

Ed. Ottobre 2018

BancoPosta

**REGOLAMENTO DI
CONCILIAZIONE**
per i clienti di Poste Italiane
sottoscrittori di quote del
**FONDO EUROPA
IMMOBILIARE N. 1**

Posteitaliane

Poste Italiane S.p.A. – Patrimonio BancoPosta

ACU

Piazzale Loreto n. 11 – 20131 Milano
E-mail: associazione@associazioneacu.org
Sito internet: www.associazioneacu.org

ADICONSUM

Largo A. Vessella, 31 - 00199 Roma
tel. 06.44.17.021 - Fax 06.44.17.02.30
E-mail: adiconsum@adiconsum.it
Sito internet: www.adiconsum.it

ADOC

Via Castelfidardo, 45 - 00185 Roma
tel. 06.86.39.89.75 - Fax 06.86.32.96.11
E-mail: info@adocnazionale.it
Sito internet: www.adocnazionale.it

ADUSBEF

Via Vittorio Bachelet, 12 - 00185 Roma
tel. 06.48.18.632 - Fax 06.48.18.633
E-mail: info@adusbef.it
Sito internet: www.adusbef.it

AECI

Via Casimiro Teja, 24 – 00157 Roma
tel 06.45.10.914 – fax 06.88.376.050
Email: assistenza@euroconsumatori.eu
Sito internet www.euroconsumatori.eu

ALTROCONSUMO

Via Valassina, 22 - 20159 Milano
tel. 02.66.89.01 - Fax 02.66.89.02.88
Sito internet: www.altroconsumo.it/info/contattaci

ARCO

Via G. Carducci,40 - 65122 Pescara
tel. 085.27.841 - fax 085.29.07.015
E-mail: arcoconsumatori.ippe1@gmail.com
Sito internet : www.arcoconsumatori.com

ASSOCONSUM

Via Nizza, 51 – 00198 Roma
tel.06.42.99.0978
E-mail: assoconsum@gmail.com
Sito internet : www.asso-consum.it

ASSOUTENTI

Vicolo Orbitelli, 10 - 00186 Roma
tel. 06.68.33.617 - Fax 06.68.67.434
E-mail: segreteria@assoutenti.it
Sito internet: www.assoutenti.it

CASA DEL CONSUMATORE

Via Bobbio, 6 - 20144 Milano
tel. 02.76.31.68.09 - Fax 02.76.39.24.50
E-mail: info@casadelconsumatore.it
Sito internet: www.casadelconsumatore.it

CENTRO TUTELA CONSUMATORI

Via Dodiciville, 2 - 39100 Bolzano
tel. 0471.97.55.97 - Fax 0471.97.99.14
E-mail: info@consumer.bz.it
Sito internet: www.centroconsumatori.it

CITTADINANZATTIVA

Via Cereate 6 - 00183 Roma
tel. 06.36.71.81 - Fax 06.36.71.83.33
E-mail: pit.servizi@cittadinanzattiva.it
Sito internet: www.cittadinanzattiva.it

CODICI

Via G. Belluzzo, 1 - 00149 Roma
tel. 06.55.30.18.08 - Fax 06.55.30.70.81
E-mail: segreteria.sportello@codici.org
Sito internet: www.codici.org

CONFCONSUMATORI

Via G. Mazzini, 43 - 43121 Parma
tel. 0521.231846 - Fax 0521.28.52.17
E-mail: segreteria@confconsumatori.it
Sito internet: www.confconsumatori.it

FEDERCONSUMATORI

Via Palestro, 11 - 00185 Roma
tel. 06.42.02.07.55 - FAX 06.47.42.48.09
E-mail federconsumatori@federconsumatori.it
Sito internet: www.federconsumatori.it

KONSUMER ITALIA

Via Tor de' Schiavi, 233 – 00171 Roma
Tel.06.89.02.06.10 – fax 06.89.02.06.10
E-mail:utenze@konsumer.it – info@konsumer.it
Sito Internet: www.konsumer.it

LEGA CONSUMATORI

Via delle Orchidee, 4/a - 20147 Milano
tel. 02.48.30.36.59 - Fax 02.48.30.26.11
E-mail: milano@legaconsumatori.it
Sito internet: www.legaconsumatori.it

