

Estratto Sintetico Accordo Quadro

Le Associazioni dei Consumatori
ed UniCredit: insieme per la tutela
del consumatore e l'innovazione sociale

“ *noi* & UniCredit ”



OBIETTIVO DEL DOCUMENTO

1 Il presente documento contiene gli indirizzi strategici e le linee guida operative che orientano la relazione tra il Gruppo UniCredit e le Associazioni dei Consumatori in Italia per il periodo 2012 – 2014 per la tutela del consumatore e l'innovazione sociale.

LE PARTI COINVOLTE

2 Il presente Accordo viene stipulato tra:

UniCredit S.p.A., (da qui in avanti UniCredit), con sede legale a Roma, in Via Alessandro Specchi n. 16, **Direzione Generale:** Piazza Cordusio - 20123 Milano Capitale Sociale € 19.647.948.525,10 interamente versato Iscrizione al Registro delle Imprese di Roma, Codice Fiscale e P. IVA n° 00348170101 in qualità di Capogruppo del Gruppo UniCredit (Albo dei Gruppi Bancari: cod. 2008.1), e pertanto anche nell'interesse delle altre entità legali del medesimo Gruppo (da qui in avanti anche il "Gruppo"), qui rappresentato da Roberto Nicastro e Paolo Fiorentino, nella loro qualità di Direttore Generale e Vice Direttore Generale di UniCredit.

e

le Associazioni dei Consumatori del perimetro Italia firmatarie (di seguito congiuntamente le "Associazioni" o anche per brevità le "AACC"), nella persona dei rispettivi legali rappresentanti, del presente Accordo Quadro (di seguito per brevità "Accordo").

UniCredit e le Associazioni sono di seguito congiuntamente denominate le "Parti".

CONTENUTI DEL DOCUMENTO

3 **1. Premessa strategica**
2. Obiettivo dell'Accordo
3. Linee Guida Operative
4. Adesioni all'Accordo
5. Durata dell'Accordo
6. I Cantieri di Lavoro

1. Premessa strategica

Il presente Accordo rappresenta l'evoluzione dell'Accordo Quadro firmato tra UniCredit e alcune Associazioni dei Consumatori il 1 luglio 2010.

Per UniCredit la relazione con le Associazioni dei Consumatori è ispirata ai principi di sostenibilità del Business, in particolare a quelli focalizzati su tutela del Consumatore (Consumer Protection) e innovazione sociale ed è orientata al raggiungimento dei seguenti obiettivi posti dalla Mission di UniCredit:

- *generare valore per i clienti, continuando a basare la relazione azienda/cliente sulla fiducia e la credibilità*
- *essere vicini alle esigenze delle comunità nelle quali UniCredit opera in Italia.*

Per raggiungere tali obiettivi UniCredit riconosce il valore dell'ascolto e della comprensione delle legittime aspettative degli stakeholder e conferma come argomenti chiave quelli identificati dall'OCSE in tema di Consumer Protection, in particolare:

- **trasparenza**, per la quale conferma la volontà di UniCredit di informare in modo chiaro e trasparente gli stakeholder
- **consapevolezza dei clienti ed educazione bancaria e finanziaria**, su cui conferma l'impegno di UniCredit ad incoraggiare la diffusione della cultura bancaria e finanziaria tra i consumatori per costruire una base clienti più informata e consapevole delle scelte da effettuare

- **protezione dei diritti del consumatore e protezione dalle frodi**, in merito alla quale conferma che la protezione di asset finanziari, depositi e risparmi rappresenta un ambito in cui le banche giocano un ruolo chiave e conferma l'impegno ad investire in nuove tecnologie e attivare nuove iniziative volte a garantire un alto livello di sicurezza.

Quanto alle Associazioni dei Consumatori, il Codice del Consumo riconosce e garantisce i diritti e gli interessi individuali e collettivi dei consumatori e degli utenti, ne promuove la tutela in sede nazionale e locale, anche in forma collettiva e associativa, favorisce le iniziative volte a perseguire tali finalità.

Le Associazioni dei Consumatori hanno come fine statutario esclusivo la tutela dei diritti e degli interessi dei consumatori e degli utenti. Scopo delle Associazioni dei consumatori non è quello di sostituirsi alle iniziative dei singoli, ma di supportare i consumatori nella soluzione di eventuali criticità che si trovassero ad affrontare nell'esercizio della loro cittadinanza.

