

---

REGOLAMENTI DEL CONCILIATORE BANCARIO FINANZIARIO

**RECLAMI E SISTEMI DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE  
DELLE CONTROVERSIE**

In conformità alle disposizioni relative ai reclami contenute nelle regolamentazioni emanate dalla Banca d'Italia, è attivo presso la Banca l'Ufficio Reclami al quale la Clientela potrà rivolgersi per informazioni ed eventuali contestazioni.

La corrispondenza dovrà essere inviata al seguente indirizzo:

- ➔ **Fideuram S.p.A.**  
Reclami  
Piazzale Giulio Douhet, 31  
00143 Roma  
Fax 06.5902.2731  
e-mail: [reclami@fideuram.it](mailto:reclami@fideuram.it)  
[reclami@pec.fideuram.it](mailto:reclami@pec.fideuram.it)

ovvero può essere consegnata a mano, presso tutti gli sportelli bancari della Banca.

Si avvisa inoltre che la Banca ha aderito al "Conciliatore Bancario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie" ed all' "Arbitro Bancario Finanziario", ai quali la Clientela potrà rivolgersi, dopo il mancato accoglimento di un reclamo o il mancato riscontro nei tempi dovuti, con le modalità previste negli allegati Regolamenti del Conciliatore Bancario Finanziario.

Si segnala inoltre che l'eventuale istanza indirizzata all'Ombudsman-Giurì Bancario, organismo previsto dai citati Regolamenti, dovrà essere inviata al seguente indirizzo:

- ➔ **Conciliatore Bancario – Ombudsman-Giurì Bancario**  
Via delle Botteghe Oscure, 54  
00186 Roma RM  
e-mail: [segreteria@ombudsmanbancario.it](mailto:segreteria@ombudsmanbancario.it)

## **OMBUDSMAN-GIURI' BANCARIO**

### **Regolamento per la trattazione dei reclami e dei ricorsi in materia di servizi e attività di investimento**

(approvato il 14 ottobre 2009 ed entrato in vigore il 15 ottobre 2009)

#### **Sezione I**

#### **Ambito di applicazione del Regolamento**

##### **Art. 1**

1. I reclami della clientela delle banche e degli intermediari finanziari (di seguito denominati "intermediari") sono trattati da apposita struttura organizzativa comunque denominata in sede aziendale (qui di seguito definita "Ufficio Reclami") istituita in conformità alle disposizioni relative ai reclami contenute nelle regolamentazioni emanate dalla Banca d'Italia.

2. Ai sensi e per gli effetti del presente Regolamento la clientela può rivolgersi all'Ufficio Reclami per le controversie derivanti da rapporti intrattenuti con l'intermediario aventi ad oggetto i servizi e le attività di investimento e le altre tipologie di operazioni non assoggettati al titolo VI del Testo unico bancario, ai sensi dell'art. 23, comma 4, del decreto legislativo n. 58 del 1998.

#### **Sezione II**

#### **Trattazione dei reclami da parte degli intermediari**

##### **Art. 2**

1. I reclami della clientela debbono essere inviati all'intermediario per iscritto, per posta ordinaria o in via informatica, ovvero consegnati allo sportello presso cui viene intrattenuto il rapporto, contro rilascio di ricevuta. Il responsabile dello sportello provvede all'immediato inoltro all'Ufficio Reclami.

2. Per la formulazione dei reclami possono essere utilizzati moduli standardizzati che gli intermediari mettono a disposizione della clientela. Sono comunque validi i reclami presentati in altra forma, purché contengano gli estremi del ricorrente, i motivi del reclamo, la sottoscrizione o analogo elemento che consenta l'identificazione del cliente; se presentato da un rappresentante, il reclamo è firmato anche dal cliente.

3. L'Ufficio Reclami provvede ad evadere tempestivamente le richieste pervenute, nel rispetto di quanto disposto dall'art. 17 del provvedimento 29 ottobre 2007 adottato dalla Banca d'Italia e dalla Consob, ai sensi del quale gli intermediari assicurano la sollecita trattazione dei reclami ricevuti, rendendo preventivamente note le modalità e i tempi della loro trattazione.

4. Ove il reclamo sia ritenuto fondato, nella comunicazione dell'intermediario devono essere indicati anche tempi e modi di attuazione della soluzione proposta.

### **Art. 3**

1. L'invio del reclamo, come anche quello del ricorso all'Ombudsman, comporta l'accettazione del presente Regolamento.

## **Sezione III**

### **Trattazione dei ricorsi da parte dell'Ombudsman-Giurì Bancario**

### **Art. 4**

1. Presso il Conciliatore BancarioFinanziario è attivo un organismo collegiale, denominato "Ombudsman-Giurì Bancario", con il compito di dirimere le controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di cui all'articolo 1, con le modalità e nei limiti di cui agli articoli 7 e seguenti.

2. L'Ombudsman è composto da un Presidente, nominato dal Presidente del Consiglio di Stato, e da quattro componenti, nominati dal Conciliatore BancarioFinanziario, designati come segue:

- uno dal Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU) di cui all'articolo 136 del d.lgs. 6 settembre 2005 n. 206, ovvero da tre associazioni di categoria scelte dal CNCU stesso fra quelle iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del medesimo decreto legislativo;

- uno da almeno tre delle seguenti associazioni rappresentative delle altre categorie di clienti: Confindustria (Confederazione Generale dell'Industria Italiana), Confcommercio (Confederazione Generale Italiana del Commercio, del Turismo e dei Servizi), Confagricoltura (Confederazione Generale dell'Agricoltura Italiana), Confartigianato (Confederazione Generale Italiana dell'Artigianato);

- uno dall'Associazione Bancaria Italiana, scelto tra gli iscritti all'Ordine degli avvocati;

- uno dall'Associazione Bancaria Italiana, scelto tra gli iscritti all'Ordine dei dottori commercialisti e degli esperti contabili.

3. Il Presidente, scelto tra persone di riconosciuta esperienza, professionalità e indipendenza, dura in carica cinque anni con mandato rinnovabile una sola volta.

4. I componenti del Collegio, scelti tra persone di riconosciuta esperienza, indipendenza e professionalità, durano in carica tre anni con mandato rinnovabile una sola volta.

5. Non possono essere nominati componenti del Collegio coloro che, nel biennio precedente, abbiano ricoperto cariche o svolto attività di lavoro subordinato, ovvero autonomo avente carattere di collaborazione coordinata o continuativa, presso gli intermediari e le loro associazioni o presso associazioni di consumatori o di altre categorie di clienti.

6. Il Presidente e gli altri componenti del Collegio non sono revocabili se non per giusta causa.

7. Il possesso dei requisiti di cui al comma 4 e l'insussistenza delle situazioni di cui al comma 5, per quanto riguarda i componenti del Collegio indicati al comma 2, è attestato dai designanti, sotto la propria responsabilità, all'atto della comunicazione della designazione.

8. La cessazione dell'incarico del Presidente e degli altri componenti del Collegio per scadenza del termine ha effetto dal momento in cui il nuovo Presidente o il nuovo componente vengono nominati e assumono la funzione.

### **Art. 5**

1. I componenti dell'Ombudsman nominano al proprio interno un vice Presidente, che sostituisce il Presidente in caso di assenza o impedimento di quest'ultimo. Per l'adozione della relativa decisione, è richiesta la presenza di tutti i componenti del Collegio.

2. Se nel corso del mandato vengono a mancare il Presidente ovvero uno o più componenti, i soggetti deputati alla loro nomina provvedono alla sostituzione, nel rispetto delle modalità di cui al

precedente articolo 4, entro sessanta giorni dalla richiesta avanzata dal Presidente del Conciliatore BancarioFinanziario.

3. I componenti decadono di diritto dall'incarico qualora non siano presenti, senza giustificato motivo, per tre riunioni consecutive dell'Ombudsman. L'organo collegiale, nella stessa seduta in cui si verifica la decadenza, ne prende atto e chiede la sostituzione del componente decaduto ai sensi del comma precedente.

