

# CONCILIAZIONE PARITETICA: FINDOMESTIC BANCA HA SIGLATO CON ADOC UN PROTOCOLLO D'INTESA A TUTELA DE

mercoledì 11 luglio 2012

Consentire ai clienti di risolvere in via extra giudiziale, e in modo semplice, veloce e gratuito, eventuali controversie che dovessero sorgere durante il rapporto di finanziamento, evitando così i tempi e i costi del contenzioso.

E' quanto prevede il protocollo d'intesa siglato oggi a Firenze da Findomestic Banca e da Adiconsum, Adoc e Federconsumatori per promuovere l'istituto della conciliazione paritetica. Dal 1° luglio anche altre Associazioni che fossero interessate potranno aderire all'accordo.

Questa iniziativa rientra nel percorso di Responsabilità Sociale intrapreso da Findomestic per sviluppare una cultura del credito sostenibile e per instaurare con il cliente un rapporto di co-responsabilità. Da sempre, Findomestic punta a costruire con la propria clientela una relazione basata principalmente sulla fiducia ed è con questo spirito che si impegna a trovare una soluzione amichevole ogni qual volta si presentino situazioni di difficoltà, garantendo ai propri clienti oggettività e rispetto.

Il meccanismo di funzionamento è semplice: qualora il cliente ricevesse una risposta non soddisfacente ad un reclamo formalmente inoltrato a Findomestic, può chiedere che il reclamo venga approfondito e riconsiderato con il supporto di una delle associazioni aderenti all'accordo e senza alcun costo. Più nello specifico, le singole domande pervenute saranno valutate da un'apposita commissione (definita tecnicamente Commissione di conciliazione paritetica) composta da un rappresentante di Findomestic Banca e da un rappresentante dell'associazione designata dal cliente, al fine di garantire la massima trasparenza e correttezza delle decisioni che verranno assunte. E anche qualora l'esito non fosse soddisfacente, questa procedura consente al cliente di perseguire in ogni altra sede competente la tutela dei suoi diritti.

Modalità, tempi e dettagli per l'attivazione della procedura saranno ampiamente comunicati ai clienti attraverso i siti internet di Findomestic Banca e delle tre diverse associazioni.

Il protocollo prevede che dopo i primi mesi di operatività dell'accordo ci possa essere un nuovo momento di incontro tra Findomestic e le associazioni dei consumatori al fine di valutare l'opportunità o meno di adottare eventuali correttivi.