

**PROTOCOLLO D'INTESA ASSOCIAZIONE per la DIFESA e  
ORIENTAMENTO dei CONSUMATORI e AGOS DUCATO SpA**

**Tra**

**Agos Ducato S.p.A.**, con sede in Milano, Viale Fulvio Testi 280, rappresentata dal Direttore Legal Affairs & Corporate Sustainability, Dott.ssa Laura Galimberti (di seguito “**Agos Ducato**”)

**e**

**L'Associazione per la Difesa e Orientamento dei Consumatori**, aderente al Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti (CNCU) con sede in Roma, Via Castelfidardo 43-00185 Roma, nella persona della Presidente Anna Rea (di seguito “**ADOC**”), congiuntamente “**le Parti**”, stipulano il presente accordo.

**Premessa Generale**

La società Agos Ducato e ADOC 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 e, dall’altro, a promuovere una procedura per risolvere le criticità emerse con la clientela a margine della commercializzazione di prodotti finanziari.

Pertanto, Agos Ducato e ADOC, hanno avviato un progetto per la risoluzione di potenziali problematiche come sopra evidenziato, che consiste nella gestione stragiudiziale di eventuali reclami pervenuti ad Agos Ducato, quale condizione fondamentale per garantire i rapporti con i consumatori, specialmente in termini di soddisfazione e fiducia.

Nell’ambito di tale attività di gestione delle controversie con la clientela, Agos Ducato e ADOC, in presenza di alcuni presupposti di seguito indicati, hanno intenzione di stipulare una procedura di conciliazione tesa a favorire accordi stragiudiziali tramite ADOC dei reclami presentati dalla clientela ad Agos Ducato.

**Tanto premesso,**

Le Parti concordano quanto segue:

- Agevolare iniziative di risoluzione delle controversie insorte con i consumatori, come meglio specificato al punto 1 del presente accordo, impegnandosi a diffondere i contenuti alle proprie rappresentanze territoriali.

**INIZIATIVE DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE INSORTE CON I  
CONSUMATORI**

Le Parti s'impegnano a collaborare, esaminando congiuntamente e discutendo le eventuali contestazioni inoltrate ad ADOC da parte di clienti di Agos Ducato, al fine di fornire riscontri che possano venire incontro al meglio alle richieste dei clienti e alle ragioni di Agos Ducato, anche formulando proposte transattive per dirimere le controversie.

A tal proposito le Parti hanno intenzione di porre in essere una procedura di conciliazione (di seguito anche la "Procedura" o la "Procedura di Conciliazione") tesa a favorire accordi stragiudiziali dei reclami presentati dalla clientela ad Agos nella reciproca convinzione che la fiducia e la soddisfazione della clientela passino anche attraverso la definizione di meccanismi condivisi per la soluzione di specifiche controversie che possono insorgere con Agos Ducato.

Al fine di disciplinare la suddetta Procedura che si ispira, altresì, ai principi sanciti dalle Raccomandazioni Comunitarie 1998/257 e 2001/310 in tema di risoluzione extragiudiziale delle controversie, le Parti stabiliscono di adottare il seguente:

## **REGOLAMENTO PROCEDURA DI CONCILIAZIONE**

### **Articolo 1 – Procedura di Conciliazione**

1.1. È istituita la Procedura di Conciliazione tra le Parti finalizzata, attraverso la valutazione di ogni singolo caso, a comporre le controversie insorte tra Agos Ducato ed i propri clienti (di seguito i "Clienti" o, al singolare, il "Cliente").

1.2. La Procedura di Conciliazione è gratuita per il Cliente e si basa sulla collaborazione paritetica tra le Parti.

1.3. Oggetto della Procedura di Conciliazione sono i reclami già inoltrati ad Agos Ducato risoltisi con una risposta considerata non soddisfacente per il Cliente, o reclami a cui non sia stata fornita risposta entro il termine massimo di 60 giorni da parte di Agos Ducato.

1.4. La Procedura di Conciliazione riguarda i reclami inerenti i prodotti/servizi finanziari commercializzati da Agos Ducato, sia direttamente sia attraverso le reti distributive esterne.

### **Articolo 2 – Accesso alla Procedura di Conciliazione**

2.1. Alla Procedura di Conciliazione possono far ricorso i Clienti di Agos Ducato che rientrino nella definizione di "consumatore", come stabilito dall'art. 3, comma 1, lettera a) del D.Lgs. 206/2005 e successive modifiche ("Persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta"). La Procedura di Conciliazione è applicata ai Clienti che la richiedano attraverso o con l'assistenza della ADOC.

