



FUNZIONI COMPILATRICI:  
Servizio Compliance Prodotti Bancari - MPS

**Comunicazione per:**

**Consiglio Di Amministrazione - MPS**

OGGETTO:

**Banca d'Italia. Verifiche di trasparenza condotte nel 2016. Aggiornamento.**

*Indice degli allegati:*

*Allegato 1 – Comunicazione di aggiornamento per Banca d'Italia;*

*Allegato 2 – Tabella degli impatti economici;*

*Allegato 3 – Piano remunerazione affidamenti e sconfinamenti;*

*Allegato 4 – Documento di normativa su Trasparenza;*

*Allegato 5 – Piano trasparenza 2017.*

## **1. MOTIVAZIONE**

- La presente comunicazione ha il fine di illustrare al **Consiglio di Amministrazione i contenuti della nota che sarà inviata alla Banca d'Italia**, a firma del Responsabile della funzione di Compliance, e che contiene un aggiornamento sullo stato delle diverse iniziative attivate per garantire la conformità alla disciplina sulla **trasparenza bancaria (cfr. Allegati 1, 2, 3, 4 e 5)**.
- Il CdA è interessato da questa memoria in quanto essa contiene informazioni ed aggiornamenti sui rilievi della Vigilanza in materia di trasparenza e sulle relative azioni di rimedio, già portati all'attenzione del Consiglio nel secondo semestre del 2017 e nell'ottobre 2018.

## **2. INFORMAZIONI RILEVANTI**

- Come noto, in data **28.08.2017** Banca d'Italia ha comunicato gli **esiti dell'attività ispettiva sportellare** condotta in materia di **trasparenza** bancaria nel IV trimestre 2016, avanzando taluni **rilievi e osservazioni**.
- Il **primo riscontro**, accompagnato dalla valutazione della funzione di *Compliance*, è stato trasmesso alla Vigilanza il **27.10.2017** e conteneva, oltre ai chiarimenti sui punti oggetto di rilievi e osservazioni, anche la rappresentazione delle azioni di rimedio; il **secondo riscontro**, resosi necessario a seguito della richiesta della Vigilanza di conoscere la tempificazione definitiva delle azioni di rimedio, è stato inviato il **18.12.2017** e precisava che la conclusione del Piano Trasparenza era prevista per il 31.12.2018; i contenuti di entrambi i riscontri sono stati portati all'attenzione del Consiglio di Amministrazione nelle sedute del 27.10 e del 12.12.2017.
- Lo scorso **7 agosto** la Vigilanza ha inviato una **nuova comunicazione** con la quale, nel prendere nota delle iniziative programmate, invitava la Banca a:
  - (i) **riesaminare gli schemi commissionali per le operazioni di "anticipo"** su fatture o altri documenti e, ove del caso, provvedere alle azioni correttive necessarie;
  - (ii) condurre una specifica **valutazione circa la coerenza fra assetti organizzativi, procedure e condotte** adottate dalla Banca in materia di remunerazione di affidamenti e sconfinamenti e **gli Orientamenti** della Banca d'Italia **sulla remunerazione degli affidamenti e sconfinamenti pubblicati il 3/07/2018**;



- (iii) adottare idonee iniziative per accrescere la capacità della Banca di **far fronte con tempestività alle criticità riscontrate nell'ambito dei controlli (esterni ed interni)** in materia di trasparenza e ripristinare una corretta operatività con la clientela;
  - (iv) fornire **aggiornamenti** in merito allo stato di attuazione delle **iniziative pianificate nel Piano Trasparenza**, con particolare riguardo a quelle che richiedono anche la quantificazione e la restituzione di somme impropriamente addebitate;
  - (v) fornire **chiarimenti** in merito ai criteri utilizzati per la determinazione del saldo disponibile sui conti correnti a fronte della **segnalazione di un cliente** pervenuta all'attenzione della Vigilanza.
- In relazione alle succitate richieste, in data 19.10.2018 è stata fornita puntuale risposta alla Banca d'Italia, i cui principali contenuti sono stati portati all'attenzione del CdA nella seduta del 18.10.2018.
  - In ottemperanza agli accordi assunti per via informale con la Vigilanza lo scorso mese di dicembre, occorre adesso fornire all'Autorità un aggiornamento sullo stato delle attività svolte per il superamento di quanto rilevato in materia di trasparenza. Il contenuto della comunicazione che verrà inviata alla Vigilanza è riassunto di seguito.

## 2.1 Contenuto della nota di aggiornamento per Banca d'Italia

- **Riesame del regime commissionale degli anticipi.**

Si ricorda che con la richiamata nota del 28.08.2017 la Banca d'Italia rilevava che la modalità di remunerazione dei contratti di "Anticipi su crediti e fatture commerciali" della Banca può determinare il supero della nota soglia dello 0,50% trimestrale, di cui all'art. 117-bis del TUB; rilevava altresì che non è in linea con il carattere onnicomprensivo della richiamata commissione applicata alle aperture di credito (il c.d. "corrispettivo su accordato") neppure l'applicazione, per gli "anticipi al salvo buon fine", di oneri fissi di liquidazione trimestrale (€ 17) e, sull'ulteriore "conto effetti" di appoggio, delle spese per conteggio interessi trimestrali (€ 17) e delle spese per operazione (€2,20), con un minimo di € 16.

Con gli Orientamenti sulla remunerazione degli affidamenti e sconfinamenti pubblicati lo scorso 3 luglio, la Banca d'Italia ha inteso formalizzare la posizione interpretativa sul tema, indicando chiaramente che sono incluse tra le aperture di credito tutte quelle fattispecie a carattere rotativo nelle quali la disponibilità sia generata da operazioni di anticipo su crediti. Alla luce di tali Orientamenti ed avuto conto del loro carattere di indirizzo dell'azione di vigilanza, **la Banca ha ritenuto di estendere anche alle operazioni di anticipo e sconto il regime fondato sulla commissione onnicomprensiva, come definito dal citato art. 117-bis.**

D'altro canto, l'analisi comparativa svolta analizzando i fogli informativi dei *competitors* ha dimostrato che, per tali forme tecniche di finanziamento, diverse banche applicano una commissione di messa a disposizione fondi e, alcune di esse, già le assegnano il carattere della onnicomprensività, ovvero dell'essere - in uno con il tasso di interesse - l'unica voce commissionale del rapporto di credito.

Più in dettaglio, le forme tecniche creditizie ricomprese nel perimetro di intervento sono quelle di seguito indicate (vengono esplicitati anche il n. di clienti coinvolti e le commissioni annue percepite: dati al 30.06.2018).



	Clienti coinvolti			Commissioni percepite			% com.ni
	Totale	Corporate	Retail	Totale	Corporate	Retail	
A. Anticipi in euro	37.982	14.390	23.592	81.935.641	50.886.682	31.048.959	97,04%
B. Anticipi in valuta	673	491	182	458.576	411.143	47.433	0,54%
C. Sconto portafoglio Italia*	1.409	nd	nd	216.111	nd	nd	0,26%
D. Conti correnti partitari per anticipazione sbf	27.963	7.166	20.797	1.821.994	454.064	1.367.930	2,16%
TOTALE**	54.242	17.484	36.758	84.432.322	51.751.889	32.464.322	
TOTALE al netto Sconto portafoglio Italia				84.216.211	51.751.889	32.464.322	
				61,5%	38,5%		

\* numero clienti coinvolti non disponibile, si considera il numero dei rapporti PI

\*\* nel caso dei clienti, sono stati calcolati al netto delle duplicazioni

\* \* \*

Iniziative intraprese e stato dei lavori:

- **Anticipi in euro:** (nuovi rapporti) a decorrere dall'1.01.2019 è stato adottato nuovo regime commissionale, sostituendo gli oneri previgenti con una sola commissione omnicomprensiva denominata "*corrispettivo su accordato*"; (rapporti in essere al 31.12.2018) avviata da gennaio 2019 la ricontrattualizzazione e, contestualmente, azzerate tutte le commissioni ad eccezione di quelle di *utilizzo* e *mancato utilizzo*, il cui ammontare trimestrale sarà comunque assoggettato a verifica per garantire che non superi lo 0,5% dell'accordato medio di periodo (s'intende rispettare così la prescrizione dell'art. 117-bis TUB ai sensi della quale la commissione omnicomprensiva non può superare lo 0,5%, per trimestre, della somma messa a disposizione del cliente). Sempre in riferimento agli anticipi in euro, a decorrere dall'1.10.2018 sono state azzerate tutte le spese relative al conto tecnico FANT (in quanto a diretto servizio dell'operazione di anticipo); si provvederà poi a rimborsare le spese del conto FANT già corrisposte dalla clientela, quandanche permangano dubbi sulla definizione del perimetro temporale cui circoscrivere l'iniziativa (si propone di limitare il perimetro dall'1.01.2016 - anno in cui la Banca ha preso conoscenza della posizione interpretativa della Vigilanza sul tema - al 30.09.2018).
- **Anticipi in valuta e sconto di portafoglio:** azzerate dall'1.01.2019 le commissioni.

Gli impatti economici dell'operazione sono riportati nell'**Allegato n. 2**.

- **Coerenza tra gli assetti organizzativi, le procedure e le condotte della Banca e il documento "Remunerazione degli affidamenti e sconfinamenti – Orientamenti di Vigilanza".**

Come noto, nel luglio scorso la Banca d'Italia ha emanato gli Orientamenti sulla remunerazione degli affidamenti e sconfinamenti. L'articolato normativo contiene una serie di chiarimenti in materia resi necessari a fronte del rilevamento, da parte della Vigilanza, di condotte eterogenee degli intermediari nell'applicazione della normativa primaria e secondaria sul tema.

A seguito dell'espressa richiesta della Vigilanza, manifestata con nota del 7.8 u.s., di "*condurre una specifica valutazione circa la coerenza fra assetti organizzativi, procedure e condotte adottate in materia di remunerazione di affidamenti e sconfinamenti rispetto a tutte le parti dei richiamati Orientamenti*", la Banca ha dato avvio alle opportune attività di valutazione, dalle quali sono emerse sia situazioni di allineamento rispetto al richiamato testo della Vigilanza (es. meccanismi di applicazione della commissione di istruttoria veloce, istituzione di controlli di primo livello), che ambiti in riferimento ai quali si è reso



necessario avviare iniziative di adeguamento (es. emanazione di una *policy* sulla remunerazione degli affidamenti e sconfinamenti che dovrà essere approvata dal CdA).

A tale riguardo, le iniziative – programmate entro il 31.12.2018 – risultano concluse ad eccezione di due interventi (affinamento procedure di ricostruzione delle attività di istruttoria veloce e controlli su taluni requisiti di applicazione della CIV). Per dettagli, cfr. **Allegato n. 3**.

▪ **Iniziative idonee ad accrescere la capacità della Banca di far fronte con tempestività alle criticità riscontrate.**

La Banca d'Italia con la richiamata nota del 7.8 u.s. ha invitato ad *“adottare idonee iniziative per accrescere la capacità della banca di far fronte con tempestività alle criticità riscontrate nell'ambito dei controlli (interni o esterni) e ripristinare una corretta operatività con la clientela”*. La Vigilanza *“ha presente infatti che la gran parte degli interventi di rimedio programmati richiede implementazioni dell'infrastruttura IT ovvero elaborazioni ad hoc da parte delle funzioni informatiche”*. Aggiunge che *“In tutti i casi, le tempistiche previste per il completamento delle iniziative o, talvolta, anche solo delle azioni prodromiche alla risoluzione dei problemi e di ristori alla clientela, sono risultate estremamente dilatate nel tempo; non è risultato sempre possibile neanche l'adozione di provvedimenti volti a bloccare tempestivamente l'operatività censurata”*.

Per superare quanto rilevato, è stato formalizzato, nell'ambito della normativa interna in materia di Trasparenza, uno specifico processo di “gestione delle criticità e delle azioni di remediation”, il quale preveda compiti, responsabilità e tempistiche, in capo a pre-individuate strutture della Banca e del Consorzio Operativo di Gruppo.

In particolare, tale processo ha lo scopo, in tempi rapidi, di: (i) accertare le cause dell'anomalia; (ii) adottare le misure correttive idonee a rimuoverla evitandone il ripetersi; (iii) perimetrare il numero di rapporti interessati e quantificare i rimborsi dovuti, provvedendo al ristoro della clientela; (iv) informare gli Organi Apicali. Per dettagli, cfr. **Allegato n. 4**, §7.

▪ **Stato di attuazione delle iniziative pianificate a fronte delle verifiche di trasparenza condotte nel 2016.**

Come noto, a fronte dei rilievi dell'agosto 2017, la Banca ha adottato un piano di azione per il superamento delle criticità in materia di Trasparenza (Piano trasparenza 2017). Le iniziative di rimedio riferite ai rilievi e osservazioni della Vigilanza sono state concluse, compresi i rimborsi delle somme indebitamente percepite il cui dettaglio è contenuto all'interno dell'Allegato n. 2. Nel corso del 2019 sono state inoltre programmate iniziative di formazione in materia di trasparenza destinate ai dipendenti della Banca. Per dettagli cfr. **Allegato n. 5**.

▪ **Segnalazione sulle spese connesse al saldo disponibile dei conti correnti e mancato aggiornamento di taluni parametri per la determinazione dei tassi variabili dei contratti di finanziamento.**

Nella nota per la Vigilanza si dà atto:

- dell'avvio delle attività per la risoluzione dei disallineamenti tra le date di disponibilità in accredito ed addebito delle somme riferite ad assegni bancari insoluti. L'anomalia può portare ad un'errata applicazione della *Commissione di Istruttoria Veloce* (attività correttiva: in test; rimborsi: programmati in test entro il 31.03.2019);
- di avere rilevato una nuova criticità inerente al mancato aggiornamento di taluni indici di riferimento per la determinazione dei tassi di interesse variabili di un numero



di contratti di finanziamento pari a circa 30.000 (in corso interventi per aggiornamento parametri e individuazione degli eventuali rapporti da rimborsare).

### **3. CONDIVISIONI/PARERI PREVENTIVI:**

La presente memoria è stata preventivamente condivisa con le seguenti funzioni:

- Area Organizzazione
- Area Talent e Knowledge Management
- Area Credit Portfolio Governance
- Area Controlli, Conformità e Reclami
- Consorzio Operativo di Gruppo
- Direzione Retail
- Direzione Corporate

La comunicazione verrà sottoposta al Comitato Rischi preventivamente all'esame del Consiglio di Amministrazione.

Allegato File: Allegato 1.pdf  
Allegato File: Allegato 2.pdf  
Allegato File: Allegato 3.pdf  
Allegato File: Allegato 4.pdf  
Allegato File: Allegato 5.pdf





**MONTE  
DEI PASCHI  
DI SIENA**  
BANCA DAL 1472

22

AREA COMPLIANCE

Siena,

Spett.le

**BANCA d'ITALIA**

Dipartimento Vigilanza Bancaria e Finanziaria

Servizio Tutela dei clienti e Antiriciclaggio

Divisione verifiche trasparenza e correttezza

Casella di posta certificata:

[tca@pec.bancaditalia.it](mailto:tca@pec.bancaditalia.it)

**Oggetto: Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A. Verifiche di trasparenza**

Si fa seguito alla nostra comunicazione del 19.10.2018 (ns. Prot. 02446/2018) per fornire un aggiornamento sulle attività svolte e sugli impegni (residuali) che la scrivente Banca intende assumere per il definitivo superamento di quanto rilevato da codesta Vigilanza in materia di trasparenza con la nota del 7.08.2018 (Vs. Prot. 0936175/18).

Più in particolare, con la presente s'intende rendicontare su:

- gli interventi in corso e da avviare in merito alla revisione degli schemi commissionali per le operazioni di "anticipo" su fatture o altri documenti; a partire dall'1.1.2019 anche le operazioni di anticipazione e sconto di portafoglio sono state fatte rientrare nell'ambito di applicazione dell'art. 117-bis del T.U.B.;
- lo stato delle attività intraprese per garantire la coerenza tra gli assetti organizzativi, le procedure e le condotte della Banca e gli orientamenti pubblicati dalla Vigilanza nel luglio scorso sulla "Remunerazione degli affidamenti e sconfinamenti" (di seguito gli "Orientamenti"); alla data odierna la quasi totalità delle iniziative intraprese è giunta a conclusione, residuando taluni controlli sull'applicazione della Commissione di Istruttoria Veloce (CIV) e l'affinamento degli strumenti per la ricostruibilità delle attività di istruttoria veloce.
- lo stato del piano dei rimedi attivato a fronte dei rilevi e osservazioni di codesta Vigilanza del 28.08.2017; le progettualità definite sono pressoché concluse, rimanendo da compiere i soli interventi formativi per la rete commerciale;

\* \* \*

A seguire si rendiconta in dettaglio l'andamento delle attività riferite ai tre summenzionati ambiti, fornendo altresì in allegato l'aggiornamento delle matrici dei piani di intervento già rese a codesta Vigilanza nelle precedenti comunicazioni sulla materia.

#### 1. Riesame del regime commissionale degli anticipi

Come illustrato nella nota del 19.10, in considerazione del contenuto degli Orientamenti, la Banca si è impegnata ad estendere anche ai contratti di anticipo in euro il regime commissionale definito dall'art. 117-bis del T.U.B., prevedendo, in sostituzione degli attuali oneri espressamente riferibili al finanziamento, l'applicazione della cd. "commissione omnicomprensiva", denominata "corrispettivo sull'accordato" o "CA".

Tale regime è stato preso in considerazione anche per gli anticipi in valuta e per le operazioni di sconto di portafoglio, ma in tal caso - per il momento - si è preferito azzerare gli oneri diversi dal tasso di interesse, piuttosto che introdurre il *corrispettivo sull'accordato*.

Le forme tecniche creditizie ricomprese nel perimetro di intervento sono più precisamente quelle di seguito indicate, rispetto alle quali nel documento allegato **sub lettera A** vengono esplicitati il numero di clienti coinvolti e le commissioni annue percepite (dati al 30.06.2018): Anticipi in euro; Anticipi in valuta; Sconto di portafoglio.

pubblicato il 04.02 alle ore 9,30

Pag. 1



**MONTE  
DEI PASCHI  
DI SIENA**  
BANCA DAL 1472

Con riguardo agli **Anticipi in euro**, le commissioni applicate sono state sostituite con un'unica voce onnicomprensiva denominata, come detto, "*corrispettivo sull'accordato*" (analoga a quella già presente sulle forme tecniche delle aperture di credito in conto corrente), la quale viene imputata in percentuale sull'importo del fido accordato, nei limiti dello 0,5% trimestrale.

L'impianto del nuovo regime commissionale viene eseguito in maniera differenziata per tipologia di rapporto.

Per quanto riguarda i rapporti aperti da inizio anno (cd. "*nuovi rapporti*"), il regime commissionale è stato impiantato a decorrere dall'1.01.2019, aggiornando i fogli informativi e mettendo a disposizione delle dipendenze i nuovi schemi contrattuali ed i documenti di sintesi opportunamente adeguati.

Relativamente ai contratti in essere al 31.12.2018, è stato disegnato un processo di ricontrattualizzazione *ad hoc* (quindi, per via bilaterale), la cui esecuzione è stata anch'essa avviata nei primi giorni del mese di gennaio.

Le linee guida per la ricontrattualizzazione sono state delineate a livello di Direzione Generale che ha avuto cura di mettere a disposizione della rete commerciale e delle competenti strutture accentrate una serie di strumenti per la gestione delle attività ed il monitoraggio degli esiti dell'iniziativa. I principali sono:

- un *vademecum* che riassume il perimetro dell'intervento complessivo e che fornisce indicazioni puntuali sul processo da seguire e le attività da porre in essere;
- indicazioni quantitative sull'aliquota di riferimento di *corrispettivo sull'accordato* da proporre ai clienti, elaborate per fascia di *rating* e *modelli di servizio* commerciali; ciò in aderenza alle buone prassi delineate dalla Banca d'Italia negli *Orientamenti*, secondo le quali la commissione onnicomprensiva deve tener conto - tra l'altro - del merito creditizio del soggetto affidato (come peraltro già recepito dalla Banca in apposita normativa interna recentemente approvata);
- strumenti di monitoraggio consultabili a livello centrale e periferico per verificare quotidianamente gli stadi di avanzamento di tutto il processo di ricontrattualizzazione.

L'obiettivo è di eseguire la ricontrattualizzazione in un lasso di tempo il più possibile contenuto. Entro la fine del primo semestre dell'anno sarà poi valutato se, in riferimento a quei rapporti per i quali non sarà stato possibile effettuare la ricontrattualizzazione, sia opportuno agire mediante proposta di modifica unilaterale delle condizioni ex art. 118 T.U.B.<sup>1</sup>.

Sempre in riferimento agli Anticipi in euro, parallelamente alla rinegoziazione di cui sopra, a decorrere dall'1.01.2019 si è provveduto all'azzeramento delle seguenti commissioni sui contratti in essere:

- commissione di pratica;
- commissione di proroga;
- commissione di rientro/estinzione;
- commissione di istruttoria.

I rapporti esistenti al 31.12.2018 continueranno a vedere applicate la *commissione di utilizzo* (CU) e la *commissione di mancato utilizzo* (CMU), percepite con liquidazione trimestrale sino a che i rapporti medesimi non saranno ricontrattualizzati o modificati unilateralmente. I contratti in questione saranno comunque sottoposti a verifica sull'importo massimo commissionale da percepire, che non dovrà superare la soglia calcolata applicando all'accordato medio di periodo un'aliquota dello 0,5% trimestrale (c.d. "*cimatura*"). Tale meccanismo è improntato a soddisfare la finalità sostanziale della prescrizione di cui all'art. 117-bis del T.U.B., secondo la quale la commissione onnicomprensiva non può superare lo 0,5%, per trimestre, della somma messa a disposizione del cliente.

<sup>1</sup> Sulla fattibilità giuridica di tale intervento, la Banca ha acquisito, nello scorso mese di ottobre, un parere di un primario Studio Legale.



**MONTE  
DEI PASCHI  
DI SIENA**  
BANCA DAL 1472

Per quanto riguarda le altre tipologie contrattuali incluse nel perimetro di cui alla tabella A, sono state invece adottate le seguenti soluzioni.

Per i contratti di **Sconto di portafoglio** e **Anticipi in valuta**, considerata l'incidenza marginale delle operazioni ascrivibili a tali forme tecniche, si è provveduto dall'1.01.2019 all'azzeramento delle commissioni strettamente riferibili al finanziamento.

Passando poi ai c.d. "**conti tecnici**", oggetto di rilievo da parte della Vigilanza, che ha ritenuto il regime commissionale ad essi applicato in contrasto con il principio di omnicomprensività dell'art. 117-bis T.U.B., valutazioni puntuali sono state condotte con lo scopo di verificare se l'accensione dei relativi rapporti contrattuali sia da ritenere strettamente funzionale alla gestione delle operazioni di anticipo. Al riguardo, mentre si è avuto modo di appurare che il c.d. "conto FANT" è effettivamente utilizzato per la gestione dell'operazione di credito (il conto viene addebitato in caso di utilizzo delle somme da anticipare ed accreditato in caso di rimborso dell'anticipo), il c.d. "conto effetti" non risulta ad esclusivo servizio delle operazioni di credito, dal momento che il suo utilizzo è finalizzato (e la remunerazione collegata) all'attività di gestione contabile degli effetti che non necessariamente sono oggetto di anticipazione, ma che possono costituire oggetto di un servizio di incasso. Tale conto produce una rendicontazione che viene inviata al cliente per informarlo sullo stato delle operazioni di registrazione in entrata ed in uscita degli effetti.

In ragione di quanto sopra, sono state **azzerate le spese riferite ai conti correnti FANT**: tale operazione ha interessato la liquidazione al 31.12.2018 con decorrenza 1.10.2018; non verranno invece azzerate le spese del c.d. "conto effetti".

Relativamente ai conti FANT, si provvederà poi a rimborsare le spese già corrisposte dalla clientela, quandanche permangano dubbi sulla definizione del perimetro temporale cui circoscrivere l'iniziativa. Nel merito, occorre tenere conto che l'ambito di applicazione dell'art. 117-bis (e la sua estensione agli anticipi) è fin dalla sua emanazione risultato dubbio, e che la certezza al riguardo si è avuta con gli Orientamenti di codesta Vigilanza del 2018, frutto tra l'altro di un'interpretazione estensiva del tenore letterale della norma di legge. La Banca è venuta a conoscenza della posizione della Vigilanza in sede di ispezione (2016), per cui si ritiene di poter limitare al periodo 1.01.2016 - 30.09.2018 l'estrazione dei rapporti ai quali riconoscere il diritto al rimborso.

## 2. Coerenza tra gli assetti organizzativi, le procedure e le condotte della Banca e il documento "Remunerazione degli affidamenti e sconfinamenti - Orientamenti di Vigilanza"

Con la nota del 19.10 si è rappresentato di avere dato avvio a specifiche attività di verifica sulla coerenza fra gli assetti organizzativi della Banca, le procedure e le condotte adottate in materia di remunerazione degli affidamenti e sconfinamenti. Si è di conseguenza evidenziato di avere predisposto una pianificazione delle summenzionate attività il cui dettaglio, con l'aggiornamento sullo stato dei lavori, si rimette in allegato alla presente **sub lettera B**.

