**REGOLAMENTO Dl CONCILIAZIONE**

**Articolo 1 - Procedura di conciliazione**

La presente procedura di conciliazione tra **Agos Ducato S.p.a.** (di seguito la “**Società**”) e l’associazione dei consumatori CODICI Centro per i Diritti dei Consumatori (di seguito, “**CODICI**”) è stata concordata tra le parti ed è finalizzata a pervenire, ove possibile e attraverso la valutazione di ogni singolo caso, alla composizione bonaria delle controversie insorte tra la Società e i suoi clienti consumatori.

La procedura di conciliazione è facoltativa e gratuita per il consumatore e si basa sulla collaborazione paritetica tra la Società e CODICI per la valutazione ed eventuale transazione delle controversie aventi a oggetto le doglianze dei clienti che richiedano alla Società la restituzione di oneri, in particolare *upfront* (escluse le imposte), in relazione a contratti di finanziamento perfezionato con Agos, in particolare contratti contro cessione del quinto dello stipendio (CQS), cessione del quinto della pensione (CQP), delegazione di pagamento (DP) nonché ai contratti di prestito personale (PP) e prestito finalizzato (PF), stipulati tra il consumatore e la Società (sia direttamente sia attraverso le reti distributive esterne) a partire dal 19/9/2010 fino al 24/7/2021 ed ancora nella titolarità della Società (e/o delle sue incorporate e/o controllate) al momento dell’estinzione anticipata, che dovrà risultare essere avvenuta con saldo da parte del cliente dell’intero importo risultante dal conto estintivo.

La procedura di conciliazione ha durata di un anno a decorrere dal 10 marzo 2025, con possibilità di rinnovo concordato tra le Parti.

**Articolo 2 - Accesso alla Procedura di Conciliazione**

Alla procedura di conciliazione possono fare ricorso i clienti della Società (e/o delle sue incorporate e/o controllate) che al momento della presentazione della domanda rientrano nella definizione di "consumatore", di cui all' art. 3 del Codice del Consumo (“*la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta*”).

Possono avvalersi della procedura di conciliazione i clienti che la richiedono tramite CODICI, senza che sia necessaria l’assistenza legale da parte di professionisti terzi. Le richieste di rimborso devono essere originate dall’estinzione anticipata del finanziamento, da parte del cliente, di contratti di cui al superiore art. 1, con i limiti temporali sopra indicati, i cui diritti, alla data di presentazione della richiesta alla commissione paritetica di conciliazione, non siano ancora prescritti. L’importo del rimborso degli oneri, in particolare *up-front* (escluse le imposte), verrà calcolato secondo la formula della curva degli interessi, ossia nella medesima percentuale di rimborso degli interessi come da piano di ammortamento pattuito in contratto (rapporto tra interessi relativi alle rate future abbuonati in conto estintivo e interessi totali pattuiti in contratto), applicata agli oneri *up-front* oggetto della domanda del cliente (escluse le imposte) e nella misura del 100% dell’importo così ottenuto, dedotti gli oneri già eventualmente rimborsati con il conteggio estintivo e/o con ulteriori riscontri.

Sono inammissibili le richieste per le quali, alla data di relativa presentazione:

1. sia già intervenuto, tra le parti, un accordo transattivo ovvero al cliente sia già stato riconosciuto l’importo richiesto;
2. sia stato avviato ovvero definito un procedimento presso l’ABF, salvo che il consumatore fornisca, unitamente alla domanda di conciliazione, idonea documentazione che comprovi l’avvenuta interruzione del procedimento in questione;
3. sia stata avviata una azione legale o una mediazione, salvo che il consumatore fornisca, unitamentamente alla domanda di conciliazione, idonea documentazione che comprovi il rinvio delle incombenze di causa o di mediazione, in attesa della conclusione del procedimento di conciliazione;
4. sia già stata emessa sentenza di qualsiasi grado e competenza;
5. risulti che il cliente non sia effettivamente consapevole circa la richiesta presentata ovvero la stessa non sia direttamente a lui riferibile.

