

La procedura di conciliazione paritetica

Febbraio 2011

“ *noi* & UniCredit ”

Insieme a:



Premessa:

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

In questa ottica, UniCredit si è da sempre impegnata nel portare avanti una attenta attività di ascolto delle esigenze dei Clienti e dei Cittadini\Consumatori anche attraverso il dialogo con le **Associazioni dei Consumatori**. Con loro, UniCredit ha avviato già dal 2005 numerose iniziative siglando nel 2008 il primo Accordo Quadro e rinnovando il suo impegno nel luglio 2010 con un nuovo Accordo Quadro di cui la Procedura di Conciliazione è uno dei frutti concreti.

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

Il presente documento riassume i passaggi necessari per quei Clienti che, dopo aver seguito il normale processo previsto per i reclami, non abbiano ricevuto una risposta soddisfacente e desiderino accedere alla procedura di conciliazione. L'obiettivo è di risolvere le controversie legate a specifici prodotti erogati dalla Banca in tempi rapidi e a costi contenuti, senza adire le vie legali.

Febbraio 2011

**La procedura
di conciliazione
paritetica**

Estratto del 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 ad una delle competenti strutture di UniCredit, Società per Azioni (di seguito la Banca) ove è radicato il rapporto dedotto in contestazione 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 articolo 7) (da qui in avanti collettivamente AACC e singolarmente AC) e, dopo una preliminare valutazione di accoglibilità della domanda, sarà cura della AC inoltrarla alla Segreteria Tecnica Territoriale (presso i Poli legali) 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:
 - inerenti ai seguenti prodotti e servizi: conti correnti, carte di debito, incassi e pagamenti,
 - di valore fino ad € 25.000,00,
 - relative ad operazioni poste in essere successivamente al 1° gennaio 2007.

Articolo 2 - Commissioni di Conciliazione

- Le Commissioni di Conciliazione hanno sede presso i Poli Legali della Banca siti in Roma, Palermo, Torino e Bologna e sono composte, su base paritetica, da un rappresentante della Banca e da un rappresentante di una delle AACC alla quale il singolo consumatore ha conferito apposito mandato.
- 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 Territoriali delle Banche

- Le Segreterie Tecniche Territoriali della Banca (da qui in avanti ciascuna la "Segreteria Territoriale") hanno sede presso i Poli legali della Banca: Bologna, Torino, Trieste, Verona, Brescia, Roma, Perugia, Napoli, Lecce e Palermo e sono costituite da risorse messe a disposizione dalla Banca.
- La Segreteria Territoriale 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 la eventuale irregolarità formale individuata ed assegnare alla stessa un termine per sanarla.
- La Segreteria Territoriale acquisirà presso le AACC e presso le proprie filiali/uffici centrali le informazioni, la documentazione contrattuale e quanto di 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 Territoriale, dopo aver effettuato l'istruttoria, invierà tempestivamente la pratica istruita in maniera esauriente alla Segreteria Centrale per la presentazione del caso alla Commissione.

Articolo 4 - Segreterie Tecniche Centrali

- Le Segreterie Tecniche Centrali (da qui in avanti ciascuna "la Segreteria Centrale") hanno sede presso i Poli Legali della Banca siti in Roma, Torino, Palermo e Bologna e sono costituite ciascuna da due risorse, messe a disposizione rispettivamente una dalla Struttura Controlli ed una dalla Struttura Legale.
- La Segreteria Centrale, ricevute le pratiche istruite dalla Segreteria Territoriale, presenterà i casi alla Commissione di Conciliazione e predisporrà i verbali delle riunioni.
- La Segreteria Centrale effettuerà la comunicazione della decisione della Commissione e redigerà report periodici come indicato al successivo articolo 5).

Articolo 5 - Procedura di Conciliazione

- La Procedura di Conciliazione si intende instaurata quando alla Segreteria Territoriale 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 (in allegato e reperibile per il cliente-consumatore presso le filiali e on line sul sito della Banca) e sottoscritta dal cliente-consumatore. La AC avvertirà tempestivamente la Segreteria Territoriale 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 Territoriale sino alla riunione della Commissione di Conciliazione. A tal fine, sia la Segreteria Territoriale che la Segreteria Centrale 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 Territoriale, ha accesso, nel rispetto dei principi di riservatezza e di confidenzialità alle informazioni e ai dati contrattuali in possesso delle Banche 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 BancarioFinanziario 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 interessata. 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 Centrale 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 Centrale al cliente, con modalità certe di avvenuta ricezione, alla Segreteria Territoriale e, per conoscenza, alla filiale ed alla AC.
- Nel caso di proposta di accordo/conciliazione, la Segreteria Centrale informa il cliente-consumatore della modalità di accettazione della proposta transattiva descritta nel verbale, consistente nella apposita sottoscrizione, da effettuarsi in filiale che apporrà apposito 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 Territoriale, che a sua volta ne darà comunicazione alla Segreteria Centrale e alla 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 delle Banche, 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 consumatore non potrà costituire precedente vincolante per le Banche e quindi in nessun caso potrà valere come riconoscimento di responsabilità da parte delle medesime circa i fatti oggetto di contestazione.

- La Segreteria Centrale 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 consumatore - AACC ed inviato per conoscenza alla Segreteria Territoriale.

Articolo 6 - Clienti-consumatori ammessi alla Procedura di Conciliazione

La Segreteria Territoriale prenderà in esame esclusivamente le domande di clienti-consumatori associati alle AACC

Articolo 7 - Associazioni che possono attivare la Procedura di Conciliazione e decorrenza

La Procedura di Conciliazione potrà essere attivata dalle AACC firmatarie del presente Accordo e da quelle che dovessero in futuro aderire ai sensi e con le modalità di cui all'articolo 6) dell'Accordo stesso, con decorrenza dal 1 febbraio 2011.