



# **ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI E GRUPPO INTESA**

## **Protocollo di intesa sulla Conciliazione**

Roma, 20 febbraio 2004

# Struttura del documento

---

## Struttura del Protocollo

### Premessa

### Regolamento

- Disposizioni generali
- Accesso alla procedura
- La Commissione di Conciliazione
- La Segreteria tecnica
- La Procedura
- I Criteri di valutazione
- Prossimi passi

## Struttura del Processo

# Struttura del Protocollo di intesa

---

## Struttura del Protocollo

### Premessa

### Regolamento

- Disposizioni generali
- Accesso alla procedura
- La Commissione di Conciliazione
- La Segreteria tecnica
- La Procedura
- I Criteri di valutazione
- Prossimi passi

## Struttura del Processo

# Premessa

---

- ┌ Il Piano d'impresa 2003-2005 di Banca Intesa individua il miglioramento della qualità dei prodotti e dei servizi offerti al cliente come progetto trasversale a tutte le attività.
  - ┌ Per il rispetto degli obiettivi che il Piano prevede divengono imprescindibili l'impegno alla trasparenza della comunicazione verso la clientela e, più in generale, alla correttezza dei rapporti.
  - ┌ Per questo motivo abbiamo avviato da alcuni mesi un tavolo di lavoro con tutte le Associazioni dei Consumatori appartenenti al CNCU, (Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti), e con altre di livello nazionale che si è occupato, fra i vari temi, di definire un nuovo approccio alla soluzione di eventuali e specifiche controversie ricorrendo alla cultura della conciliazione.
  - ┌ L'obiettivo è quello di offrire ai nostri clienti una procedura conciliativa semplice e rigorosa al tempo stesso, non onerosa e condivisa con le Associazioni dei Consumatori, che evitando i tempi e i costi delle liti giudiziali favorisca il raggiungimento di accordi improntati alla reciproca soddisfazione.
  - ┌ La procedura di Conciliazione che si instaura con questo Protocollo vuole per questo ristabilire un clima di fiducia con il Cliente che ritiene di aver subito da parte dell'azienda un comportamento non conforme ai propri doveri.
  - ┌ La Conciliazione si basa sul "principio di equità" applicato ai fatti e alle circostanze concrete che, variando necessariamente di volta in volta, rendono ogni caso diverso dagli altri.
  - ┌ In via sperimentale il termine per l'espletamento della singola procedura di Conciliazione è fissato in 120 giorni. Alla fine dei primi due mesi di operatività Banca Intesa e le Associazioni dei Consumatori si riservano la possibilità di verificare, in base ai flussi, la congruità del periodo e la funzionalità del processo.
  - ┌ La procedura di Conciliazione descritta nel presente documento viene adottata da tutte le banche del Gruppo Intesa, che si impegnano all'uniformità e all'omogeneità della sua applicazione.
-

# Struttura del Protocollo di intesa

---

## Struttura del Protocollo

### Premessa

### Regolamento

#### Disposizioni generali

Accesso alla procedura

La Commissione di Conciliazione

La Segreteria tecnica

La Procedura

I Criteri di valutazione

Prossimi passi

## Struttura del Processo

# Regolamento/Disposizioni Generali/1

---

**Le Associazioni dei Consumatori appartenenti al CNCU  
(Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti)**

**Acu, Adiconsum, Adoc, Adusbef, Altroconsumo, Cittadinanzattiva, Codacons,  
Confconsumatori, Ctcu, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori,  
Movimento Difesa del Cittadino, Unione Nazionale Consumatori;  
e l'Associazione Assoutenti;  
definiscono di comune accordo  
con il Gruppo Intesa**

la Procedura di Conciliazione di seguito illustrata in questo Protocollo e ispirata ai principi  
contenuti nelle Raccomandazioni UE 1998/257e 2001/310 di  
**indipendenza, trasparenza, contraddittorio, legalità, libertà, rappresentanza, efficacia, equità**

1. Alla procedura di Conciliazione possono far ricorso i singoli consumatori, clienti delle banche del Gruppo Intesa, che detengono in deposito amministrato bond Cirio, Giacomelli e Parmalat, acquistati precedentemente alle rispettive date di default.
2. Non sono ammessi alla procedura, le società di qualsiasi tipo, coloro che abbiano acquistato i titoli attraverso il sito internet delle banche del Gruppo, coloro che abbiano acquistato i bond attraverso banche o i promotori finanziari al di fuori del Gruppo Intesa.

