



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

Organismo di conciliazione bancaria

Regolamento di procedura per la mediazione

Luglio 2026

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 – <i>Definizioni</i>	pag. 1
Presupposti della mediazione	
Art. 2 - <i>Ambito oggettivo del Regolamento</i>	pag. 1
Art. 3 - <i>Mediatore: obblighi, incompatibilità, imparzialità, sostituzione</i>	pag. 1
Art. 4 - <i>Decadenza del mediatore</i>	pag. 2
Art. 5 - <i>Obblighi di riservatezza</i>	pag. 3
Avvio e svolgimento della mediazione	
Art. 6 - <i>Domanda di mediazione. Designazione del mediatore. Partecipazione alla mediazione</i>	pag. 3
Art. 7 - <i>Svolgimento del procedimento di mediazione</i>	pag. 5
Art. 7-bis - <i>Svolgimento di uno o più incontri da remoto</i>	pag. 6
Art. 7-ter – <i>Mediazione in modalità telematica</i>	pag. 8
Art. 8 - <i>Esiti del procedimento di mediazione. Durata</i>	pag. 8
Costi della mediazione	
Art. 9 - <i>Indennità e spese a carico delle parti</i>	pag. 10
Art. 10 - <i>Determinazione delle spese di mediazione</i>	pag. 11
Altre disposizioni	
Art. 11 - <i>Conservazione degli atti del procedimento e diritto di accesso</i>	pag. 11
Art. 12 – <i>Effetti della sospensione e cancellazione dal registro degli organismi di mediazione</i>	pag. 12
Art. 13 - <i>Accordi con altri enti</i>	pag. 12
Allegati	
Allegato 1 - <i>Codice etico</i>	pag. 13
Allegato 2 - <i>Dichiarazione di imparzialità</i>	pag. 17
Allegato 3 - <i>Scheda valutazione del servizio di mediazione</i>	pag. 18
Allegato 4 – <i>Indennità e spese di mediazione</i>	pag. 20

Regolamento di procedura per la mediazione

(ai sensi del d.m. 24 ottobre 2023, n. 150)

Articolo 1 *(Definizioni)*

1. Nel presente Regolamento si intendono per:
- a) decreto legislativo: il decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28 e successive modifiche e integrazioni;
 - b) decreto ministeriale: il decreto ministeriale 24 ottobre 2023 n. 150;
 - 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. Il mediatore non può essere parte o rappresentare una parte, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, del decreto legislativo, in procedure di mediazione che si svolgono davanti all'organismo del quale è socio o del quale è legale rappresentante o responsabile. Chi ha svolto la funzione di mediatore non può intrattenere rapporti professionali con una delle parti del procedimento di mediazione prima che siano decorsi due anni dalla definizione del procedimento.

4. 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.

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

6. 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 4 - la mancanza o il venir meno di un requisito di imparzialità del mediatore incaricato oppure il verificarsi di una causa sopravvenuta di impossibilità, l'Organismo stesso nomina un nuovo mediatore sulla base di criteri predeterminati di assegnazione degli affari di mediazione, rispettosi della specifica competenza del mediatore e idonei ad assicurare la rotazione e inizia un nuovo procedimento. Se la mediazione è svolta dal responsabile dell'Organismo, il nuovo mediatore è nominato dal Presidente dell'Associazione.

7. Fatta eccezione per le ipotesi di cui al comma 6 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.

8. Ogni qualvolta l'Organismo nomina un nuovo mediatore per una controversia già instaurata, il procedimento prosegue senza comportare aggravio di spese per le parti.

9. 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. La cancellazione viene comunicata al Responsabile del registro degli organismi di mediazione ai fini dell'emissione del provvedimento formale e la pubblicazione sul sito www.giustizia.it.

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. Le parti non possono fare comunicazioni riservate al solo mediatore, eccettuate quelle effettuate in occasione delle sessioni separate.

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 preferibilmente 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 nonché l'indicazione di ogni elemento utile per la fatturazione;
- 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, ove previsto o presente, 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 indennità e spese da corrispondere all'Organismo per il primo incontro di mediazione;

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

i) l'indirizzo di posta elettronica ordinaria al quale inviare il link del collegamento per il caso di mediazione svolta in modalità telematica o con collegamento da remoto;

l) alla domanda di mediazione vanno allegate:

- la ricevuta di pagamento delle indennità e spese per il primo incontro di mediazione di cui ai commi 4 e 5 dell'art. 28 decreto ministeriale;
- nel caso di mediazione delegata dal giudice, la copia della relativa ordinanza;
- la copia dell'eventuale clausola di mediazione;
- per la parte che ne abbia diritto ai sensi del capo II-bis del decreto legislativo, la copia del provvedimento di ammissione preventiva al patrocinio a spese dello Stato ovvero la sola istanza di ammissione, regolarmente depositata, se non sia ancora intervenuta la delibera del Consiglio dell'Ordine competente.

La presentazione di una domanda di mediazione implica, in ogni caso, l'accettazione del Regolamento e impegna a corrispondere all'Organismo le indennità e le spese 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 con firma autografa o digitale 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 nominato tra quelli inseriti nell'elenco dei mediatori iscritti con provvedimento del Responsabile del registro sulla base della lista dei mediatori consultabile sul sito dell'Organismo e fissando la data del primo incontro tra le parti che deve tenersi non prima di venti e non oltre quaranta giorni dal deposito della domanda, salvo diversa concorde indicazione delle parti. 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.

