

# La procedura di conciliazione paritetica

Settembre 2012

“ *noi* & UniCredit ”

Documento sviluppato nell'ambito dell'Accordo Quadro di UniCredit con le 12 Associazioni dei Consumatori aderenti



## Premessa:

Per UniCredit la **Sostenibilità** verso i Clienti è: *“...la volontà di costruire e mantenere con loro un **rapporto** duraturo fondato sulla capacità di rispondere alle loro esigenze presenti e future. Per raggiungere questo obiettivo ci focalizziamo sul miglioramento continuo della **capacità di ascolto**, sull'aumento della **trasparenza** e sulla **semplificazione** di prodotti e servizi...”*

UniCredit ha quindi avviato dal 2005 un dialogo aperto e costruttivo con le **Associazioni dei Consumatori** che ha portato nel 2008 alla sigla del primo Accordo Quadro, rinnovato nel 2010 e nel 2012.

Il nuovo Accordo Quadro 2012-2014 ha sancito il consolidamento di un modello di collaborazione volto ad individuare soluzioni concrete a problematiche sensibili, quali la **tutela del consumatore** e **l'innovazione sociale** di cui la Procedura di Conciliazione rappresenta un esempio.

La **Procedura di Conciliazione Paritetica**, sviluppata con le Associazioni dei Consumatori, è infatti un ulteriore strumento adottato da UniCredit a sostegno della **soddisfazione** e della **tutela** dei suoi **Clienti**. Un segnale tangibile della volontà di riconoscere al Cliente una sempre maggiore attenzione, attraverso la tutela dei suoi diritti anche insieme alle AACC.

Obiettivo della conciliazione è **risolvere insieme alle AACC le controversie** legate a specifici prodotti erogati dalla Banca **in tempi rapidi, a costi contenuti e senza adire le vie legali**.

Il presente documento illustra i passaggi da seguire da parte dei Clienti che, dopo aver intrapreso il normale processo previsto per i reclami, non abbiano ricevuto una risposta soddisfacente e desiderino accedere alla procedura di conciliazione.

Settembre 2012

## La procedura di conciliazione paritetica

# Regolamento della Procedura di Conciliazione UniCredit

## Articolo 1 - Ricorso alla Procedura di Conciliazione

- Il cliente-consumatore, come individuato dall'art. 3 del D.Lgs. n. 206/05 può accedere gratuitamente alla Procedura di Conciliazione (fatto salvo l'importo della eventuale quota associativa richiesta dalla Associazione dei Consumatori alla quale si rivolge per essere assistito), dopo aver presentato reclamo scritto indirizzato alla competente struttura della Banca senza aver ricevuto una risposta scritta (fax, lettera, e-mail) soddisfacente ovvero senza averne ottenuta alcuna trascorsi 30 giorni dalla ricezione del reclamo da parte della Banca.
- La Procedura di Conciliazione si avvia con la presentazione, da parte del cliente-consumatore, della domanda di conciliazione ad una delle Associazioni dei Consumatori indicate al successivo art. 6 (da qui in avanti collettivamente AACC e singolarmente AC) e, dopo una preliminare valutazione di ammissibilità formale della domanda, sarà cura della AC inoltrarla alla Segreteria Tecnica della Banca e, per conoscenza, alla filiale competente per il rapporto con il cliente.
- Il cliente-consumatore può ricorrere alla Procedura di Conciliazione esclusivamente per controversie<sup>1</sup>:
  - inerenti ai seguenti prodotti e servizi: conti correnti, carte di debito, incassi e pagamenti, carte di credito e carte prepagate.
  - di valore fino a € 25.000, e
  - relative ad operazioni poste in essere nei due anni antecedenti al reclamo di cui al I capoverso.

## Articolo 2 - Commissioni di Conciliazione

- La tabella di seguito riportata indica le Commissioni di Conciliazione, le Segreterie Tecniche e la loro relativa competenza.

