

PROTOCOLLO D'INTESA TRA ASSOFIN E LE ASSOCIAZIONI DEI  
CONSUMATORI ADERENTI AL CONSIGLIO NAZIONALE DEI  
CONSUMATORI E DEGLI UTENTI (CNCU)

---

PROCEDURA DI CONCILIAZIONE PARITETICA TRA  
INTERMEDIARI BANCARI/FINANZIARI E CONSUMATORI

## Premesso che

- la conciliazione paritetica costituisce un valido strumento per risolvere in modo semplice e rapido le controversie tra intermediari bancari/finanziari e consumatori, alternativo alla giustizia ordinaria, alla mediazione civile e all'Arbitro Bancario Finanziario;
- la procedura conciliativa può essere attivata solo laddove esistono accordi di intesa specifici tra le associazioni di consumatori e le imprese (protocolli di conciliazione);
- la Risoluzione del parlamento europeo del 25 ottobre 2011 sui metodi alternativi di soluzione delle controversie in materia civile, commerciale e familiare ha richiamato l'attenzione sulla conciliazione paritetica italiana quale "esempio di migliore prassi basata su un protocollo stipulato e sottoscritto dall'azienda e dalle associazioni di consumatori";
- la direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie, che ha trovato attuazione nell'ordinamento italiano con il decreto legislativo 6 agosto 2015 n.130, conferma la necessità di implementare, all'interno dell'Unione Europea, procedure extraprocessuali di ricorso, facilmente accessibile ai consumatori, ad oggi ancora di scarsa diffusione;
- Assofin – Associazione italiana del credito al consumo e immobiliare – riconosce l'importanza di favorire l'utilizzo della conciliazione paritetica nel settore del credito ai consumatori;

### **le parti, ovvero ASSOFIN e le Associazioni dei consumatori firmatarie, concordano che:**

- potranno aderire al presente protocollo le Associazioni dei consumatori aderenti al Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti, nonché gli intermediari bancari/finanziari associati ad Assofin operanti nel comparto del credito al consumo;
- lo svolgimento della procedura di conciliazione paritetica tra Associazioni dei consumatori e intermediari bancari/finanziari viene definito dal regolamento di conciliazione, che si ispira alle Raccomandazioni comunitarie 1998/257 e 2001/310, nonché a quanto definito dal decreto legislativo 6 agosto 2015 n.130 in materia di risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori;
- Assofin si impegna a:
  - promuovere l'adesione delle proprie Associate al presente schema di conciliazione,
  - svolgere il ruolo di Segreteria Tecnica delle procedure conciliative, secondo quanto previsto dal Regolamento di Conciliazione,
  - partecipare al Comitato paritario di gestione a presidio di tutta l'attività conciliativa;

- Le Associazioni dei consumatori firmatarie si impegnano a:
  - nominare i soggetti incaricati alla trattazione delle conciliazioni, considerando la loro conoscenza relativamente ai finanziamenti di consumo,
  - assicurare un'ampia informativa ai cittadini sulla procedura di conciliazione e sulle modalità per ricorrervi,
  - svolgere le attività previste dal Regolamento di Conciliazione per garantire la massima efficacia delle procedure conciliative;
  
- gli intermediari bancari/ finanziari firmatari del presente protocollo si impegnano a:
  - comunicare ad Assofin i soggetti incaricati alla trattazione delle conciliazioni,
  - rendere disponibili al pubblico le informazioni sulle modalità di attivazione della procedura di conciliazione paritetica,
  - dare la massima diffusione al presente protocollo,
  - svolgere le attività previste dal Regolamento di Conciliazione per garantire la massima efficacia delle procedure conciliative;
  
- sarà istituito un Comitato paritario di gestione, composto da:
  - 2 rappresentanti scelti tra le Associazioni dei consumatori,
  - 1 membro di Assofin,
  - 1 membro, nominato secondo un criterio turnario, appartenente ad un intermediario aderente al protocollo.

