



Via Castagnole, 20/M - Int. 46 - Centro Edison - 31100 Treviso
T. + 39 0422 264 026 F. +39 0422 162 10 25 W. www.adrquadra.it E. info@adrquadra.it

QUADRA, divisione ADR di Tiaki s.r.l.
Ente iscritto al n. 231 nel registro degli organismi di mediazione del Ministero della Giustizia
Ente accreditato alla formazione dei mediatori ex decreto lgs. 28/10, n. 160 dell'elenco del Ministero della Giustizia.

Accordo fra Poste Italiane e le Associazioni dei consumatori di ADR Quadra redazione - 09/05/2009

Risolvi le controversie con regole semplici e trasparenti è lo slogan con cui conto BancoPosta pubblica il nuovo sistema in ambito finanziario. In seguito all'accordo stipulato fra Poste Italiane e le Associazioni dei consumatori, dal 1 aprile 2006 i correntisti BancoPosta (persone fisiche) potranno ricorrere alla conciliazione gratuita per risolvere controversie relative al Conto Corrente. La domanda di Conciliazione può essere formulata solo dopo aver presentato reclamo a cui non sia stata data risposta soddisfacente nei termini previsti dal Regolamento del Servizio Reclami BancoPosta.

L'istanza può riguardare disservizi in materia di spese e commissioni, valute versamenti/accrediti, valute prelievi/addebitamenti, termini di disponibilità, validazione assegni, servizi accessori, oneri fiscali, carta Postamat Maestro.

La domanda è esaminata da un'apposita Commissione di Conciliazione composta da un rappresentante delle Poste Italiane e un rappresentante delle Associazioni dei Consumatori scelto dal cliente insoddisfatto.

La Commissione formula quindi un'ipotesi di accordo che, se accettato dal cliente, sarà ratificato in un atto che determinerà l'estinzione della controversia.

Il termine massimo per la conclusione del procedimento di Conciliazione è di 90 giorni dal ricevimento della domanda.

Il Regolamento di Conciliazione è redatto in ottemperanza ai principi estesi dalle Raccomandazioni della Commissione Europea 30 marzo 1998 e 4 aprile 2001 agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie. La procedura di Conciliazione è dunque improntata su parametri di indipendenza, trasparenza, contraddittorio, efficacia, legalità, libertà, rappresentanza, imparzialità ed equità.

Lo strumento sin d'ora descritto in materia di controversie relative al Conto Corrente si affianca alla procedura di conciliazione avviata nel 2002 per i prodotti postali.

Tale procedura ha permesso di risolvere positivamente nel 2005 il 96% delle 524 domande presentate in materia di disservizi dei prodotti di corrispondenza e pacchi nazionali