

Banca Intesa in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori:

Acu, Adiconsum, Adoc, Adusbef, Altroconsumo, Assoutenti, Casa del Consumatore, Cittadinanzattiva, Codacons, Codici, Confconsumatori, Ctcu, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Unione Nazionale Consumatori

- ▶ [Premessa](#)
- ▶ [Disposizioni generali](#)
- ▶ [Accesso alla procedura](#)
- ▶ [La Commissione di Conciliazione](#)
- ▶ [La Segreteria Tecnica](#)
- ▶ [La Procedura](#)
- ▶ [Disposizioni varie](#)
- ▶ [Contatti](#)
- ▶ [Elenco Associazioni consumatori](#)

Premessa

Fare di Banca Intesa una delle migliori banche europee è l'obiettivo principale del Piano d'Impresa 2005-2007.

Per la realizzazione di questo obiettivo riteniamo fondamentale che tutti i progetti contenuti nel Piano siano finalizzati a costruire e meritare la fiducia dei consumatori anche attraverso il miglioramento costante della qualità dei prodotti e dei servizi offerti.

Siamo convinti che valori come la fiducia e la soddisfazione dei propri clienti si raggiungano anche attraverso l'ascolto delle loro esigenze.

Per questo motivo abbiamo avviato da tempo un lavoro di fattiva collaborazione con tutte le Associazioni dei Consumatori italiane che ci ha convinti della positività dello strumento conciliativo come meccanismo per la definizione di eventuali specifiche controversie che dovessero sorgere tra la banca e i clienti.

Da qui l'attivazione della procedura di Conciliazione illustrata in questo documento, che descrive i casi, le modalità e i tempi del possibile utilizzo per il cliente.

Disposizioni generali

Le Associazioni dei Consumatori Acu, Adiconsum, Adoc, Adusbef, Altroconsumo, Assoutenti, Casa del Consumatore, Cittadinanzattiva, Codacons, Codici, Confconsumatori, Ctcu, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Unione Nazionale Consumatori, definiscono di comune accordo con Banca Intesa la Procedura di Conciliazione di seguito illustrata e:

- ispirata ai principi generali contenuti nelle Raccomandazioni UE 257/1998 e 310/2001 di indipendenza, trasparenza, contraddittorio, legalità, libertà, rappresentanza, efficacia, equità e imparzialità;
- finalizzata a pervenire ad una amichevole composizione della controversia fra il cliente e Banca Intesa tenendo conto dei fatti e delle circostanze del singolo caso.

1. Alla procedura di Conciliazione possono fare ricorso i clienti di Banca Intesa che, al momento della presentazione della domanda di accesso alla procedura, posseggono i due seguenti requisiti:

- a) rientrano nella definizione di consumatore di cui all'art. 3, comma 1, lett. a) del D. Lgs. 6/9/2005 n. 206;
- b) sono titolari di uno dei seguenti prodotti: Conto Intesa; Conto Intesa Personal; Conto

Intesa 18-26; Conto Intesa Light, Conto Cappuccino; Mutuo 95; Mutuo atipico; Mutuo Flex; Mutuo Punto Fermo; PrestIntesa; PrestIntesa Maxi; Carta Flash.

2. Alla procedura di Conciliazione possono essere sottoposte esclusivamente le controversie che presentano i seguenti due requisiti:

a) riguardano specificamente uno dei seguenti prodotti: i conti correnti denominati Conto Intesa, Conto Intesa Personal, Conto Intesa 18-26, Conto Intesa Light, Conto Cappuccino; le carte di pagamento emesse da Banca Intesa e collegate ad uno dei predetti conti corrente e Carta Flash; Mutuo 95, Mutuo Atipico, Mutuo Flex, Mutuo Punto Fermo; PrestIntesa, PrestIntesa Maxi; i contratti assicurativi connessi ai predetti mutui e prestiti.

b) hanno già formato oggetto di un reclamo presentato – per iscritto o telefonicamente al numero verde 800.020202 – all'Ufficio Assistenza Clienti e Reclami della banca che (1) ha comunicato una risposta considerata insoddisfacente dal cliente oppure (2) non ha comunicato la risposta entro il termine previsto di sessanta giorni.

