



GRUPPO BANCARIO CAMBIANO

POLICY PER LA TRASPARENZA E LA CORRETTEZZA NELLE RELAZIONI CON LA CLIENTELA

POL470

Aggiornamento CdA 29 luglio 2024

Vers. 4.00

BANCA CAMBIANO 1884 S.p.A.

Sede legale e direzione generale: 50132 Firenze – Viale Antonio Gramsci, 34 – Tel. 0559768000 | Capitale sociale € 252.799.999,60 i.v. | Codice ABI 08425 | BIC CODE CRACIT33 | Sede operativa: 50051 Castelfiorentino (Fi) – Via Piave, 14 – Tel. 0559767000 | Iscritta all'Albo delle banche al n. 5667 | Codice fiscale, partita IVA e Numero di iscrizione nel Registro delle Imprese di Firenze 02599341209 | Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi, al Fondo Nazionale di Garanzia, al Conciliatore Bancario Finanziario, all'Arbitro Bancario Finanziario | Capogruppo del Gruppo Bancario Cambiano iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari al n. 238 | e-mail: info@bancacambiano.it | PEC: pec@pec.bancacambiano.it | www.bancacambiano.it

INDICE

1	PREMESSE E PRINCIPI ISPIRATORI	4
2	CARATTERISTICHE E VALUTAZIONE DEI PRODOTTI	4
3	REGOLAMENTAZIONE DI DETTAGLIO	5
4	TRATTAZIONE DEI RECLAMI.....	5
5	CONTROLLI	5
6	ATTIVITÀ DI FORMAZIONE DEI DIPENDENTI	5
7	ASPETTI PARTICOLARI	6
7.1	GENERALITÀ.....	6
7.2	MODIFICA UNILATERALE DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI	6
7.3	REMUNERAZIONE DI AFFIDAMENTI E SCONFINAMENTI.....	6

Versione	Data	Organo deliberante
1.00	27/11/2009	Consiglio di Amministrazione
2.00	30/10/2017	Consiglio di Amministrazione
3.00	30/08/2018	Consiglio di Amministrazione
4.00	29/07/2024	Consiglio di Amministrazione

1 PREMESSE E PRINCIPI ISPIRATORI

Il presente documento costituisce la formalizzazione delle linee guida ed i principi ispiratori di trasparenza e correttezza da sempre adottati dalla banca nei rapporti con la clientela.

Esso recepisce anche le direttive contenute nelle [“Disposizioni sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari”](#) emanate dalla Banca d’Italia in data 29 luglio 2009.

Tali direttive perseguono l’obiettivo, nel rispetto dell’autonomia negoziale, di rendere noti ai clienti gli elementi essenziali del rapporto contrattuale e le loro variazioni, favorendo in tal modo anche la concorrenza nei mercati bancario e finanziario.

La correttezza e la trasparenza nei rapporti con la clientela rappresenta un elemento qualificante della quotidiana azione della banca. L’instaurare con la clientela rapporti duraturi volti alla reciproca soddisfazione costituisce una specifica scelta di azione strategica, nella quale vengono investite risorse organizzative, patrimoniali ed economiche anche con il sostenimento di costi e minori ricavi nel breve periodo.

Nei Piani Aziendali sono riportati costantemente tali principi ispiratori: *«Esaltazione della cultura della conoscenza della clientela e della capacità di personalizzazione delle relazioni per rendere il primato della nostra qualità operativa chiaramente percepibile dal cliente, determinando così stabilità e valore per i rapporti. Le nostre modalità relazionali devono sempre distinguersi per metodi di approccio qualificati da capacità di ascolto, disponibilità, orientamento alla chiara individuazione dei bisogni da soddisfare, proposta di soluzioni realmente adeguate al cliente».*

Oltre al rispetto “formale” delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di trasparenza che nel tempo si sono formate, l’attività della banca è da sempre avvenuta con l’intenzione di rappresentare per il cliente un interlocutore *“trasparente nella sostanza”*, offrendo prodotti e servizi semplici, chiari e non caratterizzati da *“vizi occulti”*.

Il rigoroso rispetto delle regole e dei principi di trasparenza e correttezza nei rapporti con la clientela è sempre stato osservato oltre che per tutela del cliente anche per attenuare i rischi legali e di reputazione e concorre alla sana e prudente gestione della banca.