Tale Comitato, che si riunirà almeno una volta all'anno, avrà il compito di vigilare sull'intera attività conciliativa e sugli esiti delle procedure concluse, definire gli aspetti operativi legati alla realizzazione della procedura secondo quanto definito dal regolamento di conciliazione e istituire un monitoraggio che, con cadenza annuale, rilevi i risultati dei tentativi di conciliazione.

## REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE

### Articolo 1 – Procedura di conciliazione

- 1.1. La procedura di conciliazione tra l'intermediario bancario/finanziario (da qui in avanti "intermediario") e le Associazioni dei Consumatori firmatarie del presente Protocollo è finalizzata a pervenire, attraverso la valutazione di ogni singolo caso, alla composizione delle controversie tra l'intermediario e il cliente.
- 1.2. La procedura di conciliazione è gratuita per il cliente e si basa sulla collaborazione paritetica tra intermediari e Associazioni dei Consumatori.
- 1.3. Oggetto della procedura di conciliazione sono i reclami inoltrati per iscritto all'intermediario rimasti privi di risposta entro il termine previsto per legge o la cui risposta è stata considerata dal cliente non soddisfacente. La procedura di conciliazione riguarda i reclami inerenti ai finanziamenti al consumo (prestito personale, prestito finalizzato, carte di credito e finanziamenti contro cessione del quinto dello stipendio/pensione) commercializzati dall'intermediario, sia direttamente sia attraverso le reti distributive esterne.

### Articolo 2 – Accesso alla Procedura di Conciliazione

- 2.1 Alla procedura di conciliazione possono far ricorso i clienti dell'intermediario che al momento della presentazione della domanda rientrano nella definizione di "consumatore", come stabilito dall'art.3 del Codice del consumo ("la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta").
- 2.2 La procedura di conciliazione è applicata ai clienti che la richiedono attraverso o con l'assistenza delle Associazioni dei Consumatori tra quelle firmatarie del presente protocollo.

### Articolo 3 – Disposizioni procedurali

- 3.1 La conciliazione si intende instaurata all'atto del ricevimento da parte della Segreteria tecnica della domanda del cliente, redatta tramite apposito modulo, il

cui contenuto è definito nell'Allegato A del presente regolamento, con la quale il medesimo chiede di essere ammesso a detta procedura.

3.2 Il modulo per l'accesso alla procedura è disponibile:

- sul sito internet dell'intermediario, delle Associazioni dei Consumatori firmatarie e di Assofin,
- presso le filiali dell'intermediario,
- presso le sedi e gli uffici delle Associazioni dei Consumatori firmatarie.

3.3 Per l'ammissione alla procedura il cliente deve indicare tutti i dati richiesti nel modulo sopra menzionato. Per le domande pervenute su moduli incompleti e/o non compilati correttamente sarà chiesta al cliente la riformulazione della domanda. In caso di mancata risposta del cliente entro 30 giorni le domande si considereranno non ammesse.

3.4 La domanda di accesso alla procedura deve essere inviata entro 60 giorni dalla ricezione di una risposta scritta dell'intermediario ritenuta insoddisfacente o, in caso di mancata risposta, entro 90 giorni dall'inoltro del reclamo, salvo ritardi giustificati valutati dalla commissione.

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

- mediante consegna diretta alle filiali dell'intermediario,
- per posta (tradizionale o elettronica) o, se presenti, tramite apposite applicazioni internet, all'intermediario.
- attraverso una delle Associazioni dei Consumatori aderenti alla procedura di conciliazione.

I soggetti che hanno ricevuto il modulo provvederanno a trasmetterlo, tempestivamente (entro 10 giorni dalla ricezione), mediante posta elettronica (ordinaria o certificata) alla Segreteria tecnica.