4. L'Ombudsman è regolarmente costituito con la presenza del Presidente o del vice Presidente e di almeno due componenti.

5. Le decisioni dell'Ombudsman sono assunte a maggioranza dei presenti e, comunque, con non meno di tre voti favorevoli; in caso di parità di voti, al voto del Presidente o, in sua assenza, del vice Presidente è attribuito valore doppio.

6. L'Ombudsman è convocato per iscritto (anche via fax o in via informatica), con almeno tre giorni lavorativi bancari di preavviso, dal Presidente o, in caso di impedimento di questi, dal vice Presidente.

## **Art. 6**

1. L'Ombudsman si avvale di una Segreteria tecnica incaricata di istruire i ricorsi da sottoporre all'esame dell'organismo collegiale. Per il coordinamento delle attività della Segreteria, il Conciliatore BancarioFinanziario nomina un Coordinatore.

2. Il Coordinatore assiste alle riunioni dell'Ombudsman con funzioni consultive e ne redige il verbale che viene sottoscritto, oltre che dal Coordinatore medesimo, dal Presidente o dal vice Presidente.

3. La Segreteria tecnica elabora un rapporto mensile contenente i dati statistici dell'attività svolta dall'Ombudsman e, al termine di ogni anno, predispone una relazione sulla medesima attività. Il rapporto mensile e la relazione annuale sono inviati dal Presidente dell'Ombudsman al Presidente del Conciliatore BancarioFinanziario, il quale ne informa il Consiglio che può autorizzarne la pubblicazione nelle forme ritenute adeguate.

4. Il Presidente dell'Ombudsman può richiedere agli Uffici Reclami notizie ed informazioni al fine di monitorare la tipologia e la quantità dei reclami, stabilendo altresì modalità e tempi di trasmissione.

## **Art. 7**

1. All'Ombudsman possono rivolgersi i clienti degli intermediari aderenti, per controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di cui all'articolo 1, purché:

a) il fatto oggetto di controversia sia stato posto in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo;

b) esso non sia stato già portato all'esame dell'Autorità giudiziaria o di un collegio arbitrale, ovvero non sia sottoposto ad una procedura di conciliazione ancora in corso;

c) il ricorso abbia ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono; se è richiesta la corresponsione di una somma di denaro, la questione rientra nella competenza dell'Ombudsman se l'importo richiesto non supera € 100.000,00; non è ammessa la riduzione della richiesta risarcitoria al fine di fare rientrare quest'ultima nella competenza per valore dell'Ombudsman;

d) il relativo contenuto sia già stato sottoposto all'esame dell'Ufficio Reclami dell'intermediario, ma:

i) l'intermediario non abbia fornito risposta nei termini di cui all'articolo 2, comma 3;

ii) la risposta non sia stata favorevole, in tutto o in parte, per il cliente;

iii) all'accoglimento del reclamo non sia stata data attuazione, nei termini indicati, dall'intermediario;

e) non sia trascorso più di un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario.

2. I motivi di inammissibilità dei ricorsi, di cui al precedente comma, sono rilevabili d'ufficio dall'Ombudsman.

3. Ove il cliente si sia rivolto all'Ombudsman senza avere preventivamente presentato ricorso all'Ufficio Reclami dell'intermediario, o comunque senza averne acquisito la risposta, la Segreteria trasmette la documentazione ricevuta a detto Ufficio e ne dà avviso al cliente. L'Ufficio Reclami, ai sensi di quanto previsto dall'art. 2, comma 3, fornirà risposta al cliente, inviandone copia all'Ombudsman. Entro trenta giorni dal ricevimento della risposta dell'Ufficio Reclami, il cliente comunica all'Ombudsman se si ritiene soddisfatto della risposta dell'intermediario, ovvero se intende ottenere la decisione dell'Ombudsman. In mancanza di tale comunicazione, l'Ombudsman procederà all'archiviazione del ricorso.

### **Art. 8**

1. L'Ombudsman è investito della controversia mediante richiesta scritta del cliente, da inviarsi per posta ordinaria o utilizzando strumenti informatici. Della ricezione di tale richiesta l'Ombudsman provvede ad informare tempestivamente per iscritto l'intermediario interessato.

2. La richiesta deve specificare il contenuto della controversia ed essere corredata da ogni altra notizia e documentazione utile, anche ai fini della verifica circa la sussistenza delle condizioni di ammissibilità del ricorso.

3. Il verificarsi, in corso di istruttoria, di una delle ipotesi di cui all'articolo 7, comma 1, lettera b), è causa di improcedibilità del ricorso, con conseguente dichiarazione di archiviazione da parte dell'Ombudsman.

### **Art. 9**

1. Non appena pervenuto il ricorso, la Segreteria lo sottopone al Presidente, il quale, ove constati l'evidente incompetenza dell'Ombudsman, ne propone la dichiarazione di inammissibilità al Collegio.

2. Se nel corso dell'istruttoria l'intermediario raggiunge l'accordo con il ricorrente, l'Ombudsman ne prende atto e dichiara la cessazione della materia del contendere.

### **Art. 10**

1. La decisione dell'Ombudsman è motivata; essa deve essere resa entro novanta giorni dal ricevimento della richiesta di intervento o dall'ultima comunicazione utile del richiedente ed è vincolante per l'intermediario.

2. La Segreteria, se nel corso dell'istruttoria accerta che il ricorso è privo di documentazione necessaria per la migliore comprensione dell'oggetto della controversia, richiede al ricorrente l'integrazione della documentazione, fissando a tal riguardo un termine per la risposta. La richiesta comporta la sospensione del termine di cui al comma 1.

3. I termini di cui ai commi precedenti sono sospesi per l'intero mese di agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio di ogni anno.

4. La Segreteria può chiedere altresì, anche a mezzo fax o in via informatica, all'Ufficio Reclami dell'intermediario di inviare, entro quindici giorni dalla ricezione della richiesta, una memoria – corredata dalla documentazione utile alla comprensione della controversia – illustrativa dei motivi che hanno indotto l'intermediario a respingere, in tutto o in parte, il reclamo o a non dare attuazione al relativo accoglimento nei termini indicati, oppure dei motivi per i quali non è stata fornita risposta nei termini di cui all'articolo 2, comma 3.

5. Anche successivamente, ove ne sia il caso, possono essere richiesti, sia all'Ufficio Reclami dell'intermediario, sia al ricorrente ulteriori dati e notizie, stabilendo allo scopo un termine perentorio per la risposta.

6. Il mancato rispetto dei termini assegnati dalla Segreteria ai sensi dei commi precedenti viene liberamente apprezzato dall'Ombudsman.

7. L'istruttoria è effettuata in base alla documentazione prodotta dalle parti.

8. La decisione è comunicata alle parti a cura della Segreteria per iscritto, ovvero utilizzando strumenti informatici.

9. L'Ombudsman, qualora venga a conoscenza che l'intermediario non si è conformato alla decisione resa, assegna un termine per provvedere, decorso il quale rende nota l'inadempienza dandone pubblicità a mezzo stampa, a spese dell'intermediario inadempiente.

Il Consiglio del Conciliatore BancarioFinanziario approverà un regolamento di funzionamento del Collegio e della Segreteria tecnica.

#### **Art. 11**

1. I componenti dell'Ombudsman, il Coordinatore e gli addetti alla Segreteria sono tenuti al segreto d'ufficio.

### **Sezione IV Disposizioni varie e transitorie**

#### **Art. 12**

1. L'intermediario deve pubblicizzare sia l'adesione al Conciliatore BancarioFinanziario, sia il contenuto del presente Regolamento, in particolare mediante la messa a disposizione della clientela, presso i locali aperti al pubblico, di idonea documentazione, avente caratteristiche di asportabilità. In particolare, l'intermediario preciserà i tempi e i modi di trattazione dei reclami, ai sensi della normativa richiamata al precedente articolo 2, comma 3.

