

Gentile Cliente,

Banca Generali S.p.A., come Lei sa, fa parte del Gruppo Generali ed è specializzata nell'offerta ai risparmiatori di soluzioni di investimento.

Per l'esercizio di questa attività Banca Generali S.p.A. si avvale anche di Consulenti Finanziari abilitati all'offerta fuori sede (di seguito "Financial Planner" o anche "Consulenti Finanziari"), iscritti all'apposito Albo, con i quali instaura un rapporto di agenzia senza rappresentanza. I Consulenti Finanziari sono tenuti a comportarsi con diligenza, correttezza e professionalità e a mantenere la riservatezza sulle informazioni acquisite.

Considerata la rilevanza degli argomenti, La preghiamo di leggere attentamente la presente "Carta della Relazione con il Cliente per la prestazione dei servizi finanziari" (di seguito anche "Carta della Relazione con il Cliente"), che è stata redatta in conformità alla normativa vigente e per consentirci di fornirLe una chiara presentazione degli elementi qualificanti e distintivi dei servizi da noi offerti e permetterLe quindi di valutare e comprendere il servizio a Lei più adatto nella piena consapevolezza delle condizioni, caratteristiche e modalità di svolgimento.

La Carta della Relazione con il Cliente è articolata in 4 parti contenenti:

- **PARTE A:**

- Dati anagrafici e modulo di richiesta di attivazione del Servizio di Consulenza in materia di investimenti e del Servizio di Collocamento e Disciplina della relazione con il Cliente; in tale ambito è prevista una scheda in cui:
  - a) indicare i Suoi dati anagrafici;
  - b) fornire informazioni in merito alla Sua esperienza in materia di investimenti in strumenti e/o prodotti finanziari, alla Sua situazione finanziaria, ai Suoi obiettivi di investimento e alle Sue preferenze in materia di rischio ai sensi degli artt. 39 e ss. del Regolamento Intermediari approvato dalla Consob;
  - c) dichiarare di aver ricevuto le informative di cui alla Parte B;
  - d) attestare di aver ricevuto e di accettare tutte le norme della disciplina contrattuale di cui alla Parte C ed alla Parte D del presente documento;

- **PARTE B:**

**Documento Informativo Generale:**

**Sezione I:**

- Informativa sulla Banca e sui suoi servizi ai sensi dell'art. 29 del Regolamento Intermediari approvato dalla Consob (doc. IA);
- Informativa sulle principali regole di comportamento del Consulente Finanziario nei confronti dei Clienti o dei potenziali Clienti (doc. IB);
- Comunicazione informativa sugli obblighi di comportamento cui gli Intermediari assicurativi sono tenuti nei confronti dei contraenti (doc. IC);
- Informazioni sugli strumenti finanziari ai sensi dell'art. 31 del Regolamento Intermediari approvato dalla Consob (doc. ID);
- Politica in materia di conflitti di interesse – *Policy* per l'individuazione, la prevenzione, il contenimento e la gestione dei conflitti di interesse nella prestazione dei servizi di investimento e/o accessori, nell'assunzione di partecipazioni e nelle operazioni con i Soggetti collegati (doc. IE);
- *Execution e Transmission Policy* - Informazioni sulla strategia di trasmissione ed esecuzione degli ordini ai sensi dell'art. 46 del Regolamento Intermediari approvato dalla Consob (doc. IF);
- Organi e procedure di risoluzione delle controversie (doc. IG);
- Nota informativa ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 (Trattamento dei dati personali) (doc. IH);
- Informativa sulla dichiarazione resa dal Cliente ai sensi dell'art. 21 del D.Lgs. 231/2007 e succ. mod. in materia di prevenzione dell'utilizzo del sistema finanziario a scopo di riciclaggio dei proventi di attività criminose e di finanziamento del terrorismo (doc. II);
- Glossario.

**Sezione II:**

- Informazioni sui costi e sugli oneri ai sensi dell'art. 32 del Regolamento Intermediari approvato dalla Consob.

- **PARTE C:**

**Contratto per la disciplina dei Servizi di Consulenza in materia di investimenti e di Collocamento:**

**Sezione I**

- Condizioni Generali - Disciplina della Relazione con il Cliente;

**Sezione II**

- Disciplina del Servizio di Consulenza in materia di investimenti;

**Sezione III**

- Disciplina del Servizio di Collocamento;

- **PARTE D:**

**Contratto per la disciplina del Servizio di Consulenza Evoluta "BG Personal Advisory".**

Nell'evidenziare l'importanza di un'attenta lettura e comprensione del documento informativo e delle norme contrattuali, prima di sottoscrivere qualsiasi richiesta di prestazione dei servizi di investimento e nel rammentarLe l'importanza di una completa compilazione in ogni loro parte degli appositi moduli contrattuali predisposti per i singoli servizi o prodotti, La ringraziamo per l'attenzione e Le ricordiamo che la Società, attraverso il Suo Financial Planner di riferimento, è sempre a Sua disposizione per ogni necessità o chiarimento al riguardo.

Non esiti, comunque, a contattare per ogni eventuale ulteriore necessità di informazione, il nostro Servizio Pronto Banca Generali telefonando gratuitamente al numero verde sottoindicato.

Con i migliori saluti.

Banca Generali S.p.A.

**PARTE B  
DOCUMENTO INFORMATIVO GENERALE****Sezione I****IA) Informativa sulla Banca e sui suoi servizi ai sensi dell'art. 29 del Regolamento Intermediari approvato dalla Consob****INFORMAZIONI GENERALI SULLA BANCA****Banca Generali S.p.A.****Sede legale :** 34132 Trieste – Via Machiavelli, 4**Direzione:** 34132 Trieste – Corso Cavour, 5/A**Uffici operativi:**

- 20159 Milano – Via Ugo Bassi, 6 – Tel. 02 60765411 – Fax 02 6682828
- 34132 Trieste – Corso Cavour, 5/A – Tel. 040 7777111 – Fax 040 777288

**E-mail:** [info@bancagenerali.it](mailto:info@bancagenerali.it)**Sito Web Operativo:** [www.bancagenerali.it](http://www.bancagenerali.it)**Sito Web Istituzionale:** [www.bancagenerali.com](http://www.bancagenerali.com)

Iscritta al Registro Imprese di Trieste: c.f. e p.iva numero 00833240328 - REA numero 103698

Società soggetta alla direzione e al coordinamento di Assicurazioni Generali S.p.A.

Banca aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi

Iscritta all'Albo delle Banche al n. 5358, autorizzata da Banca d'Italia in data 27/12/97 con Delibera n. 7552 all'esercizio dei servizi d'investimento ai sensi del D.Lgs. 415/96

Iscritta alla Sezione D del Registro Unico degli Intermediari Assicurativi e Riassicurativi, tenuto da IVASS, con il n. D000058316 in data 19/03/2007

Capogruppo del Gruppo Bancario "Banca Generali" iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari - Codice ABI 3075.9

La Società è autorizzata all'esercizio dei servizi d'investimento ai sensi del D.Lgs. 58/1998 ed all'esercizio dell'attività di intermediazione assicurativa a norma del Regolamento Isvap n. 5/2006 e successive modifiche ed integrazioni.

Le autorizzazioni sono state concesse da:

**- Banca d'Italia** – Filiale di Trieste 34132 Trieste - Corso Cavour, 13**Sito internet:** [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it)**- Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS)** – Via del Quirinale 21 – 00187 Roma**Sito internet:** [www.ivass.it](http://www.ivass.it)

La Società, nell'offerta fuori dalla propria sede legale e dalle proprie dipendenze ("Offerta fuori sede") di strumenti finanziari, prodotti finanziari e servizi di investimento, opera attraverso Consulenti Finanziari abilitati all'offerta fuori sede (di seguito "Financial Planner" ovvero "Consulenti Finanziari" o anche solamente "Consulenti"), iscritti all'Albo di cui all'art. 31 del D.Lgs. 58/1998 ed autorizzati ad operare in Italia, nonché iscritti al Registro Unico degli Intermediari Assicurativi e Riassicurativi (RU) ai fini dell'offerta fuori sede di prodotti finanziari assicurativi, con i quali la Società medesima instaura un rapporto di agenzia senza rappresentanza.

**INFORMAZIONI GENERALI SULLA PRESTAZIONE DEI SERVIZI**

La lingua corrente degli accordi contrattuali e delle comunicazioni intercorrenti tra Banca Generali S.p.A. (di seguito anche "la Società") e la propria Clientela è l'italiano.

A fronte delle operazioni concretamente realizzate, la Società emittente il prodotto o che presta il servizio/l'attività di investimento trasmette al Cliente un rendiconto sull'esecuzione delle stesse con la frequenza e le modalità previste nei singoli contratti di attivazione di servizi di volta in volta sottoscritti, a cui si rinvia.

La Società ha facoltà di detenere titoli presso di sé oppure, con il consenso del Cliente, di sub-depositare tali titoli presso un soggetto autorizzato ed abilitato. La Società sceglie i sub-depositari degli strumenti finanziari del Cliente sulla base delle competenze e della reputazione di mercato degli stessi, tenendo anche conto delle disposizioni legislative e regolamentari ovvero di prassi esistenti nel mercato in cui essi operano, provvedendo a monitorare periodicamente l'attività dei suddetti sub-depositari al fine di verificare l'efficienza e l'affidabilità del servizio. In ogni caso la Società mantiene la responsabilità nei confronti del Cliente. In caso di sub-deposito presso intermediari extracomunitari, i diritti del Cliente sugli strumenti finanziari sub-depositati possono essere regolati diversamente da quanto previsto

dall'ordinamento italiano o comunitario: in particolare, in caso di assoggettamento di tali sub-depositari a procedure concorsuali. La Società informa il Cliente dell'eventuale esistenza di diritti di garanzia o privilegi o diritti di compensazione sugli strumenti finanziari del Cliente a favore del sub-depositario. I diritti di garanzia, i privilegi o i diritti di compensazione sugli strumenti finanziari del Cliente depositati presso la Società ed a favore della stessa discendono dalla legge o sono regolati da specifici contratti. La Società monitora periodicamente l'attività dei sub-depositari, al fine di riesaminare l'efficienza e l'affidabilità del servizio.

Qualora gli strumenti finanziari siano tenuti in custodia, ciò avviene conformemente a quanto previsto nelle condizioni per le transazioni in strumenti finanziari. In particolare, gli strumenti finanziari emessi da Società di diritto italiano sono regolarmente depositati presso soggetti autorizzati ed abilitati alla custodia collettiva degli strumenti finanziari, mentre gli strumenti finanziari esteri sono generalmente custoditi presso soggetti abilitati dove tali strumenti sono stati emessi o nei paesi presso i quali è stata effettuata la relativa compravendita.

I dettagli del paese nel quale sono tenuti in custodia gli strumenti finanziari sono forniti nei rendiconti che Le vengono periodicamente trasmessi.

La detenzione di strumenti finanziari avviene esclusivamente nel caso in cui il Cliente abbia stipulato con la Società un contratto per il servizio di custodia ed amministrazione degli strumenti finanziari.

La responsabilità relativamente alla detenzione degli strumenti finanziari è disciplinata nelle disposizioni contrattuali di cui al servizio di custodia ed amministrazione degli strumenti finanziari eventualmente sottoscritto dal Cliente.

Quando esistono tra la Società e il Cliente più rapporti di qualsiasi genere o natura, ancorché intrattenuti presso altre dipendenze, ha luogo in ogni caso la compensazione di legge ad ogni suo effetto. Al verificarsi di una delle ipotesi di cui all'art. 1186 cod. civ. o al prodursi di eventi che incidano negativamente sulla situazione patrimoniale, finanziaria o economica del Cliente, tali da porre in pericolo, a giudizio della Società, il recupero del credito vantato dalla Società, quest'ultima ha altresì diritto di valersi della compensazione ancorché i crediti, seppure in monete differenti, non siano liquidi ed esigibili e ciò in qualunque momento senza obbligo di preavviso e/o formalità, fermo restando che dell'intervenuta compensazione, la Società darà prontamente comunicazione al Cliente. Se il rapporto è intestato a più persone, la Società ha la facoltà di valersi dei diritti suddetti, sino a concorrenza dell'intero credito risultante dal relativo saldo, anche nei confronti di rapporti di pertinenza di alcuni soltanto dei cointestatari.

Le modalità ed i tempi di trattazione degli eventuali reclami, in conformità alla vigente normativa in materia, sono riportati nel documento IG) "Organi e procedure di risoluzione delle controversie", Parte B, Sezione II, della presente Carta della Relazione con il Cliente.

**Sistema di indennizzo e garanzie**

Banca Generali S.p.A. è aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi ed al Fondo Nazionale di Garanzia.

Il **Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi** è un sistema di garanzia dei depositanti costituito in forma di consorzio di diritto privato, e riconosciuto dalla Banca d'Italia, cui aderiscono le banche italiane diverse da quelle di credito cooperativo, avente lo scopo di garantire i depositanti delle consorziate entro limiti previsti (euro 100.000). Il Fondo interviene, previa autorizzazione della Banca d'Italia, nei casi di liquidazione coatta amministrativa e amministrazione straordinaria. Le risorse per gli interventi vengono corrisposte dalle banche aderenti successivamente alla manifestazione della crisi della banca (ex post), a richiesta del Fondo.

Per maggiori informazioni in merito si rimanda al documento "Sistema di garanzia dei depositi informazioni da fornire ai depositanti (ai sensi dell' art. 3, comma 1 e 2, del D.Lgs. 15 febbraio 2016 n. 30)" presente sul sito internet della Società nella sezione "Trasparenza".

Il **Fondo Nazionale di Garanzia**, istituito dall'art. 15 della legge 2 gennaio 1991, n. 1, ha personalità giuridica di diritto privato e autonomia patrimoniale ai sensi dell'art. 2, comma 1, della legge 27 ottobre 1994, n. 598 e dell'art. 62, comma 1, del decreto legislativo 23 luglio 1996, n. 415. Il Fondo è riconosciuto "sistema di indennizzo" dall'art. 62, comma 1, del decreto legislativo 23 luglio 1996, n. 415, articolo attualmente ancora in vigore. L'organizzazione e il funzionamento del Fondo sono disciplinati dal proprio Statuto. Ha sede in Roma, Via del Corso 184 ed ha lo scopo di rimborsare, entro un importo massimo predeterminato, i clienti degli intermediari insolventi.

L'adesione al Fondo è obbligatoria per tutti gli intermediari autorizzati e si limita a garantire ciascun Cliente per un importo massimo di Euro 20.000,00.

L'intervento del Fondo è condizionato alla dichiarazione di insolvenza degli intermediari conseguente alla dichiarazione di fallimento o se soggetti a dichiarazione coatta amministrativa con esclusione del fallimento, all'accertamento giudiziale dello stato di insolvenza ovvero all'omologazione del concordato preventivo a cui siano stati ammessi.

Vengono in ogni caso esclusi dal pagamento dei propri crediti coloro che, negli ultimi cinque anni, abbiano fatto parte degli organi di amministrazione o controllo dell'intermediario ovvero ne abbiano diretto l'attività.

Parimenti sono esclusi coloro che abbiano controllato l'intermediario, ovvero abbiano favorito l'insolvenza ovvero ne abbiano tratto vantaggio.

Per maggiori informazioni in merito si rimanda allo Statuto e al Regolamento Operativo del Fondo Nazionale di Garanzia consultabili sul sito <http://www.fondonazionaledigaranzia.it> sezione "Normativa".