MOVIMENTO CONSUMATORI

Via Piemonte, 39/a - 00187 Roma
tel. 06.48.80.053 - Fax 06.48.20.227
E-mail: info@movimentoconsumatori.it
Sito internet: www.movimentoconsumatori.it

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

Via Casilina 3/T - 00172 Roma
tel. 06.48.81.891 - Fax 06.42.01.31.63
E-mail: info@mdc.it
Sito internet: www.difesadelcittadino.it

UDICON

Via Santa Croce in Gerusalemme, 63 - 00185 Roma

Tel. 06.77.25.07.83 - Fax 06.77.59.13.09

Email: info@udicon.org

Sito internet: www.udicon.org

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

Via Duilio, 13 - 00192 Roma

tel. 06.32.69.531 - Fax 06.32.34.616

E-mail: info@consumatori.it

Sito internet: www.consumatori.it

DISPOSIZIONI GENERALI

1. Poste Italiane S.p.A. (d'ora innanzi indicata come POSTE ITALIANE) e le Associazioni dei consumatori firmatarie del presente accordo (d'ora innanzi indicate come ASSOCIAZIONI) definiscono di comune accordo la seguente procedura di Conciliazione secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 (Codice del Consumo – Parte V – titolo II bis) e dal Regolamento del Servizio Reclami BancoPosta pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, Foglio delle inserzioni n. 122 del 26 maggio 2004 e successive modifiche, disponibile in tutti gli uffici postali e sul sito www.poste.it.
2. Alla procedura potranno far ricorso i Clienti (di seguito anche “consumatori”) che al 31 dicembre 2017 risultavano avere un'età anagrafica inferiore a 80 anni e nel 2004 hanno sottoscritto, in fase di collocamento e per il tramite di Poste Italiane, quote del Fondo Europa Immobiliare 1 e le hanno mantenute continuativamente¹ presso Poste Italiane, in tutto o in parte, sino al 31 dicembre 2017.
3. Considerando che sino al 20 giugno 2018, Vegagest SGR S.p.A. (la “**SGR**”) ha approvato la distribuzione in relazione a ciascuna Quota di un importo pari a € 1.418,00², a titolo di proventi e rimborsi anticipati per ciascuna quota posseduta (i “**Proventi e Rimborsi**”), nonché di un importo pari a € 204,691 (il “**Rimborso Parziale**”), la differenza negativa rispetto all'investimento iniziale di € 2.500 è quantificabile, alla predetta data, in € 877,309 (la “**Perdita**”), pari al 35,09% dell'investimento iniziale.

¹ L'accesso all'iniziativa è legato alla “continuità del possesso” e cioè è riservato ai Clienti che hanno mantenuto le quote del Fondo continuativamente dalla data di sottoscrizione fino al 31/12/2017. Non rientrano nell'iniziativa di tutela le quote che gli intestatari iniziali hanno ceduto a terzi per atto «inter vivos» e che conseguentemente non sono state più custodite nel deposito titoli intestato/cointestato agli intestatari iniziali che hanno sottoscritto il Fondo Europa presso Poste Italiane. Al contrario potranno invece accedere all'iniziativa gli eredi subentrati nel rapporto a seguito di successione e che risultino titolari delle medesime quote del Fondo al 31/12/2017.

² Il Fondo ha distribuito i seguenti Proventi pro-quota: 28/03/2006 pari a €4,50; 08/02/2007 pari a €178,00; 13/03/2008 pari a €95,00; 12/03/2009 pari a €75,00; 25/03/2010 pari a €50,00; 24/03/2011 pari a €35,50. Il Fondo ha effettuato i seguenti Rimborsi anticipati pro-quota: 31/03/2016 pari a €210,00; 30/09/2016 pari a €240,00; 12/04/2017 pari a €530,00.

