



Associazione per la soluzione  
delle controversie bancarie,  
finanziarie e societarie - ADR

# *Organismo di conciliazione bancaria*

## **Regolamento di procedura per la mediazione**

*Maggio 2016*

*Organismo di conciliazione bancaria*

*Iscritto al n.3 del registro degli organismi di mediazione tenuto dal Ministero della Giustizia*

# Regolamento di procedura per la mediazione

## Indice

Art. 1 - *Definizioni*

### **Presupposti della mediazione**

Art. 2 - *Ambito oggettivo del Regolamento*

Art. 3 - *Mediatore: obblighi, incompatibilità, imparzialità, sostituzione*

Art. 4 - *Decadenza del mediatore*

Art. 5 - *Obblighi di riservatezza*

### **Avvio e svolgimento della mediazione**

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

Art. 7 - *Svolgimento della mediazione*

Art. 8 - *Esiti del procedimento di mediazione. Durata*

### **Costi della mediazione**

Art. 9 - *Indennità a carico delle parti*

Art. 10 - *Determinazione delle spese di mediazione*

### **Altre disposizioni**

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 - *Accordi con altri enti*

### **Allegati**

|   |         |
|---|---------|
| Allegato 1 - <i>Codice etico</i>                                  | pag. 11 |
| Allegato 2 - <i>Dichiarazione di imparzialità</i>                 | pag. 13 |
| Allegato 3 - <i>Scheda valutazione del servizio di mediazione</i> | pag. 14 |
| Allegato 4 - <i>Indennità di mediazione</i>                       | pag. 16 |
| Allegato 5 - <i>Piattaforma telematica per la mediazione</i>      | pag. 20 |

## **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 nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione di una controversia, anche con 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.

## **Presupposti della mediazione**

### **Articolo 2**

*(Ambito oggettivo del Regolamento)*

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**

*(Mediatore: obblighi, incompatibilità, imparzialità, sostituzione)*

1. Il mediatore deve eseguire personalmente la sua prestazione.

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. 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 stati assegnati; 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, il procedimento prosegue senza comportare 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 alla mediazione 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, commi 1 e 2, 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 riservatezza degli atti del 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 eventualmente 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 eventualmente 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.

## **Avvio e svolgimento della mediazione**

### **Articolo 6**

*(Domanda di mediazione. Designazione del mediatore. Partecipazione alla mediazione)*

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 gli indirizzi di posta elettronica ordinaria e certificata;
- b) la descrizione della controversia, le ragioni di quanto richiesto e il recapito dell'altra parte, compreso quello telefonico e gli indirizzi di posta elettronica ordinaria e certificata;
- c) le generalità e i recapiti del rappresentante e dell'avvocato, se presenti, compresi quelli telefonici e gli indirizzi di posta elettronica ordinaria e certificata;
- d) il valore attribuito alla controversia;
- e) memorie (di cui almeno una sintetica, riepilogativa della controversia) e documenti ritenuti utili per la comprensione della controversia;
- f) copia del documento di riconoscimento della parte e, ove presente, del suo rappresentante;
- g) documento comprovante il versamento delle spese di avvio del procedimento;
- h) 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 presentazione di una domanda di mediazione implica, in ogni caso, l'accettazione del Regolamento e impegna a 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), c), f), g) comporta l'improcedibilità della domanda di mediazione.

3. La domanda è sottoscritta dalla parte o da un suo rappresentante munito di procura all'uopo conferita e allegata in copia alla domanda stessa. È onere dell'istante – e non dell'Organismo - verificare la completezza e leggibilità dei documenti trasmessi nonché la loro rispondenza rispetto a quelli indicati come allegati nella domanda.

4. Ricevuta la domanda, l'Organismo ne dà *comunicazione* all'altra parte – inviando a quest'ultima l'istanza e i relativi allegati – con ogni mezzo idoneo ad assicurarne la ricezione, indicando il mediatore designato e fissando la data del primo incontro tra le parti entro trenta giorni

dal deposito della domanda. 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 invita la parte a confermare la partecipazione alla mediazione.

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

L'Organismo designa un mediatore inserito nell'elenco presente nel proprio sito internet, 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. La partecipazione dell'altra parte alla mediazione viene resa nota 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'espresso 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.

## **Articolo 7**

*(Svolgimento della mediazione)*

1. La mediazione si svolge 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.

Alle parti persone fisiche è richiesto di partecipare personalmente agli incontri. In caso di impossibilità, possono farsi rappresentare da un procuratore al quale siano stati conferiti i necessari poteri. Le parti possono farsi assistere nel procedimento da persone di loro fiducia e presentare memorie e documenti. Quando è previsto dalla legge, le parti partecipano al procedimento con l'assistenza dell'avvocato.