3.6 Nel modulo di domanda il cliente può indicare l'Associazione dei Consumatori prescelta per la discussione del suo caso in sede di Commissione di conciliazione di

cui al successivo articolo. Ai fini del corretto svolgimento della procedura, il cliente può essere rappresentato esclusivamente da una Associazione dei Consumatori tra quelle firmatarie del protocollo. Non è ammessa infatti l'assistenza legale da parte di soggetti terzi/avvocati.

- 3.7 La procedura di conciliazione può essere espletata anche nel caso in cui per la medesima controversia il cliente abbia precedentemente fatto ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (di seguito ABF) o alla giustizia ordinaria. In tal caso, per poter accedere al tentativo di conciliazione, il cliente deve consegnare, insieme alla richiesta di conciliazione, idonea documentazione che comprovi l'avvenuta l'interruzione di un ricorso ABF o il rinvio delle incombenze di causa di un procedimento civile precedentemente avviato. Nel caso in cui tale documentazione non venisse presentata, la domanda di conciliazione non potrà essere accolta.
- 3.8 Con la sottoscrizione della domanda di conciliazione il cliente esplicitamente dichiara di accettare il presente Regolamento, impegnandosi a non intraprendere ulteriori iniziative di natura giudiziale o stragiudiziale (es. ricorso all'ABF) fino alla definizione della procedura di conciliazione inerente il proprio caso; in caso di esito negativo della procedura di conciliazione il cliente è libero di ricorrere a tutte le iniziative ritenute opportune a tutela dei propri interessi.
- 3.9 Il cliente può revocare la propria domanda di ammissione alla procedura di conciliazione in qualsiasi momento, inviando una comunicazione scritta secondo le medesime modalità utilizzate per la presentazione della domanda (secondo quanto definito all'art. 3.5 del presente Regolamento).

#### **Articolo 4 – Commissione di conciliazione**

- 4.1 Compito della Commissione è di esaminare e discutere le singole domande, nonché di proporre le soluzioni delle controversie, formulando una proposta transattiva da sottoporre al cliente, che resta libero di accettarla o meno.

- 4.2 La Commissione, la cui composizione varia caso per caso, svolge le proprie attività presso gli uffici messi a disposizione dall'intermediario coinvolto. In alternativa le parti potranno dotarsi di sistemi telematici on-line per esperire, nei termini sopra detti, il tentativo di conciliazione.
- 4.3 Le riunioni della Commissione non sono pubbliche e ogni informazione è da considerarsi riservata e non utilizzabile al di fuori della conciliazione stessa.
- 4.4 La Commissione è composta, su base paritetica, da un rappresentante dell'intermediario e da un rappresentante della Associazione dei Consumatori coinvolta, entrambi adeguatamente formati ed iscritti all'Albo Assofin dei conciliatori.
- 4.5 Le Associazioni dei Consumatori e gli intermediari firmatari forniscono alla Segreteria tecnica i dati identificativi e qualificativi dei propri rappresentanti conciliatori.
- 4.6 Il cliente sarà rappresentato dall'Associazione indicata all'atto della domanda o, in mancanza di specifiche indicazioni al riguardo, da una tra le Associazioni firmatarie del Protocollo scelta a turno dalla Segreteria tecnica.
- 4.7 Tutte le spese, nessuna esclusa, relative al funzionamento della Commissione saranno a carico dell'intermediario.
- 4.8 Alle Associazioni dei Consumatori saranno attribuiti dei rimborsi spesa forfettari con modalità che saranno definite tra le parti (Allegato B).
- 4.9 Le richieste di conciliazione pervenute alla Commissione dovranno essere esaminate entro 30 giorni, con possibilità di proroga per un periodo non superiore ai 30 giorni.