Le parti possono indicare di comune accordo un mediatore dell'Organismo ai fini di una sua eventuale designazione da parte dell'Organismo stesso.

In difetto di indicazione concorde o quando l'Organismo ritiene di dover disattendere la concorde indicazione delle parti, nell'assegnazione dell'incarico fra i diversi mediatori il Responsabile dell'Organismo procederà, in primo luogo, a valutare la natura della controversia e, di conseguenza, a identificare la necessaria competenza professionale che appare maggiormente idonea e, in tale ambito, il grado di competenza in materia di mediazione di ciascun mediatore (tenendo conto del periodo di svolgimento dell'attività di mediazione, del grado di specializzazione, dei contributi scientifici redatti, del numero di mediazioni svolte, del numero di mediazioni svolte con successo).

In caso di controversia rientrante in ambiti che, secondo la valutazione del Responsabile dell'Organismo, sono da considerarsi di normale gestione, potrà essere seguito un criterio di turnazione. Se la controversia presenta profili di alta difficoltà (sia sul piano della definizione in diritto che di applicazione delle tecniche di mediazione) si dovrà applicare il criterio della turnazione tra mediatori di pari grado di competenza.

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

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 indennità e spese da corrispondere all'Organismo per il primo incontro di mediazione, eventuali memorie e documenti, nonché la dichiarazione di accettazione del Regolamento e l'espresso impegno di corrispondere all'Organismo le indennità e le spese 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 del procedimento di mediazione)

1. Il procedimento di mediazione si svolge presso la sede principale dell'Organismo o nelle sue sedi secondarie. Il luogo di svolgimento della mediazione è derogabile con il consenso di tutte le parti, del mediatore e del Responsabile dell'organismo.

Alle parti è richiesto di partecipare personalmente agli incontri. In presenza di giustificati motivi, possono delegare un rappresentante a conoscenza dei fatti e munito dei poteri necessari per la composizione della controversia. I soggetti diversi dalle persone fisiche partecipano alla procedura di mediazione avvalendosi di rappresentanti o delegati a conoscenza dei fatti e muniti dei poteri necessari per la composizione della controversia. In tal caso, si applicano le disposizioni del comma 4-*bis* dell'art. 8 del decreto legislativo. Ove necessario, il mediatore chiede alle parti di dichiarare i poteri di rappresentanza e ne dà atto a verbale.

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'articolo 5, comma 1, e 5-quater del decreto legislativo, il mediatore tiene il primo incontro con la parte istante anche in mancanza di adesione della parte chiamata in mediazione e redige il verbale di mancata partecipazione di quest'ultima parte.

2. Al primo incontro il mediatore espone la funzione e le modalità di svolgimento della mediazione e si adopera affinché le parti raggiungano un accordo di conciliazione. Le parti e gli avvocati che le assistono cooperano in buona fede e lealmente al fine di realizzare un effettivo confronto sulle questioni controverse. Del primo incontro è redatto, a cura del mediatore, verbale sottoscritto da tutti i partecipanti. Il tempo destinato allo svolgimento del primo incontro di mediazione non può essere inferiore a due ore e può essere esteso nell'ambito della medesima giornata qualora ricorrano le seguenti condizioni: particolare complessità delle questioni controverse, rilevante numero delle parti, concreta possibilità del buon esito della procedura di mediazione.

3. Il mediatore conduce gli incontri senza formalità di procedura 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. Nelle controversie che richiedono specifiche competenze tecniche l'Organismo può nominare uno o più mediatori ausiliari. Il mediatore può avvalersi di esperti iscritti negli albi dei consulenti presso i Tribunali, su concorde volontà delle parti. La nomina del consulente è subordinata all'impegno, sottoscritto da entrambe le parti, di sostenerne gli oneri sulla base del preventivo comunicato dal consulente e redatto sulla scorta delle tabelle di liquidazione dei compensi dei CTU presso i Tribunali attualmente in vigore di cui al DM 30 maggio 2002 n. 182, salvo diverso accordo tra le parti e l'esperto. Le stesse parti provvedono a corrispondere il compenso direttamente all'esperto. In ogni caso il procedimento deve concludersi entro il termine di cui all'art. 8, comma 6. Al momento della nomina dell'esperto, le parti possono convenire che la relazione prevista dall'articolo 8, comma 7 del decreto legislativo possa essere prodotta nell'eventuale giudizio.

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 di cui all'art. 23, comma 1, del decreto ministeriale. Il tirocinante è tenuto a sottoscrivere una dichiarazione di riservatezza riguardo all'intero procedimento di mediazione, nonché di rispetto del Regolamento dell'Organismo.

Articolo 7-bis

(Svolgimento di uno o più incontri da remoto)

1. Nell'ambito dello svolgimento del procedimento di mediazione di cui all'art. 7, ciascuna delle parti può sempre richiedere che uno o più incontri si svolgano da remoto mediante collegamento audiovisivo, nel qual

caso l'Organismo mette a disposizione apposita piattaforma, idonea a garantire la riservatezza dei dati personali, la sicurezza delle comunicazioni e pari capacità di accesso ai partecipanti. È sempre ammessa la mediazione con modalità audiovisive da remoto nei casi in cui una parte partecipi in videoconferenza e l'altra partecipi fisicamente alla presenza del mediatore.

