

Accordo quadro tra il Gruppo Banca popolare dell'Emilia Romagna e il Movimento Difesa del Cittadino

Il presente Accordo viene stipulato tra:

le **Banche del Gruppo Banca popolare dell'Emilia Romagna** (di seguito, "il Gruppo BPER"),

e

l'**Associazione Nazionale di Consumatori e Utenti "Movimento Difesa del Cittadino"** (di seguito, "MDC")

il Gruppo BPER e MDC sono di seguito anche congiuntamente denominate le "Parti".

FINALITA'

Le Banche del Gruppo Bper, al fine di migliorare la soddisfazione della propria clientela, dei propri azionisti e dei propri soci, hanno avviato un progetto diretto a semplificare il processo con cui questi ultimi possono entrare in contatto con le stesse. Le Banche del Gruppo Bper mirano altresì a rafforzare la relazione con la propria clientela, improntandola ai valori della fiducia, del rispetto, della massima trasparenza, dell'ascolto delle esigenze del cliente e della pronta risposta alle medesime.

MDC, dal canto suo, condivide le finalità di cui sopra e reputa imprescindibili valori quali la trasparenza nel rapporto banca-cliente e la tutela del consumatore.

Le Parti ritengono che lo strumento della conciliazione paritetica, regolamentato nel prosieguo del presente Accordo, sia funzionale al perseguimento delle finalità di cui sopra e quindi all'incremento della fiducia, da parte dei clienti, nei confronti delle Banche del Gruppo Bper e nei servizi dalle medesime erogati.

OBBLIGHI IN CAPO ALLE PARTI

Nel perseguimento delle finalità di cui sopra e nel rispetto dello spirito di collaborazione ispiratore del presente Accordo, le Parti si impegnano ad incontrarsi periodicamente nell'ambito dei tavoli di lavoro in appresso indicati sub a) e b), a formulare proposte finalizzate a declinare concretamente le predette finalità ed a realizzare conseguentemente, nell'ambito dei predetti tavoli di lavoro, i progetti e le iniziative ritenuti di comune interesse, tra i quali in primis l'attivazione della procedura di conciliazione paritetica.

Le Parti, a far tempo dalla data di stipula del presente Accordo, si impegnano conseguentemente al pieno rispetto del "Regolamento della Procedura di Conciliazione Paritetica Gruppo Bper- Associazione Nazionale di Consumatori e Utenti Movimento Difesa del Cittadino" in appresso riportato, e sue modifiche e/o integrazioni successive.

MDC si impegna ad informare preventivamente il Gruppo Bper circa qualsiasi iniziativa e/o azione giudiziale che MDC, tanto in via autonoma quanto per iniziativa di propri associati e nell'interesse di questi ultimi, intendesse intraprendere contro una qualsiasi Banca del Gruppo Bper; ciò al fine di tentare di risolvere stragiudizialmente la vertenza nel rispetto dello spirito di collaborazione ispiratore del presente Accordo.

Le Parti si impegnano, anche per conto dei propri dipendenti e collaboratori, a trattare come strettamente confidenziali e non divulgare a terzi le informazioni di qualsivoglia natura riguardanti i contenuti del presente Accordo, le attività svolte e qualunque informazione comunque scambiata in esecuzione dello stesso. Le Parti si impegnano conseguentemente a non divulgare alcuna delle informazioni di cui sopra senza preventiva, specifica autorizzazione scritta dell'altra parte ed a non utilizzare le stesse per scopi estranei rispetto a quelli previsti nel presente Accordo, fatti salvi i casi in cui la comunicazione delle stesse sia imposta per legge o per ordine dell'Autorità.

MODIFICHE ALL'ACCORDO

Eventuali modifiche all'Accordo dovranno essere formalizzate per iscritto dalle Parti.

COMUNICAZIONI

L'invio di comunicazioni tra le Parti dovrà essere effettuato agli indirizzi indicati nell'allegato 1 al presente Accordo. Eventuali variazioni di indirizzo dovranno essere comunicate per iscritto e con ragionevole anticipo alle altre Parti.

DURATA DELL'ACCORDO

Il presente Accordo ha durata annuale dalla data di sottoscrizione, e si intenderà tacitamente rinnovato di anno in anno, salva la possibilità per le Parti di recedervi anticipatamente, tramite comunicazione da inviare a mezzo raccomandata a.r. con preavviso di almeno 30 giorni rispetto al termine originario o prorogato.

