



## Manuale sulla trasparenza

Approvato dal Consiglio di Amministrazione  
Visto Funzione *Compliance*

### *Matrice delle revisioni*

Edizione	Data	Revisione	Data	Motivo revisione	Emesso da	Approvato da
01	11.12.2009	00	11.12.2009	Prima emissione	Ufficio Affari Generali	Cda
01	11.12.2009	01	04.07.2012	Aggiornamento a seguito di ingresso in nuovi mercati	Ufficio Affari Generali	Cda
01	11.12.2009	02	20.11.2015	Aggiornamento a seguito di modifiche normative	Ufficio Affari Generali	Cda
01	11.12.2009	03	27.11.2019	Aggiornamento a seguito di modifiche normative	Ufficio Affari Generali	Cda
01	11.12.2009	04	23.11.2022	Aggiornamento a seguito di revisione integrale	Ufficio pianificazione controllo di gestione e organizzazione	Cda
01	11.12.2009	05	24.05.2023	Aggiornamento per adeguamento organizzativo	Ufficio pianificazione controllo di gestione e organizzazione	Cda

## Indice

---

1. PREMESSA.....	3
2. PUBBLICITA' E INFORMAZIONE PRECONTRATTUALE.....	5
2.1 Fogli informativi.....	5
2.2 Guide pratiche.....	7
2.3 Annunci pubblicitari.....	8
2.4 Consegna di copia del contratto.....	8
2.5 Documento di sintesi.....	9
2.6 Indicatore sintetico di costo.....	9
3. CONTRATTI.....	10
3.1 Forma e contenuto dei contratti.....	10
3.2 Contenuto dei contratti.....	11
4. COMUNICAZIONI ALLA CLIENTELA.....	12
4.1 Variazioni contrattuali (Jus Variandi).....	12
4.2 Comunicazioni periodiche alla clientela.....	13
4.3 Richiesta di documentazione su singole operazioni.....	15
5. OFFERTA CONTESTUALE DI ALTRI CONTRATTI ASSIEME A UN FINANZIAMENTO.....	16
6. CONTROLLI.....	21
7. REQUISITI ORGANIZZATIVI.....	18

## 1. Premessa

- 1.1 Obiettivo del presente documento denominato “*Manuale sulla Trasparenza*”, approvato dal Consiglio di Amministrazione di Confeserfidi, è quello di individuare e porre in essere presidi di carattere organizzativo idonei ad assicurare che, in ogni fase del rapporto con il cliente, sia prestata costante e specifica attenzione alla trasparenza delle condizioni contrattuali e alla correttezza dei comportamenti.
- 1.2 Il fine perseguito è quello di assicurare ai Clienti un’informazione chiara e accessibile, tale da garantire l’esatta percezione di tutti i costi connessi ai prodotti / servizi offerti, il confronto con le offerte provenienti da altri intermediari, la comprensione dei diritti del cliente e delle modalità con cui questi possono essere attivati ed applicati in concreto.
- 1.3 Le procedure interne di Confeserfidi sono ispirate a principi di proporzionalità, vengono adeguatamente formalizzate e periodicamente valutate, per verificarne l’adeguatezza e l’efficacia e per rimediare alle carenze eventualmente riscontrate, in considerazione anche dei reclami pervenuti all’Intermediario.
- 1.4 La normativa a cui fa rimando il presente documento è contenuta:
- nel Titolo VI del T.U.B. (*Trasparenza delle condizioni contrattuali e dei rapporti con i clienti*), nonché nel Provvedimento Banca d’Italia del 19 marzo 2019 che ha modificato il Provvedimento del 29 luglio 2009 “*Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - correttezza delle relazioni tra Intermediari e Clienti*”; il citato provvedimento modifica alcuni profili contenuti nella precedente disciplina per adeguare la disciplina nazionale ad alcune Direttive e agli Orientamenti delle Autorità Europee, nonché a seguito dell’esperienza maturata dalla Banca d’Italia nell’esercizio dei controlli sul rispetto della normativa in materia.
  - negli “*Orientamenti dell’Autorità Bancaria Europea (EBA) sui dispositivi di governance e di controllo sui prodotti bancari al dettaglio*” del 22 marzo 2016, che disciplinano le politiche e le procedure interne che gli intermediari adottano per elaborare, distribuire, monitorare e sottoporre a revisione le operazioni e i servizi che ricadono nell’ambito di applicazione del titolo VI del T.U.B; la disciplina di *Product and Oversight Governance* (POG) viene descritta in una specifica Policy redatta da Confeserfidi e approvata dal Consiglio di Amministrazione.

- nella Circolare BKI n. 288 del 3 aprile 2015 Titolo III capitolo 1, che stabilisce che gli intermediari sono tenuti a predisporre un regolamento sulle Politiche e prassi di remunerazione e di incentivazione che gli intermediari adottano per la remunerazione del personale e dei terzi addetti alla rete di vendita, che deve essere ispirato a criteri di trasparenza e correttezza nelle relazioni con la clientela, contenimento dei rischi legali e reputazionali, tutela e fidelizzazione della clientela; per la disciplina delle “Politiche e prassi di remunerazione” di Confeserfidi si rinvia al documento “*Politiche di remunerazione e incentivazione*” redatto da Confeserfidi e approvato dal Consiglio di Amministrazione, tempo per tempo vigente.