#### Invio della corrispondenza al Cliente

L'invio al Cliente di lettere, di estratti conto o di rendicontazioni, le eventuali notifiche e qualunque altra dichiarazione o comunicazione della Società - anche relativi alle presenti condizioni - sono validamente effettuati all'indirizzo comunicato per iscritto all'atto del perfezionamento del contratto (Parte C della presente Carta della Relazione con il Cliente) e riportato nella Scheda Anagrafica Cliente, o successivamente comunicato per iscritto dal Cliente alla Società, o, altresì, secondo le diverse modalità - tra cui l'utilizzo, espressamente richiesto dal Cliente, di mezzi telematici costituenti supporto duraturo non cartaceo - previste dalle specifiche clausole applicabili ai singoli servizi scelti.

In assenza di aggiornamenti delle relative informazioni da parte del Cliente, qualora lo stesso non risulti reperibile presso l'ultimo indirizzo comunicato per iscritto alla Società, tale ultimo indirizzo continuerà a far fede nei rapporti tra le parti, potendo la Società presumere che il Cliente abbia avuto conoscenza delle comunicazioni dalla stessa inviategli presso tale ultimo indirizzo decorsi 15 giorni dalla relativa spedizione.

In mancanza di diverso accordo scritto quando un rapporto è intestato a più persone, le comunicazioni di cui al comma precedente, possono essere effettuate dalla Società a uno solo dei cointestatori, all'ultimo indirizzo da questi indicato per iscritto con le modalità di cui sopra, e sono operanti a tutti gli effetti anche nei confronti degli altri.

#### Invio della corrispondenza alla Società

Le comunicazioni, le notifiche, gli ordini e qualunque altra dichiarazione del Cliente, diretti alla Società, devono essere inviati per iscritto, ove non diversamente previsto, all'indirizzo riportato nel modulo di cui alla Parte A della presente Carta della Relazione con il Cliente, ed hanno corso a rischio del Cliente stesso, per ogni conseguenza derivante da errori, disguidi o ritardi nella trasmissione.

Il Cliente curerà che le comunicazioni, le notifiche e gli ordini, nonché i documenti in genere, diretti alla Società siano compilati in modo chiaro e leggibile.

Le disposizioni relative ai prodotti, servizi o attività di investimento prestati dalla Società potranno essere inoltrati alla Società dal Cliente anche attraverso il proprio Financial Planner di riferimento e, ove contrattualmente previsto, potranno altresì essere presentate agli sportelli di Banca Generali S.p.A. autorizzati a riceverli ovvero potranno alternativamente essere trasmessi telefonicamente attraverso il contact center di Banca Generali S.p.A. e via internet secondo le modalità telematiche tempo per tempo individuate e previste nell'ambito dei servizi resi dalla Società.

#### RAPPRESENTAZIONE GENERALE DEI SERVIZI D'INVESTIMENTO PRESTATI DA BANCA GENERALI S.P.A.

Banca Generali S.p.A. presta consulenza in materia di investimenti e, attraverso la stessa, distribuisce alla propria Clientela, attraverso Financial Planner ed in conformità all'art. 88 del Regolamento Intermediari approvato dalla Consob, strumenti finanziari, altri prodotti finanziari e servizi d'investimento curando che gli stessi siano adeguati alle caratteristiche personali del Cliente in conformità alla vigente normativa in materia.

La prestazione del servizio di consulenza in materia di investimenti e la distribuzione di tali strumenti, prodotti e servizi può avvenire solo attraverso la sottoscrizione del Contratto per la disciplina dei servizi di consulenza in materia di investimenti e di collocamento di cui alla Parte C della presente Carta della Relazione con il Cliente. La sottoscrizione di tale contratto si pone come presupposto per l'attivazione contestuale e/o successiva degli altri servizi qui di seguito rappresentati.

Banca Generali, nell'ambito della prestazione del servizio di consulenza in materia di investimenti, del servizio di collocamento, nonché di ogni ulteriore servizio prestato, mette a disposizione dei propri Clienti l'assistenza di un Financial Planner, un professionista di fiducia del Cliente.

Il Financial Planner, rispettando le procedure della Società preponente, illustra al Cliente o al potenziale Cliente le caratteristiche del servizio di investimento prestati e/o offerti dalla Società medesima e gli fa comprendere il diverso livello di protezione che l'ordinamento associa a ciascuno di essi, così aiutandolo ad individuare il servizio o i servizi più consoni ai suoi bisogni finanziari.

Al fine di consentire al Cliente di orientarsi nella scelta degli investimenti che intende compiere in prodotti finanziari, si rappresentano altresì di seguito le caratteristiche principali di ciascuno di tali servizi/attività, rappresentando

anche le forme di protezione rispettivamente associate a ciascuna scelta di servizio/attività di investimento.

La distribuzione di tali strumenti, prodotti e servizi avviene attraverso il servizio di collocamento ovvero attraverso quello di ricezione e trasmissione ordini, preceduti dall'attività di consulenza in materia di investimenti qualora il Cliente si avvalga dell'assistenza del proprio consulente finanziario.

#### DESCRIZIONE DEI SERVIZI

##### **1. L'attività di consulenza generica**

L'attività di consulenza generica consiste nella prestazione di raccomandazioni relative a **tipi di strumenti finanziari o di prodotti finanziari o di servizi di investimento**. In concreto, essa si estrinseca in un'attività di pianificazione ideale del portafoglio della Clientela, distinguendosi, così, dal servizio di consulenza in materia di investimenti che, invece, si estrinseca nella prestazione di raccomandazioni personalizzate relative ad uno specifico strumento o prodotto finanziario o ad uno specifico servizio di investimento. Per la sua natura generica l'attività in oggetto assolve a una funzione strumentale e preparatoria dei servizi d'investimento, venendo attratta dalla specifica disciplina prevista per questi ultimi.

##### Regole a tutela del Cliente

Nel prestare l'attività di consulenza generica la Società agisce nell'interesse del Cliente e, a tal fine, si impegna a fornire consigli generici sulla base delle informazioni fornite dal Cliente.

##### Corrispettivo e incentivi

A fronte della prestazione dell'attività di consulenza generica la Società potrà applicare il regime commissionale e degli incentivi previsto per i servizi di investimento prestati, dei quali l'attività di consulenza generica ha costituito momento funzionale e preparatorio.

##### **2. Il servizio di consulenza in materia di investimenti**

Il servizio di consulenza in materia d'investimenti consiste nella **prestazione di raccomandazioni personalizzate al Cliente**, su richiesta del medesimo o a iniziativa della Società stessa, riguardo una o più operazioni relative a un determinato strumento o prodotto finanziario o riguardo un determinato servizio di investimento.

La raccomandazione è personalizzata quando è presentata come adatta per il Cliente o è basata sulla considerazione delle caratteristiche del Cliente. A tal fine, la Società ha l'obbligo di prendere in considerazione sia le conoscenze ed esperienze in materia di investimenti di natura finanziaria già acquisite dal Cliente, sia la situazione finanziaria e gli obiettivi di investimento del medesimo.

##### Regole a tutela del Cliente

La tutela del Cliente è assicurata dal fatto che la Società può fornirgli soltanto raccomandazioni a lui adeguate. La vigente normativa impone, infatti, all'Intermediario l'obbligo/onere di valutazione preventiva dell'adeguatezza delle raccomandazioni prestate, anche se fornite in forma non continuativa.

Al fine di rendere più chiaro possibile il rapporto che lega il Cliente alla Società, ancorché non obbligatoriamente previsto dalla normativa, la Società ha previsto, per la fruizione del servizio di consulenza in materia di investimento, l'obbligatorietà di un contratto scritto, in cui definisce:

- l'area degli strumenti finanziari, dei prodotti finanziari e dei servizi di investimento cui si estenda concretamente la consulenza;
- la natura continuativa del servizio e le connesse modalità di prestazione.

Le raccomandazioni personalizzate si distinguono dalle raccomandazioni generali, le quali non sono presentate come adatte al singolo Cliente ovvero basate sulle sue caratteristiche, bensì sono basate su analisi oggettive di mercato e sono perciò fruibili da chiunque. Il carattere generale della raccomandazione si presume nel caso in cui sia utilizzato per la sua diffusione un canale distributivo destinato alla generalità dei Clienti o dei potenziali Clienti, come, ad esempio, un quotidiano, un giornale, una rivista o una trasmissione televisiva o radiofonica o un sito internet.

La valutazione dell'adeguatezza consiste in un giudizio attraverso il quale la Società, sulla base delle informazioni ricevute dal Cliente, deve verificare che:

- a) l'operazione o il servizio consigliato corrisponda agli obiettivi di investimento del Cliente;
- b) sia di natura tale che il Cliente sia finanziariamente in grado di sopportare qualsiasi rischio connesso all'investimento compatibilmente con i suoi obiettivi di investimento;
- c) sia di natura tale che il Cliente possieda la necessaria esperienza e conoscenza per comprendere i rischi inerenti all'operazione.

Al fine di poter svolgere tali valutazioni il Cliente è tenuto a fornire alla Società le informazioni necessarie in merito a) alla conoscenza ed esperienza nel settore di investimento rilevante per il tipo di strumento o di servizio; b) alla situazione finanziaria; c) agli obiettivi di investimento.

Il grado di analiticità delle informazioni suddette varia, fra l'altro, a seconda:

- della natura del Cliente, presumendosi che (i) il Cliente professionale ("di diritto" e "su richiesta"), diversamente dal Cliente al dettaglio, sia in possesso già delle conoscenze ed esperienze necessarie per comprendere i rischi inerenti ai tipi di strumenti finanziari o di prodotti finanziari o di servizi di investimento oggetto della consulenza per i quali è classificato nella categoria dei Clienti professionali (con la conseguenza che nei suoi riguardi non deve essere compiuta la valutazione sub c), né devono quindi essere acquisite le informazioni ad essa inerenti), e (ii) che il Cliente professionale "di diritto" sia finanziariamente in grado di sopportare qualsiasi rischio di investimento compatibile con i suoi obiettivi di investimento (con la conseguenza che nei suoi riguardi non deve essere compiuta neppure la valutazione sub b), né devono quindi essere acquisite le informazioni ad esse inerenti);
- dell'area degli strumenti/prodotti/servizi cui si estende la consulenza, essendo richiesto un grado di analiticità tanto maggiore quanto più questi siano complessi e/o sofisticati e/o rischiosi

In considerazione di un tanto, a fronte di un'operazione consigliata ad un Cliente al dettaglio che abbia ad oggetto prodotti finanziari illiquidi, la valutazione di adeguatezza verrà svolta dalla Società tenendo in debito conto le peculiari caratteristiche, anche in termini di rischiosità, dei suddetti prodotti raffrontandole al grado di conoscenza finanziaria e di esperienza del Cliente stesso nonché tenendo conto, in modo autonomo, del periodo di tempo per il quale il Cliente desidera conservare l'investimento (c.d. *holding period*).

Inoltre, a fronte di un'operazione consigliata ad un Cliente al dettaglio che abbia ad oggetto prodotti finanziari complessi di cui alla Comunicazione Consob n. 97996 del 22 dicembre 2014, la valutazione di adeguatezza verrà svolta dalla Società adottando specifici presidi di "attenzione rafforzata", così come previsto dalla Comunicazione Consob citata, con particolare riferimento all'esperienza ed alla conoscenza del Cliente ed alla concentrazione di tali prodotti sul patrimonio dello stesso.

Il compimento del giudizio di adeguatezza è oggetto di un obbligo della Società, in difetto del quale questa deve astenersi dal prestare consigli al Cliente.

Al contempo è, quindi, onere del Cliente fornire alla Società le informazioni personali sopra descritte affinché quest'ultima possa compiere il giudizio di adeguatezza e così fornire consigli. E', poi, onere del Cliente aggiornare all'occorrenza nel tempo tali informazioni al fine di continuare a ricevere consigli effettivamente "adeguati". La Società può, comunque, fare affidamento sulle informazioni inizialmente ricevute dal Cliente.

#### Corrispettivo e incentivi

A fronte della prestazione del servizio di consulenza può essere previsto il pagamento da parte del Cliente di una commissione ad hoc, così come può essere previsto che il Cliente non debba pagare alcuna specifica commissione, traendo la Società comunque un ritorno economico dallo sviluppo che tale servizio apporta agli altri servizi di investimento dalla medesima prestati, e a fronte dei quali il Cliente corrisponderà le commissioni di volta in volta previste. La Società ha stipulato convenzioni con terzi soggetti in forza delle quali essi le devolvono delle commissioni di collocamento e/o di servizio a titolo di remunerazione dell'attività distributiva svolta quale risultato della prestazione del servizio di consulenza.

I consigli non sono distorti dal fatto di ricevere tali commissioni; queste rappresentano, infatti, la remunerazione dell'attività della Società consulente che si svolge attraverso la rete dei Financial Planner, professionisti abilitati per legge a prestare consigli alla clientela e che, in concreto, assumono l'impegno a recarsi presso il Cliente al fine di verificare nel tempo le sue esigenze finanziarie e di fornirgli consigli adeguati sulla base di uno strumentario che la Società gli mette appositamente a disposizione, così unendo l'utilità per il Cliente (che non deve recarsi in sede o presso una dipendenza dell'intermediario) al qualificato ed essenziale apporto professionale del Financial Planner. L'obbligo di rendicontazione di tale servizio viene assolto dalla Società con i tempi e le modalità definite nell'apposito contratto.

### **3. Il servizio di collocamento di strumenti finanziari**

Il servizio di collocamento consiste nell'espletamento da parte della Società dell'incarico di promuovere presso il pubblico il collocamento di strumenti finanziari, prodotti finanziari e servizi di investimento per conto del soggetto emittente o che presta il servizio oggetto del collocamento.

Esso presuppone, quindi, la stipulazione a monte di un contratto di distribuzione di strumenti finanziari o di prodotti finanziari o di servizi di investimento con la società emittente o fornitrice (c.d. Società Prodotto). Nella prestazione del servizio di collocamento, la Società si attiene alle disposizioni

dettate dall'offerente o dal soggetto che organizza e costituisce il consorzio di collocamento al fine di assicurare il rispetto delle disposizioni delle leggi in materia. La Società osserva inoltre le vigenti disposizioni in tema di sollecitazione del pubblico risparmio, qualora applicabili.

Nello svolgimento di tale attività, la Società offre alla Clientela un'ampia gamma di strumenti finanziari, prodotti o altri servizi d'investimento emessi o prestati da soggetti appartenenti al Gruppo Bancario "Banca Generali" e non e, nell'ambito di tale servizio, procede all'illustrazione delle caratteristiche di questi prodotti e, su richiesta del cliente, al collocamento di specifici strumenti, prodotti e servizi.

Il collocamento di strumenti finanziari è l'oggetto del contratto di collocamento così come disciplinato nel documento "Normativa contrattuale applicabile al Servizio di Collocamento e Disciplina della relazione con il Cliente" di cui alla Parte C della presente Carta della Relazione con il Cliente.

Il rapporto che si instaura fuori sede fra la Società ed il Cliente è mediato dalla presenza del Financial Planner. Tale rapporto assume, di norma, carattere continuativo, proprio grazie al servizio messo a disposizione del Cliente attraverso l'assistenza del Financial Planner a lui dedicato.