3. La controversia in sede conciliativa viene discussa e decisa all'interno di un'apposita Commissione di Conciliazione, supportata da una Segreteria Tecnica.

4. La composizione della Commissione di Conciliazione è stabilita in modo paritetico fra rappresentanti di Banca Intesa e le Associazioni dei Consumatori.

5. L'esame da parte della Commissione di Conciliazione avviene caso per caso e, laddove sussistano le condizioni, verrà formulata una proposta transattiva da sottoporre al cliente che resta libero di accettarla o meno.

6. Nel caso in cui la proposta venga accettata dal cliente la Conciliazione ha esito positivo e la controversia si intende risolta definitivamente con conseguente rinuncia ad ogni diritto e azione.

7. In caso di esito negativo della Conciliazione il cliente è libero di ricorrere a tutte le iniziative che riterrà più opportune a tutela dei propri interessi.

8. Il cliente può revocare la propria domanda di ammissione alla procedura di Conciliazione fino a quando il suo caso non sia pervenuto all'esame della Commissione.

Accesso alla procedura

1. Il cliente ha accesso gratuito alla procedura di Conciliazione.

2. Per accedere alla procedura è necessario compilare e presentare l'apposita domanda. La mancata indicazione dei dati richiesti nella domanda comporta la non ammissione alla procedura di Conciliazione.

3. Il modello di domanda è reperibile:

a) sul sito internet di Banca Intesa (www.bancaintesa.it);

b) presso le filiali Banca Intesa;

c) presso le Associazioni dei Consumatori aderenti all'iniziativa.

4. La domanda compilata può essere presentata:

a) consegnandola a mano presso una qualsiasi filiale italiana di Banca Intesa;

b) inviandola per posta a: Banca Intesa - Ufficio Conciliazione Clienti - Via Giambellino, 135 - 20147 Milano.

5. Nella domanda il cliente può indicare l'Associazione dei Consumatori da lui prescelta per la discussione del suo caso all'interno della Commissione di Conciliazione.

6. Il cliente può fare ricorso alla procedura di Conciliazione anche nei seguenti casi:

a) nel caso in cui, per la medesima controversia, avesse già presentato reclamo all'Ombudsman; in questa eventualità il cliente deve informare tale organismo di aver fatto richiesta di Conciliazione e di voler sospendere tale reclamo. Il cliente e la banca rinunciano ad avvalersi dell'eventuale decisione dell'Ombudsman emanata successivamente all'accettazione di una proposta transattiva;

b) nel caso in cui, per la medesima controversia, avesse già avviato una causa civile nei confronti di Banca Intesa; in questa eventualità il cliente si impegna, compatibilmente con la normativa vigente, a richiedere un congruo rinvio delle incombenze di causa.

Nell'impossibilità di chiedere o ottenere il rinvio, il cliente e la banca si impegnano a non avvalersi degli effetti della sentenza eventualmente intervenuta successivamente all'accettazione di una proposta transattiva.

7. Con la sottoscrizione della domanda di Conciliazione, il cliente dichiara:

- a) di accettare il presente Regolamento;
- b) di impegnarsi a non intraprendere ulteriori iniziative di natura giudiziale, extragiudiziale o di reclamo verso l'Ombudsman, in attesa della discussione del proprio caso da parte della Commissione di Conciliazione e del relativo esito.

