

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

Documento aggiornato al 13/10/2025

Questa informativa spiega come i servizi offerti da BCC CreditoConsumo SpA 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 società. Puoi trovare altre informazioni nei seguenti documenti che trovi 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 società nella sezione trasparenza.;
- nelle Informazioni Generali per il credito ai consumatori

Inoltre, puoi chiedere un documento personalizzato che si chiama SECCI per il credito al consumo

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.

La nostra società è specializzata nell'offerta di **mutui chirografari**, ossia prestiti personali non garantiti

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”.

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 Società 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.

- **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;

- **Tabelle**

- 1) 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 ("Titolo 1" per "Cella 1", "Titolo 2" per "Cella 2", e così via);
- 2) 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**

Aggiornato i metadati dei documenti al fine di dare evidenza all'utente del titolo del documento e dell'autore.

Adeguito il formato dei documenti in pdf in pdf accessibile (pdf/UA).