4. Ai predetti Clienti, se in possesso di uno dei requisiti di cui alla tabella all'art. 8 delle Disposizioni Generali del presente Regolamento, potrà essere riconosciuto, da parte di Poste Italiane, un importo (c.d. "Bonus Compensativo") pari alla differenza tra il capitale originariamente investito e i proventi e rimborsi effettuati fino al 31 agosto 2018, data rilevante ai fini dell'iniziativa.
5. In considerazione del fatto che l'iniziativa di tutela consente al Cliente di recuperare la Perdita per le Quote aventi diritto all'iniziativa di propria spettanza, il Cliente cede a favore di Poste Italiane gli eventuali ulteriori rimborsi già distribuiti dalla SGR tra il 31 agosto 2018 e la data di accettazione della Proposta e/o quelli che saranno distribuiti dalla SGR in una data successiva all'accettazione della Proposta. Ai fini della presente Proposta, ciascuno dei predetti rimborsi effettuati dopo il 31 agosto 2018, data rilevante ai fini dell'iniziativa, sarà definito "**Ulteriore Rimborso**".
6. Pertanto il Cliente che aderisce alla Proposta prende atto e accetta, senza riserva alcuna, che Poste Italiane è (a) espressamente autorizzata a trattenere qualsiasi Ulteriore Rimborso di spettanza del Cliente, senza procedere all'accredito di dette somme sul conto di regolamento, ovvero (b) nel caso in cui qualsiasi Ulteriore Rimborso sia stata effettuato, è espressamente autorizzata a recuperare le medesime somme mediante addebito - da effettuarsi in qualsiasi momento - sul conto di regolamento su cui è stato eventualmente effettuato l'accredito.
7. Le domande di Conciliazione dovranno essere presentate dall'avvio dell'iniziativa di tutela da parte di Poste Italiane e fino al 31/12/2018.

8. Poste Italiane e le Associazioni dei consumatori stabiliscono congiuntamente che i criteri a cui si atterrà la Commissione di Conciliazione per valutare le domande dei ricorrenti saranno quelli descritti nella Tabella seguente:

Criteri	Razionale	Documentazione da presentare
A. Possesso «carta Acquisti» (c.d. Social Card)	- Copre le fasce di età oltre i 65 anni nonché i nuclei familiari con minori sotto i 3 anni - Titolari della card versione 2017 o 2018	- Copia della carta
B. Perdita lavoro (licenziamento o Cassa Integrazione o chiusura P:IVA) + ISEE	- Copre le fasce di età comprese tra 45 e 60 anni - Soglie ISEE INPS Fascia 1 (vedasi tabella allegata)	- Copia dell'ISEE - Attestazione del Centro per l'impiego della "perdita lavoro" nei 2 anni precedenti scadenza del Fondo ed attualità, al momento della presentazione della domanda, dello stato di "perdita del lavoro" - Attestazione della cancellazione della P.IVA rilasciata dall'Ufficio IVA dell'Agenzia delle Entrate competente
C. Invalidità al 100% Indennità di accompagnamento Patologie gravi	- Copre tutte le fasce di età	- Certificazione INPS - Certificazione ASL
D. Residenti nei comuni interessati dal sisma 2016	- Copre tutte le fasce di età - Residenti nei comuni facenti parte dell'elenco dei due Decreti legge sul sisma (62 quelli riferibili ad agosto, 69 quelli di ottobre per un totale di 131 comuni)	- Certificato di residenza in uno dei comuni interessati dal sisma, in corso di validità - Dichiarazione di inagibilità dell'abitazione ove il nucleo familiare ha la propria residenza principale
E. Residenti nel comune di Genova interessati dal crollo del ponte Morandi	- Copre tutte le fasce di età	- Certificato che attesti la residenza all'interno della "zona rossa" così come delimitato nelle ordinanze sindacali - Dichiarazione di inagibilità dell'abitazione ove il nucleo familiare ha la propria residenza principale

Per tutti i criteri sopra rilevati ne potrà fruire ciascun componente il nucleo familiare dell'intestatario di quote del Fondo Europa Immobiliare 1, come desumibile dal certificato di stato di famiglia in corso di validità.