2. Tutti i soggetti che partecipano da remoto devono dotarsi di idonei strumenti per consentire il regolare svolgimento della mediazione. L'Organismo non è responsabile di eventuali difficoltà di accesso e/o problematiche di altro genere che possano rendere impossibile o difficoltoso lo svolgimento delle sessioni da remoto. I sistemi di collegamento audiovisivo utilizzati per gli incontri da remoto assicurano la contestuale, effettiva e reciproca udibilità e visibilità delle persone collegate da remoto.

3. Con la ricezione delle credenziali di accesso alla piattaforma, i partecipanti accettano il Regolamento dell'Organismo e relativi allegati e si impegnano a rispettare gli obblighi ivi previsti, con particolare riferimento alla riservatezza delle informazioni acquisite in qualsiasi formato (audio, video, testo, o altro) ed il divieto di divulgazione delle stesse a terzi.

4. La sessione di mediazione con collegamento da remoto avviene tramite "stanze virtuali" che consentono l'accesso in via telematica a tutti i soggetti, a vario titolo coinvolti nel procedimento (a titolo esemplificativo: parti, difensori, praticanti, mediatori, consulenti, esperti,). I partecipanti sono vincolati ai doveri di riservatezza di cui agli art. 9 e 10 del decreto legislativo.

5. È vietata qualsiasi forma di acquisizione audio/visiva degli incontri e la conservazione dei dati relativi allo svolgimento degli stessi nonché la condivisione di detti dati con soggetti terzi estranei al procedimento.

6. Durante la sessione il mediatore gestisce in piena autonomia il colloquio tra le parti, la durata degli interventi ed ogni aspetto del confronto, con facoltà di abilitare o disabilitare momentaneamente il flusso audio/video/testo ai singoli partecipanti per avviare le sessioni separate.

7. Tutti i soggetti collegati devono premunirsi di valido documento d'identità al fine di consentire al mediatore la loro identificazione; le telecamere non devono essere oscurate e devono essere mantenute sempre attive. Non è possibile allontanarsi (se non per comprovate ragioni di necessità e previo avviso agli altri partecipanti collegati) e deve essere garantita sempre la presenza dei soli soggetti autorizzati a partecipare.

8. I partecipanti devono attenersi alle istruzioni del mediatore, il quale ha la facoltà di dare e togliere la parola. Il mediatore ha sempre facoltà, se ne ravvisa la necessità, di interrompere l'incontro aggiornando le parti ad altra data.

9. Eventuali documenti vengono esibiti attraverso gli strumenti di condivisione informatica del collegamento e depositati attraverso l'inoltro telematico al mediatore che alla fine del collegamento provvederà ad inoltrarli all'Organismo.

10. Gli incontri si svolgono nel giorno e nell'ora comunicati dall'Organismo alle parti insieme al link di accesso all'area virtuale riservata sulla piattaforma adottata dall'Organismo medesimo. Il link inviato alle parti per l'utilizzo della piattaforma telematica è personale e non cedibile a terzi; lo stesso è da custodire con cura in quanto necessario per attivare il collegamento. L'Organismo non è responsabile di eventuali malfunzionamenti o anomalie nel caso in cui le parti facciano un utilizzo difforme del suddetto link.

11. Al momento stabilito, come comunicato alle parti, il mediatore dà avvio alla seduta telematica facendo accedere i soggetti a vario titolo coinvolti alle rispettive "stanze virtuali".

12. All'incontro possono partecipare esclusivamente il mediatore, le parti, i rispettivi avvocati e loro praticanti nonché gli eventuali mediatori ausiliari oltreché, gli eventuali esperti nominati a norma dell'art. 8, comma 7 del decreto legislativo. Eventuali soggetti terzi possono partecipare solo con il consenso di tutte le parti, previa trasmissione al mediatore del documento di identità e loro identificazione da parte del mediatore stesso e assunzione dell'impegno di riservatezza, analogamente a quanto previsto per le parti.

13. Qualora nel corso dell'incontro si verifichi un'interruzione della connessione audio o video che non consenta di proseguire regolarmente l'incontro, il mediatore, verificata l'impossibilità di ripristinare la connessione, aggiorna ad altra data l'incontro dando atto a verbale di quanto accaduto e comunicando alle parti la data e l'ora del nuovo incontro.

14. Quando il mediatore è tenuto ad acquisire le firme dei partecipanti, il procedimento si svolge nel rispetto di quanto previsto nei commi 3, 4 e 5 dell'art. 8-ter del decreto legislativo.

Articolo 7-ter

(Mediazione in modalità telematica)

1. Ai sensi dell'articolo 8-bis del decreto legislativo, l'Organismo gestisce la mediazione anche 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.

2. Nella mediazione svolta in modalità telematica gli atti del procedimento sono formati dal mediatore e sottoscritti in conformità al decreto legislativo, nel rispetto delle disposizioni del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82.