# Regolamento/Disposizioni Generali/2

---

3. La controversia in sede conciliativa viene discussa e decisa all'interno di apposite Commissioni di Conciliazione, secondo equità e sulla base di criteri di valutazione concordati con le Associazioni dei Consumatori ed esplicitati all'interno di questo Protocollo.
4. La composizione delle Commissioni è stabilita in modo paritetico fra rappresentanti delle banche del Gruppo Intesa e le Associazioni dei Consumatori.
5. L'esame da parte della Commissione avviene caso per caso, realizzandosi nella possibilità di formulare al cliente una proposta transattiva di vario grado, oppure nell'esclusione di questa ipotesi.
6. Nel caso in cui la proposta venga accettata dal cliente la Conciliazione ha esito positivo e la controversia si intende risolta definitivamente con conseguente rinuncia a ogni diritto e azione.
7. I titoli oggetto dell'eventuale proposta transattiva saranno ritirati dalla banca solo nell'ipotesi in cui la proposta stessa, se accettata dal cliente, preveda il rimborso al 100%.
8. In caso di esito negativo del tentativo di Conciliazione ciascun cliente rimarrà naturalmente libero di ricorrere a tutte le iniziative che riterrà più opportune per tutelare i propri interessi.
9. Il cliente può revocare la propria domanda di adesione alla procedura fino a quando il suo caso non è pervenuto all'esame della Commissione.

# Struttura del Protocollo di intesa

---

## Struttura del Protocollo

Premessa

### Regolamento

Disposizioni generali

#### **Accesso alla procedura**

La Commissione di Conciliazione

La Segreteria tecnica

La Procedura

I Criteri di valutazione

Prossimi passi

## Struttura del Processo



# Regolamento/Accesso alla procedura/1

---

1. Il cliente ha accesso gratuito alla procedura di Conciliazione.
2. Per accedere alla procedura è necessario compilare apposita domanda da consegnare presso le filiali delle banche del Gruppo. Il mancato conferimento dei dati richiesti comporterà l'inammissibilità alla procedura di Conciliazione.
3. La domanda potrà essere presentata a partire dal 15.03.2004 e non oltre il 30.06.2004, salvo proroga decisa concordemente fra le parti.
4. La possibilità di ricorrere alla procedura di Conciliazione sarà comunicata in modo scritto dalle banche del Gruppo Intesa a tutta la clientela potenzialmente interessata.
5. Il cliente può presentare domanda di accesso alla procedura di Conciliazione anche attraverso un' Associazione di Consumatori a sua scelta fra quelle firmatarie del Protocollo. L'Associazione, in funzione della particolarità del caso presentato, e della disponibilità del cliente a transigere, si riserverà di orientarlo verso forme di tutela diverse da quella conciliativa.
6. Il cliente, nel presentare la domanda, può indicare l'Associazione di Consumatori, tra quelle firmatarie, da lui prescelta per la discussione del suo caso all'interno della Commissione.
7. Il modulo di domanda sarà reperibile presso le filiali delle banche del Gruppo, presso le Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo, oppure scaricabile dal sito internet di Banca Intesa: [www.bancaintesa.it](http://www.bancaintesa.it)
8. Presentando domanda di accesso alla procedura il cliente chiede alla Commissione di esaminare il proprio caso al fine di ricercare una transazione conciliativa.

# Regolamento/Accesso alla procedura/2

---

9. La presentazione della domanda comporta per il cliente l'adesione integrale ai principi e alla procedura contenuti nel presente Protocollo: a tale scopo le banche del Gruppo Intesa si impegnano a diffonderlo attraverso le proprie filiali, presso le Associazioni dei Consumatori firmatarie, sul proprio sito internet.
10. Il cliente che presenta domanda di Conciliazione rinuncia espressamente all'eventuale reclamo già presentato alla banca e potrà riproporlo in caso di esito negativo.
11. Il cliente che presenta domanda di Conciliazione, ove abbia precedentemente inviato reclamo all'Ombudsman, deve informare tale organismo di aver prodotto la richiesta di Conciliazione e sospendendo contestualmente a tale reclamo
12. Il cliente e la banca rinunciano ad avvalersi dell'eventuale decisione dell'Ombudsman emanata successivamente all'accettazione della proposta transattiva.
13. Il cliente è ammesso alla procedura di Conciliazione anche nel caso in cui avesse già avviato una causa civile nei confronti delle banche del Gruppo Intesa: in tal caso il cliente e la banca si impegnano, compatibilmente con la normativa vigente, a richiedere un congruo rinvio della causa.

In caso di impossibilità di chiedere o ottenere il rinvio, il cliente e la banca si impegnano a non avvalersi degli effetti della sentenza eventualmente intervenuta successivamente all'accettazione della proposta transattiva.

# Struttura del Protocollo di intesa

---

## Struttura del Protocollo

### Premessa

### Regolamento

Disposizioni generali

Accesso alla procedura

**La Commissione di Conciliazione**

La Segreteria tecnica

La Procedura

I Criteri di valutazione

Prossimi passi

## Struttura del Processo

# Regolamento/La Commissione di Conciliazione/1

---

1. Sono istituite N° 5 Commissioni di Conciliazione che presiedono, ognuna per la competenza territoriale di seguito assegnata, alle attività decisionali descritte nel presente Regolamento.
2. Le aree territoriali di competenza sono così suddivise:
  - 」 Commissione 1: Nord-Est (Friuli Venezia Giulia, Veneto, Trentino Alto Adige, Emilia Romagna)
  - 」 Commissione 2: Nord-Ovest (Piemonte, Valle d'Aosta, Liguria)
  - 」 Commissione 3: Lombardia
  - 」 Commissione 4: Sud (Puglia, Basilicata, Sicilia, Campania, Calabria)
  - 」 Commissione 5: Centro (Lazio, Toscana, Sardegna, Umbria, Abruzzo, Molise, Marche)
3. Le Commissioni 1, 2 e 3 avranno sede a Milano, le Commissioni 4 e 5 avranno sede a Roma.
4. Il compito delle Commissioni è quello di esaminare le singole posizioni, discutere e decidere formulando una proposta caso per caso, secondo equità, e in base ai criteri di valutazione più avanti esposti.
5. Le riunioni delle Commissioni non sono pubbliche, le informazioni fornite nel corso delle sedute devono considerarsi riservate e saranno trattate esclusivamente per le finalità relative alla procedura conciliativa.

# Regolamento/La Commissione di Conciliazione/2

---

6. Qualora ritenesse opportuno un approfondimento di indagine, la Commissione ha facoltà di richiedere ulteriori elementi alla Segreteria Tecnica che provvederà ad informarne il cliente o la funzione della banca interessata, anche per un' eventuale convocazione.
7. Nel definire l'eventuale proposta transattiva di conciliazione i componenti della Commissione rappresentano pariteticamente e rispettivamente il cliente e le banche del Gruppo Intesa.
8. Le Commissioni sono paritetiche e composte da 1 rappresentante delle Associazioni dei Consumatori e da 1 rappresentante delle banche del Gruppo Intesa (Conciliatori), eventualmente coadiuvati reciprocamente da un assistente senza diritto di voto.
9. Al fine di garantire la presenza nelle Commissioni di tutte le Associazioni firmatarie i relativi rappresentanti si alterneranno con criterio turnario. Le richieste dei clienti che, all'atto della domanda, avessero specificato l'Associazione deputata alla discussione del proprio caso, saranno inserite nelle sessioni di lavoro in cui è prevista la presenza di tale Associazione.
10. Banca Intesa fornirà alle Commissioni il supporto logistico, organizzativo e di segreteria per lo svolgimento delle proprie attività.
11. La Commissione si riunisce di norma con cadenza bisettimanale prefissata in base ai casi assegnati da discutere.
12. Le spese relative al funzionamento delle Commissioni sono interamente a carico di Banca Intesa.

# Regolamento/La Commissione di Conciliazione/3

---

13. Ai rappresentanti delle Associazioni componenti delle Commissioni sarà riconosciuto dalla Banca un rimborso spese forfetario di € 100 per ogni caso discusso e in ogni modo concluso.
14. La Commissione territorialmente competente è quella della filiale presso la quale il cliente è solito operare sul deposito amministrato.
15. E' fatta salva la possibilità, da parte della Segreteria Tecnica che assegna i casi per competenza territoriale, di poter disporre la discussione in altra Commissione qualora il flusso delle domande generi uno squilibrio di attività o qualora sia richiesto dai rappresentanti delle associazioni.

# Struttura del Protocollo di intesa

---

## Struttura del Protocollo

### Premessa

### Regolamento

Disposizioni generali

Accesso alla procedura

La Commissione di Conciliazione

**La Segreteria tecnica**

La Procedura

I Criteri di valutazione

Prossimi passi

## Struttura del Processo

# Regolamento/La Segreteria Tecnica/1

---

1. E' istituita la Segreteria Tecnica delle Commissioni con compiti amministrativi, di coordinamento dei lavori delle Commissioni e controllo della correttezza formale della procedura.
2. Ad essa pervengono tutte le richieste inoltrate dai clienti attraverso filiali e Associazioni dei Consumatori.
3. Compiti della Segreteria Tecnica:
  - 」 valutare la ricevibilità formale delle domande in base al presente Regolamento,
  - 」 verificare l'esistenza di eventuali reclami o cause,
  - 」 assegnare i casi alle Commissioni competenti territorialmente,
  - 」 convocare le sedute delle Commissioni formulando il calendario dei casi in discussione,
  - 」 informare il cliente della data di discussione del caso, riscontrando da parte della Commissione l'eventuale necessità di acquisire ulteriori elementi anche attraverso la convocazione delle parti,
  - 」 mettere a disposizione della Commissioni le informazioni necessarie alla valutazione in base ai criteri del Regolamento,
  - 」 ricevere dalle Commissioni gli esiti delle sedute informandone il cliente,



# Regolamento/La Segreteria Tecnica/2

---

- └ informare, nel caso della formulazione di una proposta transattiva da parte della Commissione, la filiale e il cliente, inviando a quest'ultimo tutte le necessarie istruzioni sulle modalità da seguire per la possibile accettazione della proposta,
  - └ tenere l'archivio aggiornato della documentazione e delle attività svolte dalle Commissioni.
4. La Segreteria Tecnica è composta da personale delle banche del Gruppo Intesa appartenenti alle funzioni coinvolte nel processo, e potrà essere integrata da altro personale per gli aspetti operativi.

# Struttura del Protocollo di intesa

---

## Struttura del Protocollo

### Premessa

### Regolamento

- Disposizioni generali

- Accesso alla procedura

- La Commissione di Conciliazione

- La Segreteria tecnica

### **La Procedura**

- I Criteri di valutazione

- Prossimi passi

## Struttura del Processo

# Regolamento/La Procedura/1

---

1. La procedura di Conciliazione si intende instaurata all'atto del ricevimento della domanda del cliente da parte della filiale della banca o dell'Associazione di Consumatori firmataria del Protocollo presso la quale il cliente decidesse di presentarla.
2. Tutte le domande presentate alle filiali o alle Associazioni dovranno essere inoltrate al seguente indirizzo:  
*Alla Commissione di Conciliazione Associazioni dei Consumatori – Gruppo Intesa c/o Segreteria Tecnica di Banca Intesa, Piazza Ferrari, 10 - 20121 Milano*
3. La Segreteria Tecnica, ricevute le domande, ne valuta l'accogliibilità formale in base al presente Regolamento, comunicando e motivando al cliente l'eventuale diniego.
4. Verificata l'esistenza di eventuali cause preesistenti sul caso in esame, la Segreteria Tecnica chiede al cliente di presentare, laddove possibile, un rinvio alla prima udienza utile e fino alla fine del processo conciliativo.
5. La Segreteria istruisce il caso acquisendo le notizie necessarie relativamente ai criteri di valutazione concordati, invia le informazioni alla Commissione competente convocando e calendarizzando la seduta in cui verrà discusso il caso.
6. Nel caso in cui la Commissione ritenesse opportuni ulteriori approfondimenti lo comunica alla Segreteria Tecnica che provvede a raccogliere le informazioni richieste ed, eventualmente, a convocare il cliente o la funzione della banca interessata.
7. Il procedimento si conclude sempre con la sottoscrizione, da parte dei componenti la Commissione, di un Verbale di proposta transattiva o mancato accordo.

# Regolamento/La Procedura/2

---

8. Valutato il caso secondo i criteri condivisi nel Protocollo la Commissione formula l'eventuale proposta transattiva, la invia alla Segreteria Tecnica che la trasmette in originale con raccomandata ar al cliente e in copia alla filiale interessata, indicando altresì al cliente di presentarsi, entro 20 giorni dal ricevimento della proposta, presso la filiale di riferimento per accettarla formalmente mediante sottoscrizione della copia. Se il cliente non si sarà presentato dopo tale termine, fatte salve le cause di forza maggiore dimostrate, la proposta si intenderà automaticamente rifiutata.
9. Nel caso in cui il cliente accetti la proposta transattiva della Commissione la Conciliazione ha esito positivo, la controversia si intende quindi risolta in modo definitivo con conseguente rinuncia ad ogni relativo diritto e azione nei confronti del Gruppo Intesa.
10. In caso di accettazione la somma viene liquidata al cliente attraverso accredito su c/c al netto delle ritenute di legge entro 30 giorni dalla firma.
11. La filiale, raccolta la firma di accettazione ed eseguito il rimborso, invia copia dell'atto firmato e del pagamento alla Segreteria Tecnica.
12. L'accordo è immediatamente vincolante per le parti dal momento in cui il cliente abbia portato a conoscenza della filiale l'accettazione della proposta con le modalità illustrate. Le parti riconoscono nel contenuto della Conciliazione l'espressione della loro concorde volontà contrattuale.
13. L'esito positivo della Conciliazione estingue l'eventuale reclamo inoltrato dal cliente precedentemente alla sua richiesta di adesione alla procedura.

# Regolamento/La Procedura/3

---

14. Nel caso di esito positivo della Conciliazione le Associazioni dei Consumatori firmatarie del presente Protocollo, e i clienti che vi fossero ricorsi con soddisfazione, si impegnano ad astenersi da future iniziative legali sul caso nei confronti del Gruppo Intesa, rinunciando formalmente a quelle eventualmente in atto al momento della richiesta di Conciliazione.
15. Nel caso di mancata formulazione della proposta transattiva, i componenti della Commissione ne danno atto sottoscrivendo un Verbale di mancato accordo o rigetto dell'istanza e inviandoli alla Segreteria Tecnica che informa il cliente.
16. La mancata accettazione della proposta da parte del cliente non costituisce precedente vincolante per la banca, né può essere invocato o prodotto a danno della banca stessa.
17. Nel caso di impossibilità del Conciliatore delle Associazioni a partecipare alla riunione della Commissione saranno preventivamente predisposti dalle Associazioni stesse appositi elenchi di sostituzioni.
18. Nel caso di assenza di uno dei Conciliatori i casi previsti in discussione saranno nuovamente calendarizzati dalla Segreteria Tecnica.
19. Il cliente che per qualsiasi motivo decidesse di revocare la propria adesione alla procedura dovrà comunicarlo a mezzo raccomandata A.R. alla Segreteria Tecnica prima della discussione del caso e indicando il numero di pratica.

