

“PROCEDURA CONCILIATIVA”

PROTOCOLLO D’INTESA

tra

Findomestic Banca S.p.A, con sede legale in Via J. Da Diacceto, 48 – 50128 Firenze (di seguito “**Findomestic**”)

e

le **Associazioni di Consumatori Adiconsum, Adoc e Federconsumatori** aderenti al Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti (CNCU) firmatarie (di seguito “**Associazioni dei Consumatori**”).

Findomestic e le Associazioni dei Consumatori, unitariamente, “**LE PARTI**”

PREMETTONO

Findomestic e Associazioni dei Consumatori hanno sviluppato da tempo rapporti volti, da un lato, a migliorare le relazioni con la clientela nell’ambito di un progetto condiviso, finalizzato a una corretta educazione al consumo e alla trasparenza ed equità nei rapporti contrattuali e, dall’altro, a promuovere una procedura per risolvere le criticità emerse con la clientela a margine della commercializzazione di prodotti di credito al consumo. La conciliazione rappresenta quindi per i clienti e per la banca un’opportunità in più per rafforzare attraverso la collaborazione con le organizzazioni dei consumatori un rapporto di fiducia fra banca e consumatori.

* * *

Premesso tutto quanto sopra, le Parti hanno stabilito di adottare per la suddetta Procedura Conciliativa - alla quale potranno aderire, in un secondo momento e previa firma del presente protocollo le altre Associazioni dei Consumatori appartenenti al CNCU - che si ispira altresì ai principi in tema di risoluzione extragiudiziale delle controversie contenuti nelle Raccomandazioni Comunitarie 1998/257 e 2001/310, il seguente:

REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE

Articolo 1 – Procedura di Conciliazione

- 1.1. La Procedura di Conciliazione tra Findomestic e le Associazioni dei Consumatori firmatarie del presente Protocollo è finalizzata a pervenire, attraverso la valutazione di ogni singolo caso, alla composizione delle controversie tra Findomestic ed il cliente.
- 1.2. La Procedura di Conciliazione è gratuita per il cliente e si basa sulla collaborazione paritetica tra Findomestic e le Associazioni dei Consumatori.
- 1.3. Oggetto della Procedura di Conciliazione sono i reclami inoltrati per iscritto a Findomestic e per i quali la stessa ha inviato una risposta considerata dal cliente non soddisfacente, o nel caso in cui Findomestic non abbia fornito risposta entro il termine di 30 giorni.
La Procedura di Conciliazione riguarda i reclami inerenti i prodotti/servizi bancari e finanziari commercializzati da Findomestic.

Articolo 2 – Accesso alla Procedura di Conciliazione

- 2.1 Alla Procedura di Conciliazione possono far ricorso i clienti di Findomestic che al momento della presentazione della domanda 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”).
- 2.2 La Procedura di Conciliazione è applicata ai clienti che la richiedono attraverso o con l’assistenza della Associazioni dei Consumatori.

Articolo 3 – Disposizioni procedurali

- 3.1 La conciliazione si intende instaurata all’atto del ricevimento da parte di Findomestic della domanda del cliente, redatta tramite apposito modulo, che si trovi nelle condizioni di cui ai precedenti articoli, con la quale il medesimo chieda di essere ammesso a detta Procedura.

- 3.2 Il modulo per l'accesso alla Procedura è disponibile:
- sul sito internet di Findomestic;
 - presso le Filiali di Findomestic;
 - presso le Associazioni dei Consumatori aderenti all'iniziativa.
- 3.3 Per l'ammissione alla Procedura il cliente deve indicare tutti i dati richiesti nel modulo sopra menzionato.
- Per le domande pervenute su moduli incompleti e/o non compilati correttamente sarà chiesta al cliente la riformulazione della domanda. In caso di mancata risposta del cliente entro 30 giorni le domande si considerano non ammesse.
- 3.4 Il modulo integralmente compilato può essere presentato con le seguenti modalità:
- mediante consegna diretta alle Filiali Findomestic;
 - per posta, alla Segreteria **Tutela Clienti – Findomestic Banca S.p.A. via Jacopo da Diacceto, 48 - 50123 Firenze**
 - Attraverso una delle associazioni dei consumatori aderenti alla procedura di conciliazione.
- 3.5 Nel modulo di domanda il cliente può indicare l'Associazione dei Consumatori prescelta per la discussione del suo caso in sede di Commissione di Conciliazione di cui al successivo articolo.
- 3.6 La Procedura di Conciliazione può essere espletata anche nel caso in cui per la medesima controversia il cliente abbia fatto precedentemente ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (di seguito ABF) o al Conciliatore Bancario Finanziario. In questi casi il cliente deve chiedere all'organismo adito l'interruzione dell'azione e presentare alla segreteria tecnica idonea documentazione che comprovi l'avvenuta interruzione dell'azione. Nel caso in cui, per la medesima controversia, avesse già avviato una causa civile nei confronti di Findomestic, il cliente si impegna, compatibilmente con la normativa vigente, a richiedere un rinvio delle incombenze di causa.

