Informazioni sui servizi offerti dalla banca che soddisfano i requisiti di accessibilità (Allegato IV del D.lgs. 82/2022)

Documento aggiornato al 28/06/2025

Questa informativa spiega come i servizi bancari offerti da BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI MARINA DI GINOSA Societa' Cooperativa rispettano i requisiti di accessibilità previsti dalla legge (d.lgs. 82/2022, articolo 3, comma 2). L'informativa è rivolta ai consumatori, cioè per le persone che usano i servizi bancari per motivi personali e non per lavoro o attività professionali.

1. Descrizione generale dei servizi

Trovi in questo paragrafo una descrizione dei principali servizi offerti dalla banca. Puoi trovare altre informazioni in filiale chiedendo al personale della banca o nei seguenti documenti che trovi in banca o sul sito internet:

- nelle Guide della Banca d'Italia che spiegano in parole semplici i servizi, in tutte le filiali della banca o sul sito internet della banca nella sezione trasparenza;
- nei Fogli Informativi per i conti correnti;
- nelle Informazioni Generali per il credito immobiliare ai consumatori

Inoltre, puoi chiedere un documento personalizzato che si chiama:

- FID per i conti correnti
- SECCI per il credito al consumo
- PIES per il credito immobiliare

Conti di pagamento e servizi di pagamento

Servizio	Descrizione e spiegazioni
Conto corrente	Il conto corrente bancario ti consente di depositare il denaro presso una banca, di effettuare le principali operazioni di pagamento - versamento di fondi, prelievo di contanti, esecuzione e ricezione di pagamenti, utilizzo di carte di pagamento e di assegni - e di usufruire di servizi come l'accredito dello stipendio/pensione o la domiciliazione delle bollette. Il conto corrente bancario è il conto di pagamento più conosciuto. Con un conto corrente puoi: 1. Versare denaro. Si possono versare contanti, assegni o ricevere bonifici da altri. 2. Prelevare denaro. Si possono ritirare contanti allo sportello, al bancomat (ATM) oppure con carte di debito. 3. Effettuare pagamenti (controlla anche la spiegazione sotto sui servizi di pagamento): bonifici; ordini permanenti; Addebiti diretti; Pagamento di bollette e bollettini; Pagamenti con carta di debito o credito. 4. Ricevere denaro. Il conto può essere usato per ricevere lo stipendio, la pensione o altri accrediti (es. rimborsi, bonus). 5. Controllare movimenti e saldo ○ Tramite estratto conto cartaceo o online. ○ Accesso online (anche con un'app) tramite relax banking per vedere entrate, uscite e saldo disponibile. 6. Emettere assegni. È possibile emettere assegni se il conto ha un libretto degli assegni abilitato. 7. Collegare altri strumenti bancari. Il conto può essere collegato a: ○ Carte di credito o debito ○ Servizi di investimento ○ Finanziamenti o mutui (per pagare le rate) Per avere informazioni sul conto corrente leggi la Guida di Banca d'Italia "Il conto corrente in parole semplici".
Conto corrente di base	Il conto corrente di base è un conto corrente dedicato a clienti con esigenze di base. Il cliente paga un canone annuale e può eseguire un numero determinato di operazioni all'anno. Il cliente può comunque eseguire operazioni ulteriori ma pagando i relativi costi e spese.

Servizio	Descrizione e spiegazioni
Conto deposito	Il conto deposito è un tipo speciale di conto che permette al cliente di guadagnare più interessi rispetto a un conto normale. Per farlo, bisogna depositare dei soldi in euro e lasciarli bloccati per un certo periodo di tempo. Questo conto è pensato soprattutto per risparmiare, quindi non si può usare per fare tutte le operazioni tipiche di un conto corrente, come pagamenti o prelievi frequenti.
Servizi di pagamento	Con i **servizi di pagamento**, il cliente può **inviare soldi ad altri o riceverli**, di solito usando un **conto corrente**. I pagamenti si possono fare **in banca (in filiale)** oppure **online**. I principali servizi di pagamento elettronico sono: • **Bonifico**: il cliente chiede alla banca di **trasferire una somma di denaro** dal proprio conto a quello di un'altra persona o azienda. • **Ordine permanente di bonifico**: il cliente chiede alla banca di **inviare automaticamente una somma di denaro a scadenze regolari** (per esempio ogni mese), sempre allo stesso destinatario. • **Addebito diretto** (SDD): il cliente **autorizza un'altra persona o azienda** (per esempio una compagnia telefonica o una società di energia) ad addebitare **i soldi direttamente dal suo conto (per esempio il costo della bolletta)**. L'addebito può essere fatto in date stabilite e l'importo può anche cambiare. • **Ri.Ba, bollettini MAV e bollettini CBill/PagoPA**: questi strumenti vengono **inviati al cliente dal creditore** (cioè chi deve ricevere i soldi). Il cliente, una volta ricevuto l'avviso, **autorizza il pagamento**. Per conoscere come funzionano gli strumenti di pagamento on line e a quali rischi può essere esposto il cliente nell'utilizzarli puoi consultare **la Guida "I pagamenti nel commercio elettronico in parole semplici"**.

Mutui

Il mutuo è un finanziamento nel quale il cliente riceve l'intera somma in un'unica soluzione e la rimborsa nel tempo con rate di importo costante o variabile.

Serve soprattutto per:
- comprare una casa
- costruire un immobile
- ristrutturare un'abitazione già esistente.

Esistono tre tipi principali di mutuo:
- Mutuo ipotecario
- Mutuo fondiario
- Mutuo chirografario

In sintesi: Se vuoi **comprare o ristrutturare casa**, di solito si usa un mutuo **ipotecario o fondiario**.
Se ti servono soldi per spese personali o piccoli lavori, puoi chiedere un mutuo **chirografario**, più semplice ma con limiti.

Servizio	Descrizione e spiegazioni
Mutuo ipotecario o fondiario immobiliare	Mutuo ipotecario Il mutuo ipotecario o fondiario è un finanziamento a medio-lungo termine, che in genere dura da 5 a 30 anni. Serve per acquistare, costruire o ristrutturare un immobile, in particolare la casa di abitazione. La banca presta quindi una somma di denaro, ma richiede un'**ipoteca sull'immobile**. Se non si pagano le rate, la banca può vendere la casa per riavere i soldi. Il mutuo **fondiario** è un tipo di mutuo **ipotecario** con regole più rigide: la somma prestata non può superare l'80% del valore dell'immobile e l'**ipoteca deve essere di primo grado**, cioè la banca ha la priorità su tutti in caso di problemi; **mentre il mutuo ipotecario in generale è più flessibile**, può coprire anche una percentuale più alta del valore dell'immobile (se ci sono garanzie aggiuntive) e non sempre richiede il rispetto di queste condizioni specifiche. Per avere informazioni sul Mutuo ipotecario/fondiario MCD leggi la **Guida di Banca d'Italia "Comprare una casa, il mutuo ipotecario in parole semplici"**.

Servizio	Descrizione e spiegazioni
Mutuo per il credito ai consumatori	Il mutuo per il credito ai consumatori è un finanziamento per acquistare beni e servizi importanti per sé o per la propria famiglia - un'auto, un elettrodomestico, un corso di lingue - oppure per affrontare situazioni in cui è necessario disporre di denaro liquido. È un prestito più semplice e veloce, usato per importi ridotti. Il finanziamento può andare da 200 a 75.000 euro e non è garantito da ipoteca su immobile. Per avere informazioni sul Mutuo CCD leggi la Guida di Banca d'Italia "Il credito ai consumatori in parole semplici".

Aperture di credito

Con l'apertura di credito la banca si impegna a mettere a disposizione una somma sul conto corrente del cliente per un importo massimo prestabilito. Per avere la somma a disposizione il cliente paga alla banca una commissione, mentre sulle somme utilizzate paga solo gli interessi indicati nel contratto. Quando il cliente restituisce in tutto o in parte la somma utilizzata, con gli interessi, potrà averla nuovamente a disposizione e continuare a utilizzarla.

Servizio	Descrizione e spiegazioni
Apertura di credito per il credito ai consumatori	Come sopra descritto con l'apertura di credito, la banca si impegna a mettere a disposizione del cliente una certa somma di denaro sul conto corrente, fino a un limite stabilito. Non è prevista una ipoteca. Quando il cliente restituisce i soldi usati, con gli interessi, può usare di nuovo quella somma, senza bisogno di un nuovo accordo con la banca. Per avere informazioni sull'Apertura di credito per il credito ai consumatori leggi la Guida di Banca d'Italia "Il credito ai consumatori in parole semplici".
Apertura di credito ipotecaria o fondiaria immobiliare	L'apertura di credito ipotecaria o fondiaria immobiliare serve per acquistare, costruire o ristrutturare un immobile, in particolare la casa di abitazione. È chiamata "ipotecaria" quando il pagamento delle rate è garantito da un'ipoteca su un immobile. E' chiamata "fondiaria" quando, oltre a essere garantito da ipoteca su immobile si applica la disciplina del credito fondiario e quindi: - il finanziamento non supera il limite dell'80% del valore dell'immobile ipotecato; - l'ipoteca è di primo grado. Per avere informazioni sull'apertura di credito ipotecaria o fondiaria immobiliare leggi la Guida di Banca d'Italia "Comprare una casa, il mutuo ipotecario in parole semplici" ma non considerare i paragrafi "Come scegliere il mutuo", "Tipi di mutuo", "Il mutuo dalla A alla Z" e le parti che riguardano il piano di ammortamento perché si riferiscono in modo specifico al mutuo.
Apertura di credito chirografaria immobiliare	L'apertura di credito chirografaria immobiliare serve per acquistare, costruire o ristrutturare un immobile, in particolare la casa di abitazione ma non è garantita da ipoteca. Per avere informazioni sull'apertura di credito chirografaria immobiliare leggi la Guida di Banca d'Italia "Comprare una casa, il mutuo ipotecario in parole semplici" ma non considerare i paragrafi "Come scegliere il mutuo", "Tipi di mutuo", "Il mutuo dalla A alla Z" e le parti che riguardano il piano di ammortamento e l'ipoteca perché si riferiscono in modo specifico al mutuo ipotecario.

Servizi di investimento

Servizio	Descrizione e spiegazioni
Servizi di investimento	Con i servizi di investimento la banca premette al cliente di **usare i suoi risparmi** per comprare **strumenti finanziari** (azioni, obbligazioni, titoli di Stato, quote di fondi, ecc.). I servizi offerti dalla banca sono: - **consulenza in materia di investimenti** – il consulente fornisce consigli o raccomandazioni personalizzati (cioè ritenuti adatti al cliente) circa una o più operazioni relative ad un determinato strumento finanziario; - **ricezione e trasmissione di ordini** – la banca riceve dal cliente un ordine di acquisto o vendita di titoli e lo trasmette ad altro intermediario per l'esecuzione; - **esecuzione di ordini per conto dei clienti** – acquisto o vendita di titoli per conto del cliente. - **custodia e amministrazione di strumenti finanziari per conto dei clienti** – la banca custodisce i titoli cartacei, registra i titoli dematerializzati nel deposito titoli intestato al cliente e gestisce per conto del cliente operazioni relative ai titoli come l'incasso di cedole, interessi e dividendi

2. Descrizione della conformità ai requisiti di accessibilità di cui all'Allegato I del d.lgs. 82/2022 e modalità su come i servizi sono resi accessibili

In linea con la Carta degli impegni in materia di Diritti Umani e con la carta dei valori del Gruppo, è stato intrapreso un percorso di gestione proattiva e sviluppo dei canali digitali secondo gli standard dell'accessibilità per offrire agli utenti un'esperienza di navigazione intuitiva, funzionale e inclusiva.

Per saperne di più è possibile consultare la sezione sul percorso del Gruppo verso l'accessibilità

La Banca ha implementato le seguenti misure per la comprensione del funzionamento dei prodotti e servizi offerti, tra cui

- Formazione specifica del personale che si occupa di sviluppo applicativo e di design;
- Policy e linee guida per la comunicazione inclusiva e accessibile;
- Pillole informative su disabilità e accessibilità con aspetti normativi e operativi a disposizione di tutto il personale del Gruppo;
- Design system di Gruppo progettato in maniera accessibile by default e responsive per essere fruito da diverse tipologie di dispositivi (ad es. smartphone);
- Inclusione dell'accessibilità nel ciclo di sviluppo software con l'obiettivo di raggiungere almeno il livello AA delle WGAG vigenti;
- Test e verifiche periodiche (semi-automatiche e manuali) (almeno una volta all'anno o in occasione di rilasci straordinari) anche con l'utilizzo di tecnologie assistive (ad es. navigazione da tastiera e con screen reader.) e l'ausilio di persone con disabilità per verificare il mantenimento dei livelli di accessibilità e identificare eventuali nuove barriere;
- Affiancamento di uno strumento (c.d. overlay) automatico per ampliare la gamma delle opzioni di navigazione. Lo strumento può essere disattivato in qualsiasi momento e non intende essere in alcun modo sostitutivo dell'accessibilità in maniera nativa dei servizi;
- Continuous improvement e aggiornamenti periodici per migliorare la fruibilità dei servizi;
- Sono in corso, con differenti livelli di avanzamento, numerose attività di valutazione e definizioni degli interventi migliorativi sui diversi canali digitali (ad es. anche ATM);
- Messa a disposizione su ogni sito istituzionale di un punto di contatto per segnalare eventuali problematiche di accessibilità o usabilità con l'obiettivo di prenderle in carico e migliorare continuamente l'accessibilità del nostro servizio;
- Canali di comunicazione che prevedono alternative accessibili come chat online o e-mail;
- Documenti PDF Accessibili nel rispetto delle WCAG e della norma EN 301 1549 (vedi paragrafo 2.1. Documenti PDF)

2.1. Documenti PDF

Di seguito sono riportati i dettagli degli interventi effettuati sui documenti PDF.

• Titolazioni

Identificazione dei livelli di titolazione all'interno dei documenti (H1, H2, …H6).
Per consentire una buona navigabilità, in ogni documento sono stati identificati diversi livelli di titolazione (o "Headings"), così da poter supportare l'utente nella lettura dei titoli, distinguendone il livello di importanza.
Inserire dei livelli di titolazione, inoltre, consente di scorrere tramite tastiera da un titolo all'altro, così da poter cercare la sezione interessata più velocemente.

• Segnalibri

A supporto di una buona navigabilità, soprattutto nel caso di documenti particolarmente lunghi e/o complessi, sono stati inseriti dei segnalibri (o "Bookmarks") che consentono all'utente di avere una lista degli argomenti trattati nel documento, navigabile tramite tastiera così da poter cercare e selezionare l'argomento interessato.

• Contrasto di colore

Sono stati testati i colori di sfondo su cui figura il testo.
In ogni documento ove presenti colori di sfondo grigi considerati troppo chiari per un contrasto con testo bianco (RGB 128,128,128 e 192,192,192) è stato sostituito il colore con il grigio dai valori RGB 89,89,89.
Un contrasto adeguato permette una maggiore leggibilità dei testi da parte dell'utente e una facile interpretazione di questi da parte degli strumenti di verifica e dello screen reader.

