



BANCA D'ITALIA  
EUROSISTEMA

---

Il presente documento è conforme all'originale contenuto negli archivi della Banca d'Italia

Firmato digitalmente da

TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI  
BANCARI E FINANZIARI  
CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

**Guida pratica sul credito ai consumatori**

Le “*Disposizioni sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*” prevedono (sez. II, par. 2) che gli intermediari rendano disponibili ai clienti “*Guide*” pratiche relative ai contratti di conto corrente e ai servizi ad esso più comunemente associati nonché ai mutui ipotecari offerti ai consumatori.

La collana “*Le Guide in parole semplici*” ha l’obiettivo di favorire la comprensione e l’accesso del largo pubblico ad alcuni prodotti di ampia diffusione e di promuovere scelte consapevoli attraverso il confronto tra le diverse offerte presenti sul mercato. A tal fine gli opuscoli forniscono indicazioni pratiche e illustrano i principali diritti dei clienti. Sono redatti in conformità a modelli predisposti dalla Banca d’Italia, che gli intermediari devono stampare e rendere disponibili ai clienti secondo le modalità previste dalle citate Disposizioni.

In relazione a quanto precede, con il presente Provvedimento viene emanata una nuova *Guida* sul credito ai consumatori che, analogamente alle precedenti, integra l’Allegato 3 delle Disposizioni.

Gli intermediari sono tenuti a stampare la *Guida* utilizzando gli appositi file disponibili sul sito [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it) e secondo le specifiche tecniche ivi indicate. La sola terza pagina di copertina è personalizzabile e deve contenere almeno i recapiti dell’ufficio reclami (indirizzo di posta ordinaria e/o elettronica) nonché, ove esistenti, i contatti utili per la richiesta di ulteriori informazioni da parte del cliente (ad esempio, call center).

Il presente Provvedimento e la *Guida* saranno pubblicati sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana e sul sito [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it).

La *Guida* deve essere messa a disposizione della clientela entro 60 giorni dalla pubblicazione in Gazzetta Ufficiale.

Roma, 10 gennaio 2014

IL GOVERNATORE

IGNAZIO VISCO