Come si può notare tutte le attività risultano concluse alla data del 31.12.2018, salvo:

- l'affinamento degli strumenti operativi per ricostruire *ex post* le attività svolte in sede di istruttoria veloce: gli strumenti, già attivi, sono due, diversificati a seconda che si tratti di sconfinamenti generati da flussi contabili automatici (cd. "flussi PAF"), o sconfinamenti originati da operazioni di sportello. Per quanto riguarda il primo strumento, è in completamento l'intervento (attivazione di un flusso informativo) per la storizzazione delle informazioni sul soggetto autorizzante; relativamente al secondo, nel corso del 2019 saranno eseguite verifiche sul corretto utilizzo da parte degli operatori della rete commerciale;
- taluni controlli per verificare il pieno rispetto dei requisiti di applicazione della CIV (è stato nel frattempo accertato che i requisiti di impianto della commissione rispondono a quelli indicati dalla Vigilanza ai punti da 20 a 30 degli Orientamenti).

Infine, nel 2019 la materia costituirà oggetto di un corso per i dipendenti della Banca nell'ambito del più ampio progetto formativo in materia di trasparenza.

## 3. Iniziative idonee ad accrescere la capacità della Banca di far fronte con tempestività alle criticità riscontrate

Con la richiamata nota del 19.10 si è formulato l'impegno a strutturare un processo di gestione rafforzato che - con urgenza - garantisca l'individuazione e l'adozione delle soluzioni più idonee a





**MONTE  
DEI PASCHI  
DI SIENA**  
BANCA DAL 1472

gestire le anomalie o carenze classificate come “critiche”, ovvero atte a compromettere il pieno rispetto della normativa di trasparenza.

Si conferma al riguardo che tale processo è stato attivato nel mese di novembre scorso prevedendo, tra le altre cose, l’istituzione di un “Tavolo Tecnico Trasparenza” con il compito di (i) accertare le cause dell’anomalia, (ii) adottare le misure correttive idonee a rimuoverla, (iii) perimetrare il numero di rapporti interessati e quantificare i rimborsi dovuti (cfr. Sezione 7, D01717 – *Gestione adempimenti prescrittivi in materia di trasparenza bancaria* allegato **sub lettera C**).

4. Stato di attuazione delle iniziative pianificate a fronte delle verifiche di trasparenza condotte da codesta Autorità nel 2016

Le iniziative del piano, la cui scadenza era prevista per il 31.12.2018, risultano concluse, compresi i rimborsi a fronte di oneri o commissioni indebitamente percepiti. Nel corso del 2019 sarà avviato un nuovo corso di formazione per i dipendenti in materia di trasparenza con l’intento di migliorarne il grado di aggiornamento e preparazione.

Maggiori dettagli su ciascuno degli interventi pianificati e realizzati è contenuto nell’allegato **sub lettera D**).

5. Esposto del sig. Giangiulio

Circa l’esposto presentato dal cliente Giangiulio e concernente la presenza di un’anomalia procedurale al verificarsi di insoluti su assegni bancari e circolari versati presso la Banca, sono state pianificate le seguenti azioni: a) **sistemazione della procedura informatica** con l’allineamento delle date di disponibilità in caso di assegni insoluti; l’intervento, realizzato, è attualmente in fase di test; b) **rimborso delle CIV** indebitamente percepite a fronte di sconfinamenti generati da assegni insoluti. Le estrazioni della lista dei rapporti e clienti aventi diritto al rimborso saranno rimesse al controllo della funzione Compliance non oltre il **31.03.2019**; i rimborsi verranno eseguiti non appena terminati i controlli su tali estrazioni.

6. Mancato aggiornamento di taluni parametri per la determinazione dei tassi variabili dei contratti di finanziamento

Quanto di qui in avanti esposto non riguarda rilievi o osservazioni di codesta Vigilanza, bensì una criticità che si è avuto modo di rilevare, nel corso di controlli, nell’ambito di taluni rapporti di credito e di cui s’intende informare l’Autorità.

Nel corso del 2018 è emerso che, in riferimento a taluni contratti di finanziamento chirografario a tasso variabile (per lo più aventi natura di sovvenzione), e per un periodo temporale circoscritto (15.03.2017 – 31.01.2018), i parametri di riferimento adottati per determinare i tassi di interesse debitori non sono stati aggiornati. Ciò ha determinato, per tale periodo, l’applicazione ai rapporti di interessi non in linea con le pattuizioni contrattuali (il fenomeno può aver dato vita all’applicazione di interessi maggiori o minori rispetto a quelli pattuiti).

Successivi approfondimenti hanno consentito di rilevare ulteriori fattispecie di contratti di finanziamento (affidenti alle forme tecniche di credito agrario, artigiancassa e sovvenzioni), i cui parametri di riferimento dei tassi di interesse non risultavano essere stati aggiornati per un lasso temporale più ampio.

I rapporti interessati dal fenomeno ammonterebbero a circa n. 30.000 e sono state avviate le analisi per enucleare quelli in riferimento ai quali il mancato aggiornamento ha determinato il percepimento di interessi non dovuti. Al riguardo:

- per i rapporti interessati dal mancato aggiornamento tra il 15.03.2017 ed il 31.01.2018 (n. max 15.000), i rimborsi dovranno essere completati entro il mese di aprile p.v.;
- per gli altri, le pianificazioni sono ancora in corso.

Sono stati altresì avviati gli interventi organizzativi per evitare che quanto accaduto possa ripetersi.

\*\*\*

In allegato alla presente, **sub lettera A**, si riporta una tavola contenente il riepilogo delle stime dei mancati ricavi annui rivenienti dall’applicazione del nuovo regime commissionale per gli anticipi e



**MONTE  
DEI PASCHI  
DI SIENA**  
BANCA DAL 1472

22

per le operazioni di sconto e le somme oggetto di rimborso in conseguenza del piano di trasparenza avviato nel 2017.

Ausplicando di avere fornito ogni utile elemento di aggiornamento sul complessivo stato delle iniziative in essere in materia di trasparenza, si rimane a disposizione per qualsiasi richiesta di chiarimento si rendesse necessaria.

Con ossequio.

IL RESPONSABILE

### Tabella degli impatti economici

#### a) Nuovo regime commissionale anticipi e sconto di portafoglio

Tabella delle forme creditizie

	Clienti coinvolti			Commissioni percepite			% com.ni
	Totale	Corporate	Retail	Totale	Corporate	Retail	
A. Anticipi in euro	37.982	14.390	23.592	81.935.641	50.886.682	31.048.959	97,04%
B. Anticipi in valuta	673	491	182	458.576	411.143	47.433	0,54%
C. Sconto portafoglio Italia*	1.409	nd	nd	216.111	nd	nd	0,26%
D. Conti correnti partitari per anticipazione sbf	27.963	7.166	20.797	1.821.994	454.064	1.367.930	2,16%
<b>TOTALE**</b>	<b>54.242</b>	<b>17.484</b>	<b>36.758</b>	<b>84.432.322</b>	<b>51.751.889</b>	<b>32.464.322</b>	
<b>TOTALE al netto Sconto portafoglio Italia</b>				<b>84.216.211</b>	<b>51.751.889</b>	<b>32.464.322</b>	
					<b>51,5%</b>	<b>38,5%</b>	

\* numero clienti coinvolti non disponibile, si considera il numero dei rapporti PI

\*\* nel caso dei clienti, sono stati calcolati al netto delle duplicazioni

Tabella degli impatti economici

n°	Forma tecnica	Descrizione intervento	Data decorrenza	Riduzione commissioni su base annua (k€ annui)	Rimborsi (k€)
1	Anticipi in valuta e sconto di portafoglio	Azzeramento commissioni	01.01.2019	ca. 700	
2	Conto tecnico FANT	Azzeramento commissioni conto tecnico FANT	01.10.2018	ca. 1.800	
		Rimborsi periodo 2016-2018 che saranno effettuati nel secondo semestre 2019	2016		ca. 5.670
3	Anticipi in euro (rapporti in essere al 31/12/2018)	Azzeramento commissioni diverse da CU e CMU, cimitura, rinegoziazione bilaterale ed eventuale manovra unilaterale	01.01.2019	tra ca. 3.300 e ca. 16.400	

Le stime di impatto riguardano la riduzione del gettito commissionale su base annua e i rimborsi a valere su anni precedenti.

In ambo i casi sono state effettuate prendendo in esame i dati storici relativi al periodo luglio 2017-giugno 2018.

In relazione agli effetti del complesso degli interventi sugli Anticipi in Euro di cui al punto 3, viene riportata una forbice di valori che tiene conto dei seguenti fattori:

- la difficoltà di prevedere le reazioni dei clienti all'introduzione della CA con specifico riferimento ai volumi di operatività futuri ed ai livelli di fidi accordati;
- la difficoltà di stimare gli effetti della rinegoziazione bilaterale nel corso del 2019 a causa dei livelli di CA che saranno concordati *one to one* con i clienti, del loro mantenimento nel corso del tempo (post ricontrattualizzazione) e della percentuale effettiva di rapporti che sarà possibile rinegoziare; tutto ciò mentre con decorrenza 1 gennaio 2019, e quindi in concomitanza con le attività di rinegoziazione, sono state azzerate alcune commissioni e sono state introdotte le "cimiture", che avranno effetto già dalla prima liquidazione del 31.03.2019.

**Pertanto, si ritiene prudente considerare una forbice tra ca. 6 e 19 €mio di minori commissioni complessive percepite su base annua. A questa riduzione vanno aggiunti gli impatti una-tantum per i rimborsi sui conti FANT, stimati in ca. 5,7 €mio (per rimborsi a partire dal 2016).**

*b) Rimborsi alla clientela di spese e altri oneri non dovuti*

<u>Oggetto rimborso</u>	<u>Data</u>	<u>Importo (€)</u>
Carte e prestiti personali (CIV non dovute)	17.12.2018	ca. 4.000.000
Assegni insoluti (CIV non dovute)	Primo semestre 2019	(Stima) ca. 1.380.000
Conti a pacchetto (oneri)	05.12.2018	ca. 500.000
Manovre unilaterali 2016 (interessi)	21.01.2019	ca. 4.800.000





# GRUPPOMONTEPASCHI

## ALLEGATO

---

**INIZIATIVE ADOTTATE DALLA BANCA  
ALLA LUCE DEGLI ORIENTAMENTI DI  
VIGILANZA SULLA REMUNERAZIONE  
DEGLI AFFIDAMENTI E SCONFINAMENTI**

## PIANO DEGLI INTERVENTI

ID	Argomento	Rif. Orientamenti	Requisito Normativo	Interventi pianificati	Data di completamento
1	GOVERNO E ASSETTO ORGANIZZATIVO Disciplina interna	I.1 [2-5]	<p>[...] L'adozione di un quadro di <b>regole interne</b> in materia di remunerazione degli affidamenti e degli sconfinamenti è necessaria sia per il pieno rispetto della normativa di riferimento sia per una elevata qualità dei rapporti con la clientela e per la prevenzione dei rischi legali e reputazionali [...].</p> <p>[...] Almeno le <b>politiche generali</b> devono essere <b>approvate dall'Organo con funzione di supervisione strategica</b>.</p> <p>È buona prassi che l'approvazione delle politiche generali in materia di affidamenti e sconfinamenti sia preceduta da una <b>formale valutazione da parte delle funzioni di Risk management e di Compliance</b>. Nel caso di gruppi bancari, esse possono essere definite dagli organi della capogruppo e attuate dalle società del gruppo in relazione alle proprie caratteristiche operative</p> <p>Le politiche generali dovrebbero specificare quali elementi delle disposizioni applicative e operative richiedono il preventivo vaglio della funzione di Compliance.</p>	Emanare una <b>global policy</b> sulla remunerazione degli affidamenti e degli sconfinamenti, valutata dalle funzioni di Risk management e di Compliance ed approvata dall'Organo con funzione di supervisione strategica.	31/12/2018 <b>COMPLETATO</b> ✓
2	GOVERNO E ASSETTO ORGANIZZATIVO Disciplina interna	I.1 [6 - 7]	<p>Le regole interne devono contenere indicazioni almeno su: i) i <b>prodotti</b> di finanziamento offerti alla clientela soggetti alle forme di remunerazione previste dall'art. <b>117-bis del TUB</b>; ii) le <b>voci di spesa o commissioni che si ritengono compatibili con i principi di onnicomprensività</b> tanto della commissione onnicomprensiva (CO) quanto della commissione di istruttoria veloce (CIV); iii) l'<b>elencazione tassativa delle causali</b> di addebito da assoggettare o da esentare dalla CIV; iv) <b>le modalità di svolgimento dell'istruttoria veloce</b>; v) <b>la metodologia di calcolo dei costi di istruttoria rilevanti ai fini della tariffazione della CIV, i criteri per procedere al suo aggiornamento, nonché le strutture aziendali responsabili dei processi di rilevazione e validazione</b>; vi) le attività di controllo dedicate, la relativa periodicità, i soggetti responsabili, nonché le linee di reporting e le modalità di rendicontazione agli organi aziendali; vii) <b>il funzionamento di franchigie, massimali, soglie di significatività</b> e/o altre condizioni di maggior favore stabilite nei confronti della clientela, qualora siano presenti.</p> <p>Alla luce delle contiguità esistenti, occorre assicurare il pieno coordinamento tra le regole interne in materia di remunerazione degli affidamenti e sconfinamenti, quelle concernenti il credito e le istruzioni operative sul funzionamento degli apparati informatici.</p>	<p>1. GAP analysis su contenuti normativa interna attualmente in vigore.</p> <p>2. Revisionare normativa interna per recepire orientamenti Vigilanza.</p>	31/12/2018 <b>COMPLETATO</b> ✓
3	GOVERNO E ASSETTO ORGANIZZATIVO Disciplina interna	I.1 [8]	<p>Gli intermediari devono assicurare una <b>piena conoscenza da parte del personale del contenuto delle regole interne</b> mediante la diffusione capillare dei testi e l'adozione di apposite iniziative formative.</p>	<p>a. Adozione procedure di diffusione capillare dei testi normativi: gli attuali sistemi di diffusione della normativa garantiscono la capillarità nella disponibilità dei testi a tutti i dipendenti della Banca. Le novità vengono riportate on-line sull'intranet aziendale e all'interno del portale della normativa. La pubblicazione di testi normativi ad elevato impatto operativo viene normalmente accompagnata da "messaggio bacheca". Saranno attivate azioni specifiche di comunicazione (riepilogo testi pubblicati negli ultimi 30 giorni per ruolo interessato dalla norma, utilizzo canali di comunicazione interna (Paschi News) con focus su normativa sulla remunerazione di affidamenti e sconfinamenti.</p> <p>b. Definire, pianificare e avviare iniziative formative (nell'ambito di una formazione più generale sulla Trasparenza bancaria)</p>	<p>a. 31/12/2018 <b>90%</b></p> <p>b. Formazione <i>Area Manager Rete</i> <b>(dal 22.01.'19)</b> formazione dipendenti <b>(dal 30.06.'19)</b></p>

ID	Argomento	Rif. Orientamenti	Requisito Normativo	Interventi pianificati	Data di completamento
4	GOVERNO E ASSETTO ORGANIZZATIVO  Metodologia di determinazione dei costi sostenuti per l'istruttoria veloce	I.2  [11 - 14]	<p>In via generale, laddove la normativa richieda che i corrispettivi richiesti alla clientela non possano superare le spese sostenute (o comunque siano adeguati e proporzionati), la <b>loro quantificazione deve risultare da un documento formale</b>, vagliato dalle strutture di controllo e approvato ai livelli previsti dall'organizzazione aziendale.</p> <p>Per il corretto adempimento degli obblighi previsti dalla legge, si rammenta che: i) è necessario che i costi presi in considerazione siano esclusivamente quelli connessi con lo svolgimento di un'attività istruttoria "veloce" preventiva alla concessione del credito, nei casi predeterminati in cui essa è richiesta, sicché tra questi non possono essere inclusi quelli rivenienti, ad esempio, dal monitoraggio e gestione ex post degli sconfinamenti; ii) i criteri utilizzati per la rilevazione devono essere supportati da motivazioni documentate e verificabili che tengano conto della concreta operatività aziendale.</p> <p>Le metodologie di quantificazione dei costi vanno periodicamente valutate per verificarne l'adeguatezza e rimediare alle carenze eventualmente riscontrate, tenendo anche conto dei reclami pervenuti; esse devono tener conto dei processi rilevanti in materia di concessione del credito e della tipologia di clienti interessati, con particolare riguardo alla differenziazione tra consumatori e non consumatori. I costi presi in considerazione per la definizione della commissione devono essere aggiornati in funzione dei processi di efficientamento dell'attività.</p> <p>Qualora la metodologia sia identificata e adottata a livello di gruppo, è necessario che i singoli intermediari tengano conto delle specifiche caratteristiche operative e della struttura dei costi aziendali per garantire che la quantificazione sia coerente con il processo di istruttoria veloce in concreto svolto e che le commissioni applicate non siano superiori agli oneri mediamente sopportati per la concessione degli sconfinamenti.</p>	<p>Aggiornare il documento formale contenente la quantificazione della ridetta commissione.</p> <p>Implementare la normativa interna di cui al precedente ID 2 con la previsione di una verifica periodica delle metodologie di quantificazione e dell'aggiornamento dei costi in funzione dei processi di efficientamento delle attività.</p>	<p>15/10/2018</p> <p><b>COMPLETATO</b></p> <p>✓</p>
5	PRASSI APPLICATIVE E OPERATIVE  Commissione onnicomprensiva	II.1  [16 - 19]	<p><b>Sono incluse fra le aperture di credito tutte quelle fattispecie, note alla prassi bancaria, nelle quali la disponibilità sul conto sia generata da operazioni di anticipo su crediti, documenti e altri effetti, indipendentemente dalle modalità con le quali le somme sono messe a disposizione</b>, a condizione che la facilitazione sia concessa a valere su un plafond avente carattere rotativo. <b>Tali operazioni, che usualmente danno luogo a un collegamento funzionale tra una pluralità di contratti, possono comportare l'applicazione di oneri ulteriori rispetto alla CO solo nei limiti in cui questi ultimi remunerino attività che non siano a esclusivo servizio dell'apertura di credito concessa.</b></p> <p>Non sono pertanto in linea con la regola dell'onnicomprendività le strutture commissionali che prevedano l'applicazione di oneri: a) correlati alla mera presentazione dei documenti di cui si richiede l'anticipazione, posto che la presentazione rappresenta, in ipotesi della specie, l'unica modalità attraverso la quale il cliente può fruire della specifica forma tecnica di fido; b) per la tenuta, movimentazione e liquidazione periodica di eventuali "conti tecnici" strettamente funzionali alla gestione delle operazioni di anticipo, in quanto il "conto tecnico" è uno strumento operativo del tutto servente all'affidamento concesso al cliente.</p> <p>Per prevenire rischi di duplicazione degli addebiti, nonché di applicazione della CO per un periodo di tempo superiore a quello per il quale il cliente ha l'effettiva possibilità di disporre della facilitazione creditizia, risulta necessaria l'adozione di specifici accorgimenti (es. organizzativi o informatici). Ciò al fine di definire univocamente la data di decorrenza delle commissioni applicate ai fidi e non consentire la contestuale applicazione di commissioni onnicomprensive e di istruttoria veloce nel caso in cui il cliente utilizzi crediti già deliberati e perfezionati dal punto di vista negoziale, ma non ancora operativi per ragioni riconducibili esclusivamente all'intermediario. La corretta decorrenza deve inoltre essere assicurata in caso di variazioni della percentuale di commissione applicata, o dell'importo dell'affidamento.</p> <p>Fermi restando i massimali trimestrali stabiliti dalla legge, costituisce una buona prassi la determinazione di politiche commissionali che prevedano una calibrazione del valore percentuale della CO che valorizzi aspetti quali il grado di rischiosità del credito, la tipologia e qualità delle garanzie offerte e le attività necessarie per la gestione continuativa dell'accordato in relazione alla specifica forma tecnica concordata.</p>	<p>a) Variare attuale regime commissionale delle operazioni di anticipazione su crediti, documenti, altri effetti e sconto di portafoglio per allinearli al disposto dell'art. 117-bis TUB;</p> <p>b) Con riferimento agli anticipi gestiti dalla procedura "Conti correnti" (Anticipi SBF), azzerare le commissioni percepite sui conti tecnici salvo che non si possa dimostrare che questi ultimi non sono ad esclusivo servizio delle operazioni di anticipazione.</p> <p>c) Eseguire un controllo sulle procedure IT di computo della CO e della CIV al fine di confermare la: i. corretta decorrenza delle commissioni in funzione della delibera e formalizzazione del fido (prescindendo dalla sua operatività); ii. corretta decorrenza della CO in caso di variazione della percentuale applicata.</p> <p>d) Redigere politiche commissionali relative alla CO che tengano conto: i) della rischiosità del credito; ii) delle garanzie offerte; iii) della forma tecnica del credito.</p>	<p>a. da 1/1/'19</p> <p><b>COMPLETATO</b></p> <p>✓</p> <p>b. 31/12/2018</p> <p><b>COMPLETATO</b></p> <p>✓</p> <p>c. 31/12/2018</p> <p><b>COMPLETATO</b></p> <p>✓</p> <p>d. 31/12/2018</p> <p><b>COMPLETATO</b></p> <p>✓</p>

ID	Argomento	Rif. Orientamenti	Requisito Normativo	Interventi pianificati	Data di completamento
6	PRASSI APPLICATIVE E OPERATIVE  Commissione di istruttoria veloce	II.2  [20 – 30]	<p>a) Devono essere <b>escluse dal novero delle causali di addebito</b> che danno luogo ad applicazione della CIV tutte <b>quelle che, configurando</b> movimenti pre-autorizzati e non stornabili (anche solo perché così definiti o trattati dall'intermediario), non comportano lo svolgimento di un'attività istruttoria strumentale alla concessione di uno sconfinamento.</p> <p>b) Parimenti, non è consentita l'applicazione della CIV nelle ipotesi in cui lo <b>sconfinamento consegua esclusivamente alla riduzione o alla revoca per qualsiasi causa del fido</b> accordato al cliente. In tali circostanze, infatti, lo sconfinamento consegue al mancato rientro del cliente nei nuovi limiti di disponibilità e non è autorizzato da alcuna istruttoria rivolta alla sua concessione.</p> <p>c) La <b>franchigia</b> prevista dalla legge per i consumatori <b>può riguardare anche una pluralità di sconfinamenti</b> registrati nell'arco temporale dei sette giorni e rientranti nei limiti di importo fissati ex lege.</p> <p>d) Nella determinazione del saldo disponibile rilevante ai fini dell'applicazione della CIV <b>non rilevano le c.d. "partite prenotate"</b>, intese come mere evidenze interne di futuri impegni del cliente.</p> <p>e) L'esenzione dall'applicazione della CIV per i <b>pagamenti in favore dell'intermediario</b> riguarda i casi in cui un dato addebito è nell'interesse dell'intermediario stesso, quale ne sia l'origine. In tali fattispecie, l'addebito in conto vale come adempimento di preesistenti obblighi verso l'intermediario; esse possono corrispondere, ad esempio, a: i) commissioni e/o spese addebitate sul conto corrente rappresentative di costi fissi di gestione del medesimo ovvero derivanti dall'esecuzione di specifiche operazioni ordinate dal cliente; ii) addebiti riconducibili a ulteriori rapporti negoziali intercorrenti tra le medesime parti e convenzionalmente regolati all'interno dello stesso conto corrente.</p> <p>f) Rientra nell'esenzione di cui al punto precedente l'<b>addebito in conto del saldo della carta di credito emessa dall'intermediario ovvero da quest'ultimo distribuita assumendone</b> – in forza di accordi con l'emittente – <b>il relativo rischio di credito</b>. La carta di credito, infatti, costituisce uno strumento di facilitazione creditizia in favore dell'utilizzatore e l'addebito periodico del saldo si configura come estinzione di un debito sorto nei confronti dell'intermediario che ha assunto il relativo rischio di credito.</p> <p>g) Rientra altresì nell'esenzione di cui al punto e) l'addebito del valore di: a) <b>assegni</b> trasferiti all'intermediario per l'incasso risultati <b>insoluti successivamente al riconoscimento al cliente della disponibilità</b> sul conto corrente; b) <b>effetti documentali richiamati o insoluti, nel caso in cui alla presentazione dell'effetto documentale sia conseguito l'accredito anticipato del netto ricavo</b> o l'ampliamento del fido utilizzabile. Nell'ipotesi in cui l'intermediario decida di anticipare a qualsiasi titolo la disponibilità delle somme riconosciute al cliente, l'annotazione in conto vale a estinguere l'apertura di credito a suo tempo concessa.</p> <p>Gli intermediari devono inoltre utilizzare modalità di calcolo del saldo disponibile di fine giornata rilevante ai fini dello sconfinamento tali da escludere a fini CIV gli addebiti originati da operazioni esenti.</p>	<p>Avviare puntuali controlli per confermare che la CIV non venga applicata per:</p> <p>a. causali di addebito che configurano movimenti pre-autorizzati e non stornabili (es. carte prive di tecnologia on-line issuer che non consentono di verificare il saldo sul conto o il plafond);</p> <p>b. sconfinamenti conseguenti esclusivamente alla riduzione o revoca per qualsiasi causa del fido accordato al cliente;</p> <p>c. franchigia di legge; essa si applica anche ad una pluralità di sconfinamenti la cui somma sottostia all'importo della franchigia stessa (ovvero 500€);</p> <p>d. partite prenotate; esse non rilevano ai fini della determinazione del saldo disponibile ai fini CIV;</p> <p>e. addebito in conto del saldo della carta di credito emessa dall'intermediario ovvero da quest'ultimo distribuita assumendone – in forza di accordi con l'emittente – il relativo rischio di credito.</p> <p>f. assegni trasferiti all'intermediario per l'incasso successivamente risultati insoluti; effetti documentali richiamati o insoluti qualora alla presentazione dell'effetto sia conseguito l'accredito anticipato; nell'ipotesi in cui l'intermediario decida di anticipare a qualsiasi titolo la disponibilità delle somme riconosciute al cliente, l'annotazione in conto vale a estinguere l'apertura di credito a suo tempo concessa.</p> <p>Il saldo disponibile di fine giornata ai fini CIV deve essere depurato degli addebiti originati da operazioni esenti CIV.</p>	<p>31/12/2018 <b>(50%)</b></p> <p>Eseguita verifica da cui è emerso che i requisiti di impianto della CIV a suo tempo formulati sono in linea con le caratteristiche della commissione indicate e descritte negli Orientamenti interpretativi; ancora in corso i controlli puntuali atti a confermare l'esatta applicazione di tali requisiti nell'ambito dell'operatività (riplanificati al 2019).</p>