2. L'intermediario deve altresì pubblicizzare l'istituzione del proprio Ufficio Reclami, i relativi recapiti e le modalità di contatto disponibili per la clientela, nonché l'indirizzo al quale inoltrare i ricorsi rivolti all'Ombudsman.

#### **Art. 13**

5. La Segreteria tecnica conserverà la documentazione relativa ai ricorsi per i tre anni successivi a quello in cui è intervenuta la decisione dell'Ombudsman.

#### **Art. 14**

1. Eccettuate le spese relative alla corrispondenza inviata all'Ufficio Reclami o all'Ombudsman, le procedure di cui al presente Regolamento sono gratuite per il cliente.

2. Il cliente può, a sue spese, farsi assistere o rappresentare nella redazione del ricorso e delle memorie.

#### **Art. 15**

1. Il ricorso all'Ufficio Reclami o all'Ombudsman non priva il cliente del diritto di investire della controversia, in qualunque momento, anche successivo alla decisione, l'Autorità giudiziaria, un organismo conciliativo, ovvero, ove previsto, un collegio arbitrale.

## **Art. 16**

1. Il presente Regolamento entra in vigore nella stessa data che sarà comunicata dalla Banca d'Italia quale data di avvio dell'operatività del sistema denominato "Arbitro Bancario Finanziario" (ABF), ai sensi delle "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari".

2. Il Collegio in carica alla data di approvazione del presente Regolamento continua ad esercitare le sue funzioni fino alla data che sarà stabilita dal Conciliatore BancarioFinanziario per l'insediamento del Collegio nella nuova composizione di cui all'articolo 4. Fino a tale data, esso avrà competenza a giudicare le controversie di cui all'articolo 1 ("nuovo ruolo"), nonché quelle presentate a norma del Regolamento precedentemente vigente con ricorso recante data precedente a quella di inizio dell'operatività del sistema "Arbitro Bancario Finanziario" ("vecchio ruolo"); in relazione a queste ultime, qualora il ricorrente, in corso di procedura, decida di adire l'ABF, il Collegio procederà all'archiviazione del caso.

3. Qualora i ricorsi riguardino più oggetti, che interessino la competenza sia dell'Ombudsman che dell'ABF, il Collegio, se l'oggetto prevalente rientra nella propria competenza, si pronuncerà incidentalmente anche sulle restanti questioni, se queste siano di contenuto marginale; in caso contrario, limiterà la decisione all'oggetto di competenza, avvertendone il ricorrente.

4. Il nuovo Collegio prenderà in carico tutti i ricorsi pendenti alla data del suo insediamento, ivi inclusi quelli di "vecchio ruolo".

5. I ricorsi rientranti nella competenza dell'Arbitro Bancario Finanziario, che dovessero pervenire all'Ombudsman, saranno restituiti ai ricorrenti, con la indicazione dell'entrata in vigore del nuovo sistema.

6. Ove la nomina del Presidente o le designazioni dei componenti del Collegio non pervengano entro 60 giorni dalla richiesta, il Consiglio del Conciliatore BancarioFinanziario provvede alla nomina del componente mancante - che rimane in carica fino alla nomina effettuata in conformità di quanto previsto all'art. 4 - che possieda i requisiti e per il quale non sussistano le situazioni di cui al medesimo articolo.

**REGOLAMENTO DELLE PROCEDURE DI RECLAMO  
IN MATERIA DI BONIFICI TRANSFRONTALIERI  
(ai sensi dell'art. 8 del d.lgs. n. 253/2000 e del d.m. n. 456/2001)**

**Parte I  
Ufficio Reclami**

**Art. 1**

1. E' istituito presso le banche e gli intermediari aderenti (di seguito denominati "intermediari") l'Ufficio Reclami in materia di bonifici transfrontalieri<sup>1</sup>, ove non già esistente quello costituito ai sensi dell'art. 1 del "Regolamento dell'Ufficio Reclami e dell'Ombudsman-Giurì bancario", cui è preposto un responsabile.

2. A tale Ufficio il cliente della banca o dell'intermediario può rivolgersi per qualunque questione derivante dall'esecuzione di bonifici transfrontalieri, purché:

a) non siano trascorsi 180 giorni dalla scadenza del termine convenuto con l'ordinante per l'esecuzione dell'ordine di bonifico ovvero con il beneficiario per la messa a sua disposizione dell'importo dello stesso;

b) la questione non sia stata già portata all'esame dell'Autorità giudiziaria, di un arbitro o di un collegio arbitrale.

3. Per le banche o gli intermediari aventi non più di tre sportelli, il responsabile dell'Ufficio Reclami è il Presidente o il Direttore Generale e l'Ufficio è costituito presso la relativa segreteria.

**Art. 2**

1. I reclami della clientela debbono essere inviati per iscritto, anche in via informatica, ovvero consegnati allo sportello presso cui viene intrattenuto il rapporto, previo rilascio di ricevuta.

2. Per la formulazione dei reclami possono essere utilizzati moduli standardizzati che le banche e gli intermediari mettono a disposizione della clientela. Sono comunque validi i reclami presentati in altra forma, purché contengano gli estremi del ricorrente, dell'ente e del bonifico transfrontaliero in questione, i motivi del reclamo, la sottoscrizione o analogo elemento che consenta l'identificazione certa del cliente.

3. La banca o l'intermediario interessati sono tenuti a prestare assistenza al cliente nella predisposizione del reclamo, assicurando, in particolare, che esso non sia affetto da vizi formali.

---

<sup>1</sup> Per bonifico transfrontaliero si intende, ai sensi dell'art. 1, lett. i), del d.lgs. n. 253/2000, "l'operazione effettuata, su incarico di un ordinante, da un ente insediato in uno Stato membro dell'Unione europea, al fine di mettere una somma di denaro a disposizione di un beneficiario presso un ente insediato in un altro Stato membro; l'ordinante e il beneficiario di un'operazione di bonifico transfrontaliero possono coincidere". Tale tipologia di bonifico deve essere, ai sensi dell'art. 2, comma 1, dello stesso d.lgs., di ammontare massimo pari a 50.000 euro.

### **Art. 3**

1. L'Ufficio Reclami provvede ad evadere le richieste pervenute entro 30 giorni dalla data di ricezione della comunicazione di cui all'articolo precedente, dandone tempestiva notizia al cliente per iscritto, anche in via informatica, ove quest'ultima sia stata dal cliente utilizzata nella presentazione del reclamo.
2. Ove il reclamo sia ritenuto fondato, nella decisione l'Ufficio Reclami indica i tempi tecnici, comunque non superiori a 5 giorni lavorativi bancari, entro i quali la banca o l'intermediario provvede alla sua sistemazione.

## **Parte II**

### **Sezione speciale dell'Ombudsman-Giurì bancario**

### **Art. 4**

1. Una Sezione speciale dell'Ombudsman-Giurì bancario - attivo presso il Conciliatore BancarioFinanziario - è destinata a dirimere le controversie in materia di bonifici transfrontalieri. La Sezione è composta da un Presidente, nominato dal Governatore della Banca d'Italia, e da quattro componenti, di cui:
  - a) due nominati dal Consiglio del Conciliatore BancarioFinanziario su designazione dell'Associazione Bancaria Italiana;
  - b) uno nominato dal Consiglio del Conciliatore BancarioFinanziario su designazione del Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU) di cui all'art. 136 del d.lgs. 6 settembre 2005 n. 206, ovvero da almeno tre associazioni di categoria scelte dal CNCU stesso fra quelle iscritte nell'elenco di cui all'art. 137 del decreto legislativo menzionato;
  - c) uno nominato dal Consiglio del Conciliatore BancarioFinanziario su designazione di almeno due associazioni rappresentative delle altre categorie di clienti, scelte tra le seguenti: Confindustria (Confederazione Generale dell'Industria Italiana), Confcommercio (Confederazione Generale Italiana del Commercio, del Turismo e dei Servizi), Confagricoltura (Confederazione Generale dell'Agricoltura Italiana), Confartigianato (Confederazione Generale Italiana dell'Artigianato).
2. Il Presidente, scelto tra persone di riconosciuta professionalità e indipendenza, dura in carica 5 anni con mandato rinnovabile una sola volta.
3. I componenti del collegio, scelti tra persone di esperienza e professionalità, in particolare in materia giuridica, durano in carica 3 anni con mandato rinnovabile una sola volta.
4. Non possono essere nominati componenti del collegio coloro che, nel triennio precedente, abbiano ricoperto cariche o svolto attività di lavoro subordinato, ovvero autonomo, avente carattere di collaborazione coordinata o continuativa presso gli enti aderenti e le loro associazioni o presso le associazioni dei consumatori o di altre categorie di clienti.
5. Il Presidente e gli altri componenti della Sezione non sono revocabili se non per giusta causa.
6. Il possesso dei requisiti di cui al precedente comma 3 e l'assenza delle incompatibilità di cui al precedente comma 4 è documentato dagli enti designanti di cui al precedente comma 1.