#### Regole a tutela del Cliente

Nello svolgimento del servizio di collocamento la Società tutela gli interessi finanziari del Cliente attraverso l'assolvimento dell'obbligo di valutazione dell'appropriatezza.

Questa valutazione consiste in un giudizio attraverso il quale la Società deve verificare che il Cliente abbia il livello di conoscenze ed esperienze necessario per comprendere i rischi che lo strumento o il prodotto o il servizio scelto comportano.

A tal fine, la Società richiede al Cliente informazioni sui tipi di servizi, operazioni e strumenti finanziari con i quali egli abbia dimestichezza; la natura, il volume e la frequenza delle operazioni su strumenti finanziari e/o su prodotti finanziari da lui realizzate e il periodo durante il quale queste operazioni siano state eseguite; il livello di istruzione nonché la professione attuale e/o quella precedente del Cliente. E' onere del Cliente fornire in modo completo e veritiero tali informazioni e aggiornarle all'occorrenza nel tempo. La Società può comunque fare riferimento alle informazioni ricevute dal Cliente.

Il grado di analiticità delle suddette informazioni varia a seconda della natura del cliente, presumendosi che il Cliente professionale ("di diritto" e "su richiesta"), diversamente dal Cliente al dettaglio abbia già il livello di conoscenza ed esperienze necessario per comprendere i rischi connessi ai servizi o alle operazioni o ai tipi di operazioni o strumenti per i quali egli sia stato classificato come professionale (con la conseguenza che nei suoi riguardi non deve essere compiuta la valutazione di appropriatezza, né devono quindi essere acquisite le informazioni ad essa inerenti).

A fronte di un'operazione su prodotti finanziari illiquidi richiesta da un Cliente al dettaglio, (i) nel caso di valutazione di appropriatezza questa verrà eseguita dalla Società tenendo in debito conto anche le peculiari caratteristiche, anche in termini di rischiosità, dei suddetti prodotti raffrontandole al grado di conoscenza finanziaria e di esperienza del Cliente stesso, (ii) nel caso di valutazione di adeguatezza, questa verrà effettuata tenendo in debito conto le peculiari caratteristiche, anche in termini di rischiosità, dei suddetti prodotti raffrontandole al grado di conoscenza finanziaria e di esperienza del Cliente stesso nonché tenendo conto in modo autonomo del periodo di tempo per il quale il Cliente desidera conservare l'investimento (c.d. *holding period*).

A fronte di un'operazione su prodotti finanziari complessi di cui alla Comunicazione Consob n. 97996 del 22 dicembre 2014 richiesta da un Cliente al dettaglio, (i) nel caso di valutazione di appropriatezza questa verrà eseguita dalla Società avendo particolare riferimento all'esperienza ed alla conoscenza del Cliente, (ii) nel caso di valutazione di adeguatezza, questa verrà effettuata dalla Società adottando specifici presidi di "attenzione rafforzata", così come previsto dalla Comunicazione Consob citata, con particolare riferimento all'esperienza ed alla conoscenza del Cliente ed alla concentrazione di tali prodotti sul patrimonio dello stesso.

La possibilità di effettuare la valutazione di appropriatezza non è condizione per la prestazione del servizio di collocamento. Nella prestazione di questo servizio la Società ha l'obbligo di richiedere al Cliente le pertinenti informazioni sopra individuate; tuttavia, se il Cliente non fornisce tali informazioni, la Società può ugualmente prestare il servizio di collocamento e, dunque, promuovere strumenti e/o prodotti e/o servizi informando però il Cliente del fatto che in tale caso essa si trova nella impossibilità di svolgere la valutazione dell'appropriatezza.

Ove, invece, il Cliente fornisca dette informazioni, la Società è tenuta a proporgli, illustrandone le caratteristiche e i rischi, esclusivamente strumenti finanziari, prodotti finanziari e servizi di investimento ritenuti appropriati per il medesimo. Qualora il Cliente richieda il compimento di operazioni inappropriate, la Società deve avvisarlo della non appropriatezza di tali operazioni, anche attraverso l'uso di un formato standardizzato, facendogliene comprendere le ragioni e cercando quindi di dissuaderlo dal compierle; solo

nel caso in cui il Cliente insista, può procedere all'esecuzione delle stesse, previa acquisizione dell'evidenza di tale volontà del Cliente.

#### Corrispettivo e incentivi

A fronte della prestazione del servizio di collocamento la Società riceve una commissione dalle Società Prodotto commisurata agli strumenti/prodotti/servizi collocati.

La Società al fine di assolvere gli obblighi sulla trasparenza nei confronti della Clientela, rende noto al Cliente il meccanismo della retrocessione delle commissioni, comunicandogli poi all'atto della sottoscrizione o dell'acquisto dello strumento/prodotto/servizio la misura delle eventuali commissioni di collocamento e/o di servizio percepite dalla Società Prodotto.

La retrocessione delle commissioni di collocamento è volta specificamente a remunerare l'attività distributiva della Società, la quale - anche qualora rispetto ad una o più disposizioni impartite dal Cliente non abbia concretamente prestato il servizio di consulenza in materia di investimenti - offre al Cliente l'opportunità di accedere ad un ampio ventaglio di strumenti/prodotti/servizi affiancandogli durante la delicata fase promozionale un Financial Planner che è in grado di fornirgli tutta la necessaria assistenza fra l'altro illustrandogli preventivamente le caratteristiche degli strumenti/prodotti/servizi offerti e verificando poi l'appropriatezza, ove possibile in base alle informazioni fornite dal Cliente, delle operazioni e dei servizi prescelti, avvalendosi di uno strumento messo appositamente a sua disposizione dalla Società per coniugare utilità a favore del Cliente del servizio fuori sede con l'apporto professionale del Financial Planner.

Le commissioni di servizio sono invece dirette specificamente a remunerare la cura continuativa che la Società presta fuori sede ai bisogni finanziari del Cliente attraverso un Financial Planner a lui dedicato che si rende disponibile a richiesta e che in ogni caso lo visita periodicamente al fine di verificarne i bisogni, fornirgli la necessaria assistenza, monitorarne il portafoglio, illustrargli le opportunità di investimento, curare la materiale trasmissione degli ordini e delle disposizioni inerenti ai servizi svolti, così unendo la forte utilità per il Cliente del servizio fuori sede al qualificato ed essenziale rapporto professionale del Financial Planner.

#### **4. Il servizio di ricezione e trasmissione di ordini, ivi compresa la modalità di execution only**

Il servizio di ricezione e trasmissione di ordini consiste nella ricezione da parte della Società degli ordini di investimento/disinvestimento del Cliente al fine della loro esecuzione ovvero della trasmissione a un altro Intermediario per l'esecuzione.

A differenza del servizio di collocamento, il servizio di ricezione e trasmissione di ordini non presuppone che la Società abbia a monte un incarico distributivo; esso, pertanto, prescinde dall'attività promozionale della Società e si caratterizza per il fatto che il Cliente sceglie in autonomia gli investimenti da compiere.

Il Cliente ha la possibilità di impartire un ordine alla Società sia a seguito di una attività consulenziale della Società stessa sia di propria iniziativa.

Nel caso di ordini impartiti ad iniziativa del Cliente e che, inoltre, abbiano ad oggetto strumenti finanziari non complessi, come definiti dal Regolamento Intermediari approvato dalla Consob, il Cliente può scegliere di operare - ai sensi dell'art. 43, Capo III ("Mera esecuzione o ricezione di ordini"), del Regolamento Intermediari approvato dalla Consob - nella modalità della *execution only* con la quale egli rinuncia a ricevere dall'Intermediario la tutela dell'appropriatezza. La Società quindi si limiterà a ricevere gli ordini impartiti dal Cliente e a darvi esecuzione.

Nello svolgimento di tale modalità la Società rimane quindi soggetto passivo e rimette al Cliente l'imputazione di erronee valutazioni in ordine alle operazioni compiute rispetto alle proprie esigenze finanziarie.

Al fine di esplicitare in modo chiaro al Cliente le conseguenze, in termini di tutela della scelta di operare con le modalità della *execution only*, il Cliente, per poter utilizzare tale modalità dovrà preventivamente aver sottoscritto apposito contratto che disciplina il regime degli ordini impartiti secondo tale modalità.

Tali ordini potranno essere inoltrati esclusivamente attraverso il contact center o il servizio di internet banking.

#### Regole a tutela del Cliente

Nella prestazione del servizio di ricezione e trasmissione di ordini la Società ha l'obbligo di valutare l'appropriatezza degli strumenti e/o dei prodotti finanziari richiesti dal Cliente con gli ordini di volta in volta impartiti, secondo la medesima disciplina prevista - sopra dettagliatamente esposta nel corrispondente paragrafo e qui da intendersi integralmente riportata - per la valutazione dell'appropriatezza degli strumenti e/o dei prodotti finanziari offerti nella prestazione del servizio di collocamento.

Nel caso in cui ricorrano gli estremi sopra visti per la prestazione del servizio in oggetto nella modalità della *execution only*, l'obbligo di valutazione dell'appropriatezza non opera, con la conseguenza che la Società non richiede nemmeno al Cliente le informazioni occorrenti per poterla svolgere; si rinvia, per maggiori informazioni, alla specifica disciplina contrattuale contenuta nell'apposito modulo denominato "Richiesta di utilizzo della modalità di 'mera

esecuzione o ricezione di ordini' di cui all'art. 44 del Regolamento Intermediari nel Servizio di ricezione e trasmissione ordini e di esecuzione di ordini per conto dei Clienti".

#### Corrispettivo e incentivi

A fronte della prestazione del servizio di ricezione e trasmissione di ordini la Società riceve di norma una commissione ad hoc dal Cliente.

#### **5. Il servizio di negoziazione per conto proprio**

La negoziazione per conto proprio consiste nell'attività di acquisto e vendita di strumenti finanziari svolta professionalmente e nei confronti del pubblico dalla Società che si pone in contropartita diretta con il Cliente, e in relazione a ordini dei clienti, (ivi incluse le controparti di mercato), movimentando il proprio portafoglio titoli.

Nella negoziazione per conto proprio, la proposta di vendita ricevuta dal Cliente trova contropartita nell'acquisto di strumenti da parte della Società; mentre la proposta di acquisto, se si tratta di titoli nel portafoglio della Società, può essere da questa soddisfatta, senza far transitare l'ordine attraverso il mercato.

Nella prestazione del servizio di negoziazione per conto proprio la Società comunica all'investitore, all'atto della ricezione dell'ordine, il prezzo al quale è disposta a comprare o a vendere gli strumenti finanziari ed esegue la negoziazione contestualmente all'assenso dell'investitore.

#### Regole a tutela del Cliente

Nello svolgimento dell'attività di negoziazione di strumenti finanziari la Società esegue in conto proprio la negoziazione in conformità alla regole contenute nella policy sull'esecuzione degli ordini.

Inoltre la Società ha l'obbligo di valutare l'appropriatezza degli strumenti e/o dei prodotti finanziari negoziati, secondo la medesima disciplina prevista - sopra dettagliatamente esposta nel corrispondente paragrafo e qui da intendersi integralmente riportata - per la valutazione dell'appropriatezza degli strumenti e/o dei prodotti finanziari offerti nella prestazione del servizio di collocamento.

#### Corrispettivo e incentivi

A fronte della prestazione del servizio di negoziazione per conto proprio, la Società, sul prezzo pattuito, non riceve alcuna commissione dal Cliente, salva diversa specifica previsione contrattuale.

#### **6. Il servizio di esecuzione di ordini per conto dei Clienti, ivi compresa la modalità di execution only**

Consiste nell'esecuzione di ordini di acquisto o di vendita di strumenti finanziari per conto della Clientela. La Società opera in qualità di broker ed è remunerata con una commissione sul servizio fornito.

Nel caso di ordini impartiti ad iniziativa del Cliente e che, inoltre, abbiano ad oggetto strumenti finanziari non complessi, il Cliente può scegliere di operare - ai sensi degli artt. 43 e 44, Capo III ("Mera esecuzione o ricezione di ordini"), del Regolamento Intermediari approvato dalla Consob - nella modalità della *execution only* con la quale egli rinuncia a ricevere dall'Intermediario la tutela dell'appropriatezza. La Società quindi si limiterà a ricevere gli ordini impartiti dal Cliente e a darvi esecuzione.

Nello svolgimento di tale modalità la Società rimane quindi soggetto passivo e rimette al Cliente l'imputazione di erronee valutazioni in ordine alle operazioni compiute rispetto alle proprie esigenze finanziarie.

Al fine di esplicitare in modo chiaro al Cliente le conseguenze, in termini di tutela della scelta di operare con le modalità della *execution only*, il Cliente, per poter utilizzare tale modalità dovrà preventivamente aver sottoscritto apposito contratto che disciplina il regime degli ordini impartiti secondo tale modalità.

Tali ordini potranno essere inoltrati esclusivamente attraverso il contact center o il servizio di internet banking.

#### Regole a tutela del Cliente

Nella prestazione del Servizio la Società ha l'obbligo di valutare l'appropriatezza degli strumenti e/o dei prodotti finanziari negoziati, secondo la medesima disciplina prevista - sopra dettagliatamente esposta nel corrispondente paragrafo e qui da intendersi integralmente riportata - per la valutazione dell'appropriatezza degli strumenti e/o dei prodotti finanziari offerti nella prestazione del servizio di collocamento.

Nel caso in cui ricorrano gli estremi sopra visti per la prestazione del servizio in oggetto nella modalità della *execution only*, l'obbligo di valutazione dell'appropriatezza non opera, con la conseguenza che la Società non richiede nemmeno al Cliente le informazioni occorrenti per poterla svolgere; si rinvia, per maggiori informazioni, alla specifica disciplina contrattuale contenuta nel modulo denominato "Richiesta di utilizzo della modalità di 'mera esecuzione o ricezione di ordini' di cui all'art. 44 del Regolamento Intermediari nel Servizio di ricezione e trasmissione ordini e di esecuzione di ordini per conto dei Clienti".

#### Corrispettivo e incentivi

A fronte della prestazione del servizio di esecuzione e trasmissione ordini per conto dei Clienti la Società opera in qualità di broker ed è remunerata con una commissione sul servizio fornito.

#### **7. Il servizio di gestione di portafogli**

Per "gestione di portafogli" si intende la gestione, su base discrezionale e individualizzata, di portafogli di investimento che includono uno o più strumenti finanziari nell'ambito di un mandato conferito dai Clienti.

La gestione individuale di portafogli, che può essere esercitata da imprese di investimento, banche e SGR, consiste nel servizio, delegato all'intermediario autorizzato dall'investitore, di compiere sia le scelte di investimento relative ad un dato portafoglio (insieme di strumenti finanziari e denaro) sia le attività necessarie affinché tali scelte siano tradotte in termini operativi (trasmissione degli ordini relativi ovvero diretta esecuzione dei medesimi, tramite la struttura di negoziazione appositamente preposta). Per l'attività di gestione è necessaria l'attribuzione all'intermediario di uno spazio di "autonomia decisionale" che permetta valutazioni discrezionali nell'individuazione delle operazioni da seguire per conto della clientela.

#### Regole a tutela del cliente

Nell'offerta del servizio di gestione di portafogli, la Società, al fine di verificare l'adeguatezza dello stesso rispetto al profilo finanziario del Cliente, deve ottenere da questo le informazioni necessarie in merito alla sua conoscenza ed esperienza in materia di investimenti, alla sua situazione finanziaria, e agli obiettivi di investimento.

