



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie



# ABF IN PAROLE SEMPLICI





## INDICE

- 4 **Qualche informazione sull'Arbitro Bancario Finanziario**
  - La struttura dell'ABF
  
- 6 **Qualche domanda per conoscere meglio l'ABF**
  - Cosa può fare l'ABF?
  - Quando puoi ricorrere all'ABF?
  - Quando non puoi ricorrere all'ABF?
- 7 Nei confronti di chi puoi presentare un ricorso?
  - Cosa devi fare prima di proporre il ricorso?
- 8 Quanto costa un ricorso all'ABF e come si paga?
  - Quanto tempo devo aspettare per avere una risposta dall'ABF?
- 9 Che cosa è la rete Fin-Net?
  
- 10 **La procedura ABF passo dopo passo**
- 11
  - La fase iniziale
  - La decisione
  - In caso di inadempimento dell'intermediario
- 12
  - Altri esiti della procedura
  - L'istanza di correzione
  
- 14 **Contatti**

# QUALCHE INFORMAZIONE SULL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

Hai un problema con una banca o un intermediario finanziario? C'è l'ABF!

L'ABF è un sistema di risoluzione alternativa delle controversie che possono nascere tra i clienti, da una parte, e le banche e gli altri intermediari finanziari, dall'altra. Decide in tempi rapidi ed è alla portata di tutti.

- L'ABF è **autonomo e imparziale** ed è sostenuto nel suo funzionamento dalla Banca d'Italia.
- L'ABF è un'alternativa al giudice, più **semplice, rapida ed economica**.
- Puoi fare ricorso da solo e **online**. Devi crederci: **è semplice!**
- Per ricorrere all'ABF **non ti serve l'assistenza legale o l'aiuto di un professionista**.

Questa guida ti fornisce indicazioni utili per presentare un ricorso all'ABF.

Se vuoi avere maggiori informazioni sull'ABF (per esempio, sulle decisioni dei Collegi) puoi consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it).

## LA STRUTTURA DELL'ABF

L'ABF è articolato in sette Collegi operanti su base territoriale (Milano, Torino, Bologna, Roma, Napoli, Bari e Palermo) che decidono i ricorsi in base al domicilio dei clienti (cioè l'indirizzo dichiarato nel ricorso).

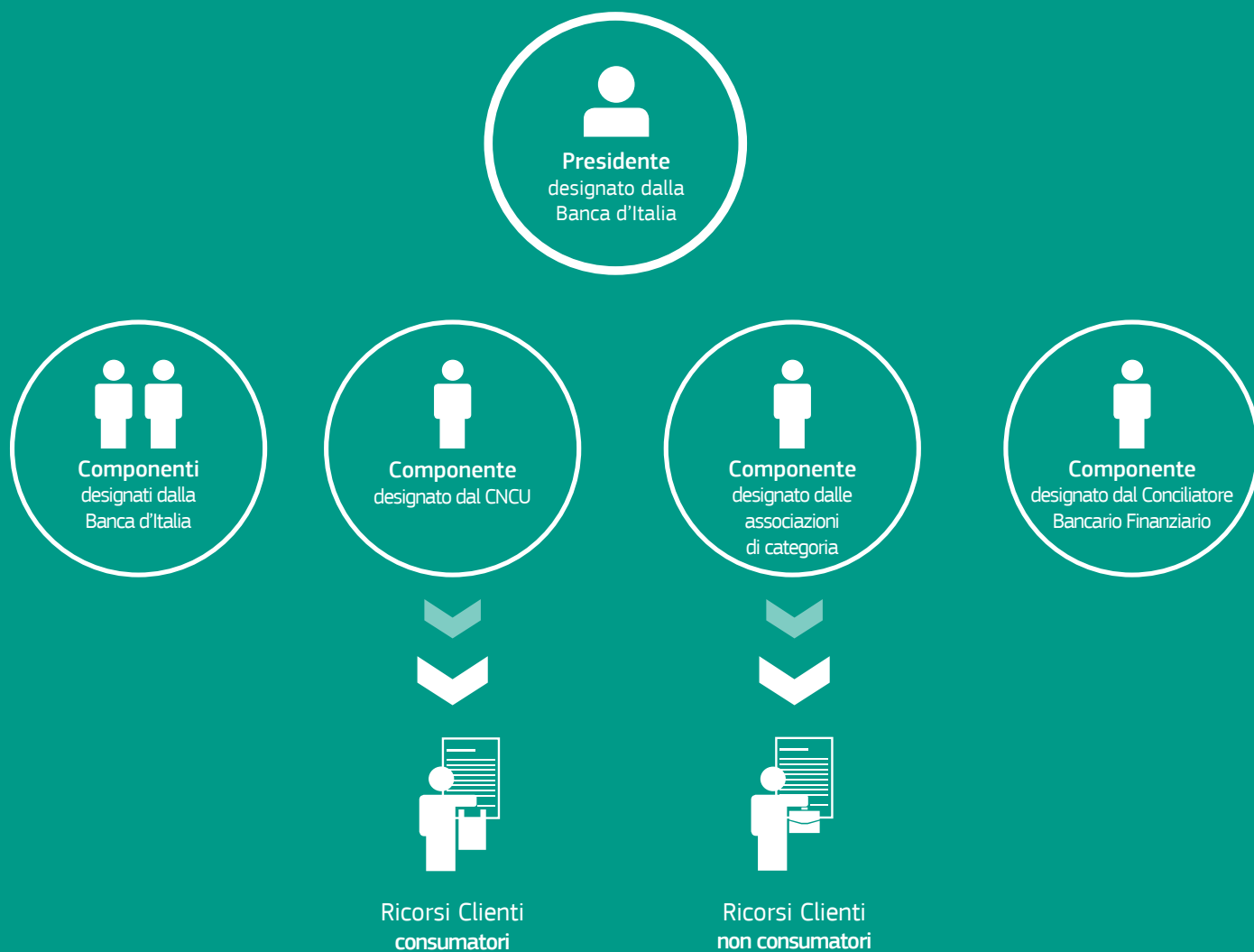
Per esigenze legate alla funzionalità del sistema è possibile che la decisione del tuo ricorso sia assunta da un Collegio diverso. Sarai in ogni caso informato tramite un avviso sul sito internet.

COLLEGIO	REGIONI
Milano	Friuli-Venezia Giulia, Lombardia, Trentino-Alto Adige, Veneto
Torino	Liguria, Piemonte, Valle d'Aosta
Bologna	Emilia-Romagna, Toscana
Roma	Abruzzo, Lazio, Marche, Umbria, Stato estero
Napoli	Campania, Molise
Bari	Basilicata, Calabria, Puglia
Palermo	Sardegna, Sicilia



Ogni Collegio è composto da cinque membri:

- il Presidente e due membri sono designati dalla Banca d'Italia;
- un membro è designato dalle associazioni degli intermediari;
- un membro è designato dalle associazioni che rappresentano i clienti (consumatori e imprese).



Ogni Collegio è assistito da una **Segreteria tecnica** istituita presso le relative Sedi della Banca d'Italia.

Ciascuna Segreteria tecnica ha il compito, tra l'altro, di:

- ricevere il ricorso, verificando in primo luogo che sia completo, regolare e presentato nei termini;
- ricevere la documentazione presentata dall'intermediario;
- curare le comunicazioni relative alla procedura di ricorso alle parti.

# QUALCHE DOMANDA PER CONOSCERE MEGLIO L'ABF



## COSA PUÒ FARE L'ABF?

L'ABF decide chi ha ragione e chi ha torto: le sue decisioni, sebbene non vincolanti per le parti, presentano un tasso elevato di adesione da parte degli intermediari.

