

BANCHE: PARTE IL PROGETTO PATTICHIARI, SVOLTA ALLO SPORTELLO

Il progetto "PattiChiari" entra nella fase operativa. Dal 15 ottobre in poi, iniziative ogni mese: parte dai bancomat, per arrivare ai conti correnti, al servizio bancario di base, ai prestiti e all'investimento in titoli. Avviato un progetto di cambiamento a tutto campo, per semplificare la vita ai clienti. Lanciato il logo.

Patti chiari tra banca e cliente. Dal risparmio al conto corrente, dai prestiti al servizio bancario di base, dal bancomat agli assegni, novità importanti in arrivo allo sportello per famiglie ed imprese. Con un pacchetto di iniziative - il progetto "PattiChiari" - che dopo due anni di ricerche sul campo e di preparazione entra ora nella fase operativa. Obiettivo? Fatti concreti per semplificare la vita a cittadini e imprenditori con regole chiare, informazioni semplici e facili da comprendere e con strumenti per confrontare servizi e offerte delle diverse banche e scegliere la soluzione più conveniente e adeguata alle proprie esigenze. Per migliorare il rapporto tra banca e cliente.

Il calendario: da ottobre, iniziative ogni mese

Attualmente il progetto "PattiChiari" parte con otto iniziative, che prenderanno progressivamente il via dopo l'estate. Primo appuntamento il 15 ottobre con Faro, il trova-bancomat via telefonino o internet, per poi proseguire, mese dopo mese, con un fitto calendario di novità. Ecco l'elenco completo:

- ◆ **15 ottobre 2003 - Faro:** il servizio (Funzionamento Atm Rilevato On line) che via telefonino o via internet indica lo sportello automatico perfettamente funzionante più vicino, ovunque ci si trovi. Dice anche qual è lo sportello automatico della propria banca più facile da raggiungere.
- ◆ **15 novembre 2003 - Obbligazioni a basso rischio-rendimento:** Un elenco di obbligazioni a basso rischio e quindi a basso rendimento per orientare il risparmiatore privo di esperienza finanziaria che intende investire in titoli particolarmente semplici da valutare. Primo tassello di un piano più generale per rendere i risparmiatori pienamente consapevoli che ad un alto rendimento corrisponde un alto rischio.
- ◆ **15 novembre 2003 - Informazioni chiare su obbligazioni bancarie strutturate e subordinate:** informazioni chiare e facili da leggere e comprendere per chi investe in questo tipo di obbligazioni, con lo scopo di rendere l'investitore pienamente consapevole dei rischi degli investimenti finanziari. Tra le regole, linguaggio non tecnico e confronto delle caratteristiche con quelle di un tipico titolo a basso rischio con simile scadenza.
- ◆ **15 dicembre 2003 - Criteri di valutazione della capacità di credito:** un manifesto con l'indicazione chiara e semplice dei criteri con cui le banche valutano generalmente i prestiti. I criteri indicano le principali variabili di valutazione della situazione finanziaria aziendale e mirano a creare una base comune per un dialogo aperto tra banca e impresa. Sono indicate anche le aree del business da finanziarie

e della situazione economica e patrimoniale dell'impresa che vengono prese in considerazione.

- ◆ **15 gennaio 2004 - Conti correnti a confronto:** una *carta di identità* con l'indicazione chiara e facilmente comprensibile delle caratteristiche, dei servizi e dei prezzi dei conti correnti. Con la possibilità di confrontare le offerte delle diverse banche e – anche grazie ad una “Guida alla scelta” su internet – di individuare il prodotto che meglio risponde alle proprie esigenze. Anche considerando le filiali più vicine a casa o all'ufficio.
- ◆ **15 febbraio 2004 – Servizio bancario di base:** un conto che mette a disposizione tutti i servizi bancari di base – dal bancomat all'accredito dello stipendio o della pensione, al pagamento delle bollette, ai bonifici, alle informazioni su saldo e movimenti – facilmente accessibile per semplicità e costo (pochi euro al mese). Dai giovani ai pensionati. Rivolto cioè a quei milioni di italiani che oggi non hanno un conto corrente.
- ◆ **15 marzo 2004 - Tempi medi di risposta sul credito alle Pmi:** conoscere in anticipo il numero di giorni che mediamente una banca impiega per dare una risposta su un prestito, per importo e area geografica. Con la possibilità per il cliente di mettere a confronto la velocità di risposta dei diversi istituti in relazione alle proprie esigenze specifiche.
- ◆ **15 marzo 2004 – Tempi certi di disponibilità delle somme versate con assegno:** Tempi certi e più rapidi per la disponibilità giuridica sul proprio conto delle somme versate con assegni. Per semplificare l'attività di chi, specie commercianti e piccoli imprenditori, emette e riceve un gran numero di assegni.