### **Articolo 3 – Disposizioni procedurali**

3.1 L'avvio della Procedura di Conciliazione è subordinato alla richiesta scritta da parte del Cliente, anche tramite compilazione di apposito modulo messo a disposizione dei Clienti per agevolare la richiesta.

3.2 Il modulo per l'accesso alla Procedura sarà reso disponibile sul sito internet di Agos Ducato e presso ADOC.

3.3 Per l'ammissione alla Procedura il Cliente deve indicare tutti i dati richiesti nel modulo di ammissione alla Procedura. Le domande pervenute su moduli incompleti e/o non compilati correttamente non potranno essere gestite salvo il caso in cui Agos o ADOC potranno compilare autonomamente i campi mancanti.

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

- per posta, anche elettronica, ad ADOC;
- attraverso gli sportelli di ADOC.

3.5 La Procedura di Conciliazione può essere espletata anche nel caso in cui il Cliente abbia precedentemente fatto ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (di seguito "ABF") o alla giustizia ordinaria. In tal caso, per poter accedere al tentativo di conciliazione, il Cliente deve consegnare, insieme alla richiesta di conciliazione, idonea documentazione che comprovi l'avvenuta l'interruzione di un ricorso ABF o il rinvio delle incombenze di causa di un procedimento civile precedentemente avviato. Nel caso in cui tale documentazione non venisse presentata, la domanda di conciliazione non potrà essere accolta. Con l'accettazione della proposta avanzata in sede di Procedura di Conciliazione, il Cliente rinuncia agli atti e alle azioni di detti procedimenti.

3.6 Con la sottoscrizione della domanda di conciliazione il Cliente esplicitamente dichiara di conoscere ed accettare le previsioni di cui al presente documento (di seguito il "Regolamento"), impegnandosi a non proporre azioni giudiziarie o stragiudiziali fino alla definizione della Procedura di Conciliazione inerente il proprio caso. Fermo restando quanto previsto dal precedente punto 3.5, 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.

3.7 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 di Conciliazione.

3.8 Le Parti si impegnano a diffondere il Regolamento tramite i propri siti internet.

### **Articolo 4 – Commissione di Conciliazione**

4.1 Compito della Commissione di Conciliazione (di seguito "Commissione") è di esaminare e discutere le singole domande alla stessa sottoposte, nonché di formulare una proposta transattiva da sottoporre al Cliente al fine di dirimere la controversia.

4.2 La Commissione svolge i propri lavori mediante riunioni a distanza tramite l'utilizzo di mezzi di telecomunicazione che consentano la partecipazione interattiva dei componenti la Commissione.



4.3 Le riunioni della Commissione non sono pubbliche e ogni informazione acquisita dalle Parti nel corso della conciliazione è da considerarsi riservata e non utilizzabile al di fuori della Procedura stessa, né divulgabile a terzi.

4.4 La Commissione è paritetica: essa è composta da almeno un rappresentante di ADOC nelle veci del Cliente e da almeno un rappresentante di Agos Ducato.

4.5 Ad ADOC saranno attribuiti dei rimborsi spesa forfettari su base annua, nella misura e con modalità che saranno definite in uno specifico accordo a latere al presente Protocollo d'Intesa .

4.6 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. Agos Ducato, in accordo con ADOC, utilizzerà sistemi telematici on-line per esperire, nei termini sopra detti il tentativo di conciliazione.

4.7 Nel caso in cui la sessione di conciliazione non possa aver luogo per l'assenza giustificata di una delle Parti, la sessione stessa sarà rinviata alla prima data utile.

#### **Articolo 5 – Attività di segreteria a supporto della Commissione**

5.1 Le attività di segreteria a supporto alla Commissione saranno svolte da Agos Ducato con proprio personale interno.

5.2 Le attività di segreteria sono relative a:

- 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 ADOC;
- individuare le date da condividere con ADOC per discutere i casi sottoposti all'esame della Commissione,
- archiviare la documentazione;
- verbalizzare le riunioni della Commissione, anche mediante scambio comunicazioni a mezzo posta elettronica con ADOC, riportando l'esito di ciascun caso esaminato con l'eventuale proposta conciliativa formulata dalla Commissione.

#### **Articolo 6 – Procedimento**

6.1 Le Parti si riuniscono nelle date stabilite e verificano la possibilità di proporre accordi transattivi, fatta salva la necessità di acquisire ulteriore documentazione; se necessario in tal caso la controversia verrà discussa nel corso di una successiva riunione, al fine di poter esaminare anche la suddetta documentazione.

6.2 Il procedimento si conclude mediante comunicazione tra le Parti, anche a mezzo posta elettronica:

- a) di accordo, con l'eventuale proposta transattiva;
- b) di mancato accordo.