Se ritieni la decisione dell'ABF insoddisfacente, puoi in ogni caso rivolgerti al giudice, come può a sua volta fare l'intermediario.



## QUANDO PUOI RICORRERE ALL'ABF?

Puoi ricorrere all'ABF se hai o hai avuto rapporti contrattuali o anche solo se sei entrato in relazione con un intermediario per servizi bancari e finanziari, compresi i servizi di pagamento.

Se, ad esempio, la tua controversia riguarda conti correnti, mutui, prestiti personali, puoi ricorrere all'ABF se chiedi:

- una somma di denaro per un importo non superiore a 200.000 euro;
- l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà (ad esempio, per la mancata consegna della documentazione di trasparenza o la mancata cancellazione di un'ipoteca dopo l'estinzione di un mutuo), in questo caso senza limiti di importo.



## QUANDO NON PUOI RICORRERE ALL'ABF?

Se la tua controversia:

- riguarda servizi o attività con finalità di investimento (ad es. negoziazione o collocamento di titoli, consulenza in materia di investimenti, gestione di patrimoni): per questo, c'è l'Arbitro per le Controversie Finanziarie – ACF (<https://www.acf.consob.it/>);
- riguarda beni o servizi diversi da quelli bancari e finanziari;
- riguarda operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2009;
- è già sottoposta all'autorità giudiziaria o è già all'esame di arbitri o conciliatori.

Il ricorso all'ABF è tuttavia possibile se una procedura di conciliazione o mediazione non va a buon fine o se è stata avviata dall'intermediario e il cliente non vi ha aderito.

ATTENZIONE: la competenza temporale dell'ABF cambierà a partire dal 1° ottobre 2022: da quel momento non potranno essere sottoposte all'ABF controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al sesto anno precedente alla data di proposizione del ricorso.



### NEI CONFRONTI DI CHI PUOI PRESENTARE UN RICORSO?

Puoi presentare un ricorso nei confronti di:

- banche;
- intermediari finanziari iscritti nell'albo di cui all'art. 106 del Testo Unico Bancario (TUB);
- confidi iscritti nell'elenco di cui all'art. 112 TUB (fino alla istituzione dell'elenco di cui all'articolo 112 del TUB, per i confidi diversi da quelli tenuti ad iscriversi all'albo previsto dall'articolo 106 del TUB., si fa riferimento all'elenco generale dedicato ai confidi minori ai sensi dell'art. 155, comma 4, del TUB);
- istituti di pagamento (IP);
- istituti di moneta elettronica (IMEL).

Per verificare se il soggetto nei cui confronti vuoi proporre ricorso è sottoposto all'ABF, puoi consultare gli Albi ed Elenchi tenuti dalla Banca d'Italia (<http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/albi-elenchi/>).

Puoi presentare ricorso anche nei confronti di banche e intermediari esteri che operano in Italia e non sono sottoposti a un sistema stragiudiziale che fa parte della rete europea **Fin-Net** (cfr. "Che cosa è la rete Fin-Net").



### COSA DEVI FARE PRIMA DI PROPORRE IL RICORSO?

Devi inviare un reclamo scritto all'intermediario, che ha di norma 60 giorni per risponderti (salvo casi particolari, ad es. in materia di servizi di pagamento dove il termine è di 15 giorni lavorativi). Ricordati che nel ricorso puoi proporre soltanto questioni già espresse nel preventivo reclamo.

Se l'intermediario non ti ha risposto o non sei soddisfatto della risposta che hai ricevuto, potrai rivolgerti all'ABF.

Puoi ricorrere all'ABF al massimo entro 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario. Se sono trascorsi 12 mesi devi presentare un nuovo reclamo.



### QUANTO COSTA UN RICORSO ALL'ABF E COME SI PAGA?

Dovrai pagare soltanto 20 euro di contributo spese per la procedura. Se il tuo ricorso è accolto, anche solo in parte, l'intermediario è tenuto a rimborsarti i 20 euro, salvo i casi espressamente disciplinati dalle Disposizioni ABF in cui non è previsto il rimborso del contributo.

Il pagamento può essere fatto:

- con bonifico bancario sul conto corrente intestato a “Banca d'Italia Segreteria tecnica dell'Arbitro Bancario Finanziario”, IBAN **IT71M010000320500000000904**;
- con versamento sul conto corrente postale n. 98025661 intestato a “Banca d'Italia – Segreteria tecnica dell'Arbitro Bancario Finanziario”;
- in contanti presso tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico, tranne le unità specializzate nella vigilanza.

Nella **causale** del versamento dovrai indicare **“Ricorso ABF”** e il tuo **codice fiscale** o la **Partita IVA**.



### QUANTO TEMPO DEVO ASPETTARE PER AVERE UNA RISPOSTA DALL'ABF?

L'intermediario ha 45 giorni dalla ricezione del ricorso per presentare le proprie controdeduzioni, poi:

- puoi replicare alla documentazione presentata dall'intermediario entro i 25 giorni successivi;
- l'intermediario può trasmettere le controrepliche nei 20 giorni successivi.

Entro 90 giorni dalla data di completamento del fascicolo, riceverai la comunicazione dell'esito del tuo ricorso. La comunicazione dell'esito può avvenire anche tramite l'invio del solo dispositivo (dove è indicato se il ricorso è stato accolto o respinto); in questo caso altri 30 giorni sono previsti per comunicare alle parti la decisione completa di motivazione.

Il termine di 90 giorni può essere prorogato per un periodo complessivamente non superiore a 90 giorni se il tuo ricorso è di particolare complessità (es. per la specificità della materia trattata; in caso di rimessione del ricorso, o di altro ricorso pendente sulla stessa questione, al Collegio di coordinamento). Sarai in ogni caso informato di tale proroga e del nuovo termine previsto per la conclusione della procedura.





### CHE COSA È LA RETE FIN-NET?

È la Rete europea di cooperazione tra gli organismi nazionali di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di servizi bancari, assicurativi e finanziari.

Se l'intermediario estero nei cui confronti vuoi proporre ricorso aderisce a un sistema che fa parte di Fin-Net, la Segreteria tecnica ti può aiutare a presentare il ricorso all'organismo competente.

### CONTATTALA!

Maggiori informazioni su Fin-net sono disponibili sul relativo sito internet: ([https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net\\_it](https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_it)) e su quello dell'ABF.



**LA PROCEDURA ABF**  
PASSO DOPO PASSO

# 1

## LA FASE INIZIALE

Puoi presentare il ricorso online tramite il Portale ABF (cfr. la “Guida all’utilizzo del Portale ABF”).

Dopo la presentazione del ricorso, la Segreteria tecnica accerterà completezza, regolarità e tempestività della documentazione che hai presentato. Ti potrà essere richiesto di regolarizzare il ricorso e di fornire ulteriori elementi (quest’ultima richiesta potrà essere rivolta anche all’intermediario).

# 2

## LA DECISIONE

Il ricorso è deciso dal Collegio esclusivamente sulla base della documentazione presentata. La decisione è presa a maggioranza ed è motivata. Nei casi in cui sulla questione oggetto del ricorso esiste un orientamento consolidato dei Collegi, che comporti l’accoglimento della domanda del ricorrente, la controversia potrà essere gestita dall’ABF in maniera più veloce, grazie all’intervento del Presidente e senza attendere la decisione del Collegio.

Se il tuo ricorso è accolto, anche solo in parte, l’intermediario è tenuto ad adempiere entro 30 giorni e a rimborsare il contributo alle spese della procedura di 20 euro, salvo i casi previsti dalle Disposizioni ABF.