3. Al termine del procedimento il mediatore forma un documento informatico contenente il verbale e l'eventuale accordo per la apposizione della firma da parte dei soggetti che vi sono tenuti. Il documento è immediatamente firmato e restituito al mediatore.

4. Il mediatore, ricevuto il documento di cui al comma precedente, effettua le verifiche di cui al comma 3 dell'art. 8-bis del decreto legislativo, appone la propria firma e ne cura il deposito presso la segreteria dell'Organismo che lo invia alle parti e ai loro avvocati se nominati.

5. La conservazione e l'esibizione dei documenti del procedimento di mediazione disciplinato dal presente articolo avvengono a cura dell'Organismo di mediazione secondo quanto disposto dal comma 4 dell'art. 8-bis del decreto legislativo.

Articolo 8

(Esiti del procedimento di mediazione. Durata)

1. Se le parti raggiungono un accordo, il mediatore redige processo verbale, al quale è allegato il testo dell'accordo medesimo, che deve essere sottoscritto dalle parti, dai loro avvocati e dagli altri partecipanti alla procedura nonché dal mediatore, il quale certifica l'autografia della sottoscrizione delle parti o la loro impossibilità di sottoscrivere e, senza indugio, ne cura il deposito presso l'organismo. Nel verbale il mediatore dà atto della presenza di coloro che hanno partecipato agli incontri e delle parti che, pur regolarmente invitate, sono rimaste assenti. Il verbale contenente l'eventuale accordo di conciliazione è

redatto in formato digitale o, se in formato analogico, in tanti originali quante sono le parti che partecipano alla mediazione, oltre ad un originale per il deposito presso l'Organismo.

2. Ove le parti non raggiungano un accordo, il mediatore ne dà atto nel verbale e può formulare una proposta di conciliazione da allegare al verbale stesso. In ogni caso, il mediatore formula una proposta di conciliazione se le parti gliene fanno concorde richiesta in qualunque momento del procedimento. Prima della formulazione della proposta, il mediatore informa le parti delle possibili conseguenze di cui all'articolo 13 del decreto legislativo. La proposta di conciliazione è formulata e comunicata alle parti per iscritto. Le parti fanno pervenire al mediatore, per iscritto ed entro sette giorni dalla comunicazione o nel maggior termine indicato dal mediatore 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 deve essere sottoscritto dalle parti, dai loro avvocati e dagli altri partecipanti alla procedura nonché dal mediatore, il quale certifica l'autografia della sottoscrizione delle parti o la loro impossibilità di sottoscrivere e, senza indugio, ne cura il deposito presso l'organismo. Nel verbale il mediatore dà atto della presenza di coloro che hanno partecipato agli incontri e delle parti che, pur regolarmente invitate, sono rimaste assenti.

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.

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 di sei mesi, prorogabile dopo la sua instaurazione e prima della sua scadenza, fermo restando quanto previsto dal comma 7, per periodi di volta in volta non superiori a tre mesi.

7. Quando il giudice procede ai sensi dell'art. 5, comma 2 o dell'art. 5-*quater* comma 1 del decreto legislativo, il procedimento di mediazione ha una durata di sei mesi, prorogabile dopo la sua instaurazione e prima della sua scadenza, per una volta, di ulteriori tre mesi.

8. Il termine di durata del procedimento di mediazione non è soggetto a sospensione feriale. Il predetto termine decorre dalla data indicata nel comma 3, art. 6 del decreto legislativo.

9. La proroga della durata del procedimento risulta da accordo scritto delle parti allegato al verbale di mediazione o risultante da quest'ultimo secondo le disposizioni del comma 4, art. 6 del decreto legislativo.

10. Le disposizioni di cui all'art. 6 del decreto legislativo, come sostituito dall'art. 1, comma 1, lettera e) del d.lgs. 27 dicembre 2024 n. 216, si applicano ai procedimenti di mediazione per i quali alla data di entrata in vigore del medesimo d.lgs. n.216/2024 non è stato depositato il verbale conclusivo della mediazione.

Costi della mediazione

Articolo 9

(Indennità e spese a carico delle parti)