ID	Argomento	Rif. Orientamenti	Requisito Normativo	Interventi pianificati	Data di completamento
7	PRASSI APPLICATIVE E OPERATIVE  Commissione di istruttoria veloce	II.2  [31 – 36]	<p>a. Costituisce <b>buona prassi</b> la definizione di <b>franchigie e limiti ulteriori rispetto a quelli di legge</b>, anche meramente "interni" (cioè non comunicati al cliente), come accorgimento utile a contenere i rischi legali e di reputazione e a prevenire contenziosi con la clientela (ad esempio, la previsione di fasce di debordi entro le quali la CIV non viene applicata a motivo del contenuto ammontare e/o della breve durata, limiti all'ammontare complessivo delle CIV addebitabili in un dato arco temporale, soglie di significatività all'incremento degli sconfinamenti).</p> <p>b. Nelle ipotesi in cui i controlli (v. infra) e le attività di monitoraggio creditizio evidenzino un'elevata frequenza di sconfinamenti autorizzati a favore di singoli clienti, costituisce <b>buona prassi valutare la posizione complessiva del cliente, anche confrontandosi con quest'ultimo</b>, per individuare le possibili linee di intervento.</p> <p>c. Rientra tra le <b>buone prassi il ricorso ad applicativi che consentano di gestire l'iter autorizzativo degli sconfinamenti tenendo traccia delle attività compiute e generando documenti giustificativi archiviabili</b>; fra i possibili accorgimenti, rileva ad esempio l'introduzione di funzionalità che impediscano la concessione di sconfinamenti a fronte della mancata valorizzazione di campi informatici indicativi delle attività compiute.</p> <p>d. A salvaguardia della franchigia di legge prevista per i consumatori, è <b>buona prassi che gli intermediari mantengano il saldo disponibile depurato dagli addebiti esenti</b> nell'arco di tempo di sette giorni entro il quale la stessa opera.</p> <p>e. Nelle ipotesi di rientri parziali o temporanei, costituisce una buona prassi l'applicazione della CIV nei soli casi in cui il <b>saldo disponibile negativo di fine giornata è superiore in valore assoluto a quello negativo del giorno antecedente</b>.</p> <p>f. Ferma restando gli obblighi derivanti dalle Disposizioni di Trasparenza, si valuta come buona prassi l'adozione di accorgimenti volti a favorire una migliore comprensione dei meccanismi di applicazione della CIV da parte della clientela, quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• rappresentazioni della CIV all'interno della documentazione precontrattuale e contrattuale adeguatamente evidenziate, che favoriscano una maggiore consapevolezza del cliente sulle modalità applicative e sull'esistenza di franchigie e limiti;</li> <li>• all'interno delle comunicazioni periodiche di trasparenza, rappresentazioni separate rispetto alle altre informazioni: dei casi in cui sia stata applicata la CIV nel periodo di riferimento; delle motivazioni dell'eventuale scostamento tra importi calcolati e importi effettivamente addebitati (ad esempio, a fronte di "tagli" anti-usura), nonché dei saldi disponibili di fine giornata che hanno determinato l'applicazione della CIV;</li> <li>• l'inserimento di avvertenze all'interno delle comunicazioni periodiche di trasparenza, mediante le quali sia richiamata l'attenzione del cliente su elementi quali il numero di sconfinamenti concessi, il picco raggiunto durante ciascun periodo di sconfinamento, il numero di volte in cui la CIV è stata applicata e l'ammontare complessivamente pagato nell'anno</li> </ul>	<p>a. Banca MPS già prevede franchigie e limiti di applicazione della CIV ulteriori rispetto a quelli di legge (es CAP di € 500 per consumatori).</p> <p>b. Adottare procedura IT per intercettare sconfinamenti reiterati e valutare la posizione complessiva del cliente; ciò al fine di individuare possibili linee di intervento (es. concessione affidamento).</p> <p>c. Effettuare analisi di conformità. Accertata presenza procedure che tracciano le attività di istruttoria, ma rilevata necessità di adottare interventi di miglioramento.</p> <p>d. A fronte dei rilievi ricevuti da Banca d'Italia, attivati interventi per garantire esenzione CIV per addebiti dovuti a carte revolving e prestiti personali ex Consum.it.</p> <p>e. Procedura adeguata. Controllo eseguito.</p> <p>f. Revisionare documentazione di trasparenza (fogli informativi e estratti conto). L'intervento sugli estratti conto fa già parte del piano di interventi a fronte delle osservazioni ricevute dalla Vigilanza in esito alla visita ispettiva conclusa nel 2016.</p>	<p>a. <b>COMPLETATO</b> ✓</p> <p>b. <b>COMPLETATO</b> ✓</p> <p>c. 31/12/2018 <b>80%</b></p> <p>d. 31/10/2018 <b>COMPLETATO</b> ✓</p> <p>e. <b>COMPLETATO</b> ✓</p> <p>f. 31/12/2018 <b>COMPLETATO</b> ✓</p>

ID	Argomento	Rif. Orientamenti	Requisito Normativo	Interventi pianificati	Data di completamento
8	CONTROLLI INTERNI	III [37 – 40]	<p>Dal complesso delle pertinenti Disposizioni di vigilanza discende che: i) i <b>controlli di linea</b> in materia di remunerazione di affidamenti e sconfinamenti <b>presuppongono adeguati presidi informatici</b> a supporto dell'operatività; ii) la funzione di <b>Compliance deve coordinarsi con la funzione di Risk management e le funzioni IT</b> nel presidio del rischio di non conformità; iii) <b>l'Internal Audit deve monitorare la conformità alle norme dell'attività di tutti i livelli aziendali.</b></p> <p>Inoltre, dalle richiamate Disposizioni di vigilanza consegue che, con riguardo alla materia della remunerazione di affidamenti e sconfinamenti, <b>le regole interne sul sistema dei controlli interni</b> devono definire: i) <b>modalità e periodicità per lo svolgimento delle attività di verifica</b>; ii) <b>modalità di rendicontazione agli organi con funzione di supervisione strategica e con funzione di controllo</b>; iii) <b>i flussi informativi fra le funzioni aziendali di controllo e con le altre funzioni aziendali</b>. iv) <b>lo svolgimento di verifiche ogni qualvolta intervengano mutamenti alla disciplina di riferimento</b> (interna o esterna) <b>ovvero rivisitazioni dei processi</b> che hanno impatto sulla materia (ad esempio, il processo di concessione del credito); allo stesso modo, devono prevedere lo svolgimento di attività di follow-up nell'ipotesi di precedenti verifiche dall'esito non pienamente soddisfacente. Le procedure devono infine assicurare un adeguato monitoraggio sulle azioni di rimedio eventualmente pianificate.</p> <p>Ai fini di un effettivo rafforzamento dei controlli di linea, costituisce una buona prassi l'adozione di accorgimenti organizzativi quali: i) la predisposizione di un sistema di alert che individui i rapporti caratterizzati da sconfinamenti ripetuti e li segnali ai gestori dell'istruttoria affinché provvedano all'adozione/a proporre l'adozione dei necessari interventi; ii) l'adozione di un sistema di blocchi automatici volti ad impedire l'applicazione di CIV in contrasto con la normativa; iii) l'implementazione di soluzioni informatiche che consentano di verificare l'effettivo svolgimento dell'istruttoria veloce.</p> <p>Costituisce buona prassi che <b>le funzioni di Compliance e di Internal Audit svolgano specifiche verifiche almeno triennali sulle procedure adottate</b> in materia di remunerazione degli affidamenti e sconfinamenti ivi inclusi gli aspetti legati alle funzionalità dei sistemi informatici.</p> <p>Fermi restando gli obblighi di reportistica previsti dalle vigenti disposizioni, è <b>buona prassi l'utilizzo di uno schema di rapporto periodico di compliance predefinito</b>, che assicuri l'esame di elementi qualitativi e quantitativi quali: i) la frequenza e la numerosità dei casi di applicazione della CIV anche in relazione a fasce predefinite di clientela e a singoli casi "anomali"; ii) il numero di contestazioni ricevute; iii) la validità delle causali che danno luogo ad addebito della CIV; iv) il rispetto delle franchigie previste per legge per i consumatori e delle eventuali facilitazioni aggiuntive; v) la correttezza della metodologia di calcolo del costo medio dell'istruttoria veloce; vi) la compatibilità con il principio di onnicomprensività di spese e commissioni aggiuntive nei contratti che prevedono la CO; vii) la qualità dell'informativa resa alla clientela, anche in relazione ai presenti Orientamenti.</p>	<p>a. Implementare controlli di primo livello per la remunerazione di affidamenti e sconfinamenti. In particolare: i. predisposto sistema di <i>alert</i> che individui i rapporti caratterizzati da sconfinamenti ripetuti e li segnali ai gestori dell'istruttoria; ii. verificare periodicamente le causali di addebito; iii. affinare le soluzioni informatiche che consentano di verificare l'effettivo svolgimento dell'istruttoria veloce.</p> <p>b. Pianificare, da parte della funzione di Compliance e di Audit, verifiche con cadenza almeno triennale sulle procedure adottate in materia di remunerazione degli affidamenti e sconfinamenti ivi inclusi gli aspetti legati alla funzionalità dei sistemi IT: (i) Già condotta nel 2018 verifica su corretta applicazione della CIV; (ii) Revisione catalogo controlli Compliance in materia di remunerazione affidamenti e sconfinamenti; (iii) inserimento nei Piani di Audit e di Compliance di controlli <i>ad hoc</i> sulla materia.</p> <p>c. Predisporre da parte della Compliance uno specifico schema predefinito (da inserire nel tableau de bord e nella Relazione di Conformità) che assicuri l'esame dei seguenti elementi qualitativi e quantitativi:</p> <p>i. frequenza e numerosità dei casi di applicazione della CIV (attivati flussi informativi da IT a Compliance);</p> <p>ii. numero di contestazioni ricevute (reclami, ricorsi ABF);</p> <p>iii. validità causali che danno luogo all'addebito CIV;</p> <p>iv. rispetto franchigie;</p> <p>v. correttezza metodologia calcolo CIV;</p> <p>vi. rispetto del principio di onnicomprensività;</p> <p>vii. qualità dell'informative precontrattuali e periodica resa alla clientela.</p> <p>Nello svolgimento delle proprie attività di controllo, la Compliance:</p> <p>i. si coordinerà con la funzione di Risk Management;</p> <p>ii. istituzionalizzerà la ricezione di flussi informativi da parte dell'IT.</p> <p>d. Infine, le regole interne sul sistema dei controlli interni definiranno le modalità e la periodicità per lo svolgimento delle attività di verifica; le modalità di rendicontazione agli organi con funzione di supervisione strategica ed agli organi di controllo; i flussi informativi tra funzioni di controllo e altre funzioni aziendali; lo svolgimento di verifiche ogniqualvolta intervengano mutamenti nella disciplina.</p>	<p>a. 31/12/'18 <b>COMPLETATO</b> ✓</p> <p>b. (i) 30/04/'18 <b>COMPLETATO</b> ✓</p> <p>(ii) 30/11/'18 <b>COMPLETATO</b> ✓</p> <p>(iii) 2019. <b>COMPLETATO</b> ✓</p> <p>c. 31/12/2018 <b>COMPLETATO</b> ✓</p> <p>d. 31/12/2018 <b>COMPLETATO</b> ✓</p>



**MONTE  
DEI PASCHI  
DI SIENA**  
BANCA DAL 1472

DATA: **21/11/2018** DATA SCADENZA: Fino a revoca  
CODICE TESTO: **D 01717 011 NMOG** CODICE RISORSA: AAA005UWI

OGGETTO: **Gestione adempimenti prescrittivi in  
materia di Trasparenza bancaria**

MACROPROCESSO: COMPLIANCE

PROCESSO: Gestione adempimenti prescrittivi in materia di Trasparenza bancaria

SEGMENTO DI MERCATO: Tutti  
(prevalentemente interessato)

RUOLI: (prevalentemente interessati) Filiale - Titolare; Capogruppo - Responsabile di struttura; Gestore di clientela; Filiale - Supporto Operativo; AT - Addetto; Capogruppo - Addetto; Filiale - ODS/ODSC; Dipartimento AT - Responsabile di struttura; Dipartimento AT - Addetto; DT - Responsabile; DT - Addetto; Centro Specialistico - Responsabile

SERIE/SETTORE/SERVIZIO: 23 / 3 / 1

TESTI ANNULLATI:

PRESA VISIONE: 1 senza formalità

STRUTTURA EMANANTE: (6807) AR COMPL

ASSISTENZA DI TIPO Cfr. par. 1.5  
TECNICO/OPERATIVO:

**Oggetto:** Gestione adempimenti prescrittivi in materia di Trasparenza bancaria**Codice:** D 01717 011**Pubblicato il:** 21/11/2018**Pag.** 1 di 36**INDICE**

1 - QUADRO DI SINTESI .....	3
1.1 - PRINCIPALI CONTENUTI NORMATIVI E INFORMATIVI .....	3
1.2 - AGGIORNAMENTI E MODIFICHE RISPETTO ALLA VERSIONE PRECEDENTE.....	3
1.3 - DESTINATARI .....	4
1.4 - DECORRENZA .....	4
1.5 - RIFERIMENTI PER ASSISTENZA .....	4
2 - ARTICOLAZIONE E RESPONSABILITA' .....	4
2.1 - ELENCO FUNZIONI E RUOLI INTERESSATI .....	4
2.2 - RAPPRESENTAZIONE GRAFICA .....	6
3 - PRESIDIO DELLA CONFORMITÀ IN MATERIA DI TRASPARENZA E CORRETTEZZA DEI RAPPORTI CON LA CLIENTELA (TITOLO VI T.U.B. E DISPOSIZIONI ATTUATIVE CICR E BANKIT) .....	8
3.1 - NORME GENERALI.....	8
3.2 - SEQUENZA DEGLI ADEMPIMENTI .....	8
4 - GESTIONE DEGLI ADEMPIMENTI OPERATIVI PER LA CONFORMITÀ IN MATERIA DI TRASPARENZA BANCARIA.....	8
4.1 - GESTIONE DEI DOCUMENTI DA ESPORRE OBBLIGATORIAMENTE.....	8
4.1.1 - Norme generali .....	8
4.1.2 - Rischi e Controlli .....	9
4.1.3 - Sequenza degli adempimenti .....	10
4.2 - VERIFICA DELL'ADATTEZZA DEI PRODOTTI/SERVIZI.....	13
4.2.1 - Norme generali .....	13
4.2.2 - Le funzionalità per l'aggiornamento della matrice sono disponibili nell'applicativo "Desktop del gestore", alla sezione "Menu" (Trasparenza) e sono riservate al personale appositamente abilitato della citata Funzione.4.2.2 - Rischi e Controlli.....	14
4.2.3 - Sequenza degli adempimenti .....	14
4.3 - GESTIONE DEI CONTRATTI E DEI DOCUMENTI DI SINTESI - RICHIESTA DI COPIA DEL CONTRATTO/ PRECONTRATTO IN FASE PRECONTRATTUALE.....	16
4.3.1 - Norme generali .....	16
4.3.2 - Sequenza degli adempimenti .....	17
4.4 - GESTIONE DEI CONTRATTI E DEI DOCUMENTI DI SINTESI - FORMALIZZAZIONE DEL CONTRATTO/ DOCUMENTO DI SINTESI/ MOD. SECCI IN FASE CONTRATTUALE.....	18
4.4.1 - Norme generali .....	18
4.4.2 - Rischi e Controlli .....	20
4.4.3 - Sequenza degli adempimenti .....	20
4.5 - GESTIONE DELLE RICHIESTE DI DOCUMENTAZIONE "RELATIVE ALLA TRASPARENZA" .....	22
4.5.1 - Norme generali .....	22
4.5.2 - Rischi e controlli.....	23
4.5.3 - Sequenza degli adempimenti .....	23
4.6 - MONITORAGGIO EVASIONE RICHIESTE DI DOCUMENTAZIONE RELATIVE ALLA TRASPARENZA .....	26
4.6.1 - Norme Generali.....	26
4.6.2 - Rischi e Controlli .....	26
4.6.3 - Sequenza degli adempimenti .....	27
4.7 - INVIO DELLE COMUNICAZIONI PERIODICHE IN FORMA ELETTRONICA .....	28
4.7.1 - Norme generali .....	28
4.7.2 - Sequenza degli adempimenti .....	29
5 - GESTIONE DEI DOCUMENTI DELLA DOCUMENTAZIONE OBBLIGATORIA DI TRASPARENZA (GESTIONE DEI FOGLI INFORMATIVI) .....	30
5.1 - NORME GENERALI.....	30
5.2 - RISCHI E CONTROLLI .....	31
5.3 - SEQUENZA DEGLI ADEMPIMENTI .....	31
6 - GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI IN CASO DI CESSIONE RAPPORTI IN BLOCCO .....	32
6.1 - NORME GENERALI.....	32



**Oggetto:** Gestione adempimenti prescrittivi in materia di Trasparenza bancaria**Codice:** D 01717 011**Pubblicato il:** 21/11/2018**Pag.** 2 di 36

6.2 - SEQUENZA DEGLI ADEMPIMENTI .....	32
7 - AZIONI DI RIMEDIO IN PRESENZA DI GRAVI E DIFFUSE VIOLAZIONI ATTE A COMPROMETTERE IL RISPETTO DELLA NORMATIVA DI TRASPARENZA .....	33
7.1 - NORME GENERALI.....	33
7.2 - SEQUENZA DEGLI ADEMPIMENTI .....	34
8 - ELENCO TESTI NORMATIVI DI RIFERIMENTO .....	35


**Oggetto:** Gestione adempimenti prescrittivi in materia di Trasparenza bancaria

**Codice:** D 01717 011

**Pubblicato il:** 21/11/2018

**Pag.** 3 di 36

## 1 - QUADRO DI SINTESI

### 1.1 - PRINCIPALI CONTENUTI NORMATIVI E INFORMATIVI

Il documento norma il processo di **Gestione adempimenti prescrittivi in materia di Trasparenza bancaria**.

La disciplina di Trasparenza ha l'obiettivo di fornire ai consumatori di prodotti bancari un'informativa completa, chiara e adeguata circa i prezzi, le condizioni, i rischi e i diritti connessi alla sottoscrizione di un contratto finanziario.

Per garantire la conformità a tali prescrizioni normative è necessario attivare specifici adempimenti con particolare attenzione da osservare:

- nel costante **"aggiornamento dei documenti da esporre"** nei locali aperti al pubblico, che vede coinvolti da una parte le Funzioni Prodotto (per l'attività di aggiornamento dei documenti di trasparenza) e dall'altra gli operatori di Rete, che devono prontamente tenere aggiornata la "bacheca" e il raccoglitore a disposizione del pubblico<sup>1</sup>;
- nelle attività di consulenza e vendita dei prodotti, sia in **fase pre-contrattuale** che **contrattuale**, in cui deve essere prestata la massima attenzione alla documentazione obbligatoria da consegnare e scambiare con il cliente;
- nella verifica dell'**adattezza dei prodotti e servizi**, in cui il Gestore/Operatore di Rete deve garantire che questi ultimi siano commercializzati in coerenza con il profilo del cliente;
- nella fase di **consegna al cliente di copia della documentazione richiesta** ai sensi della normativa di trasparenza, in cui il fattore "tempo di risposta" assume particolare rilevanza nella relazione con il cliente stesso;
- nella fase di scelta del cliente di ricevere le **comunicazioni periodiche in forma elettronica**, sia all'atto della stipula del contratto che in un momento successivo.

**Prima di stampare questo documento, accertarsi che sia strettamente necessario.**

### 1.2 - AGGIORNAMENTI E MODIFICHE RISPETTO ALLA VERSIONE PRECEDENTE

Le principali modifiche apportate rispetto alla versione precedente sono:

- al paragrafo 1.3 sono state dettagliate le aziende del gruppo a cui è destinata la presente normativa;
- al paragrafo 4.5.1 è stato indicato il riferimento normativo al processo di riferimento per la gestione procedimenti giudiziari, civili, amministrativi e giudiziarie ([1030D02306](#));
- l'introduzione del paragrafo 7 - azioni di rimedio in presenza di gravi e diffuse violazioni atte a compromettere il rispetto della normativa di trasparenza, che descrive le attività conseguenti all'accertamento di una violazione di norme di Trasparenza, con la convocazione del Tavolo Tecnico Trasparenza, volto ad accertare cause delle anomalie rilevate, le misure correttive per la loro rimozione e la perimetrazione dei rapporti interessati da violazioni ed interventi di ristoro alla clientela;

Le modifiche sono evidenziate in giallo.

<sup>1</sup> Tali adempimenti non sono necessari nel caso in cui le filiali siano dotate di "totem" elettronici.

**Oggetto:** Gestione adempimenti prescrittivi in materia di Trasparenza bancaria**Codice:** D 01717 011**Pubblicato il:** 21/11/2018**Pag.** 4 di 36

### 1.3 - DESTINATARI

Il documento è destinato a tutte le strutture della Banca MPS ed alle seguenti aziende del Gruppo:

- Banca Montepaschi Belgio,
- Consorzio Operativo Gruppo MPS,
- Monte Paschi Banque,
- Montepaschi Fiduciaria,
- Montepaschi Luxembourg,
- MPS Capital Services Banca per le Imprese,
- MPS Leasing e Factoring,
- Widiba.

Queste ultime possono emanare analogia normativa nel rispetto delle regole e dei processi di seguito descritti, adeguando regole, responsabilità e processi interni, in coerenza con le proprie caratteristiche e dimensioni.

### 1.4 - DECORRENZA

Data pubblicazione.

### 1.5 - RIFERIMENTI PER ASSISTENZA

Per il funzionamento degli applicativi di trasparenza (fogli informativi, gestione documenti di sintesi, gestione contratti, piattaforma di vendita PaschiFace):

- canale "Assistenza" sul portale intranet aziendale.