## 2. Pubblicità e informazione precontrattuale

**2.1 Foglio informativo.** Il Foglio Informativo costituisce lo strumento principale per dare alla Clientela informazioni sull'Intermediario, sulle condizioni contrattuali e sulle principali caratteristiche del prodotto o del servizio offerto.

Il Foglio Informativo deve contenere, come previsto dalla normativa, almeno:

- i. informazioni sull'Intermediario (denominazione, iscrizione presso albi e/o registri, indirizzo sede legale; numero di telefono, sito internet, indirizzo di posta elettronica);
- ii. le caratteristiche e i rischi tipici del prodotto/servizio;
- iii. elenco completo delle condizioni economiche offerte (ciascun onere economico, comunque denominato, a carico del cliente, incluse le spese per le comunicazioni periodiche, di scritturazione contabile, di istruttoria, le penali, l'indicatore sintetico di costo se richiesto, ecc.);
- iv. clausole contrattuali relative a:
  - a. il diritto di recesso spettante al Cliente e all'Intermediario;
  - b. i tempi massimi per la chiusura del rapporto;
  - c. i mezzi di tutela stragiudiziale di cui la Clientela può avvalersi.

Il Foglio Informativo include anche le informazioni sui servizi accessori, nel caso in cui essi siano disciplinati dal provvedimento di Banca d'Italia sulla trasparenza.

2.1.1 La normativa prevede che ciascun intermediario deve predisporre tanti Fogli Informativi quanti sono i prodotti/servizi offerti; al riguardo Confeserfidi predispone uno specifico foglio informativo per ciascun prodotto/servizio offerto, anche nel caso di prodotto/servizio non di rischio.

2.1.2 Il responsabile della predisposizione dei fogli informativi è l'Ufficio o il Responsabile del Prodotto, che cura la progettazione del foglio informativo, con la collaborazione e la necessaria validazione da parte della Funzione *Compliance*; l'Ufficio o il Responsabile del prodotto deve assicurare, altresì, l'implementazione del foglio informativo nel fascicolo del prodotto e nel sistema informatico, con la collaborazione dell'Ufficio *Information Technology*.

2.1.4 L'Ufficio o il Responsabile del prodotto cura altresì, anche il successivo eventuale aggiornamento, l'implementazione e/o la dismissione del foglio informativo relativo al prodotto/servizio.

2.1.5 I Fogli Informativi dei prodotti/servizi di Confeserfidi sono datati e vengono tempestivamente aggiornati, in seguito a modifiche intervenute; Confeserfidi aggiorna i fogli informativi dei prodotti revisionati, tenendo traccia della revisione; l'Ufficio Affari generali e personale dell'intermediario conserva copia di ciascun foglio informativo per 5 anni, curando l'alimentazione e l'aggiornamento dell'archivio storico dei fogli informativi, di volta in volta licenziati.

2.1.6 I fogli informativi vigenti dei prodotti/servizi di Confeserfidi sono disponibili, su richiesta dell'Ufficio o del Responsabile del prodotto/servizio, nell'applicativo ODESSA (sistema fornito da Galileo Network spa) a cura dell'Ufficio *Information Technology* e sono resi, altresì, disponibili dall'ufficio Marketing e Comunicazione sul sito internet dell'Intermediario.

2.1.7 Confeserfidi conserva copia del foglio informativo, per almeno 10 anni, all'interno della singola pratica gestita, in ossequio alla normativa generale sulla trasparenza e alla normativa sull'antiriciclaggio.

2.1.8 I Fogli informativi devono essere messi a disposizione dei Clienti nei locali aperti al pubblico e sul sito internet, al fine di rendere note le caratteristiche dei prodotti/servizi offerti; copia dei fogli informativi è messa a disposizione della clientela nella reception dei locali aperti al pubblico, a cura del personale o dei componenti la rete di vendita, che operano nei suddetti locali; copia dei fogli informativi è, altresì, resa disponibile alla clientela sul sito internet a cura dell'ufficio Marketing e Comunicazione.

2.1.9 In caso di offerta fuori sede di prodotti/servizi, i Fogli Informativi riportano, oltre alle informazioni sull'Intermediario, i dati e la qualifica (per i soggetti iscritti in albi o elenchi, sono riportati gli estremi dell'iscrizione) del soggetto che entra in rapporto con il Cliente (ad es. dipendente, agente in attività finanziaria, ecc.) ed eventuali costi ed oneri aggiuntivi derivanti da tale modalità di offerta; per le caratteristiche di promozione e vendita, i prodotti/servizi Confeserfidi rientrano tutti, di default, nell'offerta fuori sede, per tale motivo i fogli informativi dell'Intermediario riportano sempre il nominativo e la qualifica del soggetto che entra in rapporto con il cliente. Al riguardo il soggetto che procede all'offerta deve consegnare al Cliente, in tempo utile e prima che il contratto sia concluso o che il Cliente sia vincolato da un'offerta, il Foglio Informativo del prodotto/servizio prescelto, acquisendo l'attestazione di avvenuta consegna che deve essere conservata agli atti. L'attestazione di cui

sopra è contenuta in tutti i fogli informativi predisposti e pubblicizzati da Confeserfidi e viene acquisita con specifica firma del cliente.