La Commissione di Conciliazione

1. È istituita la Commissione di Conciliazione, che si articola in 2 sezioni territoriali, competenti rispettivamente per le seguenti aree geografiche:

- a) sezione 1 Friuli V.G., Veneto, Trentino A.A., Emilia Romagna, Piemonte, Valle d'Aosta, Liguria, Lombardia;
- b) sezione 2 Puglia, Basilicata, Sicilia, Campania, Calabria, Lazio, Toscana, Sardegna, Umbria, Abruzzo, Molise, Marche.

2. La sezione 1 avrà sede a Milano, la sezione 2 avrà sede a Roma.

3. La Commissione di Conciliazione è composta da 1 rappresentante delle Associazioni dei Consumatori e da 1 rappresentante di Banca Intesa (Conciliatori).

4. Il compito della Commissione di Conciliazione è quello di esaminare e discutere le singole domande, nonché di decidere le controversie, eventualmente formulando una proposta transattiva da sottoporre al cliente.

5. Le riunioni della Commissione di Conciliazione non sono pubbliche; le informazioni fornite nel corso delle sedute devono considerarsi riservate e saranno trattate esclusivamente per le finalità relative alla procedura conciliativa.

6. Le richieste dei clienti che, all'atto della domanda, avessero specificato l'Associazione deputata alla discussione del proprio caso, saranno inserite nelle sessioni di lavoro in cui è prevista la presenza di tale Associazione.

7. La sezione territorialmente competente alla discussione del caso è quella della filiale proprietaria della relazione con il cliente, riportata nei dati anagrafici censiti dalla banca.

8. La Commissione di Conciliazione di norma adotta la decisione sulla singola controversia sottoposta al suo esame entro sessanta giorni dalla ricezione della domanda del cliente di ammissione alla procedura.

9. È fatta salva la possibilità da parte della Segreteria Tecnica, che assegna i casi per competenza territoriale, di poter disporre la discussione nell'altra sezione, qualora il flusso delle domande generi uno squilibrio di attività o qualora sia richiesto dai rappresentanti delle Associazioni.

La Segreteria Tecnica

1. E' istituita la Segreteria Tecnica della Commissione di Conciliazione con compiti amministrativi, di coordinamento dei lavori della Commissione e controllo della correttezza formale della procedura.
 2. Ad essa pervengono le domande presentate dai clienti.
 3. Compiti della Segreteria Tecnica:
 - a) valutare la ricevibilità formale delle domande in base al presente Regolamento;
 - b) verificare l'esistenza di eventuali reclami o cause;
 - c) assegnare i casi alla Sezione competente territorialmente;
 - d) convocare le sedute della Commissione di Conciliazione predisponendo il calendario dei casi in discussione;
 - e) informare il cliente della data di discussione del caso;
 - f) istruire la pratica;
 - g) ricevere dalla Commissione di Conciliazione gli esiti delle sedute informandone il cliente;
 - h) informare, nel caso della formulazione di una proposta transattiva da parte della Commissione di Conciliazione, la filiale e il cliente, inviando a quest'ultimo tutte le necessarie istruzioni sulle modalità da seguire per la possibile accettazione della proposta.
-

