

Policy

**Trasparenza delle Operazioni e dei
Servizi Bancari e Finanziari -
Correttezza delle relazioni con i Clienti**

La Policy ha lo scopo di descrivere gli elementi essenziali del rapporto contrattuale tra i clienti e la Banca nonché le relative variazioni, al fine di attenuare i rischi sanzionatori, legali e reputazionali e concorrere alla sana e prudente gestione della Banca per quanto riguarda la trasparenza verso i clienti e la correttezza nei rapporti con i clienti. Inoltre, viene definito il processo volto a garantire la trasparenza verso i clienti stessi delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, attribuendo compiti e responsabilità ai vari soggetti coinvolti nell'operatività della Banca.

Le vigenti Disposizioni di vigilanza in materia di Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari regolano il rapporto tra la Banca e i propri clienti, al fine di ottenere e mantenere un elevato livello di trasparenza, oltre che il rispetto dei principi di correttezza e buona fede, nelle relazioni d'affari che la Banca instaura con le proprie controparti.

In particolare, il rispetto dei principi di trasparenza, correttezza e buona fede, assicura:

- una migliore tutela del cliente;
- la riduzione per la Banca dei rischi di natura legale e reputazionale connessi ai rapporti con la clientela;
- in generale, l'aumento della fiducia del pubblico nei confronti degli operatori bancari e finanziari;
- il mantenimento della stabilità del sistema finanziario nel suo complesso.

La presente Policy definisce regole e procedure interne volte ad assicurare che, durante tutte le fasi del rapporto contrattuale:

- sia fornita alla propria clientela, ivi inclusa quella meramente potenziale, un'informazione chiara, completa e trasparente sui prodotti e i servizi offerti, mediante l'adozione di materiali informativi conformi alle citate Disposizioni, i quali sono diffusi anche mediante la pubblicazione sul sito internet;
- sia assicurata la comprensibilità delle informazioni per ciascuna tipologia di clientela, in particolare nei confronti della clientela classificabile come "Consumatori", in quanto ritenuta maggiormente bisognosa di tutela;
- il cliente non sia indirizzato verso prodotti evidentemente e manifestamente inadatti rispetto alle proprie esigenze finanziarie;
- sia garantita una efficiente gestione dei reclami della clientela, al fine di mantenere alta la qualità della relazione instaurata con ciascun cliente.

Inoltre, la Banca, in questo contesto, provvede a garantire che il Personale di relazione:

- abbia un'adeguata e aggiornata conoscenza delle regole in materia di Trasparenza e delle relative procedure interne della Banca;
- sia in grado di fornire chiarimenti sulle caratteristiche dei servizi e sui diritti dei clienti, sulla base della documentazione informativa di Trasparenza e, se necessario, di ulteriori documenti;
- accerti che i clienti, prima di essere vincolati da un contratto o da una proposta, abbiano avuto modo di valutare adeguatamente la documentazione informativa fornita, verificando la presenza della stessa sul sito internet della Banca e, ove rilevante, presso le sue sedi.

A tale scopo, la Banca assicura la formazione del Personale di relazione sulle tematiche connesse all'operatività della Banca, alle caratteristiche dei prodotti offerti e alla Trasparenza Bancaria e, con la finalità di garantire un adeguato livello di informazioni a disposizione del cliente, valuta almeno annualmente le procedure e la modulistica in materia di Trasparenza:

- per verificarne l'adeguatezza e l'efficacia, in ottica di completezza, chiarezza e accessibilità;
- per rimediare alle carenze eventualmente riscontrate, le quali saranno oggetto di revisione nel caso di aggiornamenti normativi e/o modifiche all'ambito di operatività della Banca.

Infine, la Banca adotta politiche e prassi di remunerazione del Personale di relazione e dei terzi a diretto contatto con la clientela:

- coerenti con gli obiettivi e i valori aziendali e le strategie di lungo periodo;
- ispirate a criteri di diligenza, trasparenza e correttezza nelle relazioni con la clientela, contenimento dei rischi legali e reputazionali, tutela e fidelizzazione della clientela, rispetto delle disposizioni di auto-disciplina eventualmente applicabili;
- non basate esclusivamente su obiettivi commerciali e non costituenti un incentivo a collocare prodotti non adatti rispetto alle esigenze finanziarie dei clienti.