

**LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI
CHE HANNO ADERITO ALL'INIZIATIVA:**

ACU
ADICOSUM
ADOC
ADUSBEF
ALTROCONSUMO
ASSOUTENTI
CASA DEL CONSUMATORE
CITTADINANZATTIVA
CODACONS
CODICI
CONFCONSUMATORI
CTCU
FEDERCONSUMATORI
LEGA CONSUMATORI
MOVIMENTO CONSUMATORI
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO
UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

LE BANCHE DEL GRUPPO INTESA SANPAOLO ADERENTI:

INTESA SANPAOLO
BANCO DI NAPOLI
CASSA DI RISPARMIO DI PADOVA E ROVIGO
CARISBO
BANCA DELL'ADRIATICO
CASSA DI RISPARMIO DI VENEZIA
CASSA DEI RISPARMI DI FORLÌ E DELLA ROMAGNA
CASSA DI RISPARMIO DEL FRIULI VENEZIA GIULIA

Per maggiori informazioni sui prodotti ammessi alla procedura e sulle modalità e le tempistiche di accesso e definizione ti invitiamo a consultare il Regolamento di Conciliazione disponibile sul nostro Sito o a contattare il numero verde 800.303.306.

La conciliazione permanente.

**LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI
E INTESA SANPAOLO
PRESENTANO LA NUOVA PROCEDURA
DI CONCILIAZIONE PERMANENTE.**

INTESA  **SANPAOLO**

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

Per questo motivo abbiamo avviato da tempo un lavoro di fattiva collaborazione con tutte le Associazioni dei Consumatori italiane, e l'Accordo di Conciliazione rappresenta uno fra i migliori risultati del dialogo in corso.

Cos'è la Conciliazione.

È uno strumento per risolvere, in modo amichevole e con reciproca soddisfazione delle parti, eventuali controversie che dovessero sorgere nel rapporto fra consumatore e azienda, evitando tempi e costi del contenzioso legale e rafforzando il rapporto di fiducia che lega il cliente alla banca.

In tal senso rappresenta uno dei sistemi di soluzione extragiudiziale delle controversie molto diffuso in altri paesi e promossi dalla Comunità Europea.

LA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE DI INTESA SANPAOLO.

Nasce da un accordo fra la banca e tutte le Associazioni dei Consumatori rappresentative a livello nazionale, per offrire ai clienti/consumatori uno strumento semplice, gratuito e insieme rigoroso per risolvere eventuali e specifiche problematiche.

COME FUNZIONA.

Può essere attivata sempre e soltanto dopo aver presentato il reclamo, nel caso in cui si giudichi insoddisfacente il suo esito.

Per aderire è sufficiente compilare la specifica domanda facilmente reperibile presso le filiali della banca, sul sito internet www.intesasampaolo.com, o presso le Associazioni dei Consumatori aderenti, e consegnarla alla stessa filiale o spedirla a: Intesa Sanpaolo - Ufficio Conciliazione - Via Giambellino, 135 - 20100 Milano.

Sono ammesse alla Conciliazione le istanze relative ai più importanti prodotti offerti alla clientela "famiglie" da Intesa Sanpaolo e, precedentemente al 01.01.2007, da Banca Intesa: conti correnti e connesse carte di credito, mutui, prestiti personali. Il loro elenco completo si trova nel successivo paragrafo "Per quali prodotti".

La Conciliazione si svolge attraverso la presentazione e la discussione del singolo caso esposto dal cliente all'atto della domanda di fronte alla Commissione di Conciliazione, composta pariteticamente da un esponente di una Associazione dei Consumatori scelto dal proponente in sua rappresentanza e da un esponente della banca, con l'obiettivo di trovare una soluzione che soddisfi entrambe le parti.

La Conciliazione è una libera scelta del cliente, che decide se ricorrervi o meno e, in caso affermativo, decide se accettare o meno l'eventuale proposta che dovesse scaturire dalla valutazione del caso da parte della Commissione di Conciliazione.

In tal senso, in caso di insoddisfazione, lascia libero il cliente di intraprendere ogni altra azione a difesa dei propri interessi.

PER QUALI PRODOTTI.

Ad oggi possono essere sottoposte alla procedura di Conciliazione esclusivamente le controversie che riguardano specificamente uno dei seguenti prodotti: i conti correnti denominati Conto Intesa, Conto Intesa Personal, Conto Intesa 18 - 26, Conto Intesa Light, Conto Cappuccino, Zerotondo; le carte di pagamento emesse da Intesa Sanpaolo e collegate ad uno dei predetti conti correnti e Carta Flash; Mutuo 95, Mutuo Atipico, Mutuo Flex, Mutuo Punto Fermo, Mutuo Giovani, PrestIntesa, PrestIntesa Maxi, Prestito personale Intesa Sanpaolo, Prestito Giovani, Prestito Pensionati; i contratti assicurativi connessi ai predetti mutui e prestiti.

PERCHÈ LA CONCILIAZIONE?

Perché per la realizzazione di ogni obiettivo Intesa Sanpaolo ritiene fondamentale che tutti i progetti siano finalizzati a costruire e meritare la fiducia dei consumatori attraverso il miglioramento costante della qualità dei prodotti offerti e, conseguentemente, della relazione fra la banca e i propri clienti.

Perché la Conciliazione rappresenta una forma di cosiddetta "giustizia coesistenziale", nel senso che il rapporto tra le parti, una volta composta pacificamente la controversia, può continuare e rafforzarsi traendo da questa esperienza una rinnovata spinta positiva e innovativa.