**Articolo 3 - Disposizioni procedurali**

L’Associazione predisporrà sul suo sito, tramite piattaforma *online* alla quale i consumatori avranno accesso previa registrazione e apertura di un c.d. “ticket”, un *form* per la richiesta di accesso alla procedura conciliativa e le informazioni necessarie per lo svolgimento della stessa.

Nel *form* verrà esplicitato che:

­ la procedura conciliativa ha carattere di riservatezza, è totalmente gratuita per il consumatore e non è obbligatoria;

­ in caso di mancato raggiungimento dell’accordo il consumatore rimane libero di perseguire la rivendicazione delle proprie pretese nelle forme e nei modi che riterrà più opportuni;

­ sono inammissibili le richieste per le quali, alla data di relativa presentazione (i) sia già intervenuto, tra le parti, un accordo transattivo ovvero sia già stato riconosciuto l’importo richiesto; (ii) sia stato avviato ovvero definito un procedimento presso l’ABF; (iii) sia stata avviata una azione legale o una mediazione ovvero sia già stata emessa sentenza. Quanto innanzi, salvo che il consumatore fornisca, unitamente alla domanda di conciliazione, idonea documentazione che comprovi l'avvenuta interruzione del procedimento ABF, ovvero il rinvio delle incombenze di causa o di mediazione in attesa della definizione del procedimento di conciliazione;

* la richiesta deve essere direttamente riferibile al cliente e dallo stesso personalmente presentata e sottoscritta;

­ nel caso di accettazione, da parte del consumatore, della proposta di conciliazione, le parti la riconoscono come vincolante, con conseguente estinzione definitiva della controversia e rinuncia del consumatore ad ogni relativo diritto e/o azione nei confronti della Società;

­ in caso di esito negativo il consumatore rimane titolare dei propri diritti;

­ in caso di rifiuto della proposta conciliativa o di mancato accordo, il consumatore è informato che l’associazione non potrà patrocinare eventuali sue pretese in sede giudiziaria o stragiudiziale.

Per poter accedere alla procedura di conciliazione,

­ il consumatore deve registrarsi su un’apposita piattaforma *online* messa a disposizione da CODICI e compilare il modulo necessario per aprire un c.d. “ticket” ed inviare la richiesta di conciliazione.

Il modulo per l’accesso alla procedura di conciliazione sarà reso disponibile sul sito internet della Società e di CODICI.

Per l’ammissione alla procedura il consumatore deve indicare tutti i dati richiesti nel modulo di ammissione. Le domande pervenute su moduli incompleti e/o non compilati correttamente non potranno essere gestite salvo il caso in cui la Società o CODICI potranno compilare autonomamente i campi mancanti.

Con la sottoscrizione e l’invio della richiesta di conciliazione il consumatore esplicitamente dichiara di conoscere ed accettare le previsioni di cui al presente regolamento di conciliazione, impegnandosi a non proporre azioni giudiziarie o stragiudiziali fino alla definizione della procedura di conciliazione inerente il proprio caso.

Ricevuta la richiesta,

­ il consumatore riceve da CODICI una comunicazione con cui viene informato che la procedura è stata avviata con successo;

­ la pratica viene presa in carico dallo sportello nazionale di CODICI che valuta la correttezza e completezza dei dati forniti, dei documenti allegati e delle richieste formulate dal consumatore, ai fini dell’ammissibilità della richiesta;

­ in caso di mancanza o documentazione carente lo sportello chiede l’integrazione documentale (informativa tramite e-mail al consumatore che è tenuto a fornire l’integrazione richiesta entro il termine di 10 giorni);

­ la procedura di conciliazione che non si conclude entro 120 giorni dalla sua apertura, si intende abbandonata.

La conciliazione si intende instaurata all'atto del ricevimento, da parte di CODICI, al seguente indirizzo PEC conciliazioni.codici@namirialpec.it, attivato da CODICI, della domanda del cliente sul fac-simile riportato in calce al presente Regolamento, con la quale il medesimo chiede di essere ammesso alla procedura conciliativa. Tale domanda verrà trasmessa entro 7 giorni da CODICI al seguente indirizzo pec info@pec.agosducato.it attivato dalla Società.

