

Policy

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

Indice

1	SCOPO E AMBITO DI APPLICAZIONE.....	7
2	GLOSSARIO.....	7
3	PRINCIPI GENERALI	11
4	CLASSIFICAZIONE DELLA CLIENTELA.....	12
5	PROFILI ORGANIZZATIVI IN MATERIA DI TRASPARENZA	12
	5.1 Attività Di Predisposizione, Aggiornamento E Controllo Della Documentazione In Materia Di Trasparenza.....	12
	5.1.1 Attività di modifica della documentazione di Trasparenza.....	12
	5.1.2 Attività di verifica e controllo di conformità	13
	5.1.3 Archivio e pubblicazione dei documenti di Trasparenza	13
	5.2 STRUMENTI DI PUBBLICITÀ DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI OFFERTI DALLA BANCA	14
	5.2.1 Annunci pubblicitari.....	14
	5.2.2 Servizi di pagamento	15
6	ADEMPIMENTI NEI RAPPORTI CON LA CLIENTELA	15
	6.1 Informativa Precontrattuale	15
	6.1.1 Informativa precontrattuale relativa alla prestazione dei Servizi di pagamento	17
	6.1.1.1 Conti di pagamento offerti a o sottoscritti da Consumatori.....	18
	6.1.2 Disposizioni particolari in materia di Informativa precontrattuale nell'ambito del Credito ai consumatori	18
	6.1.2.1 Ambito di applicazione.....	18
	6.1.2.2 Pubblicità	19
	6.1.2.3 Informativa precontrattuale	19
	6.2 Conclusione del Contratto	20
	6.3 Contenuto dei Contratti.....	21
	6.3.1 Conto Corrente di Base	21
	6.3.2 Credito ai Consumatori.....	22
	6.3.3 Credito immobiliare a Consumatori	22
	6.3.3.1 Ambito di applicazione.....	22
	6.3.3.2. Pubblicità	23
	6.3.3.3. Informativa precontrattuale	24
	6.3.4 Assicurazioni connesse all'erogazione di finanziamenti assistiti da garanzie ipotecarie e di	25
	credito ai consumatori.....	25
	6.3.5 Servizi accessori	25
	6.3.6 Operazioni che comportino la cessione di rapporti giuridici di Conti di pagamento	27
	6.4 Estinzione del Rapporto.....	28
7	COMUNICAZIONI ALLA CLIENTELA	29
	7.1 Rapporti regolati in conto corrente	30
	7.2 Contratti di credito fondiario ex artt. 38 ss. tub.....	31

7.3	Specifiche comunicazioni nei confronti dei consumatori	31
7.4	Comunicazioni richieste nell'ambito dell'erogazione di servizi di pagamento	31
7.5	Comunicazioni a distanza.....	33
7.6	Offerta fuori sede	34
7.7	Processo per la gestione delle modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali	34
8	REMUNERAZIONI E COMMISSIONI	34
8.1	Indicatore dei costi complessivi	34
8.2	Tasso annuo effettivo globale.....	34
8.3	Disciplina del credito immobiliare ai consumatori.....	35
8.4	Disciplina del credito ai consumatori	36
8.5	Disposizioni in tema di remunerazione degli affidamenti e degli sconfinamenti	36
9	ADEMPIMENTI IN MATERIA DI PRODUCT GOVERNANCE BANCARIA	37
10	RECLAMI.....	37
11	MONITORAGGIO DELLA PRESENTE POLICY E VERIFICHE DELLA FUNZIONE DI CONTROLLO...37	
12	ALLEGATI.....	37
12.1	ALLEGATO 1 - NORMATIVA COLLEGATA	37

ABSTRACT

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.

Inoltre, in linea con i principi di *fair advertising* – anche sanciti nell'*illimity Way* – la Policy definisce i presidi adottati dalla Banca al fine di tutelare i consumatori ed evitare pratiche commerciali scorrette nell'ambito della predisposizione di annunci pubblicitari e campagne promozionali inerenti a prodotti e servizi offerti. Tali presidi sono ispirati ad elevati standard di chiarezza, coerenza e veridicità delle informazioni rese al pubblico e si articolano in specifiche verifiche preventive del materiale pubblicitario volte ad accertare il rispetto dei requisiti normativi vigenti nonché a garantire che i clienti possano sempre prendere decisioni consapevoli e informate circa i servizi offerti.

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 pre-contrattuale e contrattuale:

- sia fornita alla propria clientela - ivi inclusa quella meramente potenziale - un'informazione chiara, completa e trasparente sui prodotti e i servizi offerti, sia nell'ambito di annunci pubblicitari e campagne promozionali della Banca sia all'interno dei materiali informativi pre-contrattuali resi disponibili sul sito internet ufficiale e nel corso delle procedure di *onboarding* – anche digitali – della clientela;
- 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;
- siano evitate pratiche volte ad indirizzare il cliente 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.

ABSTRACT