

# IMPEGNI PER LA QUALITA'

 già realizzate da Fattichiar

## FASE 2: avvio a luglio 2009

		CONTICORRENTI	RISPARMIO	CREDITO
MOBILITA'	Trasferibilità automatica	Trasferibilità automatica bonifici Trasferibilità automatica estratti conto carte di credito Trasferibilità automatica Ri.Ba. Trasferibilità automatica addebiti rate di mutuo	Trasferibilità automatica dossier titoli	
	Monit. e pubblic. tempi			
SEMPLICITA' E CHIAREZZA INFORMATIVA	Motori di confronto	 Motori di confronto: Servizio Bancario di base		
	Motori di informazione			
	Schede informative di sintesi	Estratto Conto Facile		
	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	 Servizio Bancario di Base  Call center centralizzato FARO		Attestazione per la deducibilità fiscale degli interessi sui mutui
	Informativa post vendita			
SICUREZZA	Prevenzione frodi e rimborsi	Protezione utilizzi indebiti carte  Protezione home banking		