1. Per avviare il procedimento di mediazione di cui al presente Regolamento, le parti sono tenute a versare all'Organismo di mediazione indennità e spese per il primo incontro, come indicate nelle Tabelle allegate (n. 4). L'indennità comprende le spese di avvio del procedimento di mediazione e le spese di mediazione comprendenti il compenso del mediatore.
2. L'organismo di mediazione adotta la tabella delle spese di mediazione per gli organismi pubblici di cui all'art. 31 del d.m. n.150/2023 allegato A.
3. Quando la mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale ai sensi dell'art. 5, comma 1, ovvero dell'art. 5-*quater*, comma 2 del decreto legislativo all'Organismo non è dovuta alcuna indennità dalla parte ammessa al patrocinio a spese dello Stato. Il patrocinio a spese dello Stato è regolato dal capo II-*bis* del decreto legislativo.
4. Sono altresì dovute le spese vive, diverse dalle spese di avvio, costituite dagli esborsi documentati effettuati dall'Organismo per la convocazione delle parti, per la sottoscrizione digitale dei verbali e degli accordi quando la parte è priva di propria firma digitale e per il rilascio delle copie dei documenti previsti dall'art. 8, comma 5, del presente Regolamento.
5. Gli importi dovuti a titolo di spese di avvio del procedimento ed a titolo di spese di mediazione per il primo incontro debbono essere versati al momento del deposito della istanza di mediazione e, dalla parte aderente, al momento dell'adesione al primo incontro.
6. Quando il primo incontro si conclude senza la conciliazione e il procedimento non prosegue con incontri successivi sono dovuti esclusivamente gli importi versati a titolo di spese di avvio del procedimento ed a titolo di spese di mediazione per il primo incontro.
7. Quando il primo incontro si conclude con la conciliazione sono dovute le ulteriori spese di mediazione calcolate in conformità alla tabella di cui all'allegato A) del decreto ministeriale maggiorate del 10%, detratti gli importi già versati a titolo di spese di mediazione per il primo incontro.
8. In caso di conciliazione raggiunta in incontri successivi al primo, sono dovute le ulteriori spese di mediazione calcolate in conformità alla tabella di cui all'allegato A) del decreto ministeriale maggiorate del 25%, detratti gli importi già versati a titolo di spese di mediazione per il primo incontro.
9. Quando il procedimento prosegue con incontri successivi al primo e si conclude senza conciliazione sono dovute all'Organismo le ulteriori spese di mediazione calcolate secondo la tabella di cui all'allegato A del decreto ministeriale, detratti gli importi già versati a titolo di spese di mediazione per il primo incontro.
10. Quando la mediazione è condizione di procedibilità della domanda ai sensi dell'articolo 5 del decreto legislativo o quando è demandata dal giudice, le indennità e spese di mediazione sono ridotte di un quinto.
11. Le parti sono tenute in solido a corrispondere all'Organismo le ulteriori spese di mediazione di cui all'Allegato A) al decreto ministeriale previste dai precedenti commi da 5 a 7 e devono essere corrisposte comunque prima della fine del procedimento.

12. Ai fini dell'individuazione dei soggetti tenuti al pagamento delle spese di mediazione, quando più soggetti rappresentano un unico centro di interessi si considerano come una parte unica.

13. Le spese di mediazione non variano nel caso in cui il procedimento prosegue con il supporto di uno o più mediatori ausiliari di cui all'art. 7, comma 4 del Regolamento. L'indennità deve essere corrisposta all'Organismo.

14. I pagamenti di cui al presente articolo vengono effettuati mediante versamenti sul conto corrente intestato all'Associazione.

Articolo 10

(Determinazione delle spese di mediazione)

1. La domanda di mediazione contiene l'indicazione del suo valore in conformità ai criteri previsti dagli articoli da 10 a 15 del codice di procedura civile. Quando tale indicazione non è possibile la domanda indica le ragioni che ne rendono indeterminabile il valore.

2. L'atto di adesione che introduce un'ulteriore domanda ne indica il valore e si applica il comma 1.

3. Quando la domanda o l'atto di adesione non contengono le indicazioni previste dal comma 1 o le parti non concordano sul valore della controversia o sono stati applicati in modo errato i criteri previsti dal comma 1, il valore della lite è determinato dall'Organismo che ne dà comunicazione alle parti.

4. Nel corso del procedimento il valore della lite può essere modificato dall'Organismo, su indicazione delle parti o su segnalazione del mediatore, quando sopravvengono nuovi elementi di valutazione o nuovi fatti allegati dalle parti.

5. Il valore dell'accordo di conciliazione è determinato, quando necessario, sulla base dei criteri di cui ai commi da 1 a 4. Quando l'accordo definisce questioni ulteriori rispetto a quelle considerate per la determinazione del valore del procedimento ai sensi dei commi da 1 a 4, il responsabile dell'Organismo ne determina il valore dandone comunicazione alle parti.

Altre disposizioni

Articolo 11

(Conservazione degli atti del procedimento e diritto di accesso)

1. L'Organismo conserva copia degli atti dei procedimenti trattati per almeno un triennio 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. La conservazione e l'esibizione dei documenti del procedimento di mediazione svolto con modalità telematiche avvengono, a cura dell'Organismo di mediazione, in conformità all'articolo 43 del decreto legislativo n. 82 del 2005.

4. Esaurito il procedimento, le parti interessate – previa richiesta scritta – 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.

5. I dati raccolti sono trattati nel rispetto dell'art. 47, comma 6, del decreto ministeriale e comunque delle disposizioni del Regolamento Europeo sulla protezione dei dati personali, Regolamento UE 2016/679 ("General Data Protection Regulation" – GDPR).

Articolo 12

(Effetti della sospensione e cancellazione dal registro degli organismi di mediazione)

1. In caso di sopravvenuta sospensione o cancellazione dell'Organismo, quest'ultimo dà immediata comunicazione dell'adozione del relativo provvedimento e della data di decorrenza dei suoi effetti, rispettivamente, ai mediatori inseriti nei propri elenchi e alle parti dei procedimenti in corso, segnalando a queste ultime le relative facoltà, attestando al responsabile del registro l'adempimento di tali oneri. Si applicano le previsioni di cui agli artt. 41 e 42 del d.m. 150/2023.