Tabella: ISEE fascia 1

# componenti	parametro ISEE	ISEE €
1	1	10.632,94
2	1,57	16.693,71
3	2,04	21.691,19
4	2,46	26.157,02
5	2,85	30.303,87

- Maggiorazione di 0,35: per ogni ulteriore componente, per gli studenti che hanno conseguito il diploma di maturità con Lode
- Maggiorazione di 0,2: nucleo con figli minori e un solo genitore
- Maggiorazione di 0,5: per ogni componente con handicap psicofisico permanente, o con invalidità superiore al 66 per cento
- Maggiorazione di 0,2: per nuclei familiari con figli minori, per quelli in cui entrambi i genitori svolgono attività di lavoro e di impresa per almeno sei mesi nel periodo cui fanno riferimento i redditi della DSU

REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE

Art. 1 - Segreteria Tecnica

1. Presso la Sede Centrale di Poste Italiane viene istituita una Segreteria Tecnica, che fornirà il supporto logistico e organizzativo per il regolare, sollecito ed efficiente svolgimento della procedura di Conciliazione, in conformità alle disposizioni di legge e del presente Regolamento.
2. La Segreteria si avvale delle strutture e del personale di Poste Italiane; coloro che operano presso la Segreteria devono essere imparziali, non entrare nel merito delle controversie e non svolgere attività di consulenza giuridica.

Art. 2 – Commissione di Conciliazione

1. La Commissione di Conciliazione è formata da un rappresentante di POSTE ITALIANE e da un rappresentante di una fra le ASSOCIAZIONI firmatarie del presente Regolamento, i cui nominativi sono inseriti nell'elenco predisposto dall'Organo paritetico di garanzia che sovrintende la procedura. L'elenco dei conciliatori, nominati secondo quanto previsto dall'art. 141-ter del Codice del Consumo, è reperibile nell'apposita sezione del sito www.poste.it.
2. I componenti delle Commissioni di Conciliazione sono individuati rispettivamente da POSTE ITALIANE e dal consumatore.
3. I componenti delle Commissioni di Conciliazione sono tenuti a garantire competenza, imparzialità ed indipendenza. A tal fine, essi sottoscrivono una dichiarazione di onorabilità elaborata dal Ministero dello Sviluppo Economico.

Art. 3 – Organismo paritetico di Conciliazione

1. L'Organismo paritetico di Conciliazione che sovrintende la procedura è costituito da 4 rappresentanti delle ASSOCIAZIONI e 4 di POSTE ITALIANE.
2. L'Organismo cura il buon funzionamento della procedura, garantendo un supporto alla Commissione e alla Segreteria, anche riguardo l'applicazione delle disposizioni presenti nel Regolamento di Conciliazione.
3. Si occupa inoltre della gestione dell'elenco dei conciliatori abilitati e cura l'informativa sulla procedura, anche attraverso l'apposita sezione dedicata alle procedure di Conciliazione, presente nel sito internet www.poste.it.
4. La sede dell'Organismo paritetico è presso la Direzione Centrale di Poste Italiane, viale Europa, 175 – 00144 Roma.

Art. 4 - Accesso alla procedura di Conciliazione.

1. Il Consumatore può avere accesso senza alcun onere alla procedura di Conciliazione se in possesso dei requisiti descritti all'articolo 2 delle Disposizioni Generali di questo Regolamento
2. La gratuità della procedura non pregiudica la possibilità, da parte delle ASSOCIAZIONI, di richiedere, in piena autonomia, una quota d'iscrizione e di poter accedere, attraverso progetti, a finanziamenti specifici.
3. Il Consumatore ha la facoltà di avviare la Procedura di Conciliazione presentando domanda tramite le ASSOCIAZIONI aderenti al presente protocollo.
4. La domanda di Conciliazione deve essere presentata da chi ha sottoscritto nel 2004, in fase di collocamento e per il tramite di Poste Italiane, quote del Fondo Europa Immobiliare 1 e le ha mantenute continuativamente presso Poste Italiane, in tutto od in parte, sino al 31 dicembre 2017. La domanda può essere presentata anche da un delegato del titolare delle quote predette.
5. Il Consumatore, con la sottoscrizione della domanda, dichiara di non aver presentato ricorso ad altro organismo di risoluzione delle controversie (di seguito anche ADR) né all'autorità giudiziaria per dirimere la controversia in questione e si impegna a comunicare preventivamente alla Commissione la rinuncia alla domanda di Conciliazione, qualora intenda adire l'autorità giudiziaria o altro organismo di mediazione pubblico o privato.
6. Con la sottoscrizione della domanda il Consumatore deve comunicare alla Segreteria la modalità di comunicazione con cui vorrà essere contattato (numero di telefono, raccomandata AR, oppure indirizzo email).