A) TAVOLO DI LAVORO EVOLUZIONE NORMATIVA – NUOVI PRODOTTI/SERVIZI GRUPPO BPER

In tale ambito verrà analizzata, nel corso di incontri pianificati periodicamente tra MDC e Banca popolare dell'Emilia Romagna, nella propria qualità di Capogruppo del Gruppo Bper, l'evoluzione della normativa bancaria e finanziaria, verranno effettuate valutazioni circa gli impatti di tali normative sulla relazione con i

clienti e verranno illustrati ed analizzati i nuovi prodotti e servizi offerti da Banca popolare dell'Emilia Romagna.

B) TAVOLO DI LAVORO ANALISI RECLAMI – CONCILIAZIONE PARITETICA

In tale ambito verranno condotte analisi congiunte sui reclami ricevuti dal Gruppo Bper in un dato arco temporale, anche al fine di individuare soluzioni condivise, finalizzate alla prevenzione/riduzione del fenomeno. Le Parti si confronteranno inoltre periodicamente sulla procedura di conciliazione paritetica riportata di seguito, al fine di apportare alla stessa i correttivi del caso.

REGOLAMENTO DELLA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE PARITETICA Gruppo Bper- Associazione Nazionale di Consumatori e Utenti “Movimento Difesa del Cittadino”

Il cliente potrà accedere alla procedura di conciliazione paritetica (di seguito, la “Procedura”) dopo aver presentato reclamo scritto ad una Banca del Gruppo Bper senza aver ricevuto dalla medesima una risposta scritta soddisfacente, ovvero senza aver ottenuto risposta nel termine previsto dalla normativa.

La Procedura si avvierà a seguito di presentazione a MDC da parte del cliente, con le modalità in appresso descritte, di una domanda di conciliazione.

Il cliente potrà ricorrere alla Procedura per controversie relative ad operazioni poste in essere successivamente al 1° gennaio 2009.

Commissione di Conciliazione

La Commissione sarà composta da un rappresentante del Gruppo Bper e da un rappresentante di MDC al quale il cliente dovrà aver conferito apposito mandato per la partecipazione alla Procedura.

La Commissione si riunirà di regola ogni due mesi.

La Commissione, effettuata una preventiva valutazione circa la regolarità formale della documentazione pervenutale, istruirà, esaminerà e deciderà le contestazioni sottoposte al suo vaglio e formulerà, ove lo ritenga possibile, una proposta di accordo/conciliazione.

I dati, le notizie e le informazioni acquisiti dalla Commissione nel corso delle sedute saranno riservati e confidenziali.

La Commissione acquisirà presso MDC e presso le competenti filiali/uffici della Banca del Gruppo Bper le informazioni, la documentazione contrattuale ed ogni altro documento/informazione utile in relazione al rapporto oggetto di contestazione ed avrà facoltà di richiedere alle filiali/uffici della Banca del Gruppo Bper tutti gli ulteriori documenti/informazioni ritenuti necessari ai fini di una compiuta disamina della vertenza.

Procedura di Conciliazione

Laddove un associato si rivolga a MDC al fine di sollevare una contestazione nei confronti di una Banca del Gruppo Bper, MDC lo assisterà in sede di formalizzazione del relativo reclamo scritto e provvederà ad inviare l'esposto, per conto dell'associato, tramite posta elettronica agli indirizzi email (tanto del competente ufficio della Banca del Gruppo quanto dei relativi Responsabili indicati nell'allegato 1 al presente accordo) della Banca del Gruppo Bper presso la quale si è originata la controversia.

Entro la medesima giornata, la Banca del Gruppo Bper sarà a sua volta tenuta ad inviare a MDC una email di conferma di avvenuta ricezione dell'esposto.

La Banca del Gruppo Bper sarà altresì tenuta a rispondere al reclamo nei termini di legge.

In caso di risposta tardiva o ritenuta non soddisfacente dall'associato, quest'ultimo potrà presentare, per il tramite di MDC, la domanda di conciliazione allegata in fac-simile quale allegato 2 al presente accordo, dal medesimo debitamente sottoscritta, corredata da apposito mandato a transigere in favore di MDC e da fotocopia di un suo documento in corso di validità.

MDC, laddove valuti accoglibile la domanda, la inoltrerà alla Commissione e, per conoscenza, alla filiale della Banca del Gruppo Bper presso la quale il cliente intrattiene i rapporti.

