

# Comunicato Stampa

DIFFUSO A CURA DEL SERVIZIO SEGRETERIA PARTICOLARE DEL DIRETTORIO E COMUNICAZIONE

Roma, 28 aprile 2016

## **Periodico incontro con le Associazioni dei consumatori**

Il 26 aprile la Banca d'Italia ha incontrato le Associazioni dei consumatori per parlare di tutela dei clienti bancari e finanziari.

Nella riunione la Banca ha illustrato le linee guida indirizzate al sistema bancario e finanziario per migliorare l'organizzazione e il funzionamento degli Uffici Reclami ([https://www.bancaditalia.it/media/banca-per-immagini/20160318\\_Reclami.pdf](https://www.bancaditalia.it/media/banca-per-immagini/20160318_Reclami.pdf) )

Le Associazioni hanno accolto con favore l'iniziativa ed è stato concordato di continuare a monitorare la qualità del servizio reso alla clientela.

Nel corso dell'incontro sono stati anche approfonditi alcuni aspetti della nuova disciplina sulla gestione delle crisi bancarie e sul sistema di garanzia dei depositi.

È stata l'occasione per condividere le preoccupazioni e i dubbi dei risparmiatori. Banca d'Italia e Associazioni hanno convenuto sull'importanza che trasparenza e chiarezza delle informazioni rivestono nella relazione tra intermediari e clienti. E soprattutto si è convenuto sull'esigenza di fornire ai clienti gli strumenti informativi necessari per valutare caratteristiche e rischi dei prodotti offerti.

La riunione - che si è svolta in un clima di costruttiva collaborazione - ha offerto spunti per proseguire il dialogo e individuare possibili risposte omogenee alle esigenze informative dei clienti.

Il prossimo incontro sarà dedicato alle problematiche connesse alle segnalazioni alla Centrale dei Rischi gestita dalla Banca d'Italia e agli ulteriori approfondimenti sulla cessione del quinto dello stipendio.