

Regolamento della procedura di conciliazione UniCredit

Documento
accessibile a
ipovedenti e
non vedenti*



*accessibile su lettori con lingua italiana conformi agli standard PDF/A-2 UA



UniCredit, ha avviato dal 2005 un dialogo aperto e costruttivo con le **Associazioni dei Consumatori**, che ha portato nel 2010 alla sigla del primo Accordo Quadro, successivamente rinnovato.

L'Accordo Quadro in essere ha sancito il consolidamento di un modello di collaborazione volto ad individuare soluzioni concrete per la **tutela del consumatore** di cui la Procedura di Conciliazione rappresenta un esempio.

La **Procedura di Conciliazione Paritetica**, sviluppata con le Associazioni dei Consumatori, è infatti un ulteriore strumento adottato da UniCredit a sostegno della **soddisfazione** e della **tutela** dei suoi **Clienti**.

Un segnale tangibile della volontà di riconoscere al Cliente una sempre maggiore attenzione, attraverso la tutela dei suoi diritti anche insieme alle **Associazioni dei Consumatori**.

Obiettivo della conciliazione è **risolvere insieme alle Associazioni le controversie** legate a specifici prodotti erogati dalla Banca **in tempi rapidi, a costi contenuti e senza adire le vie legali**.

Il presente documento illustra i passaggi da seguire da parte dei Clienti che, dopo aver seguito il normale processo previsto per i reclami, non abbiano ricevuto una risposta soddisfacente e desiderino accedere alla procedura di conciliazione.

ARTICOLO 1 - RICORSO ALLA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

- Il cliente-consumatore, come individuato dall'art. 3 del D.Lgs. n. 206/05 può accedere gratuitamente alla Procedura di Conciliazione (fatto salvo l'importo della eventuale quota associativa richiesta dalla Associazione dei Consumatori alla quale si rivolge per essere assistito), dopo aver presentato reclamo scritto indirizzato alla competente Struttura della Banca senza aver ricevuto una risposta scritta (fax, lettera, e-mail) soddisfacente ovvero senza averne ottenuta alcuna trascorsi 30 giorni dalla ricezione del reclamo da parte della Banca.
- La Procedura di Conciliazione si avvia con la presentazione, da parte del cliente-consumatore, della domanda di conciliazione ad una delle Associazioni dei Consumatori indicate al successivo art. 6 (da qui in avanti collettivamente AA.CC. e singolarmente AC) e, dopo una preliminare valutazione di ammissibilità formale della domanda, sarà cura della AC inoltrarla alla Segreteria Tecnica della Banca e, per conoscenza, alla Filiale competente per il rapporto con il cliente.
- Il cliente-consumatore può ricorrere alla Procedura di Conciliazione esclusivamente per controversie¹:
 - inerenti ai seguenti prodotti e servizi: conti correnti, carte di debito, incassi e pagamenti, carte di credito e carte prepagate, contratti di credito ai consumatori come definiti dal disposto dagli artt. 121 e 122 del D.Lgs. n. 385 del 1993;
 - di valore fino ad € 50.000;
 - relative ad operazioni poste in essere nei due anni antecedenti al reclamo di cui al punto 1.

ARTICOLO 2 - COMMISSIONI DI CONCILIAZIONE

La tabella di seguito riportata indica le Commissioni di Conciliazione, le Segreterie Tecniche e la loro relativa competenza.

Segreterie Tecniche	Area di competenza	Indirizzo, telefono, e-mail	Sedi delle Commissioni di Conciliazione
VERONA	Triveneto, Lombardia, Valle d'Aosta, Piemonte, Liguria	Via dell'Agricoltura, 1 37135 - VERONA Tel: 045 8081592 UILITARENORD@unicredit.eu	Via dell'Agricoltura,1 37135 - VERONA
ROMA	Emilia Romagna, Toscana, Umbria, Marche, Abruzzo, Molise, Lazio, Sardegna	Viale U. Tupini, 180 00144 - ROMA Tel: 06 54453691 UILITARECENTRO@unicredit.eu	Viale U. Tupini, 180 00144 - ROMA
PALERMO	Sicilia, Calabria, Puglia, Basilicata, Campania	Via G. Magliocco, 1 90141 - PALERMO Tel: 081 19151860 UILITARESUD@unicredit.eu	Via G. Magliocco, 1 90141 - PALERMO

