

IMPEGNI PER LA QUALITÀ DI FASE 2

		<i>CONTI CORRENTI</i>	<i>RISPARMIO</i>	<i>CREDITO</i>
MOBILITÀ	Trasferibilità automatica	Trasferibilità automatica addebiti rate di mutuo		
		Trasferibilità automatica Ri.Ba.		
		Trasferibilità automatica bonifici*		
		Trasferibilità automatica estratti conto carte di credito **		
			Trasferibilità automatica dossier titoli**	
	Monitoraggio e pubblicazione tempi			
SEMPLICITÀ E CHIAREZZA INFORMATIVA	Motori di confronto	Motori di confronto: Servizio Bancario di Base		
	Motori di informazione			
	Indicatore sintetico di prezzo/costo	Indicatori di sintesi: Servizio Bancario di Base		
	Guide per la clientela	Guida sulla sicurezza		
ASSISTENZA ALLA CLIENTELA	Controlli di qualità	Monitoraggio dei livelli di servizio Qualità ATM-FARO		
	Assistenza			Attestazione per la deducibilità fiscale degli interessi sui mutui
		Servizio Bancario di Base		
		Call Center centralizzato FARO		
	Informativa post vendita			
SICUREZZA	Prevenzione frodi e rimborsi	Protezioni utilizzi indebiti carte		
		Protezione Home Banking		

NOTE

Gli Impegni per la Qualità di fase 2 devono essere attivati dalle banche nel periodo 01/07/2009-30/10/2009.

* Termine di attivazione fissato a livello interbancario al 03/11/2009

** Termine di attivazione ancora da definire in funzione del rilascio delle specifiche definite di implementazione da parte del Consorzio L'impegno di Fase 2 "Estratto Conto Facile", 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.