

In data, \_/\_/2005 in Roma

**FEDERCONSUMATORI con sede a Roma in Via Palestro n. 11, in persona del suo Vice presidente vicario (di seguito FEDERCONSUMATORI)**

e

**la società CRIF S.p.A. con sede in Bologna Via Fantin n. 1/3, in persona del suo legale rappresentante pro tempore (di seguito CRIF)**

premesso che

- FEDERCONSUMATORI è una associazione di consumatori - riconosciuta ai sensi della legge 30 luglio 1998 n. 281 e membro del Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti - che ha tra i suoi obiettivi quelli di rendere effettivo il diritto all'informazione del consumatore, promuovere condizioni migliori in relazione ad accessibilità, sicurezza, qualità ed uso dei servizi, tra cui quello del credito, nonché la prevenzione del sovraindebitamento e la lotta all'usura;
- CRIF è una società privata che gestisce in Italia un sistema di informazioni creditizie, che censisce i rapporti di credito instaurati da consumatori con il sistema bancario e finanziario e le loro evoluzioni nel tempo (dalla richiesta all'estinzione) a prescindere dalla regolarità o non regolarità dei pagamenti; tale sistema di informazioni creditizie è utilizzato da banche e finanziarie per definire le proprie politiche di credito e decidere in autonomia la concessione del credito medesimo; tale sistema di informazioni creditizie sarà in seguito indicato come "Sistema di Informazioni Creditizie";
- l'ambito di attività nella quale opera CRIF è regolato, oltre che dalle buone pratiche commerciali, dalla normativa vigente sulla protezione dei dati personali (D. Lgs. 196/2003, di seguito "Codice Privacy") e dal Codice di deontologia e di buona condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti, previsto dall'articolo 117 del Codice Privacy, emanato dal Garante per la protezione dei dati personali con la deliberazione n. 8 del 16 novembre 2004 e pubblicato in Gazzetta Ufficiale, Serie Generale, n. 300 del 23 Dicembre 2004 (di seguito "Codice Deontologico");
- l'ambito di attività nella quale opera CRIF è, altresì, tra l'altro regolato dal provvedimento sul bilanciamento di interessi emanato dal Garante per la protezione dei dati personali con la deliberazione n. 9 del 16 novembre 2004, pubblicata in Gazzetta Ufficiale, Serie Generale, n. 300 del 23 Dicembre 2004, nonché dalle deliberazioni del Garante per la protezione dei dati personali n. 14 del 23 Dicembre 2004 (pubblicato in Gazzetta Ufficiale, Serie Generale, n. 55 del 8 Marzo 2005) e n. 15 sempre del 23 Dicembre 2004 in tema di determinazione del contributo spese relativo all'esercizio dei diritti dell'interessato ("Contributo Spese");
- è risultato, da indagini condotte e dall'esperienza operativa di CRIF e FEDERCONSUMATORI, che i consumatori sono complessivamente poco informati sia sulla natura e sulla funzione svolta dal Sistema di Informazioni Creditizie nell'ambito del mercato del credito, sia sui propri diritti in tale contesto;
- è risultata essere volontà comune di FEDERCONSUMATORI e CRIF promuovere una corretta informazione a tale proposito in modo da garantire ai consumatori un adeguato grado di

informazione al fine di poter esercitare consapevolmente i propri diritti e promuovere le forme di tutela disponibili qualora necessario;

- è risultata, altresì, essere volontà comune di FEDERCONSUMATORI e CRIF studiare e sviluppare forme di collaborazione che, agevolando l'esercizio di diritti dei consumatori (quali quelli di accesso alle informazioni o rettifica delle informazioni) consentano, al contempo, una gestione efficace ed efficiente del servizio svolto da CRIF mediante il Sistema di Informazioni Creditizie al mercato del credito ed una sempre migliore qualità delle informazioni gestite a beneficio degli stessi consumatori;
- è risultata, infine, essere volontà comune di FEDERCONSUMATORI e CRIF utilizzare una procedura di conciliazione su base volontaria volta ad agevolare la soluzione delle controversie che dovessero insorgere tra consumatori e CRIF in relazione al Sistema di Informazioni Creditizie;