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. 22, comma 1, lett. s) del decreto ministeriale – relative a tutte le materie oggetto di mediazione ai sensi del decreto legislativo.

Codice etico

*Allegato n. 1
(art. 3, comma*

Regole di condotta dei mediatori

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. 24 ottobre 2023, n. 150)" 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. 24 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.

1-bis Il mediatore non può essere parte o rappresentare una parte, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, del decreto legislativo, in procedure di mediazione che si svolgono davanti all'organismo del quale è socio o del quale è legale rappresentante o responsabile. Chi ha svolto la funzione di mediatore non può intrattenere rapporti professionali con una delle parti del procedimento di mediazione prima che siano decorsi due anni dalla definizione del procedimento.
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 altre 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.

Regole di condotta dell'Organismo

Art. 10

(Qualità e competenza del servizio)

L' Organismo di mediazione adotta tutte le misure ragionevoli per garantire un adeguato livello di qualità e competenza dei suoi servizi assicurando che:

- a. vengano mantenuti fondi sufficienti, capacità amministrativa e un numero adeguato di mediatori affiliati;
- b. siano applicate tutte le leggi e le norme nazionali in materia;
- c. i mediatori iscritti nel proprio elenco siano qualificati nel gestire procedimenti di mediazione di qualità avendo partecipato a percorsi di formazione base e continui sulle tecniche di risoluzione delle controversie e di mediazione, in conformità con quanto previsto dalla normativa in materia;
- d. i mediatori iscritti nel proprio elenco siano competenti nel gestire le specifiche tipologie di controversie assegnate;
- e. le procedure di selezione e nomina dei mediatori siano trasparenti, corrette ed efficienti;
- f. vi sia un sistema adeguato ed efficiente di rilevazione delle performance dei mediatori tramite questionari di soddisfazione dei clienti;
- g. vengano raccolti dati statistici sugli indicatori principali delle mediazioni;
- h. il personale di segreteria o di *case management* sia adeguatamente formato nell'assistenza alle parti ed ai mediatori durante l'intero procedimento di mediazione;
- i. gli uffici e le stanze dedicate alle mediazioni siano facilmente accessibili, segnalati, adeguatamente equipaggiati e confortevoli per tenere sessioni di mediazione;
- j. le parti possano accedere e partecipare facilmente ai procedimenti di mediazione.

Art. 11

(Trasparenza e comunicazione)

L'Organismo di mediazione ha un sito internet continuamente aggiornato e facile da consultare e/o altri mezzi di comunicazione al fine di fornire ai fruitori delle mediazioni un'accurata e facile comprensione delle informazioni circa:

- a. la natura e la storia dell'Organismo e dei nomi del management;
- b. i nomi, il curriculum vitae aggiornato e le competenze professionali dei mediatori iscritti nel proprio elenco;
- c. il procedimento di mediazione, il regolamento e la normativa in materia;
- d. i costi e criteri di calcolo applicati per fornire i servizi di mediazione e la loro suddivisione tra le parti;
- e. il codice di condotta utilizzato dai mediatori.

Art. 12
(Regole ed etica di mediazione)

L'Organismo di mediazione fornisce il servizio di mediazione attenendosi alla regolamentazione stabilita dalla normativa in materia.

Art. 13
(Indipendenza, imparzialità, neutralità e conflitto di interessi)

L'Organismo di mediazione è indipendente e imparziale nei confronti di tutte le parti del procedimento di mediazione.

Tutti i procedimenti di mediazione sono gestiti in modo imparziale, neutrale e indipendente.

L'Organismo di mediazione si impegna a non prestare il servizio di mediazione nel caso in cui dovesse avere un interesse nella lite.

Art. 14
(Reclami)

È possibile presentare un reclamo relativo ad un procedimento di mediazione svolto presso l'Organismo inviando un'e-mail all'indirizzo mediazione@conciliatorebancario.it.

Art. 15
(Riservatezza)

Tutte le informazioni associate ai procedimenti di mediazione sono riservate. L'Organismo di mediazione adotta le misure ragionevoli per proteggere il livello di riservatezza prevista dalla normativa in materia.

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 accettare l'incarico di mediatore e di trovarsi nelle condizioni di indipendenza e imparzialità nei confronti delle parti della procedura come risultanti, tra l'altro, anche dal Codice etico dell'Organismo di conciliazione bancaria;
- 2) di accettare integralmente il Regolamento di Mediazione e il Codice etico dell'Organismo di conciliazione bancaria;
- 3) di impegnarsi a comunicare immediatamente al Responsabile dell'Organismo di conciliazione bancaria ed a tutte le parti eventuali circostanze, emerse nel corso della procedura, idonee ad incidere sulla propria indipendenza e imparzialità.

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. 8 del Regolamento di procedura per la mediazione)

Il Regolamento di procedura per la 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 Cognome¹.....