- Le Commissioni di Conciliazione sono composte, su base paritetica, da un rappresentante della Banca e da un rappresentante di una delle AA.CC. alla quale il singolo consumatore ha conferito apposito mandato.
- Le Commissioni si riuniscono di regola una volta al mese di norma tramite utilizzo di strumenti di videoconferenza ed istruiscono, esaminano e decidono le contestazioni sottoposte al loro vaglio, formulando, ove possibile, una proposta conciliativa.
- Le riunioni delle Commissioni di Conciliazione non sono pubbliche. I dati, le notizie e le informazioni fornite nel corso delle sedute devono considerarsi strettamente riservati e confidenziali.

¹ Le Parti convengono fin d'ora che l'eventuale ampliamento della casistica delle controversie prevista dalla procedura, preventivamente concordata tra le Parti e recepito al 3° capoverso dell'art.1 del relativo regolamento, costituirà parte integrante del presente Accordo.

ARTICOLO 3 - SEGRETERIE TECNICHE

- Ciascuna Segreteria Tecnica è costituita da due risorse, messe a disposizione rispettivamente una dalla Struttura Controlli ed una dalla Struttura Legale.
- La Segreteria Tecnica dovrà ricevere le richieste da sottoporre al vaglio della Commissione di Conciliazione e verificarne la regolarità formale. Dovrà inoltre indicare all'AC che ha presentato la domanda di conciliazione la eventuale irregolarità formale individuata ed assegnare alla stessa un termine per sanarla.
- La Segreteria Tecnica acquisirà presso le AA.CC. e presso le proprie filiali/uffici centrali le informazioni, la documentazione contrattuale e quanto di utile riguardo al rapporto tra Banca e cliente-consumatore oggetto di contestazione, richiedendo ogni integrazione necessaria per la presentazione del caso completo alla Commissione.
- La Segreteria Tecnica, dopo aver effettuato l'istruttoria, presenterà i casi alla Commissione di Conciliazione e predisporrà i verbali delle riunioni.
- La Segreteria Tecnica effettua inoltre la comunicazione della decisione della Commissione e redige report periodici come indicato al successivo articolo 4.

ARTICOLO 4 - PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

- La Procedura di Conciliazione si intende instaurata quando alla Segreteria Tecnica competente perviene, tramite raccomandata, fax o e-mail, una domanda di conciliazione da parte di un cliente-consumatore della Banca per il tramite di una delle AA.CC. incaricata dal cliente.
- La domanda del cliente-consumatore dovrà essere consegnata a mano o inviata tramite raccomandata alla AC, corredata da apposito mandato a transigere in favore della AC prescelta e da fotocopia di un documento valido del cliente. La domanda dovrà essere redatta sull'apposito modulo reperibile dal cliente-consumatore sul sito della Banca (www.unicredit.it/associazionideiconsumatori) e delle AACC aderenti e sottoscritta dal cliente-consumatore. La AC avvertirà tempestivamente la Segreteria Tecnica territorialmente competente dell'avvenuta ricezione della domanda di conciliazione.
- I componenti della Commissione devono essere muniti di pieno ed esclusivo mandato a transigere, ciascuno nell'interesse della parte rappresentata.
- La Procedura di Conciliazione deve essere svolta celermente e comunque di norma entro 60 giorni calcolati dalla data di ricevimento della domanda completa da parte della Segreteria Territoriale sino alla riunione della Commissione di Conciliazione. A tal fine, la Segreteria Tecnica e la Commissione stessa utilizzeranno di norma strumenti telematici per collegamenti a distanza.
- Dopo la presentazione della domanda di conciliazione, il componente della Commissione di espressione dell'AC, tramite la Segreteria Tecnica, ha accesso, nel rispetto dei principi di riservatezza e di confidenzialità, alle informazioni e ai dati contrattuali in possesso della Banca e pertinenti all'attività di conciliazione in corso, con congruo anticipo rispetto alle riunioni della Commissione.
- Il cliente-consumatore può adire la Commissione di Conciliazione anche nel caso in cui per la medesima controversia:
i) sia stato già adito il Conciliatore Bancario Finanziario o altro organismo di conciliazione previsto dalle normative vigenti o l'ABF (Arbitro Bancario Finanziario) ii) sia stato intentato un giudizio in sede civile nei confronti della Banca.
Nel primo caso il cliente-consumatore si impegna a richiedere l'interruzione del procedimento di risoluzione stragiudiziale delle controversie adito; nel secondo caso, il cliente e la Banca si attiveranno per ottenere un adeguato rinvio per trattative dell'incombenza processuale in corso.

