

## **Accordo quadro tra il Gruppo Banca popolare dell'Emilia Romagna e Federconsumatori**

Il presente Accordo viene stipulato tra:

le **Banche del Gruppo Banca popolare dell'Emilia Romagna** (di seguito, "Il Gruppo BPER"),

e

**Federconsumatori** (di seguito, "l'Associazione")

il Gruppo BPER e l'Associazione sono di seguito anche congiuntamente denominate le "Parti".

### **FINALITA'**

Le Banche del Gruppo Bper, al fine di migliorare la soddisfazione della propria clientela, dei propri azionisti e dei propri soci, hanno avviato un progetto diretto a semplificare il processo con cui questi ultimi possono entrare in contatto con le stesse. Le Banche del Gruppo Bper mirano altresì a rafforzare la relazione con la propria clientela, improntandola ai valori della fiducia, del rispetto, della massima trasparenza, dell'ascolto delle esigenze del cliente e della pronta risposta alle medesime.

L'Associazione, dal canto suo, condivide le finalità di cui sopra e reputa imprescindibili valori quali la trasparenza nel rapporto banca-cliente e la tutela del consumatore.

Le Parti ritengono che lo strumento della conciliazione paritetica, regolamentato nel prosieguo del presente Accordo, sia funzionale al perseguimento delle finalità di cui sopra e quindi all'incremento della fiducia, da parte dei clienti, nei confronti delle Banche del Gruppo Bper e nei servizi dalle medesime erogati.

### **OBBLIGHI IN CAPO ALLE PARTI**

Nel perseguimento delle finalità di cui sopra e nel rispetto dello spirito di collaborazione ispiratore del presente Accordo, le Parti si impegnano ad incontrarsi periodicamente nell'ambito dei tavoli di lavoro in appresso indicati sub a) e b), a formulare proposte finalizzate a declinare concretamente le predette finalità ed a realizzare conseguentemente, nell'ambito dei predetti tavoli di lavoro, i progetti e le iniziative ritenuti di comune interesse, tra i quali in primis l'attivazione della procedura di conciliazione paritetica.

Le Parti, a far tempo dalla data di stipula del presente Accordo, si impegnano conseguentemente al pieno rispetto del "Regolamento della Procedura di Conciliazione Paritetica Gruppo Bper-Federconsumatori" in appresso riportato, e sue modifiche e/o integrazioni successive.

L'Associazione si impegna ad informare preventivamente il Gruppo Bper circa qualsiasi iniziativa e/o azione giudiziale che l'Associazione, tanto in via autonoma quanto per iniziativa di propri associati e nell'interesse di questi ultimi, intendesse intraprendere contro una qualsiasi Banca del Gruppo Bper; ciò al fine di tentare di risolvere stragiudizialmente la vertenza nel rispetto dello spirito di collaborazione ispiratore del presente Accordo.

Le Parti si impegnano, anche per conto dei propri dipendenti e collaboratori, a trattare come strettamente confidenziali e non divulgare a terzi le informazioni di qualsivoglia natura riguardanti i contenuti del presente Accordo, le attività svolte e qualunque informazione comunque scambiata in esecuzione dello stesso. Le Parti si impegnano conseguentemente a non divulgare alcuna delle informazioni di cui sopra senza preventiva, specifica autorizzazione scritta dell'altra parte ed a non utilizzare le stesse per scopi estranei rispetto a quelli previsti nel presente Accordo, fatti salvi i casi in cui la comunicazione delle stesse sia imposta per legge o per ordine dell'Autorità.

### **MODIFICHE ALL'ACCORDO**

Eventuali modifiche all'Accordo dovranno essere formalizzate per iscritto dalle Parti.

### **COMUNICAZIONI**

L'invio di comunicazioni tra le Parti dovrà essere effettuato agli indirizzi indicati nell'allegato 1 al presente Accordo. Eventuali variazioni di indirizzo dovranno essere comunicate per iscritto e con ragionevole anticipo alle altre Parti.

### **DURATA DELL'ACCORDO**

Il presente Accordo ha durata annuale dalla data di sottoscrizione e si intenderà tacitamente rinnovato di anno in anno, salva la possibilità per le Parti di recedervi anticipatamente, tramite comunicazione da inviare a mezzo raccomandata a.r. con preavviso di almeno 30 giorni rispetto al termine originario o prorogato.

