

PROTOCOLLO D'INTESA

tra

AGOS DUCATO SPA con sede in Milano, Bernina 7, Codice Fiscale - Partita Iva e Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano n. 08570720154 (di seguito "Agos Ducato")

e

FEDERCONSUMATORI Associazione di consumatori aderente al Consiglio Nazionale Consumatori e utenti (CNCU) firmataria, con sede in Roma (00185) Via Palestro 11 (di seguito "Federconsumatori");

la Società **Agos Ducato** e la **Federconsumatori**, unitariamente, "**le Parti**"

premettono

La Agos Ducato e la Federconsumatori hanno sviluppato 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 ed alla trasparenza ed equità nei rapporti contrattuali, dall'altro, a promuovere una procedura per risolvere le criticità emerse con la clientela derivanti dalla commercializzazione di prodotti finanziari.

Pertanto Agos Ducato e Federconsumatori, hanno avviato un progetto per la risoluzione delle potenziali problematiche come sopra evidenziato, che consiste nella gestione stragiudiziale di eventuali reclami pervenuti alla Agos Ducato, quale condizione fondamentale, per garantire i rapporti con i consumatori, specialmente in termini di soddisfazione e fiducia.

Nell'ambito di tale attività di gestione delle controversie con la clientela, Agos Ducato e Federconsumatori – in presenza di alcuni presupposti di seguito indicati, hanno intenzione di stipulare una procedura di conciliazione (di seguito anche la "Procedura" o la "Procedura di Conciliazione") tesa a favorire accordi stragiudiziali dei reclami presentati dalla clientela per il tramite della Federconsumatori, sulla scia della collaborazione avviata dal 2009.

Al fine di disciplinare la suddetta Procedura che si ispira, altresì, ai principi sanciti dalle Raccomandazioni Comunitarie 1998/257 e 2001/310 in tema di risoluzione extragiudiziale delle controversie, le Parti stabiliscono di adottare il seguente:

REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE

Articolo 1 – Procedura di Conciliazione

1.1. E' istituita la Procedura di Conciliazione tra Agos Ducato e Federconsumatori finalizzata a, attraverso la valutazione di ogni singolo caso, a comporre le controversie insorte tra Agos Ducato ed i propri clienti (di seguito i "Clienti" o, al singolare, il "Cliente").

1.2. La Procedura di Conciliazione è gratuita per il Cliente e si basa sulla collaborazione paritetica tra Agos Ducato e Federconsumatori.

1.3. Oggetto della Procedura di Conciliazione sono i reclami già inoltrati ad Agos Ducato risolti con una risposta considerata non soddisfacente per il Cliente, o nel caso in cui non sia stata fornita risposta entro il termine massimo di 40 giorni da parte di Agos Ducato.

1.4. La Procedura di Conciliazione riguarda i reclami inerenti i prodotti/servizi finanziari commercializzati da Agos Ducato, che presentino le seguenti caratteristiche:

- importo contestato pari o superiore ad € 1.000,00;
- prodotti e servizi commercializzati successivamente alla data del presente documento;
- contestazioni non attinenti tematiche a livello generale del sistema finanziario.

Articolo 2 – Accesso alla Procedura di Conciliazione

2.1. Alla Procedura di Conciliazione possono far ricorso i Clienti di Agos Ducato che rientrino nella definizione di "consumatore", come stabilito dall'art. 3, comma 1, lettera a) del D.Lgs. 206/2005 e successive modifiche ("Persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta"). La Procedura di Conciliazione è applicata ai Clienti che la richiedano attraverso o con l'assistenza della Federconsumatori.

Articolo 3 – Disposizioni procedurali

3.1 L'avvio della Procedura di Conciliazione è subordinato alla richiesta scritta di ammissione alla procedura da parte del Cliente, da redigersi mediante compilazione dell'apposito modulo.

3.2 Il modulo per l'accesso alla procedura è disponibile presso gli sportelli della Federconsumatori.

3.3 Per l'ammissione alla Procedura il Cliente deve indicare tutti i dati richiesti nel modulo di ammissione alla procedura.

Si considerano non ammesse le domande pervenute su moduli incompleti e/o non compilati correttamente, in caso di impossibilità da parte della segreteria tecnica di cui al successivo art. 5 (di seguito la "Segreteria Tecnica"), di compilare autonomamente i campi mancanti.

3.4 Il modulo integralmente compilato può essere presentato con le seguenti modalità:

- per posta con l'assistenza di Federconsumatori, alla Segreteria Tecnica della Commissione di cui al successivo articolo 4;
- attraverso gli sportelli fa Federconsumatori.

3.5 Nel modulo di domanda il Cliente deve indicare l'Associazione dei Consumatori "Federconsumatori" per la discussione del suo caso alla Commissione di Conciliazione di cui al successivo articolo 4 (di seguito la "Commissione").

3.6 La Procedura di Conciliazione può essere espletata anche nel caso in cui il Cliente abbia promosso causa civile nei confronti di Agos Ducato. Con l'accettazione della proposta avanzata in sede di Procedura di Conciliazione, il Cliente rinuncia agli atti e alle azioni di detti procedimenti.

3.7 Con la sottoscrizione della domanda di conciliazione il Cliente esplicitamente dichiara di conoscere ed accettare le previsioni di cui al presente documento (di seguito il "Regolamento"), impegnandosi a non proporre azioni giudiziarie o stragiudiziali fino alla definizione della Procedura di Conciliazione inerente il proprio caso. Fermo restando quanto previsto dal precedente punto 3.6, 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.

