

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

Guide pratiche sul conto corrente e sul mutuo

Con provvedimento del 29 luglio 2009, recante “Disposizioni sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti”, agli intermediari è stato richiesto di mettere a disposizione dei clienti “Guide” pratiche relative ai contratti di conto corrente e ai mutui ipotecari offerti ai consumatori (sez. II, par. 2). Le Guide sono volte a fornire, in relazione a questi prodotti, indicazioni pratiche e una chiara illustrazione dei diritti dei clienti. Sono redatte 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 vengono emanate le Guide sul conto corrente e sul mutuo per i consumatori, che integrano l'Allegato 3 del provvedimento citato in premessa.

Le Guide sono state elaborate con l'ausilio di esperti in grafica e in comunicazione per assicurarne la massima chiarezza e renderne la struttura e il linguaggio accessibili a tutti. Esse recano la data del 30 novembre 2009; per tener conto dell'evoluzione del quadro normativo e di eventuali esigenze emerse dal loro uso concreto, verranno di norma aggiornate con cadenza annuale dalla Banca d'Italia.

Gli intermediari sono tenuti a stampare le Guide utilizzando gli appositi *file* disponibili sul sito web 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 es. *call center*). Nella terza pagina di copertina della Guida sul conto corrente Poste Italiane indicherà inoltre che le informazioni ivi contenute sono utili anche per i conti correnti postali da essa offerti.

Le Guide devono essere messe a disposizione della clientela entro il 31 dicembre 2009.

Il presente provvedimento e le Guide saranno pubblicati sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana e sul sito web www.bancaditalia.it.

Roma, 20 novembre 2009

IL GOVERNATORE

M. DRAGHI