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, formata da personale competente in tematiche relative alle procedure di conciliazione, è istituita presso Assofin e assolve i seguenti compiti:

- riceve le domande esaminandone la completezza e l'ammissibilità formale alla procedura;
- se necessario, chiede ulteriore documentazione;
- provvede tempestivamente alla formazione della Commissione, coinvolgendo i rappresentanti conciliatori dell'Associazione dei Consumatori indicata dal cliente, o scelta secondo un criterio turnario, e dell'intermediario interessato;
- trasmette senza ritardo alla Commissione la domanda di conciliazione con relativa documentazione;
- iscrive la pratica in un apposito registro che sarà aggiornato con l'esito della procedura;
- comunica al cliente l'avvio della procedura di conciliazione
- detiene l'Albo Assofin dei conciliatori

#### **Articolo 6 – Procedimento**

6.1 Le Parti si riuniscono, anche tramite l'utilizzo di dispositivi a distanza, nelle date concordate (informando la Segreteria tecnica) e verificano la possibilità di proporre accordi transattivi, fatta salva la necessità di acquisire ulteriore documentazione o di ascoltare direttamente il cliente e/o i dipendenti dell'intermediario per ulteriori chiarimenti, nel qual caso la pratica sarà discussa in una successiva riunione.

- 6.2 Il procedimento si conclude sempre con un verbale a) di accordo, con l'eventuale proposta transattiva, o b) di mancato accordo.
- 6.3 Il conciliatore dell'intermediario predispone il verbale di accordo/ mancato accordo (seguendo le indicazioni riportate nell'Allegato C) e lo trasmette al conciliatore dell'Associazione dei consumatori per presa visione ed accettazione.
- 6.4 Il conciliatore dell'Associazione dei Consumatori, dopo aver provveduto alla firma del verbale, provvederà a farlo pervenire al cliente e alla Segreteria tecnica.
- 6.5 Nel caso di accordo tra le parti il cliente si impegna a sottoscrivere la proposta transattiva entro il termine di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione recandosi presso la sede territoriale dell'Associazione che lo ha assistito, o con altre modalità da concordare con l'Associazione stessa, al fine di sottoscrivere la conciliazione e riceverne copia firmata. In caso di mancata sottoscrizione della proposta transattiva, la stessa si riterrà non accettata, salvo casi di giustificato motivo, nei quali l'intermediario potrà accettare l'adesione del cliente alla proposta formulata anche successivamente a tale termine.
- 6.6 In caso di accettazione, le parti dovranno adempiere agli accordi sottoscritti entro 30 giorni dalla firma.
- 6.7 L'accettazione da parte del cliente della proposta conciliativa estingue definitivamente la controversia, con conseguente rinuncia ad ogni relativo diritto e/o azione nei confronti dell'intermediario. La mancata adesione alla proposta conciliativa da parte del cliente non costituisce precedente vincolante per l'intermediario, né può essere invocata o prodotta a danno dello stesso.
- 6.8 Il riscontro (positivo o negativo), o il mancato riscontro da parte del cliente deve essere comunicato alla Segreteria tecnica, da parte dell'Associazione che lo ha assistito, per permettere la registrazione e l'archiviazione dell'esito della procedura e la comunicazione all'intermediario coinvolto.

6.9 Complessivamente la procedura di conciliazione non può durare più di 90 giorni dalla comunicazione di avvio della procedura di conciliazione alla Commissione.

### **Articolo 7 – Disposizioni finali**

7.1 La procedura di conciliazione sarà accessibile dai consumatori a partire dal 1° luglio 2017 per un periodo sperimentale della durata di un anno; l'accordo s'intenderà in seguito tacitamente prorogato per successivi periodi di un anno, salvo disdetta da comunicarsi alla Segreteria Tecnica entro un mese dalla scadenza mediante invio di lettera raccomandata con avviso di ricevimento o di una comunicazione via Posta Elettronica Certificata (PEC). Dalla data di ricezione della disdetta, non verranno più accettate nuove domande di conciliazione, mentre saranno sottoposte all'esame della Commissione di conciliazione le domande già pervenute.

7.2 L'intermediario si dichiara disponibile a ricercare con le Associazioni dei Consumatori, congiuntamente o singolarmente, accordi ulteriori di collaborazione su tematiche collegate al sovra indebitamento e alla normativa in materia.