## 2 - ARTICOLAZIONE E RESPONSABILITA'

### 2.1 - ELENCO FUNZIONI E RUOLI INTERESSATI

Quadro di raccordo tra "Nome convenzionale Funzione" e Struttura vigente

Nome Convenzionale Funzione	Struttura Organizzativa
<b>Cessionaria</b>	<b>BMPS:</b> – Tutte le Strutture
<b>Compliance</b>	<b>BMPS:</b> – Area Compliance - Servizio Compliance Prodotti Bancari
<b>Conformità AT</b>	<b>BMPS:</b> – Area Controlli, Conformità e Reclami - Servizio Controlli, Conformità e Operations – Settore Dipartimentali Conformità
<b>Controlli e Conformità</b>	<b>BMPS:</b> – Area Controlli, Conformità e Reclami - Servizio Controlli, Conformità e Operations
<b>Coordinamento AT</b>	<b>BMPS:</b> – Area Territoriale - Ufficio Coordinamento, Monitoraggio e sviluppo commerciale – Settore coordinamento
<b>Gestore Prodotti del Credito</b>	<b>BMPS:</b> – Area Rischio anomalo – Area Recupero Crediti


**Oggetto:** Gestione adempimenti prescrittivi in materia di Trasparenza bancaria**Codice:** D 01717 011**Pubblicato il:** 21/11/2018**Pag.** 5 di 36

Nome Convenzionale Funzione	Struttura Organizzativa
<b>IT</b>	<b>Consorzio:</b> - Servizio Raccolta e Pagamenti - Servizio Credito
<b>Legale</b>	<b>BMPS:</b> - Area Legale e Societario - Servizio Consulenza e Assistenza Legale
<b>Monetica</b>	<b>Fruendo:</b> - Fruendo
<b>Prodotto</b>	<b>BMPS:</b> - Area Mercati e Prodotti Corporate - Servizio Mercati e Prodotti Corporate; - Area Mercati e Prodotti Retail - Servizio Raccolta Retail - Servizio Finanziamenti e Prodotti transazionali Retail; - Area Investment Center - Servizio Advisory Center; - Area Mercati e Prodotti Wealth Management - Servizio Mercato Wealth Management e Gestione Partner
<b>Supporto Operativo Mutui</b>	<b>BMPS:</b> - COO - Direzione Organizzazione e Operations - Area Supporto alla Rete - Servizio Middle Office Prodotti
<b>Tavolo Tecnico Trasparenza</b>	<b>Consorzio:</b> - Area Applicazioni Protezione, Raccolta e Pagamenti - Area Applicazioni Finanza e Credito - Area Applicazioni Canali <b>BMPS:</b> - Direzione Retail - Area Mercati e Prodotti Retail - Direzione Corporate - Area Mercati e Prodotti Corporate - Direzione Wealth Management - Area Mercati e Prodotti Wealth Management - Area Compliance - Direzione Chief Operating Officer - Area Organizzazione - Direzione Chief Commercial Officer - Area Controlli, Conformità e Reclami - Direzione Group General Counsel - Area Legale e Societario

Quadro di raccordo tra "Nome convenzionale Ruolo" e Ruolo vigente

Nome Convenzionale Ruolo	Ruolo
<b>Operatore di filiale/ Gestore</b>	<b>BMPS:</b> - Centro Family Office - Family Officer- Centro Family Office - Centro Enti - Gestore Centro Enti - Linea Valore - Specialista Valore - Modulo Commerciale - Operatore di Filiale MCU - Centro Private - Gestore Private - Addetto al Team di gestione PMI - Linea Premium - Gestore Premium - Centro PMI - Addetto Team Corporate Top
<b>Persona appositamente incaricata dal Responsabile</b>	<b>BMPS:</b> - Operatore individuato dal Responsabile di un Centro specialistico
<b>Preposto Supporto Operativo</b>	<b>BMPS:</b> - Staff Supporto Operativo - Preposto Staff Supporto Operativo
<b>Prodotto/approvatore</b>	- Addetto della Funzione Prodotto con compiti di approvatore di fogli informativi



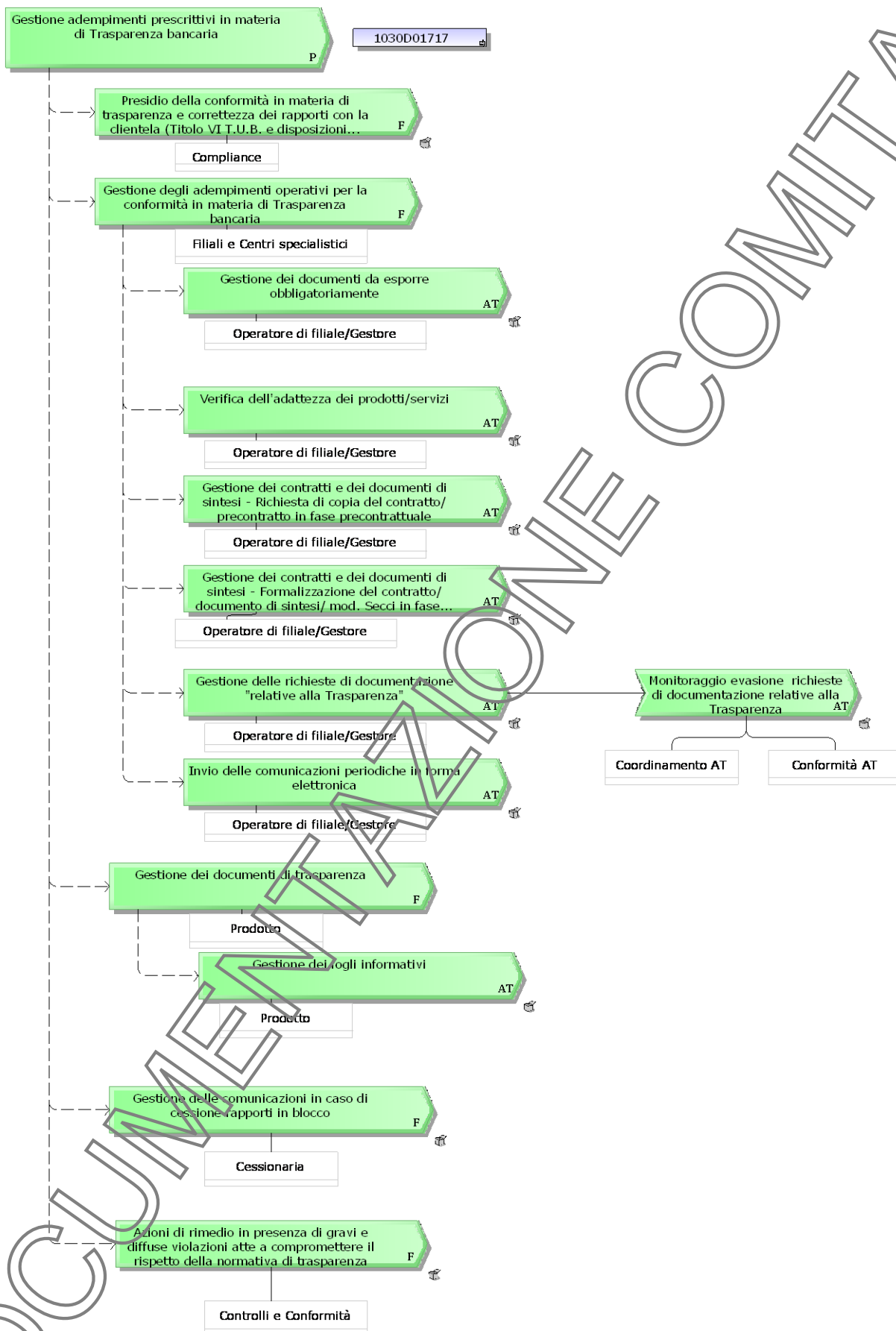
 <b>MONTE DEI PASCHI DI SIENA</b> BANCA DAL 1472	<b>Oggetto:</b> Gestione adempimenti prescrittivi in materia di Trasparenza bancaria <b>Codice:</b> D 01717 011 <b>Pubblicato il:</b> 21/11/2018 <b>Pag.</b> 6 di 36
--	---


<b>Prodotto/redattore</b>	<b>BMPS:</b> – Addetto della Funzione Prodotto con compiti di redattore di fogli informativi
<b>Supporto Operativo o funzione equivalente nelle Filiali a MCU</b>	<b>BMPS:</b> – Staff Supporto Operativo - Addetto Staff Supporto Operativo
<b>Titolare</b>	<b>BMPS:</b> – Centro Enti - Responsabile del Centro Enti – Centro Private - Responsabile del Centro Private – Centro PMI - Responsabile Centro PMI – Filiale (applicazione integrale MdS) - Titolare di Filiale (con applicazione integrale MdS) – Centro Family Office - Responsabile del Centro Family Office – Filiale con Modulo Commerciale Unico - Titolare di Filiale con Modulo Commerciale Unico

## 2.2 - RAPPRESENTAZIONE GRAFICA

Tutti i processi aziendali sono inseriti nella [Tassonomia di Gruppo](#), che prevede cinque livelli gerarchici: ambito, macroprocesso, processo (P), fase (F), attività (AT) (cfr. [1030D01823](#) "Policy in materia di Normativa Interna e Processi").

L'argomento trattato è inserito nella Tassonomia di Gruppo nei processi di Governo/Compliance / Gestione adempimenti prescrittivi in materia di Trasparenza bancaria.

**Oggetto:** Gestione adempimenti prescrittivi in materia di Trasparenza bancaria**Codice:** D 01717 011**Pubblicato il:** 21/11/2018**Pag.** 7 di 36

 <b>MONTE DEI PASCHI DI SIENA</b> BANCA DAL 1472	<b>Oggetto:</b> Gestione adempimenti prescrittivi in materia di Trasparenza bancaria
<b>Codice:</b> D 01717 011	<b>Pubblicato il:</b> 21/11/2018 <b>Pag.</b> 8 di 36

Gli adempimenti relativi alle fasi/attività sopra indicate sono descritti in dettaglio nei capitoli successivi.

### 3 - PRESIDIO DELLA CONFORMITÀ IN MATERIA DI TRASPARENZA E CORRETTEZZA DEI RAPPORTI CON LA CLIENTELA (TITOLO VI T.U.B. E DISPOSIZIONI ATTUATIVE CICR E BANKIT)

#### 3.1 - NORME GENERALI

Verificare nel continuo l'evoluzione della normativa applicabile e valutare l'impatto su processi e procedure, individuando gli interventi da effettuare anche con il coinvolgimento delle altre Funzioni aziendali. Gestire i rapporti con Banca d'Italia e con l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM).

#### 3.2 - SEQUENZA DEGLI ADEMPIMENTI

La rappresentazione grafica del flusso rappresentato in tabella è disponibile al seguente link: ["Presidio della conformità in materia di trasparenza e correttezza dei rapporti con la clientela \(Titolo VI T.U.B. e disposizioni attuative CICR e Bankit\)"](#)

ID	Adempimenti	Descrizione	Attori	Supporti
1	Predisporre le regole a valenza aziendale in materia di trasparenza	<p>Predisporre le regole a valenza aziendale in materia di trasparenza, contenente le linee guida per garantire la conformità rispetto alle disposizioni di Vigilanza.</p> <p>– Necessità di identificare e realizzare interventi di adeguamento o di fornire supporto nella valutazione del rischio di non conformità, proseguire con il processo "Gestione del rischio di non conformità"</p>	Compliance	

### 4 - GESTIONE DEGLI ADEMPIMENTI OPERATIVI PER LA CONFORMITÀ IN MATERIA DI TRASPARENZA BANCARIA

#### 4.1 - GESTIONE DEI DOCUMENTI DA ESPORRE OBBLIGATORIAMENTE

##### 4.1.1 - Norme generali

In conformità alle disposizioni di Banca d'Italia, che prevedono di esporre nei locali aperti al pubblico e mettere a disposizione del cliente determinati documenti (alcuni mediante copia asportabile), ogni unità organizzativa non dotata di Totem Elettronico deve tenere costantemente aggiornata la "bacheca" e l'apposito raccoglitore a fogli mobili, entrambi a disposizione del pubblico nei locali a questo adibiti.

Il raccoglitore deve essere esposto in modo tale da essere facilmente consultabile dal pubblico.

Qualora l'unico accesso ai locali dei Centri specialistici (Private, PMI o Enti) sia in comune con la Filiale consedente, anche l'esposizione e il raccoglitore possono essere in comune alle due strutture: l'onere di esposizione della documentazione di trasparenza e del suo costante aggiornamento resta a carico della filiale.



**Oggetto:** Gestione adempimenti prescrittivi in materia di Trasparenza bancaria

**Codice:** D 01717 011

**Pubblicato il:** 21/11/2018

**Pag.** 9 di 36

Per le unità organizzative dotate di Totem elettronici, la documentazione di Trasparenza sarà resa visibile all'interno di tali apparecchiature, per cui non sarà necessaria la sua esposizione in "bacheca", né la messa a disposizione presso l'apposito raccoglitore.

Possono essere presenti nell'applicativo "Trasparenza" altri avvisi per i quali non sussiste l'obbligo di affissione o di inserimento nel "raccoglitore"; si tratta di documenti richiamati in altri documenti di normativa che, di norma, devono essere prodotti e consegnati solo su espressa richiesta del cliente.

Le versioni precedenti dei documenti di trasparenza sono archiviate elettronicamente e reperibili nell'Applicativo Trasparenza, nelle sezioni "Storico" e "Cessati" (quest'ultima per i documenti relativi a prodotti/servizi non più commercializzati), mentre quelle dei listini giornalieri dei cambi sono archiviate elettronicamente nella procedura estero.

Riguardo alla stampa degli avvisi "Operazioni turistiche" e "Listino dei cambi" si sottolinea che, qualora non sia presente il "tabellone" elettronico dei cambi o il Totem Elettronico, deve essere stampato il "listino cambi compravendita banconote e assegni turistici", il cui aggiornamento deve essere eseguito almeno quattro volte al giorno: all'apertura degli sportelli, dopo le ore 10.00 - 12.00 e 15.00.

Non è necessario conservare alcuna stampa di tali documenti.

Si precisa che i documenti che devono essere esposti obbligatoriamente sono elencati negli adempimenti descritti al paragrafo 4.1.3.

Ai fini del monitoraggio relativo alla corretta esposizione dei documenti di trasparenza, deve essere eseguito un controllo giornaliero su tutti i fogli o avvisi inseriti/cessati/ripristinati/variat. Per le dipendenze dotate di Totem, deve essere eseguito un controllo giornaliero sull'efficienza dell'apprestamento.

#### 4.1.2 - Rischi e Controlli

Rischi	Controlli contestuali agli adempimenti
<b>Rischio operativo:</b> Rischio di mancato adempimento degli obblighi di pubblicità e comunicazione riguardanti la clientela in materia di trasparenza bancaria/assicurativa	<b>Controllo manuale:</b> Verificare che il Totem sia acceso e che le informazioni relative alla Trasparenza siano disponibili <b>Controllo manuale:</b> Verificare gli aggiornamenti dei documenti di trasparenza <b>Controllo manuale:</b> Controllare la materialità della documentazione da esporre obbligatoriamente
<b>Rischio operativo:</b> Rischio legato alla corretta esposizione nei locali della banca per il rispetto degli obblighi imposti dalla normativa sulla trasparenza	<b>Controllo manuale:</b> Verificare gli aggiornamenti dei documenti di trasparenza <b>Controllo manuale:</b> Controllare la materialità della documentazione da esporre obbligatoriamente <b>Controllo manuale:</b> Verificare che il Totem sia acceso e che le informazioni relative alla Trasparenza siano disponibili

**Oggetto:** Gestione adempimenti prescrittivi in materia di Trasparenza bancaria**Codice:** D 01717 011**Pubblicato il:** 21/11/2018**Pag.** 10 di 36**4.1.3 - Sequenza degli adempimenti**

La rappresentazione grafica del flusso rappresentato in tabella è disponibile al seguente link:  
["Gestione dei documenti da esporre obbligatoriamente"](#).

ID	Adempimenti	Descrizione	Attori	Supporti
1	<b>Stampare il "listino cambi" (in caso di mancanza di tabellone elettronico dei cambi o in mancanza di Totem Elettronico o in caso di Totem Elettronico con listino cambi non disponibile)</b>	<p>Stampare, il "listino cambi compravendita banconote e assegni turistici":</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>selezionare contemporaneamente con "S" le opzioni "Quotazioni Banconote" e "Quotazioni assegni turistici" e digitare "AS" nel campo "Comando";</li> <li>nella maschera seguente: <ul style="list-style-type: none"> <li>per visualizzare la pagina successiva, eliminare dal campo "comando" il valore "RI" proposto per default;</li> <li>per stampare: <ol style="list-style-type: none"> <li>selezionare il comando "copia"</li> <li>aprire l'applicazione Microsoft Word</li> <li>selezionare il comando "incolla"</li> <li>selezionare tutto il testo incollato</li> <li>modificare il carattere in "Lucida Console" - "14" - "grassetto"</li> <li>impostare il layout di stampa "orizzontale".</li> </ol> </li> </ul> </li> </ul> <p>In caso di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Unità organizzativa dotata di Totem Elettronico, proseguire con l'Adempimento 2</li> <li>Unità organizzativa non dotata di Totem Elettronico, proseguire con l'Adempimento 5</li> </ul>	<p><b>Supporto Operativo o funzione equivalente nelle Filiali a MCU</b></p> <p><b>Persona appositament e incaricata dal Responsabile</b></p>	<p><b>Applicativi</b> Trx INFB</p>
2	<b>Verificare che il Totem sia acceso e che le informazioni relative alla Trasparenza siano disponibili (Controllo manuale)</b>	<p>Verificare che il Totem sia acceso e che le informazioni relative alla Trasparenza siano disponibili; ove si ravvisino anomalie attivarsi per la sistemazione delle stesse.</p> <p>In caso di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Totem funzionante, proseguire con l'Adempimento 3</li> <li>Indisponibilità del Totem con intervento risolutivo non immediato, proseguire con l'Adempimento 4</li> </ul>	<p><b>Supporto Operativo o funzione equivalente nelle Filiali a MCU</b></p> <p><b>Persona appositament e incaricata dal Responsabile</b></p>	
3	<b>Fornire, su richiesta del cliente, copia cartacea del foglio informativo richiesto</b>	<p>Fornire, su richiesta del cliente, copia cartacea del foglio informativo richiesto.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fogli informativi e avvisi a disposizione per la consultazione, il processo termina</li> </ul>	<p><b>Supporto Operativo o funzione equivalente nelle Filiali a MCU</b></p> <p><b>Persona appositament e incaricata dal Responsabile</b></p>	
4	<b>Stampare i documenti</b>	Nel caso in cui il Totem Elettronico non possa essere attivato con intervento risolutivo	<b>Supporto Operativo o</b>	<b>Applicativi</b> Trasparenza




**Oggetto:** Gestione adempimenti prescrittivi in materia di Trasparenza bancaria**Codice:** D 01717 011**Pubblicato il:** 21/11/2018**Pag.** 11 di 36

ID	Adempimenti	Descrizione	Attori	Supporti
	<b>obbligatori da esporre</b>	<p>immediato, provvedere alla stampa della seguente documentazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- avviso "Rapporti Dormienti", compresi quelli di "Centrobanca", "Efibanca" e "Interbanca". L'avviso riporta il collegamento all'elenco dettagliato dei rapporti dormienti. I documenti sono da considerarsi quindi un corpo unico e devono pertanto essere stampati e affissi insieme.</li> <li>- "Avviso ai fini dei D.Lgs. 25.05.2017 n. 90 e 21.11.2007 n. 231 (Antiriciclaggio)"</li> <li>- avviso "trasferimento certificati di deposito al portatore";</li> <li>- avviso "libretti al portatore";</li> <li>- "Avviso ai fini della Legge 108/96 (Usura)";</li> <li>- avviso "Pagamento tardivo assegni";</li> <li>- avviso "Informativa precontrattuale per singole operazioni di pagamento non rientranti in un contratto quadro";</li> <li>- "Avviso per gli utenti" dell'Arbitro Bancario Finanziario;</li> <li>- (eventuali) Avvisi "Class action";</li> <li>- (eventuali) avvisi di alluvioni o calamità naturali;</li> <li>- Avviso 7A "Comunicazione informativa sugli obblighi di comportamento cui gli Intermediari sono tenuti nei confronti dei contraenti";</li> <li>- "Frontespizio della Raccolta";</li> <li>- Guida "Il conto corrente in parole semplici";</li> <li>- Guida "Comprare una casa. Il mutuo ipotecario in parole semplici";</li> <li>- Guida "Il credito ai consumatori in parole semplici";</li> <li>- Guida "Arbitro Bancario Finanziario - Soluzione stragiudiziale controversie";</li> <li>- Guida "Arbitro per le Controversie Finanziarie";</li> <li>- avviso "Informativa precontrattuale per singole operazioni di pagamento non rientranti in un contratto quadro";</li> <li>- "Informativa sulle modalità di trattamento dei reclami della clientela presso Banca Monte dei Paschi di Siena";</li> <li>- "Regolamento del Conciliatore Bancario Finanziario";</li> <li>- "Tariffe per la spedizione di comunicazioni alla clientela".</li> </ul> <p>Documentazione prodotta, proseguire con l'Adempimento 8</p>	<b>funzione equivalente nelle Filiali a MCU</b>	Bancaria
5	<b>Verificare gli aggiornamenti dei documenti di trasparenza (Controllo manuale)</b>	<p>Per le filiali sprovviste di Totem Elettronico, verificare giornalmente le variazioni intervenute nella documentazione di trasparenza, desumendole dall'Applicativo Trasparenza.</p> <p>Periodicità: Giornaliera</p>	<b>Persona appositamente incaricata dal Responsabile</b>	<b>Applicativi</b> Trasparenza Bancaria

**Oggetto:** Gestione adempimenti prescrittivi in materia di Trasparenza bancaria**Codice:** D 01717 011**Pubblicato il:** 21/11/2018**Pag.** 12 di 36

ID	Adempimenti	Descrizione	Attori	Supporti
			<b>Supporto Operativo o funzione equivalente nelle Filiali a MCU</b>	
6	<b>Stampare ed affiggere i documenti da esporre obbligatoriamente</b>	<p>Stampare (ove necessario) ed affiggere, in posizione ben evidente nei locali aperti al pubblico, i documenti; in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- stampare l'indice generale dei fogli informativi;</li> <li>- stampare e affiggere l'avviso "Collocamento Titoli di Stato".</li> </ul> <p>Nella sezione Avvisi dell'Applicativo sono presenti anche i seguenti documenti che, pur non essendo disciplinati dalle norme sulla Trasparenza, devono comunque essere esposti nei locali aperti al pubblico, non dotati di Totem Elettronico, in ottemperanza a normative diverse:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- avviso "Rapporti Dormienti", compresi quelli di "Centrobanca", "Efibanca" e "Interbanca". L'avviso riporta il collegamento all'elenco dettagliato dei rapporti dormienti. I documenti sono da considerarsi quindi un corpo unico e devono pertanto essere stampati e affissi insieme.</li> <li>- "Avviso ai fini del D.Lgs. 25.05.2017 n. 90 e 21.11.2007 n. 231 (Antiriciclaggio)"</li> <li>- avviso "trasferimento certificati di deposito al portatore";</li> <li>- avviso "libretti al portatore";</li> <li>- "Avviso ai fini della Legge 108/96 (Usura)";</li> <li>- avviso "Pagamento tardivo assegni";</li> <li>- avviso "Informativa precontrattuale per singole operazioni di pagamento non rientranti in un contratto quadro";</li> <li>- "Avviso per gli utenti" dell'Arbitro Bancario Finanziario;</li> <li>- (eventuali) Avvisi "Class action";</li> <li>- (eventuali) avvisi di alluvioni o calamità naturali;</li> <li>- Avviso 7A "Comunicazione informativa sugli obblighi di comportamento cui gli Intermediari sono tenuti nei confronti dei contraenti".</li> </ul>	<p><b>Supporto Operativo o funzione equivalente nelle Filiali a MCU</b></p> <p><b>Persona appositament e incaricata dal Responsabile</b></p>	<p><b>Normativa</b></p> <p><a href="#">1030D00496</a></p> <p><a href="#">1030D01157</a></p> <p><a href="#">1030D00388</a></p>
7	<b>Stampare e inserire nel raccoglitore i documenti da rendere disponibili obbligatoriamente (filiali non dotate di Totem Elettronico)</b>	<p>Stampare i seguenti documenti in formato A4 e conservarne un congruo numero di copie nell'apposito raccoglitore a fogli mobili:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- "Frontespizio della Raccolta";</li> <li>- Guida "Il conto corrente in parole semplici";</li> <li>- Guida "Comprare una casa. Il mutuo ipotecario in parole semplici";</li> <li>- Guida "Il credito ai consumatori in parole semplici";</li> <li>- Guida "Arbitro Bancario Finanziario -</li> </ul>	<p><b>Persona appositament e incaricata dal Responsabile</b></p> <p><b>Supporto Operativo o funzione equivalente nelle Filiali a MCU</b></p>	<b>Applicativi</b> Trasparenza Bancaria

 <b>MONTE DEI PASCHI DI SIENA</b> BANCA DAL 1472	<b>Oggetto:</b> Gestione adempimenti prescrittivi in materia di Trasparenza bancaria
<b>Codice:</b> D 01717 011	<b>Pubblicato il:</b> 21/11/2018 <b>Pag.</b> 13 di 36

ID	Adempimenti	Descrizione	Attori	Supporti
		Soluzione stragiudiziale controversie"; - Guida "Arbitro per le Controversie Finanziarie"; - avviso "Informativa precontrattuale per singole operazioni di pagamento non rientranti in un contratto quadro"; - "Informativa sulle modalità di trattamento dei reclami della clientela presso Banca Monte dei Paschi di Siena"; - "Regolamento del Conciliatore Bancario Finanziario"; - "Tariffe per la spedizione di comunicazioni alla clientela".  Raccoglitore aggiornato, proseguire con l'Adempimento 8		
8	<b>Controllare la materialità della documentazione e da esporre obbligatoriamente (Controllo manuale)</b>	In caso di Filiali sprovviste di Totem Elettronico o con Totem Elettronico indisponibile, controllare periodicamente la materialità dei documenti nei locali aperti al pubblico, per verificare che siano esposti i documenti di trasparenza e che nel raccoglitore a fogli mobili sia sempre disponibile almeno una copia di tutti i documenti obbligatori. Nel caso di verifica con esito negativo, provvedere immediatamente all'aggiornamento dei documenti o alla stampa delle copie necessarie rievate non disponibili.  - Aggiornata la "bacheca" e l'apposito raccoglitore a fogli mobili a disposizione del pubblico, il processo termina	<b>Titolare</b>	

## 4.2 - VERIFICA DELL'ADATTEZZA DEI PRODOTTI/SERVIZI

### 4.2.1 - Norme generali


Durante la fase precontrattuale propedeutica alla vendita dei prodotti soggetti alla disciplina della Trasparenza (mutui, finanziamenti, conti, carte, ecc.) gli Operatori di filiale/Gestori devono eseguire sempre la verifica di "adattezza" del prodotto offerto a clientela al dettaglio (consumatori, persone fisiche che svolgono attività professionale o artigianale, enti senza finalità di lucro, micro-imprese - cfr. documento [1030D00388](#)).

In caso di prodotti commercializzati online è il richiedente stesso (già cliente della Banca o prospect) che, autonomamente, verifica i requisiti di adattezza del prodotto, sulla scorta delle informazioni precontrattuali forniteli direttamente sul sito.

La distinzione tra prodotti adatti e non adatti evidenziata dall'applicativo "Cruscotto Cliente" e nel Catalogo Prodotti profilato della Scheda Cliente (cfr. documento [1030D10004](#)) è garantita dal costante aggiornamento della "matrice di profilatura", assicurato dalla **Funzione Prodotto** (ognuna per quanto di competenza - cfr. documento [1030D01610](#)).

In particolare, la **Funzione Prodotto** aggiorna i parametri della suddetta matrice nei casi di:

- commercializzazione di un nuovo prodotto;
- modifica delle caratteristiche di un prodotto che influiscono sui parametri determinanti l'adattezza/non adattezza;

 <b>MONTE DEI PASCHI DI SIENA</b> BANCA DAL 1472	<b>Oggetto:</b> Gestione adempimenti prescrittivi in materia di Trasparenza bancaria
<b>Codice:</b> D 01717 011	<b>Pubblicato il:</b> 21/11/2018 <b>Pag.</b> 14 di 36

- termine della commercializzazione di un prodotto.