**Articolo 4 - Commissione di conciliazione**

Compito della Commissione è di esaminare e discutere le singole domande e proporre la soluzione delle controversie,

formulando una proposta transattiva, secondo lo schema fac-simile di cui al separato Allegato, da sottoporre, a cura di CODICI, al cliente che resta libero di accettarla o meno.

La Commissione svolge le proprie attività secondo modalità telematiche (anche tramite piattaforme on line in modalità “da remoto”, o con diverse modalità che verranno concordate tra le Parti).

La Commissione è composta, su base paritetica, da un conciliatore designato da CODICI che rappresenta gli interessi

del consumatore e uno designato dalla Società (di seguito anche solo i “**Conciliatori**”).

Le riunioni della Commissione non sono pubbliche e a esse non è prevista la partecipazione del richiedente. Le riunioni, sempre effettuate su base riservata e confidenziale, possono anche tenersi su piattaforme on line in modalità “da remoto”. Le informazioni apprese nell’ambito dell’attività di negoziazione paritetica sono da considerarsi riservate e non utilizzabili al di fuori della conciliazione stessa.

Delle riunioni della commissione, i Conciliatori, redigono apposito sintetico verbale - confidenziale e a disposizione solo della Società e di CODICI - attestante lo svolgimento della riunione e il numero ed elenco delle posizioni esaminate nel corso di ciascuna riunione, nonché l’elenco degli atti di transazione in precedenza accettati dai clienti e alla stessa pervenuti, oltre a quant’altro gli stessi riterranno di verbalizzare. Tale verbale, sottoscritto anche con modalità telematiche, dovrà essere inoltrato ai seguenti rispettivi indirizzi della Società info@pec.agosducato.ite di CODICI conciliazioni.codici@namirialpec.it.

Le richieste di conciliazione pervenute alla Commissione verranno esaminate a condizione che pervengano alla stessa sulla modulistica conforme al fac-simile concordato tra le parti come da separato Allegato B e che siano integralmente compilate e complete, corredate dai documenti previsti dal modulo stesso.

**Articolo 5 - Procedimento**

La commissione di conciliazione - sul presupposto che siano pervenute richieste da analizzare - si riunisce mensilmente tramite l'utilizzo di dispositivi a distanza, nella data concordata tra gli stessi Conciliatori.

Nel corso della riunione, i Conciliatori:

­ esaminano le richieste pervenute, quanto al conciliatore designato da CODICI al seguente indirizzo pec: conciliazioni.codici@namirialpec.it e quanto al conciliatore designato da Agos al seguente indirizzo pec conciliazioni.codici@namirialpec.it info@pec.agosducato.it, nel termine di 20 giorni precedenti la data della riunione;

­ verificano la regolarità e il contenuto delle domande pervenute e la possibilità di proporre accordi transattivi, fatta salva la necessità di richiedere al cliente ulteriore documentazione o regolarizzare quella a essa pervenuta, nel qual caso la pratica sarà discussa in una successiva riunione, con relativo spostamento dei termini di evasione;

­ valutano la fondatezza delle pretese avanzate dal consumatore e formulano, ove ne sussistano i presupposti, e con il necessario assenso la proposta di conciliazione.

Il procedimento di conciliazione si conclude con la sottoscrizione del verbale della relativa seduta, ove verrà dato atto:

1. dell'accoglimento della domanda di conciliazione, con conseguente formulazione della proposta di conciliazione;
2. dell’insussistenza dei presupposti per l’accoglimento della domanda di conciliazione.

In entrambi i casi CODICI si impegna ad informare il consumatore sull’esito della procedura di conciliazione.

Nei casi di accoglimento della domanda di conciliazione, CODICI comunica la proposta di conciliazione al consumatore, il quale rimane libero di accettarla o meno, riscontrando entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione. In difetto, la stessa si riterrà non accettata.

L’accettazione da parte del consumatore della proposta conciliativa, con la sua sottoscrizione e trasmissione alla Società, anche per il tramite di CODICI, per mezzo di tecniche di comunicazione a distanza, estingue definitivamente la controversia, con conseguente rinuncia del consumatore ad ogni relativo diritto e/o azione.