## **Art. 5**

1. Se nel corso del mandato vengono a mancare uno o più componenti della Sezione, i soggetti che li hanno nominati – nel rispetto dei meccanismi di designazione di cui al precedente art. 4, comma 1 – provvedono alla loro sostituzione entro 30 giorni dalla richiesta, avanzata dal Presidente del Conciliatore BancarioFinanziario.
2. I componenti decadono di diritto dall'incarico qualora non siano presenti, senza giustificato motivo, per 3 riunioni consecutive della Sezione. L'organo collegiale, nella stessa seduta in cui si verifica la decadenza, ne prende atto e chiede la sostituzione del componente decaduto ai sensi del comma precedente.
3. La Sezione delibera con la presenza del Presidente e di almeno un componente di cui all'art. 4, comma 1, lett. a) e di almeno un componente di cui all'art. 4, comma 1, lett. b) e c).
4. Le delibere sono assunte a maggioranza semplice, con il voto, oltre che del Presidente, di un egual numero di componenti rappresentativi, rispettivamente, delle banche o degli intermediari (art. 4, comma 1, lett. a) e dei clienti (art. 4, comma 1, lett. b) e c). Il collegio prevede meccanismi di astensione al fine di garantire la pariteticità dei voti in caso di numero diseguale di componenti presenti.
5. In caso di parità di voti, al voto del Presidente è attribuito valore doppio.
6. La Sezione è convocata dal Presidente per iscritto, anche via telex o fax, con almeno 5 giorni lavorativi bancari di preavviso, secondo un calendario stabilito dal collegio.

## **Art. 6**

1. La Sezione si avvale di una Segreteria tecnica incaricata di istruire le pratiche da sottoporre all'esame della Sezione medesima e di redigere una relazione per ogni ricorso maturo per la decisione. Per le necessità di coordinamento delle attività di tale Segreteria, il Conciliatore BancarioFinanziario ne dà incarico ad un Coordinatore. Tale Segreteria può coincidere con quella costituita ai sensi dell'art. 6 del "Regolamento dell'Ufficio Reclami e dell'Ombudsman-Giurì bancario".
2. Il Coordinatore assiste alle riunioni della Sezione e ne redige il verbale, che viene sottoscritto, oltre che dal Coordinatore medesimo, dal Presidente.
3. La Sezione invia alla Banca d'Italia, con le modalità e nei termini da essa stabiliti, informazioni anche periodiche in ordine ai reclami presentati, alle soluzioni adottate e all'eventuale mancata ottemperanza alle decisioni.
4. La Sezione pubblica una relazione annuale relativa alle decisioni adottate, in cui sono illustrati i risultati ottenuti e la natura delle controversie sottoposte alla Sezione.

## **Art. 7**

1. Per la risoluzione di controversie aventi ad oggetto l'esecuzione di bonifici transfrontalieri che non siano state già portate all'esame dell'Autorità giudiziaria, di un arbitro o di un collegio arbitrale ed il cui contenuto

sia già stato sottoposto all'esame dell'Ufficio Reclami, i clienti della banca o dell'intermediario possono rivolgersi alla Sezione entro il termine di 30 giorni a far data dalla:

- a) decorrenza infruttuosa del termine per evadere il reclamo, di cui all'art. 3, comma 1;
- b) decorrenza infruttuosa del termine per provvedere alla sistemazione del reclamo, ai sensi dell'art. 3, comma 2;
- c) ricezione della decisione dell'Ufficio Reclami, che il cliente ritenga a sé sfavorevole.

2. Ove il cliente si sia rivolto alla Sezione senza aver preventivamente acquisito la decisione dell'Ufficio Reclami della banca o dell'intermediario, la Sezione trasmette la documentazione ricevuta a detto Ufficio e ne dà avviso al cliente. La trasmissione della documentazione produce gli effetti della presentazione del reclamo all'Ufficio.

3. Ove, nel corso dell'istruttoria aperta dalla Sezione, la banca o l'intermediario raggiungano un accordo con il ricorrente, la Sezione, su comunicazione del ricorrente medesimo, ne prende atto e dichiara cessata la materia del contendere.

4. La Sezione è competente a decidere controversie aventi ad oggetto l'indennizzo o il rimborso, dovute all'esecuzione del bonifico transfrontaliero, quantificabili nell'ammontare massimo dell'importo del bonifico medesimo, che non può comunque superare il valore di 50.000 euro, maggiorato delle spese sostenute dal cliente e di eventuali interessi legali calcolati secondo i criteri di cui all'art. 4, commi da 1 a 6<sup>2</sup>, e di cui all'art. 6, comma 1, lett. a)<sup>3</sup>, del d.lgs. n. 253/2000.

---

<sup>2</sup> Art. 4 del d.lgs. n. 253/2000:

- “1. L'ente dell'ordinante risponde dell'esecuzione del bonifico transfrontaliero nel termine convenuto con l'ordinante o, in assenza di tale termine, entro il quinto giorno lavorativo bancario successivo alla data di accettazione dell'ordine di bonifico transfrontaliero.
- 2. Quando l'importo del bonifico transfrontaliero non è accreditato sul conto dell'ente del beneficiario nei termini indicati nel comma 1, l'ente dell'ordinante indennizza quest'ultimo. Se la mancata esecuzione del bonifico nei termini è imputabile a un ente intermediario, quest'ultimo indennizza l'ente dell'ordinante.
- 3. L'indennizzo previsto dal comma 2 consiste nel pagamento di una somma corrispondente all'interesse legale calcolato sull'importo del bonifico transfrontaliero per il periodo compreso tra lo scadere dei termini previsti dal comma 1 e la data nella quale l'importo del bonifico transfrontaliero è accreditato sul conto dell'ente del beneficiario. Nel caso in cui l'ente dell'ordinante dimostri che il mancato rispetto dei termini è imputabile all'ordinante non è dovuto alcun indennizzo.
- 4. L'ente del beneficiario mette a disposizione di quest'ultimo l'importo del bonifico transfrontaliero nel termine convenuto con il beneficiario o, in assenza di tale termine, entro il giorno lavorativo bancario successivo a quello in cui l'importo stesso è accreditato sul conto del medesimo ente.
- 5. Quando l'importo del bonifico transfrontaliero non è messo a disposizione del beneficiario nei termini previsti dal comma 4, l'ente del beneficiario indennizza il beneficiario.
- 6. L'indennizzo previsto dal comma 5 consiste nel pagamento di una somma corrispondente all'interesse legale calcolato sull'importo del bonifico transfrontaliero per il periodo compreso tra lo scadere dei termini previsti dal comma 4 e la data nella quale l'importo del bonifico transfrontaliero è messo a disposizione del beneficiario. Nel caso in cui l'ente del beneficiario dimostri che il mancato rispetto dei termini è imputabile al beneficiario, non è dovuto alcun indennizzo.”