Nello svolgimento del servizio di gestione di portafogli, quando una specifica operazione viene realizzata nell'ambito del contratto, la stessa è adeguata se rispetta i limiti e le condizioni stabilite dal contratto stesso. Qualora la Società riceva direttamente dal Cliente disposizioni, a valere sui contratti di gestione, non conformi alle caratteristiche della gestione o comunque non ritenute adeguate al Cliente, provvede ad informarlo di tale circostanza e delle ragioni per cui non ritiene opportuno procedere alla loro esecuzione.

#### Corrispettivo e incentivi

A fronte della prestazione del servizio di gestione di portafogli, la Società riceve di norma una commissione ad hoc dal Cliente in sede di sottoscrizione e una commissione ricorrente volta a remunerare l'attività di gestione. La misura di tale corrispettivo è analiticamente indicata nel mandato di gestione.

#### **LE MODALITÀ DI PRESTAZIONE DEI SERVIZI**

Al fine di assicurare al Cliente i più elevati standard di qualità la Società presta i diversi servizi di investimento in abbinamento al servizio di consulenza in materia di investimenti. Lo stesso deve quindi fornire alla Società le informazioni personali atte a consentire all'Intermediario di adempiere all'obbligo di valutazione di adeguatezza.

La prestazione del servizio di consulenza può essere preceduta da un'attività preparatoria di consulenza generica. In questo caso la Società tiene conto delle suddette informazioni anche quando procede alla suddivisione ideale del portafoglio del Cliente per tipi di strumenti finanziari e/o di prodotti finanziari e/o di servizi di investimento.

Al fine di prestare una più attenta e sollecita assistenza al Cliente, la Società si impegna ad affiancarlo un Financial Planner professionista di fiducia a lui dedicato. In particolare questo si rende disponibile al fine di far comprendere al Cliente le raccomandazioni personalizzate elaborate dalla Società nel suo interesse, di monitorare l'evoluzione del suo portafoglio, di curare la materiale trasmissione degli ordini, di recepire nel tempo ogni sua esigenza di natura finanziaria e, in generale di prestargli tutta l'assistenza di cui ha bisogno.

La Società può svolgere attività promozionale nei confronti del medesimo Cliente anche con comunicazioni a lui personalmente indirizzate tramite il Financial Planner, ma raccomanderà soltanto strumenti finanziari e/o prodotti finanziari e/o servizi di investimento che siano stati preventivamente sottoposti all'analisi di adeguatezza e siano risultati in concreto adeguati per quel cliente. I Financial Planner sono tenuti a comportarsi con diligenza, correttezza e professionalità e a mantenere la riservatezza sulle informazioni acquisite.

#### **INFORMAZIONI SULLA CLASSIFICAZIONE DELLA CLIENTELA**

La vigente normativa italiana di settore prevede la necessità di classificare i Clienti all'interno di una delle tre diverse categorie di seguito riportate, a ciascuna delle quali è attribuito un diverso livello di protezione che si ripercuote in particolar modo sugli obblighi che l'Intermediario è tenuto a rispettare: A) "Clienti al dettaglio"; B) "Clienti professionali"; C) "Controparti qualificate".

La Società considera i propri Clienti quali Clienti al dettaglio, salvo differente classificazione (su richiesta o di diritto). In ogni caso, a seguito della richiesta di stipula del contratto di collocamento con la Società, al Cliente viene comunicata la classificazione attribuita, unitamente alle informazioni su eventuali limiti che tale classificazione comporta sotto il profilo della tutela, nonché sulle modalità attraverso le quali il Cliente può successivamente richiedere una diversa classificazione.

A) I "**Clienti al dettaglio**" - individuati dall'art. 26, comma 1, lett. e), Regolamento Intermediari approvato dalla Consob - costituiscono la categoria alla quale l'ordinamento riserva la massima tutela informativa, in quanto ritenuta priva del bagaglio di competenze necessario ad effettuare scelte di investimento consapevoli senza il supporto dell'intermediario. Essi sono individuati, per via di esclusione, in tutti gli investitori che la normativa non definisce clienti professionali o controparti qualificate.

B) I "**Clienti professionali**" - definiti all'art. 26, comma 1 lett. d), ed all'Allegato n. 3, Regolamento Intermediari approvato dalla Consob, nonché all'art. 6, comma 2-sexies, D.Lgs. 24 febbraio 1998, n. 58 (TUF) - , in capo ai quali l'ordinamento presume la sussistenza di esperienza, conoscenza e competenza elevate, tali da consentire di assumere in modo consapevole le proprie decisioni in materia di investimenti a fronte di un "livello intermedio" di informativa. Ne consegue che a tali Clienti la normativa riconosce un minore livello di tutela, non prevedendo a carico della Società, intermediario, l'osservanza dei seguenti obblighi:

1. obbligo di rispettare alcune delle previste condizioni di correttezza e trasparenza con riguardo al contenuto delle comunicazioni indirizzate alla Clientela, tra le quali risultano ricomprese le comunicazioni di natura pubblicitaria o promozionale;
2. obbligo di comunicare ai Clienti, preliminarmente alla prestazione di servizi di investimento o accessori, le informazioni riguardanti l'Intermediario ed i servizi prestati espressamente previste dalla citata normativa Consob;
3. obbligo di fornire ai Clienti, in tempo utile prima della prestazione del servizio di investimento interessato, alcune delle informazioni - contemplate dal citato regolamento - concernenti le misure adottate dall'Intermediario al fine della salvaguardia degli strumenti finanziari dei Clienti, nonché le informazioni sui costi e sugli oneri connessi alla prestazione dei servizi di investimento;
4. obbligo di fornire al Cliente, in tempo utile prima che sia vincolato da qualsiasi contratto per la prestazione di servizio di investimento o accessori, le informazioni sui termini del contratto, nonché obbligo di stipulare in forma scritta i contratti con il Cliente per la prestazione di servizi di investimento diversi dalla consulenza;
5. obbligo di trasmettere al Cliente, entro un termine massimo prestabilito, un avviso di conferma dell'avvenuta esecuzione dell'ordine, in cui vengano comunicate allo stesso Cliente le informazioni contemplate dalla suddetta normativa;
6. obbligo di fornire puntuale rendiconto, entro scadenze prefissate, dei risultati del servizio di gestione di portafogli e di includere nei rendiconti periodici le informazioni previste dalla menzionata normativa, nonché altri obblighi di rendiconto aggiuntivi per le operazioni di gestione di portafogli e le operazioni con passività potenziali.

Tali Clienti si distinguono in:

- I. "Clienti professionali di diritto" e
- II. "Clienti professionali su richiesta":

I. Sono "**Clienti professionali 'privati' di diritto**":

(1) i soggetti che sono tenuti ad essere autorizzati o regolamentati per operare nei mercati finanziari, siano essi italiani o esteri quali:

- a) banche;
- b) imprese di investimento;
- c) altri istituti finanziari autorizzati o regolamentati;
- d) imprese di assicurazione;
- e) organismi di investimento collettivo e società di gestione di tali organismi;
- f) fondi pensione e società di gestione di tali fondi;
- g) i negozianti per conto proprio di merci e strumenti derivati su merci;
- h) soggetti che svolgono esclusivamente la negoziazione per conto proprio sui mercati di strumenti finanziari e che aderiscono indirettamente al servizio di liquidazione, nonché al sistema di compensazione e garanzia (*locals*);
- i) altri investitori istituzionali;
- l) agenti di cambio;

(2) le imprese di grandi dimensioni che presentano a livello di singola società, almeno due dei seguenti requisiti dimensionali:

- totale di bilancio: 20.000.000,00 EUR,
- fatturato netto: 40.000.000,00 EUR,
- fondi propri: 2.000.000,00 EUR;

(3) gli investitori istituzionali la cui attività principale è investire in strumenti finanziari, compresi gli enti dediti alla cartolarizzazione di attivi o altre operazioni finanziarie.

Sono "**Clienti professionali 'pubblici' di diritto**" quelli che soddisfano i requisiti di cui al Regolamento emanato dal Ministro dell'Economia e delle Finanze ai sensi dell'art. 6, comma 2-sexies, del D.Lgs. 24 febbraio 1998, n. 58 (TUF).

**Modifica della classificazione da "Cliente professionale" a "Cliente al dettaglio":**

Il "Cliente professionale" può sempre richiedere, attraverso una comunicazione scritta, di essere classificato come "Cliente al dettaglio" e, pertanto, di godere di un livello più elevato di protezione.

## II. "Clienti professionali su richiesta" - Modifica della Classificazione da "Cliente al dettaglio" a "Cliente professionale":

Il "Cliente al dettaglio" può richiedere, tramite comunicazione scritta, alla Società di essere classificato quale "Cliente Professionale". Tale richiesta verrà accolta dalla Società solo qualora, dopo aver effettuato una valutazione adeguata della competenza, dell'esperienza e delle conoscenze del Cliente, la stessa Società possa ragionevolmente ritenere, tenuto conto della natura delle operazioni o dei servizi previsti, che il Cliente sia in grado di adottare consapevolmente le proprie decisioni in materia di investimenti e di comprendere i rischi che assume.

Nel corso della predetta valutazione, devono essere soddisfatti almeno due dei seguenti requisiti:

- il cliente ha effettuato operazioni di dimensioni significative sul mercato in questione con una frequenza media di 10 operazioni al trimestre nei quattro trimestri precedenti;
- il valore del portafoglio di strumenti finanziari del cliente, inclusi i depositi in contante, deve superare 500.000,00 EUR;
- il cliente lavora o ha lavorato nel settore finanziario per almeno un anno in una posizione professionale che presupponga la conoscenza delle operazioni o dei servizi previsti.

In caso di persone giuridiche, la valutazione di cui sopra è condotta con riguardo alla persona autorizzata ad effettuare operazioni per loro conto e/o alla persona giuridica medesima.

Spetta, infine, ai Clienti professionali informare la Società di eventuali cambiamenti che potrebbero influenzare la loro attuale classificazione.

C) Le "Controparti qualificate" sono i soggetti definiti all'art. 58 del Regolamento Intermediari approvato dalla Consob, i quali, nella prestazione di determinati servizi di investimento (ricezione e trasmissione di ordini, esecuzione di ordini e negoziazione per conto proprio, servizi accessori correlati), non necessitano di gran parte delle tutele derivanti dall'applicazione delle regole di comportamento definite come tali dalla normativa.

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 35 del menzionato regolamento la Società può, su iniziativa della stessa o su richiesta del Cliente: a) trattare come Cliente professionale o Cliente al dettaglio un Cliente che potrebbe essere altrimenti classificato come Controparte qualificata; b) trattare come Cliente al dettaglio un Cliente che è considerato come Cliente professionale di diritto.

### **IB) Informativa sulle principali regole di comportamento del Consulente Finanziario nei confronti dei Clienti o dei potenziali Clienti conformemente all'Allegato n. 4 di cui al Regolamento Intermediari approvato dalla Consob**

Ai sensi della normativa vigente, il Consulente Finanziario:

- deve consegnare al Cliente od al potenziale Cliente, al momento del primo contatto e in ogni caso di variazione dei dati di seguito indicati, copia di una dichiarazione redatta dal soggetto abilitato da cui risultino gli elementi identificativi di tale soggetto, gli estremi di iscrizione all'albo e i dati anagrafici del Consulente stesso, nonché il domicilio al quale indirizzare la dichiarazione di recesso prevista dall'articolo 30, comma 6, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58;
- deve consegnare al Cliente od al potenziale Cliente, al momento del primo contatto, copia della presente comunicazione informativa;
- nel rapporto diretto con la Clientela deve adempiere alle prescrizioni di cui al Regolamento Intermediari approvato dalla Consob (di seguito "regolamento");
- con specifico riguardo ai servizi di consulenza in materia di investimenti o di gestione di portafogli, deve chiedere al Cliente o al potenziale Cliente informazioni che consentano di valutare l'adeguatezza ai sensi dell'articolo 40 del regolamento. In particolare il Consulente deve richiedere al Cliente o potenziale Cliente la compilazione del Questionario, contenuto nella Scheda Anagrafica Cliente, di cui alla Parte A della Carta della Relazione con il Cliente, ai fini dell'acquisizione di informazioni circa:
  - a) la sua conoscenza ed esperienza in materia di investimenti riguardo a ciascun tipo di strumento o di servizio;
  - b) la sua situazione finanziaria;
  - c) i suoi obiettivi di investimento,
- inoltre, deve informare il Cliente o potenziale Cliente che qualora questi non comunichi le notizie di cui ai punti a), b) e c) l'Intermediario che fornisce il servizio di consulenza in materia di investimenti o di gestione di portafogli si astiene dal prestare i menzionati servizi;
- con specifico riguardo ai servizi di investimento diversi dalla consulenza in materia di investimenti e dalla gestione di portafogli, deve richiedere al Cliente o potenziale Cliente informazioni che consentano di valutare l'appropriatezza delle operazioni. In particolare il Consulente deve chiedere al Cliente o potenziale Cliente di fornire informazioni in merito alla sua conoscenza ed esperienza in materia di investimenti riguardo a ciascun tipo di strumento o di servizio;

- non incoraggia un Cliente o potenziale Cliente a non fornire le informazioni e le notizie di cui sopra;

- deve consegnare al Cliente o potenziale Cliente, prima della sottoscrizione del documento di acquisto o di sottoscrizione di prodotti finanziari, copia del prospetto informativo o degli altri documenti informativi, ove prescritti;

- deve consegnare al Cliente o potenziale Cliente copia dei contratti e di ogni altro documento da questo sottoscritto;

- può ricevere dal Cliente o potenziale Cliente, per la conseguente immediata trasmissione, esclusivamente:

aa) assegni Bancari o postali, assegni circolari o vaglia postali intestati o girati al soggetto abilitato per conto del quale opera ovvero al soggetto i cui servizi, strumenti finanziari o prodotti finanziari sono offerti, muniti di clausola di non trasferibilità;

bb) ordini di bonifico e documenti simili che abbiano come beneficiario uno dei soggetti indicati nella lettera aa);

cc) strumenti finanziari nominativi o all'ordine intestati o girati a favore del soggetto che presta il servizio oggetto di offerta;

- nel caso in cui l'Intermediario per conto del quale opera non sia autorizzato alla prestazione del servizio di consulenza ovvero qualora il Cliente non abbia comunicato le informazioni che rendono possibile la prestazione del servizio di consulenza, non può fornire raccomandazioni presentate come adatte per il Cliente o basate sulla considerazione delle caratteristiche del medesimo;

- non può ricevere dal Cliente alcuna forma di compenso ovvero di finanziamento;

- non può utilizzare i codici segreti di accesso telematico ai rapporti di pertinenza del Cliente o potenziale Cliente o comunque al medesimo collegati.

Inoltre per effetto delle procedure aziendali vigenti, il Consulente Finanziario, ai fini della rendicontazione delle operazioni poste in essere dall'investitore, può esibire o consegnare a quest'ultimo unicamente documenti elaborati dal soggetto abilitato per conto del quale opera ovvero dal soggetto i cui servizi, strumenti finanziari o prodotti sono offerti.