Come indicato nel documento [“DGB015 - Politiche di remunerazione e incentivazione del Gruppo Bancario Cambiano”](#) non sono attivati sistemi di incentivazione premiale su specifici prodotti o campagne. Pertanto non sono state adottate forme di valutazione e remunerazioni degli addetti alla rete di vendita che costituiscano un incentivo a commercializzare prodotti potenzialmente anche non adeguati rispetto alle esigenze finanziarie dei clienti.

2 CARATTERISTICHE E VALUTAZIONE DEI PRODOTTI

Il “Comitato Tecnico Innovazioni e Rischi” è incaricato di valutare la struttura dei prodotti da proporre alla Direzione Generale per l’adozione.

In particolare, con riferimento ai prodotti offerti dalla banca alla clientela, il Comitato ha il compito di valutare gli effetti e gli aspetti che l’adozione di prodotti determina e di valutare l’applicazione di apposite procedure organizzative volte a:

1. facilitare la comprensibilità per la clientela della loro struttura, delle loro caratteristiche e dei rischi tipicamente connessi ai medesimi;
2. valutare la loro conformità a prescrizioni di legge, regolamentari e statutarie;
3. attuare la trasparenza e la correttezza nella commercializzazione dei prodotti, valutando la completezza, chiarezza ed accessibilità da parte della clientela della documentazione contrattuale ed informativa.

Il Processo per l’adozione di nuovi prodotti è disciplinato in dettaglio nel Documento [“POL063 - Processo di approvazione di nuovi business”](#).

In tale Policy vengono descritte nel dettaglio le varie fasi che costituiscono il Processo di approvazione di nuovi business, per ciascuna delle quali sono definiti i diversi ruoli e responsabilità attribuiti agli attori in vario modo coinvolti, nonché gli output intermedi e finali, funzionali al passaggio alla fase successiva del suddetto processo, che, pertanto, si qualifica come ciclico.

Per quanto riguarda la società Cambiano Leasing SpA, la valutazione della struttura dei prodotti viene eseguita dall'ufficio Commerciale congiuntamente al Direttore della stessa società.

3 REGOLAMENTAZIONE DI DETTAGLIO

L'esigenza di attuare un puntuale rispetto della disciplina sulla trasparenza delle condizioni contrattuali contenuta nelle Disposizioni di Vigilanza, così come un efficace presidio dei rischi di natura legale e reputazionale connessi ai rapporti con la clientela, richiede che le banche adottino impostazioni organizzative idonee ad assicurare che in ogni fase dell'attività di intermediazione sia prestata costante e specifica attenzione a tali profili. A questo fine è richiesto che le procedure interne adottate per la commercializzazione dei prodotti siano adeguatamente formalizzate.

In adempimento di tale prescrizione la Direzione Generale ha elaborato un documento denominato "MAN471 - Manuale operativo sui contratti e la trasparenza bancaria" che raccoglie in un corpus unico le varie disposizioni operative emanate nel tempo, rivisitate alla luce delle nuove Disposizioni di Vigilanza, disciplina compiti ed attività per il rispetto della normativa ed illustra agli addetti ai rapporti con la clientela in maniera chiara e formalizzata le varie procedure operative da adottare.

La Direzione Generale aggiorna il documento con la collaborazione dell'Ufficio Organizzazione. Disposizioni operative di dettaglio, anche in aggiornamento del Manuale, possono essere emanate autonomamente dall'Ufficio Organizzazione nel rispetto di quanto previsto dal "[REG999 – Regolamento di gestione della normativa interna](#)". Tutte le modifiche alla normativa aziendale in tema di Trasparenza devono avere il preventivo vaglio della Funzione Compliance.

4 TRATTAZIONE DEI RECLAMI

Con riferimento ai reclami è stato formalmente adottato il "REG450 – Regolamento per la trattazione dei reclami" dove sono indicati i compiti assegnati a ciascuna struttura aziendale per un efficace gestione del processo di trattazione dei reclami.

5 CONTROLLI

La regolamentazione aziendale vigente sul sistema dei controlli interni disciplina già l'assegnazione a specifiche strutture della banca il compito di verificare la correttezza dell'applicazione della normativa non solo negli aspetti formali, ma anche di quelli sostanziali allo scopo di migliorare sempre più i rapporti con la clientela e per la mitigazione rischi legali e reputazionali.

Le funzioni di controllo interno (Compliance, Internal Auditing) verificano il rispetto delle procedure organizzative adottate nell'ambito delle valutazioni sul presidio dei rischi operativi, legali e reputazionali richieste dalla disciplina prudenziale di vigilanza.