# 3

## IN CASO DI INADEMPIMENTO DELL’INTERMEDIARIO

L’intermediario si considera inadempiente se:

- non esegue o esegue solo in parte quanto previsto dalla decisione dell’ABF;
- non ti rimborsa i 20 euro versati come contributo spese, se il ricorso è stato accolto, anche solo in parte, fatta salva l’eccezione di cui al precedente punto 2;
- non versa alla Banca d’Italia il contributo spese dovuto.

Se l’intermediario non rispetta la decisione o non collabora allo svolgimento della procedura, l’inadempimento è pubblicato per 5 anni sul **sito internet** (<https://www.arbitrobancariofinanziario.it/intermediari-inadempienti/index.html>) dell’ABF, dove trovi l’elenco degli intermediari inadempienti. La notizia dell’inadempimento o della mancata cooperazione è inoltre pubblicata in evidenza sulla pagina iniziale del sito *internet* dell’intermediario per la durata di 6 mesi.

## 4

### ALTRI ESITI DELLA PROCEDURA

Se nel corso del procedimento comunicherai di aver sottoposto la controversia all'autorità giudiziaria ovvero a giudizio arbitrale, il Collegio dichiarerà il ricorso inammissibile.

Può anche accadere che, prima della decisione dell'ABF, l'intermediario porti la controversia all'attenzione dell'autorità giudiziaria o la sottoponga ad arbitrato. In entrambi i casi, la Segreteria tecnica ti chiederà se hai comunque interesse a proseguire il procedimento davanti all'ABF.

Se dichiarerai il tuo interesse entro 30 giorni, la procedura innanzi all'Arbitro proseguirà; in caso contrario, il Collegio dichiarerà estinto il tuo ricorso.

## 5

### L'ISTANZA DI CORREZIONE

Solo se riscontri omissioni, errori materiali o di calcolo nella decisione puoi richiederne la correzione entro il termine perentorio di 30 giorni dalla sua trasmissione.

La correzione può essere richiesta anche dall'intermediario.





**CONTATTI**

## NUMERO VERDE

Oltre alla richiesta di supporto che puoi inoltrare attraverso il Portale, per informazioni generali sull'ABF (ad esempio chi può ricorrere e come presentare ricorso) puoi telefonare al numero verde **800 196969**.

---

## Riferimenti delle Segreterie tecniche dell'ABF

Le Segreterie tecniche risponderanno soltanto a quesiti riguardanti ricorsi già presentati. Il servizio è fornito dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 13,30.

### Collegio di Milano

Via Cordusio, 5 - 20123 Milano  
Tel.: 02.724.242.46 - Fax: 02.724.244.72

### Collegio di Torino

Via Arsenale, 8 - 10121 Torino  
Tel.: 011.551.85.90 - Fax: 011.551.85.72

### Collegio di Bologna

Piazza Cavour, 6 - 40124 Bologna  
Tel.: 051.643.01.20 - Fax: 051.643.01.45

### Collegio di Roma

Via Venti Settembre, 97/e - 00187 Roma  
Tel.: 06.4792.92.35 - Fax: 06.4792.94.208

### Collegio di Napoli

Via Miguel Cervantes, 71 - 80133 Napoli  
Tel.: 081.797.53.50 - Fax: 081.797.53.55

### Collegio di Bari

Corso Cavour, 4 - 70121 Bari  
Tel.: 080.573.15.10 - Fax: 080.573.15.33

### Collegio di Palermo

Via Cavour, 131/A - 90133 Palermo  
Tel.: 091.607.43.10 - Fax: 091.607.42.65

---

## Filiali della Banca d'Italia

Sul sito internet della Banca d'Italia puoi trovare l'elenco delle Filiali (<http://www.bancaditalia.it/chi-siamo/organizzazione/filiali/index.html>) aperte al pubblico, per la presentazione del ricorso a mani e per l'invio del ricorso per posta, posta elettronica certificata (pec) o via fax.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie



## **Regolamento di procedura per la mediazione** **(ai sensi del d.m. 18 ottobre 2010, n. 180)**

### **Articolo 1** *(Definizioni)*

1. Nel presente Regolamento si intendono per:
- a) decreto legislativo: il decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28;
  - b) decreto ministeriale: il decreto ministeriale n. 180 del 18 ottobre 2010;
  - 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 mediazione denominato “Organismo di conciliazione bancaria”, costituito dall’Associazione ed iscritto nel registro di cui all’art. 3 del decreto ministeriale;
  - e) Regolamento: il presente Regolamento di procedura dell’Organismo, redatto ai sensi del decreto legislativo e del decreto ministeriale;
  - f) mediazione: l’attività comunque denominata, svolta da un terzo imparziale e finalizzata ad assistere due o più soggetti sia nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione di una controversia, sia nella eventuale formulazione di una proposta per la risoluzione della stessa;
  - g) conciliazione: la composizione di una controversia a seguito dello svolgimento della mediazione;
  - h) mediatore: la persona o le persone fisiche che, individualmente o collegialmente, svolgono la mediazione rimanendo prive, in ogni caso, del potere di rendere giudizi o decisioni vincolanti per i destinatari del servizio medesimo;
  - i) parte: una o più parti del procedimento di mediazione disciplinato dal Regolamento
  - j) controversia: la controversia che scaturisce da un rapporto contrattuale;
  - k) esperto: il soggetto nominato dal mediatore ed iscritto negli albi dei consulenti presso i tribunali per svolgere funzioni di consulenza nel corso del procedimento di mediazione;
  - l) valore della controversia: il valore indicato nella domanda di mediazione;
  - m) indennità: l’importo posto a carico di ciascuna parte per la fruizione del servizio di mediazione fornito dall’Organismo.

## **Articolo 2**

*(Ambito oggettivo)*

1. Il Regolamento ha per oggetto la gestione dei procedimenti di mediazione relativi a controversie in materia bancaria, finanziaria e societaria e a controversie connesse a dette materie.

## **Articolo 3**

*(Obblighi del mediatore. Incompatibilità. Durata della mediazione)*

1. Il mediatore deve eseguire personalmente la sua prestazione nel luogo comunicato dall'Organismo al Ministero della Giustizia per lo svolgimento dell'attività di mediazione. Il mediatore e le parti possono – con il consenso dell'Organismo – individuare un luogo diverso in cui svolgere gli incontri.

2. Al mediatore, ai suoi ausiliari ed agli esperti è fatto divieto di assumere diritti o obblighi connessi, direttamente o indirettamente, con gli affari trattati, fatta eccezione per quelli strettamente inerenti alla prestazione dell'opera o del servizio; è fatto loro divieto di percepire compensi direttamente dalle parti. Il mediatore, i suoi ausiliari e tutti coloro che, a qualsiasi titolo, intervengono nel procedimento di mediazione, sono tenuti all'osservanza di quanto previsto nel codice etico allegato (n. 1) al presente Regolamento.

3. Per ciascun incarico, prima di avviare il procedimento di mediazione, il mediatore designato deve sottoscrivere una dichiarazione di imparzialità, conforme al modello allegato (n. 2) al presente Regolamento, nella quale viene resa esplicita la posizione di terzietà e di equidistanza nei confronti delle parti.

4. Il mediatore deve informare immediatamente l'Organismo e le parti delle ragioni che sopraggiungano di possibile pregiudizio all'imparzialità nello svolgimento della mediazione.

