

COMUNICATO STAMPA

Il Gruppo Cariparma per l'agricoltura: un modello di servizio a 360° Nel 2010 impieghi al settore aumentati del 13%. Alto l'indice della Customer Satisfaction

Parma, 17 febbraio 2011 – Un pacchetto di prodotti e servizi specificamente dedicato ai bisogni della filiera, filiali specializzate nell'erogazione di servizi al comparto diffuse capillarmente sul territorio, specialisti di prodotto a disposizione del cliente in diretta via web cam, un programma di formazione che coinvolge anche le Associazioni di categoria e una business unit dedicata. E' il modello innovativo di servizio che il Gruppo Cariparma ha sviluppato per il settore agricolo, comparto strategico per il Gruppo, che si trova al centro di alcuni dei principali distretti agroalimentari italiani e che proprio per questo ha maturato nel tempo un'esperienza diretta delle esigenze del settore.

L'investimento strutturale nel comparto agricolo, che rappresenta per la banca più del **10% degli impieghi**, ha fatto registrare performance più che positive nel 2010 con un incremento, a livello di Gruppo, sul canale Retail del **13%** negli impieghi e un + **12%** nella raccolta rispetto al 2009. Sono aumentate considerevolmente anche le nuove erogazioni, che segnano un + **54%**.

Risultati confermati anche dall'ampio apprezzamento espresso dalla clientela nell'annuale rilevazione della **Customer Satisfaction** che Cariparma effettua sui propri clienti per rilevare il grado di soddisfazione nell'utilizzo dei servizi e nella relazione con la banca: delle più di **1.300 aziende intervistate** nel corso del 2010 **l'indice di soddisfazione di quelle agricole supera il 73%** (sopra la media dei dati riscontrati in altre ricerche sulla clientela Small Business in Italia effettuata da CFI Group, società internazionale di ricerche specializzata nella Customer Satisfaction).

"Il nostro approccio nei confronti di un settore chiave come quello dell'agricoltura è a 360° - ha dichiarato **Nicola Generani**, Responsabile Direzione Marketing Retail Private di Cariparma - e va sempre più nella direzione di offrire una consulenza specifica attraverso strutture, processi e servizi dedicati. Seguendo l'esempio della nostra capogruppo Crédit Agricole e sfruttandone il know how di settore, vogliamo intensificare le partnership strategiche con le Associazioni di categoria e gli Enti del territorio per creare sinergie in grado di rispondere con puntualità e tempestività alle esigenze della filiera".

Un modello di servizio che punta fortemente sulla specializzazione, sia di processo che di prodotto:

- **Progetto Agricoltura** è una linea che prevede in particolare una serie di finanziamenti studiati per le imprese agricole, come ad esempio l'anticipo prodotti conferiti e l'anticipo contributi comunitari.
- **Più di 220 filiali referenti nei servizi all'agricoltura** sparse sul territorio fanno da hub di supporto a tutte le filiali del comprensorio, fornendo consulenza altamente specializzata su tematiche tipiche del comparto in sinergia con le Associazioni di categoria e i Confidi di settore.
- **Specialisti di prodotto interagiscono direttamente via web cam con l'azienda cliente** affiancando il

Per ulteriori informazioni:

Ufficio Relazioni con i Media - Gruppo Cariparma FriulAdria

Tel. 0521.91.2034 / 2359 / 2219

Fax. 0521.91.2426

Fernando Vacarini - fernandovacarini@cariparma.it

Simona Carini - simonacarini@cariparma.it

Cristina Pasin - cristinapasin@friuladria.it

COMUNICATO STAMPA

gestore della filiale nel fornire un servizio di consulenza pre e post vendita dedicato.

- Data la specificità del comparto che prevede una normativa specialistica in continuo aggiornamento è stato realizzato un **programma di formazione** che vede coinvolte le filiali Agri, gli Specialisti Agrari di Regione e gli Specialisti Confidi di Area, coadiuvati per la parte tecnica dalla **Coldiretti-CreditAgri**, con la quale esiste una partnership di Gruppo sia a livello nazionale che territoriale, così come con numerose altre Associazioni di categoria ed Enti del territorio, considerate partnership strategiche per la banca.
- Per promuovere un posizionamento distintivo del Gruppo Cariparma sulle filiere produttive di competenza, dallo scorso anno è stata costituita la **Business Unit Agricoltura**, una struttura trasversale specializzata sui temi dell'agrobusiness, a supporto delle aziende che operano nelle filiere agroalimentari e agroenergetiche.
- L' **approccio al mercato** è riferito alle **singole filiere**; il forte radicamento sul territorio caratterizza la struttura di Cariparma e ciò ci consente di affiancare le realtà locali con finanziamenti dedicati a partire dall'azienda produttiva sino alla grande distribuzione specializzata.
- Da ricordare, inoltre, la **specializzazione** raggiunta nel comparto delle **energie rinnovabili** con particolare attenzione al fotovoltaico e biogas, che ha visto Cariparma partner di aziende agricole e agroalimentari in numerose operazioni di investimento in questo comparto.

Profilo Gruppo Cariparma

Cariparma fa parte del gruppo francese Crédit Agricole, leader europeo nel settore bancario e assicurativo, presente con 11.000 filiali in oltre 70 Paesi nel mondo. Dal 2011, il Gruppo italiano sarà presente sul territorio nazionale con oltre 900 filiali in 10 regioni (Emilia Romagna, Friuli Venezia Giulia, Veneto, Lombardia, Piemonte, Liguria, Toscana, Lazio, Campania, Umbria), tra i primi sette player nel panorama bancario per presenza territoriale, con oltre 9000 dipendenti e 1.800.000 clienti.

www.cariparma.it - www.friuladria.it – www.carispezia.it

Per ulteriori informazioni:

Ufficio Relazioni con i Media - Gruppo Cariparma FriulAdria

Tel. 0521.91.2034 / 2359 / 2219

Fax. 0521.91.2426

Fernando Vacarini - fernandovacarini@cariparma.it

Simona Carini - simonacarini@cariparma.it

Cristina Pasin - cristinapasin@friuladria.it