<sup>3</sup> Art. 6, comma 1, del d.lgs. n. 253/2000: “Quando l'importo del bonifico transfrontaliero non è accreditato sul conto dell'ente del beneficiario, l'ente che ha accettato l'ordine di bonifico transfrontaliero restituisce all'ordinante una somma, a titolo di provvisoria, corrispondente all'importo del bonifico transfrontaliero non eseguito, fino ad un massimo di 12.500 euro, maggiorata:

- a) dell'interesse legale calcolato sull'importo del bonifico transfrontaliero per il periodo compreso tra la data di accettazione dell'ordine di bonifico e quella dell'accredito;

## **Art. 8**

1. Il cliente investe la Sezione, con le medesime modalità di cui all'art. 2, comma 1, informandone la banca o l'intermediario ovvero incaricando la banca o l'intermediario di investire la Sezione medesima della controversia.
2. In entrambi i casi sarà cura della banca o dell'intermediario interessato trasferire alla Sezione tutta la documentazione, comprese le controdeduzioni, entro 5 giorni lavorativi bancari dal ricevimento dell'informazione o dell'incarico.
3. Se il cliente non informa la banca o l'intermediario del ricorso alla Sezione, il trasferimento della documentazione avverrà su richiesta della Sezione, entro il medesimo termine di cui al comma precedente.

## **Art. 9**

1. La decisione deve essere resa dalla Sezione entro 60 giorni dalla ricezione della documentazione fornita dalla banca o dall'intermediario o, in caso di mancata trasmissione della documentazione, dalla infruttuosa scadenza del termine di cui all'art. 8, comma 2.
2. La decorrenza del termine di cui al comma 1 viene sospesa allorché la Sezione richieda al responsabile dell'Ufficio Reclami della banca o dell'intermediario ovvero al cliente ulteriori documenti, dati e notizie, ritenuti utili alla comprensione della controversia, stabilendo il termine perentorio per la risposta. Il mancato rispetto dei termini viene liberamente apprezzato dalla Sezione medesima.
3. La decisione è motivata ed è assunta sulla base delle norme di legge applicabili, dei codici di condotta, nonché dei principi contenuti nella direttiva n. 97/5/CE, ovvero secondo equità. Essa è comunicata alle parti a cura della Segreteria tecnica mediante lettera raccomandata ed è vincolante per la banca o per l'intermediario interessato se accettata dal cliente.
4. Ricevuta la comunicazione, la banca o l'intermediario hanno 5 giorni lavorativi bancari per dare esecuzione alla decisione, a decorrere dal momento in cui ad essi è pervenuta l'accettazione della decisione da parte del cliente, trasmessa con le modalità di cui all'art. 2, comma 1.
5. La Sezione, qualora venga a conoscenza che la banca o l'intermediario interessato non si è conformato alla decisione resa, rende nota l'inadempienza dandone pubblicità a mezzo stampa, a spese della banca o dell'intermediario.
6. La Sezione, in caso di grave inosservanza delle decisioni rese o delle disposizioni del presente Regolamento, ne dà notizia al Presidente del Conciliatore BancarioFinanziario che sottopone la questione al Consiglio ai fini dell'adozione del provvedimento di esclusione della banca o dell'intermediario inadempiente, ai sensi dello Statuto del Conciliatore BancarioFinanziario.

#### **Art. 10**

1. Il Presidente della Sezione, nel rispetto dei principi stabiliti nel presente Regolamento, può proporre al Consiglio del Conciliatore BancarioFinanziario l'approvazione di un regolamento interno volto a disciplinare il funzionamento della Sezione e quello della Segreteria tecnica.
2. I componenti della Sezione, il Coordinatore e gli addetti alla Segreteria tecnica sono tenuti al segreto professionale, per la tutela del quale tutta la documentazione relativa ai ricorsi trattati non può essere portata all'esterno degli uffici della Segreteria tecnica.

### **Parte III** **Disposizioni varie**

#### **Art. 11**

1. La banca o l'intermediario, secondo le disposizioni vigenti, deve pubblicizzare sia l'adesione al Conciliatore BancarioFinanziario sia il contenuto del presente Regolamento, in particolare mediante la messa a disposizione della clientela, presso i locali aperti al pubblico, di idonea documentazione, avente caratteristiche di asportabilità.
2. La banca o l'intermediario deve altresì pubblicizzare, secondo le disposizioni vigenti, l'istituzione del proprio Ufficio Reclami e l'indirizzo al quale inoltrare i ricorsi rivolti alla Sezione .

#### **Art. 12**

1. Salve le spese relative alla corrispondenza inviata all'Ufficio Reclami o alla Sezione, le procedure di cui alle Parti I e II sono gratuite per il cliente.

#### **Art. 13**

1. Nelle procedure di cui alle Parti I e II il cliente può farsi assistere o rappresentare.
2. Il ricorso all'Ufficio Reclami o alla Sezione non priva il cliente del diritto di investire della controversia, in qualunque momento, l'Autorità giudiziaria ovvero, ove previsto, un arbitro o un collegio arbitrale.

#### **Art. 14**

1. Le modifiche al presente Regolamento, deliberate dal Consiglio del Conciliatore BancarioFinanziario, debbono essere preventivamente sottoposte alla Banca d'Italia affinché ne verifichi la conformità ai criteri previsti dalla normativa vigente in materia.

## **Regolamento di procedura per la conciliazione** **(ai sensi dell'art. 7 del d.m. 23 luglio 2004, n. 222)**

*(in vigore dal 1° novembre 2009)*

### **Articolo 1** *(Definizioni)*

1. Nel presente Regolamento si intendono per:
  - a) decreto legislativo: il decreto legislativo 17 gennaio 2003, n. 5;
  - b) decreto ministeriale: il decreto ministeriale n. 222 del 23 luglio 2004;
  - c) Associazione: il “Conciliatore BancarioFinanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR”, con sede in Roma, via delle Botteghe Oscure n. 54;
  - d) Organismo: l’organismo di conciliazione denominato “Organismo di conciliazione bancaria”, costituito dall’Associazione ed iscritto nell’elenco di cui all’art. 38 del decreto legislativo;
  - e) Regolamento: il presente Regolamento di procedura dell’Organismo, redatto ai sensi dell’articolo 40 del decreto legislativo;
  - f) controversie: le controversie in materia di diritto societario, di intermediazione finanziaria ed in materia bancaria e creditizia, di cui all’articolo 1 del decreto legislativo;
  - g) conciliazione: la conciliazione delle controversie;
  - h) parti: le parti del procedimento di conciliazione disciplinato dal Regolamento;
  - i) conciliatore: lo specialista in tecniche di conciliazione delle controversie, in possesso dei requisiti previsti dall’articolo 40, comma 1, del decreto legislativo e dal decreto ministeriale, selezionato dall’Associazione ed iscritto nell’elenco allegato al Regolamento;
  - j) segreteria: la segreteria dell’Organismo;
  - k) esperto: il soggetto nominato dal conciliatore per svolgere funzioni di consulenza nel corso del procedimento di conciliazione;
  - l) valore della controversia: il valore indicato nell’istanza di conciliazione;
  - m) vertenze: le vertenze attinenti materie diverse da quelle previste dall’art. 1 del decreto legislativo.

### **Articolo 2** *(Ambito oggettivo)*

1. Il Regolamento ha per oggetto la gestione, effettuata dai conciliatori, di procedure di conciliazione delle controversie.

2. Possono costituire oggetto di conciliazione disciplinate dal Regolamento anche le vertenze inerenti le materie di cui al decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, e, in generale, le materie attinenti ai rapporti contrattuali fra intermediari e clientela quando la composizione della vertenza è promossa dal cliente nei confronti dell'intermediario o viceversa. Per intermediari si intendono: gli intermediari bancari e finanziari elencati nell'art. 1 del d.lgs. n. 385/1993, nell'art. 1 del d.lgs. n. 58/1998 e Poste Italiane S.p.A. in relazione all'attività di BancoPosta.

3. Possono costituire oggetto di conciliazione disciplinate dal Regolamento anche le vertenze per la cui soluzione provvedimenti legislativi o amministrativi richiamino l'istituto della conciliazione.

