

## **“PROCEDURA CONCILIATIVA”**

### **PROTOCOLLO D’INTESA**

**tra**

**BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA**, con sede in Siena, Piazza Salimbeni 3, anche per le proprie controllate (di seguito **“Banca”** o complessivamente **“Gruppo MPS”**),

e

le **ASSOCIAZIONI DI CONSUMATORI** aderenti al Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti (CNCU) firmatarie (di seguito **“Associazioni Dei Consumatori”**).

Il Gruppo MPS e le Associazioni dei Consumatori, unitariamente, **“le Parti”**

### **PREMETTONO**

Il Gruppo MPS e le Associazioni dei Consumatori hanno sviluppato da tempo 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 e alla trasparenza ed equità nei rapporti contrattuali, dall’altro, a promuovere una procedura per risolvere le criticità emerse con la clientela a margine della commercializzazione di prodotti bancari e finanziari.

Nel primo ambito è stato sviluppato, in anticipo rispetto agli altri Gruppi Bancari, a partire dal 2004, il progetto “Consumer Lab”, inizialmente attivato per un periodo sperimentale di due anni e recentemente prorogato in virtù dei positivi

risultati conseguiti, finalizzato alla concretizzazione di forme collaborative tese a consolidare e sviluppare un sempre miglior rapporto del Gruppo MPS con il mondo consumeristico, nell'interesse della clientela e nella logica della centralità del cliente, che costituisce da sempre un valore primario e condiviso a tutti i livelli del Gruppo.

Circa la gestione delle controversie con la clientela, il Gruppo MPS e le Associazioni dei Consumatori hanno attivato a partire dal 2003 – anche in questo caso prima esperienza a livello nazionale del mondo bancario – una procedura di conciliazione tesa a favorire accordi stragiudiziali dei reclami presentati dalla clientela per il tramite delle Associazioni dei Consumatori, procedura che ha consentito di pervenire alla soddisfacente risoluzione di un elevato numero di reclami.

La positiva esperienza maturata ha indotto il Gruppo MPS a proseguire, anche in tema di conciliazioni, il dialogo a suo tempo avviato, tenuto conto delle favorevoli indicazioni delle Associazioni dei Consumatori, nella 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 la Banca.

\* \* \*

Premesso tutto quanto sopra, le Parti hanno stabilito di adottare per la suddetta Procedura Conciliativa - alla quale potranno aderire le Associazioni dei Consumatori appartenenti al CNCU - che si ispira, altresì, ai principi in tema di risoluzione extragiudiziale delle controversie contenuti nelle Raccomandazioni Comunitarie 1998/257 e 2001/310, il seguente:

## **REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE**

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

- 1.1. E' istituita la Procedura di Conciliazione tra il Gruppo MPS e le Associazioni dei Consumatori aderenti al CNCU finalizzata a pervenire, attraverso la valutazione di ogni singolo caso, alla composizione delle controversie tra la Banca ed il cliente.
- 1.2. La Procedura di Conciliazione è gratuita per il cliente e si basa sulla collaborazione paritetica tra la Banca e le Associazioni dei Consumatori.
- 1.3. Oggetto della Procedura di Conciliazione sono i reclami già inoltrati alla Banca risoltisi con una risposta considerata non soddisfacente per il cliente, o nel caso in cui non sia stata dalla Banca fornita risposta entro il termine di 60 giorni, per i reclami ricadenti nel Regolamento dell'Ombudsman bancario, e di 90 giorni per i reclami inerenti i servizi di investimento di cui alla delibera CONSOB n. 11522.
- 1.4. La Procedura di Conciliazione riguarda i reclami inerenti i prodotti/servizi bancari e finanziari commercializzati dagli Intermediari Finanziari del Gruppo MPS, con le seguenti specifiche:
  - investimento o importo contestato pari o inferiore ad € 50.000,00;
  - prodotti e servizi commercializzati successivamente al 1° gennaio 2005;
  - contestazioni non attinenti tematiche a livello generale del sistema bancario.

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

- 2.1 Alla Procedura di Conciliazione possono far ricorso i clienti delle imprese bancarie e finanziarie del Gruppo che rientrano nella definizione di “consumatore”, come stabilito dall’art. 3, comma 1, lettera a) del D.Lgs. 206/2005 (“Persona fisica che agisce per scopi estranei all’attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta”).
- 2.2 La Procedura di Conciliazione è applicata ai clienti che la richiedono attraverso o con l’assistenza della Associazioni dei Consumatori.