In caso di accettazione, la Società dovrà adempiere agli accordi sottoscritti entro 30 giorni dalla consegna dell’atto di transazione sottoscritto.

È onere di CODICI sottoporre all’accettazione del suo associato il testo della transazione che dovrà prevedere, tra l’altro, da parte del cliente, la concessione di surroga a favore della Società (e/o della sua incorporata e/o controllata), ai sensi e per gli effetti dell'art. 1201 c.c., nei diritti da questi vantati nei confronti dei terzi, in dipendenza del contratto di finanziamento estinto anticipatamente.

Del riscontro (positivo o negativo) da parte del cliente, la Commissione tiene traccia nel verbale della riunione successiva.



Spett.le Associazione CODICI

Via G. Belluzzo, 1 – 00149 ROMA

mail segreteria.sportello@codici.org

DOMANDA DI CONCILIAZIONE (fac-simile)

La/Il sottoscritta/o

nata/o a il , C.F. ,

residente a in via

telefono e-mail

associata/o a Codici Centro per i Diritti del Cittadino a.p.s. dal tessera n.

avendo estinto anticipatamente in data il finanziamento n.

del a suo tempo erogato a suo favore da **Agos Ducato S.p.a.**,

(o dalla sua incorporata o controllata \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) con il pagamento del debito residuo già decurtato di quota parte degli oneri applicati al contratto

**PREMESSO CHE**

**IL CONSUMATORE con la presente domanda di ammissione alla procedura di conciliazione è**

**consapevole che:**

la procedura conciliativa ha carattere di riservatezza, è totalmente gratuita per il consumatore e non è obbligatoria;

in caso di mancato raggiungimento dell’accordo il consumatore rimane libero di perseguire la rivendicazione delle

proprie pretese nelle forme e nei modi che riterrà più opportuni;

la richiesta deve essere direttamente riferibile al cliente e dallo stesso personalmente presentata e sottoscritta.

La procedura conciliativa è dichiarata inammissibile quando, alla data di relativa presentazione:

* sia già intervenuto, tra le parti, un accordo transattivo ovvero sia già stato riconosciuto l’importo richiesto;
* sia stata avviato ovvero definito un procedimento presso l’ABF, salvo che il consumatore fornisca, unitamente alla domanda di conciliazione, idonea documentazione che comprovi l’avvenuta interruzione del procedimento in questione;
* sia stata avviata una azione legale o una mediazione, salvo che il consumatore fornisca, unitamente alla domanda di conciliazione, idonea documentazione che comprovi il rinvio delle incombenze di causa o di mediazione, in attesa della conclusione del procedimento di conciliazione;
* sia già stata emessa sentenza;

nel caso di accettazione, da parte del consumatore, della proposta di conciliazione, le parti la riconoscono come vincolante, con conseguente estinzione definitiva della controversia e rinuncia del consumatore ad ogni relativo diritto e/o azione nei confronti della Società;

in caso di rifiuto della proposta conciliativa o di mancato accordo, il consumatore è informato che l’associazione non potrà patrocinare eventuali sue pretese in sede giudiziaria o stragiudiziale

**tutto ciò premesso**

**CHIEDE
alla Commissione Paritetica di Negoziazione e Conciliazione
tra
Agos Ducato S.p.a.**, **e
Codici Centro per i Diritti del Cittadino a.p.s.**

il riconoscimento del diritto al rimborso di ogni importo dovuto secondo la normativa *pro tempore* vigente calcolato sugli oneri, in particolare *up-front*,applicati al contratto, al netto delle imposte e della eventuale quota parte degli oneri *up-front* decurtata con il conteggio estintivo e/o con ulteriori riscontri, a tal fine conferendo mandato di negoziare a Codici Centro per i Diritti del Cittadino a.p.s., inviando il presente modulo all’indirizzo mail segreteria.sportello@codici.org

