

“PROCEDURA CONCILIATIVA” PROTOCOLLO D’INTESA

tra

AGOS SPA con sede in Milano, Bernina 7

e

Federconsumatori Associazione di consumatori aderente al Consiglio Nazionale Consumatori e utenti (CNCU) firmataria, con sede in Roma (00185) Via Palestro 11

La Società **AGOS** e la **FEDERCONSUMATORI**, unitariamente, “**le Parti**”

premettono

La Società **AGOS** e la **FEDERCONSUMATORI** hanno sviluppato rapporti finalizzati, da un lato, a migliorare le relazioni con la clientela nell’ambito di un progetto condiviso finalizzato ad una corretta educazione al consumo ed alla trasparenza ed equità nei rapporti contrattuali, dall’altro, a promuovere una procedura per risolvere le criticità emerse con la clientela a margine della commercializzazione di prodotti finanziari.

Circa la gestione delle controversie con la clientela, l’AGOS e FEDERCONSUMATORI – hanno intenzione di attivare, in questo caso prima esperienza a livello nazionale nello specifico settore, una procedura di conciliazione tesa a favorire accordi stragiudiziali dei reclami presentati dalla clientela per il tramite della Federconsumatori, nella convinzione che la fiducia e la soddisfazione della clientela passino anche attraverso la definizione di meccanismo condivisi per la soluzione di specifiche controversie che possono insorgere con l’AGOS.

Premesso tutto quanto sopra, le Parti hanno stabilito di adottare per la suddetta Procedura Conciliativa che si ispira, altresì, ai principi sanciti dalle Raccomandazioni Comunitarie 1998/257 e 2001/310 in tema di risoluzione extragiudiziale delle controversie, il seguente:

REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE

Articolo 1 – Procedura di Conciliazione

1.1. E’istituita la Procedura di Conciliazione tra l’ AGOS e la FEDERCONSUMATORI finalizzata a pervenire, attraverso la valutazione di ogni singolo caso, alla composizione delle controversie tra l’Agos ed il cliente.

1.2. La Procedura di Conciliazione è gratuita per il cliente e si basa sulla collaborazione paritetica tra l’ AGOS e la FEDERCONSUMATORI.

1.3. Oggetto della Procedura di Conciliazione sono i reclami già inoltrati ad AGOS risolti con una risposta considerata non soddisfacente per il cliente, o nel caso in cui non sia stata dall’AGOS fornita risposta entro il termine massimo di 40 giorni.

1.4. La Procedura di Conciliazione riguarda i reclami inerenti i prodotti/servizi finanziari commercializzati dall'Agos, con le seguenti specifiche.

- importo contestato pari o superiore ad € 1.000,00
- prodotti e servizi commercializzati successivamente alla data del presente documento
- contestazioni non attinenti tematiche a livello generale del sistema finanziario

Articolo 2 – Accesso alla Procedura di Conciliazione

2.1. Alla Procedura di Conciliazione possono far ricorso i clienti dell'AGOS che rientrano nella definizione di "consumatore", come stabilito dall'art. 3, comma 1, lettera a) del D.Lgs. 206/2005 ("Persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta"). La Procedura di Conciliazione è applicata ai clienti che la richiedono attraverso o con l'assistenza della FEDERCONSUMATORI.

Articolo 3 – Disposizioni procedurali

3.1 L'avvio della Procedura di Conciliazione è subordinato alla richiesta scritta, da redigersi sull'apposito modulo, da parte del cliente che si trovi nelle condizioni di cui ai precedenti articoli, con la quale il medesimo chiede di essere ammesso a detta procedura.

3.2 Il modulo per l'accesso alla procedura è disponibile sul sito internet dell'AGOS e presso gli sportelli della FEDERCONSUMATORI.

3.3 Per l'ammissione alla Procedura il cliente deve indicare tutti i dati richiesti nel modulo di cui ai punti precedenti.

Le domande pervenute su moduli incompleti e/o non compilati correttamente, qualora la Segreteria Tecnica, di cui al Successivo art. 5, è impossibilitata a completare le informazioni sostanziali, si considerano non ammesse.

3.4 Il modulo integralmente compilato può essere presentato, con le seguenti modalità:

- per posta, alla Segreteria tecnica della Commissione di cui al successivo articolo 5
- attraverso la FEDERCONSUMATORI

3.5 Nel modulo di domanda il cliente deve indicare l'Associazione dei Consumatori "Federconsumatori" per la discussione del suo caso alla Commissione di Conciliazione di cui al successivo articolo.

3.6 La Procedura di Conciliazione può essere espletata anche nel caso in cui il cliente abbia promosso causa civile nei confronti della Società. In questo caso il cliente porrà in essere tutte le attività necessarie per rinviare la decisione del ricorso e/o della causa all'esito della Procedura. Con l'accettazione della proposta avanzata in sede di Procedura di Conciliazione, il cliente rinuncia agli atti e alle azioni di detti procedimenti.

3.7 Con la sottoscrizione della domanda di conciliazione il cliente esplicitamente dichiara di accettare il presente Regolamento, impegnandosi, se non già avviate, nel caso attivando quanto previsto dal precedente punto 3.6, a non proporre azioni giudiziarie o stragiudiziali fino alla definizione della Procedura di Conciliazione inerente il proprio caso, il cliente è libero di ricorrere a tutte le iniziative ritenute opportune a tutela dei propri interessi in ipotesi di esito negativo della Procedura di Conciliazione.

3.8 Il cliente può revocare la propria domanda di ammissione alla Procedura di Conciliazione fino a quando il suo caso non sia pervenuto all'esame della Commissione.

Articolo 4 – Commissione di Conciliazione

4.1 Compito della Commissione è di esaminare e discutere le singole domande, nonché di decidere le controversie eventualmente formulando una proposta transattivi da sottoporre al cliente.