## **Articolo 3 – Disposizioni procedurali**

- 3.1 L’avvio della Procedura di Conciliazione è subordinato alla richiesta scritta, da redigersi sull’apposito modulo, da parte del cliente che si trovi nelle condizioni di cui ai precedenti articoli, con la quale il medesimo chieda di essere ammesso a detta Procedura.
- 3.2 Il modulo per l’accesso alla Procedura è disponibile:
- sul sito internet delle Banche del Gruppo;
  - presso le Filiali delle Banche del Gruppo;
  - presso le Associazioni dei Consumatori aderenti all’iniziativa.
- 3.4 Per l’ammissione alla Procedura il cliente deve indicare tutti i dati richiesti nel modulo di cui ai punti precedenti.
- Le domande pervenute su moduli incompleti e/o non compilati correttamente- ove la Segreteria Tecnica, di cui al Successivo art. 5, fosse impossibilitata a completare le informazioni sostanziali- si considerano non ammesse.

- 3.5 Il modulo integralmente compilato può essere presentato, anche per il tramite di una delle Associazione dei Consumatori aderenti all’iniziativa, con le seguenti modalità:
- mediante consegna diretta alle Filiali della Banca;
  - per posta, alla Segreteria tecnica della Commissione di cui al successivo articolo.
  - attraverso una Associazione dei Consumatori aderente alla procedura conciliativa.
- 3.6 Nel modulo di domanda il cliente può indicare l’Associazione dei Consumatori prescelta per la discussione del suo caso alla Commissione di Conciliazione di cui al successivo articolo.
- 3.7 La Procedura di Conciliazione può essere espletata anche nel caso in cui il cliente abbia fatto ricorso all’Ombudsman Bancario ovvero abbia promosso causa civile nei confronti della Banca. In questi casi il cliente potrà in essere tutte le attività necessarie per rinviare la decisione del ricorso e/o della causa all’esito della Procedura. Con l’accettazione della proposta avanzata in sede di Procedura di Conciliazione, il cliente rinuncia agli atti e alle azioni dei detti procedimenti.
- 3.8 Con la sottoscrizione della domanda di conciliazione il cliente esplicitamente dichiara di accettare il presente Regolamento, impegnandosi, se non già avviate nel caso attivando quanto previsto dal precedente punto 3.7, a non proporre azioni giudiziarie o stragiudiziali o reclamo all’Ombudsman Bancario fino alla definizione della Procedura di Conciliazione inerente il proprio caso; 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.

- 3.9 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, nonché di decidere le controversie eventualmente formulando una proposta transattiva da sottoporre al cliente.
- 4.2 La Commissione di Conciliazione è unica per tutte le Banche del Gruppo e svolge i propri lavori presso gli Uffici messi a disposizione dalle Banche, nelle sedi da concordare con le Associazioni dei Consumatori.
- 4.3 Le riunioni della Commissione non sono pubbliche e ogni informazione è da considerarsi riservata e non utilizzabile fuori la conciliazione stessa.
- 4.4 La Commissione di conciliazione è paritetica: essa è composta da rappresentanti dei clienti – consumatori e della Banca.
- 4.5 Le Associazioni dei Consumatori forniscono alla Segreteria Tecnica della Commissione i dati identificativi e qualificativi dei propri rappresentanti conciliatori.
- 4.6 I clienti sono rappresentati nella Commissione dal conciliatore indicato dall'Associazione qualora il cliente abbia indicato l'Associazione dalla quale intende essere rappresentato.

I clienti che non abbiano indicato una Associazione saranno rappresentati nella Commissione dalle Associazioni dei Consumatori alle quali sarà attribuito un numero paritario di pratiche e che agiranno in modo turnario.