Nato a il

- ☐ Parte della controversia²
- ☐ Rappresentante di³

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

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

¹ Indicare il nome ed il cognome di chi compila la scheda di valutazione

² Barrare la casella se lo scrivente è una delle parti della controversia

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

- ☐ Buono
- ☐ Sufficiente
- ☐ Insufficiente

5) **Esprima un giudizio sulla capacità di ascolto e comprensione del mediatore con riferimento alle argomentazioni esposte dalle parti**

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Sufficiente
- ☐ Insufficiente

6) **Esprima un giudizio sull'impegno profuso dal mediatore per aiutare le parti a trovare un accordo (indipendentemente dal raggiungimento dell'accordo stesso)**

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Sufficiente
- ☐ Insufficiente

7) **Esprima un giudizio sulla adeguatezza allo svolgimento del procedimento dei locali utilizzati per le riunioni con il mediatore**

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Sufficiente
- ☐ Insufficiente

8) **Indipendentemente dall'esito del procedimento esprima un giudizio sul servizio reso dall'Organismo di conciliazione bancaria**

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Sufficiente
- ☐ Insufficiente

9) **Eventuali suggerimenti per migliorare il servizio reso dall'Organismo di conciliazione bancaria**

Data

.....

Firma

.....

INDENNITÀ E SPESE DI MEDIAZIONE

Ai sensi degli artt. 28-30 e Tabella A del DM 150/2023

CONDIZIONE DI PROCEDIBILITÀ (MEDIAZIONE OBBLIGATORIA).

TABELLA INDENNITÀ E SPESE PER IL PRIMO INCONTRO DA VERSARE CONGIUNTAMENTE ALLA PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA⁴

SPESE DI AVVIO:

<u>VALORE DELLA CONTROVERSIA:</u>	<u>IMPORTO DA VERSARE:</u>
FINO A € 1.000	€ 39,04 (IVA INCLUSA)
DA € 1.001 A € 50.000	€ 73,20 (IVA INCLUSA)
VALORI SUPERIORI A 50.000 O INDETERMINATO	€ 107,36 (IVA INCLUSA)

SPESE DI MEDIAZIONE:

<u>VALORE DELLA CONTROVERSIA:</u>	<u>IMPORTO DA VERSARE:</u>
FINO A € 1.000 O INDETERMINATO BASSO	€ 58,56 (IVA INCLUSA)
DA € 1.001 A € 50.000 O INDETERMINATO MEDIO	€ 117,12 (IVA INCLUSA)
VALORI SUPERIORI A 50.000 O INDETERMINATO ALTO	€ 165,92 (IVA INCLUSA)

⁴ Gli importi indicati in questa tabella **sono già stati ridotti di un quinto** ai sensi dell'art. 28, comma 8, del DM 150/2023. Detti importi debbono essere versati dalla parte aderente al momento dell'adesione al primo incontro.

MEDIAZIONE VOLONTARIA

TABELLA INDENNITÀ E SPESE PER IL PRIMO INCONTRO DA VERSARE CONGIUNTAMENTE ALLA PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA⁵

SPESE DI AVVIO:

<u>VALORE DELLA CONTROVERSIA:</u>	<u>IMPORTO DA VERSARE:</u>
FINO A € 1.000	€ 48,80 (IVA INCLUSA)
DA € 1.001 A € 50.000	€ 91,50 (IVA INCLUSA)
VALORI SUPERIORI A 50.000 O INDETERMINATO	€ 134,20 (IVA INCLUSA)

SPESE DI MEDIAZIONE:

<u>VALORE DELLA CONTROVERSIA:</u>	<u>IMPORTO DA VERSARE:</u>
FINO A € 1.000 O INDETERMINATO BASSO	€ 73,20 (IVA INCLUSA)
DA € 1.001 A € 50.000 O INDETERMINATO MEDIO	€ 146,40 (IVA INCLUSA)
VALORI SUPERIORI A 50.000 O INDETERMINATO ALTO	€ 207,40 (IVA INCLUSA)

⁵ Gli importi indicati in questa tabella debbono essere versati dalla parte aderente al momento dell'adesione al primo incontro.

ULTERIORI SPESE EVENTUALMENTE DOVUTE

Quando il **primo incontro si conclude senza la conciliazione e il procedimento non prosegue con incontri successivi** sono dovuti esclusivamente gli importi sopra riportati quali spese di avvio e spese di mediazione rapportati allo scaglione di riferimento.

Quando il **primo incontro si conclude con la conciliazione** sono altresì dovute le ulteriori spese di mediazione calcolate in conformità all'articolo 30, comma 1 del DM 150/2023 ed alla Tabella A allegata a detto DM, detratti gli importi già corrisposti a titolo di spese di mediazione per il primo incontro, a cui va applicata una maggiorazione del dieci per cento.

Quando il **procedimento si conclude con la conciliazione in incontri successivi al primo** sono altresì dovute le ulteriori spese di mediazione calcolate in conformità all'articolo 30, comma 1 del DM 150/2023 ed alla Tabella A allegata a detto DM, detratti gli importi già corrisposti a titolo di spese di mediazione per il primo incontro, a cui va applicata una maggiorazione del venticinque per cento.

Quando il **procedimento prosegue in incontri successivi al primo e si conclude senza la conciliazione** sono altresì dovute le ulteriori spese di mediazione calcolate in conformità all'articolo 30, comma 3 del DM 150/2023 ed alla Tabella A allegata a detto DM, detratti gli importi già corrisposti a titolo di spese di mediazione per il primo incontro.