2.1.10 I Fogli Informativi riferiti a prodotti di finanziamento, comunque, denominati, riportano l'indicazione che il cliente può consultare lo specifico Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM) previsto dall'art. 2 della Legge Antiusura n. 108/1996, esposto presso la sede e gli uffici di rappresentanza, nonché sul sito internet dell'intermediario. In caso di offerta fuori sede, il documento contenente i Tassi Effettivi Globali Medi (TEGM), previsti dalla Legge 108/1996 (c.d. Legge Antiusura), deve essere consegnato al Cliente con l'acquisizione dell'attestazione di avvenuta consegna che deve essere conservata agli atti; il cliente, sul foglio informativo, attesta di aver preso visione e di aver ricevuto copia del documento contenente i Tassi Effettivi Globali Medi (TEGM) esposti presso la sede e gli Uffici di rappresentanza dell'Intermediario e liberamente consultabili sul sito internet.

2.1.11 L'aggiornamento dei Tassi Effettivi Globali Medi (TEGM) viene eseguito, con cadenza trimestrale, sull'applicativo informatico in uso all'intermediario (sistema Match! fornito da Galileo Network spa) dall'ufficio *Information Technology* su indicazione della Funzione *Compliance*; parimenti, il documento contenente i tassi usura, per il trimestre di riferimento, viene stampato e reso disponibile alla clientela nei locali aperti al pubblico a cura dei dipendenti o dei componenti la rete di vendita che operano nei suddetti locali. Copia informatica del documento contenente i tassi usura, per il trimestre di riferimento, è altresì, messa a disposizione della clientela sul sito internet dell'intermediario da parte dell'ufficio Marketing e Comunicazione.

**2.2 Guide pratiche** La normativa prevede che gli Intermediari mettano a disposizione della Clientela la “*Guida pratica sull'Arbitro Bancario Finanziario*”( nel seguito anche “Guida”), redatta in conformità al modello pubblicato sul sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it). Gli Intermediari pubblicano sul proprio sito internet gli ulteriori documenti divulgativi (“Guide”) conformi ai modelli pubblicati sul sito [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it), e fanno rinvio alle Guide nei fogli informativi, ove previste per il prodotto/servizio cui il foglio informativo si riferisce.

2.2.1 Confeserfidi, non eroga prodotti a cui le Guide si riferiscono; Confeserfidi mette a disposizione per la clientela, nei locali aperti al pubblico esclusivamente la “*Guida pratica sull'Arbitro Bancario Finanziario*”, tale documento viene, inoltre, reso disponibile ai Clienti, nei locali aperti al pubblico, a cura dei dipendenti o dei componenti la rete di vendita che

operano nei suddetti locali; la “Guida pratica sull’Arbitro Bancario Finanziario” viene, altresì, messa a disposizione dei Clienti sul sito internet di Confeserfidi ([www.confeserfidi.it](http://www.confeserfidi.it)), a cura dell’ufficio Marketing e Comunicazione.

2.2.2 In caso di offerta fuori sede, la Guida deve essere consegnata al cliente, e l’Intermediario deve acquisire un’attestazione del cliente circa l’avvenuta consegna che deve essere conservata agli atti; il cliente, nel foglio informativo, attesta di aver preso visione e di aver ricevuto copia della “Guida pratica sull’Arbitro Bancario Finanziario”, esposta negli Uffici di rappresentanza dell’Intermediario e liberamente consultabile sul sito internet.

2.3 **Annunci pubblicitari** La normativa prevede che gli annunci pubblicitari devono essere chiaramente riconoscibili come tali; in particolare, essi devono specificare:

- i) la propria natura di messaggio pubblicitario con finalità promozionale;
- ii) la necessità di fare riferimento, per le condizioni contrattuali, ai Fogli Informativi, con l’indicazione delle modalità con cui questi ultimi sono messi a disposizione dei Clienti.

2.3.1 La normativa prevede, altresì che gli annunci pubblicitari relativi a operazioni di finanziamento, nei quali l’Intermediario dichiara il tasso di interesse o altre cifre relative al costo del credito, devono indicare, ove previsto, il TAEG, con la specifica del periodo minimo di validità, ossia il periodo nel quale l’Intermediario pratica le condizioni pubblicizzate.

2.3.2 Confeserfidi osserva nei suoi annunci pubblicitari le prescrizioni di cui sopra; l’Ufficio Marketing e comunicazione, prima di procedere al lancio di una campagna pubblicitaria, acquisisce il parere della Funzione *Compliance*, sul rispetto dei requisiti normativi.

**2.4 Consegna di copia del contratto** La normativa prevede che, prima della conclusione del contratto, l’Intermediario consegni al Cliente, su sua richiesta, una copia del testo contrattuale idoneo per la stipula; a scelta del Cliente può essere consegnato il solo documento di sintesi; la consegna deve avvenire entro tempi congrui rispetto alla richiesta.