In generale, nella prestazione dei servizi di investimento presentati nel precedente Doc. IA, al Consulente Finanziario, in osservanza delle menzionate procedure aziendali vigenti, è fatto divieto di:

- rappresentare i clienti o i potenziali clienti nella stipulazione di contratti con o tramite l'intermediario preponente, fatta eccezione per i casi in cui agisca in nome e per conto del coniuge, di conviventi o di parenti entro il secondo grado ovvero nella veste di legale rappresentante di persone fisiche prive in tutto o in parte della capacità di agire, purché queste ultime non siano clienti assistiti dallo stesso Consulente Finanziario;
- ricevere dai clienti procure o incarichi a disporre in qualsiasi modo delle somme o di altri valori di pertinenza degli stessi;
- ricevere incarichi di domiciliazione da soggetti diversi dal coniuge, dai conviventi o dai parenti entro il secondo grado;
- essere cointestataro, con soggetti diversi dal coniuge, dai conviventi o dai parenti entro il secondo grado, di contratti aventi ad oggetto valori o strumenti finanziari, finalizzati alla prestazione di servizi di investimento, che i Consulenti stessi collochino.

### **IC) Comunicazione informativa sugli obblighi di comportamento cui gli Intermediari Assicurativi sono tenuti nei confronti dei Contraenti – In conformità all'Allegato n. 7 del Regolamento ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006**

Ai sensi delle disposizioni del d. lgs. n. 209/2005 (Codice delle assicurazioni private) e del regolamento ISVAP n. 5/2006, e successive modifiche ed integrazioni, in tema di norme di comportamento che devono essere osservate nell'esercizio dell'attività di intermediazione assicurativa, gli Intermediari:

- prima della sottoscrizione della proposta di assicurazione o, qualora non prevista, del contratto, nonché in caso di modifiche di rilievo del contratto o di rinnovo che comporti tali modifiche, consegnano al contraente copia del documento (conformemente all'Allegato n. 7B del citato regolamento ISVAP) che contiene notizie sull'Intermediario stesso, sulle potenziali situazioni di conflitto di interessi e sulle forme di tutela del contraente;
- prima della sottoscrizione della proposta di sottoscrizione o, qualora non prevista, del contratto, illustrano al contraente – in modo corretto, esauriente e facilmente comprensibile – gli elementi essenziali del contratto con particolare riguardo alle caratteristiche, alla durata, ai costi, ai limiti di copertura, agli eventuali rischi finanziari connessi alla sua sottoscrizione ed ad ogni altro elemento utile a fornire un'informativa completa e corretta;
- sono tenuti a proporre o consigliare contratti adeguati alle esigenze di copertura assicurativa e previdenziale del contraente, nonché, ove appropriato in relazione alla tipologia del contratto, alla sua propensione al rischio; a tal fine acquisiscono dal contraente stesso ogni informazione che ritengono utile;
- informano il Cliente della circostanza che il suo rifiuto di fornire una o più delle informazioni richieste pregiudica la capacità di individuare il contratto più adeguato alle sue esigenze; nel caso di volontà espressa dal contraente di acquisire comunque un contratto assicurativo ritenuto dall'Intermediario non adeguato, lo informano per iscritto dei motivi dell'inadeguatezza;

- e) consegnano al contraente copia della documentazione precontrattuale prevista dalle vigenti disposizioni, copia del contratto stipulato e di ogni altro atto o documento da esso sottoscritto;
- f) possono ricevere dal contraente, a titolo di versamento dei premi assicurativi, i seguenti mezzi di pagamento:

1. assegni Bancari, postali o circolari, muniti della clausola di non trasferibilità, intestati o girati, in tale ultimo caso entro i limiti previsti dalla normativa tempo per tempo vigente in materia di antiriciclaggio, all'impresa di assicurazione oppure all'Intermediario, espressamente in tale qualità, con esclusione di assegni bancari o postali emessi all'ordine del traente che, come prescritto dall'art. 49 del D.lgs n. 231/2007, possono essere girati unicamente per l'incasso a una banca o a Poste Italiane S.p.A.;
2. ordini di bonifico, altri mezzi di pagamento Bancario o postale, sistemi di pagamento elettronico, che abbiano quale beneficiario uno dei soggetti indicati al precedente punto 1;
3. denaro contante, entro i limiti previsti dalla normativa tempo per tempo vigente in materia di antiriciclaggio ed esclusivamente per i contratti di assicurazione contro i danni del ramo responsabilità civile auto e relative garanzie accessorie (se ed in quanto riferite allo stesso veicolo assicurato per la responsabilità civile auto), nonché per i contratti degli altri rami danni con il limite di cinquecento euro annui per ciascun contratto.

#### **ID) Informazioni sugli strumenti finanziari ai sensi dell'art. 31 del Regolamento Intermediari approvato dalla Consob**

##### **DESCRIZIONE DEGLI STRUMENTI E DEI PRODOTTI FINANZIARI OFFERTI**

Per garantire al Cliente la più efficace gestione dei suoi investimenti e rispondere alle Sue esigenze finanziarie, la Società dispone di un'offerta integrata di strumenti di Risparmio Amministrato, di Risparmio Gestito e di Risparmio Assicurativo come di seguito specificata:

###### **Risparmio Gestito:**

- un'ampia e diversificata offerta composta di fondi comuni e comparti di Sicav di Società terze, fondi comuni e comparti di Sicav del Gruppo Banca Generali, fondi comuni e comparti di Sicav del Gruppo Generali e un'ampia gamma di linee di gestione di portafoglio in fondi ed in titoli.

###### **Risparmio Amministrato:**

- una gamma completa di conti correnti;
- servizi operativi flessibili rispondenti alle diverse esigenze dei clienti;
- servizi per il trading on line;
- sistemi di pagamento all'avanguardia, sicuri e semplici.

###### **Risparmio Assicurativo:**

- prodotti di "GenertelLife S.p.A.", società interamente controllata da Generali Italia S.p.A.. L'offerta si articola sia in polizze vita di tipo tradizionale sia in polizze "United Linked" che combinano i benefici dei prodotti assicurativi con le potenzialità degli strumenti finanziari.

##### **AVVERTENZE GENERALI**

Prima di effettuare un investimento in strumenti finanziari il Cliente deve informarsi presso il proprio Intermediario sulla natura e i rischi delle operazioni che si accinge a compiere.

Il Cliente deve concludere un'operazione solo se ha ben compreso la sua natura ed il grado di esposizione al rischio che essa comporta.

Prima di concludere un'operazione, una volta apprezzato il suo grado di rischio, il Cliente e l'Intermediario devono valutare se l'investimento è appropriato o adeguato per il Cliente, con particolare riferimento alla situazione patrimoniale, agli obiettivi d'investimento ed alla conoscenza ed esperienza nel campo degli investimenti in strumenti finanziari di quest'ultimo.

In sede di prestazione del servizio di collocamento, il Cliente riceve dalla Società, per il tramite dei propri Financial Planner la documentazione informativa - predisposta dalla Società Prodotto - concernente i singoli strumenti finanziari richiesti o proposti e contenente al proprio interno dettagliate descrizioni illustrative delle caratteristiche del tipo specifico di strumento interessato, nonché dei rischi propri di tale tipo di strumento, al fine di consentire al Cliente stesso di adottare decisioni di investimento informate. La Società provvede altresì, su richiesta del Cliente, a fornire ulteriori dettagli in merito.

##### **PARTE A**

##### **LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO DI UN INVESTIMENTO IN STRUMENTI FINANZIARI**

Per apprezzare il rischio derivante da un investimento in strumenti finanziari è necessario tenere presenti i seguenti elementi:

- 1) la variabilità del prezzo dello strumento finanziario;
- 2) la sua liquidità;
- 3) la divisa in cui è denominato;

4) gli altri fattori fonte di rischi generali.

##### **1. La variabilità del prezzo**

Il prezzo di ciascun strumento finanziario dipende da numerose circostanze e può variare in modo più o meno accentuato a seconda della sua natura.

##### **1.1 – Titoli di capitale e titoli di debito**

Occorre distinguere innanzitutto tra titoli di capitale (i titoli più diffusi di tale categoria sono le azioni) e titoli di debito (tra i più diffusi titoli di debito si ricordano le obbligazioni e i certificati di deposito), tenendo conto che:

- a) acquistando titoli di capitale si diviene soci della società emittente, partecipando per intero al rischio economico della medesima; chi investe in titoli azionari ha diritto a percepire annualmente il dividendo sugli utili conseguiti nel periodo di riferimento che l'assemblea dei soci deciderà di distribuire. L'assemblea dei soci può comunque stabilire di non distribuire alcun dividendo;
- b) acquistando titoli di debito si diviene finanziatori della società o degli enti che li hanno emessi e si ha diritto a percepire periodicamente gli interessi previsti dal regolamento dell'emissione e, alla scadenza, al rimborso del capitale prestato.

A parità di altre condizioni, un titolo di capitale è più rischioso di un titolo di debito, in quanto la remunerazione spettante a chi lo possiede è maggiormente legata all'andamento economico della società emittente. Il detentore di titoli di debito invece rischierà di non essere remunerato solo in caso di dissesto finanziario della società emittente.

Inoltre, in caso di fallimento della società emittente, i detentori di titoli di debito potranno partecipare, con gli altri creditori, alla suddivisione – che comunque si realizza in tempi solitamente molto lunghi – dei proventi derivanti dal realizzo delle attività della società, mentre è pressoché escluso che i detentori di titoli di capitale possano vedersi restituire una parte di quanto investito.

##### **1.2 – Rischio specifico e rischio generico**

Sia per i titoli di capitale che per i titoli di debito, il rischio può essere idealmente scomposto in due componenti:

Il rischio specifico ed il rischio generico (o sistematico). Il rischio specifico dipende dalle caratteristiche peculiari dell'emittente (vedi il successivo punto 1.3) e può essere diminuito sostanzialmente attraverso la suddivisione del proprio investimento tra titoli emessi da emittenti diversi (diversificazione del portafoglio), mentre il rischio sistematico rappresenta quella parte di variabilità del prezzo di ciascun titolo che dipende dalle fluttuazioni del mercato e non può essere eliminato per il tramite della diversificazione.

Il rischio sistematico per i titoli di capitale trattati su un mercato organizzato si origina dalle variazioni del mercato in generale; variazioni che possono essere identificate nei movimenti dell'indice del mercato. Il rischio sistematico dei titoli di debito (vedi il successivo punto 1.4) si origina dalle fluttuazioni dei tassi d'interesse di mercato che si ripercuotono sui prezzi (e quindi sui rendimenti) dei titoli in modo tanto più accentuato quanto più lunga è la loro vita residua; la vita residua di un titolo ad una certa data è rappresentata dal periodo di tempo che deve trascorrere da tale data al momento del suo rimborso.

##### **1.3 – Il rischio emittente**

Per gli investimenti in strumenti finanziari è fondamentale apprezzare la solidità patrimoniale delle società emittenti e le prospettive economiche delle medesime tenuto conto delle caratteristiche dei settori in cui le stesse operano. Si deve considerare che i prezzi dei titoli di capitale riflettono in ogni momento una media delle aspettative che i partecipanti al mercato hanno circa le prospettive di guadagno delle imprese emittenti.

Con riferimento ai titoli di debito, il rischio che le società o gli enti finanziari emittenti non siano in grado di pagare gli interessi o di rimborsare il capitale prestato si riflette nella misura degli interessi che tali obbligazioni garantiscono all'investitore. Quanto maggiore è la rischiosità percepita dell'emittente tanto maggiore è il tasso d'interesse che l'emittente dovrà corrispondere all'investitore.

Per valutare la congruità del tasso d'interesse pagato da un titolo si devono tenere presenti i tassi d'interesse, corrisposti dagli emittenti il cui rischio è considerato più basso, ed in particolare il rendimento offerto dai titoli di Stato, con riferimento a emissioni con pari scadenza.

##### **1.4 – Il rischio d'interesse**

Con riferimento ai titoli di debito, il Cliente deve tener presente che la misura effettiva degli interessi si adegua continuamente alle condizioni di mercato attraverso variazioni del prezzo dei titoli stessi. Il rendimento di un titolo di debito si avvicinerà a quello incorporato nel titolo stesso al momento dell'acquisto solo nel caso in cui il titolo stesso venisse detenuto dall'investitore fino alla scadenza.

Qualora il Cliente avesse necessità di smobilizzare l'investimento prima della scadenza del titolo, il rendimento effettivo potrebbe rivelarsi diverso da quello garantito dal titolo al momento del suo acquisto. In particolare, per i titoli che prevedono il pagamento di interessi in modo predefinito e non modificabile nel corso della durata del prestito (titoli a tasso fisso), più lunga è la vita residua maggiore è la variabilità del prezzo del titolo stesso rispetto a variazioni dei tassi d'interesse di mercato. Ad esempio, si consideri un titolo zero coupon –

titolo a tasso fisso che prevede il pagamento degli interessi in un'unica soluzione alla fine dei periodi – con vita residua 10 anni e rendimento del 10% all'anno; l'aumento di un punto percentuale dei tassi di mercato determina, per il titolo suddetto, una diminuzione del prezzo del 8,6%.

È dunque importante per il Cliente, al fine di consentire la valutazione adeguata del proprio investimento in questa categoria di titoli, qualora venga richiesto, da parte del medesimo Cliente, l'attivazione del servizio di consulenza o di gestione di portafogli, verificare entro quali tempi potrà avere necessità di smobilizzare l'investimento.

#### **1.5 – L'effetto della diversificazione degli investimenti. Gli organismi di investimento collettivo**

Come si è accennato, il rischio specifico di un particolare strumento finanziario può essere eliminato attraverso la diversificazione, cioè suddividendo l'investimento tra più strumenti finanziari. La diversificazione può tuttavia risultare costosa e difficile da attuare per un investitore con un patrimonio limitato. Il Cliente può raggiungere un elevato grado di diversificazione a costi contenuti investendo il proprio patrimonio in quote o azioni di organismi di investimento collettivo (fondi comuni d'investimento e Società d'investimento a capitale variabile – SICAV). Questi organismi investono le disponibilità versate dai risparmiatori tra le diverse tipologie di titoli previsti dai regolamenti o programmi di investimento adottati. Con riferimento a fondi comuni aperti, ad esempio, i risparmiatori possono entrare o uscire dall'investimento acquistando o vendendo le quote del fondo sulla base del valore teorico (maggiorato o diminuito delle commissioni previste) della quota; valore che si ottiene dividendo il valore dell'intero portafoglio gestito del fondo, calcolato ai prezzi di mercato, per il numero delle quote in circolazione.

Occorre sottolineare che gli investimenti in queste tipologie di strumenti finanziari possono comunque risultare rischiosi a causa delle caratteristiche degli strumenti finanziari in cui prevedono d'investire (ad esempio, fondi che investono solo in titoli emessi da società operanti in un particolare settore o in titoli emessi da società aventi sede in determinati Stati) oppure a causa di una insufficiente diversificazione degli investimenti.

#### **2. La liquidità**

La liquidità di uno strumento finanziario consiste nella sua attitudine a trasformarsi prontamente in moneta a condizioni di prezzo significative; è quindi una caratteristica di fatto dello stesso, e come tale soggetta a possibili variazioni.

Essa dipende in primo luogo dalle caratteristiche del mercato in cui il titolo è trattato. In generale, a parità di altre condizioni, i titoli trattati su mercati organizzati sono più liquidi dei titoli non trattati su detti mercati.