La Procedura

1. La Conciliazione si intende instaurata all'atto del ricevimento della domanda del cliente da parte della banca, con le modalità previste all'art. 4 della sezione "Accesso alla procedura".
2. La Segreteria Tecnica, ricevute le domande, ne valuta l'accogliibilità formale in base al presente Regolamento, comunicando e motivando al cliente l'eventuale diniego.
3. Verificata l'esistenza di eventuali cause preesistenti sul caso in esame, la Segreteria Tecnica chiede al cliente di presentare, laddove possibile, un rinvio alla prima udienza utile e fino alla fine del processo conciliativo.
4. La Segreteria Tecnica istruisce il caso acquisendo le notizie necessarie; invia le informazioni alla Commissione di Conciliazione competente convocando e calendarizzando la seduta in cui verrà discusso il caso.
5. Il procedimento si conclude sempre con la sottoscrizione, da parte dei componenti la Commissione di Conciliazione, di un verbale di: (a) accordo, con eventuale proposta transattiva; (b) mancato accordo, oppure (c), rigetto della domanda.
6. Qualora la Commissione di Conciliazione decida di formulare una proposta transattiva, questa viene inviata alla Segreteria Tecnica che la trasmette in originale al cliente e in copia alla filiale interessata; il cliente viene invitato a presentarsi, entro trenta giorni dal ricevimento della proposta, presso la filiale di riferimento per comunicare l'eventuale accettazione della proposta mediante sottoscrizione della copia. Se il cliente non si presenta entro il termine fissato, fatte salve le cause di forza maggiore dimostrate, la proposta si intende rifiutata.
7. Nel caso in cui il cliente accetti la proposta transattiva della Commissione di Conciliazione, la Conciliazione ha esito positivo; la controversia si intende quindi risolta in modo definitivo con conseguente rinuncia ad ogni relativo diritto e azione nei confronti di Banca Intesa.
8. In caso di accettazione la somma viene liquidata al cliente entro trenta giorni dalla firma, di norma mediante accredito sul conto corrente indicato nella domanda di Conciliazione.
9. L'accordo è immediatamente vincolante per le parti dal momento in cui il cliente abbia portato a conoscenza della filiale l'accettazione della proposta transattiva con le modalità

illustrate. Le parti riconoscono nel contenuto della Conciliazione l'espressione della loro concorde volontà contrattuale.

10. L'esito positivo della Conciliazione estingue il reclamo inoltrato dal cliente precedentemente alla sua richiesta di adesione alla procedura.

11. Nel caso di esito positivo della Conciliazione le Associazioni dei consumatori e il cliente che ha fatto ricorso, si impegnano ad astenersi da future iniziative legali sul caso specifico così deciso nei confronti di Banca Intesa e dei suoi dipendenti, rinunciando formalmente a quelle eventualmente in atto al momento della richiesta di Conciliazione.

12. Nel caso di mancata formulazione di una proposta transattiva, i componenti della Commissione di Conciliazione ne danno atto sottoscrivendo un verbale di mancato accordo o rigetto dell'istanza, che inviano alla Segreteria Tecnica che informa il cliente.

13. La mancata accettazione della proposta da parte del cliente non costituisce precedente vincolante per la banca, né può essere invocato o prodotto a danno della banca stessa.

14. Il cliente che per qualsiasi motivo decidesse di revocare il proprio ricorso alla procedura dovrà comunicarlo a mezzo raccomandata A.R. alla Segreteria Tecnica Via Giambellino, 135 - 20147 Milano prima della discussione del caso, indicando il numero di pratica.

Disposizioni varie

1. La procedura di Conciliazione verrà avviata a partire dal mese di ottobre 2006 per un periodo sperimentale della durata di sei mesi. In questo periodo potranno accedere alla procedura esclusivamente i clienti che intrattengono la relazione contrattuale relativa al prodotto oggetto della controversia con una filiale della banca situata in Lombardia, Lazio e Puglia.

2. Alla fine del periodo di sperimentazione le Associazioni dei consumatori e Banca Intesa si incontreranno per concordare, tenendo conto dell'esperienza maturata, i termini di estensione della procedura di Conciliazione al resto del territorio nazionale e alle altre banche del Gruppo Intesa. In tale sede, inoltre potrà essere concordata, sulla base delle risultanze operative, la modifica del termine temporale di sessanta giorni per la discussione delle domande pervenute.

3. Le Associazioni dei consumatori e Banca Intesa potranno incontrarsi periodicamente per valutare l'andamento della procedura e l'opportunità di apportare eventuali modifiche.

4. Banca Intesa si impegna a diffondere il presente Regolamento tramite le proprie filiali, le Associazioni dei consumatori e il proprio sito internet.

Contatti

Numero verde 800.02.02.02

da cellulare o dall'estero

tel. +39.02.4832.2222