# Struttura del Protocollo di intesa

---

## Struttura del Protocollo

### Premessa

### Regolamento

- Disposizioni generali

- Accesso alla procedura

- La Commissione di Conciliazione

- La Segreteria tecnica

- La Procedura

- I principi e i criteri di valutazione**

- Prossimi passi

## Struttura del Processo

# I principi e i criteri di valutazione/premessa

---

1. I clienti che hanno acquistato titoli di società coinvolte nei default hanno caratteristiche socio/economiche e comportamenti molto difformi e spaziano dal piccolo risparmiatore inesperto all'investitore sofisticato che agisce in tutta consapevolezza nell'effettuare i propri investimenti
2. Analogamente i clienti si differenziano per la loro propensione al rischio e mentre alcuni effettuano abitualmente "scommesse", altri molto raramente mettono a rischio il proprio patrimonio.
3. Siamo convinti che i gestori del Gruppo Intesa abbiano di norma operato correttamente nel rispetto delle normative al momento vigenti e delle volontà espresse dai clienti.
4. Per questo si è deciso di non procedere a un rimborso generalizzato, ma di esaminare **"caso per caso"** la situazione dei singoli clienti e di valutare l'eventualità di un rimborso sulla base di criteri oggettivi predefiniti.
5. L'ammissibilità alla procedura è regolata ai punti 1 e 2 del presente Regolamento/Disposizioni Generali. (vedi pag. 6)
6. **Allo scopo di rendere omogeneo il lavoro di analisi dei casi da parte delle Commissioni, le Associazioni dei Consumatori firmatarie e le banche del Gruppo Intesa definiscono di comune accordo i sottostanti principi e criteri di valutazione dei singoli casi. La loro applicazione da parte delle Commissioni, nelle modalità e secondo i principi di seguito descritti, concorrerà a definire le eventuali proposte transattive.**

# I principi e i criteri di valutazione/schema

---

## Schema generale delle possibilità di rimborso

- └ Ipotesi A            **0%**  
A richiesta del cliente, la banca fornirà assistenza per l'accesso senza oneri alle procedure fallimentari.
  
- └ Ipotesi B            **fino al 60% (Il titolo resta in possesso del cliente così come cedole incassate)**  
A richiesta del cliente, la banca fornirà assistenza per l'accesso senza oneri alle procedure fallimentari.
  
- └ Ipotesi C            **fino al 100%**  
In caso di rimborso al 100% la proprietà del titolo passa alla banca e l'importo riconosciuto al cliente sarà al netto delle eventuali cedole incassate.



# I principi e i criteri di valutazione/ ipotes

## Ipotesi A: criteri che possono comportare l'esclusione dal rimborso

Le Commissioni di Conciliazione determineranno l'esclusione del cliente dall'ipotesi di rimborso qualora si delineino le seguenti posizioni:

### 」 Professione

Saranno esclusi dal rimborso tutti i clienti che, operando in settori che comportano la conoscenza dei mercati finanziari come ad esempio quelli bancari, finanziari o assicurativi, o appartenendo a responsabilità manageriali di qualsiasi tipo di azienda, risultino oggettivamente in possesso di **competenze professionali** tali da rendere consapevole la scelta di acquisto.  
(Esempi: promotore finanziario, direttore finanziario di SpA o Srl, addetti titoli di istituti di credito, dipendenti di SIM o SGR).

### 」 Comportamento di investimento (1)

Saranno esclusi dal rimborso i clienti che abbiano nel tempo dimostrato un comportamento di investimento **“speculativo”** o **“aggressivo”**. Il comportamento di investimento del cliente sarà valutato secondo la combinazione dei seguenti criteri:

- a) Tipologia dei prodotti acquistati
- b) Frequenza di movimentazione del portafoglio

### 」 Coerenza con il profilo di rischio (1)

Saranno esclusi dal rimborso i clienti il cui ammontare di titoli presenti in portafoglio era **coerente** con il profilo di rischio definito per il cliente o comunque desumibile in base al comportamento di investimento rilevato nel tempo.