Questo in quanto la domanda e l'offerta di titoli viene convogliata in gran parte su tali mercati e quindi i prezzi ivi rilevati sono più affidabili quali indicatori dell'effettivo valore degli strumenti finanziari.

Occorre tuttavia considerare che lo smobilizzo di titoli trattati in mercati organizzati a cui sia difficile accedere, perché aventi sede in paesi lontani o per altri motivi, può comunque comportare per il Cliente difficoltà di liquidare i propri investimenti e la necessità di sostenere costi aggiuntivi.

#### **3. La divisa**

Qualora uno strumento finanziario sia denominato in una divisa diversa da quella di riferimento per il Cliente, tipicamente l'Euro per il Cliente investitore italiano, al fine di valutare la rischiosità complessiva dell'investimento occorre tenere presente la volatilità del rapporto di cambio tra la divisa di riferimento (Euro) e la divisa estera in cui è denominato l'investimento.

Il Cliente deve considerare che i rapporti di cambio con le divise di molti paesi, in particolare di quelli in via di sviluppo, sono altamente volatili e che comunque l'andamento dei tassi di cambio può condizionare il risultato complessivo dell'investimento.

#### **4. Gli altri fattori fonte di rischi generali**

##### **4.1 – Denaro e valori depositati**

Il Cliente deve informarsi circa le salvaguardie previste per le somme di denaro ed i valori depositati per l'esecuzione delle operazioni, in particolare, nel caso di insolvenza dell'Intermediario. La possibilità di rientrare in possesso del proprio denaro e dei valori depositati potrebbe essere condizionata da particolari disposizioni normative vigenti nei luoghi in cui ha sede il depositario nonché dagli orientamenti degli organi a cui, nei casi di insolvenza, vengono attribuiti i poteri di regolare i rapporti patrimoniali del soggetto dissestato.

##### **4.2 – Commissioni ed altri oneri**

Prima di avviare l'operatività, il Cliente deve ottenere dettagliate informazioni a riguardo di tutte le spese e gli oneri che saranno dovuti all'Intermediario. Tali informazioni sono comunque riportate nella Parte B, Sezione II, della presente Carta della Relazione con il Cliente. Il Cliente deve sempre considerare che tali oneri andranno sottratti ai guadagni eventualmente ottenuti nelle operazioni effettuate mentre si aggiungeranno alle perdite subite.

##### **4.3 – Operazioni eseguite in mercati aventi sede in altre giurisdizioni**

Le operazioni eseguite su mercati aventi sede all'estero, incluse le operazioni aventi ad oggetto strumenti finanziari trattati anche in mercati nazionali,

potrebbero esporre il Cliente a rischi aggiuntivi. Tali mercati potrebbero essere regolati in modo da offrire ridotte garanzie e protezioni ai Clienti.

Prima di eseguire qualsiasi operazione su tali mercati, il Cliente dovrebbe informarsi sulle regole che riguardano tali operazioni. Deve inoltre considerare che, in tali casi, l'autorità di controllo sarà impossibilitata ad assicurare il rispetto delle norme vigenti nelle giurisdizioni dove le operazioni vengono eseguite. Il Cliente dovrebbe quindi informarsi circa le norme vigenti su tali mercati e le eventuali azioni che possono essere intraprese con riferimento a tali operazioni.

##### **4.4 – Sistemi elettronici di supporto alle negoziazioni**

Gran parte dei sistemi di negoziazione elettronici o ad asta gridata sono supportati da sistemi computerizzati per le procedure di trasmissione degli ordini (*order routing*), per l'incrocio, la registrazione e la compensazione delle operazioni. Come tutte le procedure automatizzate, i sistemi sopra descritti possono subire temporanei arresti o essere soggetti a mal funzionamenti. La possibilità per il Cliente di essere risarcito per perdite derivanti direttamente o indirettamente dagli eventi sopra descritti potrebbe essere compromessa da limitazioni di responsabilità stabilite dai fornitori dei sistemi o dai mercati. Il Cliente dovrebbe informarsi presso il proprio Intermediario circa le limitazioni di responsabilità suddette connesse alle operazioni che si accinge a porre in essere.

##### **4.5 – Sistemi elettronici di negoziazione**

I sistemi di negoziazione computerizzati possono essere diversi tra loro oltre che differire dai sistemi di negoziazione "gridati". Gli ordini da eseguirsi su mercati che si avvalgono di sistemi di negoziazione computerizzati potrebbero risultare non eseguiti secondo le modalità specificate dal Cliente o risultare ineseguiti nel caso i sistemi di negoziazione suddetti subissero malfunzionamenti o arresti imputabili all'hardware o al software dei sistemi medesimi.

##### **4.6 – Operazioni eseguite fuori da mercati organizzati**

Gli Intermediari possono eseguire operazioni fuori dai mercati organizzati. L'Intermediario a cui si rivolge il Cliente potrebbe anche porsi in diretta contropartita del Cliente (agire, cioè, in conto proprio). Per le operazioni effettuate fuori dai mercati organizzati può risultare difficoltoso o impossibile liquidare uno strumento finanziario o apprezzarne il valore effettivo e valutare l'effettiva esposizione al rischio, in particolare qualora lo strumento finanziario non sia trattato su alcun mercato organizzato.

Per questi motivi, tali operazioni comportano l'assunzione di rischi più elevati. Prima di effettuare tali tipologie di operazioni, il Cliente deve assumere tutte le informazioni rilevanti sulle medesime, le norme applicabili ed i rischi conseguenti.

## **PARTE B**

### **LA RISCHIOSITÀ DEGLI INVESTIMENTI IN STRUMENTI FINANZIARI DERIVATI**

Gli strumenti finanziari derivati sono caratterizzati da una rischiosità molto elevata il cui apprezzamento da parte del Cliente è ostacolato dalla loro complessità.

È quindi necessario che il Cliente concluda un'operazione avente ad oggetto tali strumenti solo dopo averne compreso la natura ed il grado di esposizione al rischio che essa comporta. Il Cliente deve considerare che la complessità di tali strumenti può favorire, qualora venga attivato il servizio di consulenza o di gestione di portafogli, la valutazione di non adeguatezza delle operazioni.

Si consideri che, in generale, la negoziazione di strumenti finanziari derivati non è adatta per molti Clienti.

Una volta valutato il rischio dell'operazione, il Cliente e l'Intermediario devono verificare, qualora venga attivato il servizio di consulenza o di gestione di portafogli, se l'investimento è adeguato per il Cliente, con particolare riferimento alla situazione patrimoniale, agli obiettivi d'investimento ed alla esperienza nel campo degli investimenti in strumenti finanziari derivati di quest'ultimo.

Si illustrano di seguito alcune caratteristiche di rischio dei più diffusi strumenti finanziari derivati.

#### **1. I futures**

##### **1.1 – L'effetto "leva"**

Le operazioni su *futures* comportano un elevato grado di rischio. L'ammontare del margine iniziale è ridotto (pochi punti percentuali) rispetto al valore dei contratti e ciò produce il così detto "effetto di leva". Questo significa che un movimento dei prezzi di mercato relativamente piccolo avrà un impatto proporzionalmente più elevato sui fondi depositati presso l'Intermediario: tale effetto potrà risultare a sfavore o a favore del Cliente. Il margine versato inizialmente, nonché gli ulteriori versamenti effettuati per mantenere la posizione, potranno di conseguenza andare perduti completamente.

Nel caso i movimenti di mercato siano a sfavore del Cliente, egli può essere chiamato a versare fondi ulteriori con breve preavviso al fine di mantenere aperta la propria posizione in futures. Se il Cliente non provvede ad effettuare i versamenti addizionali richiesti entro il termine comunicato, la posizione può essere liquidata in perdita e l'investitore debitore di ogni altra passività prodotta.

##### **1.2 – Ordini e strategie finalizzate alla riduzione del rischio**

Talune tipologie di ordini finalizzate a ridurre le perdite entro certi ammontari massimi predeterminati possono risultare inefficaci in quanto particolari condizioni di mercato potrebbero rendere impossibile l'esecuzione di tali ordini. Anche strategie d'investimento che utilizzano combinazioni di posizioni, quali le "proposte combinate standard" potrebbero avere la stessa rischiosità di singole posizioni "lunghe" o "corte".

## 2. Opzioni

Le operazioni in opzioni comportano un elevato livello di rischio. Il Cliente che intenda negoziare opzioni deve preliminarmente comprendere il funzionamento delle tipologie di contratti che intende negoziare (*put e call*).

### 2.1 – L'acquisto di un'opzione

L'acquisto di un'opzione è un investimento altamente volatile ed è molto elevata la probabilità che l'opzione giunga a scadenza senza alcun valore. In tal caso, il Cliente avrà perso l'intera somma utilizzata per l'acquisto del premio più le commissioni. A seguito dell'acquisto di un'opzione, il Cliente può mantenere la posizione fino a scadenza o effettuare un'operazione di segno inverso, oppure, per le opzioni di tipo "americano", esercitarla prima della scadenza.

L'esercizio dell'opzione può comportare o il regolamento in denaro di un differenziale oppure l'acquisto o la consegna dell'attività sottostante. Se l'opzione ha per oggetto contratti *futures*, l'esercizio della medesima determinerà l'assunzione di una posizione in *futures* e le connesse obbligazioni concernenti l'adeguamento dei margini di garanzia.

Un Cliente che si accingesse ad acquistare un'opzione relativa ad un'attività il cui prezzo di mercato fosse molto distante dal prezzo a cui risulterebbe conveniente esercitare l'opzione (*deep out of the money*), deve considerare che la possibilità che l'esercizio dell'opzione diventi profittevole è remota.

### 2.2 – La vendita di un'opzione

La vendita di un'opzione comporta in generale l'assunzione di un rischio molto più elevato di quello relativo al suo acquisto. Infatti, anche se il premio ricevuto per l'opzione venduta è fisso, le perdite che possono prodursi in capo al venditore dell'opzione possono essere potenzialmente illimitate.

Se il prezzo di mercato dell'attività sottostante si muove in modo sfavorevole, il venditore dell'opzione sarà obbligato ad adeguare i margini di garanzia al fine di mantenere la posizione assunta. Se l'opzione venduta è di tipo "americano", il venditore potrà essere in qualsiasi momento chiamato a regolare l'operazione in denaro o ad acquistare o consegnare l'attività sottostante. Nel caso l'opzione venduta abbia ad oggetto contratti *futures*, il venditore assumerà una posizione in *futures* e le connesse obbligazioni concernenti l'adeguamento dei margini di garanzia.

L'esposizione al rischio del venditore può essere ridotta detenendo una posizione sul sottostante (titoli, indici o altro) corrispondente a quella con riferimento alla quale l'opzione è stata venduta.

## 3. Gli altri fattori fonte di rischio comuni alle operazioni in futures e opzioni

Oltre ai fattori fonte di rischi generali già illustrati nella parte "A", il Cliente deve considerare i seguenti ulteriori elementi.

### 3.1 – Termini e condizioni contrattuali

Il Cliente deve informarsi presso il proprio Intermediario circa i termini e le condizioni dei contratti derivati su cui ha intenzione di operare.

Particolare attenzione deve essere prestata alle condizioni per le quali il Cliente può essere obbligato a consegnare o a ricevere l'attività sottostante il contratto *futures* e, con riferimento alle opzioni, alle date di scadenza e alle modalità di esercizio.

In talune particolari circostanze le condizioni contrattuali potrebbero essere modificate con decisione dell'organo di vigilanza del mercato o della clearing house al fine di incorporare gli effetti di cambiamenti riguardanti le attività sottostanti.

### 3.2 – Sospensione o limitazione degli scambi e della relazione tra i prezzi

Condizioni particolari di illiquidità del mercato nonché l'applicazione di talune regole vigenti su alcuni mercati (quali le sospensioni derivanti da movimenti di prezzo anomali c.d. circuit breakers), possono accrescere il rischio di perdite rendendo impossibile effettuare operazioni o liquidare o neutralizzare le posizioni. Nel caso di posizioni derivanti dalla vendita di opzioni ciò potrebbe incrementare il rischio di subire delle perdite.

Si aggiunga che le relazioni normalmente esistenti tra il prezzo dell'attività sottostante e lo strumento derivato potrebbero non tenere quando, ad esempio, un contratto *futures* sottostante ad un contratto di opzione fosse soggetto a limiti di prezzo mentre l'opzione non lo fosse. L'assenza di un prezzo del sottostante potrebbe rendere difficoltoso il giudizio sulla significatività della valorizzazione del contratto derivato.

### 3.3 – Rischio di cambio

I guadagni e le perdite relativi a contratti denominati in divise diverse da quella di riferimento per l'investitore (tipicamente l'Euro) potrebbero essere condizionati dalle variazioni dei tassi di cambio.

## 4. Operazioni su strumenti derivati eseguite fuori dai mercati organizzati. Gli swaps

Gli Intermediari possono eseguire operazioni su strumenti derivati fuori dai mercati organizzati. L'Intermediario a cui si rivolge il Cliente potrebbe anche porsi in diretta contropartita del Cliente medesimo (agire, cioè, in conto proprio). Per le operazioni effettuate fuori dai mercati organizzati può risultare difficoltoso o impossibile liquidare una posizione o apprezzarne il valore effettivo e valutare l'effettiva esposizione al rischio. Per questi motivi, tali operazioni comportano l'assunzione di rischi più elevati.

Le norme applicabili per tali tipologie di transazioni, poi, potrebbero risultare diverse e fornire una tutela minore al Cliente.

Prima di effettuare tali tipologie di operazioni il Cliente deve assumere tutte le informazioni rilevanti sulle medesime, le norme applicabili ed i rischi conseguenti.

### 4.1 – I contratti di swaps

I contratti di swaps comportano un elevato grado di rischio. Per questi contratti non esiste un mercato secondario e non esiste una forma standard.

Esistono, al più, modelli standardizzati di contratto che sono solitamente adattati caso per caso nei dettagli.

Per questi motivi potrebbe non essere possibile porre termine al contratto prima della scadenza concordata, se non sostenendo oneri elevati.

Alla stipula del contratto, il valore di uno swap è sempre nullo ma esso può assumere rapidamente un valore negativo (o positivo) a seconda di come si muove il parametro a cui è collegato il contratto.

Prima di sottoscrivere un contratto, il Cliente deve essere sicuro di aver ben compreso in quale modo e con quale rapidità le variazioni del parametro di riferimento si riflettono sulla determinazione dei differenziali che dovrà pagare o ricevere.

In determinate situazioni, il Cliente può essere chiamato dall'Intermediario a versare margini di garanzia anche prima della data di regolamento dei differenziali.

Per questi contratti è particolarmente importante che la controparte dell'operazione sia solida patrimonialmente, poiché nel caso dal contratto si origini un differenziale a favore del Cliente esso potrà essere effettivamente percepito solo se la controparte risulterà solvibile.

Nel caso il contratto sia stipulato con una controparte terza, il Cliente deve informarsi della solidità della stessa e accertarsi che l'Intermediario risponderà in proprio nel caso di insolvenza della controparte.

Se il contratto è stipulato con una controparte estera, i rischi di corretta esecuzione del contratto possono aumentare a seconda delle norme applicabili nel caso di specie.

## 5. I covered warrants

I covered warrants sono strumenti finanziari derivati che conferiscono all'acquirente il diritto di acquistare (covered warrant call) o vendere (covered warrant put) un'attività sottostante ad un prezzo stabilito entro una prefissata scadenza. Rispetto a un investimento diretto nell'attività sottostante, l'esborso monetario necessario per investire in covered warrant è inferiore, ma il rischio di perdere tutto il capitale è molto più elevato.

