

* * *

PROTOCOLLO D'INTESA

Tra:

- Banca Popolare di Milano S.c.a.r.l., con sede in 20121 Milano, Piazza Filippo Meda, n. 4, quale capogruppo del Gruppo Bancario Bipiemme e, pertanto, anche per conto delle altre banche che di esso fanno parte, in persona del Consigliere Delegato, Piero Luigi Montani, a ciò debitamente autorizzato in forza di quanto previsto dall'articolo 42 dello Statuto (in seguito indicata come "BPM" o la "Banca");

e le seguenti associazioni dei consumatori


- Adiconsum, in persona del Segretario Generale e legale rappresentante *pro tempore*, Pietro Giordano;

- Adoc, in persona del Presidente e legale rappresentante *pro tempore*, Lamberto Santini;

- Federconsumatori, in persona del Presidente e legale rappresentante *pro tempore*, Rosario Trefiletti;

(in seguito ciascuna indicata come la "Associazione Stipulante" o, congiuntamente, come le "Associazioni Stipulanti");

la Banca e le Associazioni Stipulanti saranno in seguito congiuntamente indicate come le "Parti";



premessi che

- a) la Banca ha ricevuto diversi reclami da propri clienti in relazione alle modalità di collocamento del prestito obbligazionario denominato "Convertendo 2009/2013 - 6,75%", codice ISIN IT0004504046 ("Convertendo");
- b) analoghe segnalazioni sono pervenute alle associazioni dei consumatori, le quali hanno avviato una campagna informativa a tutela degli interessi dei risparmiatori;
- c) tenuto conto delle dimensioni del fenomeno ed al fine di individuare uno strumento di risoluzione delle potenziali controversie, attuali e/o future, in grado di garantire requisiti di parità di trattamento, gratuità per la clientela che vi accede, celerità della procedura e riservatezza, la Banca, pur ribadendo la correttezza del proprio operato, ha ritenuto di aprire un tavolo di lavoro con le Associazioni Stipulanti, volto a definire con esse i principi e le modalità per l'avvio di una procedura di conciliazione paritetica;
- d) all'esito di dette consultazioni, le Parti hanno concordato le linee guida del presente Protocollo d'Intesa ("Protocollo d'Intesa" o anche solo "Protocollo"), al quale potranno aderire, con le modalità di cui al successivo articolo 10, anche altre associazioni dei consumatori che ne condividano integralmente i contenuti e che siano interessate a sottoscriverne il testo quali associazioni aderenti ("Associazioni Aderenti").

Le Associazioni Stipulanti e le Associazioni Aderenti saranno in seguito indicate ciascuna come la "Associazione" o, congiuntamente, come le "Associazioni".

Tutto quanto sopra premesso, le Parti stipulano il seguente:

REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE

Articolo 1 - Premesse ed Allegati

- 1.1 Le Premesse e gli Allegati formano parte integrante e sostanziale del presente Regolamento.

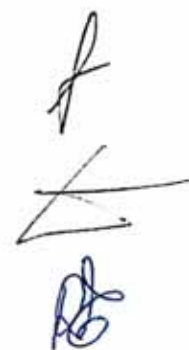
Articolo 2 - Disposizioni Generali

- 2.1 La procedura di conciliazione paritetica di cui al presente Protocollo ("Procedura di Conciliazione" od anche solo "Procedura") sarà aperta, salve le limitazioni previste nell'articolo 3.5, ai clienti della Banca, o delle altre banche del Gruppo Bipiemme (la Banca e le altre banche del Gruppo Bipiemme saranno in seguito congiuntamente indicate come le "Banche Bipiemme"), i quali siano persone fisiche ed abbiano sottoscritto presso queste ultime obbligazioni ("Obbligazioni") o diritti di opzione ("Diritti di Opzione") del Convertendo (le Obbligazioni ed i Diritti di Opzione saranno in seguito congiuntamente indicati come i "Titoli del Convertendo") e siano in possesso dei requisiti, soggettivi ed oggettivi, di cui ai successivi articoli 3.2, 3.3 e 3.4 ("Cliente/i").
- 2.2 Della possibilità di accedere alla Procedura di Conciliazione sarà data notizia al pubblico tramite i siti Internet delle Banche Bipiemme e delle Associazioni, nonché mediante avvisi presso le filiali delle Banche Bipiemme e presso gli sportelli delle Associazioni, o con altre modalità che dovessero essere

- eventualmente concordate con le Associazioni Stipulanti o che dovessero essere imposte/raccomandate dalle Autorità di Vigilanza.
- 2.3 Le singole posizioni individuali dei Clienti che intendano avvalersi della Procedura verranno discusse e decise da un'apposita Commissione di Conciliazione (come *infra* definita), secondo equità e sulla base dei criteri di valutazione di cui al presente Protocollo, ciò al fine, ove la Commissione ne ravvisi i presupposti, di formulare al Cliente una proposta transattiva.
- 2.4 Nel caso in cui la proposta sia accettata dal Cliente, la conciliazione potrà considerarsi conclusa con esito positivo e la controversia si intenderà definitivamente transatta, e quindi estinta, con conseguente rinuncia, da parte del Cliente (o suo avente diritto) e delle Associazioni, ad ogni diritto ed azione nei confronti delle Banche Bipiemme (ivi compresa la costituzione di parte civile nei confronti del responsabile civile rappresentato dalle Banche Bipiemme). Il Cliente si impegna altresì a provvedere alla remissione di atti di querela che avesse eventualmente presentato nei confronti di dipendenti o ex dipendenti e/o amministratori e/o ex amministratori della Banche Bipiemme per fatti concernenti le modalità di collocamento del Convertendo.
- 2.5 Anche in caso di esito positivo, le azioni BPM rivenienti dalla conversione di Obbligazioni in possesso del Cliente non saranno in alcun caso riacquistate dalle Banche Bipiemme.
- 2.6 In caso di esito negativo del tentativo di conciliazione, ciascun Cliente rimarrà libero di ricorrere a tutte le iniziative che riterrà più opportune per tutelare i propri interessi o di riassumere quelle eventualmente già proposte.
- 2.7 Il Cliente che aderirà alla Procedura potrà revocare la propria adesione fino a che il suo caso non sarà stato valutato e definito dalla Commissione di Conciliazione (di cui *infra*).
- 2.8 Le Associazioni, anche per conto di eventuali Clienti che abbiano conferito loro apposito mandato, si impegnano ad astenersi da iniziative giudiziarie, di comunicazione o di altra natura, che possano in qualsiasi modo essere di nocimento al buon esito della Procedura di Conciliazione e per tutta la durata della stessa. Resta inteso che, ove in sede di Commissione di Conciliazione non si dovesse addivenire all'accordo su uno specifico caso, le Associazioni potranno sin da subito assumere, in relazione a quel caso, tutte le iniziative che riterranno più opportune. Qualora, invece, su uno specifico caso dovesse essere raggiunto un accordo tra i conciliatori, ma la proposta non fosse poi accettata dal Cliente, le Associazioni, per tutto il periodo di cui al successivo articolo 5.6 (ivi comprese eventuali proroghe), non potranno assistere quel Cliente nel contenzioso contro le Banche Bipiemme. In ogni caso, con la sottoscrizione del presente Protocollo, le Associazioni rinunciano a proporre, direttamente od indirettamente, azioni di classe contro le Banche Bipiemme in relazione alla vicenda del Convertendo.

Articolo 3 - Accesso alla Procedura di Conciliazione

- 3.1 I Clienti - per tutto quanto rientrante nella sfera di competenza delle Banche Bipiemme - avranno accesso gratuito alla Procedura di Conciliazione.
- 3.2 Potranno accedere alla Procedura solo i Clienti che, nel periodo compreso tra il 7 settembre 2009 ed il 30 dicembre 2009 ("Offerta Pubblica di Sottoscrizione"), abbiano sottoscritto Obbligazioni presso una filiale delle Banche Bipiemme.
- 3.3 Avranno inoltre diritto di accedere alla Procedura i Clienti che, nel periodo compreso tra il 15 giugno 2009 ed il 16 luglio 2009 ("Periodo di Trattazione



- dei Diritti”), abbiano acquistato Diritti di Opzione presso una filiale delle Banche Bipiemme ed abbiano successivamente convertito gli stessi in Obbligazioni.
- 3.4 In casi eccezionali, e previa delibera favorevole da parte del Consiglio Generale (come *infra* definito), potranno accedere alla Procedura anche enti a struttura associativa, privi di finalità economiche e non dotati di una stabile organizzazione.
- 3.5 Sono comunque esclusi dalla Procedura gli investitori istituzionali e coloro i quali, essendo già azionisti della Banca, abbiano esercitato Diritti di Opzione loro assegnati nel periodo compreso tra il 15 giugno 2009 ed il 3 luglio 2009 (“Offerta in Opzione”) od abbiano acquistato, in qualunque momento, ulteriori Diritti di Opzione ad incremento di quelli loro assegnati, nonché i Clienti che abbiano autonomamente sottoscritto Titoli del Convertendo esclusivamente tramite Internet.
- 3.6 Per accedere alla Procedura, i Clienti dovranno compilare un apposito modulo di richiesta (qui allegato *sub* 1, di seguito anche “Modulo/i”), che sarà reso disponibile presso tutte le filiali e sui siti Internet delle Banche Bipiemme, oltre che presso gli sportelli e sui siti Internet delle Associazioni.
- 3.7 Il Modulo dovrà essere compilato in ogni sua parte e, una volta sottoscritto dal Cliente, dovrà essere presentato - congiuntamente alla documentazione in esso analiticamente indicata (ivi compresa la liberatoria al trattamento dei dati personali ai sensi del D.Lgs. 196/2003) - presso una filiale delle Banche Bipiemme. In tal caso, al Cliente sarà rilasciata, per ricevuta, una copia del Modulo con timbro, data di ricezione e sottoscrizione del ricevente. L'originale e la relativa documentazione vanno invece trasmessi, senza ritardo, dalla filiale alla Segreteria Tecnica. In alternativa, il Cliente potrà inviare il Modulo, a mezzo raccomandata a.r., direttamente alla Segreteria Tecnica (come *infra* definita), al seguente indirizzo: “Segreteria Tecnica Convertendo, Banca Popolare di Milano, Galleria De Cristoforis, n. 7/8, 20121 Milano”. Su ciascun Modulo ricevuto direttamente, o per tramite delle filiali delle Banche Bipiemme, la Segreteria Tecnica apporrà un timbro con data di ricevimento e numero progressivo, che farà fede ai fini della definizione dell'ordine progressivo di trattazione dei casi.
- 3.8 La richiesta potrà essere presentata dal Cliente anche per il tramite, o con l'assistenza, di una delle Associazioni. In ogni caso, nel Modulo dovrà essere indicata l'Associazione designata ad occuparsi del caso e dovrà essere compilato e sottoscritto dal Cliente l'apposito mandato (qui allegato *sub* 2), senza che ciò comporti alcun obbligo od onere economico a carico del Cliente.
- 3.9 Qualora la trasmissione dei Moduli di Richiesta e dell'allegata documentazione venga effettuata per il tramite delle Associazioni, queste ultime potranno provvedervi, anche in via cumulativa, mediante PEC all'indirizzo: bpm.segreteriaconvertendo@pec.gruppobipiemme.it.
- 3.10 La presentazione della domanda implica la piena ed incondizionata adesione del Cliente ai principi, alle regole ed alla procedura previsti dal presente Protocollo.
- 3.11 Il Cliente che presenta la domanda di accesso alla Procedura di Conciliazione rinuncia espressamente all'eventuale reclamo (“Reclamo”) già presentato ad una delle Banche Bipiemme, fermo restando che egli potrà ripresentarlo, in seguito, ove non si pervenga ad un accordo transattivo. Qualora il Cliente, al momento dell'invio del Modulo, abbia già presentato una domanda al Conciliatore Bancario Finanziario, all'Ombudsman-Giuri Bancario, alla Camera di Conciliazione e Arbitrato presso la Consob o ad altro ente di conciliazione o

mediazione, egli dovrà informare senza ritardo detto organismo della propria adesione alla Procedura, chiedendo contestualmente la sospensione del relativo procedimento. Copia della comunicazione inviata a detti organismi dovrà essere inviata, senza ritardo, anche alla Segreteria Tecnica. Il Cliente e le Banche Bipiemme, in caso di esito positivo della Procedura, rinunciano sin d'ora ad avvalersi delle decisioni rese da detti organismi di conciliazione e mediazione, nonché di eventuali accordi raggiunti in tali sedi.

- 3.12 Il Cliente che presenta la domanda di accesso alla Procedura di Conciliazione rinuncia altresì espressamente, sino a che il suo caso non sia stato definito dalla Commissione, a proporre qualsivoglia azione giudiziale nei confronti delle Banche Bipiemme. Alla Procedura di Conciliazione sono ammessi anche i Clienti che, alla data di presentazione della domanda, abbiano già avviato, nei confronti di una delle Banche Bipiemme, un'azione giudiziale in relazione alla sottoscrizione di Titoli del Convertendo. In tal caso, il Cliente e le Banche Bipiemme si impegnano a richiedere un congruo rinvio della causa, al fine di consentire lo svolgimento della Procedura di Conciliazione.
- 3.13 Le Parti convengono sin d'ora che le Banche Bipiemme avranno la facoltà, per ragioni commerciali o per altri motivi di opportunità, di proporre, negoziare e concludere accordi transattivi o, comunque, definizioni bonarie con singoli Clienti, indipendentemente dal fatto che essi abbiano già richiesto di partecipare alla Procedura, che vi abbiano successivamente rinunciato o, ancora, che non abbiano accettato la proposta transattiva, dandone comunicazione al Consiglio Generale ("Transazioni Individuali"). Qualora si tratti di Clienti la cui domanda sia stata presentata per tramite, o con l'assistenza, di una delle Associazioni, le Banche Bipiemme daranno notizia per iscritto all'associazione di riferimento dell'intervenuta transazione con il Cliente da essa assistito. Le Transazioni Individuali, ove ne ricorrano i presupposti, dovranno essere conformi ai criteri di cui al presente Protocollo.
- 3.14 Le domande di accesso alla Procedura di Conciliazione potranno essere presentate a decorrere dall'1 ottobre 2012 e dovranno pervenire alla Segreteria Tecnica, o alle filiali delle Banche Bipiemme, entro e non oltre il 30 aprile 2013. Le richieste pervenute dopo il predetto termine non saranno prese in considerazione, salvo proroga decisa dal Consiglio Generale.

Articolo 4 - Consiglio Generale

- 4.1 Il Consiglio Generale ("Consiglio Generale" o anche solo "Consiglio") svolge funzioni di natura prevalentemente consultiva con riferimento all'avvio, all'amministrazione ed alla vigilanza sul buon funzionamento della Procedura di Conciliazione ed alla predisposizione della relativa modulistica. Esso ha il compito precipuo di formulare alla Banca pareri e proposte non vincolanti, volti a migliorare l'efficienza del processo conciliativo.
- 4.2 Oltre alla funzione consultiva di cui sopra, il Consiglio Generale svolge altresì una funzione deliberativa con riferimento a: (i) singoli casi, o categorie di casi, ad esso segnalati dalla Commissione di Conciliazione in ragione della particolare complessità e/o criticità degli stessi; (ii) qualunque ipotesi di modifica e/o integrazione del presente Protocollo; (iii) ammissione alla Procedura degli enti di cui all'art. 3.4; (iv) eventuale proroga dei termini di cui agli articoli 3.14, 5.6, e 7.7; (v) esclusioni dalla Procedura ai sensi dell'articolo 11.

- 4.3 Il Consiglio Generale è composto da un esponente, o da un delegato, della Banca, e da un esponente, o da un delegato, di ciascuna delle Associazioni Stipulanti.
- 4.4 Per l'espletamento delle funzioni decisionali di cui al precedente articolo 4.2 troverà applicazione il principio paritetico, di tal che l'esponente, o il delegato, della Banca esprimerà un voto e gli esponenti, o i delegati, delle Associazioni Stipulanti esprimeranno congiuntamente un solo voto.
- 4.5 Le riunioni del Consiglio Generale avranno, di norma, cadenza quindicinale e potranno svolgersi con ogni mezzo di comunicazione. Riunioni straordinarie potranno essere convocate su richiesta scritta della Banca o di una delle Associazioni Stipulanti.

Articolo 5 - Commissione di Conciliazione

- 5.1 La Commissione di Conciliazione ("Commissione di Conciliazione" o anche solo "Commissione") è composta da un rappresentante della Banca e da un rappresentante delle Associazioni. Le richieste dei Clienti presentate per tramite, o con l'assistenza, di un'Associazione ("Casi Assistiti"), saranno inserite nelle sessioni di lavoro in cui è prevista la presenza di tale Associazione. Le richieste pervenute direttamente da singoli Clienti, e quindi senza l'assistenza di un'Associazione ("Casi Non Assistiti"), saranno invece suddivise dalla Segreteria Tecnica tra le sessioni di lavoro delle Associazioni in base alla scelta operata dal Cliente al momento della domanda. A tal fine, il Modulo recherà la lista di tutte le Associazioni Stipulanti ed Aderenti al presente protocollo, tra le quali il Cliente potrà scegliere quella da cui farsi assistere nella Procedura.
- 5.2 Ogni Associazione si riserva di indicare alla Segreteria Tecnica, entro la data del 15 settembre 2012 una lista di rappresentanti che si alterneranno nelle sedute conciliative, con l'indicazione dei rispettivi recapiti ed indirizzi email.
- 5.3 La Commissione avrà una sede a Milano (competente per: Valle d'Aosta, Piemonte, Liguria, Lombardia, Veneto, Trentino Alto Adige, Friuli Venezia Giulia, Emilia Romagna, Toscana) ed una a Roma (competente per: Lazio, Marche, Umbria, Abruzzo, Molise, Basilicata, Puglia, Campagna, Calabria, Sicilia e Sardegna), presso uffici messi a disposizione dalla Banca. Ai fini del riparto dei casi tra le due sedi della Commissione si avrà riguardo al luogo di ubicazione della filiale di una delle Banche Bipiemme presso la quale il Cliente ha sottoscritto i Titoli del Convertendo. In ciascuna delle due sedi potranno essere attivati più tavoli di conciliazione.
- 5.4 La Commissione potrà riunirsi in entrambe le sedi tutti i giorni, dal lunedì al venerdì, salvo diverso accordo tra le Parti.
- 5.5 Le riunioni delle Commissioni non saranno pubbliche, le informazioni fornite nel corso delle sedute dovranno considerarsi riservate e saranno trattate esclusivamente per le finalità connesse allo svolgimento della Procedura di Conciliazione. Le Banche Bipiemme si riservano il diritto di divulgare, in forma anonima, dati statistici ed informazioni relative all'andamento della Procedura, all'entità media e complessiva dei rimborsi ed al numero di casi trattati. Analoga divulgazione di dati potrà essere effettuata dalle Associazioni.
- 5.6 La Procedura avrà una durata di 12 (dodici) mesi a partire dalla riunione di insediamento del Consiglio Generale, quale risultante dalla data del relativo verbale, con possibilità di proroga, che dovrà essere deliberata dal medesimo Consiglio Generale.

Articolo 6 - Segreteria Tecnica

- 6.1 La Segreteria Tecnica ("Segreteria Tecnica" o anche solo "Segreteria"), composta da personale della Banca, svolge compiti amministrativi e di coordinamento a supporto della Commissione. Ad essa perverranno tutte le richieste inoltrate dai Clienti direttamente, per il tramite delle filiali delle Banche Bipiemme, oppure con l'assistenza di una delle Associazioni.
- 6.2 Una volta ricevute le richieste, la Segreteria Tecnica assegnerà a ciascuna di esse un numero progressivo in base all'ordine di ricevimento e valuterà, sulla base di quanto previsto dal presente Regolamento, la ricevibilità formale delle domande, nonché l'ammissibilità alla Procedura del Cliente. In caso di incompletezza della documentazione richiesta, la Segreteria Tecnica provvederà a darne tempestiva notizia al Cliente (o all'Associazione presentatrice della domanda), concedendo un congruo termine per provvedere all'integrazione. Nel caso in cui la Segreteria Tecnica ritenga insussistenti i requisiti di ammissione alla Procedura, la posizione verrà portata all'attenzione del Consiglio Generale in una delle sessioni periodiche di tale organo, che potrà ratificare o meno la suddetta esclusione. Ove confermata l'esclusione, la Segreteria Tecnica provvederà poi ad informare per iscritto il Cliente e, ove assistito, anche l'Associazione di riferimento.
- 6.3 Ove sia accertata la ricevibilità formale della domanda e l'ammissibilità del Cliente, la Segreteria Tecnica instruirà il relativo fascicolo, raccogliendo la documentazione necessaria ed accertando l'esistenza di eventuali reclami o cause da esso già proposti.
- 6.4 La Segreteria Tecnica procederà poi ad assegnare i fascicoli alle sedi della Commissione in base alla rispettiva competenza territoriale ed a convocare le sedute della Commissione, stabilendo il calendario dei casi in discussione.
- 6.5 All'esito della trattazione dei singoli casi da parte della Commissione, la Segreteria Tecnica trasmetterà al Cliente uno degli originali del Verbale di Conciliazione o del Verbale di Mancato Accordo (come *infra* definiti), nonché, ove la Commissione abbia ritenuto di formulare una proposta transattiva, le istruzioni per l'eventuale accettazione della stessa.
- 6.6 A seguito del ricevimento della comunicazione scritta di accettazione da parte del Cliente, la Segreteria Tecnica ne darà comunicazione all'Associazione di riferimento, disporrà la liquidazione dell'importo concordato tramite la competente filiale di una delle Banche Bipiemme e, una volta avuta conferma scritta dell'avvenuto pagamento, che dovrà essere effettuato entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla data di ricevimento dell'accettazione del Cliente, procederà alla successiva archiviazione del fascicolo.
- 6.7 In caso di inutile decorso del termine previsto dal successivo art. 7.7 per l'accettazione della proposta da parte del Cliente, la Segreteria Tecnica procederà all'archiviazione del fascicolo.

Articolo 7 - Procedura di Conciliazione

- 7.1 La Procedura di Conciliazione si intende formalmente instaurata dal momento del ricevimento della domanda del Cliente da parte della Segreteria Tecnica.
- 7.2 Il tentativo di conciliazione dovrà, di regola, essere esperito entro 60 (sessanta) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della domanda, quale attestata dal numero progressivo di ricevimento assegnato dalla Segreteria Tecnica ad ogni

Handwritten signature and initials in blue ink, located on the right side of the page.

Modulo ad essa pervenuto. Detto termine potrà comunque essere ampliato dal Consiglio Generale, tenuto conto del numero di domande pervenute e del carico di lavoro della Commissione.

- 7.3 In caso di richiesta di integrazione documentale ai sensi del precedente articolo 6.2, il termine per l'espletamento della Procedura comincerà a decorrere dalla data di effettivo ricevimento della documentazione mancante.
- 7.4 La Segreteria Tecnica, almeno 6 (sei) giorni prima di ogni riunione della Commissione di Conciliazione, comunicherà ai conciliatori designati l'elenco dei casi da trattare ed invierà loro, anche a mezzo email, copia della relativa documentazione. I lavori della Commissione potranno svolgersi anche mediante l'utilizzo di strumenti telematici per collegamenti a distanza.
- 7.5 Nei casi in cui la Commissione ritenga di formulare una proposta di transazione, il procedimento si concluderà con la sottoscrizione, da parte dei componenti della Commissione, di un verbale di conciliazione ("Verbale di Conciliazione"), in due originali, contenente i termini della proposta transattiva da formulare al Cliente. Entrambi gli originali del Verbale di Conciliazione saranno trasmessi alla Segreteria Tecnica, che provvederà ad inviare uno di essi al Cliente, a mezzo raccomandata a.r., indicando le modalità per l'eventuale accettazione della proposta transattiva.
- 7.6 Nei casi in cui la Commissione non ritenga di formulare una proposta di transazione, il procedimento si concluderà con la sottoscrizione, da parte dei componenti della Commissione, di un verbale di mancato accordo ("Verbale di Mancato Accordo") in due originali. Entrambi gli originali del Verbale di Mancato Accordo saranno trasmessi alla Segreteria Tecnica, che provvederà ad inviare uno di essi al Cliente, a mezzo raccomandata a.r.
- 7.7 La comunicazione scritta di accettazione da parte del Cliente dovrà pervenire alla Segreteria Tecnica entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento del Verbale di Conciliazione. Superato detto termine, salvo sospensioni o proroghe previste dal Consiglio Generale anche in relazione a festività nazionali, scioperi ed altri possibili eventi interruttivi, la proposta si intenderà decaduta e non sarà in alcun modo vincolante per le Banche Bipiemme.
- 7.8 Tutti i verbali sottoscritti dalla Commissione di Conciliazione e non accettati dai Clienti non potranno comunque costituire precedente vincolante per le Banche Bipiemme, né potranno essere in alcun modo invocati o prodotti in giudizio a danno di esse. Tanto il Verbale di Conciliazione, quanto il Verbale di Mancato Accordo, dovranno contenere un'espressa clausola limitativa al riguardo.

Articolo 8 - Criteri di valutazione della Commissione di Conciliazione

- 8.1 Tenuto conto che i Clienti presentano connotazioni personali e socio/economiche, nonché comportamenti di investimento, molto eterogenei, le Parti concordano sulla necessità che la Commissione di Conciliazione, nell'analisi dei singoli casi, si attenga ai principi uniformi di valutazione di seguito descritti.
- 8.2 Per ciascun Cliente dovrà essere anzitutto determinata l'entità della perdita sofferta ("Perdita"), la quale, sulla base dei parametri di cui alla tabella allegata *sub* 3, viene determinata in una misura pari al 65% (sessantacinque per cento) del valore nominale delle Obbligazioni sottoscritte.
- 8.3 Al fine di determinare la percentuale di possibile rimborso, il Cliente dovrà poi essere classificato in una delle seguenti categorie:
- Categoria A: rimborso massimo sino al 100% della Perdita;

- Categoria B: rimborso massimo sino al 60% della Perdita;
- Categoria C: nessun rimborso.

- 8.4 La Commissione di Conciliazione potrà ricondurre alla Categoria A, con conseguente possibilità di rimborso sino al 100% della Perdita, i Clienti della Categoria B (di cui *infra*) per i quali sia accertato, sulla base di documentazione da essi fornita, che la sottoscrizione di Titoli del Convertendo abbia creato, o rischi di creare nell'immediato, danni gravissimi (es: incapacità di far fronte ad esigenze primarie, quali abitazione, cure sanitarie, sostentamento della famiglia, ecc.).
- 8.5 La Commissione di Conciliazione potrà ricondurre alla Categoria B, con conseguente possibilità di rimborso sino al 60% della Perdita, i Clienti non rientranti nelle Categorie A e C (di cui *infra*). L'entità dell'effettivo rimborso sarà determinata dalla Commissione sulla base di una valutazione prudentiale della posizione del singolo Cliente, tenuto conto di tutti i seguenti elementi:
- a) professione, età od altri aspetti connessi alla propria situazione personale e familiare che il Cliente, ove ritenga, potrà segnalare alla Commissione, fornendo adeguata documentazione a riscontro;
 - b) livello di conoscenza ed esperienza in materia finanziaria, secondo i parametri MIFID di cui alla scheda allegata *sub* 4;
 - c) obiettivi e comportamenti di investimento, secondo i parametri MIFID di cui alla scheda allegata *sub* 4;
 - d) incidenza percentuale del controvalore investito nel prestito obbligazionario (sottoscritto direttamente in Obbligazioni o per conversione di Diritti di Opzione) sul patrimonio mobiliare del Cliente calcolato ai fini Mifid e registrato dalle procedure informatiche interne delle Banche Bipiemme. Il patrimonio del Cliente è dato dalla somma, da determinarsi alla data dell'operazione, tra: (i) il saldo di conto corrente; (ii) il valore degli strumenti finanziari contenuti nel deposito titoli (azioni, obbligazioni, fondi, CD, ecc.); (iii) il valore dei prodotti finanziari detenuti fuori dal deposito titoli (fondi e Sicav appoggiati a depositaria, polizze assicurative, ecc.) ("Patrimonio Mobiliare"), sempre secondo i parametri MIFID di cui alla scheda allegata *sub* 4;

Per tutti i Clienti della Categoria B che, non essendo azionisti della Banca, abbiano acquistato Diritti di Opzione durante il Periodo di Trattazione dei Diritti (ossia tra il 15 giugno 2009 ed il 16 luglio 2009), il rimborso massimo erogabile non potrà essere comunque superiore al 50% della Perdita.

- 8.6 La Commissione di Conciliazione potrà ricondurre alla Categoria C, con conseguente esclusione dal rimborso, i Clienti il cui profilo fosse adeguato alla natura dell'investimento, secondo quanto risultante dal questionario MIFID - Mod. 4596PC ("Questionario") ed alla luce della tabella qui allegata *sub* 4, almeno tre giorni liberi prima della sottoscrizione dei Titoli del Convertendo. Qualora sorgano serie, fondate e documentate contestazioni in merito alla completezza e/o aggiornamento delle informazioni fornite dal Cliente per la compilazione del Questionario, la valutazione di adeguatezza del profilo potrà essere nuovamente svolta dalla Commissione, utilizzando anche la documentazione eventualmente fornita dal Cliente, sulla base dei principi Mifid di cui alla scheda allegata *sub* 4, con la precisazione che, in mancanza anche solo di uno dei parametri di adeguatezza di cui alla scheda allegata, il profilo del Cliente dovrà essere considerato inadeguato.

Articolo 9 - Costi della Procedura di Conciliazione

- 9.1 Il ricorso alla Procedura di Conciliazione è gratuito per il Cliente, a carico del quale rimarranno solo i costi per la trasmissione del Modulo di Richiesta e per la comunicazione dell'eventuale accettazione della proposta transattiva.
- 9.2 Ogni altro costo, onere e spesa per la Procedura di Conciliazione sarà a carico della Banca, la quale, come da separato accordo, corrisponderà alle Associazioni un rimborso, forfetario ed onnicomprensivo, per ogni caso trattato e definito dalla Commissione, indipendentemente dall'esito dello stesso.

Articolo 10 - Adesioni al Protocollo

- 10.1 Possono aderire al presente Protocollo tutte le associazioni dei consumatori aderenti al Consiglio Nazionale Consumatori Utenti, nonché quelle non iscritte che a giudizio della Banca, sentite le Associazioni Stipulanti, presentino un sufficiente grado di rappresentatività.
- 10.2 Le associazioni interessate, potranno inviare una richiesta scritta alla Segreteria Tecnica entro la data del 15 settembre 2012, precisando il numero di Clienti da esse rappresentati. Eventuali richieste pervenute dopo detto termine potranno comunque essere valutate dalla Banca.

Articolo 11 - Violazioni del Protocollo

- 11.1 La violazione del presente Protocollo da parte di un'Associazione determinerà, ad insindacabile giudizio del Consiglio Generale, la sua esclusione dalla Procedura di Conciliazione, senza alcun pregiudizio per i Clienti da essa rappresentati.
- 11.2 La decisione del Consiglio Generale di escludere un'Associazione dalla Procedura dovrà essere comunicata per iscritto all'Associazione stessa ed avrà efficacia dalla data di ricezione della comunicazione di esclusione.
- 11.3 Le disposizioni di cui ai precedenti articoli 11.1 e 11.2 si applicheranno anche nel caso di mancata adesione ad eventuali modifiche od integrazioni del presente Protocollo che dovessero essere decise dal Consiglio Generale.
- 11.4 La violazione del Protocollo da parte della Banca comporterà la possibilità, per una o più Associazioni Stipulanti, di denunciare l'accordo e di promuovere, o riassumere, tutte le iniziative legali ritenute più opportune.

Articolo 12 - Rinuncia al contenzioso

- 12.1 Con la sottoscrizione del presente Protocollo, Federconsumatori rinuncia, e si impegna a procurare analoga rinuncia da parte dei soggetti che vi avranno sino ad allora aderito, a proseguire l'azione collettiva pendente avanti al Tribunale di Milano, Sezione VI Civile, Giudice Dott. Stefani, R.G. n. 6168/2012, che verrà conseguentemente abbandonata alla prima occasione di rito.
- 12.2 A fronte dell'abbandono dell'azione collettiva di cui sopra, la Banca si farà carico di un rimborso forfetario delle spese di giudizio come da separato accordo.

Articolo 13 - Comunicazioni al pubblico

- 13.1 Le Parti convengono sin d'ora che, salvo quanto previsto all'articolo 5.5, qualsiasi comunicazione al pubblico relativa alla negoziazione, redazione e

sottoscrizione del presente Protocollo, nonché, più in generale, relativa all'avvio, amministrazione, svolgimento e conclusione della Procedura, dovrà essere effettuata sulla base di un testo elaborato dalle Parti di comune accordo e nel rispetto dei tempi e delle modalità concordati dalle Parti stesse o loro imposte dalle vigenti disposizioni di legge e regolamentari. Resta tuttavia inteso e convenuto tra le Parti che gli obblighi che precedono non troveranno applicazione nel caso in cui le comunicazioni siano imposte dalla legge o da provvedimenti/raccomandazioni delle Autorità competenti, di cui le Parti si daranno reciproca comunicazione.

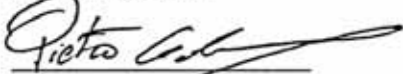
- 13.2 La disposizione di cui al precedente articolo 13.1 troverà applicazione anche per le Associazioni Aderenti sin dal momento della loro sottoscrizione del Protocollo.

* * *

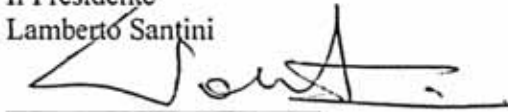
Qualora siate d'accordo con quanto precede, Vogliate trascrivere il testo della presente e ritrasmettercelo, debitamente siglato in ogni pagina e sottoscritto in calce, in segno di integrale ed incondizionata accettazione da parte Vostra, unitamente agli Allegati anch'essi debitamente siglati.

Con i migliori saluti

Adiconsum
Il Segretario Generale
Pietro Giordano



Adoc
Il Presidente
Lamberto Santini



Federconsumatori
Il Presidente
Rosario Trefiletti



Flussi di reddito di un possessore del prestito convertendo

Ammontare investito	-100	
cedola 2010	6,75	Media 10/7/2009-5/6/2012
cedola 2011	6,75	Media seconda settimana di trattazione
rateo cedola 2012	3,90	Media 29/12/2011-5/6/2012
Warrant BPM 2009-2013 (assegnati gratuitamente)	2,22	
Dritti opz. Aucap ottobre 2011	0,59	
Azioni derivanti dalla conversione anticipata	14,65	
Totale flussi positivi su un titolo (arrotondato)	35	

Differenza tra ammontare investito e flussi positivi -65

Handwritten signatures and initials, including a large stylized signature and a set of initials 'R'.

A	Livello di conoscenza/esperienza del cliente	1 - basso	2 - medio basso	3 - medio	4 - medio alto	5 - alto
			1 ^a fase		2 ^a fase	
B	Obiettivo di investimento del cliente	1 - molto prudente	2 - prudente	3 - moderato	4 - audace	5 - aggressivo
C	Situazione finanziaria del cliente	1 - 60%	61 - 100%	Il controllo è svolto solo se è superato positivamente il controllo sugli obiettivi di investimento		

Legenda

<p>Livello di conoscenza/esperienza del cliente</p>	<p>L'indicatore misura la conoscenza e l'esperienza del cliente nel settore di investimento rilevante per il tipo di strumento o di servizio. Ad esempio si considerano i tipi di servizi, le operazioni e gli strumenti finanziari con i quali il cliente ha dimestichezza o ancora la natura, il volume e la frequenza delle operazioni su strumenti finanziari realizzate dal cliente e il periodo durante il quale queste operazioni sono state eseguite. La scala dell'indicatore è su cinque livelli incrementali (il successivo ingloba il precedente) e va da bassa a alta, dove (prendendo spunto dal questionario di profilatura in vigore al tempo dell'operazione convertendo) bassa = il cliente non ha conoscenza oppure conosce gli strumenti finanziari come i titoli di Stato, le obbligazioni ordinarie, ecc; medio-bassa= conosce anche strumenti come le azioni, i diritti, i fondi comuni di investimento ecc; medio = conosce anche le obbligazioni strutturate, le polizze assicurative, le SICAV, le gestioni patrimoniali, ecc; Medio-alta = conosce anche strumenti complessi come i derivati regolamentati; Alta = conosce anche strumenti come i derivati molto complessi ad alto grado speculativo.</p> <p>La conoscenza/esperienza del cliente si raffronta con il grado di complessità del prodotto, prescindendo tuttavia da qualsiasi accezione di rischio. Un prodotto rischioso come le azioni (si può perdere tutto il capitale investito) ha un funzionamento molto semplice.</p>
	<p>L'indicatore misura le preferenze del cliente in materia di rischio (propensione/avversione) e le finalità dell'investimento. La scala dell'indicatore è su cinque livelli incrementali (il successivo ingloba il</p>

Handwritten signature and initials, possibly 'K' and 'RS'.

<p>Obiettivo di investimento del cliente</p>	<p>precedente) e va da molto prudente ad aggressivo, dove (prendendo spunto dal questionario di profilatura in vigore al tempo dell'operazione convertendo) molto prudente = preservare il valore del capitale investito nel tempo e ricevere flussi di cassa periodici anche contenuti, costanti e prevedibili; prudente = perseguire una rivalutazione contenuta del capitale investito nel tempo, a fronte dell'assunzione di un livello marginale di rischio; moderato = perseguire una rivalutazione moderata del capitale investito nel tempo, tollerando oscillazioni modeste del valore dell'investimento; audace = perseguire una rivalutazione del capitale investito nel tempo, tollerando oscillazioni anche apprezzabili del valore dell'investimento; aggressivo = perseguire una rivalutazione significativa del capitale investito nel tempo, tollerando oscillazioni rilevanti del valore dell'investimento.</p> <p>Il valore dell'obiettivo espresso dal cliente si raffronta con il rischio dell'investimento, espresso da una classe di rischio che sintetizza i rischi di credito, mercato e liquidità. La classe di rischio assume valori da 1 (rischio basso) a 5 (rischio alto).</p>
<p>Situazione finanziaria del cliente</p>	<p>L'indicatore misura la capacità del cliente di sopportare finanziariamente il rischio connesso all'investimento compatibilmente con i suoi obiettivi di investimento. La situazione finanziaria del cliente calcolata da BPM comprende sia il saldo di c/c, sia gli strumenti depositati nella custodia titoli (azioni, obbligazioni, ecc) sia i prodotti non depositati nella custodia (fondi, Sicav appoggiati a depositaria, polizze assicurative, ecc). Il controvalore dell'investimento si raffronta con il patrimonio del cliente e non deve superare una determinata percentuale, fissata in ragione degli obiettivi di investimento (chi possiede un'elevata propensione al rischio deve poter investire una percentuale elevata del suo patrimonio anche in attività rischiose; viceversa chi è molto avverso al rischio dovrà diversificare il proprio portafoglio).</p>