### **Articolo 3** *(Obblighi del conciliatore)*

1. Il conciliatore deve eseguire personalmente la sua prestazione nel luogo indicato come propria residenza o come sede del proprio studio o in altro luogo da lui stesso indicato. Per singoli atti della procedura le parti e il conciliatore possono concordare un luogo diverso.

2. Al conciliatore ed agli esperti è fatto divieto di assumere diritti o obblighi connessi direttamente o indirettamente con i servizi svolti, ad eccezione di quelli strettamente inerenti ai servizi stessi, nonché di percepire compensi direttamente dalle parti.

3. Per ciascuna controversia, prima di avviare il procedimento di conciliazione, il conciliatore designato deve sottoscrivere una dichiarazione di imparzialità, conforme al modello allegato al presente Regolamento, nella quale viene resa esplicita la posizione di terzietà e di equidistanza nei confronti delle parti.

4. Il conciliatore deve informare immediatamente l'Associazione - e, ove questa lo richieda, anche le parti - delle vicende soggettive che possono avere rilevanza in relazione all'attività di conciliazione e in relazione ai requisiti individuali richiesti ai fini dell'imparzialità dell'opera.

5. La procedura deve concludersi entro 60 giorni lavorativi dalla data della prima riunione. Se nel corso del tentativo di conciliazione viene comunicata e/o l'Associazione accerta - anche in presenza della sottoscrizione della dichiarazione di cui al comma 3 - la mancanza o il venir meno di un requisito di imparzialità del conciliatore incaricato, l'Associazione stessa nomina un nuovo conciliatore e inizia una nuova procedura.

6. Fatta eccezione per le ipotesi di cui al comma 5 e all'art. 4, il conciliatore ha l'obbligo di portare a termine le procedure di conciliazione che gli sono state assegnate; in caso di comprovato inadempimento del conciliatore l'Associazione nomina un nuovo conciliatore e inizia una nuova procedura.

7. Ogni qualvolta l'Associazione nomina un nuovo conciliatore per una controversia già instaurata, inizia una nuova procedura che non comporta aggravio di spese per le parti. La prima riunione deve essere convocata dal nuovo conciliatore entro 10 giorni lavorativi decorrenti dalla data della nomina e la procedura deve concludersi entro 60 giorni lavorativi dalla data della prima riunione tenuta con il nuovo conciliatore.

#### **Articolo 4**

##### *(Decadenza e incompatibilità del conciliatore)*

1. La qualifica di conciliatore dell'Associazione si perde:
  - 1) qualora vengano meno i requisiti di qualificazione professionale e di onorabilità di cui all'art. 4, comma 4, del d.m. 23 luglio 2004, n. 222;
  - 2) per violazioni dei doveri posti a carico del conciliatore dalla legge, dai regolamenti, da codici deontologici o dal Regolamento;
  - 3) in presenza della situazione di incompatibilità dovuta alla qualifica di giudice di pace ai sensi della previsione di cui all'art. 7, comma 3, del d.m. 23 luglio 2004, n. 222.L'Associazione delibera la cancellazione del conciliatore dall'elenco gestito dall'Associazione stessa, nel caso di perdita della qualifica di conciliatore, ovvero qualora ne faccia richiesta il conciliatore medesimo.
2. Ove si verificano le ipotesi *sub* 1), 2), 3) del comma 1, il Presidente dell'Associazione, appena è venuto a conoscenza della causa di decadenza, dichiara decaduto il conciliatore. Nel caso in cui, all'atto della dichiarazione di decadenza del conciliatore sussistano conciliazioni in corso assegnate a detto conciliatore, l'Associazione nomina un nuovo conciliatore che dà inizio ad una nuova procedura.
3. Nel caso in cui il conciliatore richieda la cancellazione dall'elenco, deve portare a termine le conciliazioni in corso; in caso di inadempienza l'Associazione nomina un nuovo conciliatore che dà inizio ad una nuova procedura.

#### **Articolo 5**

##### *(Obblighi di riservatezza – Art.40 del decreto legislativo)*

1. Il procedimento di conciliazione è coperto da riservatezza in tutte le sue fasi. Nell'istanza di conciliazione e nell'atto di adesione di cui all'articolo 6, ciascuna parte è tenuta a dichiarare espressamente l'impegno a rispettare gli obblighi di riservatezza previsti nel presente articolo.
2. Fatta eccezione dei casi previsti dall'articolo 8 e dall'articolo 7, comma 2, non può essere effettuata alcuna verbalizzazione o registrazione di quanto dichiarato nel corso dello stesso dalle parti, dal conciliatore, o da chiunque abbia partecipato, a qualsiasi titolo, al procedimento di conciliazione.
3. L'Organismo assicura adeguate modalità di conservazione e di riservatezza degli atti introduttivi del procedimento di cui all'articolo 6, sottoscritti dalle parti, nonché di ogni altro documento proveniente dai soggetti di cui al comma che precede o formato durante il procedimento.
4. Le parti, il conciliatore e chiunque abbia partecipato, a qualsiasi titolo, al procedimento di conciliazione si impegnano a non divulgare in giudizio ovvero a terzi i fatti e le informazioni apprese durante il procedimento.
5. Le parti si impegnano ad astenersi dal chiamare il conciliatore ovvero chiunque abbia partecipato, a qualsiasi titolo, al procedimento di conciliazione, a testimoniare in merito ai fatti e alle circostanze di cui essi sono venuti a conoscenza in occasione del procedimento, nel corso del giudizio che venga promosso a seguito dell'insuccesso del tentativo di conciliazione, ovvero di qualsiasi altro giudizio.

6. Fatta eccezione dei verbali di conciliazione o di fallita conciliazione di cui all'articolo 8, ciascuna parte si impegna a non produrre nel corso del giudizio che venga promosso a seguito dell'insuccesso del tentativo di conciliazione, ovvero di qualsiasi altro giudizio, gli atti e i documenti esibiti dall'altra parte nel corso della procedura e dei quali non aveva la disponibilità.

### **Articolo 6**

#### *(Istanza di conciliazione e adesione)*

1. L'istanza di conciliazione è rivolta all'Organismo da una o più parti interessate alla controversia.

2. L'istanza di conciliazione va redatta sulla base del modello predisposto dall'Organismo (disponibile sul sito internet del Conciliatore BancarioFinanziario) e contiene:

a) le generalità e i recapiti dell'istante, compresi quelli telefonici e quelli eventuali di posta elettronica;

b) la descrizione della controversia e i recapiti delle altre parti compresi quelli telefonici e quelli eventuali di posta elettronica;

c) il valore attribuito alla controversia;

d) memorie (di cui almeno una sintetica, riepilogativa della controversia) e documenti ritenuti utili per la comprensione della controversia, con l'eventuale indicazione di quelli che – riservati al solo conciliatore – non devono essere trasmessi alle altre parti;

e) documento comprovante il versamento delle spese di avvio del procedimento;

f) la dichiarazione di accettazione del Regolamento e l'espresso impegno di ottemperare agli obblighi di riservatezza previsti nell'articolo 5.

3. L'istanza può essere redatta dalla parte o da un soggetto da costei delegato, ma deve essere comunque sottoscritta anche dalla parte istante.

4. Ricevuta l'istanza, l'Organismo entro 5 giorni lavorativi ne dà *comunicazione* alle altre parti con mezzo idoneo a dimostrare l'avvenuta ricezione, indirizzandola ai recapiti indicati dall'istante nell'istanza di conciliazione e rendendo noto il termine per l'adesione di cui al comma 6.

5. Dal momento in cui la *comunicazione* di cui al comma 4 viene ricevuta, si producono gli effetti della domanda giudiziale ai sensi dell'articolo 40, comma 4, del decreto legislativo.