- 3.7 Con la sottoscrizione della domanda di conciliazione il cliente esplicitamente dichiara di accettare il presente Regolamento, impegnandosi a non intraprendere ulteriori iniziative di natura giudiziaria o stragiudiziale o di istanza al Conciliatore Bancario Finanziario, o di ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario, fino alla definizione della Procedura di Conciliazione inerente il proprio caso; in caso di esito negativo della Procedura di Conciliazione il cliente è libero di ricorrere a tutte le iniziative ritenute opportune a tutela dei propri interessi.
- 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 transattiva da sottoporre al cliente che resta libero di accettarla o meno.
- 4.2 La Commissione di Conciliazione è unica e svolge le proprie attività presso gli Uffici messi a disposizione da Findomestic, nelle sedi da concordare con le Associazioni dei Consumatori.
- 4.3 Le riunioni della Commissione non sono pubbliche e ogni informazione è da considerarsi riservata e non utilizzabile al di fuori della conciliazione stessa.
- 4.4 La composizione della Commissione di Conciliazione è stabilita in modo paritetico fra i rappresentanti di Findomestic e delle Associazioni dei Consumatori.
- 4.5 Le Associazioni dei Consumatori forniscono alla Segreteria Tutela Clienti i dati identificativi e qualificativi dei propri rappresentanti conciliatori.
- 4.6 Il cliente sarà rappresentato dall'Associazione indicata all'atto della domanda o, in mancanza di specifiche indicazioni al riguardo, da una tra le associazioni firmatarie del Protocollo scelta a turno dalla Segreteria Tutela Clienti.

- 4.7 Tutte le spese, nessuna esclusa, relative al funzionamento della Commissione saranno a carico di Findomestic, la quale si avvarrà del supporto della Segreteria Tutela Clienti
- 4.8 Alle Associazioni dei Consumatori saranno attribuiti dei rimborsi spesa forfettari con modalità che saranno definite in uno specifico allegato al presente protocollo (all. A)
- 4.9 Le richieste di conciliazione pervenute alla Commissione dovranno essere esaminate entro 30 giorni, con possibilità di proroga per un periodo non superiore ai 30 giorni. Findomestic, in accordo con le Associazioni dei Consumatori, 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 delle Associazioni, la sessione stessa sarà rinviata alla prima data utile.

Articolo 5 – Segreteria tecnica

- 5.1 La Commissione si avvale di una Segreteria con compiti di coordinamento dei lavori e con funzioni amministrative.
- 5.2 La **Segreteria Tutela Clienti**, formata da personale della Banca competente in tematiche relative alle procedure di conciliazione, è istituita presso la **Direzione Affari Legali, Societari e Conformità** di Findomestic e assolve i seguenti compiti:
- riceve le domande esaminandone la completezza ammissione alla Procedura;
 - istruisce la pratica;
 - procede alla formazione del calendario dei casi da discutere, informando, almeno 10 giorni prima della seduta, le Associazioni dei Consumatori della data di discussione della domanda, tenendo altresì l'archivio aggiornato di tutta la documentazione;
 - mette a disposizione dell'Associazione dei Consumatori incaricata della Procedura di Conciliazione, almeno 10 giorni prima della seduta, la documentazione del consumatore ad essa pervenuta;

- verbalizza le riunioni della Commissione riportando l'esito di ciascun caso esaminato, provvedendo a darne comunicazione alle Associazioni dei Consumatori;
- comunica ai clienti ed alle Associazioni dei Consumatori l'esito di ciascuna domanda trasmettendo, se emessa, la proposta conciliativa;
- fornisce informazioni in merito alla procedura di conciliazione alle Associazioni dei Consumatori che ne facciano richiesta.

Articolo 6 – Procedimento

- 6.1 Le Parti si riuniscono nelle date concordate e verificano la possibilità di proporre accordi transattivi, fatta salva la necessità di acquisire ulteriore documentazione o di ascoltare direttamente il cliente e/o dipendenti di Findomestic per ulteriori chiarimenti, nel qual caso la pratica sarà discussa in una successiva riunione.
- 6.2 Il procedimento si conclude sempre con la sottoscrizione, da parte dei componenti la Commissione, di un verbale a) di accordo, con l'eventuale proposta transattiva; b) di mancato accordo.
- 6.3 Nel caso di accordo tra le parti il cliente si impegna a sottoscrivere la proposta transattiva entro il termine di trenta giorni dal ricevimento della comunicazione recandosi presso la sede territoriale regionale dell'Associazione che lo ha assistito o con altre modalità da concordare, al fine di sottoscrivere la conciliazione e riceverne copia firmata da Findomestic. In caso di mancata sottoscrizione della proposta transattiva, la stessa si riterrà non accettata, salvo casi di giustificato motivo, nei quali la Findomestic potrà accettare l'adesione del cliente alla proposta formulata anche successivamente a tale termine.
- 6.4 In caso di accettazione, l'eventuale somma stabilita viene erogata entro 30 giorni dalla firma, di norma mediante accredito sul conto corrente indicato nella domanda di conciliazione o, in casi particolari, con altre modalità da concordare.
- 6.5 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 di Findomestic.