- 4.7 Tutte le spese, nessuna esclusa, relative al funzionamento della Commissione saranno a carico della Banca, la quale si avvarrà di una Segreteria di supporto tecnico.
- 4.8 Alle Associazioni dei Consumatori saranno attribuiti dei rimborsi spesa forfetari per ogni sessione di conciliazione e in relazione alle pratiche trattate, con modalità che saranno definite in uno specifico allegato al presente protocollo.
- 4.9 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. La Banca, in accordo con le Associazioni dei Consumatori, potrà dotarsi di sistemi telematici *on-line* per esperire, nei termini sopra detti, il tentativo di conciliazione.
- 4.10 Nel caso in cui la sessione di conciliazione non possa aver luogo per l'assenza giustificata del conciliatore delle Associazioni, 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 la Direzione Generale della Capogruppo MPS 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 dalle Associazioni dei Consumatori;

- procedere alla formazione del calendario dei casi da discutere, informando, almeno 10 giorni prima della seduta, le Associazioni dei Consumatori 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 alle Associazioni dei Consumatori;
- comunicare ai clienti ed alle Associazioni dei Consumatori l'esito di ciascuna domanda trasmettendo, se emessa, la proposta conciliativa.

5.3 La Segreteria Tecnica è formata da personale della Banca particolarmente a conoscenza delle tematiche relative le procedure di conciliazione.

La Segreteria Tecnica potrà essere interpellata dalle Associazioni di Consumatori per informazioni o altro

## **Articolo 6 – Procedimento**

6.1 Le Parti si riuniscono nelle date calendarizzate e verificano la possibilità di proporre accordi transattivi, fatta salva la necessità di acquisire ulteriore documentazione, nel qual caso la pratica sarà calendarizzata in una successiva riunione.

6.2 Il procedimento si conclude sempre con la sottoscrizione, da parte dei componenti la Commissione, di un verbale a) di accordo, con l'eventuale proposta transattiva; b) di mancato accordo.

In entrambi i casi la Segreteria Tecnica informa il cliente e l'Associazione sull'esito della domanda.

6.3 Nel caso di accoglimento della domanda, il cliente che accetta la proposta transattiva - mediante sottoscrizione del modulo da rimettere alla Segreteria

Tecnica anche per il tramite delle Associazioni dei Consumatori o delle Filiali della Banca - dovrà recarsi presso la Filiale della Banca ove è incardinato il rapporto, o con altre modalità da concordare, entro 30 giorni dal ricevimento della specifica comunicazione, al fine di sottoscrivere la conciliazione e riceverne copia firmata dalla Banca. L'eventuale erogazione di una somma avviene entro 30 giorni dalla firma dell'atto transattivo, di norma mediante accredito sul conto corrente del cliente.

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 la Banca potrà accettare l'adesione del cliente alla proposta formulata anche successivamente a tale termine.

- 6.4 L'accettazione da parte del cliente della proposta conciliativa estingue definitivamente la controversia, con conseguente rinuncia ad ogni relativo diritto c/o azione nei confronti della Banca.

La mancata adesione alla proposta conciliativa da parte del cliente non costituisce precedente vincolante per la Banca, né può essere invocata o prodotta a danno della Banca.

#### **Articolo 7 – Disposizioni finali e transitorie**

- 7.1 La Procedura di Conciliazione verrà avviata a partire dal 1 gennaio 2007 per un periodo sperimentale della durata di un anno. Dalla data di scadenza dell'accordo, non verranno più accettate nuove domande di conciliazione, mentre saranno sottoposte all'esame della Commissione di Conciliazione le domande già pervenute.

7.2 Entro il mese di settembre 2007 le Parti si incontreranno per valutare, alla luce dell'esperienza maturata durante il periodo di sperimentazione, l'eventuale proroga della procedura di conciliazione, nonché eventuali modifiche.

7.3 La Banca e le Associazioni dei Consumatori si impegnano a diffondere il presente Regolamento tramite i propri siti internet; la Banca ne darà diffusione anche presso la propria rete di Filiali.

\* \* \*

ASSOCIAZIONI DEI  
CONSUMATORI

GRUPPO MPS

ACU *Pierluigi Biondi*

ADICONSUM *Stefano*

ADOC *Mariella Petrucci*

ADUSBEF *Luciano*

*Antonio*

ASSOUTENTI

CASA DEL CONSUMATORE *Stefano*

CITTADINANZATTIVA *Antonio*

CONFCONSUMATORI *Mario*

FEDERCONSUMATORI *Federico*

LEGA CONSUMATORI *Luigi*

MOVIMENTO CONSUMATORI

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI *Alfonso*

Siena, li 21 NOV. 2006