(1): I parametri e i pesi che determineranno la valutazione relativa a questi criteri saranno concordati con le Associazioni dei Consumatori in uno specifico tavolo tecnico, precedentemente all'avvio del lavoro delle Commissioni.

# I principi e i criteri di valutazione/ ipotesi

---

## Ipotesi B: criteri che comportano l'accesso al rimborso fino al 60 %

- └ **Coerenza profilo di rischio (1)**  
La Commissione, una volta esclusa la coerenza dell'ammontare dell'investimento con il profilo di rischio del cliente, valuterà il grado dell'eventuale incoerenza fra l'ammontare dell'investimento in corporate bond andati in default e il profilo di rischio. (da 0% al 20%)
- └ **Comportamento di investimento (1)**  
La Commissione, una volta escluso che il comportamento tipico del risparmiatore sia da considerare "speculativo" o "aggressivo", valuterà il grado della propensione al rischio del cliente in base al tipo di titoli posseduti e alla frequenza di operazioni di negoziazione effettuate (da 0% al 10%)
- └ **Rating/non rating della società emittente (1)**  
La Commissione valuterà la presenza o meno del rating ufficiale e l'eventuale livello al momento dell'acquisto (da 0% al 10%)
- └ **Ruolo svolto dalla banca (1)**  
La Commissione valuterà il ruolo svolto dalla banca, compreso fra quello di puro broker e quello di collocatore. (da 0% al 10%)
- └ **Informativa fornita (1)**  
La Commissione valuterà il grado dell'eventuale inadeguatezza. (da 0% al 10%)

(1): I parametri e i pesi che determineranno la valutazione relativa a questi criteri saranno concordati con le Associazioni dei Consumatori in uno specifico tavolo tecnico, precedentemente all'avvio del lavoro delle Commissioni.

# I principi e i criteri di valutazione/ ipotes

---

## **Ipotesi C: criteri che comportano l'accesso al rimborso fino al 100 %**

Potranno essere sottoposti ad ulteriore valutazione che attribuisca un rimborso fino al 100% i casi in cui il default dei bond sottoposti a Conciliazione abbia originato situazioni di particolare disagio economico e/o criticità personale e familiare del cliente. (comprovate da ulteriori informazioni oggettive).

Tale possibilità potrà essere considerata nei casi in cui la valutazione del rimborso nella precedente Ipotesi B abbia raggiunto almeno il 50%.

# Struttura del Processo

---

## Struttura del Protocollo

### Premessa

### Regolamento

Disposizioni generali

Accesso alla procedura

La Commissione di Conciliazione

La Segreteria tecnica

La Procedura

I Criteri di valutazione

**Prossimi passi**

## Struttura del Processo

# Prossimi passi

---

└ Raccolta adesioni al Protocollo

└ Nomina tavolo tecnico per

- definizione di dettaglio dei parametri e delle pesature sui criteri
- definizione modulistica
- definizione elenchi conciliatori Associazioni dei Consumatori

**entro venerdì 27 feb**

└ Inizio raccolta domande di Conciliazione

**15 marzo**

└ Formazione congiunta dei Conciliatori

**entro aprile**

└ Inizio lavoro Commissioni

**entro aprile**

## Le Associazioni dei Consumatori:

---

**Acu**

---

**Adiconsum**

---

**Adoc**

---

**Adusbef**

---

**Altroconsumo**

---

**Assoutenti**

---

**Cittadinanzattiva**

---

**Codacons**

---

**Confconsumatori**

---

**Ctcu**

---

**Federconsumatori**

---

**Lega Consumatori**

---

**Movimento Consumatori**

---

**Movimento Difesa del Cittadino**

---

**Unione Nazionale Consumatori**

---

**e**

**Il Gruppo Intesa**

---

---

definiscono di comune accordo il presente Protocollo di Conciliazione.

Roma, 20 febbraio 2004