

C O M U N I C A T O S T A M P A

Banco Popolare: sigla accordo con Adiconsum, Federconsumatori e Movimento di Difesa del Cittadino

Verona, 4 febbraio 2007 - Il Banco Popolare ha sottoscritto in data odierna un protocollo d'intesa con ADICONSUM, FEDERCONSUMATORI e MOVIMENTO DI DIFESA DEL CITTADINO associazioni appartenenti al Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU), ente accreditato presso il Ministero delle Attività Produttive.

L'accordo è stato firmato per il Banco Popolare dal Consigliere Delegato **Fabio Innocenzi** e dal Direttore Generale Retail **Franco Baronio**, per **Adiconsum**, dal Segretario Nazionale **Fabio Picciolini**, per **Federconsumatori** dal Vice Presidente **Francesco Avallone** e per il **Movimento di Difesa del Cittadino**, dal Presidente **Antonio Longo**.

L'accordo nasce dalla volontà del Gruppo Banco Popolare di migliorare ulteriormente i rapporti con la propria clientela, dando corso all'avvio di progetti finalizzati a una maggiore trasparenza sui prodotti e i servizi offerti. Al fine di comprendere concretamente le necessità prioritarie e le problematiche più frequenti dei consumatori, il Gruppo Banco Popolare si è rivolto alle Associazioni che li rappresentano.

Si tratta del primo passo di una strategia che prevede l'allargamento dell'accordo ad altre associazioni di consumatori, di concerto con le tre che hanno siglato il protocollo d'intesa.

La sottoscrizione dell'accordo ha quale scopo prioritario di costruire i presupposti per sviluppare una relazione solida e trasparente tra il Gruppo Banco Popolare e i propri clienti, tutelandone i diritti e le aspettative, grazie all'esperienza delle Associazioni e alle iniziative che saranno attuate dal Gruppo Banco Popolare.

Le azioni da porre in atto per il raggiungimento dell'obiettivo saranno concordate tra le parti attraverso l'avvio di specifici "cantieri" che vedranno impegnate risorse in possesso di idonee competenze sulla base delle problematiche da affrontare.

Ad oggi sono stati individuati, in via preventiva, quattro ambiti di intervento relativi a:

- **"Offerta"**, per la precondizione con le Associazioni dei Consumatori delle caratteristiche generali dei nuovi prodotti e servizi;

- **“Gestione reclami”**, per la definizione di un canale preferenziale per la gestione dei reclami presentati dagli associati;
- **“Education finanziaria”**, per la promozione di iniziative di formazione utili alla rete di vendita e alla clientela sulle tematiche condivise in collaborazione con le AdC;
- **“Documentazione”**, per lo sviluppo dei principali contratti e delle comunicazioni destinate alla clientela in un’ottica di semplificazione e trasparenza.

*«Qualità dei prodotti e trasparenza dei servizi sono i pilastri sui quali si svilupperà sempre più la concorrenza. – afferma il Consigliere Delegato del Banco Popolare **FABIO INNOCENZI** - Lavorare insieme alle associazioni dei consumatori é essenziale per ragionare partendo dal punto di vista del cliente. Estendere questa collaborazione alle iniziative di formazione garantisce di affrontare il tema dalla radice».*

Dello stesso parere le Associazioni di Consumatori: *«ADICONSUM, FEDERCONSUMATORI E MOVIMENTO DI DIFESA DEL CITTADINO, apprezzano la scelta del gruppo Banco Popolare di avviare un costruttivo confronto con le principali Associazioni di Consumatori. La scelta è ancor più importante perché saranno affrontati tutti i temi riguardanti l’attività bancaria, la soluzione delle problematiche pregresse, la gestione dei reclami e l’avvio di un processo di educazione finanziaria, indirizzata sia ai consumatori che agli addetti del gruppo».*