5. Il procedimento di mediazione ha una durata non superiore a quattro mesi; il termine decorre dalla data di deposito della domanda di mediazione, ovvero dalla scadenza di quello fissato dal giudice per il deposito della stessa ai sensi dell'art. 6, comma 2, del decreto legislativo. Se nel corso del procedimento di mediazione viene comunicata e/o l'Organismo 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 mediatore incaricato, l'Organismo stesso nomina un nuovo mediatore e inizia un nuovo procedimento. Se la mediazione è svolta dal responsabile dell'Organismo, il nuovo mediatore è nominato dal Presidente dell'Associazione.

6. Fatta eccezione per le ipotesi di cui al comma 5 e all'art. 4, il mediatore ha l'obbligo di portare a termine i procedimenti di mediazione che gli sono state assegnate; in caso di comprovato inadempimento del mediatore, l'Organismo nomina un nuovo mediatore e inizia un nuovo procedimento.

7. Ogni qualvolta l'Organismo nomina un nuovo mediatore per una controversia già instaurata, inizia a tutti gli effetti un nuovo procedimento che non comporta aggravio di spese per le parti.

8. Il mediatore ha l'obbligo di corrispondere immediatamente a ogni richiesta organizzativa del responsabile dell'Organismo.

#### **Articolo 4**

*(Decadenza del mediatore)*

1. La qualifica di mediatore dell'Organismo si perde:

1) qualora vengano meno i requisiti soggettivi previsti dal decreto ministeriale;  
2) per violazioni dei doveri posti a carico del mediatore dal decreto legislativo, dal decreto ministeriale, dal codice etico e dal Regolamento;  
3) nel caso in cui risulti che il mediatore sia iscritto a più di cinque organismi di mediazione.  
L'Associazione delibera la cancellazione del mediatore dall'elenco gestito dall'Associazione stessa, nel caso di perdita della qualifica di mediatore, ovvero qualora ne faccia richiesta il mediatore medesimo.

2. Ove si verificano le ipotesi *sub* 1), 2) e 3) del comma 1, il Presidente dell'Associazione, appena venuto a conoscenza della causa di decadenza, dichiara decaduto il mediatore. Nel caso in cui, all'atto della dichiarazione di decadenza del mediatore sussistano mediazioni in corso assegnate a detto mediatore, l'Organismo nomina un nuovo mediatore che dà inizio ad un nuovo procedimento.

3. Nel caso in cui il mediatore richieda la cancellazione dall'elenco, deve portare a termine le mediazioni in corso; in caso di inadempienza, l'Organismo nomina un nuovo mediatore che dà inizio ad un nuovo procedimento.

#### **Articolo 5**

*(Obblighi di riservatezza)*

1. Il procedimento di mediazione è coperto da riservatezza in tutte le sue fasi. Nella domanda di mediazione e nell'atto di partecipazione o 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 1, non può essere effettuata alcuna verbalizzazione o registrazione di quanto dichiarato nel corso del procedimento di mediazione dalle parti, dal mediatore, o da chiunque abbia partecipato, a qualsiasi titolo, al procedimento stesso.

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 2 o formato durante il procedimento.

4. Le parti, il mediatore, chiunque abbia partecipato, a qualsiasi titolo, al procedimento di mediazione, nonché coloro che prestano la propria opera o il proprio servizio nell'Organismo si impegnano a non divulgare in giudizio ovvero a terzi i fatti, le dichiarazioni rese e le informazioni apprese durante il procedimento.

5. Le parti si impegnano ad astenersi dal chiamare il mediatore ovvero chiunque abbia partecipato, a qualsiasi titolo, al procedimento di mediazione, 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 mediazione, 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 del procedimento e dei quali non aveva la disponibilità.

7. Rispetto alle dichiarazioni rese e alle informazioni acquisite nel corso delle sessioni separate e salvo consenso della parte dichiarante o dalla quale provengono le informazioni, il mediatore – e chiunque abbia partecipato, a qualsiasi titolo, alle sessioni separate - è altresì tenuto alla riservatezza nei confronti delle altre parti.

### **Articolo 6**

*(Domanda di mediazione. Designazione del mediatore. Partecipazione e adesione)*

1. La domanda di mediazione è rivolta all'Organismo da una o più parti interessate alla controversia.

2. La domanda di mediazione va redatta utilizzando il 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 il recapito dell'altra parte compreso quello telefonico e quello eventuale 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;

e) documento comprovante il versamento delle spese di avvio del procedimento;

f) la dichiarazione di accettazione del Regolamento e l'espresso impegno di corrispondere all'Organismo le indennità dovute nei termini stabiliti e di ottemperare agli obblighi di riservatezza previsti nell'articolo 5.

La mancata osservanza delle previsioni di cui alle lettere a), b), e), f), comporta l'improcedibilità della domanda di mediazione.

3. La domanda può essere redatta dalla parte o da un soggetto da costei delegato, ma deve essere comunque sottoscritta anche dalla parte istante.

4. Ricevuta la domanda, l'Organismo ne dà *comunicazione* all'altra parte con ogni mezzo idoneo ad assicurarne la ricezione, indicando il mediatore designato e fissando la data del primo incontro tra le parti entro quindici giorni dal deposito della domanda, salvo motivate esigenze organizzative. Ciascuna parte può, per ragionevole e giustificato motivo, chiedere all'Organismo la fissazione di una diversa data in cui svolgere il primo incontro. Nella medesima *comunicazione* l'Organismo stabilisce il termine entro il quale:

a) va confermata la partecipazione alla mediazione ai sensi del comma 5 (fattispecie in cui la mediazione è condizione di procedibilità ai sensi dell'art. 5 del decreto legislativo);

oppure

b) è possibile aderire alla mediazione ai sensi del comma 6 (fattispecie in cui la mediazione non è condizione di procedibilità ai sensi dell'art. 5 del decreto legislativo).



Il mediatore designato e la data del primo incontro sono comunicati – con ogni mezzo idoneo ad assicurarne la ricezione – anche alla parte istante.

Per facilitare la partecipazione diretta delle parti agli incontri di mediazione, l’Organismo individua il luogo nel quale è instaurato il rapporto contrattuale oggetto della controversia e designa, ove possibile, uno dei mediatori che svolga la propria attività nell’ambito di tale area territoriale, tenute in considerazione la specifica competenza desunta dall’attività professionale esercitata e dalla tipologia di laurea posseduta, nonché la disponibilità del mediatore medesimo. Le parti possono comunque indicare di comune accordo un mediatore dell’Organismo ai fini di una sua eventuale designazione da parte dell’Organismo stesso.

5. Se l’esperimento del procedimento di mediazione è condizione di procedibilità ai sensi dell’art. 5 del decreto legislativo, la partecipazione alla mediazione di cui al comma 4 deve essere confermata dall’altra parte 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, nonché la dichiarazione di accettazione del Regolamento e l’espreso impegno di corrispondere all’Organismo le indennità dovute nei termini stabiliti e di ottemperare agli obblighi di riservatezza previsti nell’art. 5. L’invio della comunicazione va effettuato con ogni mezzo idoneo ad assicurarne la ricezione entro il termine stabilito nella *comunicazione* di cui al comma 4. La partecipazione alla mediazione non può essere sottoposta a condizioni; l’apposizione di condizioni equivale a rifiuto di partecipazione.

6. Se l’esperimento del procedimento di mediazione non è condizione di procedibilità ai sensi dell’art. 5 del decreto legislativo, l’adesione dell’altra parte alla mediazione di cui al comma 4 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, nonché la dichiarazione di accettazione del Regolamento e l’espreso impegno di corrispondere all’Organismo le indennità dovute nei termini stabiliti e di ottemperare agli obblighi di riservatezza previsti nell’art. 5. L’invio della comunicazione va effettuato con ogni mezzo idoneo ad assicurarne la ricezione entro il termine stabilito nella *comunicazione* di cui al comma 4. L’adesione alla mediazione non può essere sottoposta a condizioni; l’apposizione di condizioni equivale a mancata adesione.