**DICHIARA**

* che alla data di presentazione della presente domanda:
1. Non è intervenuto, tra le parti, un accordo transattivo né gli è stato precedentemente riconosciuto l’importo richiesto;
2. Non pende ricorso né è stato definito un procedimento davanti all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF);

ovvero

 Pende tra il consumatore e Agos Ducato S.p.A. un procedimento davanti all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) di cui è stata richiesta l’interruzione, come da documentazione allegata;

1. Non pende domanda davanti alla giustizia ordinaria o procedimento di mediazione, né è stata emessa sentenza;

ovvero

 Pende domanda davanti alla giustizia ordinaria, ovvero un procedimento di mediazione, in relazione al quale è stato richiesto e ottenuto il rinvio delle relative incombenze in attesa della definizione della procedura di conciliazione;

* di agire direttamente e personalmente in qualità di consumatore;
* di riconoscere il carattere riservato della presente richiesta, della procedura di conciliazione e del suo esito ed accetta che l’eventuale proposta conciliativa che dovesse ricevere, ove non accettata, non potrà essere invocata o prodotta contro **Agos Ducato S.p.a.** (e/o sue controllate o incorporate) e, ove accettata, dovrà comunque essere mantenuta strettamente riservata;
* di conoscere ed accettare le previsioni del regolamento della procedura conciliazione, consultabile al seguente indirizzo [https://www.agoscorporate.it/responsabilita-sociale/conciliazioni-e-accordi-con-aacc](https://protect.checkpoint.com/v2/r02/___https%3A/www.agoscorporate.it/responsabilita-sociale/conciliazioni-e-accordi-con-aacc___.Y3AxZTpib25lbGxpOmM6bzo1NTgxMDFlZmY5ZmFhMGY0OGNhM2ZkYzBiNzIwOGJhMjo3OjMzOGE6MmYzM2EyZTJlN2ZhNzgxYmNiMjZkZTFhMjM3NzljMGE2NGMyYmFlNjFhOTEwNjJmNjE2ZjU1YmRhMWEzZjllZjpoOlQ6Tg), impegnandosi a non proporre azioni giudiziarie o stragiudiziali fino alla definizione della procedura di conciliazione inerente il proprio caso;
* che in caso di accordo tra le parti, si impegna a surrogare **Agos Ducato S.p.a.** (o la sua controllata o incorporata sopra indicata)ai sensi e per gli effetti dell'art. 1201 c.c., nei diritti da questi vantati nei confronti dei terzi, in dipendenza del contratto di finanziamento estinto anticipatamente.

**INDICA**

di seguito l’indirizzo mail cui potrà essere comunicato l’esito della procedura di conciliazione ed inviata l’eventuale proposta di conciliazione: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**CHIEDE INOLTRE**

che in caso di accordo tra le parti, il pagamento dell’importo concordato dovrà essere disposto a mezzo di bonifico

bancario a favore del conto corrente intestato a suo nome, presso la banca

 avente il seguente IBAN

Si allega:

1. Contratto di finanziamento
2. Conteggio estintivo
3. Copia documento di identità in corso di validità
4. Copia codice fiscale
5. Eventuale reclamo inviato ad Agos Ducato S.p.a.
6. Eventuale riscontro di Agos Ducato S.p.a.
7. Eventuale ulteriore documentazione (es. documentazione che comprova l’interruzione del procedimento ABF, ovvero il rinvio del procedimento giudiziale o di mediazione)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Informativa privacy**

Il cliente autorizza la commissione di conciliazione a poter aver accesso a tutte le informazioni e dati personali che lo riguardano e che sono pertinenti e utili all’esame della domanda di conciliazione e della controversia, secondo quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679.

|  |  |
| --- | --- |
| Luogo e data \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Firma del cliente /associato **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

Dati anagrafici e firma **leggibile** del soggetto che provvede all’identificazione del sottoscrittore della domanda, previa esibizione degli originali dei documenti 4 e 5 allegati in copia alla presente domanda

|  |
| --- |
| Nome \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ C.F. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Luogo e data di nascita \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_/\_\_/\_\_\_\_ Residenza \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ n. \_\_\_ |
| Luogo e data \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Firma del cliente /associato **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |