

La procedura di conciliazione paritetica UniCredit Subito Casa

“ *noi* & UniCredit ”

Documento sviluppato con le 12 Associazioni dei Consumatori partner del Programma Noi&UniCredit



Premessa

UniCredit Subito Casa si propone di rafforzare e consolidare la **fiducia** dei Clienti garantendo **trasparenza, semplicità** ed un elevato livello di **efficienza e affidabilità** nei servizi immobiliari offerti.

In linea con questo impegno ha sottoscritto, con le 12 **Associazioni dei Consumatori** partner del programma “**Noi&UniCredit**” avviato dal Gruppo nel 2005, un protocollo di conciliazione paritetica.

Tale accordo rappresenta un ulteriore segnale della volontà di riconoscere al Cliente una sempre maggiore attenzione, attraverso la **tutela dei suoi diritti**.

Obiettivo della conciliazione è infatti risolvere, insieme alle Associazioni, eventuali controversie legate ai servizi offerti da UniCredit Subito Casa in **tempi rapidi**, a **costi contenuti e senza adire le vie legali**.

Questo documento illustra il percorso per accedere alla procedura di conciliazione, qualora, dopo aver seguito il normale processo previsto per i reclami, non si sia ottenuta una risposta soddisfacente.

Ottobre 2016

**La procedura di
conciliazione
paritetica
UniCredit
Subito Casa**

Regolamento procedura di conciliazione paritetica UniCredit Subito Casa

1- Chi può accedere alla Procedura di Conciliazione paritetica UniCredit Subito Casa?

Il cliente-consumatore, come individuato dall'art. 3 del D.Lgs. n. 206/05 può accedere **gratuitamente** alla Procedura di Conciliazione (fatto salvo l'importo della eventuale quota associativa richiesta dalla Associazione dei Consumatori alla quale si rivolge per essere assistito), dopo aver presentato reclamo scritto indirizzato alla competente Struttura di UniCredit Subito Casa senza aver ricevuto una risposta scritta (fax, lettera, e-mail) soddisfacente ovvero senza averne ottenuta alcuna trascorsi 30 giorni dalla ricezione del reclamo da parte di UniCredit Subito Casa.

2- Come si avvia la Procedura di Conciliazione?

La Procedura di Conciliazione si avvia con la presentazione, da parte del cliente-consumatore, della **domanda di conciliazione** redatta sull'apposito modulo a una delle Associazioni dei Consumatori (AACC) partner del programma "Noi&UniCredit" indicate al successivo punto 4 scelta dal cliente o assegnata da UniCredit Subito Casa secondo un criterio turnario in assenza di un'esplicita preferenza.

Dopo una preliminare valutazione di ammissibilità formale della domanda, l'AC invierà la domanda e la relativa documentazione alla Segreteria Tecnica di UniCredit Subito Casa.

3- Per quali controversie può essere attivata?

Il cliente-consumatore può ricorrere alla Procedura di Conciliazione esclusivamente per controversie:

- inerenti agli incarichi di mediazione immobiliare.
- di valore fino ad € 25.000,00 + IVA,¹
- relative ad operazioni poste in essere nei due anni antecedenti al reclamo di cui al punto 1.

4- Quali Associazioni dei Consumatori possono attivare la Procedura di Conciliazione?

La Procedura di Conciliazione può essere attivata dalle AACC partner di "Noi&UniCredit" e firmatarie del Protocollo con UniCredit Subito Casa:

<input type="checkbox"/> Adiconsum www.adiconsum.it Tel. 06 4417021	<input type="checkbox"/> Adoc www.adocnazionale.it Tel. 06 45420928	<input type="checkbox"/> Assoutenti www.assoutenti.it Tel. 06 6833617	<input type="checkbox"/> Casa del Consumatore www.casadelconsumatore.it Tel. 02 76316809
<input type="checkbox"/> Cittadinanzattiva www.cittadinanzattiva.it Tel. 06 367181	<input type="checkbox"/> Codacons www.codacons.it Tel. 06 3728667	<input type="checkbox"/> Federazione Confconsumatori-ACP www.confconsumatori.it Tel. 0521 231846	<input type="checkbox"/> Federconsumatori www.federconsumatori.it Tel. 06 42020755
<input type="checkbox"/> Lega Consumatori www.legaconsumatori.it Tel. 02 48303659	<input type="checkbox"/> Movimento Consumatori www.movimentoconsumatori.it Tel. 06 4880053	<input type="checkbox"/> Movimento Difesa Cittadino www.mdc.it Tel. 06 4881891	<input type="checkbox"/> Unione Nazionale Consumatori www.consumatori.it Tel. 06 3269531

5- Quali documenti devono essere allegati alla domanda di conciliazione?

La domanda sottoscritta dal cliente-consumatore deve essere consegnata a mano o inviata tramite raccomandata alla AC, corredata da:

- apposito mandato a transigere in favore della AC prescelta/assegnata (integrato nel modulo di domanda);
- fotocopia di un documento valido;
- ulteriore documentazione relativa al caso (ad es. copie del reclamo presentato e delle risposte ricevute, copie del contratto, etc.).

6- Come si svolge?

La Segreteria Tecnica, una volta ricevuta dall'AC la domanda completa ne verifica la regolarità formale, effettua l'istruttoria e presenta i casi alla Commissione di Conciliazione competente.

Le Commissioni di Conciliazione sono composte, su base paritetica, da un rappresentante di UniCredit Subito Casa e da un rappresentante dell'AC alla quale il consumatore ha conferito apposito mandato.

Le Commissioni si riuniscono di regola una volta al mese eventualmente anche tramite utilizzo di strumenti di videoconferenza ed istruiscono, esaminano e decidono le contestazioni sottoposte al loro vaglio, formulando, ove possibile, una proposta conciliativa.

¹ Per valore si intende l'ammontare delle provvigioni previste nell'incarico di mediazione dovute dal consumatore ad UniCredit Subito Casa in caso di buon fine dell'operazione.

Le riunioni delle Commissioni di Conciliazione non sono pubbliche. I dati, le notizie e le informazioni fornite nel corso delle sedute devono considerarsi strettamente riservati e confidenziali.

7- Quanto dura?

La Procedura di Conciliazione deve essere svolta celermente e comunque di norma **entro 60 giorni** calcolati dalla data di ricevimento della domanda completa da parte della Segreteria Tecnica sino alla riunione conclusiva della Commissione di Conciliazione.

8- Cosa succede nel caso in cui per la medesima controversia sia stato intentato un giudizio in sede civile?

Il cliente-consumatore può adire la Commissione di Conciliazione anche nel caso in cui per la medesima controversia sia stato intentato un giudizio in sede civile nei confronti di UniCredit Subito Casa. In questo caso il cliente e UniCredit Subito Casa si attiveranno per ottenere un rinvio non inferiore a 75 giorni per trattative dell'incombenza processuale in corso.

9- Come si conclude?

La procedura di conciliazione si conclude con la sottoscrizione, da parte dei componenti della Commissione, di un verbale di:

- accordo/conciliazione, con contestuale formulazione di una proposta transattiva;
- mancato accordo;
- rigetto della domanda.

Il verbale viene inviato dalla Segreteria Tecnica al cliente, con modalità certe di avvenuta ricezione e per conoscenza alla AC.

Nel caso di proposta di accordo/conciliazione, il cliente-consumatore può accettare la proposta transattiva descritta nel verbale, sottoscrivendo copia dello stesso presso la sede dell'AC incaricata dal cliente, che curerà l'apposizione del visto per la verifica della firma del cliente, allegando copia di valido documento di identità. L'accettazione dovrà avvenire nel termine di 15 giorni decorrenti dall'avvenuta conoscenza, da parte del cliente-consumatore, della proposta transattiva. La proposta transattiva avrà efficacia di accordo vincolante tra le parti solo quando il cliente-consumatore, entro il termine indicato, fatte salve cause di forza maggiore, avrà accettato la proposta tramite sottoscrizione del verbale. Sarà cura della AC competente informare successivamente la Segreteria Tecnica dell'accettazione o meno della proposta da parte del cliente.

Con l'adesione da parte del cliente-consumatore alla proposta formulata nel verbale di conciliazione, la controversia si intende risolta in modo definitivo, con conseguente rinuncia ad ogni relativo diritto ed azione da parte del cliente-consumatore e con impegno di quest'ultimo ad abbandonare eventuali giudizi promossi nei confronti di UniCredit Subito Casa, con spese compensate, rinunciando ad avvalersi degli effetti della sentenza eventualmente intervenuta. In tale ipotesi, anche UniCredit Subito Casa si impegna a rinunciare ad avvalersi della sentenza eventualmente intervenuta.

L'eventuale verbale di conciliazione sottoscritto dai Componenti della Commissione di Conciliazione e non accettato dal consumatore non potrà costituire precedente vincolante per UniCredit Subito Casa e quindi in nessun caso potrà valere come riconoscimento di responsabilità da parte della medesima circa i fatti oggetto di contestazione.

10- Quali sono le sedi e le Aree di competenza delle Segreterie Tecniche e delle Commissioni di Conciliazione di UniCredit Subito Casa?

Sedi Segreterie Tecniche	Area Competenza	Indirizzo e e-mail	Sedi Commissioni di Conciliazione
Milano	Lombardia, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Trentino Alto Adige, Campania, Puglia, Basilicata, Sicilia e Calabria	Via G.B. Pirelli, 32 - 20124 Milano (MI) Email: reclami@unicreditsubitocasa.it	Via G.B. Pirelli, 32 20124 Milano (MI)
Roma	Lazio, Abruzzo e Molise	Viale U.Tupini, 180 - 00144 Roma Email: reclami@unicreditsubitocasa.it	Viale U.Tupini, 180 00144 Roma