3.8 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 alla stessa sottoposte, nonché di formulare una proposta transattiva da sottoporre al Cliente al fine di dirimere la controversia.

4.2 La Commissione svolge i propri lavori presso gli uffici messi a disposizione da Agos Ducato nelle sedi da concordare con Federconsumatori.

4.3 Le riunioni della Commissione non sono pubbliche e ogni informazione acquisita dalle Parti nel corso della conciliazione è da considerarsi riservata e non utilizzabile al di fuori della Procedura stessa, né divulgabile a terzi.

4.4 La Commissione è paritetica: essa è composta da rappresentanti di Federconsumatori e da rappresentanti di Agos Ducato.

4.5 Federconsumatori, fornirà alla Segreteria Tecnica della Commissione i dati identificativi e qualificativi dei propri rappresentanti del Cliente.

4.6 Tutte le spese, nessuna esclusa, relative al funzionamento della Commissione saranno a carico di Agos Ducato, la quale si avvarrà della Segreteria Tecnica.

4.7 A Federconsumatori saranno attribuiti dei rimborsi spesa forfettari per ogni sessione di conciliazione e in relazione alle pratiche trattate, con modalità che saranno concordate di volta in volta fra le Parti.

4.8 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. Agos Ducato, in accordo con Federconsumatori, potrà dotarsi di sistemi telematici on-line per esperire, nei termini sopra detti il tentativo di conciliazione.

4.9 Nel caso in cui la sessione di conciliazione non possa aver luogo per l'assenza giustificata del conciliatore di Federconsumatori, 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 Agos Ducato 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 da Federconsumatori;

- procedere alla definizione di un calendario per discutere i casi sottoposti all'esame della Commissione, informando almeno 10 giorni prima della seduta, Federconsumatori 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 a Federconsumatori;
- comunicare a Federconsumatori l'esito di ciascuna domanda trasmettendo, se emessa, la proposta conciliativa formulata dalla Commissione.

5.3 La Segreteria Tecnica è formata da personale di Agos Ducato particolarmente a conoscenza delle tematiche relative alle procedure di conciliazione. La Segreteria Tecnica potrà essere interpellata da Federconsumatori per informazioni o altro.

Articolo 6 – Procedimento

6.1 Le Parti si riuniscono nelle date stabilite e verificano la possibilità di proporre accordi transattivi, fatta salva la necessità di acquisire ulteriore documentazione; in tal caso la controversia verrà discussa nel corso di una successiva riunione, al fine di poter esaminare anche la suddetta documentazione.

6.2 Il procedimento si conclude sempre con la sottoscrizione, da parte dei componenti della Commissione, di un verbale:

- a) di accordo, con l'eventuale proposta transattiva;
- b) di mancato accordo.

In entrambi i casi la Federconsumatori si impegna ad informare il Cliente sull'esito della conciliazione.

6.3 Nei casi di accoglimento della domanda di conciliazione, il Cliente preventivamente dovrà accettare la proposta transattiva formulata dalla Commissione sottoscrivendo l'apposito modulo e trasmettendolo alla Segreteria Tecnica anche per il tramite della Federconsumatori o di Agos Ducato. Successivamente il Cliente dovrà recarsi presso la sede di Agos Ducato ove è incardinato il rapporto, o con altre modalità da concordare, entro 30 giorni dal ricevimento della specifica comunicazione fornita da Federconsumatori in ordine all'esito positivo della domanda, al fine di sottoscrivere il verbale di conciliazione e riceverne copia firmata da Agos Ducato.

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 Agos Ducato potrà accettare l'adesione del Cliente alla proposta formulata anche successivamente a tale termine.

6.4 Qualora la conciliazione preveda l'erogazione di una somma di denaro a favore del Cliente, la liquidazione da parte di Agos Ducato avverrà entro 30 giorni dalla firma dell'atto transattivo, di norma mediante accredito sul conto corrente del Cliente.

6.5 L'accettazione da parte del Cliente della proposta conciliativa estingue definitivamente la controversia con conseguente rinuncia da parte del Cliente ad ogni relativo diritto e/o azione nei confronti di Agos Ducato.

Articolo 7.– Disposizioni finali e transitorie

7.1 Il presente Regolamento sarà valido sino al 31 dicembre 2013. Alla scadenza, il Regolamento si intenderà automaticamente rinnovato per un periodo di 1 (uno) anno e così via per ogni successivo periodo, a meno che non venga data disdetta da una delle Parti da comunicarsi all'altra, a mezzo raccomandata a.r.,

con preavviso non inferiore a 60 gg, a far data dalla consegna della raccomandata all'ufficio postale, rispetto alla data di scadenza originaria o prorogata.

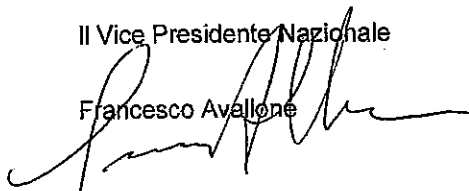
7.2 Agos Ducato e Federconsumatori si impegnano a diffondere il presente Regolamento tramite i propri siti internet.

Milano, 10 giugno 2013

Per Federconsumatori

Il Vice Presidente Nazionale

Francesco Avellone



FEDERCONSUMATORI
Via Palestro, 11 - 00185 ROMA
Tel. 06-42020755-59
Fax 06-47424809

Per Agos Ducato

Il Direttore Relazioni Esterne, C&I,
Clienti Diretti e Assicurazioni

Flavio Salvicchi