**4.2.2 - Le funzionalità per l'aggiornamento della matrice sono disponibili nell'applicativo "Desktop del gestore", alla sezione "Menù" (Trasparenza) e sono riservate al personale appositamente abilitato della citata Funzione 4.2.2 - Rischi e Controlli**

Rischi	Controlli contestuali agli adempimenti
<b>Rischio operativo:</b> Rischio di violazione del principio di adattezza dei prodotti/servizi che rientrano negli obblighi di trasparenza; il rischio di perdita per la banca è connesso alle sanzioni per mancato rispetto delle disposizioni legislative ed ai potenziali reclami/cause dei clienti su tale tema	<b>Controllo manuale:</b> Verificare l'adattezza del prodotto

**4.2.3 - Sequenza degli adempimenti**

La rappresentazione grafica del flusso rappresentato in tabella è disponibile al seguente link: ["Verifica dell'adattezza dei prodotti/servizi"](#).

ID	Adempimenti	Descrizione	Attori	Supporti
1	<b>Identificare la tipologia di prodotto</b>	Identificare la tipologia di prodotto chiesto dal cliente o proposto allo stesso.  In caso di: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conto corrente ordinario destinato a consumatori, proseguire con l'Adempimento 2</li> <li>- Conto corrente a pacchetto destinato a consumatori, proseguire con l'Adempimento 3</li> <li>- Prodotti destinati alla clientela al dettaglio (esclusi i conti correnti destinati ai consumatori), proseguire con l'Adempimento 4</li> </ul>	<b>Operatore di filiale/Gestore</b>	
2	<b>Informare il cliente</b>	Informare il cliente che il prodotto è particolarmente indicato per chi, al momento della stipula, pensa di svolgere un numero basso di operazioni in un anno, o non può (in quanto non è in grado) stabilire tale numero di operazioni.  Ai clienti con esigenze di base che intendano aprire o cambiare un conto, prospettare il "conto di base". Per "cliente con esigenze di base" si intende il cliente il cui ISEE è inferiore a 8.000 euro o avente diritto a trattamenti pensionistici fino a 18.000 euro annuali, che sia interessato ad un conto a operatività limitata (che esclude, ad esempio, la convenzione di assegno, la carta di credito, l'accesso a forme di finanziamento e deposito titoli per gli investimenti).  Consegnare al cliente - in caso di espressa	<b>Operatore di filiale/Gestore</b>	<b>Documenti di input</b> Fascicolo informativo  <b>Normativa</b> <a href="#">1030D10032</a>

**Oggetto:** Gestione adempimenti prescrittivi in materia di Trasparenza bancaria**Codice:** D 01717 011**Pubblicato il:** 21/11/2018**Pag.** 15 di 36

ID	Adempimenti	Descrizione	Attori	Supporti
		<p>richiesta – il fascicolo informativo contenente i foglio informativo del conto corrente e dei servizi accessori offerti insieme al conto.</p> <p>– Controllo di adattezza eseguito e proposta di conto corrente ordinario effettuata, proseguire con il processo "Gestione relazione con il cliente"</p>		
3	<b>Verificare l'adattezza del conto corrente a pacchetto</b>	<p>In caso di conto corrente a pacchetto destinato a consumatori, verificare l'adattezza visionando le schede prodotto ed i fascicoli informativi con la partecipazione attiva del cliente, dal momento che soltanto quest'ultimo è in grado di conoscere la propria operatività e, in particolare, a quale dei sei profili indicati da Banca d'Italia e riportati nel foglio informativo ritiene di appartenere (giovani, famiglie con operatività bassa, media, elevata; pensionati con operatività bassa e media).</p> <p>Pertanto, gli operatori della Rete e i soggetti incaricati della vendita devono:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. verificare a quali clienti il conto corrente è destinato;</li> <li>2. illustrare, tra i sei profili di operatività, quelli per i quali il prodotto risulta adatto/non adatto; a tale proposito è disponibile la tabella dei profili predisposta da Banca d'Italia, pubblicata sul sito internet della Banca e nel portale intranet aziendale (sezione "Trasparenza" &gt; avviso "Indicatore sintetico di costo conti correnti: profili di utilizzo") nella quale è indicato il numero di operazioni mediamente effettuate dalle diverse categorie di consumatori;</li> <li>3. (su richiesta del cliente) consegnare il fascicolo informativo contenente i Fogli informativi del conto corrente e dei servizi accessori offerti insieme al conto.</li> </ol> <p>– Controllo di adattezza eseguito e proposta di conto corrente a pacchetto effettuata, proseguire con il processo "Gestione relazione con il cliente"</p>	<b>Operatore di filiale/Gestore</b>	<p><b>Documenti di input</b></p> <p>Scheda-prodotto</p> <p>Fascicolo informativo</p> <p><b>Normativa</b> <a href="#">1030D10032</a></p>
4	<b>Verificare l'adattezza del prodotto (Controllo manuale)</b>	<p>Verificare l'adattezza utilizzando i seguenti strumenti:</p> <p>Scheda Prodotto, da cui si evincono le caratteristiche del prodotto;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Funzionalità "Cruscotto Cliente" che, sulla base della combinazione di alcuni dati anagrafici (professione, età, nazionalità), determina sia la classificazione del cliente, sia l'elenco dei prodotti non adatti/adatti per il cliente stesso; essa è attivabile dall'applicativo "Cruscotto Cliente" in base al modello di servizio; in particolare</li> <li>- Cruscotto Family: Relazione Banca &gt; Rel. Commerciali &gt; TrasparenzaCruscotto Affluent/Cruscotto Corporate/ Cruscotto</li> <li>- Cliente generico (per clienti senza MdS):</li> </ul>	<b>Operatore di filiale/Gestore</b>	<p><b>Documenti di input</b></p> <p>Scheda-prodotto</p> <p><b>Applicativi</b> Cruscotto Cliente Marketing</p> <p><b>Normativa</b> <a href="#">1030D10004</a></p>



**Oggetto:** Gestione adempimenti prescrittivi in materia di Trasparenza bancaria**Codice:** D 01717 011**Pubblicato il:** 21/11/2018**Pag.** 16 di 36

ID	Adempimenti	Descrizione	Attori	Supporti
		Gestione Relazione > Dati Commerciali > Trasparenza - Cruscotto Private/Cruscotto Family Office: InfoMap > Analisi Commerciale > Trasparenza - Catalogo Prodotti profilato della Scheda Cliente in PaschiFace che, indipendentemente dalla vendibilità mediante la piattaforma, evidenzia i prodotti "non adatti". - L'operatore è quindi in grado di conoscere: - se il prodotto è adatto per il singolo cliente; - la lista dei prodotti adatti per il singolo cliente.  In caso di: - Necessità di aggiornare l'anagrafe generale per completare il controllo di adattezza, proseguire con il processo "Gestione clientela in anagrafe" - Controllo di adattezza eseguito con successo, proseguire con il processo "Gestione relazione con il cliente"		

#### 4.3 - GESTIONE DEI CONTRATTI E DEI DOCUMENTI DI SINTESI - RICHIESTA DI COPIA DEL CONTRATTO/ PRECONTRATTO IN FASE PRECONTRATTUALE

##### 4.3.1 - Norme generali

Prima della conclusione di un contratto, il cliente ha il diritto di ottenere, a seguito di sua specifica richiesta, una copia completa del contratto, idonea per la stipula, del prodotto o del servizio richiesto, ovvero, sempre e solo a scelta del cliente, ha diritto di ottenerne il solo documento di sintesi.

Per i servizi e le operazioni di credito ai consumatori di cui al Titolo VI, Capo II, del Testo Unico, al cliente deve essere consegnato il mod. SECCI (Standard European Credit Consumer Information).


Il diritto del cliente ad ottenere copia del testo contrattuale o del solo documento di sintesi/ mod. SECCI non può essere sottoposto a termini o condizioni.

La consegna deve avvenire entro tempi congrui ed è sempre gratuita.

Se la trattativa con il cliente si conclude nello stesso giorno della richiesta di affidamento (contestualità della richiesta, della delibera e della contrattualizzazione) NON è necessario stampare il mod. SECCI precontrattuale, ma è sufficiente produrre il mod. SECCI contrattuale con le condizioni accordate al cliente e allegarlo al contratto.

In caso di modifica delle condizioni contrattuali indicate nella copia consegnata al cliente, prima della conclusione del contratto, è necessario informare il cliente stesso e, a sua richiesta, consegnare una copia completa del nuovo testo contrattuale idonea per la stipula ovvero una nuova copia del documento di sintesi.

Riguardo ai prodotti/servizi collocati tramite l'utilizzo della piattaforma di vendita PaschiFace e dell'applicativo Gestione Contratti (cfr. Documento [1030D00887](#)), tutti gli adempimenti relativi alla fase pre-contrattuale sono gestiti da quest'ultimo applicativo.

 <b>MONTE DEI PASCHI DI SIENA</b> BANCA DAL 1472	<b> Oggetto:</b> Gestione adempimenti prescrittivi in materia di Trasparenza bancaria <b> Codice:</b> D 01717 011 <b> Pubblicato il:</b> 21/11/2018 <b> Pag.</b> 17 di 36
--	--

### “Punto Unico di Accesso”

Per l'attività di reperimento dei principali documenti di “trasparenza” (documento di sintesi, mod. SECCI, foglio informativo) dei prodotti commercializzati dalla banca, è disponibile un “punto unico di accesso” rappresentato dall'icona “trasparenza” del catalogo-prodotti PaschiFace. Tale strumento, che ha come base di partenza l'albero dei prodotti/servizi così come sono esposti nell'applicativo “trasparenza”, consente di interrogare, per ogni prodotto/servizio stesso:


- il **documento di sintesi**
  - guidando l'operatore all'applicativo “Gestione Documento di Sintesi”, se presente in questo archivio;
  - visualizzando direttamente il documento, se presente nell'applicativo “Gestione e Stampa Moduli”.
- il **mod. SECCI**
  - visualizzando direttamente il documento, se presente nell'applicativo “Gestione e Stampa Moduli”;
  - guidando l'operatore all'applicativo “Gestione Documento di Sintesi”, se presente in questo archivio.
- il **foglio informativo**
  - visualizzando direttamente il documento;
- la **normativa**
  - visualizzando l'elenco dei testi di riferimento per il prodotto selezionato.

Un altro importante “indirizzamento” consentito dall'icona “trasparenza” del catalogo-prodotti PaschiFace è costituito dalle “**condizioni attuali rapporto**”, che guida l'operatore all'applicativo “Stampa Condizioni Attuali di Rapporto”.

### 4.3.2 - Sequenza degli adempimenti

La rappresentazione grafica del flusso rappresentato in tabella è disponibile al seguente link: [“Gestione dei contratti e dei documenti di sintesi - richiesta di copia del contratto/ precontratto in fase precontrattuale”](#)

ID	Adempimenti	Descrizione	Attori	Supporti
1	<b>Aprire il rapporto DS (Documento di Sintesi)</b>	Aprire il rapporto DS (Documento di Sintesi) sul NDC del cliente, qualora lo stesso ne sia sprovvisto.	<b>Operatore di filiale/Gestore</b>	<b>Applicativi</b> <a href="#">Trx APRP</a>
2	<b>Stampare Schema Contrattuale e Documento di Sintesi/mod. SECCI</b>	Stampare i seguenti documenti, utilizzando gli appositi applicativi in relazione alla tipologia di prodotto/servizio: <ul style="list-style-type: none"> <li>- “schema contrattuale”, costituito dal modulo contrattuale con le condizioni economiche, tipografico o stampato mediante l'apposito applicativo informatico;</li> <li>- “documento di sintesi” precontrattuale, opportunamente compilato con le condizioni che si intendono applicare;</li> <li>- “mod. SECCI” precontrattuale, che ha una validità di 2 giorni lavorativi (in ipotesi di costanza del parametro di riferimento) dalla</li> </ul>	<b>Operatore di filiale/Gestore</b>	<b>Applicativi</b> Paschi Face  Contratti Virtual Banking  Gestione Documento di sintesi

 <b>MONTE DEI PASCHI DI SIENA</b> BANCA DAL 1472	<b>Oggetto:</b> Gestione adempimenti prescrittivi in materia di Trasparenza bancaria
<b>Codice:</b> D 01717 011	<b>Pubblicato il:</b> 21/11/2018 <b>Pag.</b> 18 di 36

ID	Adempimenti	Descrizione	Attori	Supporti
		<p>data di rilascio.</p> <p>In tale documento è possibile personalizzare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> l'importo,</li> <li><input type="checkbox"/> la tipologia di tasso (fisso, variabile),</li> <li><input type="checkbox"/> lo spread (indicando lo standard previsto da scheda prodotto),</li> <li><input type="checkbox"/> la periodicità,</li> <li><input type="checkbox"/> la durata,</li> <li><input type="checkbox"/> le spese fisse,</li> <li><input type="checkbox"/> le spese amministrative invio rata.</li> </ul> <p>Tutte le altre condizioni economiche sono modificabili solo nel mod. SECCI contrattuale.</p>		
3	<b>Raccogliere la firma del Cliente sull'allegato al pre-contratto</b>	Raccogliere la firma del cliente, per i prodotti i cui contratti e documenti di sintesi sono gestiti dall'applicativo dedicato, sull'allegato al precontratto mod. 30002, prestando particolare attenzione ad apporre una "X" nella sezione relativa alla "documentazione pre-contrattuale".	<b>Operatore di filiale/Gestore</b>	<p><b>Documenti di output</b> <a href="#">Mod. 30002</a></p> <p><b>Applicativi</b> Contratti Virtual Banking</p> <p>Gestione stampa moduli</p> <p>Gestione Documento di sintesi</p> <p>Paschi Face</p>
4	<b>Consegnare i documenti al cliente</b>	Consegnare la documentazione di spettanza al cliente.	<b>Operatore di filiale/Gestore</b>	
5	<b>Archiviare la documentazione</b>	<p>Archiviare la documentazione di competenza della banca:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nel fascicolo del cliente, se lo stesso è già in possesso di altri rapporti;</li> <li>- in una specifica raccolta in ordine alfabetico; nel caso in cui si giunga alla successiva definizione del contratto, tale documentazione deve essere recuperata dalla raccolta ed allegata a quella contrattuale.</li> <li>- Consegnata al cliente una copia completa del contratto, idonea per la stipula, ovvero del solo documento di sintesi/mod. Secci, proseguire con il processo "Gestione relazione con il cliente"</li> </ul>	<b>Supporto Operativo o funzione equivalente nelle Filiali a MCU</b>	

#### 4.4 - GESTIONE DEI CONTRATTI E DEI DOCUMENTI DI SINTESI - FORMALIZZAZIONE DEL CONTRATTO/ DOCUMENTO DI SINTESI/ MOD. SECCI IN FASE CONTRATTUALE

##### 4.4.1 - Norme generali

Tutte le operazioni relative ai prodotti/servizi offerti dalla banca devono essere contrattualizzate per iscritto con la clientela, fatte salve le eccezioni descritte nel documento [1030D00388](#).



**Oggetto:** Gestione adempimenti prescrittivi in materia di Trasparenza bancaria

**Codice:** D 01717 011

**Pubblicato il:** 21/11/2018

**Pag.** 19 di 36

Il contratto deve essere integrato con un Documento di Sintesi o – nel caso di prodotti di finanziamento rientranti nella disciplina del “credito a consumatori” – dal mod. SECCI contrattuale, che costituiscono il frontespizio del modulo contrattuale.

Il mod. SECCI non costituisce proposta contrattuale: la concessione del finanziamento e/o apertura di credito è subordinata alla verifica del merito creditizio del consumatore, anche mediante interrogazione dei sistemi di informazione creditizia, che verrà effettuata al momento della sottoscrizione della richiesta contrattuale da parte del consumatore.

La vendita dei prodotti maggiormente commercializzati è nella quasi totalità dei casi formalizzata mediante contratti prodotti tramite l'Applicativo Gestione Contratti, accessibile dal Desktop Operatore (cfr. documento [1030D00887](#)) e/o mediante la piattaforma di vendita PaschiFace. In tali casi il contratto viene definito contratto modulare perché è costituito da diversi moduli, alcuni fissi ed altri variabili, in base ai prodotti che vengono richiesti dal cliente.

L'Applicativo Gestione Contratti e la piattaforma di vendita PaschiFace gestiscono la stampa automatica della documentazione prevista dalla disciplina della Trasparenza (contratto e documento di sintesi contrattuale e precontrattuale già riportanti le condizioni economiche in vigore al momento dell'apertura del rapporto o dei rapporti accesi o quelle standard); nei contratti prodotti da questi applicativi il documento di sintesi costituisce il frontespizio del contratto stesso.

Relativamente ai prodotti/servizi per i quali non è attivo l'applicativo Gestione Contratti o la piattaforma di vendita PaschiFace, gli operatori possono utilizzare contratti:

- costituiti da modelli tipografici;
- stampati direttamente dal TP, che acquisiscono le condizioni dal servizio;
- stampati e compilati mediante l'Applicativo Gestione e stampa moduli.

I documenti di sintesi periodici e quelli connessi con la variazione delle condizioni, successivi al documento di sintesi contrattuale (n°1), sono numerati cronologicamente e gestiti in automatico dai programmi accentrati (compresa la spedizione).

Sul contratto devono essere indicate le condizioni applicate inizialmente al rapporto; in caso di condizioni derogate che, rientrando nell'autonomia della filiale, possono essere deliberate subito, è necessario indicare queste; qualora ciò sia impossibile, o le condizioni da applicare siano fuori autonomia, si devono indicare quelle standard.

In ogni caso, le condizioni indicate in contratto devono essere coerenti con quelle del documento di sintesi, e non più sfavorevoli per il cliente di quelle indicate nel relativo foglio informativo.

Per quanto riguarda i “Contratti di credito immobiliare offerti ai Consumatori, la Direttiva UE 2014/17 (*“Mortgage Credit Directive”*), recepita con il D.Lgs. 72/2016, ha introdotto alcune novità in relazione alla documentazione di trasparenza da fornire ai consumatori per i contratti di credito immobiliare. La norma prevede che il cliente riceva, prima della sottoscrizione del contratto, la proposta di offerta vincolante, la quale comprende la bozza del contratto e il PIES (Prospetto Informativo Europeo Standardizzato), ovvero un documento informativo personalizzato dal quale si evincono le condizioni alle quali la Banca è pronta a vincolarsi con il cliente. Quest'ultimo avrà un periodo di riflessione di almeno sette giorni, decorrenti dalla consegna della suddetta offerta, per confrontare le varie proposte presenti sul mercato.

Durante tale periodo l'offerta è vincolante per la Banca, mentre il consumatore potrà accettarla in qualunque momento.

Inoltre, per tale categoria di operazioni di credito, al cliente viene messo a disposizione, in luogo del foglio informativo, il documento denominato *“Informazioni generali sul credito immobiliare offerto ai consumatori”*.



**Oggetto:** Gestione adempimenti prescrittivi in materia di Trasparenza bancaria

**Codice:** D 01717 011

**Pubblicato il:** 21/11/2018

**Pag.** 20 di 36

Rileva infine l'eliminazione dell'obbligo di allegare il Documento di Sintesi al contratto, nonché di invio periodico del medesimo; il cliente avrà, invece, diritto a ricevere, una volta l'anno, nell'ambito delle comunicazioni periodiche, la versione aggiornata della c.d. "Tabella di ammortamento" contenuta nel PIES.

Nel caso di Mutui Edilizi a consumatori, il PIES non viene attualmente prodotto in modo automatico, in quanto le caratteristiche del finanziamento richiedono modifiche alla procedura informatica.

Al fine di ripristinare l'operatività nel comparto edilizio, è stato predisposto un PIES a compilazione manuale (mod. 24830EDIL in Gestione e Stampa Moduli), a cura della Funzione Supporto Operativo Mutui.

Per un maggior dettaglio sulle istruzioni operative per la compilazione del PIES, cfr [Vademecum "Compilazione del PIES manuale per i Mutui Edilizi con erogazione a SAL e calcolo del TAEG"](#) e il documento [1030D00496](#).

#### 4.4.2 - Rischi e Controlli

Rischi	Controlli contestuali agli adempimenti
<b>Rischio operativo:</b> Disallineamento tra le condizioni riportate sul contratto e sul documento di sintesi e quanto effettivamente applicato al cliente con conseguente possibile perdita economica in caso di reclamo o causa legale; il rischio è anche reputazionale	<b>Controllo manuale:</b> Verificare le condizioni
<b>Rischio operativo:</b> Non corretta/incompleta gestione della documentazione contrattuale per inefficienze/negligenze nella tenuta della documentazione con conseguenti possibili perdite operative dovute all'impossibilità da parte della banca di attestare/verificare quanto contrattualmente pattuito	<b>Controllo manuale:</b> Verificare la completezza dei contratti e dei documenti di sintesi/mod. Secci

#### 4.4.3 - Sequenza degli adempimenti


La rappresentazione grafica del flusso rappresentato in tabella è disponibile al seguente link: ["Gestione dei contratti e dei documenti di sintesi - Formalizzazione del contratto/documento di sintesi/ mod. Secci in fase contrattuale"](#)

ID	Adempimenti	Descrizione	Attori	Supporti
1	<b>Produrre il testo contrattuale</b>	Produrre il testo contrattuale, utilizzando gli appositi applicativi in relazione alla tipologia di prodotto/servizio.	<b>Operatore di filiale/Gestore</b>	
2	<b>Produrre il documento di sintesi/mod. Secci</b>	Produrre, nello stesso giorno in cui è stato attivato il rapporto, il documento di sintesi utilizzando l'applicativo "Gestione Documento di Sintesi", qualora lo stesso non sia relativo ad un prodotto/servizio gestito. Al documento di sintesi così prodotto deve sempre essere affiancato il mod. 30002.  In caso di: – Assenza di vendita di un prodotto rientrante	<b>Operatore di filiale/Gestore</b>	<b>Documenti di output</b> <a href="#">Mod. 21512</a> <a href="#">Mod. 21511</a> <a href="#">Mod. 30002</a> <a href="#">Mod. 21513</a>  <b>Applicativi</b> Paschi Face Gestione



**Oggetto:** Gestione adempimenti prescrittivi in materia di Trasparenza bancaria**Codice:** D 01717 011**Pubblicato il:** 21/11/2018**Pag.** 21 di 36

ID	Adempimenti	Descrizione	Attori	Supporti
		<p>nel perimetro di quelli disciplinati dalle disposizioni riguardanti il credito al consumo, proseguire con l'Adempimento 4</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Presenza di vendita di un prodotto rientrante nel perimetro di quelli disciplinati dalle disposizioni riguardanti il credito al consumo, proseguire con l'Adempimento 3</li> <li>– In caso di Contratti di credito immobiliare offerti ai Consumatori, proseguire con il processo "Processo istruttoria e gestione mutui – Processo accentrato"</li> </ul>		<p>Documento di sintesi</p> <p><a href="#">Gestione Contratti Cliente</a></p> <p>Gestione stampa moduli</p>
3	<b>Stampare il mod. Secci in relazione ai tempi della trattativa (in caso di prodotto di credito al consumo)</b>	<p>Stampare il mod. Secci nel modo seguente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. trattativa conclusa entro i 2 giorni lavorativi dalla produzione del mod. SECCI precontrattuale: è necessario stampare il mod. SECCI contrattuale con la specifica delle condizioni effettivamente applicate al cliente (tale iter deve essere seguito anche in caso di conferma delle condizioni già proposte in fase precontrattuale);</li> <li>2. trattativa conclusa lo stesso giorno della richiesta di affidamento (contestualità della richiesta, della delibera e della contrattualizzazione): NON è necessario stampare il mod. SECCI precontrattuale, ma è sufficiente produrre il mod. SECCI contrattuale con le condizioni accordate al cliente e allegarlo al contratto (è determinante che il contratto venga concluso nella stessa giornata della richiesta dell'affidamento);</li> <li>3. trattativa conclusa oltre il termine dei 2 giorni lavorativi dalla produzione del mod. SECCI precontrattuale: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. se ricorre la contestualità tra delibera e contrattualizzazione (es. delibera automatica o pratica già deliberata nei giorni antecedenti) è necessario stampare il mod. SECCI contrattuale con le condizioni effettivamente accordate al cliente ed allegarlo al contratto come frontespizio;</li> <li>b. in caso di attesa dell'esito dell'istruttoria (es. PEF fuori autonomia o delibera non ancora avvenuta ei giorni antecedenti) è necessario stampare un nuovo mod. SECCI precontrattuale. Ad avvenuta delibera è necessario stampare il mod. SECCI contrattuale con le condizioni accordate al cliente ed allegarlo al contratto come frontespizio.</li> </ol> </li> </ol>	<b>Operatore di filiale/Gestore</b>	
4	<b>Verificare le condizioni (Controllo manuale)</b>	<p>Verificare che le condizioni segnalate nei documenti di sintesi siano coerenti con quelle indicate nel contratto. In caso di incoerenza, procedere con l'allineamento delle condizioni riportando nei documenti quelle corrette.</p> <p>Periodicità: Ad hoc</p>	<b>Operatore di filiale/Gestore</b>	
5	<b>Raccogliere le firme del</b>	Raccogliere le firme del cliente in tutti gli spazi dove è richiesta e consegnare la copia di	<b>Operatore di filiale/Gestore</b>	

 <b>MONTE DEI PASCHI DI SIENA</b> BANCA DAL 1472	<b> Oggetto:</b> Gestione adempimenti prescrittivi in materia di Trasparenza bancaria
<b>Codice:</b> D 01717 011	<b> Pubblicato il:</b> 21/11/2018 <b> Pag.</b> 22 di 36

ID	Adempimenti	Descrizione	Attori	Supporti
	cliente	spettanza.	e	
6	<b>Verificare la completezza dei contratti e dei documenti di sintesi/mod. Secci (Controllo manuale)</b>	Verificare giornalmente, prima di procedere con i processi di archiviazione, che nei contratti e nei documenti di sintesi/mod. SECCI siano presenti tutte le firme richieste (sia del cliente che della banca) e tutte le condizioni che regolano il prodotto/servizio. Periodicità: Ad hoc	<b>Supporto Operativo o funzione equivalente nelle Filiali a MCU</b>	
7	<b>Archiviare il contratto e il documento di sintesi</b>	Archiviare la copia della banca nel fascicolo del cliente, nel rispetto di quanto previsto nella normativa interna di riferimento, tenendo conto anche di quanto segue. I contratti devono essere archiviati: <ul style="list-style-type: none"> <li>- secondo le norme in vigore per i vari servizi;</li> <li>- completi di tutte le firme richieste, sia quelle apposte dal cliente che quelle del Titolare/Responsabile delle strutture distributive;</li> <li>- compilati in modo corretto e completo, con tutte le condizioni economiche applicate e corredati dai relativi documenti di sintesi, nonché dagli altri documenti eventualmente obbligatori.</li> </ul> - Formalizzato con il cliente il contratto e il documento di sintesi/mod. Secci, il processo termina	<b>Supporto Operativo o funzione equivalente nelle Filiali a MCU</b>	<b>Normativa</b> <a href="#">1030D01748</a>

#### 4.5 - GESTIONE DELLE RICHIESTE DI DOCUMENTAZIONE "RELATIVE ALLA TRASPARENZA"


##### 4.5.1 - Norme generali

Le richieste di stampa di uno o più documenti obbligatori ai sensi della normativa di trasparenza devono essere evase tempestivamente da qualsiasi dipendente che, a prescindere dalla mansione svolta, abbia accesso al sistema.

