

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

*(in vigore dal 1° febbraio 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.

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 che 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 del decreto legislativo o dai provvedimenti di cui al comma 3 dell'articolo 2. 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.

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.

#### **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 le seguenti riduzioni:

- a) nel caso in cui, per un'identica controversia, una parte rappresenti più soggetti, le spese di conciliazione dovute da ciascuna parte vengono aumentate del 20% fino al decimo soggetto rappresentato (compreso), e del 30% fino al quindicesimo soggetto rappresentato (compreso);
- b) nell'ipotesi in cui una parte rappresenti, per un'identica controversia, una pluralità di soggetti di numero superiore a quindici, la maggiorazione delle spese di conciliazione dovute da ciascuna parte dovrà essere concordata caso per caso con l'Organismo.