Le iniziative sono riconducibile alle tre aree principali del progetto patti chiari, che corrispondono ad altrettanti settori dell'attività delle banche e del loro rapporto con i clienti: il risparmio (Obbligazioni a basso rischio-rendimento e Informazioni chiare su obbligazioni bancarie strutturate e subordinate), il credito (Criteri di valutazione della capacità di credito, Tempi medi di risposta sul credito alle Pmi) ed i servizi (Faro, Conti correnti a confronto, Servizio bancario di base e Tempi certi di disponibilità delle somme versate con assegno).

Un marchio a garanzia dei clienti

Un marchio che garantirà ai clienti comprensibilità e comparabilità dei prodotti. “PattiChiari” rappresenta dunque un modo in cui le banche vogliono aprirsi al confronto e al dialogo con il cliente: innanzitutto, perché i loro comportamenti nell'ambito delle iniziative del progetto, saranno sottoposti alla certificazione da parte di un ente di certificazione terzo accreditato; ma anche perché, grazie agli strumenti messi a disposizione – in particolare per quanto riguarda la comprensibilità e la confrontabilità dei prodotti – i clienti avranno la possibilità di essere sempre più attenti ed esigenti nella richiesta di servizi alle banche. Queste ultime, dal canto loro, saranno ancor più spinte a moltiplicare l'impegno per mettere a disposizione dei clienti soluzioni sempre più efficienti ed innovative.

Il coinvolgimento del personale: primo passo per la riuscita

La scelta di far partire le iniziative a tappe successive e non tutte insieme risponde in primo luogo alla necessità di avere a disposizione il tempo sufficiente per mettere a punto la grande macchina organizzativa che sta dietro ai vari progetti. Inoltre, questa soluzione permette alle banche di prepararsi anche al proprio interno, a cominciare dal

coinvolgimento e dalla preparazione dal personale. Specie di chi allo sportello è a diretto contatto col pubblico e che quindi avrà un ruolo cruciale nel successo dell'iniziativa e nel far conoscere i nuovi strumenti e le nuove possibilità ai clienti.

La storia del progetto: due anni di studio e lavoro

"PattiChiari" nasce da un dato di fatto e cioè che le relazioni tra le banche e la società in generale – cittadini, imprese, istituzioni, opinione pubblica e così via – presentano ancora grandi opportunità di sviluppo. Aspetti, questi, che nel corso degli ultimi due anni sono stati al centro di una approfondita riflessione da parte delle banche e dell'Abi con l'obiettivo di "riscrivere" i rapporti tra le banche e le varie componenti della società. Circa duecento esponenti di vertice del settore hanno lavorato su 9 diversi tavoli di lavoro, supportati da un vasto piano di ricerca sul campo. Individuate le aree dove era necessario ed urgente intervenire, i tavoli di lavoro si stanno ora dedicando alla concreta realizzazione delle prime iniziative. Dopo la presentazione ufficiale avvenuta il 19 marzo scorso a Milano ai vertici operativi delle banche al gran completo, "PattiChiari" entra ora nella sua fase operativa.

Nome e logo: un impegno a cambiare

Il nome "PattiChiari" è stato scelto per la sua semplicità. E perché racchiude, in due parole, il senso della grande promessa ed impegno che le banche vogliono assumere verso la società: migliorare il rapporto con i clienti. Da un lato, mettendo a loro disposizione informazioni semplici, comprensibili, appunto chiare, e quindi la possibilità di confrontare offerte e servizi delle diverse banche. Dall'altro, impegnandosi sulla relazione, sulla correttezza e quindi sulla fiducia reciproca. Un grande impegno per il cambiamento.

Roma, Palazzo Altieri, 1 luglio 2003