Le richieste che fanno espresso riferimento all'art. 119 del T.U.B. (che riconosce al cliente, a chi gli succede a qualunque titolo e a colui che subentra nell'amministrazione dei suoi beni, il diritto di ottenere dalla banca, a proprie spese, copia delle comunicazioni periodiche obbligatorie o della documentazione riguardante singole operazioni poste in essere negli ultimi 10 anni) o che comunque attengono a documentazione relativa a rapporti bancari devono essere evase entro un congruo termine e comunque non oltre 90 giorni dalla data della loro presentazione a fronte del pagamento di un importo pari al costo di produzione (PDF16993), come stabilito dal documento [1030D01278](#); in presenza di situazioni particolari, da valutare caso per caso, tali importi possono anche essere ridotti a discrezione dell'unità operativa.

Inoltre si precisa che:

- la copia di contratti afferenti a rapporti ancora in essere deve essere consegnata al cliente che ne fa richiesta anche se il contratto è stato stipulato da più di dieci anni;
- la copia di contratti inerenti a rapporti estinti va prodotta solo qualora l'estinzione risalga a meno di dieci anni dalla richiesta stessa;
- la documentazione riguardante singole operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni deve essere sempre consegnata;

 <b>MONTE DEI PASCHI DI SIENA</b> BANCA DAL 1472	<b>Oggetto:</b> Gestione adempimenti prescrittivi in materia di Trasparenza bancaria <b>Codice:</b> D 01717 011 <b>Pubblicato il:</b> 21/11/2018 <b>Pag.</b> 23 di 36
--	--

- la copia degli estratti conto va prodotta nella misura in cui gli stessi risalgano fino a dieci anni anteriori alla richiesta.

Qualora la richiesta sia formulata in pendenza di una controversia giudiziale tra il cliente e la Banca, l'evasione della stessa deve essere effettuata **secondo le regole indicate nel documento 1030D02306**. Al riguardo, in linea di principio, le istanze per la consegna documentale ex art. 119, c. 4, del TUB devono essere evase anche in pendenza di giudizio. Tale posizione trova, quale unica limitazione, la circostanza che la richiesta sia formulata dopo la chiusura della fase istruttoria del processo, nel qual caso dovrà essere rigettata.

Eventuali problematiche di carattere strettamente giuridico andranno motivatamente sottoposte al Settore Legale dell'Ufficio Credito e Legale dell'Area Credito di riferimento, in coerenza con quanto stabilito dal Regolamento n. 1 ([cfr. 1030D00751](#)).

#### 4.5.2 - Rischi e controlli

Rischi	Controlli contestuali agli adempimenti
<b>Rischio operativo:</b> Rischio che la consegna non sia effettuata alla persona diretta ma ad un suo preposto senza delega.	<b>Controllo manuale:</b> Verificare la facoltà del cliente ad operare
<b>Rischio operativo:</b> Negligenza nella tempistica dell'esecuzione, tardiva consegna al cliente	<b>Controllo manuale:</b> Verificare la richiesta del cliente

#### 4.5.3 - Sequenza degli adempimenti

La rappresentazione grafica del flusso rappresentato in tabella è disponibile al seguente link: "[Gestione delle richieste di documentazione](#)"

ID	Adempimenti	Descrizione	Attori	Supporti
1	<b>Verificare l'identità del cliente</b>	Verificare l'identità del cliente che chiede la produzione di copia di documentazione obbligatoria secondo quanto previsto nella normativa interna di riferimento.	<b>Operatore di filiale/Gestore</b>  <b>Gestore Prodotti del Credito</b>	<b>Normativa</b> <a href="#">1030D00016</a> <a href="#">1030D02210</a>
2	<b>Verificare la facoltà del cliente ad operare (Controllo manuale)</b>	Verificare che il cliente abbia la facoltà per operare o chiedere informazioni sui rapporti oggetto della richiesta, secondo quanto previsto nella normativa interna di riferimento. Nel caso in cui il cliente non ne abbia la facoltà viene comunicata l'impossibilità a procedere in quanto il richiedente non ha facoltà di operare / richiedere informazioni.	<b>Gestore Prodotti del Credito</b>  <b>Operatore di filiale/Gestore</b>	<b>Normativa</b> <a href="#">1030D00498</a>
3	<b>Registrare nel Database la richiesta del cliente</b>	Censire la richiesta inserendo le informazioni necessarie ed allegando, in formato elettronico, l'istanza del cliente. La richiesta assume lo stato di "Pratica in Lavorazione"  – Pratica registrata in stato "in lavorazione", proseguire con i seguenti adempimenti: Adempimento 4; "Monitoraggio evasione richieste di documentazione relative alla Trasparenza"; Adempimento 12	<b>Gestore Prodotti del Credito</b>  <b>Operatore di filiale/Gestore</b>  <b>Supporto Operativo o funzione equivalente nelle Filiali a MCU</b>	<b>Applicativi</b> <a href="#">GRD</a>  <b>Normativa</b> <a href="#">1030M00236</a>
4	<b>Ricercare il documento richiesto</b>	Ricercare la documentazione richiesta dal cliente; a questo scopo si precisa che: - i fogli informativi, le Informazioni generali sul	<b>Gestore Prodotti del Credito</b>	<b>Applicativi</b> Trasparenza Bancaria


**Oggetto:** Gestione adempimenti prescrittivi in materia di Trasparenza bancaria**Codice:** D 01717 011**Pubblicato il:** 21/11/2018**Pag.** 24 di 36

ID	Adempimenti	Descrizione	Attori	Supporti
		<p>credito immobiliare offerto ai consumatori e i fascicoli informativi sono disponibili nell'applicativo "Trasparenza" e nel Catalogo-prodotti Paschi Face (icona "trasparenza"). In caso di richiesta di fogli informativi in vigore prima del 1 ottobre 2003: effettuare la trx MARP, indicando la data che interessa;</p> <p>- se il cliente chiede una copia aggiornata del contratto deve essere consegnata:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) una copia del testo contrattuale a suo tempo sottoscritto dal cliente e archiviato nei locali della Filiale; in caso di contratti conferiti al Centro Documentale: attività 5;</li> <li>2) eventuali "addendum contrattuali" (per il reperimento cfr. primo alinea);</li> <li>3) le eventuali proposte di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali;</li> <li>4) l'ultimo documento di sintesi contenente le condizioni economiche aggiornate;</li> </ol> <p>In caso di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentazione archiviata presso il Centro Documentale, proseguire con l'Adempimento 5</li> <li>- Documentazione presente nei locali della filiale/Centro o negli archivi elettronici del sistema informativo, proseguire con l'Adempimento 7</li> <li>- Documentazione irreperibile, proseguire con l'Adempimento 11</li> </ul>	<p><b>Operatore di filiale/Gestore</b></p> <p><b>Supporto Operativo o funzione equivalente nelle Filiali a MCU</b></p>	<p>FACE Catalogo Prodotti</p> <p>Gestione Documento di Sintesi</p> <p>Trx MARP</p> <p>Condizioni attuali di rapporto</p> <p><b>Normativa</b> <a href="#">1030M00024</a></p>
5	<b>Formulare la richiesta di produzione documento</b>	<p>Qualora il documento non sia presente nei locali della filiale, Centro o non sia disponibile negli archivi elettronici del sistema informativo, formulare la richiesta, secondo quanto previsto nella normativa interna di riferimento.</p> <p>Inserire la data invio richiesta nell'applicativo dedicato attribuendo alla pratica lo stato di "Attesa Acquisizione documentazione"</p> <p>Monitorare la richiesta provvedendo, se necessario, a sollecitarne l'evasione.</p> <p>Richiesta in stato "Attesa Acquisizione documentazione", proseguire con i sottoprocessi "Monitoraggio evasione richieste di documentazione relative alla Trasparenza"; Adempimento 6</p>	<p><b>Supporto Operativo o funzione equivalente nelle Filiali a MCU</b></p> <p><b>Gestore Prodotti del Credito</b></p> <p><b>Operatore di filiale/Gestore</b></p>	<p><b>Applicativi</b> <a href="#">GRD</a></p> <p><a href="#">Pardo</a></p> <p><b>Normativa</b> <a href="#">1030D01748</a></p> <p><a href="#">1030M00140</a></p> <p><a href="#">1030M00236</a></p>
6	<b>Acquisire copia della documentazione e richiesta</b>	<p>Acquisire copia della documentazione archiviata presso il Centro documentale al fine di produrre copia della documentazione da consegnare al richiedente.</p> <p>Aggiornare lo stato della richiesta nell'applicativo dedicato.</p>	<p><b>Operatore di filiale/Gestore</b></p> <p><b>Gestore Prodotti del Credito</b></p> <p><b>Supporto Operativo o</b></p>	<p><b>Applicativi</b> <a href="#">GRD</a></p> <p><b>Normativa</b> <a href="#">1030M00236</a></p>

**Oggetto:** Gestione adempimenti prescrittivi in materia di Trasparenza bancaria**Codice:** D 01717 011**Pubblicato il:** 21/11/2018**Pag.** 25 di 36

ID	Adempimenti	Descrizione	Attori	Supporti
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentazione prodotta, proseguire con i seguenti adempimenti: Adempimento 8; "Monitoraggio evasione richieste di documentazione relative alla Trasparenza"</li> </ul>	funzione equivalente nelle Filiali a MCU	
7	<b>Produrre copia della documentazione e richiesta aggiornando lo stato della richiesta nell'applicativo dedicato</b>	<p>Produrre copia della documentazione richiesta aggiornando lo stato della richiesta nell'applicativo dedicato.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Documentazione prodotta, proseguire con i seguenti adempimenti: Adempimento 8; "Monitoraggio evasione richieste di documentazione relative alla Trasparenza"</li> </ul>	<p>Supporto Operativo o funzione equivalente nelle Filiali a MCU</p> <p>Gestore Prodotti del Credito</p> <p>Operatore di filiale/Gestore</p>	<p>Applicativi GRD</p> <p>Normativa <a href="#">1030M00236</a></p>
8	<b>Addebitare al cliente eventuali spese previste dal servizio</b>	<p>Addebitare al cliente eventuali costi del servizio - salvo eccezioni da valutare caso per caso - nella misura e con le modalità previste dalla vigente normativa interna di riferimento e previa formalizzazione del loro ammontare tramite il modulistica interna.</p> <p>Al cliente possono essere addebitati solo i costi di produzione della documentazione richiesta.</p>	<p>Supporto Operativo o funzione equivalente nelle Filiali a MCU</p> <p>Operatore di filiale/Gestore</p>	<p>Documenti di input</p> <p><a href="#">Mod. 20401</a></p> <p>Normativa <a href="#">1030D01278</a></p>
9	<b>Dare riscontro al cliente in merito alla documentazione e richiesta</b>	<p>Dare riscontro al cliente in merito alla sua richiesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>se documentazione completamente disponibile: consegnare al cliente i documenti nei termini (90 giorni) unitamente ad un'accompagnatoria con il dettaglio di quanto consegnato;</li> <li>se documentazione disponibile parzialmente: rispondere al cliente in merito: "In relazione alla Sua del ..... con la quale ci ha richiesto copia della documentazione in nostro possesso, Le rimettiamo quanto al momento è stato rinvenuto presso i nostri archivi".</li> </ul>	<p>Operatore di filiale/Gestore</p> <p>Supporto Operativo o funzione equivalente nelle Filiali a MCU</p>	
10	<b>Registrare l'evasione della richiesta</b>	<p>Registrare, sull'apposito registro, l'avvenuta evasione della richiesta e la consegna della documentazione al cliente. In caso non sia stato reperito alcun documento segnalare "Documentazione non rintracciata".</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Richiesta del cliente evasa, il processo termina</li> </ul>	<p>Preposto Supporto Operativo</p> <p>Gestore Prodotti del Credito</p> <p>Supporto Operativo o funzione equivalente nelle Filiali a MCU</p>	<p>Applicativi GRD</p> <p>Normativa <a href="#">1030M00236</a></p>
11	<b>Dare riscontro al cliente in merito alla documentazione e richiesta</b>	<p>In caso di documentazione completamente assente dare riscontro al cliente in merito alla sua richiesta rispondendo allo stesso con considerazioni specifiche a seconda dei casi: "In relazione alla Sua del ..... con la quale ci ha richiesto copia della documentazione in nostro possesso, Le significhiamo che al momento non è stato possibile rintracciare la ridetta documentazione presso i nostri archivi".</p>	<p>Operatore di filiale/Gestore</p> <p>Supporto Operativo o funzione equivalente nelle Filiali a MCU</p> <p>Gestore Prodotti del</p>	



 <b>MONTE DEI PASCHI DI SIENA</b> BANCA DAL 1472	<b>Oggetto:</b> Gestione adempimenti prescrittivi in materia di Trasparenza bancaria
<b>Codice:</b> D 01717 011	<b>Pubblicato il:</b> 21/11/2018 <b>Pag.</b> 26 di 36

ID	Adempimenti	Descrizione	Attori	Supporti
		– Risposta inviata al cliente, il processo termina	<b>Credito</b>	
12	<b>Verificare la richiesta del cliente (Controllo manuale)</b>	<p>Verificare la presenza di richieste non ancora evase sollecitandone l'evasione e aggiornando le note in corrispondenza della richiesta nell'applicativo dedicato.</p> <p>La verifica viene eseguita:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>giornalmente, tramite consultazione dell'elenco richieste non ancora chiuse con relativa scadenza evidenziata nell'applicativo dedicato;</li> <li>ad evento a seguito di mail automatica di alert che l'applicativo dedicato invia alla casella postale della Filiale / Centro e p.c. al Responsabile dell'Unità organizzativa. L'alerting automatico avviene con le seguenti tempistiche:           <ul style="list-style-type: none"> <li>* 30gg e 15 gg prima della scadenza della richiesta;</li> <li>* 1 gg e 5 gg dopo la scadenza della richiesta.</li> </ul> </li> </ol> <p>In caso di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Richieste in fase di esecuzione nei tempi previsti dalla normativa esterna di riferimento, il processo termina</li> <li>Richieste in fase di esecuzione in ritardo rispetto alla normativa esterna di riferimento, proseguire con i seguenti adempimenti: Adempimento 4; "Monitoraggio evasione richieste di documentazione relative alla Trasparenza"; Adempimento 12</li> </ul>	<b>Titolare Supporto Operativo o funzione equivalente nelle Filiali a MCU</b>	<p><b>Documenti di input</b> e-mail alert automatico da GRD</p> <p><b>Applicativi</b> <a href="#">GRD</a></p> <p><b>Normativa</b> <a href="#">1030M00236</a></p>

#### 4.6 - MONITORAGGIO EVASIONE RICHIESTE DI DOCUMENTAZIONE RELATIVE ALLA TRASPARENZA


##### 4.6.1 - Norme Generali

Al fine di garantire il rispetto degli adempimenti previsti dalla normativa di trasparenza circa la tempestiva evasione delle richieste di documentazione bancaria, viene previsto un monitoraggio sulle attività di lavorazione delle richieste pervenute.

Tale attività di controllo si realizza sia mediante strumenti informatici automatici, sia mediante un monitoraggio manuale sullo stato di avanzamento della richiesta di documenti da parte delle Funzioni Conformità e Controlli e Staff Area Territoriale che, per l'assolvimento delle mansioni loro assegnate si avvalgono, tra gli altri strumenti, anche dei report forniti dall'applicativo GRD.

##### 4.6.2 - Rischi e Controlli

Rischi	Controlli contestuali agli adempimenti
<b>Rischio operativo:</b> Negligenza nella tempistica	<b>Controllo semi-automatico:</b> Monitorare la


 <b>MONTE DEI PASCHI DI SIENA</b> BANCA DAL 1472	<b>Oggetto:</b> Gestione adempimenti prescrittivi in materia di Trasparenza bancaria
<b>Codice:</b> D 01717 011	<b>Pubblicato il:</b> 21/11/2018 <b>Pag.</b> 27 di 36

dell'esecuzione, tardiva consegna al cliente	richiesta del cliente
<b>Rischio operativo:</b> Negligenza nella tempistica dell'esecuzione, tardiva consegna al cliente	<b>Controllo semi-automatico:</b> Verificare lo stato delle richieste individuando quelle inevase che risultano scadute

#### 4.6.3 - Sequenza degli adempimenti

La rappresentazione grafica del flusso rappresentato in tabella è disponibile al seguente link:  
[Monitoraggio evasione richieste relative alla trasparenza](#)

ID	Adempimenti	Descrizione	Attori	Supporti
1	<b>Monitorare la richiesta del cliente (Controllo semi-automatico)</b>	<p>Monitorare lo stato di avanzamento della richiesta di documenti, completa di data ed estremi del cliente sulla base di quanto evidenziato nei report prodotti dall'applicativo. Quest'ultimo produce infatti alert nei confronti della Filiale/Centro con le seguenti tempistiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 30gg e 15 gg prima della scadenza della richiesta;</li> <li>- 1 gg e 5 gg dopo la scadenza della richiesta.</li> </ul> <p>In caso di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pratiche in essere con scadenza pari o inferiore a 30 giorni, proseguire con l'Adempimento 2</li> <li>- Pratiche in essere coerenti con le scadenze, il processo termina</li> </ul>	<b>Coordinamento AT</b>	<p><b>Documenti di input</b></p> <p>Report prodotti da GRD</p> <p>e-mail alert automatico da GRD</p> <p><b>Applicativi</b> <a href="#">GRD</a></p> <p><b>Normativa</b> <a href="#">1030M00236</a></p>
2	<b>Sollecitare l'evasione delle richieste</b>	<p>Sollecitare l'evasione delle richieste.</p> <p>In caso di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sollecito inviato su pratiche con scadenza bruciante (da 30 a 15 gg prima della scadenza), proseguire con i sottoprocessi "Gestione delle richieste di documentazione "relative alla Trasparenza""; Adempimento 1</li> <li>- Pratica sui cui è stato inviato un sollecito e con scadenza inferiore a 15 giorni o scadute, proseguire con l'Adempimento 3.</li> </ul>	<p><b>Coordinamento AT</b></p> <p><b>Funzioni coinvolte:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestore Prodotti del Credito</li> <li>- Supporto Operativo o funzione equivalente nelle Filiali a MCU</li> <li>- Operatore di filiale/Gestore</li> </ul> <p><b>Funzioni informate:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Titolare</li> <li>- Controlli AT</li> </ul>	
3	<b>Verificare lo stato delle richieste individuando quelle inevase che risultano scadute (Controllo semi-automatico)</b>	<p>Verificare lo stato delle richieste per le quali è stata fatta attività di sollecito da parte della Funzione Coordinamento AT individuando quelle inevase che risultano di prossima scadenza (inferiore a 15 giorni) o scadute, coinvolgendo ove necessario la Funzione Coordinamento AT.</p> <p>In caso di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nessuna richiesta inevasa da sollecitare, il</li> </ul>	<p><b>Controlli AT</b></p> <p><b>Funzioni coinvolte:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinamento AT</li> </ul>	<p><b>Documenti di output</b></p> <p>e-mail alert automatico da GRD</p> <p>Report prodotti da GRD</p> <p><b>Applicativi</b> <a href="#">GRD</a></p> <p><b>Normativa</b></p>

 <b>MONTE DEI PASCHI DI SIENA</b> BANCA DAL 1472	<b>Oggetto:</b> Gestione adempimenti prescrittivi in materia di Trasparenza bancaria <b>Codice:</b> D 01717 011 <b>Pubblicato il:</b> 21/11/2018 <b>Pag.</b> 28 di 36
--	--

ID	Adempimenti	Descrizione	Attori	Supporti
		processo termina – Presenza di richieste inevase con scadenza inferiore a 15 giorni o scadute, proseguire con l'Adempimento 4		<a href="#">1030700236</a>
4	<b>Sollecitare ulteriormente l'evasione delle richieste</b>	Sollecitare ulteriormente l'evasione delle richieste evidenziando che l'esecuzione della stesse deve essere evasa entro 90 giorni così come previsto dall'art. 119 TUB. In caso di richieste scadute richiedere evidenza delle motivazioni che hanno generato il ritardo.	<b>Controlli AT</b> <b>Funzioni coinvolte:</b> – Titolare – Gestore Prodotti del Credito  <b>Funzioni informate:</b> – Coordinamento AT	
5	<b>Dare riscontro alle richieste di chiarimenti ricevute</b>	Dare riscontro alle richieste di chiarimenti ricevute.  – Evidenze inviate, proseguire con i sottoprocessi "Gestione delle richieste di documentazione "relative alla Trasparenza""; Adempimento 3	<b>Titolare</b>  <b>Gestore Prodotti del Credito</b> <b>Funzioni informate:</b> – Controlli AT – Coordinamento AT	

## 4.7 - INVIO DELLE COMUNICAZIONI PERIODICHE IN FORMA ELETTRONICA

### 4.7.1 - Norme generali

Relativamente alle **vendite di prodotti** eseguite in Gestione Contratti o PaschiFACE, l'apertura di nuovi rapporti prevede che il recapito DocumentiOnline (DOL) sia prevalORIZZATO automaticamente, per la rendicontazione delle comunicazioni periodiche, al ricorrere di determinati eventi:

1. Nella pratica di vendita è presente un terminale di banca diretta tra quelli che supportano DocumentiOnline (ad es. Multicanalità Integrata), intestato allo stesso NDC titolare della pratica. Sono esclusi i terminali telematici venduti con pratica intestata a una cointestazione (ad es. pacchetti), poiché tali terminali vengono intestati all' NDC di uno dei cointestatori;
2. Non è presente un terminale nella pratica di vendita, ma per l'NDC titolare della pratica esiste almeno un terminale che supporta DocumentiOnline (ciò è visibile dalla Scheda Anagrafica > Recapiti).

In entrambi i casi, l'opzione per la **rendicontazione dell'informativa periodica** proposta è elettronica via **DocumentiOnline**; se tale scelta viene confermata dal cliente, il recapito telematico viene automaticamente censito nella scheda anagrafica. In particolare, nel caso 1, lo stato associato al terminale è "**DOL non attivo**": tale stato serve a sospendere l'invio elettronico fino al momento in cui il cliente effettuerà il primo accesso all'internet banking; dopo il primo accesso, lo stato associato al recapito telematico diventerà "**DOL attivo**".

Per i **rapporti cointestati** è opportuno ricordare che uno o più dei cointestatori possono già essere titolari di recapito telematico DocumentiOnline attivo. In questo particolare caso, la rendicontazione del nuovo rapporto viene indirizzata sui recapiti già operanti (senza attendere nessuna login) e resta onere del cliente ricevente informare gli altri cointestatori.

Al di fuori di questi casi, nelle pratiche di vendita effettuate **da Paschi Face**, per la rendicontazione dell'informativa periodica viene automaticamente **preselezionato il canale**

**Oggetto:** Gestione adempimenti prescrittivi in materia di Trasparenza bancaria**Codice:** D 01717 011**Pubblicato il:** 21/11/2018**Pag.** 29 di 36

**"E-mail".** Si evidenzia che tale scelta, se confermata dal cliente, sarà automaticamente aggiornata **nella funzionalità "Rendicontazione Ricerca Cliente" (Sisco)**. Nel contratto sarà presente la Sezione Comunicazioni Periodiche Inviare Tramite Canali Telematici (e-mail, telefax), per cui non è più richiesta la sottoscrizione della Manleva per l'utilizzo dei canali telematici (Mod. 20234).

Per le **variazioni del recapito DOL successive alla vendita**, vale quanto riportato nei documenti [1030D02019](#) "Gestione dei Servizi di Internet Corporate Banking" par. 4.11, [1030D10013](#) "Gestione servizi di banca virtuale: Paschi In Azienda" par 4.5., [1030D10014](#) "Gestione servizi remoti alla clientela: Multicanalità Integrata" par. 7.8.


Per i prodotti gestiti esternamente a PaschiFace/Gestione Contratti, rimane in vigore l'attuale processo di vendita. Il recapito automaticamente impostato nella pratica rimane quello cartaceo. Se però il cliente è già titolare di un terminale telematico, egli può richiedere successivamente la rendicontazione del nuovo rapporto sia attraverso il canale Internet Banking sia allo sportello. Resta possibile per il cliente la disattivazione dell'invio elettronico in ogni momento.

Di seguito viene rappresentata l'operatività da effettuare in caso di modifica **post-vendita** del canale di invio delle comunicazioni periodiche in forma elettronica (e-mail/fax).