## 6. I warrants

I warrants sono titoli di debito accompagnati da un altro strumento finanziario che conferisce la facoltà di ottenere una certa quantità di titoli (di capitale o di debito) dell'emittente o di una società (collegata o non collegata) ad una data scadenza e in un arco di tempo prefissato, contro pagamento di una somma di denaro. Il warrant – diversa dal diritto di conversione – può essere diviso dall'obbligazione e negoziato separatamente da essa. Il sottoscrittore di tale tipo di titolo corre il rischio di veder diminuire il valore del warrant, in caso di andamento negativo del titolo che il cliente può acquistare mediante l'opzione che gli è stata concessa.

## PARTE C LA RISCHIOSITÀ DI UNA LINEA DI GESTIONE DI PATRIMONI PERSONALIZZATA

Il servizio di gestione di patrimoni individuale consente di avvalersi delle conoscenze e dell'esperienza di professionisti del settore nella scelta degli strumenti finanziari in cui investire e nell'esecuzione delle relative operazioni.

Il Cliente, con le modalità preconcordate, può intervenire direttamente nel corso dello svolgimento del servizio di gestione impartendo istruzioni vincolanti per il gestore.

La rischiosità della linea di gestione è espressa dalla variabilità dei risultati economici conseguiti dal gestore.

Il Cliente può orientare la rischiosità del servizio di gestione definendo contrattualmente i limiti entro cui devono essere effettuate le scelte di gestione. Tali limiti, complessivamente considerati, definiscono le caratteristiche di una linea di gestione e devono essere riportati obbligatoriamente nell'apposito contratto scritto.

La rischiosità effettiva della linea di gestione, tuttavia, dipende dalle scelte operate dall'Intermediario che, seppure debbano rimanere entro i limiti contrattuali, sono solitamente caratterizzate da ampi margini di discrezionalità circa i titoli da acquistare o vendere e il momento in cui eseguire le operazioni. L'Intermediario deve comunque esplicitare il grado di rischio di ciascuna linea di gestione.

Il Cliente deve informarsi approfonditamente presso l'Intermediario sulle caratteristiche e sul grado di rischio della linea di gestione che intende prescegliere e deve concludere il contratto solo se è ragionevolmente sicuro di aver compreso la natura della linea di gestione ed il grado di esposizione al rischio che essa comporta.

Prima di concludere il contratto, una volta apprezzato il grado di rischio della linea di gestione prescelta, l'investitore e l'Intermediario devono valutare se l'investimento è adeguato per l'investitore, con particolare riferimento alla situazione patrimoniale, agli obiettivi d'investimento ed alla esperienza nel campo degli investimenti in strumenti finanziari di quest'ultimo.

#### **1. La rischiosità di una linea di gestione**

Il Cliente può orientare la rischiosità di una linea di gestione principalmente attraverso la definizione: a) delle categorie di strumenti finanziari in cui può essere investito il patrimonio del risparmiatore e dai limiti previsti per ciascuna categoria; b) del grado di leva finanziaria utilizzabile nell'ambito della linea di gestione.

##### **1.1 – Gli strumenti finanziari inseribili nella linea di gestione**

Con riferimento alle categorie di strumenti finanziari ed alla valutazione del rischio che tali strumenti comportano per il Cliente, si rimanda alla parte del presente documento sulla valutazione del rischio di un investimento in strumenti finanziari. Le caratteristiche di rischio di una linea di gestione tenderanno a riflettere la rischiosità degli strumenti finanziari in cui esse possono investire, in relazione alla quota che tali strumenti rappresentano rispetto al patrimonio gestito.

Ad esempio, una linea di gestione che preveda l'investimento di una percentuale rilevante del patrimonio in titoli a basso rischio, avrà caratteristiche di rischio simili; al contrario, ove la percentuale d'investimenti a basso rischio prevista fosse relativamente piccola, la rischiosità complessiva della linea di gestione sarà diversa e più elevata.

##### **1.2 – La leva finanziaria**

Nel contratto di gestione deve essere stabilita la misura massima della leva finanziaria della linea di gestione; la leva è rappresentata da un numero uguale o superiore all'unità.

Si premette che per molti Clienti deve considerarsi adeguata una leva finanziaria pari ad uno. In questo caso, infatti, essa non influisce sulla rischiosità della linea di gestione.

La leva finanziaria, in sintesi, misura di quante volte l'Intermediario può incrementare il controvalore degli strumenti finanziari detenuti in gestione per conto del Cliente rispetto al patrimonio di pertinenza del Cliente stesso. L'incremento della leva finanziaria utilizzata comporta un aumento della rischiosità della linea di gestione patrimoniale.

L'Intermediario può innalzare la misura della leva finanziaria facendo ricorso a finanziamenti oppure concordando con le controparti di regolare in modo differito le operazioni ovvero utilizzando strumenti finanziari derivati (ove previsti dalla linea di gestione - si veda la parte "B" del presente documento).

Il Cliente, prima di selezionare una misura massima della leva finanziaria superiore all'unità, oltre a valutarne con l'Intermediario l'adeguatezza in relazione alle proprie caratteristiche personali, deve:

- indicare nel contratto di gestione il limite massimo di perdite al raggiungimento delle quali l'Intermediario è tenuto a riportare la leva finanziaria ad un valore pari ad uno (cioè a chiudere le posizioni finanziate);
- comprendere che variazioni di modesta entità dei prezzi degli strumenti finanziari presenti nel patrimonio gestito possono determinare variazioni tanto più elevate quanto maggiore è la misura della leva finanziaria utilizzata e che, in caso di variazioni negative dei prezzi degli strumenti finanziari, il valore del patrimonio può diminuire notevolmente;
- comprendere che l'uso di una leva finanziaria superiore all'unità può provocare, in caso di risultati negativi della gestione, perdite anche eccedenti il patrimonio conferito in gestione e che pertanto il Cliente potrebbe trovarsi in una situazione di debito nei confronti dell'Intermediario.

#### **2. Gli altri rischi generali connessi al servizio di gestione patrimoniale**

##### **2.1 – Richiamo**

Nell'ambito del servizio di gestione patrimoniale vengono effettuate dall'Intermediario per conto del Cliente operazioni su strumenti finanziari. È quindi opportuno che il Cliente prenda conoscenza di quanto riportato al riguardo nelle parti "A" e "B" del presente documento.

##### **2.2 – Commissioni ed altri oneri**

Prima di concludere il contratto di gestione, il Cliente deve ottenere dettagliate informazioni a riguardo di tutte le spese e gli altri oneri dovuti all'Intermediario. Tali informazioni sono comunque riportate nella Parte B, Sezione II, della presente Carta della Relazione con il Cliente. Nel valutare la congruità delle commissioni di gestione patrimoniale, il Cliente deve considerare che modalità di applicazione delle commissioni collegate, direttamente o indirettamente, al numero delle operazioni eseguite potrebbero aumentare il rischio che l'Intermediario esegua operazioni non necessarie.

## **PARTE D**

### **NATURA E RISCHI DI ALTRI PRODOTTI E SERVIZI FINANZIARI**

## **TRATTATI DALLA SOCIETÀ**

#### **1 - Prodotti finanziari assicurativi**

Il rischio derivante da un investimento in prodotti finanziari-assicurativi si differenzia in base al sottostante collegato al prodotto oggetto dell'investimento.

Esistono tre tipologie di prodotti finanziari-assicurativi:

- 1. polizze unit linked**, di norma collegate a fondi interni assicurativi/OICR;
- 2. polizze index linked**, che sono collegate a indici azionari, obbligazionari o all'inflazione;
- 3. polizze di capitalizzazione**, che sono generalmente collegate ad una gestione interna separata.

Il grado di rischiosità del prodotto finanziario-assicurativo dipende, oltre che dalla tipologia di sottostante, dalla presenza o meno di garanzie di restituzione del capitale o di un rendimento minimo dell'investimento; dette garanzie possono essere prestate direttamente dall'Impresa di Assicurazione o da un soggetto terzo con il quale l'Impresa di Assicurazione ha preso accordi in tal senso. Di seguito si riporta una descrizione dei principali rischi di ciascuna tipologia di prodotto finanziario-assicurativo.

#### **2 - Prodotti finanziari-assicurativi di tipo "unit linked"**

Questi prodotti prevedono l'acquisizione, tramite i premi versati dall'Investitore-contraente, di quote di fondi interni assicurativi/OICR e, pertanto, comportano i rischi connessi alle variazioni del valore delle quote stesse, che risentono a loro volta delle oscillazioni del prezzo degli strumenti finanziari in cui sono investite le risorse di tali fondi. La presenza di tali rischi può determinare la possibilità di non ottenere, al momento della liquidazione, la restituzione del capitale investito. Il rischio derivante dall'investimento del patrimonio del fondo interno assicurativo/OICR in strumenti finanziari è dato da più elementi che di seguito si elencano:

- la variabilità del prezzo delle tipologie di strumenti finanziari nel quale investe il singolo fondo (ad esempio azioni, obbligazioni o strumenti del mercato monetario); nello specifico si segnala che l'investimento in fondi interni assicurativi/OICR permette di ridurre i rischi collegati alla situazione specifica degli emittenti degli strumenti finanziari (il rischio emittente e il rischio specifico), grazie alla diversificazione permessa dalla natura stessa dei fondi interni assicurativi/OICR.
- l'eventuale presenza di una garanzia collegata al singolo fondo interno assicurativo /OICR o al prodotto in generale, che attenua i rischi dell'investimento: nel caso in cui il fondo interno assicurativo/OICR sia classificato come "protetto" e/o "garantito", i rischi a carico dell'Investitore-contraente, legati alla mutabilità di prezzo diminuiscono notevolmente, poiché il fondo adotta tecniche gestionali di protezione che hanno lo scopo di ridurre al minimo la possibilità di perdita del capitale investito (fondo protetto), ovvero garantire un rendimento minimo o la restituzione del capitale investito a scadenza (fondo garantito).
- la liquidità del fondo interno assicurativo/OICR. Il valore unitario delle quote del fondo, è calcolato di regola giorno per giorno e viene pubblicato su quotidiani di diffusione nazionale. La liquidazione delle somme richieste dall'Investitore-contraente avviene entro i termini indicati dalle condizioni di assicurazione.
- la divisa nella quale è denominato il fondo interno assicurativo/OICR, per apprezzare i rischi di cambio ad esso collegati; anche nel caso sia valorizzato in Euro e il prodotto preveda la liquidazione delle prestazioni in Euro, il rischio cambio permane in maniera parziale qualora il fondo interno assicurativo/OICR investa in strumenti finanziari denominati in valute diverse e non abbia provveduto alla copertura del rischio di cambio.
- l'utilizzo di strumenti finanziari derivati nella gestione del portafoglio del fondo interno assicurativo/OICR. Alcuni fondi, infatti, prevedono nella gestione del portafoglio l'utilizzo di strumenti derivati che consentono di assumere posizioni di rischio su strumenti finanziari superiori agli esborsi inizialmente sostenuti per aprire tali posizioni (rischio legato all'effetto leva). Di conseguenza una variazione dei prezzi di mercato relativamente modesta ha invece un impatto amplificato in termini di guadagno o di perdita sul portafoglio gestito rispetto al caso in cui non si faccia uso della leva. I fondi interni assicurativi/OICR possono investire in strumenti finanziari derivati nel rispetto della normativa IVASS; possono essere utilizzati con lo scopo di ridurre il rischio di investimento o di pervenire ad una gestione efficace del portafoglio. Il loro impiego non può comunque alterare il profilo di rischio e le caratteristiche del fondo esplicitati nel regolamento dello stesso.
- l'investimento in strumenti finanziari-assicurativi emessi in paesi in via di sviluppo, poiché comportano un rischio maggiore di equivalenti strumenti emessi in paesi sviluppati. Le operazioni sui mercati emergenti espongono l'Investitore-contraente a rischi aggiuntivi, in quanto tali mercati potrebbero essere regolati in modo da offrire minori livelli di garanzia e protezione. Sono anche da valutare i rischi connessi alla situazione politico-finanziaria del paese di appartenenza degli enti emittenti.

#### **3 - Prodotti finanziari-assicurativi di tipo "index linked"**

I prodotti index linked hanno la caratteristica di collegare l'investimento al valore di un parametro di riferimento. Pertanto, l'investitore-contraente assume

il rischio connesso all'andamento di tale parametro. Per quanto riguarda la variabilità di prezzo legato al parametro di riferimento, un prodotto finanziario-assicurativo di tipo index linked comporta per l'Investitore-contrattante gli elementi di rischio propri di un investimento azionario e, per alcuni aspetti, anche quelli di un investimento obbligazionario laddove la polizza sia collegata ad indici, rispettivamente, azionari o obbligazionari.

Spesso le index linked prevedono la garanzia di restituzione del capitale investito a scadenza; in questi casi il rischio di prezzo a carico dell'Investitore-contrattante si concretizza solo nel corso della durata dell'investimento e non a scadenza. Le index linked potrebbero avere un rischio liquidità superiore alle unit linked, nel caso in cui il mercato di trattazione degli scambi dove è quotato il titolo non esprima un prezzo attendibile a causa dell'irrelevanza dei volumi trattati.

#### 4 - Prodotti finanziari-assicurativi di capitalizzazione

I prodotti di capitalizzazione non presentano rischi specifici per l'Investitore-contrattante laddove siano collegati ad una gestione separata (che prevede l'iscrizione degli attivi a costo storico). Nel caso in cui, invece, il prodotto di capitalizzazione sia collegato ad un fondo interno assicurativo o ad un parametro di riferimento, sono presenti i rischi descritti, rispettivamente, per le unit linked o per le index linked.

#### 5 - Certificati di deposito

Si tratta di un deposito vincolato mediante il quale la Società acquista la proprietà delle somme depositate dal Cliente, obbligandosi a restituirle alla scadenza del termine pattuito. Il rapporto è documentato da un certificato, nominativo o al portatore, che contiene, tra l'altro, l'indicazione della scadenza e, per i certificati a tasso fisso con liquidazione degli interessi al termine del rapporto, della complessiva somma rimborsabile. Il rimborso viene effettuato: per i certificati di deposito nominativi, all'intestatario o a chi sia stato da questi espressamente delegato; per i certificati di deposito al portatore, a qualsiasi possessore del titolo, anche se questo è intestato ad una persona o diversamente contrassegnato.

Rischi connessi ai Certificati Deposito sono:

. Rischio di tasso: in caso di oscillazione dei tassi di mercato, può variare il controvalore della cedola in corso e di tutte le cedole previste dal piano per i CD a tasso variabile, mentre tutte le cedole dei CD a tasso fisso rimangono costanti.

. Rischio di Cambio: determinato dalle variazioni del rapporto di cambio tra la divisa di riferimento (euro) e la divisa estera in cui è denominato l'investimento.

. Rischio di liquidità: legato alla impossibilità per l'investitore di liquidare parzialmente o totalmente l'investimento prima della scadenza stabilita.

. Rischio di controparte: è rappresentato dalla possibilità che l'Emittente non sia in grado di fare fronte alle obbligazioni assunte relativamente al pagamento delle cedole e/o del capitale. A fronte di questo rischio è prevista la copertura nei limiti di importo di euro 100.000 per ciascun depositante, delle disponibilità risultanti dal certificato nominativo per effetto dell'adesione della Società al Fondo Interbancario di Tutela del Deposito.