6. Se la conciliazione non è resa obbligatoria dalla previsione di una clausola di conciliazione, l'adesione al tentativo di conciliazione avviene mediante invio di una comunicazione all'Organismo – redatta sulla base del modello predisposto dall'Organismo stesso – contenente anche l'attestazione del pagamento delle spese di avvio del procedimento, eventuali memorie e documenti (con l'eventuale indicazione di quelli che – riservati al solo conciliatore – non devono essere trasmessi alle altre parti), nonché la dichiarazione di accettazione del Regolamento e l'espresso impegno di ottemperare agli obblighi di riservatezza previsti nell'art. 5. L'invio della comunicazione va effettuato a mezzo raccomandata A/R entro 10 giorni lavorativi decorrenti dal ricevimento della *comunicazione* di cui al comma 4. L'adesione al tentativo di conciliazione non può essere sottoposta a condizioni; l'apposizione di condizioni equivale a mancata adesione.

7. Acquisita l'adesione al tentativo di conciliazione, l'Associazione nomina il conciliatore; alla sua individuazione si perviene – di norma – fornendo alle parti un elenco di almeno tre nominativi di conciliatori idonei a svolgere il servizio, sui quali le parti stesse – in base alle indicazioni fornite dall'Associazione – esprimono le loro preferenze al fine di pervenire alla nomina del conciliatore

che abbia acquisito il maggior gradimento. Il conciliatore fissa la data della prima riunione che si deve tenere entro 15 giorni lavorativi dalla nomina. Nel caso in cui l'istanza sia presentata congiuntamente dalle parti, l'Associazione nomina il conciliatore eventualmente scelto dalle stesse; in assenza di tale scelta l'Associazione lo nomina autonomamente. Il conciliatore fissa la data della prima riunione che si deve tenere entro 15 giorni lavorativi dalla data della nomina. Dalla data di ricezione da parte dell'Organismo dell'istanza congiunta, si producono gli effetti di cui al comma 5.

8. Nella comunicazione con la quale il conciliatore fissa la data della prima riunione, rende altresì noto alle parti se l'oggetto della controversia non rientri tra le materie richiamate dall'articolo 38<sup>1</sup> del decreto legislativo o dai provvedimenti di cui al comma 3 dell'articolo 2. Qualora l'oggetto della controversia non rientri tra le materie sopra richiamate, il conciliatore comunica alle parti che l'instaurazione della procedura di conciliazione non consente alle parti stesse di poter beneficiare dell'interruzione della prescrizione e dell'impedimento della decadenza ai fini della tutela giudiziale dei diritti oggetto della controversia. Le parti comunicano al conciliatore se intendono o meno procedere al tentativo di conciliazione; in caso di assenso, le parti – nella prima riunione – sottoscrivono un documento attestante la conoscenza che la conciliazione non potrà produrre gli effetti di cui agli articoli 38 e seguenti del decreto legislativo. In mancanza di assenso delle parti il procedimento si estingue.

9. Gli effetti della domanda giudiziale di cui ai commi 5 e 7 non si producono per le vertenze di cui al comma 2 dell'articolo 2; per quelli attinenti alle vertenze di cui al comma 3 dell'articolo 2 si fa rinvio alle previsioni dei relativi provvedimenti.

## **Articolo 7**

### *(Procedura di conciliazione)*

1. Nella prima riunione il conciliatore invita le parti a chiarire le proprie posizioni, al fine di consentire il raggiungimento di un accordo. Le parti possono farsi assistere nel procedimento da persone di loro fiducia e presentare memorie e documenti specificando se detta documentazione sia riservata al solo conciliatore. Inoltre, le parti possono farsi rappresentare da un procuratore speciale al quale siano stati conferiti i necessari poteri per transigere e conciliare.

---

<sup>1</sup> Le materie richiamate dall'art. 38 sono le seguenti:

- a) rapporti societari, ivi compresi quelli concernenti le società di fatto, l'accertamento, la costituzione, la modificazione o l'estinzione di un rapporto societario, le azioni di responsabilità da chiunque promosse contro gli organi amministrativi e di controllo, i liquidatori e i direttori generali delle società, delle mutue assicuratrici e delle società cooperative nonché contro il soggetto incaricato della revisione contabile per i danni derivanti da propri inadempimenti o da fatti illeciti commessi nei confronti della società che ha conferito l'incarico e nei confronti dei terzi danneggiati;
- b) trasferimento delle partecipazioni sociali, nonché ogni altro negozio avente ad oggetto le partecipazioni sociali o i diritti inerenti;
- c) patti parasociali, anche diversi da quelli disciplinati dall'articolo 2341-bis del codice civile, e accordi di collaborazione di cui all'articolo 2341-bis, ultimo comma, del codice civile;
- d) rapporti in materia di intermediazione mobiliare da chiunque gestita, servizi e contratti di investimento, ivi compresi i servizi accessori, fondi di investimento, gestione collettiva del risparmio e gestione accentrata di strumenti finanziari, vendita di prodotti finanziari, ivi compresa la cartolarizzazione dei crediti, offerte pubbliche di acquisto e di scambio, contratti di borsa;
- e) materie di cui al decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, quando la relativa controversia è promossa da una banca nei confronti di altra banca ovvero da o contro associazioni rappresentative di consumatori o camere di commercio;
- f) credito per le opere pubbliche.

2. Se una delle parti convocate non è presente ad una riunione, il conciliatore provvede ad una nuova convocazione; in caso di ulteriore mancata comparizione il conciliatore dichiara conclusa la procedura e ne dà atto in apposito verbale.
3. Il conciliatore conduce gli incontri senza formalità di procedura e senza verbalizzazione, sentendo le parti separatamente ed in contraddittorio tra di loro, con lo scopo di chiarire in via preliminare i termini della controversia e provocare l'emersione dei punti di accordo tra le parti. Se del caso dispone, con l'accordo delle parti ed a loro spese, l'intervento di esperti.
4. Se nel corso della procedura il conciliatore rappresenta la necessità del supporto di altri conciliatori (collegio di conciliatori), l'Associazione ne nomina uno o più in funzione della complessità della materia. In ogni caso, la procedura deve concludersi entro 60 giorni lavorativi dalla data della prima riunione.
5. Le comunicazioni relative alla procedura di conciliazione sono validamente effettuate per lettera raccomandata con avviso di ricevimento, ovvero mediante strumenti telematici con garanzia dell'avvenuta ricezione, ovvero, per quelle trasmesse al conciliatore, mediante consegna a mano presso la residenza o lo studio professionale dello stesso o il luogo indicato dal medesimo conciliatore.

## **Articolo 8**

### *(Esiti della procedura di conciliazione)*

1. Se le parti raggiungono un accordo, il conciliatore redige processo verbale che, tramite l'Organismo, viene trasmesso senza ritardo al responsabile del registro degli organismi di conciliazione presso il Ministero della Giustizia. Il conciliatore consegna una copia del verbale a ciascuna parte.
2. Ove le parti non raggiungano spontaneamente un accordo, il conciliatore, se esse lo richiedono, formula una propria proposta di accordo. Qualora la proposta venga accolta dalle parti, si applica quanto disposto dal comma 1.
3. Ove le parti non accolgano la proposta del conciliatore, questi ne dà atto con apposito verbale. Ove, pur non accogliendo la proposta del conciliatore, ciascuna delle parti indichi, rispetto ad essa, le condizioni alle quali sarebbe disposta a conciliare, di tali posizioni il conciliatore dà atto nel verbale di fallita conciliazione.
4. In caso di fallita conciliazione è redatto apposito verbale in più copie che, sottoscritte dalle parti e dal conciliatore, vengono consegnate a ciascuna parte.
5. A conclusione del procedimento tutta la documentazione, compresi i verbali di conciliazione o di fallita conciliazione, è trasmessa dal conciliatore alla segreteria. L'Organismo rilascia copia dei verbali di conciliazione o, all'occorrenza, di fallita conciliazione, sottoscritti dal conciliatore e dalle parti, alle parti che la richiedano.