La Procedura s'intenderà instaurata nel momento in cui MDC notificherà alla Commissione la domanda di conciliazione.

MDC dovrà comunicare tempestivamente alla Commissione, anche a mezzo email, l'avvenuta ricezione della predetta domanda di conciliazione.

I componenti della Commissione dovranno essere muniti di mandato a transigere nell'interesse della parte rappresentata.

La Procedura dovrà svolgersi celermente e comunque di norma entro 60 giorni dall'instaurazione della stessa.

Una volta aperta la Procedura, il componente della Commissione nominato da MDC avrà il diritto di accedere, nel rispetto dei principi di riservatezza e di confidenzialità, alle informazioni ed ai documenti in possesso del Gruppo Bper e pertinenti all'attività di conciliazione in corso.

Il cliente potrà adire la Commissione anche qualora per la medesima controversia sia stato già adito il Conciliatore Bancario Finanziario, un altro organismo di conciliazione, l'Arbitro Bancario Finanziario, o anche qualora sia stato promosso un giudizio verso una Banca del Gruppo Bper.

Nel primo caso il cliente dovrà richiedere l'interruzione del procedimento di risoluzione stragiudiziale delle controversie adito; nel secondo caso il cliente e la Banca del Gruppo Bper dovranno richiedere il rinvio dell'udienza per trattative in corso.

La procedura di conciliazione si concluderà con la sottoscrizione di un verbale di: i) proposta di accordo/conciliazione, con contestuale formulazione di una proposta transattiva; ii) mancato accordo; iii) rigetto della domanda.

La proposta di accordo/conciliazione verrà inviata dalla Commissione ad un Rappresentante di MDC (indicato dal componente della Commissione nominato da MDC) che lo sottoporrà in via preventiva al cliente. Qualora la proposta di accordo/conciliazione incontri il gradimento del cliente, il componente della Commissione nominato da MDC lo informerà circa le modalità di accettazione della stessa, anticipandogli che sarà all'uopo necessario sottoscrivere una copia del verbale presso la competente filiale della Banca del Gruppo Bper (alla quale ultima, a seguito dell'accettazione da parte del cliente, la Commissione avrà nel frattempo trasmesso una copia dell'anzidetto verbale), indicandogli al contempo il termine entro il quale egli potrà formalmente accettare la proposta (di norma 15 giorni decorrenti da quello in cui il cliente sia venuto a conoscenza della stessa).

La proposta transattiva avrà efficacia di accordo vincolante tra le parti solo laddove il cliente accetti, entro il termine concessogli, la proposta tramite sottoscrizione del verbale.

Con l'adesione da parte del cliente alla proposta formulata nel verbale di conciliazione, la vertenza s'intenderà risolta in modo definitivo, con conseguente rinuncia ad ogni relativo diritto ed azione da parte del cliente 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 del Gruppo Bper, a spese compensate, rinunciando ad avvalersi degli effetti della sentenza eventualmente intervenuta. In tale ipotesi, anche la Banca del Gruppo Bper dovrà 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 e non accettato dal cliente non potrà costituire precedente vincolante il Gruppo Bper e quindi in nessun caso potrà valere come riconoscimento di responsabilità da parte della medesima circa i fatti oggetto di contestazione.

La Commissione redigerà annualmente un rapporto sui casi trattati e sull'andamento complessivo della Procedura. La Commissione prenderà in esame esclusivamente le domande di associati MDC clienti del Gruppo Bper.

Rimborso spese

Laddove la Commissione addivenga alla sottoscrizione di un verbale di accordo/conciliazione nel quale risulti formulata una proposta transattiva, con relativa quantificazione dell'importo che si propone di riconoscere al cliente, la Banca del Gruppo Bper presso la quale si è originata la controversia riconoscerà a MDC, a prescindere dall'effettiva accettazione della proposta da parte del cliente, un importo a titolo di rimborso spese pari a 100 euro a vertenza. La corresponsione di tali importi da parte delle Banche del Gruppo Bper avverrà su base semestrale, tramite bonifico bancario a favore di Movimento Difesa del Cittadino sulle seguenti coordinate bancarie: IBAN IT87 E033 5901 6001 0000 0002 768

