

## **ALLEGATO al PROTOCOLLO D'INTESA ADICONSUM e AGOS DUCATO Spa**

### **PROCEDURA PER LA GESTIONE e LA RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE INSORTE CON I CONSUMATORI**

#### **REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE**

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

1.1. E' 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 tra le Parti.

1.3. Oggetto della Procedura di Conciliazione sono i reclami già inoltrati ad Agos Ducato rivoltisi con una risposta considerata non soddisfacente per il Cliente, o nel caso in 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 e che non siano 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 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 o professionale eventualmente svolta”). La Procedura di Conciliazione è applicata ai Clienti che la richiedano attraverso o con l’assistenza della Adiconsum.

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

3.1 L’avvio della Procedura di Conciliazione è subordinato alla richiesta scritta di ammissione alla procedura da parte del Cliente, da redigersi mediante compilazione dell’apposito modulo.

3.2 Il modulo per l'accesso alla procedura è disponibile sul sito internet di Agos Ducato e presso gli sportelli della Adiconsum.

3.3 Per l'ammissione alla Procedura il Cliente deve indicare tutti i dati richiesti nel modulo di ammissione alla procedura.

Si considerano non ammesse le domande pervenute su moduli incompleti e/o non compilati correttamente, in caso di impossibilità da parte della segreteria tecnica di cui al successivo art. 5 (di seguito la "Segreteria Tecnica"), di compilare autonomamente i campi mancanti.

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

- per posta, anche elettronica, alla Segreteria Tecnica della Commissione di cui al successivo articolo 4;
- attraverso gli sportelli di Adiconsum.

3.5 Nel modulo di domanda il Cliente deve indicare l'Associazione dei Consumatori "Adiconsum" per la discussione del suo caso alla Commissione di Conciliazione di cui al successivo articolo 4 (di seguito la "Commissione").

3.6 La Procedura di Conciliazione può essere espletata anche nel caso in cui il Cliente 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.

3.7 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 3.6, 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 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 mediante l'utilizzo di mezzi di telecomunicazione che consentano la partecipazione interattive 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 composta da almeno un rappresentante dei Clienti e da un rappresentante di Agos Ducato.

4.5 Qualora il Cliente decida di farsi rappresentare nell'ambito della Procedura da Adiconsum, quest'ultima fornirà alla Segreteria Tecnica della Commissione i dati identificativi e qualificativi dei propri rappresentanti del Cliente.

4.6 Tutte le spese, nessuna esclusa, relative al funzionamento della Commissione saranno a carico di Agos Ducato, la quale si avvarrà della Segreteria Tecnica.

4.7 Ad Adiconsum potranno essere attribuiti dei rimborsi spesa forfettari su base annua con modalità che saranno definite in uno specifico allegato al presente Regolamento.

4.8 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 Adiconsum, potrà dotarsi di sistemi telematici on-line per esperire, nei termini sopra detti il tentativo di conciliazione.

4.9 Nel caso in cui la sessione di conciliazione non possa aver luogo per l'assenza giustificata del conciliatore di Adiconsum, 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 Agos Ducato 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 Adiconsum;
- procedere alla definizione di un calendario per discutere i casi sottoposti all’esame della Commissione, informando con congruo anticipo Adiconsum 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 ad Adiconsum;
- comunicare ad Adiconsum l’esito di ciascuna domanda trasmettendo, se emessa, la proposta conciliativa formulata dalla Commissione.

5.3 La Segreteria Tecnica è formata da personale di Agos Ducato particolarmente a conoscenza delle tematiche relative alle procedure di conciliazione. La Segreteria Tecnica potrà essere interpellata da Adiconsum per informazioni o altro.

#### **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; 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 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 Adiconsum si impegna ad informare il Cliente sull’esito della conciliazione.

6.3 Nei casi di accoglimento della domanda di conciliazione, il Cliente preventivamente dovrà accettare la proposta transattiva formulata dalla Commissione sottoscrivendo l’apposito modulo e trasmettendolo alla Segreteria Tecnica anche per il tramite della Adiconsum o di Agos Ducato. Successivamente il Cliente dovrà recarsi presso la sede di Agos Ducato ove è incardinato il rapporto, o con altre modalità da concordare, entro 30 giorni dal ricevimento della specifica comunicazione fornita da Adiconsum in ordine all’esito positivo della domanda, al fine di sottoscrivere il verbale di conciliazione e riceverne copia firmata da Agos Ducato.

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 Agos Ducato potrà accettare l'adesione del Cliente alla proposta formulata anche successivamente a tale termine.

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 dell'atto transattivo, di norma mediante accredito sul conto corrente del 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.