### **Articolo 7**

#### *(Procedimento di mediazione)*

1. Nel caso in cui una delle parti non partecipi ad una riunione fissata dall’Organismo o dal mediatore, il mediatore medesimo dichiara concluso il procedimento e ne dà atto in apposito verbale. Se una delle parti convocate è impossibilitata a partecipare ad una riunione e comunica prima della stessa al mediatore la volontà di essere presente ad un successivo incontro, il mediatore provvede ad una nuova convocazione; in caso di ulteriore mancata partecipazione, il mediatore dichiara concluso il procedimento e ne dà atto in apposito verbale.

Nei casi di cui all’art. 5, comma 1, del decreto legislativo (fattispecie in cui la mediazione è condizione di procedibilità) il mediatore svolge l’incontro con la parte istante anche in mancanza di adesione della parte chiamata in mediazione e redige il verbale di mancata partecipazione di quest’ultima parte.

2. Nella prima riunione il mediatore 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. Le parti possono farsi rappresentare da un procuratore speciale al quale siano stati conferiti i necessari poteri per transigere e conciliare.

3. Il mediatore conduce gli incontri senza formalità di procedura e senza verbalizzazione, sentendo le parti anche 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.

4. Se nel corso del procedimento il mediatore rappresenta la necessità del supporto di uno o più mediatori ausiliari con specifiche competenze tecniche, l'Organismo ne può nominare uno o più in funzione della complessità della materia. Se non è possibile procedere a detta nomina, il mediatore propone alle parti, ed a loro spese, l'intervento di uno o più esperti. Il mediatore comunica il compenso spettante all'esperto, il cui incarico professionale viene conferito dalle parti; le stesse provvedono a corrispondere il compenso direttamente all'esperto. In ogni caso, il procedimento deve concludersi entro il termine di quattro mesi di cui all'art. 3, comma 5.

5. Le comunicazioni relative al procedimento di mediazione sono validamente effettuate per lettera raccomandata con avviso di ricevimento, ovvero mediante strumenti telematici con garanzia dell'avvenuta ricezione, ovvero, per quelle trasmesse al mediatore, mediante consegna a mano presso la residenza o lo studio professionale dello stesso o il luogo indicato dal medesimo mediatore.

6. Ove non sussistano motivi di particolare riservatezza valutati dal mediatore designato e dall'Organismo, possono essere ammessi – con l'assenso delle parti - ad assistere all'incontro di mediazione, altri mediatori – dando precedenza a quelli iscritti nell'elenco dell'Organismo ed a quelli diplomati presso l'ente di formazione dell'Associazione – a titolo di tirocinio come previsto dall'art. 8, comma 4, del decreto ministeriale. Il tirocinante è tenuto a sottoscrivere una dichiarazione di indipendenza, imparzialità e riservatezza riguardo all'intero procedimento di mediazione, nonché di rispetto del Regolamento dell'Organismo.

7. Il procedimento di mediazione può svolgersi secondo modalità telematiche indicate dall'Organismo, solo se le parti sono d'accordo e manifestano esplicitamente il loro consenso. E' sempre ammessa la mediazione on line – per l'intero procedimento o per una o più fasi dello stesso – nei casi in cui una parte partecipi in videoconferenza o telefonicamente e l'altra partecipi di persona alla presenza del mediatore. In tali ipotesi il verbale di mediazione viene sottoscritto con modalità idonee a garantirne la provenienza.

## **Articolo 8**

### *(Esiti del procedimento di mediazione)*

1. Se le parti raggiungono un accordo, il mediatore redige processo verbale che deve essere sottoscritto dalle parti e dal mediatore, il quale certifica l'autografia della sottoscrizione delle parti o la loro impossibilità di sottoscrivere. Se con l'accordo le parti concludono uno dei contratti o compiono uno degli atti previsti dall'art. 2643 cod.civ., per procedere alla trascrizione dello stesso la sottoscrizione del processo verbale deve essere autenticata da un pubblico ufficiale a ciò autorizzato. L'accordo raggiunto può prevedere il pagamento di una somma di denaro per ogni violazione o inosservanza degli obblighi stabiliti ovvero per il ritardo nel loro adempimento.

2. Ove le parti non raggiungano un accordo, il mediatore formula una propria proposta di conciliazione esclusivamente nel caso in cui tutte le parti la richiedano. Prima della formulazione della proposta, il mediatore informa le parti delle possibili conseguenze di cui all'art. 13 del decreto

legislativo. La proposta di conciliazione è comunicata alle parti per iscritto. Le parti fanno pervenire al mediatore, per iscritto ed entro sette giorni, l'accettazione o il rifiuto della proposta. In mancanza di risposta nel termine, la proposta si ha per rifiutata. Salvo diverso accordo delle parti, la proposta non può contenere alcun riferimento alle dichiarazioni rese o alle informazioni acquisite nel corso del procedimento. Qualora la proposta venga accolta da tutte le parti, il mediatore redige processo verbale ai sensi di quanto disposto dal comma 1. Ove una o più parti non accolgano la proposta del mediatore, questi redige processo verbale con l'indicazione della proposta.

3. In caso di fallita conciliazione il mediatore redige processo verbale che viene sottoscritto dalle parti e dal mediatore, il quale certifica l'autografia della sottoscrizione delle parti o la loro impossibilità di sottoscrivere.

4. Al termine del procedimento di mediazione il mediatore fa compilare a tutte le parti la scheda di valutazione del servizio, il cui modello è allegato (n. 3) al presente Regolamento. L'Organismo trasmette detta scheda al responsabile del registro del Ministero della Giustizia.

5. A conclusione del procedimento tutta la documentazione, compresi i verbali di conciliazione o di fallita conciliazione e la scheda di valutazione, è trasmessa dal mediatore all'Organismo che rilascia copia di detti verbali alle parti che ne facciano richiesta, una volta verificato che le stesse abbiano corrisposto l'intero importo dell'indennità.

### **Articolo 9**

#### *(Indennità a carico delle parti)*

1. Il pagamento dell'indennità è condizione per lo svolgimento della mediazione. L'indennità a carico di ciascuna parte si compone delle spese di avvio del procedimento e delle spese di mediazione, nelle quali è compreso altresì l'onorario del mediatore. Le spese di mediazione sono rapportate al valore della controversia secondo quanto indicato nella tabella allegata (n. 4) al presente Regolamento che costituisce parte integrante dello stesso e tenendo conto di quanto previsto nel successivo art. 10. Le spese di mediazione non variano nel caso in cui il procedimento prosegua con il supporto di uno o più mediatori ausiliari di cui all'art. 7, comma 4. L'indennità deve essere corrisposta all'Organismo.

2. L'importo delle spese di avvio del procedimento deve essere versato dalla parte istante all'atto della presentazione della domanda di mediazione e dall'altra parte in occasione dell'invio delle comunicazioni di cui all'art. 6, commi 5 e 6.

3. L'importo relativo alle spese di mediazione deve essere corrisposto per intero da tutte le parti, almeno quattro giorni prima della prima riunione. Entro il medesimo termine le parti fanno pervenire al mediatore (anche attraverso fax o posta elettronica) un documento comprovante l'avvenuto pagamento delle spese. Ove nessuna parte provveda al pagamento nel termine previsto, il mediatore dichiara estinto il procedimento. L'omesso pagamento di detto importo ad opera di una delle parti, nel termine previsto, è considerato quale mancata adesione o partecipazione ai sensi del decreto legislativo di detta parte all'esperimento della mediazione.

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 mediatore a norma dell'articolo 8.

### **Articolo 10**

*(Determinazione delle spese di mediazione)*

1. Ai fini della determinazione delle spese di mediazione a carico delle parti, qualora il valore della controversia indicato dall'istante nella domanda di mediazione 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 – secondo i criteri previsti dal decreto ministeriale - le spese di mediazione a carico delle parti che possono essere anche di entità non coincidente con gli importi indicati negli scaglioni di riferimento, e le comunica alle parti.
2. Qualora nel corso del procedimento il mediatore accerti che il valore della controversia sia diverso da quello inizialmente indicato, ne dà comunicazione all'Organismo che, effettuate le proprie valutazioni, provvederà a richiedere alle parti l'eventuale integrazione delle spese dovute, pena la sospensione del procedimento.

### **Articolo 11**

*(Conservazione degli atti del procedimento e diritto di accesso)*

1. L'Organismo conserva gli atti dei procedimenti trattati per un triennio decorrente dalla data della loro conclusione.
2. Esaurito il procedimento, le parti interessate hanno diritto di accesso a proprie spese ai relativi atti, accesso da esercitarsi esclusivamente nei confronti dell'Organismo nel triennio di cui al comma 1. L'accesso ha per oggetto gli atti depositati dalle parti nelle sessioni comuni ovvero, per ciascuna parte, gli atti depositati nella propria sessione separata.
3. I dati raccolti 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**

*(Sospensione e cancellazione d'ufficio dal registro degli organismi di mediazione)*

1. Ai sensi degli articoli 7 e 10 del decreto ministeriale, in caso di sospensione o cancellazione dell'Organismo dal registro degli organismi tenuto dal Ministero della Giustizia, le mediazioni in corso alla data di detti provvedimenti vengono dichiarate improcedibili con atto del mediatore incaricato, che lo stesso trasmette all'Organismo e in copia alle parti.

### **Articolo 13**

*(Esigenze organizzative)*

1. Fermo restando l'obbligo di concludere la mediazione entro il termine di quattro mesi di cui all'art. 3, comma 5, qualora dovessero ricorrere motivate esigenze organizzative dell'Organismo, lo stesso può prevedere – dandone anticipata comunicazione sul proprio sito internet – che il decorso dei termini procedurali previsti nel Regolamento sia sospeso dal 1° al 31 agosto o dal 23 dicembre



al 6 gennaio, e riprenda 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' comunque facoltà del mediatore, se tutte le parti sono d'accordo, svolgere gli incontri anche durante i periodi di cui al comma 1.

#### **Articolo 14**

*(Accordi con altri enti)*

1. Per lo svolgimento della mediazione l'Organismo ha stipulato specifici accordi con alcune Camere di Commercio, riportati sul sito internet dell'Organismo.

2. L'Organismo gestisce – oltre ai procedimenti di mediazione di cui all'art. 2 – anche procedure basate su accordi finalizzati ad utilizzare i risultati delle negoziazioni paritetiche – di cui all'art. 7, comma 2, lett. c) del decreto ministeriale – relative a tutte le materie oggetto di mediazione ai sensi del decreto legislativo.

## **Codice etico**

### **Art. 1**

*(Definizioni)*

1. Al presente Codice etico si applicano le definizioni di cui all'art. 1 del "Regolamento di procedura per la mediazione (ai sensi del d.m. 18 ottobre 2010, n. 180)" dell'Organismo di conciliazione bancaria costituito dal Conciliatore BancarioFinanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR, che qui si intendono integralmente trascritte.

### **Art. 2**

*(Competenza)*

1. Il mediatore accetta la nomina conferitagli solo quando si ritenga qualificato per affrontare le materie oggetto della controversia per la quale è stato designato.

### **Art. 3**

*(Professionalità)*

1. Il mediatore cura la propria formazione continua e lo specifico aggiornamento anche mediante la partecipazione almeno biennale ai corsi previsti all'art. 18, comma 2, lettera g), del decreto ministeriale.

2. Il mediatore riserva agli affari trattati l'attenzione ed il tempo necessari, quali che siano la tipologia ed il valore delle controversie.

### **Art. 4**

*(Onorabilità)*

1. Il mediatore non deve:
- a) aver riportato condanne definitive per delitti non colposi o a pena detentiva non sospesa;
  - b) essere incorso nell'interdizione perpetua o temporanea dai pubblici uffici;
  - c) essere stato sottoposto a misure di prevenzione o di sicurezza;
  - d) aver riportato sanzioni disciplinari diverse dall'avvertimento.

### **Art. 5**

*(Indipendenza e imparzialità)*

1. Il mediatore deve rifiutare la nomina ovvero interrompere lo svolgimento delle funzioni, dandone immediata informativa all'organismo e alle parti:

- a) nel caso che una delle parti sia il coniuge, un parente o un affine in linea retta in qualunque grado ed in linea collaterale fino al terzo grado incluso;
- b) nel caso che abbia o abbia avuto nei precedenti due anni con una delle parti rapporti di lavoro o di prestazione d'opera retribuita ovvero altri rapporti di natura patrimoniale che ne compromettano l'indipendenza e/o l'imparzialità;
- c) nel caso ritenga per qualsiasi motivo di subire o di poter subire condizionamenti in ordine ad un neutrale svolgimento dell'incarico.

2. Al mediatore e ai suoi ausiliari è fatto divieto di assumere diritti o obblighi connessi, direttamente o indirettamente, con gli affari trattati, fatta eccezione per quelli strettamente inerenti alla prestazione dell'opera o del servizio.

3. Al mediatore e ai suoi ausiliari è fatto divieto di percepire compensi direttamente dalle parti.

4. Il mediatore deve comportarsi con lealtà nei confronti delle parti e valutare senza pregiudizio i fatti della controversia, esaminando con scrupolo gli argomenti prospettati dalle parti e gli atti del procedimento e interpretando le norme da applicare con obiettività; deve, in ogni momento, agire nei confronti delle parti in modo imparziale, utilizzando atteggiamenti opportuni per apparire come tale.
5. Il mediatore deve evitare ogni possibile situazione di conflitto di interessi.

#### **Art. 6**

*(Riservatezza)*

1. Il mediatore, così come chiunque presta la propria opera o il proprio servizio nell'Organismo o comunque nell'ambito del procedimento di mediazione, è tenuto all'obbligo di riservatezza rispetto alle dichiarazioni rese e a tutte le informazioni acquisite durante il procedimento medesimo o comunque derivanti o relative alla mediazione, compresa la circostanza che la mediazione è in corso o si è svolta. Il mediatore è tenuto alla riservatezza anche se è stato interessato soltanto alla fase preliminare di individuazione del mediatore ma non è stato poi nominato.
2. Rispetto alle dichiarazioni rese e alle informazioni acquisite nel corso delle sessioni separate e salvo consenso della parte dichiarante o dalla quale provengono le informazioni, il mediatore è altresì tenuto alla riservatezza nei confronti delle altre parti.
3. L'Organismo assicura adeguate modalità di conservazione (per un triennio) e di riservatezza degli atti introduttivi del procedimento di mediazione, sottoscritti dalle parti, nonché di ogni altro documento proveniente dal mediatore o da chiunque abbia partecipato, a qualsiasi titolo, al procedimento di mediazione.
4. Restano comunque fermi nei confronti dell'Organismo e del mediatore tutti gli obblighi stabiliti da norme vigenti in ordine alla protezione dei dati personali, con riferimento a informazioni e dati di qualsiasi genere riguardanti le parti della mediazione o chiunque abbia partecipato, a qualsiasi titolo, al procedimento di mediazione.

#### **Art. 7**

*(Segreto professionale)*

1. Il mediatore non rilascerà deposizioni sul contenuto delle dichiarazioni rese e delle informazioni acquisite nel procedimento di mediazione, né davanti all'autorità giudiziaria né davanti ad altra autorità, conformemente a quanto stabilito dall'art. 10, comma 2, del decreto legislativo.

#### **Art. 8**

*(Pubblicizzazione dell'attività)*

1. Il mediatore può rendere nota la propria attività, purché in modo professionale, veritiero ed eticamente corretto.

#### **Art. 9**

*(Altri obblighi)*

1. Il mediatore esegue personalmente la sua prestazione.
2. Il mediatore impiega, nei colloqui con le parti, un linguaggio semplice e generalmente comprensibile e deve adottare tutte le misure appropriate affinché l'eventuale accordo si fondi su un consenso informato.
3. Il mediatore formula le eventuali proposte di conciliazione nel rispetto del limite dell'ordine pubblico e delle norme imperative.
4. Il mediatore deve attivarsi affinché i terzi incaricati di collaborare nel procedimento si attengano ai principi contenuti nel presente Codice etico.

## DICHIARAZIONE DI IMPARZIALITA'

Il sottoscritto (nome e cognome), iscritto nell'elenco dei mediatori dell'Organismo di conciliazione bancaria costituito dal "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 con alcuna delle parti rapporti di lavoro, o di prestazione d'opera retribuita, ovvero altri rapporti di natura patrimoniale che ne compromettano l'indipendenza e/o l'imparzialità;
- 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).....

*Allegato n. 3  
(art.8, comma 4)*

## **SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE SVOLTO DALL'ORGANISMO DI CONCILIAZIONE BANCARIA**

(Ai sensi dell'art. 7, comma 5, lett. b del D.M. n. 180/2010 e dell'art. 8 del Regolamento di procedura per la mediazione)

La normativa sulla mediazione prevede che ciascuna parte che ha partecipato al procedimento compili la scheda di valutazione del servizio. Tale scheda è finalizzata all'acquisizione di informazioni utili per consentire all'Organismo di conciliazione bancaria di offrire un servizio sempre più efficiente e corrispondente alle aspettative degli utenti.

\*\*\*\*\*

Nome e Cognome<sup>1</sup>.....

Nato a .....il .....

Parte della controversia<sup>2</sup>

Rappresentante di<sup>3</sup> .....

\*\*\*\*\*

**1) Esprima un giudizio in merito al contenuto informativo sulla mediazione presente nel sito internet dell'Organismo di conciliazione bancaria**

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Non ho visitato il sito internet

**2) Esprima un giudizio in merito alla chiarezza della modulistica messa a disposizione**

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

**3) Esprima un giudizio in merito alla completezza ed alla chiarezza delle informazioni eventualmente fornite dal personale dell'Organismo di conciliazione bancaria**

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Non ho richiesto informazioni

<sup>1</sup> Indicare il nome ed il cognome di chi compila la scheda di valutazione

<sup>2</sup> Barrare la casella se lo scrivente è una delle parti della controversia

<sup>3</sup> Barrare la casella e compilare se lo scrivente è il rappresentante di una delle parti della controversia

- 4) **Esprima un giudizio sull'adeguatezza delle informazioni che il mediatore, nel corso della prima riunione, ha fornito alle parti riguardo alla sua funzione ed alle caratteristiche specifiche del procedimento di mediazione**
- Ottimo
  - Buono
  - Sufficiente
  - Insufficiente
- 5) **Esprima un giudizio sulla capacità di ascolto e comprensione del mediatore con riferimento alle argomentazioni esposte dalle parti**
- Ottimo
  - Buono
  - Sufficiente
  - Insufficiente
- 6) **Esprima un giudizio sull'impegno profuso dal mediatore per aiutare le parti a trovare un accordo (indipendentemente dal raggiungimento dell'accordo stesso)**
- Ottimo
  - Buono
  - Sufficiente
  - Insufficiente
- 7) **Esprima un giudizio sulla adeguatezza allo svolgimento del procedimento dei locali utilizzati per le riunioni con il mediatore**
- Ottimo
  - Buono
  - Sufficiente
  - Insufficiente
- 8) **Indipendentemente dall'esito del procedimento esprima un giudizio sul servizio reso dall'Organismo di conciliazione bancaria**
- Ottimo
  - Buono
  - Sufficiente
  - Insufficiente
- 9) **Eventuali suggerimenti per migliorare il servizio reso dall'Organismo di conciliazione bancaria**

**Data**

**Firma**

.....

.....



## **INDENNITÀ DI MEDIAZIONE**

Ai sensi dell'art. 16 del D.M. 180/2010

**Tutti gli importi si intendono al netto dell'IVA**

L'indennità si compone delle *spese di avvio* del procedimento e delle *spese di mediazione*.

- 1) **Spese di avvio del procedimento:** euro 40 per ciascuna parte.
- 2) **Spese di mediazione:** ciascuna parte deve corrispondere gli importi indicati nella seguente tabella.

L'Organismo di conciliazione bancaria adotta le indennità stabilite dalla Tabella A allegata al D.M.180/2010, con la riduzione – per qualsiasi tipo di mediazione - prevista per le mediazioni di cui all'art. 5, comma 1, del D.lgs. 28/2010 (la seguente tabella riporta gli importi già ridotti).

<b>Valore della lite</b>	<b>Spesa per ciascuna parte</b>
Fino a Euro 1.000	Euro 40
da Euro 1.001 a Euro 5.000	Euro 85
da Euro 5.001 a Euro 10.000	Euro 155
da Euro 10.001 a Euro 25.000	Euro 235
da Euro 25.001 a Euro 50.000	Euro 395
da Euro 50.001 a Euro 250.000	Euro 660
da Euro 250.001 a Euro 500.000	Euro 1.000
da Euro 500.001 a Euro 2.500.000	Euro 1.900
da Euro 2.500.001 a Euro 5.000.000	Euro 2.600
oltre Euro 5.000.000	Euro 4.600

### **SPESE PER L'EMISSIONE DEL VERBALE DI MANCATA PARTECIPAZIONE**

Ai sensi dell'art. 16, comma 4, lett. e) del D.M. 18/2010

Nel caso in cui nessuna delle parti convocate partecipi all'incontro di mediazione, la precedente Tabella non trova applicazione e le spese di mediazione che la parte istante deve versare all'Organismo ammontano esclusivamente a:

- Euro 40 per valore della lite inferiore ad euro 1.000
- Euro 50 per valore della lite superiore ad euro 1.000

Il pagamento di dette spese è condizione per il rilascio del verbale di mancata partecipazione.

## EVENTUALI AUMENTI DELLE SPESE DI MEDIAZIONE

L'importo delle spese di mediazione a carico delle parti può subire i seguenti incrementi:

- a) l'Organismo può aumentare le spese di mediazione, di un importo non superiore a un quinto dei valori indicati nella Tabella A allegata al D.M. 180/2010 per scaglione di riferimento, tenuto conto della particolare importanza, complessità o difficoltà dell'affare. Tale aumento non si applica alle materie di cui all'art. 5, comma 1, del decreto legislativo (fattispecie in cui la mediazione è condizione di procedibilità);
- b) le spese di mediazione sono aumentate di un importo pari ad un quarto dei valori indicati nella Tabella A allegata al D.M. 180/2010 per scaglione di riferimento, in caso di successo della mediazione;
- c) le spese di mediazione sono aumentate di un importo pari ad un quinto dei valori indicati nella Tabella A allegata al D.M. 180/2010 per scaglione di riferimento, nel caso di formulazione della proposta ai sensi dell'art. 11 del D.lgs. 28/2010 e dell'art. 8 del presente Regolamento. Tale aumento non si applica alle materie di cui all'art. 5, comma 1, del decreto legislativo (fattispecie in cui la mediazione è condizione di procedibilità).