Nel caso in cui una delle parti non partecipi ad un incontro fissato 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 un incontro e comunica prima dello stesso 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-bis, 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 partecipazione della parte chiamata in mediazione e redige il verbale di mancata partecipazione di quest'ultima parte.

2. Nel primo incontro il mediatore chiarisce alle parti la funzione e le modalità di svolgimento della mediazione e le invita ad esprimersi sulla possibilità di iniziare la procedura di mediazione. In caso di risposta positiva il mediatore verbalizza con le parti se proseguire immediatamente o programmare un nuovo incontro; in caso di risposta negativa la procedura si conclude con un verbale di mancato accordo.

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 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 tre mesi di cui all'art. 8, comma 6.

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 presso il domicilio indicato dall'istante (con facoltà di ciascuna parte, nel corso del procedimento, di eleggere diverso domicilio giusta comunicazione all'Organismo e al mediatore). Le comunicazioni per il mediatore sono validamente effettuate mediante consegna a mano presso la residenza o lo studio professionale dello stesso o il luogo indicato dal medesimo mediatore, ovvero a mezzo posta elettronica presso l'indirizzo indicato dall'Organismo o dal mediatore stesso, ovvero mediante applicativo informatico gratuito ed esclusivo messo a disposizione dall'Organismo, con garanzia per la sicurezza delle comunicazioni e la riservatezza della documentazione.

6. Ove non sussistano motivi di particolare riservatezza valutati dal mediatore designato e dall'Organismo, possono essere ammessi ad assistere all'incontro di mediazione, i mediatori tirocinanti - come previsto dall'art. 8, comma 4, del decreto ministeriale - dando precedenza a quelli iscritti nell'elenco dell'Organismo. 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. La mediazione può svolgersi secondo modalità telematiche indicate dall'Organismo, solo se le parti sono d'accordo e manifestano esplicitamente il loro consenso. Lo svolgimento della procedura con modalità telematiche è disciplinato nell'allegato n. 5. La piattaforma telematica utilizzata è stata predisposta al fine di garantire la sicurezza delle comunicazioni. In tali ipotesi il verbale di mediazione viene sottoscritto con modalità idonee a garantirne la provenienza.

## **Articolo 8**

*(Esiti del procedimento di mediazione. Durata)*

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.

Il verbale di mancato accordo o di mancata partecipazione o adesione può essere sottoscritto da un mediatore dell'Organismo diverso da quello nominato, su incarico del responsabile dell'Organismo.

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 quanto dovuto.

6. Il procedimento di mediazione ha una durata non superiore a tre 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.

## **Costi della mediazione**

### **Articolo 9**

*(Indennità a carico delle parti)*

1. 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 sono dovute se le parti decidono di porre termine al tentativo di conciliazione durante il primo incontro. 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 della comunicazione di partecipazione alla mediazione di cui all'art. 6, comma 5.

3. L'importo relativo alle spese di mediazione deve essere corrisposto per intero da tutte le parti dopo il primo incontro, se le parti stesse hanno deciso di proseguire il procedimento di mediazione. Prima del successivo incontro le parti fanno pervenire al mediatore (anche attraverso fax o posta elettronica) un documento comprovante l'avvenuto pagamento delle spese. Ove una o

più parti non provvedano al pagamento nel termine previsto, il mediatore ne dà comunicazione all'Organismo.

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 dopo il primo incontro 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.

### **Altre disposizioni**

#### **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. I documenti cartacei ricevuti in fotocopia sono sottoposti a digitalizzazione e sono conservati esclusivamente in formato digitale con modalità idonee a garantirne sicurezza e riservatezza. I documenti cartacei ricevuti in originale sono comunque sottoposti a copiatura digitale mediante apposite apparecchiature, previa slegatura del fascicolo; pertanto, l'Organismo assicura adeguata conservazione dei documenti ricevuti in originale nel triennio di cui al comma 1, ma declina ogni responsabilità in ordine all'integrità fisica del fascicolo.

3. 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.

4. 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**

*(Accordi con altri enti)*

1. 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**

.....

.....



**Allegato n. 4**  
**(art. 9, comma 1)**

## **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 per le liti di valore fino a 250.000 euro ed euro 80 per ciascuna parte per quelle di valore superiore.
- 2) **Spese di mediazione:** ciascuna parte deve corrispondere gli importi indicati nella tabella sotto riportata. Queste spese non sono dovute se le parti decidono di porre termine al tentativo di conciliazione durante il primo incontro.

L'Organismo di conciliazione bancaria adotta le indennità stabilite dalla Tabella A allegata al D.M.180/2010 e applica la riduzione – per qualsiasi tipo di mediazione - prevista per le mediazioni di cui all'art. 5, comma 1-bis, 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 IL RILASCIO 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 il rimborso spese che la parte deve versare all'Organismo ammonta 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.