2.4.1 Nei contratti relativi ai prodotti che comportano assunzione di rischio per Confeserfidi, in considerazione del fatto che la determinazione delle condizioni economiche da applicare è preceduta da un’istruttoria, Confeserfidi consegna gratuitamente al cliente lo schema di contratto, privo delle condizioni economiche, ed il preventivo contenente le condizioni economiche calcolate in base alle informazioni fornite dal Cliente.



2.4.2 La consegna della copia del contratto non impegna le parti alla conclusione dello stesso. In caso di modifica delle condizioni contrattuali indicate nella copia consegnata al Cliente, l'Intermediario, prima della conclusione del contratto, informa il Cliente delle modifiche intervenute e, su richiesta di quest'ultimo, gli consegna una copia completa del nuovo testo contrattuale idoneo per la stipula, ovvero una nuova copia del documento di sintesi.

**2.5 Documento di sintesi** La normativa prevede che al contratto è unito un “*Documento di Sintesi*”, che riporta le condizioni economiche applicate al cliente, così come pubblicate nel foglio informativo relativo allo specifico prodotto/servizio.

2.5.1 Il *Documento di Sintesi* costituisce il frontespizio del contratto di Confeserfidi, e ne è parte integrante, in presenza di un accordo delle parti in tal senso. Per i contratti di mutuo che sono, o potrebbero rimanere, a tasso fisso per tutta la durata del contratto, il *Documento di Sintesi* riporta in calce il piano di ammortamento.

**2.6 Indicatore sintetico di costo** La normativa prevede che il foglio informativo e il documento di sintesi devono riportare un “*Indicatore Sintetico di Costo*”, denominato “*Tasso Annuo Effettivo Globale*” (TAEG), quando gli stessi sono relativi alle seguenti categorie di operazioni, indicate nell'Allegato alla delibera del CICR del 4 marzo 2003:

- i) mutui;
- ii) anticipazioni bancarie;
- iii) altri finanziamenti (ad esempio i prestiti personali e i prestiti finalizzati);
- iv) aperture di credito in conto corrente offerte a clienti al dettaglio.

2.6.1 Il TAEG è calcolato secondo quanto previsto dalla disciplina in materia di credito per i consumatori.

2.6.2 Confeserfidi finanzia, tra le categoria di operazioni sopra riportate, solo i mutui indicati alla lettera i), pertanto, Confeserfidi riporta l'indicazione del TAEG esclusivamente nelle operazioni di finanziamento diretto, nelle diverse forme erogate.

### 3. Contratti

3.1 **Forma e contenuto dei contratti** La normativa prevede che i contratti devono essere redatti in forma scritta; il documento informatico soddisfa i requisiti della forma scritta nei casi previsti dalla legge (D. Lgs. n. 82/2005 artt. 20 e 21); in caso di inosservanza della forma prescritta il contratto è nullo; la nullità può essere fatta valere solo dal Cliente.

3.1.1 Confeserfidi predispone uno specifico contratto e/o mandato per ciascun prodotto/servizio offerto, anche nel caso di prodotti/servizi che non comportano rischio per l'intermediario.

3.1.2 L'Ufficio Responsabile o il Responsabile del prodotto cura la predisposizione del format di contratto, con la collaborazione e il necessario visto da parte della Funzione *Compliance*; l'Ufficio Responsabile o il responsabile del prodotto deve assicurare, altresì, l'implementazione del format di contratto nel sistema informativo Match!, con la collaborazione dell'Ufficio *Information Technology*; è, altresì, cura dell'ufficio Responsabile o del Responsabile del prodotto, anche l'eventuale aggiornamento, implementazione e/o dismissione del contratto relativo al prodotto/servizio interessato, laddove dovesse essere necessario.

3.1.3 Un esemplare del contratto e/o mandato è consegnato al Cliente; la consegna è attestata con specifica sottoscrizione del Cliente, ulteriore rispetto alla firma del contratto, apposta sull'esemplare del contratto conservato dall'Intermediario.

3.1.4 In caso di conclusione del contratto mediante strumenti informatici, Confeserfidi osserva, oltre alla disciplina prevista dalle “*Disposizioni sulla Trasparenza*”, anche le norme legislative o regolamentari specificamente stabilite per l'utilizzo di tali tecniche; in tali casi, la consegna di copia del contratto può avvenire attraverso lo strumento informatico e viene acquisita l'attestazione esplicita del cliente, separatamente dalla sottoscrizione, in via informatica.

**3.2 Contenuto dei contratti** La normativa prevede che il contratto riporti tutte le condizioni applicate, incluse le condizioni generali di contratto; i contratti indicano il tasso di interesse e ogni altro prezzo e condizione praticati, inclusi, per i contratti di credito, gli eventuali maggiori oneri in caso di mora; vanno indicate, oltre alle commissioni spettanti all'Intermediario, le voci di spesa a carico del Cliente, ivi comprese le voci relative alla comunicazione alla Clientela. Sono nulle e si considerano non apposte le clausole contrattuali di rinvio agli usi per la determinazione dei tassi di interesse e di ogni altro prezzo e condizione praticati, nonché quelle che prevedono tassi, prezzi e condizioni sfavorevoli per i Clienti rispetto a quelle pubblicizzate nei fogli informativi e nei documenti di sintesi. In tutti i casi in cui le clausole contrattuali relative alle condizioni economiche praticate siano nulle si applicano le condizioni pubblicizzate nei fogli informativi e nei documenti di sintesi; in mancanza di pubblicità nulla è dovuto. In tutti i casi in cui le clausole contrattuali relative alle condizioni economiche praticate siano nulle è prevista la tempestiva restituzione delle somme indebitamente addebitate al cliente.