Quando la mediazione è condizione di procedibilità della domanda ai sensi dell'articolo 5 del decreto legislativo o quando è demandata dal giudice, le indennità e spese di mediazione sono ridotte di un quinto.

Il pagamento delle spese sopra riportate è condizione per il rilascio del verbale conclusivo del procedimento.

SPESE VIVE

Ai sensi dell'art. 28, comma 3 del decreto ministeriale, possono essere richieste eventuali spese vive, diverse dalle spese di avvio, costituite dagli esborsi documentati effettuati dall'Organismo per la convocazione delle parti, per la sottoscrizione digitale dei verbali e degli accordi quando la parte è priva di propria firma digitale e per il rilascio delle copie dei documenti previsti dall'articolo 16, comma 4 del predetto decreto ministeriale.

Per completezza di informazione si riporta di seguito il testo degli artt. 28 e 30 del DM 150/2023 relative ai criteri di determinazione delle indennità e delle spese nonché la Tabella A allegata al predetto Decreto

Art. 28.

Indennità e spese per il primo incontro

1. Per il primo incontro le parti sono tenute a versare all'organismo di mediazione un importo a titolo di indennità, oltre alle spese vive.
2. L'indennità comprende le spese di avvio del procedimento di mediazione e le spese di mediazione comprendenti il compenso del mediatore previste dai commi 4 e 5.
3. Sono altresì dovute e versate le spese vive, diverse dalle spese di avvio, costituite dagli esborsi documentati effettuati dall'organismo per la convocazione delle parti, per la sottoscrizione digitale dei verbali e degli accordi quando la parte è priva di propria firma digitale e per il rilascio delle copie dei documenti previsti dall'articolo 16, comma 4.
4. Sono dovuti e versati a titolo di spese di avvio i seguenti importi:
 - € 40,00 per le liti di valore sino a € 1.000,00;
 - € 75,00 per le liti di valore da € 1.000,01 sino a € 50.000,00;
 - € 110,00 per le liti di valore superiore a € 50.000,00 e indeterminato;
5. Sono dovuti a titolo di spese di mediazione i seguenti importi:
 - € 60,00 per le liti di valore non superiore a € 1.000 e per le cause di valore indeterminabile basso;
 - € 120,00 per le liti di valore da € 1.000,01 sino a € 50.000,00, e per le cause di valore indeterminabile medio;
 - € 170,00 per le liti di valore superiore a € 50.000,00, e per le cause di valore indeterminabile alto.

Quando il primo incontro si conclude senza la conciliazione e il procedimento non prosegue con incontri successivi sono dovuti esclusivamente gli importi di cui ai commi 4 e 5.

Quando il primo incontro si conclude con la conciliazione sono altresì dovute le ulteriori spese di mediazione calcolate in conformità all'articolo 30, comma 1.

Quando la mediazione è condizione di procedibilità della domanda ai sensi dell'articolo 5, comma 1, del decreto legislativo o quando è demandata dal giudice, l'indennità di mediazione, determinata ai sensi dei commi 4 e 5, è ridotta di un quinto, e sono ridotte di un quinto le ulteriori spese di mediazione determinate ai sensi del comma 7.

Art. 30.

Determinazione delle spese di mediazione

1. In caso di conciliazione in incontri successivi al primo, sono dovute agli organismi pubblici o agli organismi privati le ulteriori spese di mediazione calcolate, rispettivamente, secondo la tabella di cui all'allegato A, o secondo la tabella approvata dal responsabile del registro, detratti gli importi previsti dall'articolo 28, comma 5, con una maggiorazione del venticinque per cento.
2. Quando il procedimento prosegue con incontri successivi al primo e si conclude senza conciliazione sono dovute agli organismi pubblici o agli organismi privati le ulteriori spese di mediazione calcolate, rispettivamente, secondo la tabella di cui all'allegato A, o secondo la tabella redatta in conformità

all'articolo 32 e approvata dal responsabile del registro, detratti gli importi previsti dall'articolo 28, comma 5.

3. Quando la mediazione è condizione di procedibilità della domanda ai sensi dell'articolo 5, comma 1, del decreto legislativo o quando è demandata dal giudice, le spese di mediazione, determinate in conformità al presente articolo, sono ridotte di un quinto.

TABELLA A allegata al DM 150/2023 (articolo 31, comma 1)		
TABELLA DELLE SPESE DI MEDIAZIONE		
VALORE DELLA LITE	SPESE in euro	
	Minimi	Massimi
Fino a euro 1.000,00	80,00	160,00
da euro 1.001,00 a euro 5.000,00	160,00	290,00
da euro 5.001,00 a euro 10.000,00	290,00	440,00
da euro 10.001,00 a euro 25.000,00	440,00	720,00
da euro 25.001,00 a euro 50.000,00	720,00	1.200,00
da euro 50.001,00 a euro 150.000,00	1.200,00	1.500,00
da euro 150.001,00 a euro 250.000,00	1.500,00	2.500,00
da euro 250.001,00 a euro 500.000,00	2.500,00	3.900,00
da euro 500.001,00 a euro 1.500.000,00	3.900,00	4.600,00
da euro 1.500.001,00 a euro 2.500.000,00	4.600,00	6.500,00
da euro 2.500.001,00 a euro 5.000.000,00	6.500,00	10.000,00