## **EVENTUALE AUMENTO DELLE SPESE DI MEDIAZIONE**

L'importo delle spese di mediazione a carico delle parti può subire il seguente incremento:

- a) 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.

## **MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Le spese di mediazione devono essere corrisposte per intero dopo il primo incontro, se le parti hanno deciso di proseguire il procedimento di mediazione.

L'eventuale aumento delle spese di mediazione (in caso di successo) deve essere corrisposto al termine del procedimento; il pagamento di tutte le indennità di mediazione è condizione per il rilascio del verbale.

## **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.

*(Per completezza di informazione si riporta di seguito 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

#### *Criteri 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 per lo svolgimento del primo incontro un importo di euro 40,00 per le liti di valore fino a 250.000,00 euro e di euro 80,00 per quelle di valore superiore, oltre alle spese vive documentate 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. L'importo è dovuto anche in caso di mancato accordo.
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-bis e comma 2, 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 (allegata al D.M. n. 180/2010)**

| <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                        |

\* \* \*

**Le indennità di mediazione adottate dall'Organismo sono riportate a pag. 16.**

## **PIATTAFORMA TELEMATICA PER LA MEDIAZIONE**

L'Organismo gestisce inoltre, ai sensi dell'articolo 3 n. 4 del D. Lgs. 28/2010, anche la mediazione in modalità telematica. Questa procedura è attuabile solo ed esclusivamente se le parti sono entrambe d'accordo e manifestano esplicitamente il loro consenso aderendo a questa modalità alternativa di risoluzione del conflitto. È sempre ammessa la mediazione on line nei casi in cui una parte partecipi in videoconferenza e l'altra partecipi fisicamente alla presenza del mediatore.

Il servizio telematico di mediazione integra e completa il più ampio servizio di mediazione offerto dall'Organismo e può rappresentare una modalità integrativa e complementare di fruizione del Servizio, che consente una maggiore flessibilità e rapidità nella gestione della procedura.

Per quanto non specificamente disposto nei punti seguenti, al servizio telematico si applicano le previsioni del Regolamento di mediazione.

### **Caratteristiche ed accesso al servizio telematico**

La mediazione telematica:

- è accessibile a chiunque possieda una postazione (computer fisso o notebook) collegata ad Internet (preferibilmente tramite connessione ADSL o superiore) e corredato di webcam, microfono e cuffie/casse audio;
- permette agli utenti di gestire l'intera procedura di mediazione in videoconferenza, direttamente dalla propria sede o studio, senza doversi recare fisicamente presso gli uffici dell'organismo di mediazione;
- consente agli utenti (parti e mediatore) di dialogare (sia in sessioni aperte a entrambe le parti che in sessioni dedicate ad ognuna delle parti) in tempo reale a distanza;
- qualora l'utente non sia in grado di accedere autonomamente per via telematica potrà comunque recarsi presso la sede dell'organismo e collegarsi con l'ausilio del personale dell'organismo;

- all'esito dell'incontro le parti potranno ricevere direttamente in formato elettronico attraverso il circuito garantito di posta elettronica certificata (ed eventualmente successivamente presso il proprio domicilio) una copia del verbale attestante i termini e le condizioni dell'intesa raggiunta, ovvero la dichiarazione di mancato accordo;
- la sottoscrizione del verbale potrà avvenire sia con modalità telematica (firma digitale), sia in modalità analogica (firma autografa autenticata).

### **Piattaforma on-line**

L'Organismo assicura la procedura di mediazione telematica attraverso una piattaforma integrata ad accesso riservato specificamente progettata per la gestione di processi di comunicazione audio/video e scambio di informazioni in formato elettronico.

La piattaforma è disponibile all'indirizzo web dedicato "<https://mediazione.conciliatorebancario.it>"; (dominio di terzo livello a piena titolarità dell'Organismo).

La piattaforma dell'Organismo è conforme a tutti i requisiti di sicurezza e riservatezza previsti dalla vigente normativa.

Il riconoscimento delle credenziali consentirà agli utenti l'accesso in un ambiente a protocollo di sicurezza controllato (standard https) a ulteriore garanzia di riservatezza.

La dotazione infrastrutturale utilizzata per la connessione e per la gestione della piattaforma risiedono in appositi server allocati in web farm che utilizzano policy di accesso controllato certificate da Enti riconosciuti a livello internazionale.

Le password sono archiviate in formato crittografato e non possono essere recuperate in alcun modo dagli utenti e dagli amministratori del sistema. In caso di smarrimento sarà possibile per gli utenti richiedere una nuova password di accesso.

