



# SIAF Italia

Via D.M. Manni 56/rosso 50135 Firenze - C.F. 92018180429 -  
[www.siafitalia.it](http://www.siafitalia.it)

AZIENDA CERTIFICATA UNI EN ISO 9001:2008

CERTIFICATO N. C2013-00802



## Accordo di conciliazione

A seguito dell'accordo raggiunto tra gli esponenti di tutte le diciassette Associazioni dei consumatori rappresentative a livello nazionale e il Presidente SIAF, Floriana Rubino, è stata istituita una procedura di Conciliazione permanente, con l'obiettivo di offrire, ai clienti dei nostri professionisti, uno strumento per risolvere in modo amichevole e con reciproca soddisfazione eventuali controversie che dovessero sorgere, evitando tempi e costi del contenzioso legale.

Le regole condivise del funzionamento della procedura sono contenute all'interno del Regolamento, che vi invitiamo a consultare.

La Conciliazione rappresenta uno strumento per mantenere e rafforzare il rapporto di fiducia, che la SIAF si è impegnata a costruire ogni giorno con i propri soci.

La Conciliazione è, d'altra parte, per gli stessi clienti, un'opportunità in più messa a disposizione dalla SIAF in collaborazione con le organizzazioni consumeristiche, a garanzia e tutela della loro massima soddisfazione, sulla qualità dei prodotti e dei servizi utilizzati. Nel suo genere, si tratta del primo accordo a livello europeo, reso possibile dal dialogo e dal rapporto duraturo instaurato con le Associazioni dei consumatori, consolidati dall'unanime valutazione positiva della precedente esperienza conciliativa realizzata sulle obbligazioni andate in default.

La procedura di Conciliazione è semplice, gratuita e veloce, prevedendo tempi massimi di risoluzione dei casi di sessanta giorni, oltre ad essere una libera scelta del cliente, che può decidere di aderire, senza alcun onere e con la consapevolezza di non compromettere in nessun modo eventuali strade diverse che volesse intraprendere, anche successivamente, a tutela dei suoi interessi.

I contesti interessati dalla Conciliazione permanente sono quelli offerti alla clientela sia dei nostri specialisti sia dei soci in formazione delle nostre scuole accreditate. L'estensione della procedura rende possibile l'accesso alla Conciliazione per tutti i consumatori clienti della Rete Banca Intesa titolari dei prodotti lanciati dal 2003 e per tutti i consumatori clienti della Rete Sanpaolo titolari dei prodotti lanciati dal 1° gennaio 2007.

Per accedere alla Conciliazione è necessario aver già presentato alla SIAF un reclamo scritto o telefonico. Successivamente, qualora il riscontro ricevuto contenesse giustificati elementi di insoddisfazione per il cliente, sarà sufficiente compilare la Domanda e consegnarla in una qualsiasi sede territoriale della nostra associazione o spedirla all'indirizzo indicato.

Le singole domande sono valutate da una Commissione di Conciliazione, composta in modo paritetico da un rappresentante della SIAF e da un rappresentante delle Associazioni dei consumatori scelto dal cliente, a tutela della massima trasparenza e correttezza delle decisioni espresse.

Maggiori chiarimenti si possono trovare scaricando i documenti qui allegati o telefonando al numero verde **800 598 656**.