3.2.1 I Contratti e/o mandati predisposti da Confeserfidi riportano, nel rispetto delle prescrizioni normative, le condizioni economiche e contrattuali relative al prodotto/servizio offerto al Cliente.

3.2.2 Nei casi in cui le clausole contrattuali relative alle condizioni economiche praticate siano nulle, Confeserfidi restituisce le somme indebitamente incassate; nello specifico, l'ufficio Amministrazione, su richiesta dell'Ufficio o del Responsabile del prodotto e/o servizio, individua le somme indebitamente percepite e procede alla restituzione delle stesse al cliente.

## 4. Comunicazioni alla Clientela

4.1 Variazioni contrattuali (*Jus Variandi*) La normativa prevede che un Intermediario può modificare, unilateralmente, le condizioni del contratto, qualora tale facoltà sia convenuta contrattualmente, con le condizioni e nei limiti di cui all'art. 118 del TUB; nei contratti di durata, la facoltà di modifica unilaterale, da parte dell'Intermediario, può essere convenuta, esclusivamente, per le clausole non aventi ad oggetto i tassi di interesse, sempre che sussista un giustificato motivo e, sempre che la modifica riguardi soltanto fattispecie di variazione di clausole previste nel contratto e non comporti l'introduzione di nuove clausole. Nei contratti a tempo indeterminato (c.d. a revoca), può essere convenuta, con clausola approvata specificamente dal Cliente, la facoltà di modificare unilateralmente da parte dell'Intermediario i tassi, i prezzi e le altre condizioni di contratto sempre qualora sussista un giustificato motivo. Le comunicazioni relative alle modifiche unilaterali sono sempre gratuite per il cliente. Qualunque modifica unilaterale delle condizioni contrattuali deve essere comunicata espressamente al Cliente, secondo modalità contenenti in modo evidenziato la formula: "*Proposta di modifica unilaterale del contratto*", con un preavviso minimo di due mesi, in forma scritta o mediante altro supporto durevole preventivamente accettato dal Cliente. La modifica si intende approvata ove il Cliente non receda, senza spese, dal contratto entro la data prevista per la sua applicazione. In tale caso, in sede di liquidazione del rapporto, il Cliente ha diritto all'applicazione delle condizioni precedentemente praticate. Le variazioni contrattuali per le quali non siano state osservate le prescrizioni del presente articolo sono inefficaci, se sfavorevoli per il Cliente. Il cliente ha sempre diritto di ottenere in qualsiasi momento e in tempi ragionevoli il testo aggiornato del contratto, a sua scelta in formato elettronico o cartaceo, qualora siano state apportate modifiche unilaterali.

4.1.1 La disciplina sullo *Jus Variandi* ha un impatto relativo su Confeserfidi, in quanto i crediti di firma o per cassa, pur essendo contratti di durata, sono a tempo determinato e non possono subire modifica unilaterale da parte dell'Intermediario nel tasso di interesse e, in generale, nei costi, che, tra l'altro, per quanto riguarda le fideiussioni sono incassati all'atto di concessione dell'affidamento; in ragione di ciò, i contratti di finanziamento diretto e di fideiussione diretta non prevedono la possibilità di modificare unilateralmente le condizioni del contratto.

4.1.2 Per il prodotto Garanzia collettiva fidi, Confeserfidi ha, invece, previsto nel contratto la facoltà di modificare unilateralmente, nel rispetto della normativa vigente, le condizioni economiche contrattuali dei costi della garanzia (*cd. recurring*), relativamente alle linee di credito concesse a revoca (conto corrente, anticipo fatture, ecc.). In caso di esercizio dello *Jus Variandi*, l'Ufficio o il Responsabile del prodotto, per il tramite dell'ufficio Affari generali e personale, comunica espressamente al Cliente, con PEC o Raccomandata AR, le condizioni contrattuali oggetto di modifica. La modifica si intende approvata ove il Cliente non receda, senza spese, dal contratto entro la data prevista per la sua applicazione, in tal caso, in sede di liquidazione del rapporto, il Cliente ha diritto all'applicazione delle condizioni praticate in precedenza.