### **Accesso riservato**

Ogni singola fase della procedura di mediazione telematica, dalla presentazione della istanza fino all'accordo finale, può avvenire *on-line* attraverso l'utilizzo della piattaforma appositamente sviluppata <https://mediazione.conciliatorebancario.it> e secondo una procedura controllata e riservata.

L'accesso alla piattaforma è riservato agli utenti che presentino istanza di mediazione, agli utenti nei confronti dei quali sia stata presentata una domanda di mediazione e ai loro rappresentanti, nonché al mediatore incaricato. Le credenziali crittografate sono generate automaticamente dal sistema e non possono essere visualizzate dagli amministratori del sistema stesso. Le credenziali di ciascun utente danno diritto all'accesso e alla consultazione delle informazioni legate alle sole mediazioni riferibili all'utente medesimo.

La procedura di assegnazione delle credenziali di accesso alla piattaforma comporta l'accettazione da parte degli utenti del presente regolamento che disciplina la riservatezza delle

informazioni in qualsiasi formato (audio / video / testuali / grafico) obbligando contestualmente gli stessi a non divulgare a terzi tali dati.

L'iscrizione alla piattaforma può avvenire:

- direttamente dal sito <https://mediazione.conciliatorebancario.it> compilando l'apposito form, prima della presentazione della domanda con modalità telematiche (tramite strumenti idonei a garantirne la provenienza);
- a seguito della presentazione della istanza in formato cartaceo, previa apposita richiesta alla segreteria dell'Organismo.

In entrambi i casi l'utente dovrà confermare esplicitamente la procedura di *registrazione on-line*, garantendo altresì la correttezza dei dati forniti al momento della registrazione e impegnandosi alla riservatezza delle credenziali ottenute con esplicita adesione al regolamento di procedura per la mediazione, il quale è reso comunque, in ogni momento, disponibile in versione aggiornata sul sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it).

Le credenziali riferibili a ogni singola procedura di mediazione sono comunicabili a terzi indicati dalle parti; questi accedono se autorizzati sulla base di un mandato professionale o in forza dei poteri all'uopo conferiti.

L'organismo non è responsabile per le violazioni originate da una negligente custodia o gestione delle credenziali ad opera dei soggetti legittimati a riceverle e utilizzarle.

È in ogni momento possibile usufruire di un servizio di assistenza dedicata finalizzato alla verifica preventiva di eventuali limitazioni di accesso e alla risoluzione di eventuali problematiche di natura tecnica, test consigliabile anche per garantire nel corso di una procedura di mediazione l'accesso alle sole parti accreditate (parti e mediatore).

### **Deposito delle istanze**

La procedura di deposito telematico delle istanze si effettua attraverso due fasi: la prima di compilazione del modulo online con l'inserimento dei dati delle parti, dei loro rappresentanti/assistenti e il caricamento sulla piattaforma dei documenti allegati alla domanda; la seconda di caricamento dell'istanza oppure di invio della stessa tramite strumenti idonei a garantirne la provenienza.

L'istante assume l'onere di verificare l'integrità dei documenti caricati sulla piattaforma e la loro rispondenza nel contenuto a quelli indicati come allegati dell'istanza.

Per poter completare la fase telematica di deposito occorre preliminarmente registrarsi sul sito <https://mediazione.conciliatorebancario.it> e accedere all'area riservata con le modalità di cui al precedente paragrafo; nel form di acquisizione dei dati dovranno essere compilati alcuni campi obbligatori, fra cui l'indirizzo di posta elettronica (assumendo l'obbligo di voler ricevere a tale indirizzo tutte le comunicazioni inerenti alle varie fasi del procedimento) e - nel caso di soggetti appartenenti a categorie tenute, in osservanza dalle normative vigenti, a dotarsene e a darne pubblicità in appositi albi e registri gratuitamente consultabili online - l'indirizzo di posta elettronica certificata.

A seguito dell'inserimento dei dati richiesti, il sistema verificherà in automatico la veridicità dell'indirizzo di posta elettronica indicato: a tal fine sarà inviato apposito messaggio all'indirizzo di posta elettronica indicato dall'utente, con richiesta di conferma mediante link col

sistema. Solo a seguito di tale conferma, il soggetto che ha effettuato la registrazione sarà abilitato all'accesso a parti riservate del sito e all'immissione di eventuali ulteriori dati.

L'utente registrato e verificato dal sistema, potrà presentare l'istanza di mediazione, che dovrà essere inviata alla segreteria dell'Organismo, con allegate copie dei documenti di riconoscimento della parte e, ove presente, del suo rappresentante e copia dell'attestazione di avvenuto pagamento delle spese di avvio del procedimento.