In entrambi i casi ADOC si impegna ad informare il Cliente sull'esito della conciliazione.

6.3 Nei casi di accoglimento della domanda di conciliazione, il Cliente dovrà accettare la proposta transattiva formulata dalla Commissione mediante sottoscrizione della stessa e trasmetterla ad Agos, anche per il tramite di ADOC, utilizzando anche tecniche di comunicazione a distanza.

In caso di mancata accettazione da parte del Cliente la stessa si riterrà non accettata.

6.4 Qualora la conciliazione preveda l'erogazione di una somma di denaro a favore del Cliente, la liquidazione da parte di Agos Ducato avverrà entro 30 giorni dalla firma della proposta transattiva, nelle modalità concordate con il Cliente.

6.5 L'accettazione da parte del Cliente della proposta conciliativa estingue definitivamente la controversia con conseguente rinuncia da parte del Cliente ad ogni relativo diritto e/o azione nei confronti di Agos Ducato.

## 2. SANZIONI INTERNAZIONALI

2.1. I termini riportati nel presente articolo con la lettera maiuscola hanno il significato di seguito indicato:

**"Autorità Sanzionatoria"**: indica ogni istituzione o agenzia delle Nazioni Unite, dell'Unione Europea (o di uno dei suoi Stati membri), del Regno Unito, degli Stati Uniti d'America [incluso l'Ufficio di Controllo dei Beni Stranieri del Dipartimento del Tesoro degli Stati Uniti (OFAC), il Dipartimento di Stato degli Stati Uniti e il Dipartimento del Commercio degli Stati Uniti].

**"Paese Sanzionato"**: indica ogni paese o territorio che è, o il cui governo è, oggetto di sanzioni internazionali globali.

**"Persona Sanzionata"**: indica ogni persona fisica, giuridica o ente ("**Persona**") che (a) è, o è direttamente o indirettamente posseduta o controllata (secondo le definizioni di tali termini fornite dall'Autorità Sanzionatoria pertinente) da, o agisce per conto di una o più Persone presenti in qualsiasi elenco di Persone designate o soggette a misure restrittive da parte di un'Autorità Sanzionatoria o (b) che risieda o abbia sede in un Paese Sanzionato o (c) sia altrimenti soggetta a Sanzioni Internazionali.

**"Sanzioni Internazionali"**: indica le sanzioni economiche, finanziarie o commerciali, come gli embarghi, i congelamenti dei beni, le sanzioni che colpiscono determinati settori e altre misure restrittive, che sono irrogate, gestite e applicate da un'Autorità Sanzionatoria.

2.2. ADOC si impegna a:

- (a) mantenere in vigore e applicare politiche e procedure volte a garantire la conformità alle Sanzioni Internazionali, e

(b) prestare i Servizi e le ulteriori obbligazioni derivanti dall'accordo, in modo tale da non violare in alcun modo le Sanzioni Internazionali.

ADOC dichiara che né la stessa, né alcuna delle sue eventuali controllate, o dei suoi o loro legali rappresentanti, direttori, amministratori e dipendenti coinvolti nell'esecuzione dell'accordo sono Persone Sanzionate.

Le dichiarazioni di cui al presente articolo sono da considerarsi reiterate fino alla cessazione dell'accordo.

ADOC si impegna a informare Agos Ducato appena possibile in caso di dichiarazione inesatta o nel caso in cui una delle proprie dichiarazioni si riveli inesatta o in caso di violazione degli obblighi di cui al presente articolo.

Le dichiarazioni e gli obblighi di ADOC di cui al presente articolo non possono essere soggette ad alcuna limitazione di responsabilità di ADOC.

Ogni violazione dei termini del presente articolo è considerata un grave inadempimento e comporta la risoluzione immediata dell'accordo ai sensi dell'art. 1456 del codice civile.

### **3. DISPOSIZIONI FINALI e TRANSITORIE**

Il presente accordo è valido dal 01/01/2024, e produce i suoi effetti retroattivamente da tale data, sino alla data del 31/12/2024. Almeno 30 giorni prima della scadenza, le Parti stabiliranno termini e condizioni dell'eventuale rinnovo.

Milano – Roma, 3 Aprile 2024

Firma per Agos Ducato S.p.A.

Laura Galimberti

Direttore Legal Affairs &

Corporate Sustainability

Firma per ADOC



**A.D.O.C.**

ASSOCIAZIONE PER LA DIFESA  
E L'ORIENTAMENTO DEI CONSUMATORI

Via Castelfidardo, 43/45 - 00185 Roma

PRIMO PIANO

Telefono 06 45420928 - Fax 06 86329611