**tutto quanto sopra premesso hanno concordato quanto**

## **segue 1. OBIETTIVI E OGGETTO DEL PROTOCOLLO**

Con il presente protocollo di intesa (di seguito "Protocollo") CRIF e FEDERCONSUMATORI intendono impegnarsi a porre in essere una serie di attività e definire e sviluppare strumenti che consentano una corretta informazione dei consumatori, un agevole esercizio da parte dei consumatori dei loro diritti, nonché una agevole procedura di conciliazione su base volontaria per la soluzione di eventuali controversie in relazione al Sistema di Informazioni Creditizie.

Le attività previste dal Protocollo si articolano in quattro moduli ("Moduli") e sono descritte negli articoli che seguono e relativi allegati.

Tutte le attività descritte nei Moduli che seguono verranno poste in essere da FEDERCONSUMATORI e CRIF, con una pianificazione di tempi di attuazione concordata congiuntamente che sia congrua e coerente con le esigenze espresse, nonché con quanto definito nel Codice Deontologico.

## **2. MODULO I - INFORMAZIONE**

Al fine di consentire una migliore informazione dei consumatori in relazione al Sistema di Referenza Creditizia, FEDERCONSUMATORI e CRIF predisporranno un documento informativo dal taglio divulgativo che costituisca un "vademecum della referenza creditizia".

Tale documento verrà studiato e predisposto, con formato agevole ed eventualmente in forma di FAQ (Frequently Asked Questions), per veicolare in modo facile e comprensibile i concetti fondamentali della referenza creditizia. Tale documento sarà diffuso da FEDERCONSUMATORI e da CRIF attraverso strumenti di comunicazione (es. websites, pubblicazioni, ecc.) nella disponibilità degli stessi.

La versione finale di tale documento, che conterrà il logo di FEDERCONSUMATORI e di CRIF, dovrà essere preventivamente approvata in forma scritta da FEDERCONSUMATORI e da CRIF e diffuso o pubblicato solo con il previo consenso di entrambi.

FEDERCONSUMATORI e CRIF studieranno, inoltre, e potranno in essere eventuali ulteriori forme congiunte di comunicazione ed informazione rivolte ai consumatori, che dovessero risultare utili od opportune nel corso della vigenza del presente Protocollo.

### **3. MODULO II - ACCESSO**

Al fine di agevolare l'esercizio del diritto di accesso (di seguito inteso come il diritto di cui ai commi i e 2 dell'articolo 7 del Codice) da parte dei consumatori al Sistema di Informazioni Creditizie, CRIF metterà a disposizione di FEDERCONSUMATORI un sistema rapido ed efficace per l'invio delle richieste di accesso formulate da soggetti interessati per il tramite di FEDERCONSUMATORI.

Le modalità tecniche ed operative di tale sistema di invio delle richieste di accesso sono descritte nella Parte I dell'Allegato 1 al presente Protocollo.

Resta inteso che CRIF, per poter accettare le richieste di accesso inviate dagli interessati per il tramite di FEDERCONSUMATORI, deve riporre affidamento su alcune attività poste in essere da FEDERCONSUMATORI che consentano l'identificazione certa del soggetto richiedente.

In particolare, a tal fine FEDERCONSUMATORI si impegna a:

- (i) far sottoscrivere, ai sensi del comma 2 dell'articolo 9 del Codice Privacy, all'interessato delega o procura (sulla base del fac-simile allegato sub Allegato 2) a favore di FEDERCONSUMATORI per l'esercizio del diritto di accesso, a conservare tale documentazione presso FEDERCONSUMATORI medesima ed esibirla o fornirla in copia a CRIF in caso di richiesta;
- (ii) procedere, sotto la propria responsabilità, ad una completa e corretta verifica dell'identità dell'interessato (ai sensi del comma 4 dell'articolo 9 del Codice Privacy), conservando ed allegando alla pratica la copia di un documento di riconoscimento dell'interessato;
- (iii) consentire a CRIF di visionare o estrarre copia della delega o procura e del documento di riconoscimento allegati alla pratica e di cui ai precedenti punti (i) e (ii), in caso di necessità o nel corso di eventuali verifiche poste in essere di iniziativa;
- (iv) a provvedere a consegnare, con la massima tempestività, i riscontri alle richieste di accesso - e comunque tutte le comunicazioni ricevute da CRIF - agli interessati al fine di rispettare i tempi previsti dalla normativa vigente;
- (v) richiedere ed incassare dall'interessato l'eventuale Contributo Spese nei casi e nella misura dovuti.

CRIF si impegna a:

- (i) accettare, facendo affidamento su quanto dichiarato da FEDERCONSUMATORI, ed evadere le richieste di accesso relative ad interessati che risultino aver delegato FEDERCONSUMATORI ed essere stati da questa identificati con certezza;
- (ii) a provvedere a riscontrare prontamente le richieste di accesso ricevute da FEDERCONSUMATORI, con l'obiettivo di ridurre sensibilmente i tempi per il riscontro e contenendo, comunque, i tempi di risposta in un numero di giorni inferiore a quello obbligatoriamente previsto dal Codice Privacy (articolo 146 commi 2 e 3) e dal Codice Deontologico;
- (iii) ad inviare i riscontri alle richieste di accesso presso FEDERCONSUMATORI secondo le modalità tecniche ed operative descritte sempre nell'Allegato 1 al presente Protocollo.

### **4. MODULO III - RECLAMI**

Al fine di agevolare l'esercizio e la soluzione di eventuali reclami (di seguito intesi come esercizio dei diritti di aggiornamento, rettificazione, integrazione, cancellazione, ecc. di cui al comma 3 dell'articolo 7 del Codice) da parte dei consumatori in relazione al Sistema di Informazioni Creditizie, CRIF e FEDERCONSUMATORI collaboreranno per l'analisi e la soluzione dei reclami presentati.

In particolare, a tal fine FEDERCONSUMATORI si impegna a:

- (i) presentare a CRIF eventuali reclami per conto di consumatori che abbiano comunque sempre sottoscritto i necessari documenti di cui al precedente articolo (delega) e sulla base di un modulo standard di reclamo che si allega sub Allegato 3;

(ii) collaborare con CRIF per la valutazione e definizione del reclamo presentato.

CRIF si impegna a:

- (i) collaborare con FEDERCONSUMATORI nel tentativo di definire il reclamo presentato;
- (ii) provvedere a riscontrare i reclami entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione di ciascun reclamo, ovvero entro 30 giorni nel caso in cui siano necessarie particolari verifiche che coinvolgano gli enti finanziatori.

Al fine di agevolare l'invio dei reclami, verrà predisposto un sistema integrato informatico/cartaceo rapido ed efficace per l'invio degli stessi per il tramite di FEDERCONSUMATORI.

Le modalità tecniche ed operative di tale sistema di invio dei reclami sono descritte nella Parte II dell'Allegato 1 al presente Protocollo.

FEDERCONSUMATORI e CRIF, consapevoli che la soluzione dei reclami può comportare oltre alla valutazione di eventuali risultanze prodotte dall'interessato la necessità di un riscontro presso più enti finanziatori collaboreranno nella gestione delle relazioni con tali enti finanziatori.

FEDERCONSUMATORI e CRIF, pur impegnando gli sforzi necessari al fine di limitare i casi, sono consci che alcuni reclami potranno non trovare soluzione in questa fase di reclamo e, pertanto, hanno previsto anche la successiva fase della conciliazione.