Sedi Segreterie Tecniche	Area Competenza	Indirizzo, Telefono e e-mail	Sedi Commissioni di Conciliazione
Bologna	Emilia Romagna, Toscana, Umbria e Marche	Via del Lavoro, 42 - 40100 Bologna (BO) tel. 051/76408930 - fax 051/6408916 Pololegalecentronord-italia@unicredit.eu	Via del Lavoro, 42 40100 Bologna (BO)
Torino	Valle d'Aosta, Piemonte, Liguria e Sardegna	Via Nizza, 150 - 10126 Torino (TO) tel.011/6623757 - fax 011/6624531 Pololegaletorino-italia@unicredit.eu	Via Nizza, 150 10126 Torino(TO)
Brescia	Lombardia	Via Sorbanella, 26 - 25100 Brescia (BS) tel. 030/3559949 - fax 030/3559590 Pololegalelombardia-italia@unicredit.eu	Via Sorbanella, 26 25100 Brescia (BS)
Verona	Veneto, Friuli Venezia Giulia e Trentino Alto Adige	Via Garibaldi, 1 - 37121 Verona (VR) tel. 045/8081773 - fax 045/8679756 Pololegaletriveneto-italia@unicredit.eu	Via Garibaldi, 1 37121 Verona (VR)
Roma	Lazio, Abruzzo e Molise	Viale U.Tupini, 180 - 0144 Roma tel. 06/54453691 - fax 06/54450238 Pololegalecentro-Italia@unicredit.eu	Viale U.Tupini, 180 0144 Roma
Napoli	Campania, Puglia e Basilicata	Via Giuseppe Verdi, 31 - 80100 Napoli (NA) tel. 081/4932380 - fax 081/4932380 Pololegalesud-Italia@unicredit.eu	Via Giuseppe Verdi, 31 80100 Napoli (NA)
Palermo	Sicilia e Calabria	Via Ruggero Settimo, 26 - 90141 Palermo (PA) tel. 091/6083813 - 091/6083844 - fax 091/6083829 Pololegalesiciliacalabria-Italia@unicredit.eu	Via Ruggero Settimo, 26 90141 Palermo (PA)

La Banca provvede a comunicare tempestivamente alle AACC le eventuali variazioni rispetto ai dati della Tabella.

Le Commissioni di Conciliazione sono composte, su base paritetica, da un rappresentante della Banca e da un rappresentante di una delle AACC alla quale il singolo cliente-consumatore ha conferito apposito mandato.

<sup>1</sup> Le parti convengono fin d'ora che l'eventuale ampliamento della casistica delle controversie prevista dalla procedura, preventivamente concordata tra le Parti e recepito al 3° capoverso dell'art.1 del relativo regolamento, costituirà parte integrante del presente Accordo.

- Le Commissioni si riuniscono di regola una volta al mese eventualmente anche tramite utilizzo di strumenti di videoconferenza ed istruiscono, esaminano e decidono le contestazioni sottoposte al loro vaglio, formulando, ove possibile, una proposta conciliativa.
- Le riunioni delle Commissioni di Conciliazione non sono pubbliche. I dati, le notizie e le informazioni fornite nel corso delle sedute devono considerarsi strettamente riservati e confidenziali.

### **Articolo 3 - Segreterie Tecniche**

- Ciascuna Segreteria Tecnica è costituita da due risorse, messe a disposizione rispettivamente una dalla Struttura Controlli ed una dalla Struttura Legale.
- La Segreteria Tecnica dovrà ricevere le richieste da sottoporre al vaglio della Commissione di Conciliazione e verificarne la regolarità formale. Dovrà inoltre indicare all'AC che ha presentato la domanda di conciliazione l'eventuale irregolarità formale individuata ed assegnare alla stessa un termine per sanarla.
- La Segreteria Tecnica acquisirà presso le AACC e presso le proprie filiali/uffici centrali le informazioni, la documentazione contrattuale e quanto utile riguardo al rapporto tra Banca e cliente-consumatore oggetto di contestazione, richiedendo ogni integrazione necessaria per la presentazione del caso completo alla Commissione.
- La Segreteria Tecnica, dopo aver effettuato l'istruttoria, presenterà i casi alla Commissione di Conciliazione e predisporrà i verbali delle riunioni.
- La Segreteria Tecnica effettua inoltre la comunicazione della decisione della Commissione e redige report periodici come indicato al successivo art. 4.