4.2 Comunicazioni periodiche alla clientela La normativa prevede che nei contratti di durata, gli Intermediari forniscono ai Clienti, alla scadenza del contratto e, comunque, almeno una volta l'anno, una comunicazione analitica che dia una completa e chiara informazione sullo svolgimento del rapporto e un quadro aggiornato delle condizioni economiche applicate. In relazione alle garanzie prestate e a quelle ricevute dall'Intermediario, le comunicazioni periodiche contengono le informazioni rilevanti per lo svolgimento del rapporto (ad es. l'ammontare dell'esposizione del debitore principale). In mancanza di opposizione da parte del Cliente, le comunicazioni si intendono approvate trascorsi sessanta giorni dal ricevimento. La comunicazione periodica è effettuata mediante invio o consegna di un rendiconto e del documento di sintesi delle condizioni economiche; il rendiconto indica, anche mediante voci sintetiche di costo, tutte le movimentazioni, le somme a qualsiasi titolo addebitate o accreditate, il saldo debitore o creditore e ogni altra informazione per la comprensione dell'andamento del rapporto; il documento di sintesi, datato e progressivamente numerato, aggiorna quello unito al contratto e riporta le condizioni economiche in vigore. Le condizioni modificate rispetto alla comunicazione precedente sono riportate con una specifica evidenza grafica. L'invio o la consegna del documento di sintesi può essere omessa, se le condizioni economiche in vigore non sono variate rispetto alla comunicazione precedente. Il contratto stabilisce le modalità di invio delle comunicazioni periodiche alla clientela e indica i costi connessi alle diverse modalità di invio utilizzate; le modalità includono sempre la forma cartacea e quella elettronica ed in ogni momento del rapporto il Cliente ha diritto di cambiare la modalità di comunicazione utilizzata. L'offerta può prevedere la sola forma elettronica,

quando il contratto sia concluso con clienti obbligati per legge a dotarsi di un indirizzo di posta elettronica certificata (PEC).

4.2.1 Confeserfidi, trattando con clienti obbligati per legge a dotarsi di un indirizzo di posta elettronica certificata, ha previsto nel contratto che le comunicazioni periodiche alla clientela siano inviate tramite PEC; l'invio cartaceo avverrà nel caso in cui il cliente, per qualsiasi motivo, non sia stato raggiunto all'indirizzo di posta elettronica, ovvero nel caso di invio delle comunicazioni ai garanti privati della controparte che, essendo persone fisiche, possono non essere dotate di indirizzo PEC.

4.2.2 Confeserfidi effettua le comunicazioni periodiche alla clientela secondo quanto di seguito indicato; le lettere da inviare hanno ad oggetto i finanziamenti diretti, nelle loro diverse forme, le fidejussioni, la garanzia collettiva fidi, i garanti privati che abbiano manlevato Confeserfidi per gli affidamenti citati; per tali comunicazioni annuali, l'ufficio Affari generali e personale, richiede al fornitore dei servizi informatici Galileo Network spa, di mettere a disposizione nell'applicativo informatico Match!, le lettere da inviare; l'Ufficio Affari generali e personale, con l'ausilio dell'Ufficio *Information Technology*, predispone il materiale per l'invio e completa, entro i primi quattro mesi dell'anno solare, l'invio delle comunicazioni periodiche alla clientela relative all'esercizio precedente.

4.2.3 Per le comunicazioni da effettuarsi a seguito di estinzione del rapporto, l'Ufficio Affari legali, monitoraggio e *operation*, invia le comunicazioni alla clientela; nel caso di estinzione di un credito diretto, l'invio della comunicazione alla clientela avviene entro il mese successivo all'estinzione.

4.2.4 Nel caso di estinzione di un rapporto relativo a garanzia collettiva fidi, l'Ufficio Affari legali, monitoraggio e *operation*, invia la comunicazione alla clientela entro il mese successivo all'acquisizione dell'informazione da parte dell'istituto di credito.

4.3 Richiesta di documentazione su singole operazioni La normativa prevede che il Cliente, colui che gli succede a qualunque titolo, e colui che subentra nell'amministrazione dei suoi beni, hanno diritto di ottenere, a proprie spese, entro un congruo termine e, comunque, non oltre 90 giorni dalla richiesta, copia della documentazione relativa a singole operazioni poste in essere negli ultimi 10 anni. Al Cliente possono essere addebitati solo i costi di produzione di tale documentazione. Gli Intermediari indicano al Cliente, al momento della richiesta, il presumibile importo delle relative spese. Resta fermo per il Cliente il diritto di accesso ai dati personali previsto dall'art. 15 del GDPR.

4.3.1 Confeserfidi applica quanto prima descritto; nello specifico, la richiesta del cliente, da qualunque canale pervenga, è gestita dall'ufficio Affari generali e personale che risponde nei termini di cui sopra, con la collaborazione, se necessaria, di altri eventuali uffici coinvolti in considerazione della natura della richiesta pervenuta.

4.3.2 Qualora siano state apportate modifiche unilaterali al contratto, il cliente ha sempre diritto di ottenere, in qualsiasi momento e in tempi ragionevoli, il testo aggiornato del contratto, a sua scelta in formato elettronico o cartaceo; in tali casi la richiesta del cliente, da qualunque canale pervenga, è gestita dall'ufficio Affari generali e personale che risponde nei termini di cui sopra, con la collaborazione se necessaria di altri eventuali uffici coinvolti in considerazione della natura della richiesta.

## **5. Offerta contestuale di altri contratti assieme a un prodotto di rischio**

5.1 Nel caso di collocamento, accanto ad un contratto relativo ad un prodotto che comporta per Confeserfidi l'assunzione di rischio, di prodotti/servizi accessori (servizi offerti, anche gratuitamente, insieme ad un servizio principale, su base obbligatoria o facoltativa, anche se non strettamente connessi ad esso, come ad es. i contratti di assicurazione), tale scelta deve essere supportata da cautele particolari.