#### 4.7.2 - Sequenza degli adempimenti

La rappresentazione grafica del flusso rappresentato in tabella è disponibile al seguente link: ["Invio delle comunicazioni periodiche in forma elettronica"](#)

ID	Adempimenti	Descrizione	Attori	Supporti
1	<b>Identificare il cliente</b>	Identificare il cliente secondo quanto previsto dalla normativa interna di riferimento in materia di antiriciclaggio e contrasto al terrorismo.	<b>Operatore di filiale/Gestore</b>	<b>Normativa</b> <a href="#">1030D00016</a>
2	<b>Produrre la lettera di manleva e raccogliere la firma del cliente</b>	Produrre la lettera di manleva, sullo specifico modulo predefinito, relativo all'utilizzo dei canali telematici, e farla sottoscrivere al cliente.  In caso di: – Richiesta di recapito in forma elettronica su servizio carte di credito, proseguire con l'Adempimento 3 – Richiesta di recapito in forma elettronica su servizio diverso da Carte di credito, proseguire con l'Adempimento 6	<b>Operatore di filiale/Gestore</b>	<b>Documenti di output</b> <a href="#">Mod. 20234</a>
3	<b>Produrre la lettera di manleva e raccogliere la firma del cliente</b>	Produrre la lettera di manleva sullo specifico modulo predefinito relativo all'utilizzo dei canali telematici e farla sottoscrivere al cliente.	<b>Operatore di filiale/Gestore</b>	<b>Documenti di output</b> <a href="#">Mod. 20234</a>
4	<b>Inviare la lettera di manleva</b>	Inoltare alla funzione di competenza il modello sottoscritto dal cliente richiedendone l'attivazione.	<b>Operatore di filiale/Gestore</b>  Funzioni coinvolte: – Monetica	<b>Documenti di output</b> <a href="#">Mod. 20234</a>
5	<b>Attivare il servizio</b>	Attivare il servizio.  Attivata modalità di inoltro delle comunicazioni periodiche in formato elettronico, il processo termina	<b>Operatore di filiale/Gestore</b>  Funzioni informate: – Monetica	

 <b>MONTE DEI PASCHI DI SIENA</b> BANCA DAL 1472	<b>Oggetto:</b> Gestione adempimenti prescrittivi in materia di Trasparenza bancaria
<b>Codice:</b> D 01717 011	<b>Pubblicato il:</b> 21/11/2018 <b>Pag.</b> 30 di 36

ID	Adempimenti	Descrizione	Attori	Supporti
6	Attivare il servizio in procedura	Attivare il servizio in procedura mediante l'applicativo dedicato sulla base di quanto previsto nella normativa interna di riferimento	<b>Monetica</b> <b>Funzioni informative:</b> Operatore di filiale/Gestore	<b>Applicativi</b> <a href="#">Rendicontazione Cliente Sisco Normativa 1030D01718</a>
7	Raccogliere la firma del cliente per la lettera di manleva	Far sottoscrivere al cliente il modulo stampato automaticamente dalla procedura relativo all'utilizzo dei canali telematici.	<b>Operatore di filiale/Gestore</b>	<b>Documenti di output</b> <a href="#">Mod. 20234</a>
8	Archiviare la lettera di manleva sottoscritta dal cliente	Archiviare la lettera di manleva sottoscritta, nel fascicolo del cliente.  Attivata modalità di inoltro delle comunicazioni periodiche in formato elettronico, il processo termina	<b>Operatore di filiale/Gestore</b>	<b>Documenti di output</b> <a href="#">Mod. 20234</a>

## 5 - GESTIONE DEI DOCUMENTI DELLA DOCUMENTAZIONE OBBLIGATORIA DI TRASPARENZA (GESTIONE DEI FOGLI INFORMATIVI)

### 5.1 - NORME GENERALI

La predisposizione e l'aggiornamento dei fogli informativi rientrano nella più ampia attività di gestione della documentazione obbligatoria ai sensi della normativa di trasparenza (cfr. documento [1030D00388](#)).

La **Funzione Prodotto** è responsabile dell'aggiornamento accentrato dei fogli informativi, dei fascicoli informativi contenenti i fogli informativi dei conti correnti offerti a consumatori e dei servizi accessori offerti insieme al conto, degli avvisi di competenza, nonché dell'aggiornamento dei relativi contratti e documenti di sintesi e degli altri documenti prescrittivi in materia di trasparenza, secondo le indicazioni presenti nei documenti [1030D02295](#), [1030D00920](#) e [1030D01610](#).

In caso di condizioni presidiate da una Struttura diversa da quella che gestisce il foglio informativo, la prima deve comunicare alla seconda, col necessario anticipo, le eventuali variazioni e la loro decorrenza. Analogamente, in caso di prodotti complessi/a pacchetto, la **Funzione Prodotto** competente sui singoli prodotti/servizi del pacchetto deve raccordarsi con la **Funzione Prodotto** "capofila" del prodotto complesso e comunicare tempestivamente a quest'ultima ogni variazione sulle condizioni del prodotto/servizio di competenza, e la sua decorrenza.


L'abbinamento tra fogli informativi/avvisi e funzioni **Prodotto** responsabili del relativo aggiornamento è desumibile da quanto indicato nel Documento [1030D01610](#).

L'aggiornamento dei fogli informativi è gestito dall'applicativo SCRIBA, il cui utilizzo è riservato alle Funzioni Prodotto e alle altre Funzioni che devono pubblicare documenti nell'applicativo Trasparenza.

I fogli informativi gestiti dall'applicativo SCRIBA sono il risultato dell'aggregazione di "componenti", che possono contenere porzioni di testo (ad esempio il capitolo dedicato al "Recesso") ovvero le condizioni (intese sia come descrizione che come valore).

Nei fogli informativi gestiti da SCRIBA le condizioni vengono aggiornate automaticamente, essendo legate informaticamente ai servizi alimentanti (condizioniere, servizio mutui, ecc.); è lo stesso applicativo SCRIBA che avvisa la Funzione Prodotto della variazione di una o più



 <b>MONTE DEI PASCHI DI SIENA</b> BANCA DAL 1472	<b>Oggetto:</b> Gestione adempimenti prescrittivi in materia di Trasparenza bancaria
<b>Codice:</b> D 01717 011	<b>Pubblicato il:</b> 21/11/2018 <b>Pag.</b> 31 di 36

condizioni presenti nei fogli informativi di competenza. Spetta a quest'ultima Funzione la validazione o meno della variazione e quindi il recepimento della stessa nel foglio informativo.

Tra i componenti "testuali" ne esistono alcune distribuite in maniera identica su tutti i fogli informativi; di seguito se ne riporta l'elenco, con le relative Funzioni responsabili dell'aggiornamento:

COMPONENTE	RESPONSABILE DELL'AGGIORNAMENTO	CRITERI DI AGGIORNAMENTO
Informazioni sulla banca	Funzione Prodotto Internet Banking	
Reclami e risoluzione stragiudiziale delle controversie	Funzione Prodotto Raccolta e Consulenza Avanzata	Su input della Funzione Reclami
Intestazione, piè di pagina e titoli dei componenti previsti dallo schema Bankit	Funzione Prodotto Acquiring, incassi e pagamenti	Previo ok della Funzione Compliance
Spese per comunicazioni	Conti Correnti	


## 5.2 - RISCHI E CONTROLLI

Rischi	Controlli contestuali agli adempimenti
<b>Rischio operativo:</b> Rischio di mancato adempimento degli obblighi di pubblicità e comunicazione riguardanti la clientela in materia di trasparenza bancaria/assicurativa	<b>Controllo manuale:</b> Verificare il foglio informativo e quindi approvarlo o rifiutarlo

## 5.3 - SEQUENZA DEGLI ADEMPIMENTI

La rappresentazione grafica del flusso rappresentato in tabella è disponibile al seguente link: ["Gestione dei fogli informativi"](#)

ID	Adempimenti	Descrizione	Attori	Supporti
1	<b>Creare o aggiornare il foglio informativo</b>	Creare un foglio informativo o aggiornarne uno esistente.	<b>Prodotto/red attore</b>	<b>Applicativi</b> <a href="#">SCRIBA</a>
2	<b>Sottoporre all'approvazione e la bozza del foglio informativo (Automatica)</b>	Mettere a disposizione dell'approvatore i fogli informativi in stato "da approvare", mediante l'esposizione nella "bacheca" e avviso con e-mail automatica.		<b>Applicativi</b> <a href="#">SCRIBA</a>
3	<b>Verificare il foglio informativo e quindi approvarlo o rifiutarlo (Controllo manuale)</b>	Verificare che il foglio informativo sia coerente con le regole previste dalle norme di trasparenza e quindi approvarlo o rifiutarlo mediante apposita funzionalità dell'applicativo dedicato. Particolare attenzione deve essere posta alla data di aggiornamento, modificando, se necessario, quella proposta di default.  In caso di: – Foglio informativo approvato, proseguire con l'Adempimento 4 – Foglio informativo non approvato ripetere l'Adempimento 1	<b>Prodotto/approvatore</b>	<b>Applicativi</b> <a href="#">SCRIBA</a>
4	<b>Pubblicare il</b>	Pubblicare il foglio informativo validato	<b>Prodotto/red</b>	<b>Applicativi</b>

 <b>MONTE DEI PASCHI DI SIENA</b> BANCA DAL 1472	<b>Oggetto:</b> Gestione adempimenti prescrittivi in materia di Trasparenza bancaria
<b>Codice:</b> D 01717 011	<b>Pubblicato il:</b> 21/11/2018 <b>Pag.</b> 32 di 36

ID	Adempimenti	Descrizione	Attori	Supporti
	<b>foglio informativo</b>	mediante l'applicativo dedicato Foglio informativo aggiornato, il processo termina	<b>attore</b>	<a href="#">AP-Trasparenza scribe</a>

## 6 - GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI IN CASO DI CESSIONE RAPPORTI IN BLOCCO

### 6.1 - NORME GENERALI

Per la cessione dei rapporti la legge non richiede il consenso dei contraenti ceduti, ma prevede obblighi informativi particolari: la banca cessionaria deve dare notizia dell'avvenuta cessione mediante iscrizione nel registro delle imprese e pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale; la Banca d'Italia può stabilire forme integrative di pubblicità (articolo 58, comma 2, TUB).

In caso di cessione di rapporti giuridici cui si applichi l'articolo 58 del T.U., il cessionario comunica con congruo anticipo, almeno 30 giorni prima, ai titolari dei conti correnti e dei conti di pagamento le informazioni necessarie per assicurare che il cliente possa fruire senza soluzione di continuità dei servizi connessi al conto (es. servizi di pagamento).


Con riferimento alle cessioni effettuate nell'ambito di procedure di risoluzione delle crisi, il cessionario comunica – non appena possibile e, comunque non oltre 20 giorni lavorativi dalla realizzazione dell'operazione di cessione – ai titolari dei conti correnti trasferiti le informazioni necessarie per fruire senza soluzione di continuità dei servizi connessi al conto.

La comunicazione può essere omessa se è assicurata al cliente continuità nella prestazione dei servizi di pagamento; in questo caso, se è comunque astrattamente prevedibile il verificarsi di una discontinuità nella prestazione di servizi di pagamento per un breve arco temporale, fermi restando gli obblighi contrattuali, il cessionario ne dà comunicazione personalizzata e tempestiva alla clientela.

### 6.2 - SEQUENZA DEGLI ADEMPIMENTI

La rappresentazione grafica del flusso rappresentato in tabella è disponibile al seguente link: [Gestione delle comunicazioni in caso di cessione rapporti in blocco](#)

ID	Adempimenti	Descrizione	Attori	Supporti
1	<b>Verificare presenza di una procedura di risoluzione di crisi</b>	Verificare, con il supporto della Funzione Coinvolta, di essere in presenza di una cessione effettuata nell'ambito di una procedura di risoluzione di crisi.	<b>Cessionaria Funzioni coinvolte:</b> – Compliance	
2	<b>Verificare l'assenza di discontinuità nelle prestazioni dei servizi di pagamento</b>	Verificare la possibile discontinuità nelle prestazioni dei servizi di pagamento.  In caso di: – Presenza situazioni di crisi e presenza di discontinuità nei servizi di pagamento, proseguire con l'Adempimento 3 – Assenza situazioni di crisi e presenza di discontinuità nei servizi di pagamento, proseguire con l'Adempimento 5 – Assenza di discontinuità nei servizi di pagamento, proseguire con l'Adempimento 7	<b>Cessionaria</b>	
3	<b>Definire testo della</b>	Definire, con il supporto delle Funzioni Coinvolte, i contenuti, modalità e tempistiche	<b>Cessionaria Funzioni</b>	

 <b>MONTE DEI PASCHI DI SIENA</b> BANCA DAL 1472	<b>Oggetto:</b> Gestione adempimenti prescrittivi in materia di Trasparenza bancaria
<b>Codice:</b> D 01717 011	<b>Pubblicato il:</b> 21/11/2018 <b>Pag.</b> 33 di 36

ID	Adempimenti	Descrizione	Attori	Supporti
	<b>comunicazione per la clientela</b>	della comunicazione necessaria ad assicurare che il cliente possa fruire senza soluzione di continuità dei servizi connessi al conto (es. servizi di pagamento).	<b>coinvolte:</b> – Compliance – Legale	
4	<b>Comunicare alla clientela (entro 20 giorni)</b>	Comunicare con congruo anticipo, entro 20 giorni lavorativi dalla realizzazione dell'operazione di cessione, ai titolari dei conti correnti e dei conti di pagamento le informazioni necessarie per fruire senza soluzione di continuità dei servizi connessi al conto.  – Presenza di discontinuità risolta, proseguire con l'Adempimento 7	<b>Cessionaria</b>	
5	<b>Definire testo della comunicazione per la clientela</b>	Definire, con il supporto delle Funzioni Coinvolte, i contenuti, modalità e tempistiche della comunicazione necessaria ad assicurare che il cliente possa fruire senza soluzione di continuità dei servizi connessi al conto (es. servizi di pagamento).	<b>Cessionaria Funzioni coinvolte:</b> – Legale – Compliance	
6	<b>Comunicare alla clientela (entro 30 giorni)</b>	Comunicare con congruo anticipo, entro 30 giorni lavorativi dalla realizzazione dell'operazione di cessione, ai titolari dei conti correnti e dei conti di pagamento le informazioni necessarie per fruire senza soluzione di continuità dei servizi connessi al conto.  – Presenza di discontinuità risolta, proseguire con l'Adempimento 7	<b>Cessionaria</b>	
7	<b>Pubblicità post-cessione</b>	Dare notizia dell'avvenuta cessione mediante iscrizione nel registro delle imprese e pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale. Qualora richiesto da Banca d'Italia inoltre vengono attuate altre forme di pubblicità  – Comunicazione completata, il processo termina	<b>Cessionaria</b>	

## 7 - AZIONI DI RIMEDIO IN PRESENZA DI GRAVI E DIFFUSE VIOLAZIONI ATTE A COMPROMETTERE IL RISPETTO DELLA NORMATIVA DI TRASPARENZA

### 7.1 - NORME GENERALI

La rilevazione di anomalie o carenze diffuse (ovvero che riguardano una pluralità di rapporti contrattuali) nelle procedure a presidio degli adempimenti obbligatori di trasparenza (da intendersi sia come procedure informatiche che come processi aziendali), determina l'immediata attivazione di un gruppo di lavoro dedicato ("Tavolo Tecnico Trasparenza") con il compito di:

- accertare le cause dell'anomalia;
- adottare le misure correttive idonee a rimuovere l'anomalia evitando il ripetersi della stessa;
- perimetrare il numero di rapporti interessati e quantificare i rimborsi dovuti, provvedendo al ristoro della clientela.

**Oggetto:** Gestione adempimenti prescrittivi in materia di Trasparenza bancaria**Codice:** D 01717 011**Pubblicato il:** 21/11/2018**Pag.** 34 di 36

Il Tavolo Tecnico Trasparenza è composto dai Responsabili di Area delle funzioni di volta in volta necessarie e comunque almeno dalle funzioni Prodotto, Controlli e Conformità, Organizzazione, Legale e Compliance, nonché dalla funzione IT che gestisce gli applicativi eventualmente interessati ed è coordinato dal responsabile pro tempore dell'Area Controlli, Conformità e Reclami, il quale è tenuto ad informare il Chief Commercial Officer.

La Funzione Compliance, nell'esercizio dell'attività ad essa assegnata di predisposizione dei flussi informativi verso gli organi aziendali e le altre strutture, fornisce al Comitato Direttivo, all'Amministratore Delegato ed al Collegio Sindacale e, se necessario, agli analoghi Organi del Consorzio Operativo o delle Società controllate interessate, un'informativa sulla gestione delle anomalie o carenze diffuse, in particolare quando le stesse hanno richiesto operazioni di ristoro massivo della clientela.

Oltre a quanto definito, si ricorda che ciascun dipendente che rilevi dei malfunzionamenti e delle anomalie sulle procedure informatiche, con rischio di potenziale e conclamata violazione della normativa sulla Trasparenza bancaria, è tenuto ad effettuare la segnalazione dell'"incidente" attivando il processo di incident management previsto all'interno del documento [1030D02325](#).

## 7.2 - SEQUENZA DEGLI ADEMPIMENTI

La rappresentazione grafica del flusso rappresentato in tabella è disponibile al seguente link: [Azioni di rimedio in presenza di gravi e diffuse violazioni atte a compromettere il rispetto della normativa di Trasparenza](#)

ID	Adempimenti	Descrizione	Attori	Supporti
1	<b>Segnalare i casi di accertata diffusa violazione delle norme di trasparenza</b>	In casi di accertata grave e diffusa violazione delle norme di trasparenza, ovvero se nel corso delle attività correnti di pertinenza, emergono violazioni che riguardano una pluralità di rapporti contrattuali (ad es. errata applicazione condizioni contrattuali o non corretta esecuzione di modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali), la funzione che riscontra l'anomalia, compresa la funzione IT, inoltra mediante posta formale Sisifo entro due giorni lavorativi dalla rilevazione dell'evento ai componenti del Tavolo Tecnico Trasparenza la segnalazione di: <ul style="list-style-type: none"> <li>- violazione della normativa di Trasparenza</li> <li>- applicazione condizioni in violazione norme contrattuali;</li> <li>- modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali in contraddizione con quanto previsto dalle stesse.</li> </ul>	<b>Prodotto</b> <b>Controlli e Conformità</b> <b>Compliance</b>	<a href="#">SISIFO</a>
2	<b>Convocare il Tavolo Tecnico Trasparenza</b>	Convocare entro 24 ore dalla segnalazione la prima riunione del Tavolo Tecnico Trasparenza, inoltrando apposita convocazione outlook a tutti i componenti del Tavolo Tecnico Trasparenza	<b>Controlli e Conformità</b> Funzioni coinvolte: Tavolo Tecnico Trasparenza	<b>Applicativi</b> MS Exchange - Posta Elettronica
3	<b>Accertare le cause dell'anomalia e la tipologia dei rapporti</b>	Concludere entro 5 giorni lavorativi l'identificazione delle cause che hanno determinato la grave anomalia ed individuare la tipologia di rapporti interessati dall'evento.	<b>Tavolo Tecnico Trasparenza</b>	<b>Applicativi</b> <a href="#">SISIFO</a>



**Oggetto:** Gestione adempimenti prescrittivi in materia di Trasparenza bancaria

**Codice:** D 01717 011

**Pubblicato il:** 21/11/2018

**Pag.** 35 di 36

	<b>coinvolti</b>	<p>Valutare se le cause individuate possano essere rilevanti anche su altri perimetri; nel caso in cui dalle analisi emergano gli estremi per ritenere l'anomalia un incidente informatico, il Tavolo Tecnico Trasparenza attiva il processo di incident management affinché le strutture competenti possano valutare la necessità di ottemperare alla comunicazione tempestiva agli Enti esterni di Regolamento e di Legge dei Gravi Incidenti di Sicurezza Informativa.</p> <p>Se entro tale termine di 5 giorni gli accertamenti non sono stati completati, nelle 24 ore successive la Funzione Controlli e Conformità effettua segnalazione formale a CCO, Responsabile Area Compliance e, per anomalie IT, al DG COG</p>		
4	<b>Rimozione delle cause dell'anomalia</b>	<p>Definire entro 10 giorni dall'accertamento delle cause, per la successiva adozione, le misure correttive idonee a rimuovere l'anomalia, evitando il ripetersi della stessa (anche su altri perimetri) e relativo piano di realizzazione. Identificare la tempificazione delle attività.</p>	<b>Tavolo Tecnico Trasparenza</b>	
5	<b>Individuare il perimetro dei rapporti interessati e quantificare i rimborsi dovuti; provvedere al ristoro della clientela</b>	<p>Individuare il perimetro dei rapporti interessati, determinare l'ammontare delle somme da rimborsare a ciascun cliente e calendarizzare le attività di rimborso.</p> <p>Successivamente avviare gli interventi e le procedure per la restituzione di quanto dovuto tramite il coinvolgimento della Funzione Controllo Conformità che istruisce la proposta di rimborso per gli organi aziendali.</p> <p>I rimborsi saranno effettuati tramite accredito su conto corrente o invio assegni circolari (FAD - Fondi a Disposizione).</p> <p>Per quanto concerne le posizioni a contenzioso, i ristori saranno realizzati nell'ambito della gestione della singola pratica di recupero credito.</p>	<b>Tavolo Tecnico Trasparenza</b>	<b>Applicativi</b> <a href="#">SISIFO</a>
6	<b>Fornire ai soggetti apicali ed al comitato direttivo informative periodiche sull'andamento dei lavori</b>	<p>Fornire informazioni al Comitato Direttivo e all'Amministratore Delegato sullo stato delle attività del Tavolo Tecnico Trasparenza.</p> <p><b>Qualora ritenuto necessario, fornire al Collegio Sindacale e, se interessate, agli omologhi organi del Consorzio o delle altre società controllate, informazioni sugli interventi pianificati e sulla calendarizzazione definita per risolvere l'anomalia e rimborsare la clientela.</b></p>	<b>Compliance</b>	<b>Applicativi</b> <a href="#">SISIFO</a>

## 8 - ELENCO TESTI NORMATIVI DI RIFERIMENTO

[1039D00016](#) - Gestione adempimenti operativi per il contrasto al riciclaggio e al finanziamento al terrorismo;





**Oggetto:** Gestione adempimenti prescrittivi in materia di Trasparenza bancaria

**Codice:** D 01717 011

**Pubblicato il:** 21/11/2018

**Pag.** 36 di 36

- [1030D00388](#) - Regole sulla gestione adempimenti prescrittivi in materia di Trasparenza bancaria
- [1030D00496](#) - Processi del Credito - Istruttoria e Gestione Mutui Fondiari
- [1030D00498](#) - Gestione Poteri di Firma della clientela
- [1030D00793](#) - Policy di Gruppo in materia di Sistema dei Controlli Interni
- [1030D00920](#) - Direttiva di Gruppo in materia di Prodotti
- [1030D00887](#) - Gestione Contratti Cliente
- [1030D01157](#) - Gestione adempimenti Legge 266/2005 - Rapporti Dormienti
- [1030D01278](#) - Recupero spese su servizi richiesti dalla Clientela
- [1030D01610](#) - Prodotti: abbinamento tra tipologie di prodotto e funzioni prodotto di seguito
- [1030D01718](#) - Gestione posta e documenti: Postalizzazione Documenti
- [1030D01748](#) - Document Management
- [1030D02019](#) - Gestione dei Servizi di Internet Corporate Banking
- [1030D02210](#) - Gestione obblighi di adeguata verifica della clientela
- [1030D02295](#) - Direttiva di Gruppo in materia di Gestione degli adempimenti prescrittivi in materia di Trasparenza Bancaria
- [1030D02306](#) - Assistenza giudiziale per la gestione dei procedimenti giudiziari civili, amministrativi e tributari
- [1030D10004](#) - Commercializzazione Prodotti con la clientela: Catalogo Prodotti
- [1030D10013](#) - Gestione servizi banca virtuale: Paschi in Azienda
- [1030D10014](#) - Gestione servizi remoti alla clientela: Multicanalità Integrata
- [1030D10032](#) - Consulenza e vendita conti correnti
- [1030M00024](#) - Manuale operativo: Trasparenza - Gestione Documento di Sintesi e Condizioni attuali di Rapporto
- [1030M00140](#) - Manuale Procedura Archiviazione e Ricerca Documenti (PARDO)
- [1030M00236](#) - Manuale operativo applicativo GRD - Gestione Richieste Documentazione



# GRUPPOMONTEPASCHI

## ALLEGATO

---

**CHIARIMENTI E AZIONI DI RIMEDIO  
DI BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA  
RISPETTO AI RILIEVI DI BANCA D'ITALIA  
DEL 28.08.2017**