Art. 5 - Procedimento di Conciliazione.

1. La Procedura si intende instaurata all'atto in cui alla Segreteria perviene la domanda di Conciliazione, che il Consumatore invierà attraverso una delle ASSOCIAZIONI firmatarie del presente accordo. Tale domanda dovrà essere redatta su apposito modulo allegato al presente Regolamento, reperibile presso le sedi e siti internet delle ASSOCIAZIONI aderenti oppure reperibile per via telematica nel sito www.poste.it
2. La Segreteria iscrive ogni domanda su un apposito registro dei procedimenti di Conciliazione, attribuendo ad essa un numero progressivo secondo l'ordine di arrivo, informando il Consumatore dell'avvenuta ricezione della sua domanda e comunicando allo stesso il nominativo del rappresentante dell'Associazione che lo rappresenterà nella Commissione.
3. A seguito della ricezione della domanda, la Commissione è tenuta a valutare la ricevibilità della stessa secondo le norme contenute nel presente Regolamento. A tal fine la Commissione si riunisce tenendo conto del numero dei casi presentati e secondo la disponibilità dei suoi membri. La Segreteria provvede ad informare il Consumatore della data in cui è prevista la riunione della Commissione avente ad oggetto la discussione della controversia.
4. La documentazione ed i dati dovranno essere trattati come informazioni riservate. In caso di inammissibilità della domanda, la Commissione – per il tramite della Segreteria – ne dà comunicazione motivata al Consumatore, nel termine di 21 giorni dalla ricezione della domanda.
5. Casi di inammissibilità:
 - a. La domanda di Conciliazione è stata presentata oltre i termini di scadenza del presente regolamento fissati per il 31/12/2018.
 - b. La domanda di Conciliazione deve avere come oggetto esclusivamente la richiesta motivata per il riconoscimento del "Bonus Compensativo" di cui all'art. 3 delle Disposizioni Generali del presente Regolamento.
 - c. La controversia è in corso d'esame o è già stata esaminata da altro organo Adr o giurisdizionale

Le riunioni della Commissione di Conciliazione non sono pubbliche e le informazioni fornite nel corso delle sedute devono considerarsi riservate, nel rispetto del Regolamento 2016/679/UE "Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali".

Art. 6 - Esito della procedura

1. La Commissione si riunirà periodicamente e sulla base della documentazione prodotta, valuterà l'idoneità o meno della richieste pervenute.
2. In caso in cui la Commissione accerti la sussistenza dei requisiti previsti per il riconoscimento del "Bonus Compensativo", la stessa invierà al Consumatore – entro 20 giorni solari dalla data in cui è stata valutata la documentazione - il verbale di accoglimento, con la proposta di rimborso del relativo importo. Il verbale dovrà essere firmato per accettazione dal consumatore, che dovrà rinviarlo alla Segreteria entro e non oltre 30 giorni solari, tramite raccomandata AR oppure al numero di fax 06.59.58.27.72 o all'indirizzo consumerismo@posteitaliane.it.
3. Il Cliente dovrà sottoscrivere la documentazione contrattuale utile al riconoscimento del "Bonus Compensativo". L'azienda verserà sul Conto Corrente BancoPosta o sul Libretto di Risparmio Postale intestato/ cointestato al Cliente l'importo stabilito dalla Commissione, entro 15 giorni dalla data di sottoscrizione di tale documentazione contrattuale. Nel caso la Commissione non accerti la sussistenza dei requisiti previsti per il riconoscimento del "Bonus Compensativo", redigerà il verbale di mancato accoglimento che verrà inviato al consumatore - entro 20 giorni solari dalla data in cui è stata valutata la documentazione - che potrà comunque aderire all'iniziativa di tutela tramite la sottoscrizione della Polizza di Ramo Primo appositamente ideata.
4. L'accordo è immediatamente vincolante tra le parti e le stesse ne riconoscono il contenuto come espressione della loro concorde volontà contrattuale, che estingue la controversia in modo definitivo, con conseguente rinuncia ad ogni relativo diritto e azione.