### **A) TAVOLO DI LAVORO EVOLUZIONE NORMATIVA - NUOVI PRODOTTI/SERVIZI GRUPPO BPER**

In tale ambito verrà analizzata, nel corso di incontri pianificati periodicamente tra Federconsumatori e Banca popolare dell'Emilia Romagna, nella propria qualità di Capogruppo del Gruppo Bper, l'evoluzione della normativa bancaria e finanziaria, verranno effettuate valutazioni circa gli impatti di tali normative sulla

relazione con i clienti e verranno illustrati ed analizzati i nuovi prodotti e servizi offerti da Banca popolare dell'Emilia Romagna.

## **B) TAVOLO DI LAVORO ANALISI RECLAMI – CONCILIAZIONE PARITETICA**

In tale ambito verranno condotte analisi congiunte sui reclami ricevuti dal Gruppo Bper in un dato arco temporale, anche al fine di individuare soluzioni condivise, finalizzate alla prevenzione/riduzione del fenomeno. Le Parti si confronteranno inoltre periodicamente sulla procedura di conciliazione paritetica riportata di seguito, al fine di apportare alla stessa i correttivi del caso.

### **REGOLAMENTO DELLA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE PARITETICA Gruppo Bper- Federconsumatori**

Il cliente potrà accedere alla procedura di conciliazione paritetica (di seguito, la "Procedura") dopo aver presentato reclamo scritto ad una Banca del Gruppo Bper senza aver ricevuto dalla medesima una risposta scritta soddisfacente, ovvero senza aver ottenuto risposta nel termine previsto dalla normativa.

La Procedura si avvierà a seguito di presentazione all'Associazione da parte del cliente, con le modalità in appresso descritte, di una domanda di conciliazione.

Il cliente potrà ricorrere alla Procedura per controversie relative ad operazioni poste in essere successivamente al 1° gennaio 2009.

#### Commissione di Conciliazione

La Commissione sarà composta da un rappresentante del Gruppo Bper e da un rappresentante dell'Associazione al quale il cliente dovrà aver conferito apposito mandato per la partecipazione alla Procedura.

La Commissione si riunirà di regola ogni due mesi.

La Commissione, effettuata una preventiva valutazione circa la regolarità formale della documentazione pervenutale, istruirà, esaminerà e deciderà le contestazioni sottoposte al suo vaglio e formulerà, ove lo ritenga possibile, una proposta di accordo/conciliazione.

I dati, le notizie e le informazioni acquisiti dalla Commissione nel corso delle sedute saranno riservati e confidenziali.

La Commissione acquisirà presso l'Associazione e presso le competenti filiali/uffici della Banca del Gruppo Bper le informazioni, la documentazione contrattuale ed ogni altro documento/informazione utile in relazione al rapporto oggetto di contestazione ed avrà facoltà di richiedere alle filiali/uffici della Banca del Gruppo Bper tutti gli ulteriori documenti/informazioni ritenuti necessari ai fini di una compiuta disamina della vertenza.

#### Procedura di Conciliazione

Laddove un associato si rivolga all'Associazione al fine di sollevare una contestazione nei confronti di una Banca del Gruppo Bper, l'Associazione lo assisterà in sede di formalizzazione del relativo reclamo scritto e provvederà ad inviare l'esposto, per conto dell'associato, tramite posta elettronica agli indirizzi email (tanto del competente ufficio della Banca del Gruppo quanto dei relativi Responsabili indicati nell'allegato 1 al presente accordo) della Banca del Gruppo Bper presso la quale si è originata la controversia.

Entro la medesima giornata, la Banca del Gruppo Bper sarà a sua volta tenuta ad inviare all'Associazione una email di conferma di avvenuta ricezione dell'esposto.

La Banca del Gruppo Bper sarà altresì tenuta a rispondere al reclamo nei termini di legge.

In caso di risposta tardiva o ritenuta non soddisfacente dall'associato, quest'ultimo potrà presentare, per il tramite dell'Associazione, la domanda di conciliazione allegata in fac-simile quale allegato 2 al presente accordo, dal medesimo debitamente sottoscritta, corredata da apposito mandato a transigere in favore dell'Associazione e da fotocopia di un suo documento in corso di validità.

L'Associazione, laddove valuti accoglibile la domanda, la inoltrerà alla Commissione e, per conoscenza, alla filiale della Banca del Gruppo Bper presso la quale il cliente intrattiene i rapporti.

La Procedura s'intenderà instaurata nel momento in cui l'Associazione notificherà alla Commissione la domanda di conciliazione.

L'Associazione dovrà comunicare tempestivamente alla Commissione, anche a mezzo email, l'avvenuta ricezione della predetta domanda di conciliazione.

I componenti della Commissione dovranno essere muniti di mandato a transigere nell'interesse della parte rappresentata.