5.2 La normativa prevede che l'Intermediario deve adottare procedure organizzative e di controllo interno che assicurino:

- una valutazione dei rischi (anche legali e reputazionali) connessi all'offerta contestuale di più contratti, con particolare attenzione ai casi in cui il prodotto/servizio offerto congiuntamente al finanziamento non sia funzionale rispetto alle caratteristiche del finanziamento proposto;
- la comprensibilità per i clienti della struttura, delle caratteristiche e dei rischi tipicamente connessi con la combinazione dei prodotti/servizi offerti contestualmente;
- la corretta inclusione nel TAEG dei costi dei prodotti/servizi accessori connessi al contratto di finanziamento;

5.3 La normativa prevede che l'Intermediario deve adottare procedure organizzative e di controllo interno che assicurino che le procedure di promozione e collocamento siano improntate a canoni di trasparenza e correttezza, in modo che:

- o il cliente sia avvertito in modo chiaro dell'esistenza di contratti offerti in via obbligatoria contestualmente al finanziamento;
- o sia illustrato chiaramente e correttamente al cliente se la validità dell'offerta è condizionata alla conclusione congiunta di altri contratti;
- o al cliente siano illustrati gli effetti complessivi, in termini di obblighi e vantaggi, derivanti dalla combinazione dei contratti offerti;

5.4 La normativa prevede che l'Intermediario deve adottare procedure organizzative e di controllo interno che assicurino, altresì, che

- per ciascuno dei contratti offerti contestualmente sia fornita la specifica documentazione precontrattuale eventualmente prevista e le sottoscrizioni del Cliente siano acquisite su documenti distinti;



- che le forme di remunerazione e valutazione del personale e della rete distributiva non incentivino la vendita congiunta del contratto facoltativo e del contratto di finanziamento in misura maggiore rispetto alla vendita separata dei due contratti;
- il rispetto della disciplina di settore in cui il servizio accessorio eventualmente ricade.

5.5 Confeserfidi, attualmente, non offre alla clientela prodotti complessi, ma è conscia dei rischi legali e di reputazione che tale tipo di prassi può comportare e si è strutturata in modo da intercettare e prevenire tali tipi di rischi. Al riguardo si rimanda alla Policy in materia di *Product and Oversight Governance*” (POG) approvata dal Consiglio di Amministrazione di Confeserfidi, tempo per tempo vigente.

5.6 Le Funzioni di controllo dell’intermediario verificano la corretta qualificazione dei servizi accessori come obbligatori o facoltativi da parte dell’Ufficio o del Responsabile del prodotto, tenendo in considerazione il documento “Policy in materia di *Product and Oversight Governance*”, il documento “Politiche di remunerazione e incentivazione”, il documento “Politica del credito”, il Regolamento 2 “Processo del credito”, il Regolamento “Struttura poteri delegati”.

## 6. Presidi organizzativi interni

6.1 Confeserfidi si è dotato di presidi organizzativi al fine di prevenire i rischi di natura legale e reputazionale, connessi ai rapporti con la clientela, in ossequio a quanto considerato da Banca d'Italia circa il rispetto delle disposizioni sulla trasparenza anche ai fini dei controlli sull'adeguatezza patrimoniale a fronte dei rischi legali e di reputazione.

6.2 Confeserfidi adotta procedure interne per assicurare:

- la valutazione della struttura dei prodotti/servizi e della loro conformità alla legge, con riferimento alla comprensibilità da parte della Clientela della loro struttura, delle loro caratteristiche e dei rischi tipicamente connessi ai medesimi;
- la trasparenza e la correttezza nella promozione e vendita dei prodotti, con accorgimenti atti a far sì che la documentazione informativa fornita sia completa, chiara e accessibile da parte della Clientela, la quale non deve essere indirizzata verso prodotti/servizi evidentemente non adeguati alle proprie esigenze finanziarie, da parte dei componenti la rete distributiva che devono avere adeguata ed aggiornata conoscenza dei prodotti e della normativa in materia di trasparenza;
- le forme di remunerazione e valutazione dei componenti la rete distributiva non costituiscano un incentivo a promuovere e vendere prodotti/servizi non adeguati alle esigenze finanziarie dei clienti.

6.3 Le procedure previste sono:

- informate a principi di proporzionalità, avendo riguardo alla natura, alla dimensione e alla complessità dell'operatività degli intermediari, alla complessità e alla rischiosità dei prodotti, alle tecniche di commercializzazione impiegate, alle diverse tipologie di clienti;
- adeguatamente formalizzate; a tal fine gli intermediari conservano la documentazione relativa all'adozione e all'applicazione delle procedure;
- periodicamente valutate per verificarne l'adeguatezza e l'efficacia e per rimediare alle carenze eventualmente riscontrate, tenendo anche conto dei reclami pervenuti; a tal fine è previsto il coinvolgimento della *Funzione Compliance* che svolge specifici

accertamenti e riferisce agli organi aziendali con periodicità almeno annuale e, comunque, ogni qual volta siano state accertate gravi carenze.