• Testi alternativi e suggerimenti di testo

1) Inserimento di un testo alternativo (o “Alternative Screen Reader Text”) per le immagini.
A supporto della lettura dei loghi presenti all’interno dei documenti, è stato applicato un testo alternativo che vada a identificare meglio e/o a enunciare tramite Screen Reader l’immagine corrente;

2) In presenza di immagini non significative per l’utente finale, è stato applicato un testo alternativo vuoto (“ “) così da “saltarne la lettura” e procedere linearmente nella fruizione del documento.

3) Inserimento di un testo alternativo e/o un testo di suggerimento (“Tool Tip”) a supporto di sezioni complesse di cui non è stato possibile modificarne il layout, come:

- porzioni di tabelle con celle unificate a cui serve l’enunciazione ad alta voce di un testo esplicativo del contenuto mancante;
- Text Fields strutturati visivamente come tabelle a cui serve il supporto di un titolo.

È stato inserito il testo mancante come suggerimento di testo o testo alternativo, per rendere lineare la lettura ad alta voce, che altrimenti sarebbe risultata caotica e/o confusionaria.

I suggerimenti consentono allo screen reader di leggere ciò che manca nelle sezioni di testo o ne va a supporto, spiegando, attraverso il testo inserito, su quale sezione si trova il fruitore e rendendole più simili a quelle totalmente accessibili.

• Liste/Elenchi Puntati

1) Adeguata divisione in punti di ogni elenco presente nei documenti, annidando correttamente le sezioni in modo tale da avere una gerarchia corretta delle liste e delle liste all’interno di altre liste.
Sono stati assegnati i ruoli di ogni componente di elenco (“List” e “List Item”) in modo tale da permettere agli strumenti automatici di verifica, allo Screen Reader e al fruitore stesso, di individuare, leggere e navigare tali oggetti;

2) Per permettere una corretta codifica dei caratteri da parte degli strumenti di verifica, sono stati sostituiti i caratteri speciali utilizzati come simboli di punto-elenco nelle liste con il medesimo carattere dei font “Arial Narrow” (Fogli informativi) e “Arial” per i FID.
La famiglia di font “Arial” viene correttamente incorporata nei PDF una volta generato il documento accessibile.

• Tabelle

1) Adeguamento in sezioni di testo o liste di sezioni originariamente inserite come tabelle, per una corretta interpretazione e fruizione;

2) Ristrutturazione delle tabelle annidate o con una struttura non adeguata. Mantenendo il medesimo layout, sono state apportate modifiche di struttura così da migliorare l’interpretazione e la lettura da parte dello Screen Reader e permettendo un ordine di lettura logico e una facile navigabilità tramite tastiera.
Laddove è stato possibile, è stato adeguato il layout rendendo visibili le righe che dividono le celle che altrimenti figurerebbero come unificate, così da avere un maggiore orientamento su di esse (nella maggior parte dei casi è stato inserito nelle celle un suggerimento di testo o un testo alternativo come supporto di interpretazione e lettura per l’utente);

3) Aggiunta delle intestazioni: per ogni tabella è stato necessario inserire un Header (ripetibile su ogni pagina nel caso di una tabella particolarmente lunga). L’intestazione è necessaria affinché ogni colonna presenti un titolo che venga enunciato dallo Screen Reader prima di ogni cella presente su una riga, andando a leggere logicamente la tabella (“Titolo1” per ”Cella 1”, “Titolo 2” per ”Cella 2”, e così via);

4) Ruoli delle righe di tabella. Sono stati assegnati i corretti ruoli per ogni riga di tabella, mantenendo la prima riga come “Header” e le altre come “Body Row”.

• Link esterni

Sono stati inseriti, laddove consentito dallo strumento, i link (“hyperlink”) che rimandano alle pagine esterne, così da essere identificati come tale e avere direttamente nell’alberatura dei Tag la possibilità di cliccare su di essi e navigare esternamente al documento.

• Altri adeguamenti

In alcuni documenti, si è resa necessaria l’eliminazione di alcune sottolineature che interferivano con l’interpretazione dei livelli di titolazione da parte degli strumenti automatici di verifica.