

COS'E' LA CONCILIAZIONE PARITETICA?



RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

La conciliazione paritetica è una procedura di **risoluzione stragiudiziale delle controversie** tra consumatore ed imprese:

ALTERNATIVA AGLI ALTRI STRUMENTI DI
RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE (es. ABF)

ECONOMICA



VELOCE



CHE NON NECESSITA DI
ASSISTENZA LEGALE



BASATA SU UNA
GESTIONE PARITARIA



GARANTITA DA RISERVATEZZA



*UTILIZZABILE DAL CLIENTE NEL CASO IN CUI NON ABBAIA RICEVUTO RISPOSTA O ABBAIA RICEVUTO
UNA RISPOSTA INSODDISFACENTE AD UN RECLAMO SCRITTO INVIATO ALL'INTERMEDIARIO*

COME ATTUARE L'INIZIATIVA DI CONCILIAZIONE PARITETICA?

La conciliazione paritetica è il risultato di un **protocollo di intesa** (con regolamento annesso) sottoscritto da associazioni dei consumatori e da una azienda o associazione di categoria di imprese, in base al quale vengono definite le modalità pratiche di risoluzione della controversia attraverso:

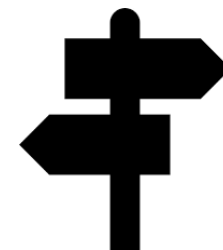
- ✓ La predisposizione di **regole per l'accesso** alla conciliazione;
- ✓ La definizione degli **impegni** che le parti devono assumersi alla fine di garantire efficacia della soluzione conciliativa;
- ✓ L'istituzione di una **Commissione di conciliazione** (che deve essere composta da un numero uguale di rappresentanti delle CNCU e di rappresentanti dell'azienda, normalmente 1 rappresentante per parte, adeguatamente formata);
 - ✓ L'istituzione di una **Segreteria tecnica**, che ha un ruolo di coordinamento e di supporto organizzativo.



IL CLIENTE AL CENTRO

La procedura di conciliazione è **su base volontaria**:

- ✓ il cliente ha diritto di recedere in qualsiasi momento dalla conciliazione
- ✓ l'accordo raggiunto dalle parti viene sottoposto al consumatore, il quale è libero di accettare la soluzione proposta o di rivolgersi alla giustizia ordinaria/altri organismi di risoluzione o di non procedere con azioni nei confronti dell'intermediario.



IL RISULTATO DELLA CONCILIAZIONE

Il procedimento si conclude sempre con un
VERBALE



a- **di accordo** che, se accettato dal cliente, vale come accordo transattivo (che entrambe le parti devono rispettare e che evita ulteriori ricorsi).



b- di **mancato accordo**. Il cliente in quel caso potrà, se lo ritiene opportuno, adire dinanzi al Giudice o dinanzi all'ABF



IL PROTOCOLLO ASSOFIN - ASSOCIAZIONI CONSUMATORI E IL REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE

Area di competenza, soggetti coinvolti
e funzionamento della procedura



PERCHÉ LA CONCILIAZIONE PARITETICA NEL CREDITO AL CONSUMO

la conciliazione paritetica
rappresenta un valido strumento:



*per migliorare il
dialogo tra
consumatori e
intermediari bancari
e finanziari*



*per risolvere le controversie
in maniera **rapida ed
efficace**, evitando lunghe
procedure giudiziali e
stragiudiziali*

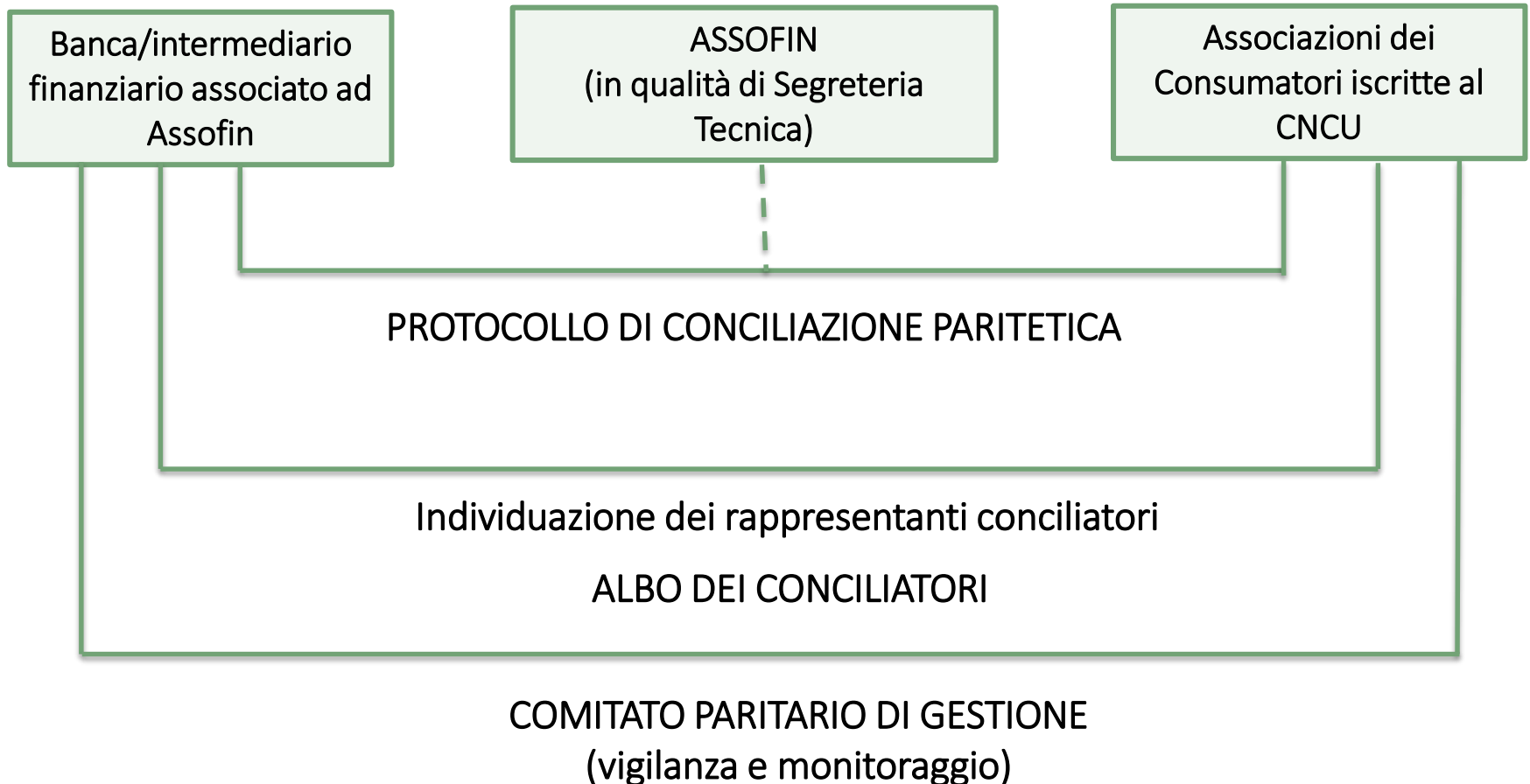


*per garantire una
maggior tutela ai
consumatori*

AREA DI COMPETENZA E SOGGETTI COINVOLTI

Area di competenza: CREDITO AL CONSUMO

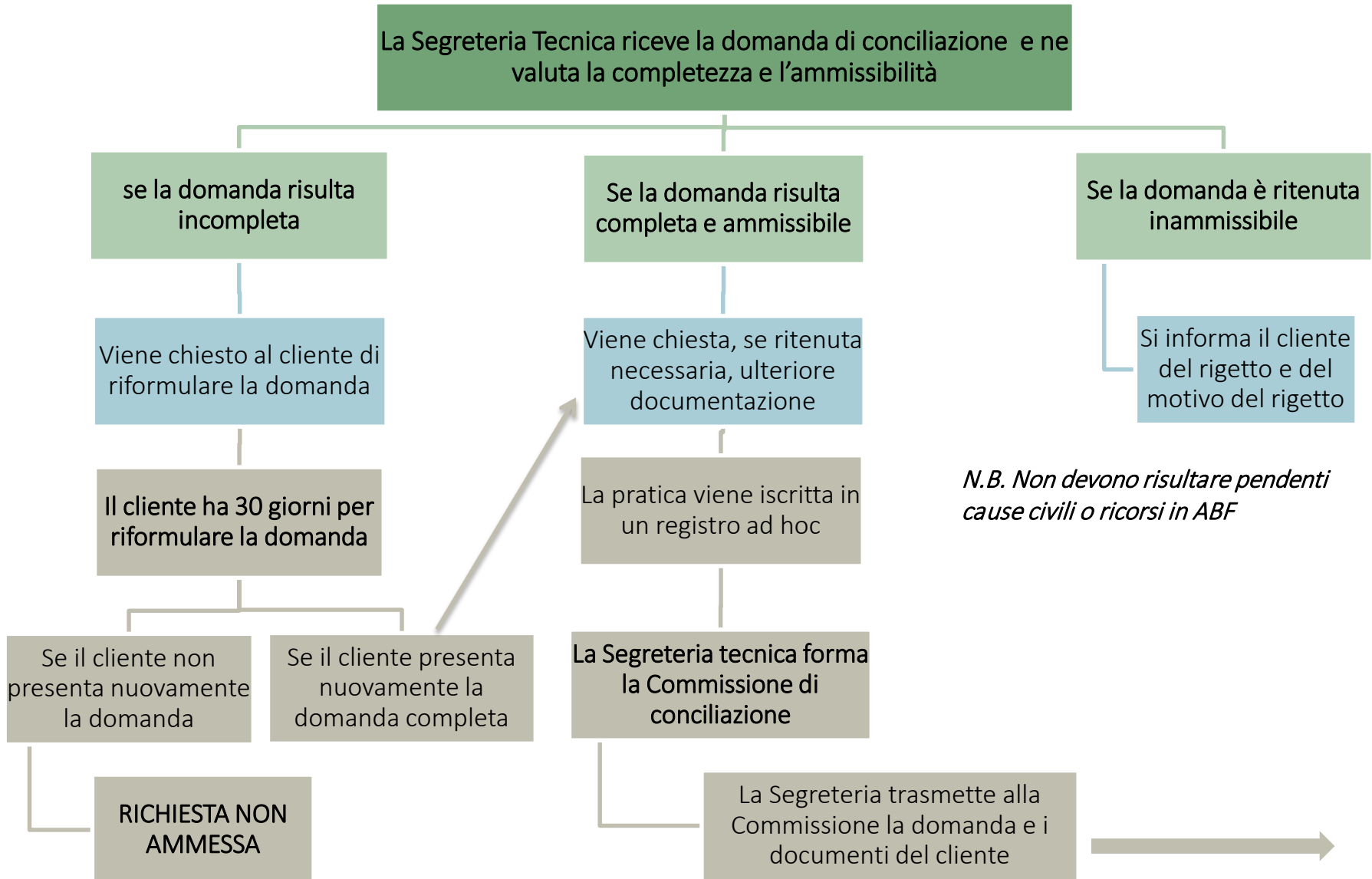
- Prestiti personali
- Finanziamenti finalizzati
- Carte di credito
- Cessione del quinto



1

QUANDO E COME ATTIVARE LA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE





LA COMMISSIONE DI CONCILIAZIONE E L'ESITO DELLA PROCEDURA

La commissione di conciliazione decide una data per riunirsi e la comunica alla Segreteria Tecnica

La Commissione si riunisce (anche in modalità *on-line*)

Il caso dovrà essere discusso entro **30 giorni**

Se necessario sentono il cliente/i dipendenti dell'intermediario o chiedono ulteriore documentazione (+30 giorni)

Redigono un
VERBALE

DI MANCATO
ACCORDO

Viene inviato al cliente e alla Segreteria tecnica

DI ACCORDO

Viene inviato al cliente e alla Segreteria tecnica

La procedura non può durare più di 90 giorni

Il cliente ha **30 giorni** per accettare o non accettare l'accordo raggiunto

Se non risponde o rifiuta l'accordo

Se risponde entro 30 giorni e accetta, comunicandolo all'Associazione che lo ha rappresentato

L'Associazione dei consumatori inoltra la comunicazione alla Segreteria tecnica

La Segreteria tecnica informa l'intermediario dell'accordo raggiunto e archivia la pratica

ESITO
NEGATIVO

ESITO POSITIVO

Le parti dovranno adempiere agli accordi sottoscritti entro 30 giorni dalla firma