7.3 Dall'1 al 31 agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio sono sospese le attività di conciliazione e quindi i suddetti periodi vengono esclusi dal calcolo dei termini.

**MODULO DI RICHIESTA DI CONCILIAZIONE**  
**ACCORDO ASSOFIN – ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI**

**DATI CLIENTE – IL/LA SOTTOSCRITTO/A**

Nome e cognome \_\_\_\_\_

Luogo e data di nascita \_\_\_\_\_

Codice fiscale \_\_\_\_\_

Luogo di residenza \_\_\_\_\_

Numero di telefono \_\_\_\_\_

Indirizzo e-mail \_\_\_\_\_

**DATI RECLAMO**

Identificativo del contratto oggetto di reclamo (es. n° cliente, n° pratica) \_\_\_\_\_

Data invio reclamo \_\_\_\_\_

Canale di trasmissione del reclamo:  E-mail  PEC  fax  raccomandata  corrispondenza ordinaria

Intermediario (Banca o finanziaria) \_\_\_\_\_

**MOTIVAZIONE DELLA RICHIESTA** mancata risposta da parte dell'intermediario secondo i termini previsti per legge risposta ricevuta ma ritenuta inadeguata per il seguente motivo:\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_**DICHIARA:** di non essersi rivolto ad un organo di risoluzione giudiziale (tribunale civile) o stragiudiziale delle controversie (quali l'Arbitro Bancario Finanziario, il Conciliatore Bancario e il Mediatore). di aver richiesto il rinvio del procedimento civile già aperto nei confronti dell'intermediario o l'interruzione del procedimento di risoluzione stragiudiziale precedentemente attivato.**COMUNICA INOLTRE:**

- di aver preso visione e di accettare il Regolamento della Procedura di conciliazione Assofin - Associazioni dei Consumatori;

- di essere pienamente informato del fatto che:

- In ogni momento ha diritto di recedere dalla procedura di conciliazione secondo le modalità indicate nel Regolamento di conciliazione,
- il risultato della conciliazione potrebbe per sua natura essere diverso da quello ottenibile attraverso una procedura giudiziaria,
- è facoltà del cliente accettare l'eventuale accordo transattivo proposto dalla Commissione di conciliazione. In caso di mancata sottoscrizione l'accordo si riterrà non accettato.

**CHIEDE:**

di accedere alla procedura di conciliazione paritetica, secondo quanto previsto dal Protocollo e dal Regolamento di conciliazione Assofin – Associazioni dei Consumatori, per tentare una risoluzione stragiudiziale della controversia e,

**a tal fine:**

1) conferisce mandato di negoziare la controversia:

alla seguente Associazione dei consumatori aderente al protocollo:

\_\_\_\_\_

ad una Associazione dei consumatori tra quelle aderenti al protocollo.

2) indica qui di seguito l'indirizzo presso cui potrà essere inviato il verbale contenente il risultato della procedura di conciliazione:

Via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

**INVIA IN ALLEGATO:**

- copia documento d'identità
- reclamo all'intermediario
- eventuale risposta pervenuta dall'intermediario
- eventuale altra documentazione utile per la valutazione del reclamo (es. documento che comprova l'interruzione di un ricorso ABF sulla medesima controversia)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Luogo e data

Firma del cliente

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**INFORMATIVA PRIVACY:**

Il cliente, letta l'informativa privacy allegata, autorizza la Segreteria Tecnica e la Commissione di Conciliazione a poter aver accesso a tutte le informazioni e i dati personali che lo riguardano e che sono pertinenti o utili all'esame della suddetta controversia, secondo quanto previsto dal Regolamento Europeo 2016/679 e dalla normativa nazionale in materia di protezione dei dati personali.