**Articolo 9**  
*(Indennità a carico delle parti)*

1. Le indennità a carico di ciascuna parte si compongono delle spese di avvio del procedimento e delle spese di conciliazione, nelle quali è compreso altresì l'onorario del conciliatore. Le spese di conciliazione sono rapportate al valore della controversia secondo quanto indicato nella tabella allegata al presente Regolamento che costituisce parte integrante dello stesso e tenendo conto di quanto previsto nel successivo art. 10. Le spese di conciliazione non variano nel caso in cui il procedimento prosegua a cura di un collegio di conciliatori. Le indennità devono essere corrisposte all'Associazione.
2. L'importo delle spese di avvio del procedimento deve essere versato dalla parte istante all'atto della presentazione della domanda di conciliazione e dalla parte aderente alla procedura in occasione dell'invio della comunicazione di cui all'art. 6, comma 6. Dette spese non sono dovute ove l'istanza sia presentata congiuntamente.
3. Le spese di conciliazione devono essere corrisposte da tutte le parti, antecedentemente alla prima riunione. Ove dette spese non siano state corrisposte anche da una sola delle parti, il conciliatore dichiara la sospensione del procedimento; intervenuto il pagamento entro 5 giorni lavorativi, il procedimento è immediatamente riassunto dal conciliatore. Ove nessuna parte provveda al pagamento nel termine previsto, il conciliatore dichiara estinto il procedimento. L'omesso pagamento, ad opera di una delle parti, delle spese di avvio e/o di quelle di conciliazione nel richiamato termine di 5 giorni, è considerato quale mancata adesione di detta parte all'esperimento del tentativo di conciliazione.
4. I pagamenti di cui al presente articolo vengono effettuati mediante versamenti sul conto corrente bancario o sul conto corrente postale intestati all'Associazione. Essi sono dovuti ancorché le parti non abbiano raggiunto l'accordo o non abbiano accolto la proposta di conciliazione avanzata dal conciliatore a norma dell'articolo 8.

**Articolo 10**  
*(Determinazione delle spese di conciliazione)*

1. Ai fini della determinazione delle spese di conciliazione a carico delle parti, qualora il valore della controversia indicato dall'istante sia indeterminato o indeterminabile, ovvero sia divergente da quello asserito dalla controparte in modo da rientrare in un diverso scaglione di riferimento di cui alla tabella allegata al presente Regolamento, l'Organismo stabilisce le spese di conciliazione a carico delle parti che possono essere anche di entità differente dagli importi indicati negli scaglioni di riferimento, e le comunica alle parti.
2. Qualora nel corso della procedura il conciliatore accerti che il valore della controversia sia diverso da quello inizialmente indicato, ne dà comunicazione all'Organismo che, effettuate le proprie valutazioni, provvederà a richiedere alle parti l'eventuale integrazione delle spese dovute, pena la sospensione del procedimento ai sensi dell'art. 9, comma 3.

### **Articolo 11**

*(Diritto di accesso agli atti del procedimento)*

1. Esaurito il procedimento, le parti interessate hanno diritto di accesso a proprie spese ai relativi atti, accesso da esercitarsi esclusivamente nei confronti dell'Associazione. Il diritto di accesso non può essere esercitato dopo il terzo anno dalla conclusione del procedimento e non ricomprende eventuali comunicazioni riservate al solo conciliatore, tali espressamente qualificate dalle parti.
2. I dati comunque raccolti, i documenti e i materiali dei procedimenti sono trattati nel rispetto delle disposizioni del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, recante "Codice in materia di protezione dei dati personali".

### **Articolo 12**

*(Cancellazione d'ufficio dal registro degli organismi di conciliazione)*

1. Ai sensi dell'articolo 10, comma 3, del decreto ministeriale, in caso di cancellazione dell'Organismo dal registro degli organismi tenuto dal Ministero della Giustizia, le conciliazioni in corso alla data di detta cancellazione vengono dichiarate improcedibili con atto del conciliatore incaricato, che lo stesso trasmette all'Organismo e in copia alle parti.

### **Articolo 13**

*(Sospensione dei termini procedurali)*

1. Il decorso dei termini procedurali previsti nel Regolamento è sospeso dal 1° al 31 agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio di ciascun anno, e riprende a decorrere alla fine del periodo di sospensione. Ove il decorso abbia inizio durante il periodo di sospensione, l'inizio stesso è differito alla fine di detto periodo.
2. E' facoltà del conciliatore, se tutte le parti sono d'accordo, derogare le previsioni di cui al comma 1.
3. Nel caso in cui l'istanza di conciliazione sia stata presentata in ottemperanza alle previsioni di cui all'art. 40, comma 6, del decreto legislativo, il conciliatore deve concludere la procedura di conciliazione entro il termine di 6 mesi indicato dalla richiamata disposizione.

## **DICHIARAZIONE DI IMPARZIALITA'**

Il sottoscritto (nome e cognome), iscritto nell'elenco dei conciliatori del "Conciliatore BancarioFinanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR", incaricato di favorire la composizione della controversia in essere tra le seguenti parti:

- estremi della (o delle ) parte istante
- estremi della (o delle) controparte

### **DICHIARA**

- 1) di non avere con alcuna delle parti rapporti di coniugio, di parentela e di affinità in linea retta in qualunque grado, ed in linea collaterale sino al terzo grado incluso;
- 2) di non avere e di non avere avuto nei precedenti due anni rapporti di lavoro, dipendente e non, con alcuna delle parti, che possano avere rilevanza e/o influenza alcuna sulla propria prestazione conciliativa;
- 3) di voler svolgere con assoluta imparzialità il compito affidatogli al solo fine di gestire, sotto l'osservanza degli obblighi di legge, il tentativo di conciliazione della controversia.

In fede.

(data).....

(firma).....

## **INDENNITA'**

Le indennità si compongono delle spese di avvio del procedimento e delle spese di conciliazione.

- 1) Spese di avvio del procedimento: euro 30 per ciascuna parte. Le spese di avvio non sono dovute qualora le parti presentino l'istanza di conciliazione congiunta.
- 2) Spese di conciliazione: ciascuna parte deve corrispondere gli importi indicati nella tabella, aumentati delle eventuali maggiorazioni previste in funzione delle indicazioni fornite dall'Organismo:

| <b>Valore della controversia</b>   | <b>Spesa (per ciascuna parte)</b> |
|------------------------------------|-----------------------------------|
| Fino a Euro 5.000                  | Euro 200                          |
| da Euro 5.001 a Euro 10.000        | Euro 300                          |
| da Euro 10.001 a Euro 25.000       | Euro 450                          |
| da Euro 25.001 a Euro 50.000       | Euro 700                          |
| da Euro 50.001 a Euro 250.000      | Euro 1.000                        |
| da Euro 250.001 a Euro 500.000     | Euro 2.000                        |
| da Euro 500.001 a Euro 2.500.000   | Euro 4.000                        |
| da Euro 2.500.001 a Euro 5.000.000 | Euro 6.000                        |
| Oltre Euro 5.000.000               | Euro 10.000                       |

Alla tabella l'Organismo può applicare una maggiorazione dell'importo delle spese di conciliazione dovuto da ciascuna parte per ogni scaglione di riferimento, in misura non superiore al 5%, tenuto conto della particolare importanza, complessità o difficoltà dell'affare.

Alla tabella l'Organismo può applicare alcune riduzioni:

- a) nel caso in cui più soggetti (in numero non superiore a quindici) si costituiscano – per altrettante controversie tra loro identiche – come unica parte in un tentativo di conciliazione, le spese di conciliazione dovute da ciascuna parte sono pari all'importo dovuto da un singolo soggetto, aumentato:
  - del 20%, se la parte è composta da non più di dieci soggetti;
  - del 30%, se la parte è composta da non più di quindici soggetti;
- b) nel caso in cui più soggetti (in numero superiore a quindici) si costituiscano – per altrettante controversie tra loro identiche – come unica parte in un tentativo di conciliazione, le spese di conciliazione dovute da ciascuna parte dovranno essere concordate caso per caso con l'Organismo.