

PROTOCOLLO D'INTESA
IN MATERIA DI TRASPARENZA SEMPLICE

LINEE GUIDA PER FAVORIRE LA FRUIZIONE DA PARTE DELLA
CLIENTELA DELLE INFORMAZIONI DI TRASPARENZA
SUI SITI INTERNET DELLE BANCHE

TRA

L'ASSOCIAZIONE BANCARIA ITALIANA

E

LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI ADERENTI AL CONSIGLIO
NAZIONALE DEI CONSUMATORI E DEGLI UTENTI (CNCU)

ROMA 28 NOVEMBRE 2013

Premesso che:

- nell'ambito del Progetto Trasparenza Semplice - avviato dall'Associazione Bancaria Italiana (di seguito "ABI") e dalle Associazioni dei consumatori rappresentate all'interno del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (di seguito "Associazioni dei consumatori") - sono proseguiti, nel corso del 2013, i lavori volti a promuovere iniziative destinate a favorire un crescente livello di trasparenza sostanziale nella relazione banca - cliente, a beneficio della clientela e del buon andamento del mercato;
- le parti – nel solco del percorso intrapreso - si sono confrontate per individuare congiuntamente nuovi ambiti di intervento finalizzati a soddisfare le esigenze di una più efficace trasparenza e semplificazione dal punto di vista dei consumatori;
- dal confronto è emersa l'opportunità di avviare un approfondimento sul tema del miglioramento dell'accessibilità e della fruizione da parte della clientela delle informazioni in materia di trasparenza sui siti Internet delle banche, utilizzando un approccio sinergico e volto a mettere a fattor comune le rispettive esperienze e professionalità;
- a fare da interfaccia degli esperti delle Associazioni dei consumatori e dell'ABI, ha operato un gruppo di lavoro costituito da rappresentanti delle banche;
- con il contributo di tutti i predetti soggetti si è pervenuti alla formulazione di taluni principi generali, declinati nelle Linee Guida volte a favorire la fruizione da parte della clientela delle informazioni di trasparenza sui siti Internet delle banche, pienamente condivisi dalle parti;
- il lavoro svolto tiene conto anche degli orientamenti di Banca d'Italia sul tema.

Tutto ciò premesso l'ABI e le Associazioni dei consumatori firmatarie del presente Protocollo d'Intesa, all'esito degli incontri di lavoro svolti, **convengono di:**

1. **approvare le Linee Guida contenenti principi generali** volti a favorire la fruizione da parte della clientela delle informazioni di trasparenza sui siti Internet delle banche - riportate nell'*allegato n. 1* al presente Protocollo d'Intesa e parte integrante di esso - con l'intento di individuare per l'utente soluzioni atte a:

- reperire in minor tempo le informazioni di trasparenza sul sito della banca;
- navigare con maggior facilità e confidenzialità, anche in una prospettiva di diffusione delle funzioni di *Internet Banking*;
- migliorare il proprio rapporto con la banca, riducendo le occasioni di insoddisfazione e criticità;

le Linee Guida si focalizzano su cinque criteri cui ispirarsi nell'implementare il percorso di navigazione - dall'accesso in *homepage* sino al momento del *download* della documentazione - con riferimento al tema della pubblicazione dei documenti di trasparenza, ovvero:

- la **visibilità** dei *link* all'interno della *homepage*;
- la **celerità** dei percorsi di navigazione;
- la **fruibilità** delle pagine interne contenenti le informazioni di trasparenza;
- la **semplificazione** e la **chiarezza** del linguaggio;
- l'**accessibilità** dei documenti di trasparenza ben visibili e scaricabili all'interno delle pagine *web*;

2. **individuare di comune intesa il format dell'icona connessa alla voce "trasparenza"**, ampiamente riconoscibile da parte dell'utente, da collocare in *homepage* (cfr. *allegato n. 2*);

3. **predispone** di comune accordo un **glossario “base”**, cui verrà fatto rinvio cliccando sui singoli termini tecnici individuati dalle parti nell’ambito degli incontri di lavoro, integrabile da ciascuna banca;
4. **valutare** attentamente **gli impatti delle nuove tecnologie** e soprattutto delle innovative modalità di navigazione rispetto ai principi definiti nelle Linee Guida, nella consapevolezza che la grande diffusione degli *smartphone* di ultima generazione e dei *tablet*, l’uso di *touchscreen* ed il ricorso alle cosiddette “*app*”, stanno di fatto cambiando la modalità di navigazione *mobile* dei contenuti.