Luogo e data

Firma del cliente

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## INFORMATIVA PRIVACY

### Protocollo di intesa Assofin – Associazioni dei Consumatori sulla conciliazione paritetica

Ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento UE 679/2016 "GDPR" e della applicabile normativa sulla protezione dei dati personali, in relazione ai dati che La riguardano, Le comunichiamo che i dati personali comunicati alla Segreteria Tecnica di Conciliazione di **ASSOFIN**, vengono raccolti e trattati esclusivamente per valutare la richiesta di conciliazione da Lei presentata e per avviare la procedura di conciliazione paritetica. A tale fine i suoi dati saranno condivisi con la Commissione di Conciliazione tenuta alla risoluzione stragiudiziale della controversia che la coinvolge, secondo le regole previste dal Regolamento di Conciliazione.

I suoi dati non saranno trasferiti all'estero e il trattamento è condotto con l'impiego delle misure di sicurezza idonee ad impedire l'accesso ai dati non autorizzato da parte di terzi e a garantire la Sua riservatezza.

Il conferimento dei dati da parte Sua è necessario in quanto, in mancanza di tale conferimento, la Segreteria Tecnica di Conciliazione di ASSOFIN non potrà avviare la procedura di conciliazione paritetica da Lei richiesta. I dati sono conservati per un periodo massimo di dieci anni dalla fine del rapporto.

in qualsiasi momento può esercitare i diritti di cui agli artt. 15-22 del GDPR (tra gli altri, accesso ai dati, rettifica o cancellazione degli stessi, limitazione del trattamento, opposizione e portabilità) contattando l'Associazione (e-mail: [mailbox@assofin.it](mailto:mailbox@assofin.it)) e ha la facoltà di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali ([www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)) nel caso in cui reputi che il trattamento in questione violi la normativa vigente.

Titolare del trattamento è **Assofin - Associazione Italiana del Credito al Consumo e Immobiliare – C.so Italia 17, Milano.**

**Definizione dei rimborsi spese forfettari da corrispondere alle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo secondo l'art. 4.8 del Regolamento di conciliazione**

Alle Associazioni dei Consumatori, firmatarie del Protocollo di Conciliazione, sarà riconosciuto dall'intermediario un rimborso spese forfettario di Euro 100,00 (cento) per ogni richiesta di conciliazione esaminata per la quale si addivenga all'accettazione del verbale di conciliazione da parte del cliente (art. 6.2 del Regolamento di Conciliazione) e di Euro 50,00 (cinquanta) per ogni richiesta esaminata laddove il verbale di conciliazione sottoposto al cliente non sia da questi accettato.

Detti rimborsi saranno oggetto di revisione tra le parti, che si troveranno, decorsi 6 mesi dall'entrata in vigore dell'accordo, al fine di valutarne opportunamente la congruenza.

L'Associazione dei Consumatori, conclusa la procedura di conciliazione farà pervenire all'intermediario coerente fattura/ nota di addebito per gli importi di spettanza. Il pagamento delle note di addebito sarà regolato dall'intermediario a mezzo bonifico bancario alle coordinate fornite dall'Associazione interessata entro 60 giorni fine mese ricevimento fattura e/o nota di addebito.

SCHEMA DI VERBALE DI ACCORDO/MANCATO ACCORDO  
A CONCLUSIONE DI UNA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE PARITETICA

Data: *da compilare*

Verbale di *accordo /mancato accordo* tra  
*Dati identificativi del consumatore*  
e  
*Dati identificativi dell'intermediario*

Data di avvio della procedura: *da compilare*

Conciliatori: *da compilare*

Data/e incontro/incontri tra i conciliatori: *da compilare*

Dettagli della procedura:

**da compilare**

Esito della procedura: *negativo/positivo*

Firma Conciliatore *nome intermediario*:

\_\_\_\_\_  
Firma Conciliatore *nome Associazione dei consumatori*:

\_\_\_\_\_  
Firma, per accettazione, del cliente *nome e cognome\**:

\_\_\_\_\_  
\* la firma del cliente è necessaria soltanto in caso di verbale di accordo. Senza l'accettazione del cliente il verbale di accordo non può avere effetto transattivo.