Modena, lì

Banca popolare dell'Emilia Romagna

Banca Popolare di Ravenna

Banca della Campania

Banco di Sardegna

Banca di Sassari

Cassa di Risparmio della Provincia dell'Aquila

Banca Popolare di Aprilia

Meliorbanca

Banca Popolare di Lanciano e Sulmona

Banca Popolare del Mezzogiorno

Movimento Difesa del Cittadino
Dott. Antonio Longo

ALLEGATO 1 - COMUNICAZIONI

Le Parti dovranno inviare le proprie comunicazioni ai seguenti indirizzi:

Banca popolare dell'Emilia Romagna

Ufficio Consulenza Legale Bancaria (per reclami su servizi bancari)
Ufficio Consulenza Legale Finanziaria (per reclami su servizi di investimento e strumenti finanziari)
Via San Carlo, 8/20- 41121 Modena
e-mail reclami@bper.it
fax 059/2022273

Banco di Sardegna

Ufficio Reclami
Via Moleschott, 12 - 07100 Sassari
e-mail reclami@bancosardegna.it
fax 079/226506

Banca di Sassari

c/o Ufficio Reclami Banco di Sardegna
Via Moleschott, 12 - 07100 Sassari
e-mail reclami.legale@bancasassari.it
fax 079/226506

Banca della Campania

Ufficio Vertenze e Reclami
Località Collina Liguorini - 83100 Avellino
e-mail vertenzereclami@bancacampania.it
fax 0825/655378

Banca popolare di Lanciano e Sulmona

Ufficio Reponsabile per i reclami: Servizio Consulenza Legale
Viale Cappuccini, 76 - 66034 Lanciano (CH)
e-mail consulenzalegale@bpls.it
fax 0872.704.289

Banca popolare di Aprilia

Ufficio Reclami
Piazza Roma, angolo Via dei Lauri - 04011 - Aprilia (LT)
e-mail legale@popaprilias.it
fax 06/9275940

Carispaq

Ufficio Reponsabile per i reclami: Ufficio Legale
Via Pescara, 2/4 - 67100 L'Aquila
e-mail legale@carispaq.it
fax 0862/649329

Banca popolare del Mezzogiorno

Ufficio Reclami Matera
Piazza San Francesco, 12 - 75100 Matera
Ufficio Reclami Crotone
Via Napoli, 60 - 89900 Crotone
e-mail reclami@bpmezzogiorno.it
fax 0835/376373 (Matera)
fax 0962/933462 (Crotone)

Banca popolare di Ravenna

Ufficio Reponsabile per i reclami: Servizio Segreteria Generale e Relazioni Esterne
Via A. Guerrini, 14 - 48121 Ravenna
e-mail segreteria@bpr.it
fax 0544 540539

Meliorbanca

Ufficio Reclami
Via G. Negri, 10 - 20123 Milano
e-mail reclami@meliorbanca.com
fax 0229022733

.....

ALLEGATO 2 – FAC-SIMILE DI DOMANDA DI CONCILIAZIONE

1) Generalità dell'associato

Nome e Cognome _____ codice fiscale _____
Nato a _____ il _____
Residente in _____
Banca _____
Filiale _____
Reclamo presentato in data _____

2) Contestazioni dell'associato

3) Richiesta dell'associato

4) Richiesta di adesione al tavolo conciliativo

Con riferimento al reclamo del _____ ed alla Vostra risposta n° _____ del _____ considerata non soddisfacente, il sottoscritto preso atto dell'accordo quadro siglato tra il Gruppo Banca popolare dell'Emilia Romagna e l'Associazione Nazionale di Consumatori e Utenti "Movimento Difesa del Cittadino" in data _____, conferisce alla predetta associazione mandato a trattare e transigere la presente posizione, con espressa preventiva ratifica di ogni atto e operato.

A tal fine:

1. autorizza i componenti della commissione di conciliazione ad accedere, nel rispetto dei principi di riservatezza e di confidenzialità, alle informazioni;
2. autorizza la Banca a mettere a disposizione dell'Associazione Nazionale di Consumatori e Utenti "Movimento Difesa del Cittadino" le informazioni e i dati utili alla procedura;
3. ai sensi e per gli effetti del D. lgs. 196/2003 e successive modifiche, autorizza il trattamento e la comunicazione dei dati personali, nell'ambito dei soggetti interessati alla presente procedura;
4. richiede che la propria istanza venga esaminata, gratuitamente nell'ambito della prevista procedura di conciliazione.

Firma dell'Associato

Firma per Movimento Difesa del Cittadino