La segreteria dell'Organismo provvederà a contattare l'altra parte che, in caso di adesione alla procedura, provvederà, su richiesta, ad effettuare a sua volta la registrazione alla piattaforma di mediazione telematica (eventualmente assistito dalla segreteria dell'Organismo) e il deposito della propria documentazione.

### **Procedura di mediazione telematica**

L'incontro di mediazione con modalità telematiche avviene tramite "stanze virtuali" create e abilitate ad hoc che consentono l'accesso esclusivamente ai partecipanti e al mediatore: è lasciata facoltà al mediatore di rivolgersi ad entrambe le parti, oppure privatamente ad ognuna delle due. Anche in presenza di più mediazioni telematiche contemporanee è garantita quindi l'assoluta riservatezza delle informazioni.

La possibilità di svolgere un incontro di mediazione a distanza è garantita, su richiesta, anche a chi non abbia effettuato la registrazione e l'accesso alla piattaforma al momento del deposito telematico della domanda o in un momento successivo. In tal caso, sono comunicate apposite credenziali per accedere alle stanze virtuali con garanzia di sicurezza e riservatezza.

Nel corso di un incontro di mediazione, il dialogo fra le parti, facilitato dal mediatore, avviene all'interno di un sistema di videoconferenza, ed in particolare di "stanze virtuali" riservate, in modalità audio/video corredata da altri strumenti di interazione (status utente, chat, condivisione di documenti in formato elettronico) a supporto dell'intero processo di mediazione.

Il sistema di videoconferenza ed in particolare le "stanze virtuali" messe a disposizione del mediatore e delle parti, adotta le medesime politiche di sicurezza, integrità e riservatezza adottate per la gestione della piattaforma.

Il mediatore quindi può gestire in piena autonomia il dialogo tra le parti attivando o escludendo i singoli utenti a seconda delle esigenze per valutare le posizioni delle parti, tentando di raggiungere, attraverso il confronto, una soluzione condivisa dagli utenti.

Le parti hanno anche la possibilità di parlare separatamente con il mediatore in via del tutto riservata, e di trasmettere a quest'ultimo tutta la documentazione che desiderano non sia resa nota alla controparte.

Nel caso di impossibilità di utilizzazione del sistema di videoconferenza per cause indipendenti dal Conciliatore BancarioFinanziario, ovvero esplicita richiesta delle parti, l'incontro potrà avvenire con altro sistema a distanza idoneo a garantire la sicurezza delle comunicazioni.



## **Verbale di mediazione - Sottoscrizione del Mediatore e delle Parti**

Se le parti, entrambe dotate di firma digitale, raggiungono un accordo conciliativo, così come in caso di mancato accordo, si impegnano a sottoscrivere la copia dello stesso che potrà essere trasmessa in formato elettronico (tramite PEC - posta elettronica certificata) al termine dell'incontro. Il verbale di mediazione può essere firmato digitalmente anche dal rappresentante della parte munito di procura (opportunamente trasmessa in copia al mediatore e all'Organismo).

In caso di proposta del mediatore, le parti (o i loro rappresentanti muniti di procura) gli comunicano per iscritto e a mezzo Pec, l'accettazione o il rifiuto della proposta stessa entro sette giorni dalla sua ricezione. In mancanza di risposta entro il predetto termine, la proposta si ha per rifiutata.

I verbali e gli accordi devono essere sottoscritti dalle parti (o da loro rappresentanti muniti di procura) con firma digitale e devono essere inviati al mediatore a mezzo Pec, il quale li sottoscrive a sua volta certificando la provenienza e l'autenticità della sottoscrizione.

In caso di indisponibilità della firma digitale, verbali e accordi vanno sottoscritti nel corso dell'incontro in videoconferenza ed inviati telematicamente dal mediatore alle parti, le quali provvedono alla stampa al fine della sottoscrizione e alla autenticazione delle firme dinnanzi a un pubblico ufficiale. Le parti inviano poi la documentazione cartacea al mediatore che verifica la corrispondenza dei verbali e degli accordi autenticati con quelli sottoscritti in videoconferenza.

Il verbale di avvenuta conciliazione con il relativo testo dell'accordo, il verbale di mancata conciliazione, quello di mancata adesione e/o di mancata partecipazione, la proposta, la sua accettazione e, più in generale, tutti i documenti della procedura, sono – previo pagamento delle indennità dovute – messi a disposizione delle parti nell'area loro riservata sul sito <https://mediazione.conciliatorebancario.it> cui possono accedere attraverso le credenziali e le password assegnate.