## **5. MODULO IV - CONCILIAZIONE**

FEDERCONSUMATORI e CRIF concordano

che:

- A. la procedura di conciliazione stragiudiziale tra FEDERCONSUMATORI e CRIF è utilizzata, a decorrere dei tempi di attuazione previsti dal presente Protocollo e su scala nazionale, dai consumatori che rivestano la qualifica giuridica di interessati che vi aderiranno;
- B. la procedura di conciliazione si svolgerà sulla base del regolamento di conciliazione ("Regolamento") allegato al presente Protocollo come Allegato 4;
- C. CRIF nomina uno o più incaricati muniti di pieno mandato a transigere; si impegna a fornire risposta scritta alle istanze di conciliazione entro i termini stabiliti dal Regolamento;
- D. FEDERCONSUMATORI nell'ambito di un apposito ufficio di conciliazione unico e di tipo centrale, nomina uno o più incaricati abilitati alla trattazione delle conciliazioni;
- E. CRIF e FEDERCONSUMATORI collaborano alla formazione dei conciliatori che saranno chiamati ad operare nell'ambito della procedura di conciliazione e nella definizione di eventuali supporti informatici utili ad agevolare l'attività di conciliazione;
- F. FEDERCONSUMATORI e CRIF intendono monitorare il funzionamento della procedura di conciliazione, studiando e proponendo eventuali modifiche che si rendessero necessarie per ottimizzarne l'operatività; in tale ottica FEDERCONSUMATORI e CRIF convengono che i casi discussi dai conciliatori saranno classificati a cura di FEDERCONSUMATORI e CRIF secondo lo

schema di catalogazione di cui all'Allegato 5, che potrà essere integrato o modificato ogniqualvolta ne sorga l'esigenza;

- G. in virtù della novità dell'iniziativa e della sua complessità organizzativa FEDERCONSUMATORI e CRIF concordano di sottoporre annualmente, anche in caso di rinnovi del presente Protocollo, a verifica l'andamento dell'utilizzo della procedura, anche al fine di coordinarla con eventuali iniziative legislative in materia di composizione stragiudiziale delle controversie.

## 6. DISPOSIZIONI FINALI

Il presente Protocollo, che supera ed abroga ogni precedente intesa anche verbale tra i sottoscrittori, entra in vigore dalla data della sua sottoscrizione da parte di FEDERCONSUMATORI e di CRIF ed ha una prima durata predeterminata fino a tutto il 31 Dicembre 2006.

Entro il 15 Giugno 2006, FEDERCONSUMATORI e CRIF valuteranno l'opportunità di un rinnovo del Protocollo per un tempo successivo e, in caso di rinnovo confermato con semplice comunicazione scritta congiunta, il Protocollo resterà in vigore fino a quando una delle parti non richieda di procedere alla sua revisione o modifica mediante comunicazione scritta inviata con un preavviso di almeno 30 giorni.

Al fine della migliore riuscita dell'iniziativa e per consentire una gestione lineare di quanto previsto nel Protocollo, FEDERCONSUMATORI e CRIF, ciascuna per quanto di sua competenza individuerà - e comunicherà all'altra - il nominativo di almeno un suo incaricato, che costituirà il punto di riferimento, in particolare, per quanto previsto in tema di Accesso e Reclami. Gli incaricati di FEDERCONSUMATORI e di CRIF per l'esecuzione e la supervisione del presente Protocollo potranno incontrarsi in forma libera per definire prassi operative o soluzioni gestionali più funzionali al raggiungimento degli obiettivi indicati nel presente Protocollo, fermo che ogni variazione di contenuto dovrà comunque costituire una revisione del Protocollo medesimo ed essere sottoscritto sia da FEDERCONSUMATORI che da CRIF.

Costituiscono parte integrante del presente Protocollo i seguenti allegati:

5. Sistema di gestione richieste di accesso - Sistema di gestione reclami
5. Delega per l'esercizio del diritto di accesso
5. Modulo di reclamo
5. Regolamento di conciliazione
5. Schema di catalogazione

FEDERCONSUMATORI

Data

Timbro

Firma

Dott. Francesco Avallone  
vicario

  
**FEDERCONSUMATORI**

Via Palestro, 11 - 00185 ROMA

C.F. 97060650583

CRIF S.p.A.

Data

Timbro

Firma

Dott. Carlo Gherardi - Amministratore Delegato

  
**CRIF S.p.A.**