- La procedura di conciliazione si conclude in ogni caso con la sottoscrizione, da parte dei componenti della Commissione, di un verbale, redatto dalla Segreteria Tecnica contestualmente alla riunione della Commissione, di: i) accordo/ conciliazione, con contestuale formulazione di una proposta transattiva; ii) mancato accordo; iii) rigetto della domanda. Tale verbale viene inviato dalla Segreteria Tecnica al cliente, con modalità certe di avvenuta ricezione e, per conoscenza, alla filiale ed alla AC.
- Nel caso di proposta di accordo/conciliazione, la Segreteria Tecnica informa il cliente-consumatore della modalità di accettazione della proposta transattiva descritta nel verbale, consistente nella apposita sottoscrizione, da effettuarsi in filiale in presenza di dipendente autorizzato che apporrà apposito visto per verifica firma del cliente, di copia del citato verbale allegando copia di valido documento di identità. Tale accettazione dovrà avvenire nel termine di 15 giorni decorrenti dall'avvenuta conoscenza, da parte del cliente-consumatore, della proposta transattiva. La proposta transattiva avrà efficacia di accordo vincolante tra le parti ex art. 1965 c.c. solo quando il cliente-consumatore, entro il termine indicato, fatte salve cause di forza maggiore, avrà accettato la proposta tramite sottoscrizione del verbale. Sarà cura della filiale competente informare successivamente la Segreteria Tecnica, e la AC competente dell'accettazione o meno della proposta da parte del cliente.
- Con l'adesione da parte del cliente-consumatore alla proposta formulata nel verbale di conciliazione, la controversia si intende risolta in modo definitivo, con conseguente rinuncia ad ogni relativo diritto ed azione da parte del cliente-consumatore 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, con spese compensate, rinunciando ad avvalersi degli effetti della sentenza eventualmente intervenuta. In tale ipotesi, anche la Banca si impegna a 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 di Conciliazione e non accettato dal consumatore non potrà costituire precedente vincolante per la Banca e quindi in nessun caso potrà valere come riconoscimento di responsabilità da parte delle medesime circa i fatti oggetto di contestazione.
- La Segreteria Tecnica redigerà su base trimestrale un rapporto sintetico sulle tipologie dei casi trattati e sull'andamento complessivo della Procedura, che verrà condiviso con le AA.CC. dalla struttura di UniCredit che intrattiene la relazione con le AA.CC. al fine di individuare possibili aree di intervento.

ARTICOLO 5 - CLIENTI-CONSUMATORI AMMESSI ALLA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

La Segreteria Tecnica prenderà in esame esclusivamente le domande di clienti-consumatori associati o assistiti per l'occasione da una delle AA.CC. firmatarie liberamente scelta dai clienti-consumatori stessi.

ARTICOLO 6 - ASSOCIAZIONI CHE POSSONO ATTIVARE LA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

La Procedura di Conciliazione potrà essere attivata dalle AA.CC. firmatarie dell' Accordo quadro (Adiconsum, Adoc, Asso-Consum, Assoutenti, Casa del Consumatore, Cittadinanzattiva, Codacons, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Unione Nazionale Consumatori e da quelle che dovessero in futuro aderire ai sensi e con le modalità di cui all'Art. 6 dell' Accordo stesso.