6.4 Le Funzioni di controllo verificano il rispetto delle procedure nell'ambito delle valutazioni sul presidio dei rischi operativi e reputazionali, svolgendo opportuni accertamenti e riferendo agli organi aziendali con periodicità almeno annuale e, comunque, ogni qualvolta siano state accertate gravi carenze. In particolare, la Funzione Compliance è coinvolta nella valutazione, *ex ante*, della conformità alla regolamentazione applicabile di tutti i progetti innovativi (inclusa l'operatività in nuovi prodotti o servizi) che l'intermediario intenda intraprendere, nonché nella prevenzione e nella gestione dei conflitti di interesse, anche con riferimento ai dipendenti e agli esponenti aziendali. Essa svolge un'attività consultiva verso le strutture interne in relazione all'introduzione di nuovi prodotti e/o servizi concernenti materie, formulando raccomandazioni e verificandone l'osservanza; in merito al collocamento di nuovi prodotti, la Funzione è preventivamente interpellata, per gli aspetti di propria competenza, mediante richiesta di un parere, ogni qualvolta vengano introdotti nuovi prodotti ovvero in ordine alla sottoscrizione o alla revisione di nuove convenzioni e/o accordi; al riguardo, la Funzione, sulla base della documentazione di supporto, formula per iscritto parere motivato e successivamente verifica che quanto posto in essere risponda al livello di conformità atteso. La Funzione Antiriciclaggio provvede a prestare consulenza ed assistenza agli organi aziendali e all'alta direzione, in caso di offerta di prodotti e servizi nuovi, effettuando, in via preventiva, valutazioni in materia di antiriciclaggio. La Funzione Controllo Rischi analizza i rischi dei nuovi prodotti/servizi e di quelli derivanti dall'ingresso in nuovi segmenti operativi e di mercato; al riguardo collabora con le funzioni apposite nell'attività di controllo, affinché sia rispettato il carattere della "prevalenza"; collabora con le funzioni apposite al fine di monitorare il rispetto di limiti di budget fissati dal Consiglio di Amministrazione, laddove previsti. La Funzione Internal Audit riceve dalle funzioni di controllo di secondo livello qualunque notizia riguardante la rilevazione di violazioni significative e l'esposizione a particolari tipologie di rischio rilevante (e.g. rischio di non conformità) sui diversi processi, informandola, altresì, in merito ad eventuali adeguamenti della struttura organizzativa e delle procedure, proposti in relazione a carenze, cambiamenti del quadro normativo di riferimento, introduzione di nuovi prodotti, attività o processi. Le Funzioni di controllo di secondo livello, inoltre, inviano ogni altra documentazione ritenuta utile o richiesta dalla Funzione Internal Audit. In particolare, la Funzione Internal Audit può farsi promotore di *focus group*/riunioni

con i referenti degli organi e delle altre funzioni di controllo, volti a confrontarsi sulle priorità dei controlli e sulla funzionalità del sistema nel suo complesso, anche al fine di facilitare l'integrazione delle singole attività.

## 7. Controlli dell'Autorità di Vigilanza

7.1 Ai sensi dell'art. 128 TUB, Banca d'Italia, per verificare il rispetto delle disposizioni previste ai sensi del Titolo VI del TUB, può acquisire informazioni, atti e documenti ed eseguire ispezioni presso banche, Poste Italiane S.p.A. per l'attività di Bancoposta, intermediari finanziari iscritti nell'albo previsto dall'art. 106, istituti di moneta elettronica e istituti di pagamento.

7.2 Ai sensi dell'art. 128 ter del TUB, qualora nell'esercizio dei controlli emergano irregolarità, la Banca d'Italia può:

- a) inibire la continuità dell'attività, anche di singole aree o sedi secondarie, e ordinare la restituzione delle somme indebitamente percepite e altri comportamenti conseguenti;
- b) inibire specifiche forme di offerta, promozione o conclusione di contratti disciplinati dal Titolo VI del TUB;
- c) disporre in via provvisoria la sospensione, per un periodo non superiore a 90 giorni, delle attività di cui alla lettere a) e b), laddove sussista particolare urgenza;
- d) pubblicare i provvedimenti di cui sopra nel sito web della Banca d'Italia e disporre altre forme di pubblicazione, eventualmente a cura e spese dell'intermediario, quando vi siano particolari esigenze conoscitive per il pubblico.

6.3 Ai sensi dell'art. 144 del TUB, la Banca d'Italia può irrogare altre sanzioni amministrative pecuniarie, nel caso di mancato rispetto delle disposizioni previste dal Titolo VI del TUB.

6.4 Ai sensi dell'art. 128 *decies* comma 2, per gli Agenti in attività finanziaria, i controlli della Banca d'Italia sono esercitati nei confronti dell'intermediario mandante, che è responsabile del rispetto delle disposizioni previste, ai sensi del Titolo VI del TUB, da parte degli agenti di cui si avvale; a questi fini, la Banca d'Italia può, altresì, effettuare ispezioni presso l'agente in attività finanziaria, anche avvalendosi del Corpo della Guardia di Finanza.