## INDICE:

---

### **Executive Summary**

Rilievi pag. 3

Osservazioni pag. 5



## PIANO DEGLI INTERVENTI

RILIEVI				
ID	Ambito	Rilievo Bankit	Azioni di mitigazione (la descrizione riportata è quella del documento originario)	Stato di attuazione delle iniziative pianificate
1	Commissione Istruttoria Veloce	Dall'esame delle posizioni campionate a consumatori e a non consumatori, sia affidate sia prive di fido, è emersa la diffusa e frequente applicazione della CIV in un ristretto intervallo di tempo a fronte di sconfinamenti crescenti anche di modesto ammontare.	<p><b>Rafforzato da luglio 2017 il processo di amministrazione degli sconfinamenti</b> con previsione di interventi mirati alla gestione degli sconfinamenti superiori a 5 giorni.</p> <p><b>Parallelamente saranno avviate entro la fine del corrente anno attività di monitoraggio</b> di primo e secondo livello, volte a verificare la presenza di rapporti interessati da molteplici sconfinamenti e applicazioni di CIV con l'obiettivo di attivare iniziative mirate alla riduzione dei futuri eventi che possano determinare l'applicazione della commissione.</p> <p>Sarà altresì attivato un cantiere per il <b>rilascio di una procedura informatica</b> che, al verificarsi di tre sconfinamenti all'interno di un singolo trimestre solare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ invii in automatico al cliente una comunicazione che lo inviti a recarsi in filiale per valutare la revisione del fido o delle proprie esigenze di credito a seguito degli sconfinamenti verificatisi;</li> <li>➤ in caso di proposta di concessione di un ulteriore sconfinamento, assegni l'autonomia deliberativa ad una struttura di rete gerarchicamente superiore.</li> </ul> <p><b>La procedura verrà rilasciata in test entro il 31.07.2018.</b></p> <p>Entro il primo trimestre 2018, sarà infine sottoposto a rianalisi il processo di quantificazione/applicazione della commissione al fine di assicurarne la permanente piena aderenza ai criteri di cui alla Sez. XI del Provvedimento di Banca d'Italia in materia di Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.</p>	<p><b>Rafforzato da luglio 2017 il processo di amministrazione degli sconfinamenti</b> con previsione di interventi mirati alla gestione degli sconfinamenti superiori a 5 giorni.</p> <p><b>Realizzate attività di monitoraggio</b> volte a verificare la presenza di rapporti interessati da molteplici sconfinamenti e applicazioni di CIV. L'attività sarà ripetuta alla luce delle modifiche procedurali sotto descritte, al fine di apprezzarne pienamente gli effetti.</p> <p><b>Rilasciata, in data 27.08.2018, la procedura informatica</b> che, al verificarsi di tre sconfinamenti all'interno di un singolo trimestre solare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- invii in automatico al cliente una comunicazione che lo inviti a recarsi in filiale per valutare la revisione del fido o delle proprie esigenze di credito a seguito degli sconfinamenti verificatisi;</li> <li>- in caso di proposta di concessione di un ulteriore sconfinamento, assegni l'autonomia deliberativa ad una struttura di rete gerarchicamente superiore.</li> </ul> <p>Sottoposto a rianalisi il processo di quantificazione/applicazione della commissione di istruttoria veloce. Aggiornato il documento formale contenente la quantificazione della ridetta commissione.</p>
1b	Commissione Istruttoria Veloce	In alcuni casi, la commissione di istruttoria veloce è stata addebitata anche a fronte di sconfinamenti causati da pagamenti in favore dell'intermediario.	<p><b>Identificate le tipologie di sconfinamenti</b> causati da pagamenti in favore dell'intermediario che hanno determinato gli addebiti di CIV.</p> <p><b>Avviata ricognizione per individuare i rapporti con addebiti CIV non dovuti e procedere ai rimborsi.</b> Non appena saranno conosciute le somme da restituire si procederà ad effettuare accantonamenti a conto economico.</p> <p>Parallelamente <b>saranno effettuati gli interventi per esentare le movimentazioni in addebito oggetto di rilievo dal computo della CIV</b> nel caso in cui generino sconfinamenti.</p> <p><b>La procedura verrà rilasciata in test entro il 30.09.2018.</b></p>	<p><b>Identificate le tipologie di sconfinamenti</b> causati da pagamenti in favore dell'intermediario che hanno determinato gli addebiti di CIV.</p> <p><b>In data 03.08.2018 è stata realizzata l'esenzione dalla CIV delle causali derivanti da rapporti aperti con la Banca.</b></p> <p><b>Eseguiti il 17.12.2018 rimborsi per un importo di ca. € 4.000.000.</b></p>
2	Sospensione rate di mutuo	In caso di sospensione nel pagamento delle rate dei mutui, le condizioni economiche applicate non sono coerenti con quelle contrattualizzate a motivo delle modalità di calcolo degli interessi aggiuntivi conseguenti alla moratoria, determinati in relazione all'intero debito residuo e non sull'importo delle rate sospese.	<p><b>Pur ritenendo che metodologie di computo degli interessi relativi alle rate sospese non confliggano né con le norme di legge, né con le previsioni contrattuali, la Banca si impegna ad adottare tali metodologie solo in riferimento ai casi di sospensione gestiti in attuazione dell'accordo tra ABI e Associazioni dei Consumatori</b> o per iniziative similari poste in essere in autonomia e su iniziativa della Banca medesima. <b>Per le sospensioni non rientranti nel perimetro di tali accordi (i.e. Fondo di solidarietà ex L. 244 e eventi calamitosi), saranno avviati interventi atti a calcolare gli interessi non più sul debito residuo, bensì sull'ammontare della rata sospesa.</b></p> <p>Rilevati dei lievi scostamenti sugli interessi aggiuntivi indicati in contratto rispetto a quelli effettivamente applicati (ciò vale per tre delle quattro moratorie indicate dalla Vigilanza), si provvederà al rimborso delle somme indebitamente percepite dai mutuatari e ad un richiamo a prestare maggiore attenzione agli operatori di Rete.</p> <p><b>Tempi realizzazione: 30.06.2018.</b></p>	<p><b>Provveduto al rimborso delle n. 3 posizioni</b> visionate da codesta Vigilanza e per le quali era emersa l'applicazione di interessi superiori a quelli contrattualizzati.</p> <p><b>Adottato, in data 03.07.2018, il processo operativo di computo degli interessi</b> sull'ammontare della rata sospesa, anziché sul debito residuo, con riferimento alle sospensioni derivanti da eventi calamitosi o dalle richieste di adesione al c.d. Fondo di solidarietà ex L. 244.</p> <p>Implementata in data <b>14.01.2019</b> un'apposita <b>procedura IT</b> che consente l'ottimizzazione della suddetta operatività mediante l'automazione del diverso computo degli interessi in considerazione della natura dell'evento che ha portato alla sospensione del mutuo.</p>

RILIEVI				
ID	Ambito	Rilievo Bankit	Azioni di mitigazione (la descrizione riportata è quella del documento originario)	Stato di attuazione delle iniziative pianificate
3	Struttura commissionale anticipi di credito	<b>i. Il regime commissionale dei contratti di "Anticipi su crediti e fatture commerciali"</b> prevede due distinte voci: la prima, denominata "commissione di utilizzo" e calcolata sull'importo dell'anticipazione, se con durata superiore a 20 gg., la seconda, denominata "commissione di mancato utilizzo" calcolata giornalmente sul fido non utilizzato. Tale modalità di remunerazione <b>può determinare il supero della nota soglia dello 0,50%, di cui all'art. 117-bis del TUB</b> , in relazione al crescere del numero di anticipi effettuati nel trimestre; <b>ii. Non in linea con il carattere onnicomprensivo della commissione sulle aperture di credito anche la previsione per gli "anticipi sbf" di oneri fissi di liquidazione trimestrale (€ 17) e sull'ulteriore "conto effetti" di appoggio</b> , spese per conteggio interessi trimestrali (€ 17) e spese per operazione (€2,20), con un minimo di € 16.	Il regime economico applicato nei prodotti "Anticipi su crediti e fatture commerciali" e "Anticipi salvo buon fine su portafoglio commerciale incassi" non è contrario alle previsioni dell'art. 117-bis TUB e del Decreto 644/2012, poiché gli stessi non hanno qualificazione e funzionalità di apertura di credito regolata in conto corrente.	<p>Alla luce della comunicazione "Remunerazioni degli affidamenti e sconfinamenti – Orientamenti della Vigilanza" emanata da codesta Autorità, la Banca ha deciso di estendere alle operazioni di anticipo e di sconto il regime commissionale di onnicomprensività definito ai sensi dell'art. 117-bis del TUB.</p> <p>Al riguardo, <b>la Banca ha adottato le iniziative descritte nel corpo della comunicazione alla quale questo documento è allegato.</b></p>
4	Estratto di conto corrente	<b>Le comunicazioni periodiche relative ai conti correnti e ai servizi collegati sono risultate incomplete</b> , non permettendo la effettiva comprensione dell'andamento del rapporto. In particolare, gli estratti di conto corrente non forniscono informazioni adeguate alla rilevazione delle operazioni che determinano l'eventuale addebito di interessi passivi e/o commissioni in quanto riportano solo il totale dei numeri "dare" e "avere" alla fine di ciascun periodo di riferimento; nel riepilogo dei costi applicati non viene specificato l'importo del fido accordato ma solo l'aliquota della commissione e il relativo ammontare; <b>a fronte dell'applicazione della CIV, al cliente non vengono fornite informazioni adeguate a individuare l'operazione che ha determinato lo sconfinamento</b> , in mancanza dell'indicazione del saldo disponibile e della data dell'addebito, a fronte dell'eventuale riduzione della CIV non è fornita alcuna spiegazione.	<p><b>Rappresentazione dettagliata delle operazioni che determinano interessi passivi e/o commissioni:</b> sarà ripristinata la rappresentazione periodica dei saldi per valuta (c.d. "scalare"), valutando per quanto possibile/fattibile soluzioni che consentano un risparmio nella produzione di documentazione cartacea (es. rinvio, per i possessori del servizio di <i>digital banking</i>, al proprio <i>account</i>, all'interno del quale potranno trovare, in formato digitale, e stampare il ridetto documento). In prossimità della commissione denominata "corrispettivo su accordato" sarà indicato l'importo del fido accordato.</p> <p><b>Rappresentazione dettagliata applicazione CIV:</b> gli estratti di conto corrente saranno integrati con i contenuti richiesti.</p> <p><b>La Banca si impegna a rendere disponibili dette implementazioni con l'estratto conto al 31.12.2018.</b></p>	<p><b>Implementazioni rilasciate con estratto conto al 31.12.2018.</b></p> <p>Più in particolare, nel documento di estratto conto di fine anno vengono riportati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ l'importo del fido accordato in prossimità della commissione denominata "corrispettivo su accordato";</li> <li>➤ la rappresentazione periodica dei saldi per valuta (c.d. scalare);</li> <li>➤ la rappresentazione dettagliata dell'applicazione della CIV.</li> </ul>
5	Manovre Unilaterali	Con riferimento alle manovre di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, in talune occasioni l'intermediario ha utilizzato un'unica comunicazione nella quale sono indicati molteplici "giustificati motivi", riconducibili a variazioni incidenti su rapporti non sempre in essere con il cliente, riducendo la possibilità di comprendere la portata della modifica e le conseguenze sul rapporto in essere con l'intermediario.	<p>La modalità di comunicazione delle variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali in ipotesi di pluralità di giustificati motivi – comunque riconducibili ad un'unica metodologia di variazione - verrà rivista e migliorata fin dalla prossima manovra unilaterale della specie, così da consentire al cliente di comprendere con la massima chiarezza il collegamento tra i plurimi giustificati motivi e le condizioni associate al rapporto contrattuale di cui lo stesso è titolare. In caso di più tipologie di prodotti/servizi posseduti, saranno svolti interventi per migliorare la rappresentazione del nesso di causalità tra il/i giustificato/i motivo/i e condizioni oggetto di variazione, fornendo migliori elementi utili alla comprensione della portata della modifica.</p> <p>Nell'attualità – posti gli obiettivi di adeguati livelli di trasparenza che sono stati perseguiti dalla scrivente anche nelle manovre in esame - l'unica fattispecie di intervento di variazione unilaterale che prevede una pluralità di giustificati motivi è quella indicata al punto (I) dell' "Oggetto del rilievo" numero 5, ovvero "aumento commissioni e spese di Conti Correnti e Conti Pacchetto (canone), Bonifici SEPA, Carte (Debito, Prepagate, Spider), motivati da modifiche del quadro normativo e dalla necessità di aggiornare i sistemi di sicurezza". Non rientrano in detta fattispecie quelle indicate ai punti (II) e (III).</p>	<p><b>Non sono state realizzate, nel corso del 2018, variazioni unilaterali di condizioni contrattuali per la clientela in ipotesi di pluralità di giustificati motivi.</b></p> <p>Qualora, in futuro, la Banca individuasse l'esigenza di realizzare una variazione unilaterale delle condizioni discendente da molteplici giustificati motivi, la comunicazione alla clientela sarà realizzata tenendo conto della necessità di consentire al cliente di comprendere con la massima chiarezza il collegamento tra i plurimi giustificati motivi e le condizioni associate al rapporto contrattuale di cui lo stesso è titolare.</p>
6	Estinzione conti correnti a pacchetto	Le spese di chiusura dei conti correnti cd. "a pacchetto" sono state erroneamente addebitate nella misura prevista per il conto corrente standard per consumatori.	<u>Implementazioni della procedura informatica</u>	<b>In data 5.12.2018 eseguiti rimborsi per ca. € 500.000.</b>



RILIEVI				
ID	Ambito	Rilievo Bankit	Azioni di mitigazione (la descrizione riportata è quella del documento originario)	Stato di attuazione delle iniziative pianificate
			<p><b>minime garantite tutti i conti correnti trasformati da categoria a pacchetto a categoria ordinaria</b></p> <p><i>formazione delle risorse della rete</i></p> <p>Per fornire un adeguato supporto alla rete, oltre alla revisione della normativa dedicata (D 826 "Conti a pacchetto" e relativo manuale M68 "Funzioni applicative per la gestione dei Conti Correnti a Pacchetto Modulari - Applicativo Gestione Contratti"), sono state realizzate le seguenti attività formative:</p> <p>pubblicazione e divulgazione di un "Focus su estinzione conti correnti a pacchetto" disponibile online nella intranet aziendale all'interno della sezione del catalogo prodotti dedicata ai conti a pacchetto (febbraio 2016);</p> <p>attivazione di un corso <i>web based</i>, a fruizione obbligatoria per tutti i gestori di clientela.</p> <p><i>piano di restituzione alla clientela delle somme indebitamente addebitate.</i></p> <p><b>In corso di predisposizione l'ultima tranches di verifiche sui conti a pacchetto estinti nel periodo dal 01/02/2015 al 31/8/2016</b> (come detto, data di implementazione della procedura informatica che impedisce gli addebiti di competenze sui rapporti estinti) ed il successivo rimborso delle posizioni che risulteranno non correttamente estinte; stante la complessità dell'estrazione e dell'analisi dei dati, l'analisi funzionale e tecnica terminerà entro il 30 giugno 2018 e l'intervento sarà rilasciato in test entro il 30.09.2018. Non appena saranno conosciute le somme da restituire saranno effettuati accantonamenti a conto economico.</p>	

OSSERVAZIONI				
ID	Ambito	Osservazione Bankit	Azioni di mitigazione (la descrizione riportata è quella del documento originario)	Stato di attuazione delle iniziative pianificate
A	Fogli informativi conti correnti	È risultata da migliorare la chiarezza dei fogli informativi relativi ai conti correnti, caratterizzati da una struttura dei costi frammentaria e di difficile comprensione	<p><b>A far data dal 6 marzo 2017</b> la struttura e l'impostazione della documentazione informativa pre-contrattuale dei conti correnti (fascicoli e fogli informativi) è stata complessivamente rivista ed adeguata.</p> <p>In particolare, i fascicoli informativi dei conti correnti a consumatori, precedentemente composti dal foglio informativo del conto stesso e da tutti i fogli dei prodotti accessori ad esso riconducibili (servizi di pagamento e assegni, carte, aperture di credito, etc.), sono stati alleggeriti di contenuti attraverso una serie di rimandi ai fogli informativi dei singoli servizi e prodotti accessori, che sul sito web della banca e sulla intranet aziendale sono richiamabili attraverso appositi link ipertestuali.</p> <p>Questo ha consentito di ridurre notevolmente la lunghezza dei documenti, facilitandone sia la lettura complessiva che l'eventuale stampa per la consegna al cliente.</p> <p><b>A seguito della ricezione delle osservazioni di codesta Vigilanza sarà altresì avviato un percorso di ulteriore revisione ed ottimizzazione delle modalità di esposizione delle singole voci di costo, il quale consenta di addivenire ad una migliore e più efficace rappresentazione degli ambiti informativi.</b></p>	<p>I Fogli Informativi dei conti correnti sono stati rivisti in ottica di addivenire ad una migliore e più efficace rappresentazione degli ambiti informativi.</p> <p>L'intervento è stato realizzato mediante il rilascio progressivo dei Fogli Informativi e <b>si è concluso entro il 30.09.2018.</b></p>

OSSERVAZIONI				
ID	Ambito	Osservazione Bankit	Azioni di mitigazione (la descrizione riportata è quella del documento originario)	Stato di attuazione delle iniziative pianificate
B	Copia Documenti (ex 119 TUB)	<p>Rilevati casi di</p> <p>(i) difformità tra spese pubblicizzate e applicate per la produzione di copie di documentazione bancaria;</p> <p>(ii) frequenti ritardi o rifiuti di consegna della documentazione motivati con l'asserita genericità dell'istanza o in caso di proposizione da parte di garanti;</p> <p>(iii) frequenti rifiuti di consegna della documentazione in pendenza di controversie.</p>	<p>Al fine di evitare il ripetersi di errate applicazioni di spese, <b>la normativa aziendale sull'argomento e lo specifico foglio informativo contenente informazioni di maggior dettaglio sulle tariffe applicate sono stati adeguati nel settembre 2016.</b></p> <p><b>La normativa interna della Banca è stata recentemente aggiornata con l'emanazione di una nuova versione del documento D 1717, avvenuta l'11.06.2017, nella quale sono descritte in modo analitico le casistiche in cui la rete deve fornire al cliente copia della documentazione bancaria.</b></p> <p>La costante attenzione della scrivente al tema in esame porta ad evidenziare come non si è al momento consolidato un orientamento giurisprudenziale circa la legittimità o meno della richiesta ex art. 119 TUB avanzata dal cliente in costanza di causa; svariati sono i precedenti che avvalorano la correttezza del comportamento della Banca sin qui adottato (cfr. Tribunale di Lanciano 8/6/2016; Tribunale di Bari 12/1/2016; Tribunale di Verona 28/1/2016; Tribunale di Napoli 4/7/2016; Tribunale di Ferrara 14/12/2016; Tribunale di Busto Arsizio 29/5/2017; Tribunale di Foggia 15/6/2017) mentre risulta un solo pronunciamento della S.C. in data 11 maggio 2017 n. 11554 di opposto tenore. In tale contesto, la Banca assume l'impegno ad evadere le istanze ex art. 119 TUB anche in pendenza di controversia giudiziale.</p>	<p><b>Pubblicata nel settembre 2016 la normativa che dettaglia le tariffe applicate dalla Banca</b> per la copia di documentazione bancaria.</p> <p><b>Rilasciata la procedura GRD, deputata alla gestione delle istanze ex art. 119 TUB, che consente il monitoraggio della loro evasione.</b></p> <p>Al riguardo, in data 18.06.2018, è stata pubblicata la nuova versione del documento di normativa interna D1717 atto a disciplinare l'utilizzo della suddetta procedura.</p>
C	Surroga passiva contratti di mutuo	Emerse criticità nel rispetto dei tempi previsti dalla normativa per la surroga passiva nei contratti di mutuo.	<p>Relativamente alla disciplina sulla <b>surroga dei mutui, la Banca ha attivato specifici processi</b> – normati nei documenti di normativa interna D1544 e D1115 e in uno specifico manuale operativo (M51) – <b>che richiamano i gestori ad un puntuale rispetto delle tempistiche di legge per la gestione delle surroghe passive.</b></p> <p>Tutto ciò premesso, <b>verranno comunque effettuati richiami nei confronti delle strutture di rete</b> per mantenere alta l'attenzione sul rispetto dei termini previsti dalla normativa, riservandoci di intervenire al verificarsi di fenomeni significativi.</p>	<p>Affinata ulteriormente, in data 29.12.2017, la normativa interna di riferimento al fine di tracciare le attività poste in essere dalla Rete in caso di richiesta di surroga.</p> <p><b>Effettuato, in data 11.01.2018, un richiamo nei confronti di tutti i dipendenti della Banca</b> invitando quest'ultimi al rispetto dei termini di legge nella gestione delle richieste di surroga passiva avanzate dai clienti.</p>
D	Modulo sui sistemi di garanzia dei depositi	Mancata consegna del modulo standard contenente le informazioni sui sistemi di garanzia dei depositi.	<p>Al fine di mitigare il rischio della mancata produzione e consegna derivante dal carattere manuale della procedura, <b>con un intervento informatico conclusosi nel maggio 2017, il modulo in parola è stato inserito tra gli allegati dei contratti di conto corrente e di carta prepagata con IBAN.</b></p> <p><b>Anche per i prodotti di deposito</b> (depositi a risparmio; certificati di deposito; depositi a tempo e conti di deposito) <b>è in corso un intervento volto a includere il modulo nella contrattualistica di riferimento.</b> La conclusione dell'attività in questione è prevista per la fine del corrente anno. Nelle more del rilascio si richiamerà l'attenzione della rete sul rispetto degli obblighi di consegna e sottoscrizione previsti dalla normativa interna.</p>	<p><b>In data 14.12.2017 il Modulo sui sistemi di garanzia dei depositi è stato incluso nella contrattualistica dei prodotti di deposito</b> (depositi a risparmio, certificati di deposito, depositi a tempo e conti di deposito).</p>
E	Manovre Unilaterali	Con riferimento alle manovre di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, pur prendendo atto degli approfondimenti condotti e delle iniziative assunte per superare i disguidi nella comunicazione alla clientela di talune proposte, [...] codesta banca vorrà altresì rendere aggiornamenti in merito al completamento delle iniziative rappresentate con nota del 20 giugno u.s., comunicando l'ammontare degli importi oggetto di restituzione e il numero di clienti interessati.	<p>Le conseguenti attività di (i) ripristino delle condizioni previgenti alle modifiche e (ii) rimborso delle somme non dovute sono tuttora in corso di analisi, considerata la complessità di realizzazione. Al riguardo:</p> <p>la tematica è già stata oggetto di analisi da parte delle funzioni di business, owner del processo di gestione delle manovre unilaterali;</p> <p>la funzioni di business hanno individuato i requisiti funzionali di massima per gli interventi di ripristino e rimborso e chiesto alla funzione IT di avviare le analisi tecniche di fattibilità degli interventi;</p> <p><b>il ripristino delle condizioni sarà effettuato entro il 30.06.2018, mentre la procedura per i rimborsi sarà rilasciata in test entro il 15.12.2018.</b></p> <p>Il numero massimo dei clienti coinvolti dall'iniziativa è pari a 29.552 (si tratta del numero totale dei clienti interessati dalle variazioni contrattuali); in base alle stime di massima effettuate, l'ammontare dei rimborsi si attesta alla data del 30.09.2017 a ca. 5,8 mln €. Sono stati effettuati accantonamenti a conto economico per un pari ammontare.</p>	<p><b>È stata realizzata, in data 30.03.2018, l'attività di ripristino delle condizioni</b> previgenti alla modifica unilaterale.</p> <p><b>I rimborsi sono stati eseguiti il 21.01.2019. L'importo del rimborso ammonta a ca. € 4.800.000.</b></p>

OSSERVAZIONI				
ID	Ambito	Osservazione Bankit	Azioni di mitigazione (la descrizione riportata è quella del documento originario)	Stato di attuazione delle iniziative pianificate
F	Formazione addetti di rete	E' risultato da migliorare il grado di aggiornamento e preparazione in materia di trasparenza degli addetti alla rete, rivelatosi non omogeneo.	<p>Con riferimento a tale evidenza, <b>saranno intraprese ulteriori iniziative formative diverse da quelle in essere</b>, volte a migliorare le conoscenze degli operatori di filiale in tema di Trasparenza bancaria.</p> <p>Nello specifico, entro la fine del 2017 la funzione Compliance provvederà a redigere una guida pratica sulla trasparenza, da mettere a disposizione di tutta la rete mediante apposito tool sulla piattaforma informatica di formazione della Banca.</p> <p>Inoltre, entro gennaio 2018 verrà condotto un sondaggio, che coinvolgerà tutti i titolari di filiale, allo scopo di individuare eventuali <i>skill gap</i> delle risorse sui principali aspetti della disciplina sulla Trasparenza bancaria. Al riguardo, la Compliance predisporrà un questionario che verrà somministrato dalla struttura che gestisce la formazione.</p> <p>Innanzitutto, si procederà all'aggiornamento e miglioramento dei corsi <i>on line</i> già predisposti ed erogati in materia di Trasparenza bancaria.</p>	<p>È stata <b>resa disponibile, in data 22.12.2017, apposita guida pratica sulla trasparenza bancaria</b>. Il documento, messo a disposizione di tutto il personale di Rete nell'applicativo "Clic" dedicato alla formazione aziendale, contiene: i principali adempimenti in tema di trasparenza bancaria; un vademecum operativo per la ricerca della documentazione pre-contrattuale e contrattuale.</p> <p>È stato altresì <b>condotto un sondaggio su tutti i Titolari di Filiale</b> con lo scopo di individuare i principali skill gap in tema di disciplina sulla trasparenza bancaria. <b>In proposito, sarà avviato da giugno 2019 una nuova iniziativa formativa per i dipendenti.</b></p> <p>Avviata dal 22.1.2019 <b>un'iniziativa formativa nei confronti degli Area Manager di Rete al fine di sensibilizzarli</b> sul rispetto della normativa di trasparenza.</p> <p>Inoltre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- per febbraio 2019 pianificata campagna info/formativa rivolta a tutto il personale sui principali rischi che caratterizzano l'attività bancaria;</li> <li>- nel secondo semestre dell'anno sarà disponibile nel percorso formativo obbligatorio per i collocatori di polizze assicurative IVASS 2019 un nuovo corso multimediale sulla trasparenza in banca, contenente casi aziendali e gli aggiornamenti normativi.</li> </ul>