4.2 La Commissione di Conciliazione svolge i propri lavori presso gli Uffici messi a disposizione dall'AGOS, nelle sedi da concordare con FEDERCONSUMATORI.

4.3 Le riunioni della Commissione non sono pubbliche e ogni informazione è da considerarsi riservata e non utilizzabile fuori dalla conciliazione stessa.

4.4 La Commissione di Conciliazione è paritetica: essa è composta da rappresentanti dei clienti – consumatori e da rappresentanti dell'AGOS.

4.5 Le Associazioni dei Consumatori forniscono alla Segreteria Tecnica della Commissione i dati identificativi e qualificativi dei propri rappresentanti conciliatori.

4.6 I clienti sono rappresentati nella Commissione dal conciliatore indicato da FEDERCONSUMATORI qualora il cliente l'abbia indicata per essere rappresentato.

4.7 Tutte le spese, nessuna esclusa, relative al funzionamento della Commissione saranno a carico di AGOS, la quale si avvarrà di una Segreteria di supporto tecnico.

4.8 A FEDERCONSUMATORI saranno attribuiti dei rimborsi spesa forfetari per ogni sessione di conciliazione e in relazione alle pratiche trattate, con modalità che saranno definite in uno specifico allegato al presente protocollo.

4.9 Le richieste di conciliazione pervenute alla Commissione dovranno essere esaminate entro 60 giorni, con possibilità di proroga per un periodo non superiore ai 60 giorni. L'AGOS, in accordo con FEDERCONSUMATORI, potrà dotarsi di sistemi telematici on-line per esperire, nei termini sopra detti il tentativo di conciliazione.

4.10 Nel caso in cui la sessione di conciliazione non possa aver luogo per l'assenza giustificata del conciliatore di FEDERCONSUMATORI, la sessione stessa sarà rinviata alla prima data utile.

Articolo 5 – Segreteria Tecnica

5.1 La Commissione si avvale di una Segreteria Tecnica con compiti di coordinamento dei lavori e con funzioni amministrative.

5.2 La Segreteria Tecnica è istituita presso l'AGOS ed avrà i seguenti compiti:

- ricevere ed esaminare la completezza delle domande, nonché verificare la sussistenza dei requisiti per la loro ammissione alla Procedura;
- istruire la pratica, anche sulla base della documentazione pervenuta da FEDERCONSUMATORI;
- procedere alla formazione del calendario dei casi da discutere, informando almeno 10 giorni prima della seduta, FEDERCONSUMATORI della data di discussione della domanda, tenendo altresì l'archivio aggiornato di tutta la documentazione;

- verbalizzare le riunioni della Commissione riportando l'esito di ciascun caso esaminato provvedendo a darne comunicazione a FEDERCONSUMATORI;
- comunicare a FEDERCONSUMATORI l'esito di ciascuna domanda trasmettendo, se emessa, la proposta conciliativa;

5.3 La Segreteria Tecnica è formata da personale dell'AGOS particolarmente a conoscenza delle tematiche relative alle procedure di conciliazione. La Segreteria Tecnica potrà essere interpellata da FEDERCONSUMATORI per informazioni o altro.

Articolo 6 – Procedimento

6.1 Le Parti si riuniscono nelle date calendarizzate e verificano la possibilità di proporre accordi transattivi, fatta salva la necessità di acquisire ulteriore documentazione, nel qual caso la pratica sarà calendarizzata in una successiva riunione.

6.2 Il procedimento si conclude sempre con la sottoscrizione, da parte dei componenti della Commissione, di un verbale a) di accordo, con l'eventuale proposta transattiva; b) di mancato accordo.

In entrambi i casi la FEDERCONSUMATORI si impegna ad informare il cliente sull'esito della domanda.

6.3 Nei casi di accoglimento della domanda, il cliente che accetta la proposta transattiva – mediante sottoscrizione del modulo da rimettere alla Segreteria Tecnica anche per il tramite della FEDERCONSUMATORI o dell'AGOS – dovrà recarsi presso la sede dell'AGOS ove è incardinato il rapporto, o con altre modalità da concordare, entro 30 giorni dal ricevimento della specifica comunicazione, al fine di sottoscrivere la conciliazione e riceverne copia firmata dall'AGOS.

L'eventuale erogazione di una somma avviene entro 30 giorni dalla firma dell'atto transattivo, di norma mediante accredito sul conto corrente del cliente.

In caso di mancata comparizione del cliente entro 30 giorni dalla ricezione della proposta conciliativa, la stessa si riterrà non accettata, salvo casi di giustificato motivo, nei quali l'AGOS potrà accettare l'adesione del cliente alla proposta formulata anche successivamente a tale termine.

6.4 L'accettazione da parte del cliente della proposta conciliativa estingue definitivamente la controversia con conseguente rinuncia ad ogni relativo diritto e/o azione nei confronti dell'AGOS.

Articolo 7 – Disposizioni finali e transitorie

7.1 La Procedura di Conciliazione verrà avviata a partire dal 01.09.2009 per un periodo sperimentale della durata di un anno. Dalla data di scadenza dell'accordo, non verranno più accettate nuove domande di conciliazione, mentre saranno sottoposte all'esame della Commissione di Conciliazione le domande già pervenute.

7.2 Entro il mese di Maggio 2010 le Parti si incontreranno per valutare, alla luce dell'esperienza maturata durante il periodo di sperimentazione, l'eventuale proroga della procedura di Conciliazione, nonché eventuali modifiche.

7.3 L'AGOS e la FEDERCONSUMATORI si impegnano a diffondere il presente Regolamento tramite i propri siti internet; l'AGOS ne darà diffusione anche presso la propria rete nazionale.