Le parti concordano inoltre che le Linee Guida non hanno alcuna pretesa di esaustività e non intendono in nessun modo incidere sul contenuto della documentazione di trasparenza né interferire sulle libere decisioni dei consumatori e sulle autonome scelte commerciali delle banche.

A tal fine ABI e Associazioni dei consumatori si impegnano a

- proseguire i lavori nell’ottica di predisporre congiuntamente un primo elenco di termini che entreranno a far parte del glossario “base” entro il 2014;
- confrontarsi con cadenza annuale, al fine di valutare possibili integrazioni o aggiornamenti dei principi oggetto del presente Protocollo d’Intesa;
- dare la più ampia diffusione al contenuto Protocollo d’Intesa in parola, utilizzando le modalità da esse ritenute più opportune, anche attraverso le proprie sedi dislocate sul territorio, i siti *web*, le pubblicazioni e le comunicazioni destinate agli associati.

ALLEGATI

- *Linee Guida per favorire la fruizione da parte della clientela delle informazioni di trasparenza sui siti Internet delle banche*
- *Icona connessa alla voce “trasparenza”*

Roma, 28 novembre 2013

ABI – Associazione Bancaria Italiana

Direttore Generale

Severino

Le Associazioni dei Consumatori

ACU

Fanni

ADICONSUM

Pietro

ADOC

Antonio

ALTROCONSUMO

Ugo

ASSO-CONSUM

Antonio

ASSOUTENTI

Antonio

CASA DEL CONSUMATORE

Gian

CENTRO TUTELA CONSUMATORI E UTENTI

Pietro

(delegato)

CITTADINANZA ATTIVA

Antonio

CODACONS

Gianni

CODICI

Antonio

CONFCONSUMATORI

Alvaro Colas

FEDERCONSUMATORI

[Signature]

LEGA CONSUMATORI

[Signature]

MOVIMENTO CONSUMATORI

Roberto Berti

MOVIMENTO Onesi del DIFESA DEL
CITTADINO di salute

ANTONIO LONGO

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

[Signature]

Allegato n. 1

Linee Guida per favorire la fruizione da parte della clientela delle informazioni di trasparenza sui siti Internet delle banche

1. Utilizzare in homepage l'icona definita da banche e Associazioni per rappresentare la voce "trasparenza", collocandola in una zona della *homepage* ad alta visibilità, evitando sfondi e colorazioni che ne rendano meno agevole l'individuazione.
2. Ridurre il numero di passaggi intermedi (sarebbe auspicabile rimanere sotto i 4 click) nei percorsi per arrivare alle informazioni di trasparenza.
3. Nelle sole pagine interne contenenti le informazioni di trasparenza è preferibile:
 - ✓ utilizzare stili, dimensione dei caratteri e sfondi uniformi, evitando l'uso di immagini, pop – up, animazioni che compromettano l'agevole lettura delle informazioni da parte dell'utente;
 - ✓ considerare le esigenze di tutti i potenziali target, comprese persone anziane ed ipovedenti;
 - ✓ raggruppare informazioni e documentazione per tipo di prodotto, evitando di riportare i documenti informativi tutti insieme in un'unica lista;
 - ✓ ridurre al massimo il ricorso a termini stranieri, utilizzando analoghe espressioni disponibili in italiano. Ove, invece, si renda necessario l'utilizzo di un termine straniero, inserire tra parentesi il significato del termine;
 - ✓ limitare stimoli ed informazioni, selezionando solo ciò che è realmente utile/pertinente.
4. Rendere ben visibili nella pagina i documenti di trasparenza scaricabili.
5. Ricorrere alle definizioni contenute nei testi normativi, specialmente in caso di documentazione prevista ai sensi della normativa sulle Disposizioni di Trasparenza di Banca d'Italia.

Icona connessa alla voce “trasparenza”

L'icona “trasparenza” è costituita da una parte **descrittiva** (logotipo) e da una parte **figurativa** (simbolo). Il logotipo riguarda il termine “trasparenza”, mentre il simbolo è composto da due cerchi trasparenti di diverso diametro che, sovrapponendosi, creano una terza parte, al centro, che beneficia degli sforzi delle altre due per ottenere la trasparenza e la “luce”, rappresentata proprio da un bagliore. Quest'ultimo è riportato anche sulla lettera finale del logotipo trasparenza.

Di seguito viene riportato il marchio “trasparenza e figura”, utilizzabile nel rispetto della licenza d'uso e delle indicazioni fornite nel manuale sulle specifiche tecniche.

Il marchio è stato depositato in data 9 settembre 2013, insieme al dominio www.trasparenza.cul.com¹



¹ Numero di domanda RM2013C005121