



**Banca popolare
dell'Emilia Romagna**

 **GRUPPO BPER**



FEDERCONSUMATORI

COMUNICATO STAMPA

IL GRUPPO BPER SIGLA UN ACCORDO CON FEDERCONSUMATORI Insieme per la soluzione stragiudiziale delle controversie

Il Gruppo BPER e l'associazione FEDERCONSUMATORI hanno sottoscritto un accordo che agevola la risoluzione stragiudiziale delle controversie che potrebbero insorgere fra un cliente ed una Banca del Gruppo.

Il Cliente che non si reputerà soddisfatto della risposta fornita dalla Banca a reclamo presentato potrà richiedere, senza costo alcuno, l'attivazione di una speciale procedura, che prevede la devoluzione della controversia ad una Commissione paritetica, composta da un rappresentante della Banca e da un rappresentante di Federconsumatori, all'uopo delegato. La Commissione formulerà una proposta conciliativa, vincolante per la Banca, da sottoporre al cliente per l'approvazione.

L'intesa prevede inoltre che le singole Banche del Gruppo BPER e Federconsumatori pongano in essere un confronto in merito alle caratteristiche dei prodotti e dei servizi forniti dalla Banca e all'andamento e alla trattazione dei reclami presentati dalla clientela.

L'Accordo perfezionato dal Gruppo BPER si colloca nell'ambito di un piano di azioni tese al rafforzamento della relazione con la clientela, attraverso l'ascolto e la valorizzazione delle istanze che da essa provengono: in tale contesto il Gruppo ha individuato in Federconsumatori un'Associazione fortemente rappresentativa degli interessi consumeristici, con cui ha sviluppato negli anni rapporti di proficua collaborazione, nel reciproco rispetto delle posizioni assunte.

Per illustrare i contenuti dell'accordo è convocata una CONFERENZA STAMPA per:

**MERCOLEDI' 1 FEBBRAIO 2012 ALLE ORE 11,30,
presso l' HOTEL DE LA GARE, PIAZZA XX SETTEMBRE,2
BOLOGNA (di fronte alla stazione)**

**SARANNO PRESENTI I DIRIGENTI DEL GRUPPO BPER E DELLA
FEDERCONSUMATORI**

30 Gennaio 2012

Contatti:

Banca popolare dell'Emilia Romagna

Relazioni Esterne – Stampa

Sebastiano Simonini | tel. 059.202.1330 | sebastiano.simonini@bper.it

Rocco Savino | tel. 059.202.2158 | rocco.savino@bper.it

Federconsumatori Nazionale

Ermanno Rossi – Tel. 3471090882