## MODALITÀ DI PAGAMENTO

Le indennità devono essere corrisposte per intero almeno quattro giorni prima dell'incontro di mediazione.

Gli eventuali aumenti delle spese di mediazione devono essere corrisposti al termine del procedimento; il pagamento di tutte le indennità di mediazione è condizione per il rilascio del verbale.

In caso di mancata partecipazione di tutte le parti convocate, l'Organismo restituisce all'istante l'intera somma versata, trattenendo unicamente la somma prevista dall'art. 16, comma 4, lett. e) del D.M. 180/2010 per l'emissione del verbale di mancata partecipazione (ossia euro 40 o 50 a seconda che il valore della lite sia inferiore o superiore ad euro 1.000).

## CREDITO DI IMPOSTA E AGEVOLAZIONI FISCALI

In caso di successo della mediazione, entrambe le parti beneficiano di un credito d'imposta sulle indennità fino a concorrenza di euro 500.

In caso di insuccesso della mediazione, il credito di imposta è ridotto della metà.

Il verbale di accordo è esente dall'imposta di registro sino alla concorrenza di euro 50.000.

*(segue il testo dell'art. 16 del D.M. 180/2010 relativo ai criteri di determinazione delle indennità, nonché la Tabella A allegata al predetto decreto)*

## DECRETO MINISTERIALE 18 OTTOBRE 2010, N. 180

### Art. 16

#### *Criteria di determinazione dell'indennità*

1. L'indennità comprende le spese di avvio del procedimento e le spese di mediazione.
2. Per le spese di avvio, a valere sull'indennità complessiva, è dovuto da ciascuna parte un importo di euro 40,00 che è versato dall'istante al momento del deposito della domanda di mediazione e dalla parte chiamata alla mediazione al momento della sua adesione al procedimento.
3. Per le spese di mediazione è dovuto da ciascuna parte l'importo indicato nella *tabella A allegata* al presente decreto.
4. L'importo massimo delle spese di mediazione per ciascun scaglione di riferimento, come determinato a norma della medesima *tabella A*:
  - a) può essere aumentato in misura non superiore a un quinto tenuto conto della particolare importanza, complessità o difficoltà dell'affare;
  - b) deve essere aumentato in misura non superiore a un quarto in caso di successo della mediazione;
  - c) deve essere aumentato di un quinto nel caso di formulazione della proposta ai sensi dell'*articolo 11* del decreto legislativo;
  - d) nelle materie di cui all'*articolo 5*, comma 1, del decreto legislativo, deve essere ridotto di un terzo per i primi sei scaglioni, e della metà per i restanti, salva la riduzione prevista dalla lettera e) del presente comma, e non si applica alcun altro aumento tra quelli previsti dal presente articolo a eccezione di quello previsto dalla lettera b) del presente comma;
  - e) deve essere ridotto a euro quaranta per il primo scaglione e ad euro cinquanta per tutti gli altri scaglioni, ferma restando l'applicazione della lettera c) del presente comma quando nessuna delle controparti di quella che ha introdotto la mediazione, partecipa al procedimento
5. Si considerano importi minimi quelli dovuti come massimi per il valore della lite ricompreso nello scaglione immediatamente precedente a quello effettivamente applicabile; l'importo minimo relativo al primo scaglione è liberamente determinato.
6. Gli importi dovuti per il singolo scaglione non si sommano in nessun caso tra loro.
7. Il valore della lite è indicato nella domanda di mediazione a norma del codice di procedura civile.
8. Qualora il valore risulti indeterminato, indeterminabile, o vi sia una notevole divergenza tra le parti sulla stima, l'organismo decide il valore di riferimento, sino al limite di euro 250.000, e lo comunica alle parti. In ogni caso, se all'esito del procedimento di mediazione il valore risulta diverso, l'importo dell'indennità è dovuto secondo il corrispondente scaglione di riferimento.
9. Le spese di mediazione sono corrisposte prima dell'inizio del primo incontro di mediazione in misura non inferiore alla metà. Il regolamento di procedura dell'organismo può prevedere che le indennità debbano essere corrisposte per intero prima del rilascio del verbale di accordo di cui

all'articolo 11 del decreto legislativo. In ogni caso, nelle ipotesi di cui all'articolo 5, comma 1, del decreto legislativo, l'organismo e il mediatore non possono rifiutarsi di svolgere la mediazione.

10. Le spese di mediazione comprendono anche l'onorario del mediatore per l'intero procedimento di mediazione, indipendentemente dal numero di incontri svolti. Esse rimangono fisse anche nel caso di mutamento del mediatore nel corso del procedimento ovvero di nomina di un collegio di mediatori, di nomina di uno o più mediatori ausiliari, ovvero di nomina di un diverso mediatore per la formulazione della proposta ai sensi dell'*articolo 11* del decreto legislativo.

11. Le spese di mediazione indicate sono dovute in solido da ciascuna parte che ha aderito al procedimento.

12. Ai fini della corresponsione dell'indennità, quando più soggetti rappresentano un unico centro d'interessi si considerano come un'unica parte.

13. Gli organismi diversi da quelli costituiti dagli enti di diritto pubblico interno stabiliscono gli importi di cui al comma 3, ma restano fermi gli importi fissati dal comma 4, lettera d), per le materie di cui all'*articolo 5*, comma 1, del decreto legislativo. Resta altresì ferma ogni altra disposizione di cui al presente articolo.

14. Gli importi minimi delle indennità per ciascun scaglione di riferimento, come determinati a norma della tabella A allegata al presente decreto, sono derogabili.

## TABELLA A

<b>Valore della lite</b>	<b>Spesa (per ciascuna parte)</b>
Fino a Euro 1.000	Euro 65
da Euro 1.001 a Euro 5.000	Euro 130
da Euro 5.001 a Euro 10.000	Euro 240
da Euro 10.001 a Euro 25.000	Euro 360
da Euro 25.001 a Euro 50.000	Euro 600
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 3.800
da Euro 2.500.001 a Euro 5.000.000	Euro 5.200
oltre Euro 5.000.000	Euro 9.200

# Regolamento di procedura per la mediazione

## Indice

Art. 1 - *Definizioni*

Art. 2 - *Ambito oggettivo*

Art. 3 - *Obblighi del mediatore. Incompatibilità. Durata della mediazione*

Art. 4 - *Decadenza del mediatore*

Art. 5 - *Obblighi di riservatezza*

Art. 6 - *Domanda di mediazione. Designazione del mediatore. Partecipazione e adesione*

Art. 7 - *Procedimento di mediazione*

Art. 8 - *Esiti del procedimento di mediazione*

Art. 9 - *Indennità a carico delle parti*

Art. 10 - *Determinazione delle spese di mediazione*

Art. 11 - *Conservazione degli atti del procedimento e diritto di accesso*

Art. 12 - *Sospensione e cancellazione d'ufficio dal registro degli organismi di mediazione*

Art. 13 - *Esigenze organizzazione*

Art. 14 - *Accordi con altri enti*

Allegato 1 - *Codice etico* pag. 10

Allegato 2 - *Dichiarazione di imparzialità* pag. 12

Allegato 3 - *Scheda valutazione del servizio di mediazione* pag. 13

Allegato 4 - *Indennità di mediazione* pag. 15