In particolare, attraverso il consolidamento della relazione con UniCredit, le Associazioni si pongono l'obiettivo di supportare la cittadinanza economica del cliente/consumatore, per facilitare l'utilizzo e la comprensione di servizi e prodotti di natura bancaria e finanziaria.

2. Obiettivo dell'Accordo

L'Accordo Quadro tra UniCredit e le AACC è finalizzato al continuo miglioramento dei rapporti ed al consolidamento della relazione fiduciaria tra UniCredit ed i clienti, facendo leva sull'ascolto delle esigenze dei clienti anche attraverso un dialogo costante con le AACC.

Gli obiettivi dell'Accordo sono in linea con quanto indicato dalla politica dell'Unione Europea in materia di tutela dei diritti del consumatore, che mira a creare un "alto livello comune di protezione del consumatore in tutta l'Unione Europea" e "ad incrementare la fiducia dei consumatori nei servizi finanziari".

In particolare, UniCredit e le AACC, insieme, intendono perseguire l'obiettivo di consolidare la tutela del consumatore attraverso:

- **una più approfondita rilevazione delle esigenze delle diverse categorie di clienti/consumatori**, che consenta di rafforzare una relazione sempre più centrata sulla fiducia e sulla credibilità
- **una particolare attenzione alle modalità di comunicazione alla clientela**, facilitando l'accesso consapevole di clienti/consumatori a servizi e prodotti di una banca sempre più aperta e trasparente
- **il consolidamento della rete di relazioni** tra le strutture territoriali della Banca e quelle delle AACC che faciliti l'intercettazione preventiva delle specifiche esigenze locali migliorando ulteriormente la capacità di rispondere tempestivamente alle richieste della clientela sui singoli territori

3. Linee Guida Operative

Le Parti intendono concordare e pianificare azioni concrete coerenti con la premessa strategica e gli obiettivi del presente Accordo sopra illustrati, sulla base delle linee guida operative di seguito riportate:

- **riunioni di aggiornamento e confronto tra il Top Management del Gruppo e il Top Management delle AACC**, a livello centrale e di singolo Territorio, per le quali le Parti si impegnano a profondere il massimo sforzo per garantire la migliore rappresentatività in base agli obiettivi attesi
- **incontri periodici dei cantieri di lavoro permanenti** successivamente indicati, cui le Parti si impegnano a partecipare per la produzione degli output congiuntamente identificati

- **identificazione ed esecuzione di progetti specifici**, a tutela del consumatore, che alcune AACC intendano proporre ad UniCredit in tema di protezione del consumatore ed innovazione sociale che UniCredit si impegna a valutare
- attività periodiche di **monitoraggio** da realizzare congiuntamente sulle iniziative e progetti in corso, sia a livello centrale che territoriale, per le quali le Parti si impegnano a approfondire il massimo sforzo per garantire la disponibilità dei dati e delle informazioni necessarie.
- **comunicazione congiunta** dei risultati conseguiti dai cantieri di lavoro e di altre eventuali progettualità realizzate insieme; le Parti si impegnano a approfondire il massimo sforzo per garantire la migliore visibilità sull'esterno delle azioni poste in essere e dei risultati conseguiti a tutela del consumatore.

4. Adesioni all'Accordo

Il presente Accordo è aperto all'adesione di tutte le Associazioni dei Consumatori di rilevanza nazionale iscritte al CNCU e accettate dalle Parti (accettazione da parte di UniCredit e da parte della maggioranza delle AACC già firmatarie).

5. Durata dell'Accordo

Il presente Accordo ha durata di due anni dalla data di sottoscrizione, ferma restando la possibilità per il Gruppo e per ciascuna Associazione di recedere dal medesimo anche prima della naturale scadenza, attraverso comunicazione da effettuarsi a mezzo raccomandata a.r., anticipata a mezzo fax/e-mail con preavviso di almeno un mese.

6. I Cantieri di lavoro

I 4 Cantieri di lavoro permanenti, oltre ad occuparsi trasversalmente di **trasparenza** e **semplificazione**, si occuperanno anche dei seguenti macro temi:

- **CANTIERE 1: TREND NORMATIVI E COMUNICAZIONE**
- **CANTIERE 2: EDUCAZIONE INTERNA ED ESTERNA PER LA TUTELA DEL CONSUMATORE**
- **CANTIERE 3: INCLUSIONE FINANZIARIA E INNOVAZIONE**
- **CANTIERE 4: NETWORK DI TERRITORIO**