Inoltre, per il caso di cui all'ultimo inciso al comma 3 dell'art. 11, D.Lvo 4/3/2010 n. 28, il legislatore ha previsto la possibilità di trascrivere il verbale di conciliazione, nel caso in cui le parti compiano uno degli atti di cui all'art. 2643 c.c., a condizione che la sottoscrizione del verbale sia “autenticata da un pubblico ufficiale a ciò autorizzato”.

La piattaforma online utilizzata dal Conciliatore BancarioFinanziario per lo svolgimento del servizio di mediazione garantisce in ogni momento la sicurezza delle comunicazioni ed il rispetto della riservatezza.

La Segreteria dell'Organismo provvederà a supportare lo scambio tra le parti della documentazione sottoscritta in originale, in osservanza degli obblighi di riservatezza previsti dalle normative vigenti.

La formazione del verbale a distanza richiede, come elemento essenziale, la diligenza di ciascuna parte e la leale collaborazione di quest'ultima e dei suoi assistenti o rappresentanti con il mediatore e con tutte le altre parti.

## **Requisiti**

Per poter accedere alla procedura di mediazione telematica, le parti dovranno essere dotate dei seguenti requisiti tecnici hardware/software

- postazione collegata ad Internet dotata di webcam, microfono e cuffie/casse audio, con un browser web attivo aggiornato alla versione più recente.

Al fine di poter usufruire del processo di trasmissione telematica dei documenti nella massima sicurezza, occorre:

- casella di posta elettronica certificata (Pec).

Al fine di poter usufruire del processo di firma digitale:

- kit e certificato di firma digitale.

Il possesso dei predetti requisiti per svolgere l'incontro a distanza dovrà essere dichiarato dalle parti al momento della richiesta.

Lo svolgimento dell'incontro con modalità a distanza è subordinato al possesso da parte di entrambe le parti dei requisiti tecnici hardware/software (posta elettronica certificata e firma digitale) come sopra specificati.

Qualora non fosse richiesto o possibile lo svolgimento dell'incontro con modalità a distanza, la procedura di mediazione verrà conclusa con le modalità ordinarie.

## **Posta elettronica certificata**

La piattaforma <https://mediazione.conciliatorebancario.it> supporta il circuito PEC, sistema attraverso il quale è possibile inviare email con valore legale equiparate ad una raccomandata con ricevuta di ritorno, come stabilito dalla vigente normativa (DPR 11 Febbraio 2005 n. 68).

Con il sistema di Posta Certificata è garantita la certezza del contenuto: i protocolli di sicurezza utilizzati fanno sì che non siano possibili modifiche al contenuto del messaggio e agli eventuali allegati.

I gestori certificano quindi con le proprie "ricevute":

- che il messaggio è stato spedito;
- che il messaggio è stato consegnato;
- che il messaggio non è stato alterato.

In ogni avviso inviato dai gestori è apposto anche un riferimento temporale che certifica data e ora di ognuna delle operazioni descritte. I gestori inviano ovviamente avvisi anche in caso di errore in una qualsiasi delle fasi del processo (accettazione, invio, consegna) in modo che non ci siano mai dubbi sullo stato della spedizione di un messaggio. Se il mittente dovesse smarrire le

ricevute, la traccia informatica delle operazioni svolte, conservata dal gestore per 30 mesi, consente la riproduzione, con lo stesso valore giuridico, delle ricevute stesse.

### **Firma digitale**

La Firma Digitale è l'equivalente elettronico di una tradizionale firma autografa apposta su carta, e il documento in formato elettronico così sottoscritto assume piena efficacia probatoria. La Firma Digitale è quindi associata stabilmente al documento informatico e lo arricchisce di informazioni che ne attestano con certezza l'integrità, l'autenticità, la non ripudiabilità.

L'elemento di rilievo del sistema Firma è rappresentato dal certificato digitale di sottoscrizione che gli Enti Certificatori, rilasciano al titolare di una smart card o di altri dispositivi assimilabili.

Il certificato di sottoscrizione è un file generato seguendo precise indicazioni e standard stabiliti per legge (al suo interno sono conservate informazioni che riguardano l'identità del titolare, la propria chiave pubblica comunicata, il periodo di validità del certificato stesso oltre ai dati dell'Ente Certificatore).

Come indicato dall'art. 2 Capo II-Sezione II del Codice delle Amministrazioni Digitali, "l'apposizione di firma digitale integra e sostituisce l'apposizione di sigilli, punzoni, timbri, contrassegni e marchi di qualsiasi genere ad ogni fine previsto dalla normativa vigente".

Ciò rende lo strumento Firma Digitale indispensabile per molteplici categorie professionali.