La Procedura dovrà svolgersi celermente e comunque di norma entro 60 giorni dall'instaurazione della stessa.

Una volta aperta la Procedura, il componente della Commissione nominato dall'Associazione avrà il diritto di accedere, nel rispetto dei principi di riservatezza e di confidenzialità, alle informazioni ed ai documenti in possesso del Gruppo Bper e pertinenti all'attività di conciliazione in corso.

Il cliente potrà adire la Commissione anche qualora per la medesima controversia sia stato già adito il Conciliatore Bancario Finanziario, un altro organismo di conciliazione, l'Arbitro Bancario Finanziario, o anche qualora sia stato promosso un giudizio verso una Banca del Gruppo Bper.

Nel primo caso il cliente dovrà richiedere l'interruzione del procedimento di risoluzione stragiudiziale delle controversie adito; nel secondo caso il cliente e la Banca del Gruppo Bper dovranno richiedere il rinvio dell'udienza per trattative in corso.

La procedura di conciliazione si concluderà con la sottoscrizione di un verbale di: i) proposta di accordo/conciliazione, con contestuale formulazione di una proposta transattiva; ii) mancato accordo; iii) rigetto della domanda.

La proposta di accordo/conciliazione verrà inviata dalla Commissione ad un Rappresentante dell'Associazione (indicato dal componente della Commissione nominato dall'Associazione) che lo sottoporà in via preventiva al cliente. Qualora la proposta di accordo/conciliazione incontri il gradimento del cliente, il componente della Commissione nominato dall'Associazione lo informerà circa le modalità di accettazione della stessa, anticipandogli che sarà all'uopo necessario sottoscrivere una copia del verbale presso la competente filiale della Banca del Gruppo Bper (alla quale ultima, a seguito dell'accettazione da parte del cliente, la Commissione avrà nel frattempo trasmesso una copia dell'anzidetto verbale), indicandogli al contempo il termine entro il quale egli potrà formalmente accettare la proposta (di norma 15 giorni decorrenti da quello in cui il cliente sia venuto a conoscenza della stessa).

La proposta transattiva avrà efficacia di accordo vincolante tra le parti solo laddove il cliente accetti, entro il termine concessogli, la proposta tramite sottoscrizione del verbale.

Con l'adesione da parte del cliente alla proposta formulata nel verbale di conciliazione, la vertenza s'intenderà risolta in modo definitivo, con conseguente rinuncia ad ogni relativo diritto ed azione da parte del cliente e con impegno di quest'ultimo: i) a comunicare formalmente agli organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie eventualmente aditi l'intervenuta definizione della controversia ed a rinunciare ad avvalersi dell'eventuale esito del predetto procedimento stragiudiziale ii) ad abbandonare eventuali giudizi promossi nei confronti della Banca del Gruppo Bper, a spese compensate, rinunciando ad avvalersi degli effetti della sentenza eventualmente intervenuta. In tale ipotesi, anche la Banca del Gruppo Bper dovrà rinunciare ad avvalersi dell'esito del procedimento di risoluzione stragiudiziale delle controversie ovvero della sentenza eventualmente intervenuta.

L'eventuale verbale di conciliazione sottoscritto dai componenti della Commissione e non accettato dal cliente non potrà costituire precedente vincolante il Gruppo Bper e quindi in nessun caso potrà valere come riconoscimento di responsabilità da parte della medesima circa i fatti oggetto di contestazione.

La Commissione redigerà annualmente un rapporto sui casi trattati e sull'andamento complessivo della Procedura. La Commissione prenderà in esame esclusivamente le domande di associati Federconsumatori clienti del Gruppo Bper.

#### Rimborso spese

Laddove la Commissione addivenga alla sottoscrizione di un verbale di accordo/conciliazione nel quale risulti formulata una proposta transattiva, con relativa quantificazione dell'importo che si propone di riconoscere al cliente, la Banca del Gruppo Bper presso la quale si è originata la controversia riconoscerà all'Associazione, a prescindere dall'effettiva accettazione della proposta da parte del cliente, un importo a titolo di rimborso spese pari a 100 euro a vertenza. La corresponsione di tali importi da parte delle Banche del Gruppo Bper avverrà su base semestrale, tramite bonifico bancario a favore di Federconsumatori Nazionale sulle seguenti coordinate bancarie: IBAN IT 33 M 01030 03264 00000002736.

Modena, il 30/06/2014

Banca popolare dell'Emilia Romagna

Federconsumatori  
Dot. Francesco Avallone

**FEDERCONSUMATORI  
NAZIONALE**

