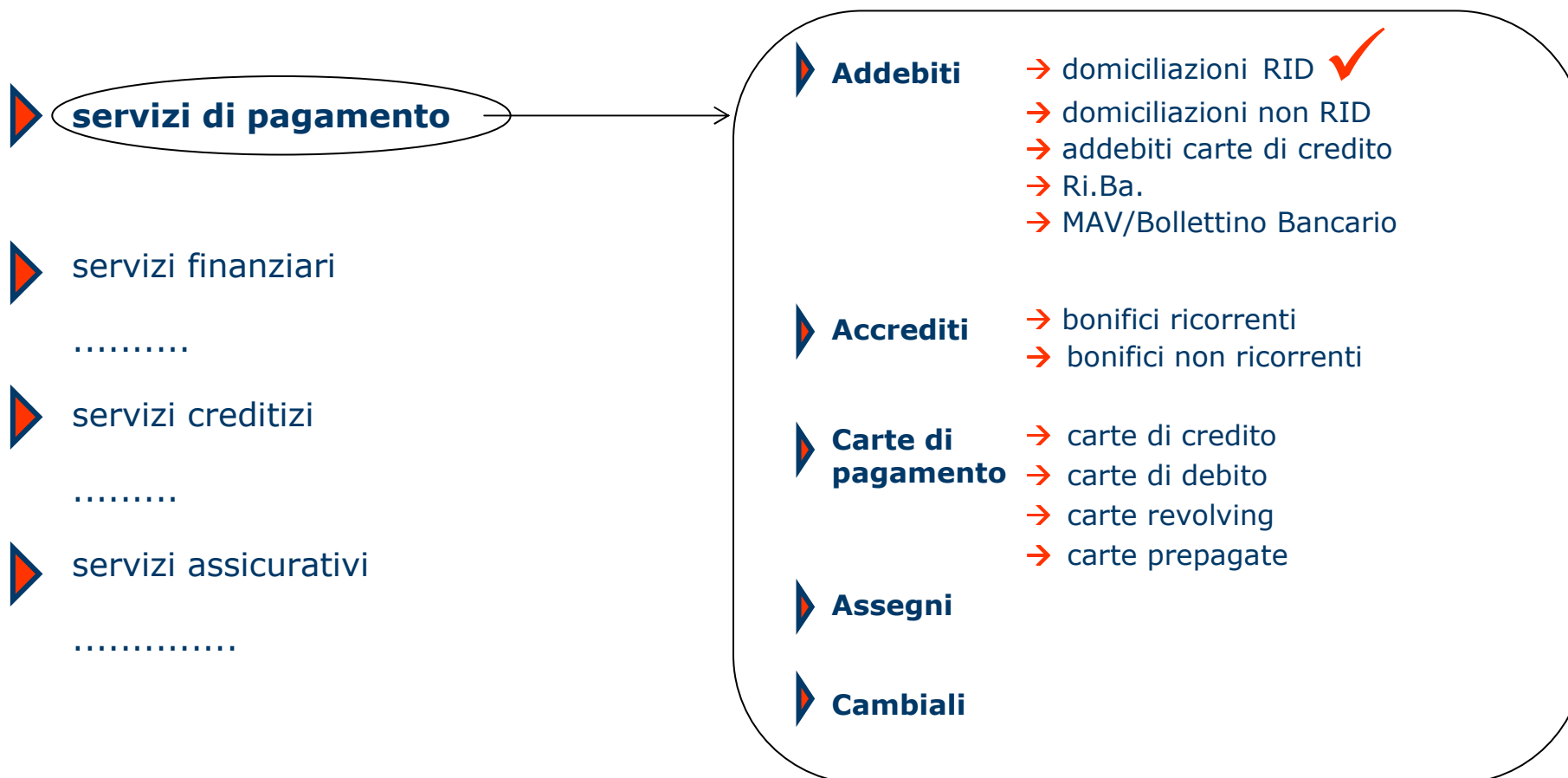


## Piano d'azione per il miglioramento dei rapporti con la clientela RETAIL

Il Comitato Esecutivo ABI, nella seduta del 20 giugno scorso, ha approvato un **piano d'azione** – già presentato ai consumatori – che ispirato a principi di dialogo e trasparenza con i consumatori, è teso a migliorare e rafforzare i rapporti banca-cliente attraverso azioni specifiche in cinque diverse aree d'intervento:

1. ▶ **Trasparenza e semplicità** nei rapporti tra banche e clientela, con riferimento alle comunicazioni alla clientela, alla durata delle condizioni e ai contratti
2. ▶ **Modalità di rappresentazione dei prezzi**
3. ▶ **Consulenza e assistenza pre e post vendita** per i prodotti finanziari distribuiti dalle banche, assumendo come linea guida l'interesse del cliente
4. ▶ **Eliminazione delle eventuali residue barriere e dei vincoli alla mobilità dei clienti**
5. ▶ Aspetti legati alla **sicurezza informatica** e ad altre richieste da parte della clientela

## Trasferibilità dei servizi di conto corrente bancario



## Trasferibilità e soluzioni alternative

La trasferibilità dei servizi di c/c bancario non è realizzabile attraverso una modalità unica ma richiede **analisi e soluzioni specifiche**.

Il processo di analisi porterà ad individuare:

- servizi per i quali **può essere realizzata la trasferibilità**
- servizi per i quali la **trasferibilità non è necessaria**
- servizi per i quali la **trasferibilità non è possibile**
- eventuali **interventi** atti a favorire la mobilità del cliente bancario **diversi dalla trasferibilità** (velocizzazione tempi di chiusura conto).

## Trasferibilità dei servizi di pagamento

Servizi di pagamento	Tipo di intervento	Priorità
<b>▶ Addebiti</b> → domiciliazioni RID ✓ → domiciliazioni non RID → addebiti carte di credito → Ri.Ba. → MAV/Bollettino Bancario	Trasferibilità	
	Trasferibilità	<b>Alta</b>
	Trasferibilità/Velocizzazione chiusura conto	<b>Alta</b>
	Trasferibilità	<b>Media</b>
	Nessun intervento	
<b>▶ Accrediti</b> → bonifici ricorrenti → bonifici non ricorrenti	Trasferibilità	<b>Alta</b>
	Trasferibilità	<b>Alta</b>
<b>▶ Carte di pagamento</b> → carte di credito → carte di debito → carte revolving → carte prepagate	Nessun intervento	
	Trasferibilità?	<b>Media</b>
	Trasferibilità?	<b>Media</b>
	Trasferibilità?	<b>Media</b>
<b>▶ Assegni</b>	Semplificazione procedura restituzione	<b>Media</b>
<b>▶ Cambiali</b>	Nessun intervento	

## Linee guida per la realizzazione degli interventi

### Focus cliente

- ✓ Definire interventi in grado di venire incontro alle esigenze della clientela in maniera **semplice** e **riducendo al minimo le "incombenze" a carico del cliente**
- ✓ Individuare **soluzioni** per la trasferibilità (per quanto possibile) **comuni e compatibili per i diversi di servizi di conto corrente bancario**
- ✓ Garantire, per quanto possibile, **soluzioni di continuità** rispetto all'operatività in corso presso la banca vecchia
- ✓ Supportare gli interventi attraverso un'**adeguata azione informativa**

### Focus banche

- ✓ Contenere gli **oneri** a carico della banca old
- ✓ Realizzare interventi basati quanto più possibile sull'**utilizzo di procedure bancarie e interbancarie già in uso**

## Operatività bonifici (2006)

- ▶ **435 mln** Bonifici ricorrenti e non, interbancari e aziendali
- ▶ **28 mln** Correntisti bancari
- ▶ **41%** Correntisti bancari che con accredito di stipendi/pensioni  
→ per un totale di **11,5 mln** di correntisti bancari
- ▶ **138 mln** Totale bonifici ricorrenti per stipendi/pensioni  
(circa il **32%** rispetto al totale)

- ▶ **75 mln** Totale ordini di pagamento impartiti dall'INPS (*trattati tramite procedura non BON*)