Firmare un documento elettronico è un'attività assai semplice e veloce e per eseguirla è necessario essere dotati di un Kit per Firma Digitale composto da:

- dispositivo sicuro di generazione delle firme (smart card)
- lettore di smart card
- software di firma e verifica

Installato il Kit sul proprio computer, attraverso il software di firma sarà possibile selezionare il documento elettronico da sottoporre a firma digitale e, previa attivazione di un account, alla marcatura temporale.

Al momento della firma del documento, il software chiederà l'inserimento del codice di protezione del dispositivo (PIN) e, se correttamente inserito, procederà con la verifica della firma e con la creazione del file firmato digitalmente.

Il file firmato assumerà l'estensione .p7m che si sommerà all'estensione del file originario. Pertanto se viene firmato un documento .txt, al termine del processo di firma digitale avremo un documento .txt.p7m che rappresenta una busta informatica (PKCS#7).

Tale busta incorpora al suo interno il documento originario, il certificato del sottoscrittore, un hash del documento firmato con il certificato del sottoscrittore. Tali componenti consentiranno, in fase di verifica della firma da parte del destinatario del documento firmato, di accertare che:

- il documento non sia stato modificato dopo la firma;
- il certificato del sottoscrittore sia garantito da una Autorità di Certificazione (CA) inclusa nell'Elenco Pubblico dei Certificatori;
- il certificato del sottoscrittore non sia scaduto;
- il certificato del sottoscrittore non sia stato sospeso o revocato.

Se tutte le verifiche daranno esito positivo, il documento sottoscritto digitalmente potrà essere considerato valido a tutti gli effetti di legge.

### **L'infrastruttura dell'Organismo**

Dal punto di vista della infrastruttura tecnologica, per la gestione hardware / software della piattaforma <https://mediazione.conciliatorebancario.it>, l'Organismo utilizza primario partner italiano, i cui servizi sono certificati sotto il profilo della sicurezza e della riservatezza attraverso certificazioni internazionali.

Il Centro Servizi è il luogo in cui è situato fisicamente il Server dedicato alle attività di Conciliatore BancarioFinanziario

Il Centro Servizi è caratterizzato da diversi elementi:

- Connettività
- Server (Hw e Sw)
- Infrastruttura
- Servizi e SLA

Il Centro Servizi è certificato secondo le norme ISO27001:2005 e SOC1 e 2 tipo II. Rispetta in pieno le norme ISO27002 e ISO27005. Il fornitore dei servizi software è certificato secondo lo standard ISO9001:2008.

### **Connettività**

Il Server alloggiato presso il Centro Servizi usufruisce di una connettività Internet di altissima qualità ottenuta attraverso infrastrutture di rete in fibra ottica a livello nazionale e internazionale ridondate.

La banda nominale viene garantita da un sistema hardware e software che assegna ad ogni cliente il valore contrattualizzato e da un adeguato dimensionamento della LAN in cui sono disposti i diversi Server.

Viene assicurata una disponibilità minima di ampiezza del canale pari al 95% della velocità nominale della porta di accesso per un periodo pari al 99% della durata contrattuale.

Il Centro Servizi dell'Organismo Conciliatore BancarioFinanziario ha una linea a 500 Mbpsdedicati (ampliabili a seconda delle esigenze).

In tal modo è assicurata il necessario canale di comunicazione ad un livello qualitativo ottimale per ognuno degli utenti delle sessioni di mediazione attivate.

### **Server (HW e SW)**

Il Server utilizzato è caratterizzato da un grado di scalabilità crescente per soddisfare tutte le esigenze di hosting dedicato con bassi investimenti iniziali. L'attuale soluzione definita può essere in futuro adeguata alle esigenze o aggiornata nel momento in cui risulti tecnologicamente obsoleta.

Il Server dedicato all'hosting ha le seguenti caratteristiche hardware:

- CPU OPTERON 8 core
- RAM 64GB
- DISCHI 3x2TB Raid 5

L'infrastruttura Tecnologica è completamente scalabile ed è in grado di adattarsi a specifiche esigenze evolutive.

Tutti i software sono licenziati.

### **Infrastruttura**

L'infrastruttura del Centro Servizi è dotata di:

- Trasformatori principali ridondati al 100%;
- Gruppo di continuità ridondato al 100% (250 KVA);
- Gruppo elettrogeno per un'autonomia di 48ore;
- Armadi rack (cabinet) con doppia alimentazione e potere d'interruzione del cortocircuito al primo interruttore a monte del rack;
- Impianto di condizionamento ridondato al 100%;
- Climatizzazione completa in grado di mantenere un  $\Delta(t) < 1^{\circ}\text{C}$ ;
- Singolo armadio rack con condizionamento forzato ed estrattore di calore dall'alto.