La mancata adesione alla proposta conciliativa da parte del cliente non costituisce precedente vincolante per Findomestic, né può essere invocata o prodotta a danno della stessa.

Articolo 7 – Disposizioni finali e transitorie

1° luglio

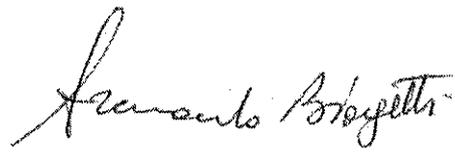
- 7.1 La Procedura di Conciliazione verrà avviata a partire dal ~~15~~ giugno 2012 per un periodo sperimentale della durata di un anno. Dalla data di scadenza dell'accordo, non verranno più accettate nuove domande di conciliazione, mentre saranno sottoposte all'esame della Commissione di Conciliazione le domande già pervenute.
- 7.2 Entro il mese di Febbraio 2013 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 Findomestic e le Associazioni dei Consumatori si impegnano a diffondere il presente Regolamento tramite i propri siti internet; Findomestic ne darà diffusione anche presso la propria rete di Filiali.
- 7.4 Findomestic si dichiara disponibile a ricercare con le Associazioni dei Consumatori congiuntamente o singolarmente, accordi ulteriori di collaborazione su tematiche collegate al sovra indebitamento e alla normativa in materia.

* * *

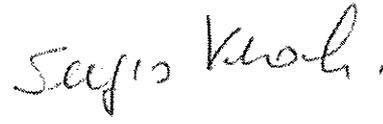
FINDOMESTIC Banca SpA
Amministratore Delegato - Chiaffredo Salomone



ADOC
Per Procura - Armando Biagetti



FEDERCONSUMATORI
Vicepresidente Federconsumatori Nazionale - Sergio Veroli



ADICONSUM
Segretario Generale Pietro Giordano

Firenze, il 6 Giugno 2012


Allegato A al Regolamento di Conciliazione (punto 4.8) per la definizione dei rimborsi spese forfettari da corrispondere alle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'intesa.

Alle Associazioni dei Consumatori, firmatarie del Protocollo di Conciliazione, sarà riconosciuto da Findomestic Banca S.p.A un rimborso spese forfettario di Euro 100,00 (cento) per ogni richiesta di conciliazione esaminata per la quale si addivenga all'accettazione del verbale di conciliazione da parte del cliente (art. 6.2 del Regolamento di Conciliazione) e di Euro 30,00 (trenta) per ogni richiesta esaminata laddove il verbale di conciliazione sottoposto al cliente non sia da questi accettato.

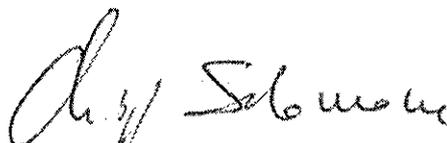
Detti rimborsi saranno oggetto di revisione tra le parti, che si troveranno, decorsi 6 mesi dall'entrata in vigore dell'accordo, al fine di valutarne opportunamente la congruenza.

L'Ufficio di Conciliazione fornirà con cadenza trimestrale a ciascuna Associazione il riepilogo dei verbali di conciliazione conclusi e conseguentemente l'Associazione farà pervenire coerente nota di addebito per gli importi di spettanza.

Il pagamento delle note di addebito sarà regolato a mezzo bonifico bancario alle coordinate fornite dall'Associazione interessata entro 60 gg. fine mese ricevimento fattura e/o nota di addebito.

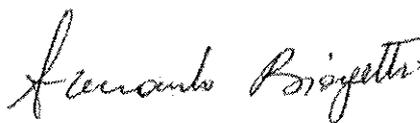
FINDOMESTIC Banca SpA

Amministratore Delegato - Chiaffredo Salomone



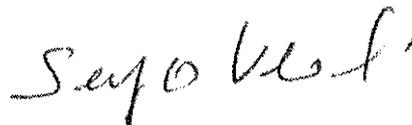
ADOC

Per Procura - Armando Biagetti



FEDERCONSUMATORI

Vicepresidente Federconsumatori Nazionale - Sergio Veroli



ADICONSUM

Segretario Generale Pietro Giordano

Firenze, il 6 Giugno 2012