N. Indicatore	Titolo Indicatore	Descrizione
1	Operazioni trading on line	Verifica la presenza di operazioni di compravendita di strumenti/prodotti finanziari eseguite via internet (trading on line) nel periodo che intercorre da gennaio 2008 a giugno 2009. L'indicatore presenta solo 2 valori: SI / NO. L'abilitazione e l'utilizzo di servizi telematici evidenzia una maggior dimestichezza del cliente con i mercati e con gli strumenti finanziari. Per tale ragione, l'indicatore si associa al livello di conoscenza / esperienza del cliente.
2	Frequenza operazioni	Numero di operazioni di compravendita eseguite da gennaio 2008 a giugno 2009. L'indicatore raggruppa i clienti in classi di frequenza di operatività (tra 0 e 25; tra 26 e 100; più di 100). Una maggior frequenza si collega ad una maggior dimestichezza del cliente con i mercati e con gli strumenti finanziari. Per tale ragione, l'indicatore si associa al livello di conoscenza / esperienza del cliente (soprattutto esperienza).
3	Grado di rischio delle operazioni	<p>Analisi delle operazioni di compravendita eseguite da gennaio 2008 a giugno 2009.</p> <p>Ad ogni strumento/prodotto negoziato è stata attribuita la rispettiva classe di rischio, cioè un indicatore sintetico prodotto da un provider esterno (Prometeia) che sintetizza i rischi di credito, mercato e liquidità. La classe di rischio assume valore da 1 (basso) a 5 (alto).</p> <p>Le classi di rischio 1 e 2 sono state raggruppate in un'unica a rischio basso, la classe 3 è stata individuata come rischio medio e le classi 4 e 5 identificate come rischio alto. Il passo successivo è stato quello di attribuire un peso a ciascuna operazione: a quelle a rischio basso è stato attribuito peso pari a 1, a quelle a rischio medio peso 5 e a quelle a rischio alto peso 10. L'operatività di ciascun cliente è stata ponderata sul totale in termini di controvalore, in modo da calcolare un indice medio di rischiosità dell'operatività del cliente. Da 0 a 30% il cliente è stato considerato a rischio basso, maggiore di 30% a 70% a rischio medio e maggiore di 70% a rischio alto. Per i suoi contenuti, l'indicatore è collegato agli obiettivi di investimento del cliente.</p>
4	Incidenza percentuale convertendo su patrimonio	<p>Incidenza percentuale del controvalore investito nel prestito convertendo (sottoscritto direttamente o per conversione da diritti) sul patrimonio del cliente calcolato ai fini MiFID e registrato dalle procedure informatiche interne al momento dell'operazione. Il patrimonio del cliente comprende il saldo di c/c, gli strumenti contenuti nel deposito titoli (azioni, obbligazioni, fondi, CD ecc) e i prodotti finanziari fuori deposito (fondi appoggiati a depositaria, polizze finanziarie, ecc).</p> <p>Da 0 a 30% l'incidenza è considerata bassa, oltre 30% ma meno di 60% media, oltre tale soglia è stata considerata alta (in quanto coincide anche con il limite di adeguatezza calcolato dalla procedura MiFID).</p> <p>L'indicatore è collegato direttamente alla situazione finanziaria del cliente.</p>



5	Grado di Inadeguatezza	<p>L'indicatore esprime un generale grado di inadeguatezza dell'operazione rispetto al profilo di rischio del cliente. Tale grado è ottenuto confrontando il profilo del cliente 3 giorni prima dell'operazione e i parametri dei quali si componeva il profilo del titolo, cioè conoscenza/esperienza e obiettivi di investimento, entrambi misurati su una scala crescente da 1 a 5. A questo proposito occorre tenere distinta l'Offerta in opzione (fase 1), dall'Offerta Pubblica (fase 2). Durante la prima fase lo strumento profilato è stato il diritto di opzione (conoscenza = 2 e obiettivi = 5), mentre nella fase 2 lo strumento profilato è stato direttamente il prestito Convertendo (conoscenza = 4 e obiettivi = 5). Attraverso il confronto è stato possibile attribuire i clienti ad una classe di inadeguatezza. Si rimanda alla tabella rappresentata nel foglio seguente.</p>
---	------------------------	---



conoscenza/esperienza obiettivi di investimento	Basso	Medio basso	Medio	Medio alto	Alto
Molto prudente	Red	Red	Red	Diagonal lines	Diagonal lines
Prudente	Red	Diagonal lines	Diagonal lines	Diagonal lines	Diagonal lines
Moderato	Diagonal lines	Diagonal lines	Diagonal lines	Yellow	Yellow
Audace	Diagonal lines	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow
Aggressivo	Yellow	Yellow	Yellow	Black	Black

Legenda	
Red	Molto Inadeguato
Diagonal lines	Mediamente Inadeguato
Yellow	Poco Inadeguato
Green	Adeguate

Handwritten initials: A, B, and a signature.