I seguenti sistemi di controllo completano il quadro delle infrastrutture:

- sistema di controllo degli accessi con badge e codice numerico a più livelli;
- sistema di rilevamento anti-intrusione e presidio con agenti di vigilanza 24hx7x365;
- telecamere a circuito chiuso e archiviazione digitale delle riprese;
- sistemi di rilevamento anti-fumo, anti-incendio e anti-allagamento.

I centri di controllo garantiscono 24 ore su 24 il monitoring del backbone Internet nazionale e internazionale.

### **Servizi e SLA**

I servizi installati sul server sono monitorati h.24 attraverso un software dedicato installato su un server diverso; in caso di “failure” di uno o più servizi viene immediatamente inviata una notifica all’area tecnica via SMS e via e-mail in modo da ripristinare il sistema entro massimo 8 ore lavorative.

È garantita la manutenzione hardware del Server. Ogni componente hardware danneggiato è sostituito al massimo entro le 7h, senza responsabilità dell’eventuale tempo di fermo del servizio.

Il sistema di backup dei dati garantisce il salvataggio sicuro dei dati e quindi il loro *restore* in caso di necessità.

La politica di backup è la seguente:

- giornalmente viene effettuato un backup incrementale nello stesso data center per un totale di 30 giorni
- il venerdì viene effettuato un backup completo in due copie distinte: nello stesso data center e in una seconda località per eventuali fail over del provider.

Il backup incrementale avviene ogni giorno sia su dischi differenti nello stesso server sia su server diverso nello stesso data center (con tecnologia RAID).

Il venerdì viene effettuato un backup su sede diversa sempre con tecnologia RAID, non vi sono limiti di spazio al backup.

Non ci sono limitazioni di spazio di backup.

Il livello di qualità del Centro Servizi è garantito dal rispetto dei seguenti requisiti e parametri:

- per quanto concerne gli apparati di propria responsabilità, una disponibilità della connessione a Internet pari al 99,98% calcolata sulla base di un mese solare, a partire dal primo giorno di calendario del mese stesso.
- la disponibilità di banda complessiva è garantita e scalabile. Una volta raggiunto il 50% dell’occupazione di questi canali viene effettuato l’upgrade delle connessioni ed a ultimarlo prima di aver raggiunto l’80% della capacità disponibile su ciascun canale (nazionale e internazionale).
- La manutenzione alle apparecchiature, potrà avvenire in una “finestra temporale” di quattro ore dalle 00:00 alle 04:00.
- Il Centro Servizi dispone anche di un servizio di helpdesk attivo 24hx7ggx365gg, che interviene esclusivamente per richieste tecniche.
- I server sono mantenuti a livello software da una società con helpdesk attivo 24hx7ggx365gg, che interviene su problemi legati al sistema operativo e al software installato

### **Sessioni telematiche di mediazione**

La soluzione adottata dal Conciliatore BancarioFinanziario permette di erogare via web, comunicazioni tra due o più partecipanti.

La tecnologia adottata dall'Organismo Conciliatore BancarioFinanziario prevede che le sessioni di mediazione telematiche vengano gestite da una banda di comunicazione diversa da quella di accesso alla piattaforma, dedicata in esclusiva all'applicativo che permette di condividere più flussi video contemporanei all'interno dello stesso canale e l'apertura di più canali di flusso.

Su tale banda dedicata sono applicati tutti i sistemi di sicurezza, integrità e riservatezza dei dati tramite protocollo https.

Lo strumento consente al mediatore incaricato di comunicare in audio/video con tutti i partecipanti, eventualmente condividendo documenti e files elettronici, scrivendo in una apposita chatboard.

Nel contempo gli altri utenti possono esprimere il proprio status e possono richiedere di intervenire. In funzione dello specifico scenario applicativo, il mediatore incaricato può integrare il proprio audio/video con gli eventuali interventi audiovisivi degli altri partecipanti abilitati (fino ad un massimo di 8 audio-video concorrenti in full-duplex).

L'elenco di tutti gli utenti che partecipano nominativamente alla sessione viene visualizzato nell'apposita sezione con il relativo status.

Il mediatore ha in ogni momento la facoltà di abilitare / disabilitare il flusso audio/video ai singoli partecipanti mantenendo altresì aperto il collegamento per la successiva eventuale azione di abilitazione / disabilitazione.

Lo status del collegamento dei singoli utenti è sempre visibile a tutti i partecipanti alla sessione di mediazione.

### **Assistenza Sistemistica**

Un'apposita divisione tecnica di Conciliatore BancarioFinanziario si occupa della gestione sistemistica dell'intero sistema fornendo agli utenti la dovuta assistenza tecnica, attraverso un servizio di Help Desk via e-mail dedicato ed eventuale contatto telefonico in recall telefonico, operativo in corrispondenza delle sessioni di mediazione.