

IMPEGNI PER LA QUALITÀ DI FASE 1

		<i>CONTI CORRENTI</i>	<i>RISPARMIO</i>	<i>CREDITO</i>
MOBILITÀ	Trasferibilità automatica	Trasferibilità automatica RID		
				Trasferibilità automatica dati dei mutui
	Monitoraggio e pubblicazione tempi	Pubblicazione tempi medi di chiusura c/c		
SEMPLICITÀ E CHIAREZZA INFORMATIVA	Motori di confronto	Motori di confronto: Conti correnti a pacchetto		
		Motori di confronto: Conti correnti ordinari		
	Motori di informazione		Investimenti informati	
	Indicatore sintetico di prezzo/costo	Indicatori di sintesi: Conti correnti a pacchetto		
		Indicatori di sintesi: Conti correnti ordinari		
	Guide per la clientela	Guida "Cambio conto"		
			Guida "Cambio mutuo"	
ASSISTENZA ALLA CLIENTELA	Controlli di qualità	Monitoraggio dei tempi di chiusura dei c/c		
				Monitoraggio della qualità dei canali indiretti di collocamento e gestione dei crediti tramite mediatori
	Assistenza			
	Informativa post vendita	Informativa su terminale ATM su commissioni Bancomat		
SICUREZZA	Prevenzione frodi e rimborsi	Tempi di rimborso addebiti errati su carte		

NOTE

Gli Impegni per la Qualità di fase 1 sono stati attivati nel periodo 01/01/2009-31/03/2009.

L'impegno di Fase 1 "Scheda Informativa Sintetica", inizialmente previsto, è stato escluso dal quadro di autoregolamentazione a seguito del sostanziale recepimento dei suoi contenuti all'interno della nuova normativa Banca d'Italia sulla trasparenza.