

GLI IMPEGNI PER LA QUALITÀ

		CONTI CORRENTI	RISPARMIO	CREDITO	
MOBILITÀ	Trasferibilità automatica	Trasferibilità automatica RID			
		Trasferibilità automatica addebiti rate di mutuo e/o prestito			
		Trasferibilità automatica Ri.Ba.			
		Trasferibilità automatica bonifici			
		Trasferibilità automatica estratti conto carte di credito *			
			Trasferibilità automatica dossier titoli **		
				Trasferibilità automatica dati dei mutui	
Monitoraggio e pubblicazione tempi	Monitoraggio dei tempi medi di chiusura dei conti correnti				
	Pubblicazione dei tempi medi di chiusura dei conti correnti				
SEMPLICITÀ E CHIAREZZA INFORMATIVA	Motori di confronto	Motore di confronto dei conti correnti a pacchetto			
		Motore di confronto dei conti correnti ordinari			
		Motore di confronto dei servizi per l'inclusione finanziaria			
	Motori di informazione		Investimenti informati		
	Indicatore sintetico di prezzo/costo	Indicatore sintetico di costo (ISC) dei conti correnti a pacchetto			
		Indicatore sintetico di costo (ISC) dei conti correnti ordinari			
		Indicatore sintetico di costo (ISC) dei servizi per l'inclusione finanziaria			
	Guide per la clientela	Guida "Cambio conto"			
		Guida sulla sicurezza			
					Guida "Cambio mutuo"
ASSISTENZA ALLA CLIENTELA	Controlli di qualità	Monitoraggio dei livelli di servizio degli ATM		Monitoraggio della qualità dei canali indiretti di collocamento e gestione dei crediti tramite mediatori	
	Assistenza	Servizi per l'inclusione finanziaria			
		Call center centralizzato FARO			Attestazione dei dati del mutuo ai fini fiscali
Informativa post vendita	Informativa su terminale ATM su commissioni Bancomat				
SICUREZZA	Prevenzione frodi e rimborsi	Protezioni utilizzi indebiti carte			
		Protezione home banking			
		Tempi di rimborso addebiti errati/non autorizzati su carte			

NOTE

Gli Impegni per la Qualità "Scheda Informativa Sintetica" e "Estratto Conto Facile", inizialmente previsti dallo Statuto PattiChiarì, sono stati esclusi dal presente quadro di autoregolamentazione a seguito del sostanziale recepimento dei loro contenuti all'interno della nuova normativa Banca d'Italia sulla Trasparenza

* Data di attivazione ancora da definire in funzione del rilascio delle specifiche di implementazione da parte del Consorzio PattiChiarì

** Data di attivazione pianificata a livello interbancario al 4 ottobre 2010