### **Articolo 4 - Procedura di Conciliazione**

- La Procedura di Conciliazione si intende instaurata quando alla Segreteria Tecnica competente perviene, tramite raccomandata, fax o e-mail, una domanda di conciliazione da parte di un cliente-consumatore della Banca per il tramite di una delle AACC incaricata dal cliente.
- La domanda del cliente-consumatore dovrà essere consegnata a mano o inviata tramite raccomandata alla AC, corredata da apposito mandato a transigere in favore della AC prescelta e da fotocopia di un documento valido del cliente. La domanda dovrà essere redatta sull'apposito modulo (reperibile presso le filiali e on line sul sito della Banca - [www.unicredit.it](http://www.unicredit.it)) e sottoscritta dal cliente-consumatore. La AC avvertirà tempestivamente la Segreteria Tecnica dell'avvenuta ricezione della domanda di conciliazione.
- I componenti della Commissione devono essere muniti di pieno ed esclusivo mandato a transigere, ciascuno nell'interesse della parte rappresentata.
- La Procedura di Conciliazione deve essere svolta celermente e comunque di norma entro 60 giorni calcolati dalla data di ricevimento della domanda completa da parte della Segreteria Tecnica sino alla riunione della Commissione di Conciliazione. A tal fine, la Segreteria Tecnica e la Commissione stessa potranno utilizzare anche strumenti telematici per collegamenti a distanza.
- Dopo la presentazione della domanda di conciliazione, il componente della Commissione di espressione dell'AC, tramite la Segreteria Tecnica, ha accesso, nel rispetto dei principi di riservatezza e di confidenzialità, alle informazioni e ai dati contrattuali in possesso della Banca e pertinenti all'attività di conciliazione in corso, con congruo anticipo rispetto alle riunioni della Commissione.
- Il cliente-consumatore può adire la Commissione di Conciliazione anche nel caso in cui per la medesima controversia: i) sia stato già adito il Conciliatore Bancario Finanziario o altro organismo di conciliazione previsto dalle normative vigenti o l'ABF (Arbitro Bancario Finanziario) ii) sia stato intentato un giudizio in sede civile nei confronti della Banca. Nel primo caso il cliente-consumatore si impegna a richiedere l'interruzione del procedimento di risoluzione stragiudiziale delle controversie adito; nel secondo caso, il cliente e la Banca si attiveranno per ottenere un adeguato rinvio per trattative dell'incombenza processuale in corso.
- La procedura di conciliazione si conclude in ogni caso con la sottoscrizione, da parte dei componenti della Commissione, di un verbale redatto dalla Segreteria Tecnica contestualmente alla riunione della Commissione di: (i) accordo/conciliazione, con contestuale formulazione di una proposta transattiva; (ii) mancato accordo; (iii) rigetto della domanda. Tale verbale viene inviato dalla Segreteria Tecnica al cliente, con modalità certe di avvenuta ricezione e, per conoscenza, alla filiale ed alla AC.

- Nel caso di proposta di accordo/conciliazione, la Segreteria Tecnica informa il cliente-consumatore della modalità di accettazione della proposta transattiva descritta nel verbale, consistente nella apposita sottoscrizione, da effettuarsi in filiale che apporrà il visto per verifica firma del cliente, di copia del citato verbale allegando copia di valido documento di identità. Tale accettazione dovrà avvenire nel termine di 15 giorni decorrenti dall'avvenuta conoscenza, da parte del cliente-consumatore, della proposta transattiva. La proposta transattiva avrà efficacia di accordo vincolante tra le parti solo quando il cliente-consumatore, entro il termine indicato, fatte salve cause di forza maggiore, avrà accettato la proposta tramite sottoscrizione del verbale. Sarà cura della filiale competente informare successivamente la Segreteria Tecnica e la AC competente dell'accettazione o meno della proposta da parte del cliente.
- Con l'adesione da parte del cliente-consumatore alla proposta formulata nel verbale di conciliazione, la controversia si intende risolta in modo definitivo, con conseguente rinuncia ad ogni relativo diritto ed azione da parte del cliente-consumatore e con impegno di quest'ultimo: i) a comunicare formalmente agli organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie eventualmente aditi l'intervenuta definizione della controversia ed a rinunciare ad avvalersi dell'eventuale esito del predetto procedimento stragiudiziale; ii) ad abbandonare eventuali giudizi promossi nei confronti della Banca, con spese compensate, rinunciando ad avvalersi degli effetti della sentenza eventualmente intervenuta. In tale ipotesi, anche la Banca si impegna a rinunciare ad avvalersi dell'esito del procedimento di risoluzione stragiudiziale delle controversie ovvero della sentenza eventualmente intervenuti.
- L'eventuale verbale di conciliazione sottoscritto dai Componenti della Commissione di Conciliazione e non accettato dal cliente-consumatore non potrà costituire precedente vincolante per la Banca e quindi in nessun caso potrà valere come riconoscimento di responsabilità da parte della medesima circa i fatti oggetto di contestazione.
- La Segreteria Tecnica redigerà su base trimestrale un rapporto sintetico sulle tipologie dei casi trattati e sull'andamento complessivo della Procedura, che verrà condiviso con le AACC dalla struttura di UniCredit che intrattiene la relazione con le AACC al fine di individuare eventuali aree di miglioramento nei rapporti con il cliente-consumatore e con le AACC.

## **Articolo 5 - Clienti-consumatori ammessi alla Procedura di Conciliazione**

La Segreteria Tecnica prenderà in esame esclusivamente le domande di clienti-consumatori associati o assistiti per l'occasione da una delle AACC indicate al successivo art. 6 liberamente scelta dai clienti-consumatori stessi.

## **Articolo 6 - Associazioni che possono attivare la Procedura di Conciliazione**

La Procedura di Conciliazione potrà essere attivata dalle AACC firmatarie dell'Accordo Quadro 2012 - 2014 (Adiconsum, Adoc, Assoutenti, Casa del Consumatore, Cittadinanzattiva, Codacons, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Unione Nazionale Consumatori) e da quelle che dovessero in futuro aderire ai sensi e con le modalità di cui all'art. 4 dell'Accordo stesso.