Art.7 - Norma di rinvio

1. Per tutto quanto non espressamente stabilito dal presente Regolamento, si applicano le disposizioni previste dalla Parte V – Titolo II bis del Codice del Consumo e dal Regolamento UE 524/2013.

     poste.it

Posteitaliane

Poste Italiane S.p.A. – Patrimonio BancoPosta

DOMANDA DI CONCILIAZIONE

Il sottoscritto nato a
il residente a in via
Codice fiscale titolare del Conto Corrente BancoPosta/Libretto di Risparmio Postale n°
a sé intestato/cointestato Indirizzo email

CHIEDE

alla Commissione di Conciliazione di accertare i presupposti del proprio diritto a ricevere l'importo derivante dalla differenza, per ciascuna quota posseduta, tra il capitale originariamente investito e i rimborsi effettuati dalla SGR fino al 31 agosto 2018, data rilevante ai fini dell'iniziativa. Il Cliente che aderisce alla Proposta prende atto e accetta, senza riserva alcuna, che Poste Italiane è (a) espressamente autorizzata a trattenere qualsiasi Ulteriore Rimborso di spettanza del Cliente, senza procedere all'accredito di dette somme sul conto di regolamento, ovvero (b) nel caso in cui qualsiasi Ulteriore Rimborso sia stata effettuato, è espressamente autorizzata a recuperare le medesime somme mediante addebito - da effettuarsi in qualsiasi momento - sul conto di regolamento su cui è stato eventualmente effettuato l'accredito.

La richiesta è motivata dalla presenza dei seguenti motivi

.....
.....
.....
.....

a norma del vigente Regolamento di Conciliazione stabilito di comune accordo tra POSTE ITALIANE e le ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI aderenti all'iniziativa. Il sottoscritto dichiara di avere ricevuto copia del Regolamento di Conciliazione e di accettarne integralmente il contenuto. Con la presente domanda il sottoscritto accetta, altresì, la composizione della Commissione di Conciliazione, formata dal rappresentante di POSTE ITALIANE S.p.A. nominato dall'azienda e dal rappresentante dell'Associazione dei consumatori da lui scelta, autorizzandolo ad avere accesso a tutti i documenti attinenti la domanda di Conciliazione.

Il sottoscritto dichiara di non aver presentato ricorso ad altro organismo ADR, all'autorità giudiziaria, per dirimere la controversia in questione e si impegna a comunicare preventivamente alla Commissione la rinuncia alla domanda, qualora intenda adire l'autorità giudiziaria ovvero la Autorità di regolamentazione.

Ai fini del procedimento di Conciliazione, il sottoscritto comunica di seguito il numero di telefono, il recapito o l'indirizzo e-mail presso il quale dovrà essere contattato dalla Segreteria e dove gli verrà inviato il verbale con l'esito della valutazione della sua domanda.

Via Città Provincia Cap
Telefono email

Alla presente il sottoscritto allega copia della seguente documentazione, riguardante l'oggetto della controversia:

1. Fotocopia
2. Fotocopia
3. Fotocopia del documento del delegante
- 4.....

....., addì.....

Firma (il Cliente)

Poste Italiane Spa la informa che i dati personali da lei forniti nel modulo di domanda di Conciliazione saranno trattati, con modalità cartacee e/o elettroniche esclusivamente per l'espletamento della procedura di Conciliazione e a tal fine saranno comunicati alle Associazioni dei consumatori per l'avvio della suddetta procedura. Il conferimento dei dati è obbligatorio. In caso di mancato conferimento non sarà possibile espletare la procedura di Conciliazione.

Le suddette attività saranno svolte in qualità di incaricati, dagli operatori della Segreteria e della Commissione di Conciliazione. Titolare del trattamento è Poste Italiane Spa. Responsabile è la funzione Rapporti con le Associazioni dei consumatori, della Direzione Generale con sede in Roma, viale Europa, 175. Al suddetto responsabile lei potrà rivolgersi per esercitare i diritti previsti dal Regolamento 2016/679/UE "Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali", tra i quali, ad esempio, la conferma dell'esistenza o meno dei dati che la riguardano, l'aggiornamento, la rettificazione, l'integrazione o la cancellazione dei dati per motivi legittimi. Allo stesso responsabile potrà rivolgersi per conoscere i nominativi degli eventuali, ulteriori responsabili del trattamento.