Sul rispetto della normativa sulla trasparenza viene svolta una specifica attività di controllo da parte delle varie strutture in cui si articola il sistema dei controlli interni.

6 ATTIVITÀ DI FORMAZIONE DEI DIPENDENTI

La banca cura con particolare attenzione la formazione dei propri dipendenti per far sì che gli stessi siano a conoscenza delle norme legislative e regolamentari, dei principi e delle disposizioni operative adottati e siano posti in condizione di darne corretta applicazione.

A tale fine si dovranno mantenere le necessarie specifiche attività di formazione, con docenti interni e/o esterni, ed attività di affiancamento per il costante addestramento del personale addetto ai rapporti con la clientela.

L'attività di formazione è volta a far sì che gli addetti alla rete di vendita:

1. abbiano un'adeguata e aggiornata conoscenza delle norme legislative e regolamentari e delle procedure interne adottate;
2. siano in grado di fornire chiarimenti sulle caratteristiche dei servizi e sui diritti dei clienti, sulla base della documentazione informativa prevista dalle disposizioni sulla trasparenza e, se necessario, di ulteriori documenti;
3. accertino che i clienti, prima di essere vincolati da un contratto o da una proposta, abbiano avuto modo di valutare adeguatamente la documentazione informativa.

7 ASPETTI PARTICOLARI

7.1 Generalità

Sono indicati nel presente capitolo aspetti particolari che richiedono l'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione (Organo con funzione di supervisione strategica).

7.2 Modifica unilaterale delle condizioni contrattuali

Le linee di azione da adottare per la modifica unilaterale delle condizioni contrattuali sono indicate nella Policy "[POL480 - Policy per la gestione delle modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali \(jus variandi\)](#)".

7.3 Remunerazione di affidamenti e sconfinamenti

Con riferimento alla remunerazione di affidamenti e sconfinamenti si adottano i seguenti principi e disposizioni:

- 1) si conferma la decisione assunta nel 2012 di non applicare la Commissione di Istruttoria Veloce (CIV) introdotta dal Decreto CICR n. 644 del 30 giugno 2012;
- 2) il Direttore Generale con periodicità trimestrale, in occasione dell'emanazione decreto sui tassi massimi ai fini usura, stabilisce i tassi massimi da applicare sulle varie forme tecniche di affidamento e sugli eventuali sconfinamenti;
- 3) la commissione su fido (commissione onnicomprensiva - CO) è applicabile ai seguenti prodotti di finanziamento:
 - a) aperture di credito in conto corrente ordinario;
 - b) aperture di credito in conto corrente assistite da garanzia ipotecaria;
 - c) aperture di credito su conti anticipi;
 - d) finanziamenti per prestito di uso d'oro;
- 4) l'applicazione della commissione onnicomprensiva decorre dal momento in cui è formalizzato il contratto di apertura di credito ed utilizzabile dalla clientela e fino a quando l'affidamento è operativo;
- 5) per i conti correnti ordinari e per quelli con garanzia ipotecaria sono compatibili le voci di spesa relative alla normale operatività del rapporto per la remunerazione dei servizi di pagamento e di tenuta conto in quanto il conto non è destinato esclusivamente al servizio dell'apertura di credito;
- 6) per i conti anticipi, che sono ad esclusivo servizio dell'apertura di credito concessa, non sono ammesse altre voci di spesa, quali ad esempio commissioni per la presentazione delle fatture/documenti all'anticipazione o per la tenuta e movimentazione del rapporto di conto;

- 7) per il servizio di incasso di portafoglio di ricevute bancarie al salvo buon fine vengono applicate le commissioni stabilite; qualora tali ricevute bancarie vengano anche anticipate, su conto unico o su specifico conto anticipi, è possibile applicare alla linea di credito per anticipi portafoglio ri.ba. sbf anche la commissione su fido (CO);
- 8) l'Ufficio Marketing e Sviluppo prodotti redige un report con cadenza annuale sull'applicazione delle presenti disposizioni rivolto al Consiglio di Amministrazione;
- 9) con riferimento al Sistema dei Controlli Interni, la Funzione Compliance e la Funzione Internal Audit, ciascuna per gli aspetti di propria competenza, svolgono attività di verifica con cadenza almeno triennale sulle procedure adottate in materia di remunerazione degli affidamenti e sconfinamenti, ivi inclusi gli aspetti legati alle funzionalità dei sistemi informatici, ed in particolare sulla compatibilità con il principio di onnicomprensività di spese e commissioni aggiuntive nei contratti che prevedono la Commissione Onnicomprensiva.