#### 6 - Pronti contro termine (PCT)

L'operazione di PCT si realizza attraverso l'acquisto da parte del Cliente, in una certa data (a pronti), di strumenti finanziari di proprietà della Società (sottostante); contestualmente la Società riacquista dal Cliente, alla scadenza convenuta (a termine), i medesimi strumenti finanziari. Il Cliente, concordando preventivamente con la Società il controvalore da versare a pronti ed il controvalore che incasserà a termine, si assicura un rendimento predeterminato (Tasso PCT concordato) svincolato dall'andamento dell'attività finanziaria sottostante. Il rischio dipende dall'affidabilità dell'intermediario che effettua l'operazione di pronti contro termine.

#### 7 - Obbligazioni strutturate (titoli di debito con componente derivativa)

I titoli strutturati sono titoli di debito costituiti da una obbligazione e da una o più componenti definite "derivative", cioè contratti di acquisto e/o vendita di strumenti finanziari (come indici, azioni, valute...).

Tali titoli si differenziano dai normali titoli di debito nelle modalità di calcolo del rendimento, sia esso previsto nella forma di pagamenti periodici (c.d. "cedole") che in quella di pagamento unico a scadenza ("rendimento a scadenza"). I titoli strutturati, infatti, potrebbero presentare un duplice rendimento, ossia quello derivante dalla parte "fissa" e quello derivante dalla parte "variabile".

Il rendimento dovuto alla parte fissa è frequentemente pari a zero (o comunque inferiore ai tassi applicati sul mercato dei capitali), garantendo all'investitore il solo rimborso del capitale inizialmente investito o, in alcuni casi, un rendimento minimo garantito a prescindere dall'andamento della variabile collegata al titolo stesso.

Il rendimento variabile può essere strutturato anche in forme molto complesse, ed è collegato o all'andamento di uno strumento/indice finanziario sottostante (ad es. un paniere di azioni, un indice azionario o un paniere di fondi), oppure al verificarsi di un determinato evento collegato allo strumento/indice finanziario sottostante (ad es. il superamento di un dato valore di un indice azionario o di una valuta, piuttosto che la differenza tra due tassi di interesse).

I titoli strutturati presentano comunque tutte le caratteristiche ed i rischi propri di un titolo di debito, come dettagliato nel presente documento alla parte "A",

paragrafi da 1.1) a 1.4). Durante la vita del titolo, le oscillazioni del prezzo possono pertanto essere maggiori rispetto ai titoli di debito non strutturati, con conseguente rischi di perdite accentuate in caso di smobilizzo prima della scadenza. A scadenza, il principale è rappresentato dal rendimento che può essere superiore ma anche inferiore rispetto ai c.d. titoli plain vanilla. In generale, le obbligazioni strutturate sono strumenti complessi e necessitano di una completa comprensione del loro rischio funzionamento.

***IE) Politica in materia di conflitti di interesse – Policy per l'individuazione, la prevenzione, il contenimento e la gestione dei conflitti di interesse nella prestazione dei servizi di investimento e/o accessori, nell'assunzione di partecipazioni e nelle operazioni con i Soggetti collegati***

**- Regole generali per la gestione dei conflitti d'interesse da parte delle società appartenenti al Gruppo bancario Banca Generali -**

#### 1. Introduzione

Il presente documento ha come obiettivo quello di illustrare l'approccio che Banca Generali (di seguito la "Banca") ha adottato in merito ai conflitti di interesse. In particolare la disciplina adottata (i) analizza la tematica dei conflitti di interessi nella prestazione dei servizi di investimento ed accessori a seguito del recepimento, nell'ordinamento giuridico italiano, della Direttiva 2004/39/CE (di seguito "MiFID"). La normativa contenuta nella sopracitata Direttiva prevede che nella prestazione dei servizi di investimento ed accessori l'intermediario:

- individui le circostanze che generano o potrebbero generare un conflitto di interesse che possa ledere gravemente gli interessi di uno o più clienti;
- definisca le procedure da seguire e le misure da adottare per gestire tali conflitti;
- informi chiaramente il cliente della natura generale e/o delle fonti di tali conflitti, qualora i presidi predisposti per la gestione delle fattispecie di conflitto individuate non siano sufficienti ad assicurare con ragionevole certezza che il rischio di nuocere agli interessi dei clienti sia evitato;
- predisponga e aggiorni periodicamente un registro nel quale si riportino i tipi di servizi di investimento o accessori per i quali sia sorto o possa sorgere un conflitto di interesse che rischia di ledere gravemente gli interessi di uno o più clienti.

Nell'ordinamento giuridico italiano la disciplina comunitaria sui conflitti di interesse trova attuazione nell'art. 21 del Decreto Legislativo n. 58/98 (di seguito "T.U.F.") e nel Regolamento della Banca d'Italia e della Consob ai sensi dell'art. 6, comma 2-bis, del Testo Unico della Finanza (di seguito "Regolamento congiunto Consob-Banca d'Italia").

Nell'ottica sopra indicata, più in particolare, il presente documento si propone di illustrare le macro-tipologie di conflitti di interesse connesse all'attuale struttura del Gruppo Bancario ed alle attività e/o servizi prestati dalle entità appartenenti al medesimo nonché le misure adottate al fine di prevenire i conflitti di interesse nonché di gestire quelle fattispecie suscettibili di arrecare pregiudizio ai clienti;

(ii) nell'ambito della presente Policy si è tenuto conto inoltre delle Nuove Disposizioni di Vigilanza Prudenziale per le Banche - Circolare n. 263 del 27 dicembre 2006 di Banca d'Italia e successivi aggiornamenti, con particolare riferimento alle previsioni in merito alle Partecipazioni detenibili dalle banche e dai gruppi bancari e alle Attività di rischio e conflitti di interessi nei confronti dei soggetti collegati nell'ambito della prestazione dei servizi di investimento.

La disciplina adottata dalla Banca per la gestione dei conflitti d'interesse si basa su quattro fondamentali principi:

1. dovere di identificazione: le società appartenenti al gruppo bancario individuano, in riferimento ai servizi e alle attività di investimento e ai servizi accessori prestati, le circostanze che generano o potrebbero generare un conflitto di interesse che possa ledere gravemente gli interessi di uno o più clienti;
2. dovere di organizzazione: le società appartenenti al gruppo bancario definiscono procedure da seguire e adottano misure organizzative al fine di gestire i conflitti individuati;
3. dovere di dichiarazione: le società appartenenti al gruppo bancario, qualora ritengano che le misure organizzative e amministrative adottate per gestire talune fattispecie di conflitti d'interesse non siano sufficienti ad assicurare, con ragionevole certezza, che il rischio di nuocere agli interessi dei clienti sia evitato, informano chiaramente i clienti, prima di agire per loro conto, della natura e delle fonti del conflitto d'interesse, affinché essi possano assumere una decisione informata sui servizi prestati, tenuto conto del contesto in cui le situazioni di conflitto si manifestano;

4. dovere di agire secondo onestà ed equità: le società appartenenti al gruppo bancario nella prestazione dei servizi d'investimento e/o accessori agiscono in modo corretto equo e professionale per servire al meglio gli interessi dei loro clienti. Parimenti, nelle operazioni con soggetti collegati, le società appartenenti al gruppo bancario agiscono in modo da non compromettere l'oggettività e l'imparzialità delle decisioni relative a tali operazioni.

## 2. Riferimenti normativi

Direttiva 2004/39/CE (MiFID):	art. 13 "Requisiti di organizzazione" art. 18 "Conflitti di Interesse" considerando 24; 25; 26; 27; 29; 30; 32
Direttiva 2006/73/CE:	art. 21 "Conflitti di interesse potenzialmente pregiudizievoli per i clienti" art. 22 "Politica di gestione dei conflitti di interesse" art. 23 "Registro dei servizi o delle attività che danno origine a conflitti di interesse pregiudizievoli" art. 21 "Criteri generali" art. 23 "Principi generali" art. 24 "Conflitti di interesse rilevanti" art. 25 "Politica di gestione dei conflitti di interesse" art. 26 "Registro"
D. Lgs. n. 58/1998 (T.U.F.) Regolamento congiunto Consob-Banca d'Italia	art. 23 "Registro dei servizi o delle attività che danno origine a conflitti di interesse pregiudizievoli" art. 21 "Criteri generali" art. 23 "Principi generali" art. 24 "Conflitti di interesse rilevanti" art. 25 "Politica di gestione dei conflitti di interesse" art. 26 "Registro"
Nuove Disposizioni di Vigilanza Prudenziale per le Banche - Circolare Banca d'Italia n. 263 del 27 dicembre 2006 e successivi aggiornamenti	Titolo V - Capitolo 4: Partecipazioni detenibili dalle banche e dai gruppi bancari Titolo V - Capitolo 5: Attività di rischio e conflitti di interesse nei confronti di soggetti collegati

## 3. Relazioni con altri documenti

Le linee guida illustrate nel presente documento sono definite in coordinamento con altre norme emanate dalla Banca, in ottemperanza sia alla normativa concernente la prestazione dei servizi di investimento e/o accessori, sia ad altre disposizioni di carattere generale. Esse integrano le regole di comportamento che il personale è tenuto ad osservare in virtù delle prescrizioni normative esterne ed interne al Gruppo.

Queste ultime, in particolare, si sostanziano in:

- Documenti di Corporate Governance, Regolamenti e Deleghe di Poteri, che descrivono i meccanismi generali di funzionamento della Banca, definendo gli ambiti di responsabilità e l'articolazione dei poteri e delle deleghe;
- Codici di Comportamento a cui la Banca aderisce o che ha emanato direttamente, finalizzati a stabilire norme comportamentali a cui devono attenersi amministratori, sindaci, dipendenti, consulenti, fornitori e consulenti finanziari;
- Policy, che stabiliscono principi e linee guida comportamentali vincolanti con riferimento a tematiche specifiche;
- Circolari Interne, documenti a carattere prescrittivo o informativo riferiti ad ambiti circoscritti e di dettaglio;
- Procedure Operative, volte a descrivere le attività in cui si articolano i processi aziendali, definendo nel dettaglio ruoli e responsabilità;
- Ordini di servizio, volti a contenere disposizioni particolari, istruzioni tecniche o approfondimenti operativi, relativi a specifiche Aree/Uffici, che costituiscono corredo alle Circolari e alle Comunicazioni;
- Comunicazioni contenenti direttive, indirizzi, informazioni operative e comunicazioni di natura provvisoria od occasionale attinente l'attività della Banca e delle Reti di Distribuzione;

Il contenuto del presente documento, (i) unitamente a quello del documento relativo alla strategia di esecuzione e trasmissione degli ordini, al Processo degli Investimenti delle gestioni di portafogli di Banca Generali, e a quello sull'approccio metodologico e sul modello operativo di valorizzazione degli strumenti finanziari (Pricing Policy) individua i principi e gli indirizzi operativi ai quali la Banca intende uniformare la prestazione dei servizi di investimento e/o accessori, (ii) unitamente alla Procedura in materia di operazioni con Parti Correlate e Soggetti Collegati e Operazioni di maggior rilievo e alle Politiche interne in materia di controlli sulle attività di rischio e sui conflitti di interesse nei confronti dei Soggetti Collegati individua i principi e gli indirizzi operativi ai quali la Banca intende uniformare l'operatività nei confronti dei soggetti collegati e (iii) unitamente alla Politica di gestione delle Partecipazioni individua i principi e

gli indirizzi operativi ai quali la Banca intende uniformare la propria operatività in materia di partecipazioni.

## 4. Definizione di conflitto di interessi

Gli intermediari devono adottare ogni misura ragionevole per identificare i conflitti di interesse che potrebbero insorgere con il cliente o tra clienti, al momento della prestazione di qualunque servizio e attività di investimento o servizio accessorio o di una combinazione di tali servizi.

Ai fini dell'identificazione dei conflitti di interesse che possono insorgere nella prestazione dei servizi e che possono danneggiare gli interessi di un cliente, gli intermediari considerano, quale criterio minimo, - in conformità alle previsioni dell'articolo 24 del Regolamento Congiunto Consob - Banca d'Italia - se a seguito della prestazione di servizi, essi, un soggetto rilevante o un soggetto avente con essi un legame di controllo, diretto o indiretto:

- a) possano realizzare un guadagno finanziario od evitare una perdita finanziaria a danno del cliente;
- b) siano portatori di un interesse nel risultato del servizio prestato al cliente, distinto da quello del cliente medesimo;
- c) abbiano un incentivo a privilegiare gli interessi di clienti diversi da quello a cui il servizio è prestato;
- d) svolgano la medesima attività del cliente;
- e) ricevano o possano ricevere da una persona diversa dal cliente, in relazione con il servizio a questi prestato, un incentivo.

Alla luce di quanto sopra, le situazioni di conflitto di interesse indicate nella presente *policy* relativamente alla prestazione dei servizi di investimento o accessori rappresentano quelle circostanze nelle quali, al momento della prestazione dei suddetti servizi e/o di altre attività, o di una combinazione di essi, l'interesse dell'investitore potrebbe essere danneggiato a vantaggio dell'impresa di investimento stessa, dei dirigenti, dipendenti, agenti collegati di questa o a vantaggio di un altro cliente.

Il personale preposto alla prestazione di servizi di investimento o accessori alla clientela, nell'ambito delle varie unità operative in cui la Banca è organizzata, nonché i rispettivi Responsabili di tali unità, sono tenuti, ciascuno per l'area di propria competenza e che rientra nella propria sfera di attività, a identificare le situazioni di conflitto di interesse che potrebbero insorgere tra la Banca o un Soggetto Rilevante (o soggetti aventi con essi un legame di controllo diretto o indiretto) e i clienti, o tra clienti, idonee a danneggiare in modo significativo gli interessi di uno o più clienti.

Ai fini di identificare i conflitti di interesse, il personale preposto ed i rispettivi responsabili devono considerare se la Banca o un Soggetto Rilevante (o soggetti aventi con essi un legame di controllo diretto o indiretto):

- possano realizzare un guadagno finanziario o evitare una perdita finanziaria, a danno del cliente; ai fini della presente Policy non è sufficiente, per ravvisare un conflitto, che la Banca, o gli altri soggetti indicati, possa conseguire un utile se non vi sia nel contempo un possibile svantaggio per un cliente o che un cliente nei confronti del quale la Banca ha degli obblighi possa conseguire un utile o evitare una perdita senza che vi sia una possibile perdita concomitante per un altro cliente;
- siano portatori di un interesse nel risultato del servizio prestato al cliente, distinto da quello del cliente.

La disciplina delle attività di rischio e conflitti di interessi nei confronti di Soggetti collegati (Titolo V, Capitolo 5 della Circolare Banca d'Italia n. 263/2006 e successivi aggiornamenti) mira invece a presidiare il rischio che la vicinanza di taluni soggetti ai centri decisionali della banca possa compromettere l'oggettività e l'imparzialità delle decisioni relative alle operazioni con i medesimi soggetti, con possibili distorsioni nel processo di allocazione delle risorse, esposizione della banca a rischi non adeguatamente misurati o presidiati - ivi compresi eventuali conflitti d'interessi -, potenziali danni per depositanti e azionisti.

In tale prospettiva sono individuate come "parti correlate", anzitutto, gli esponenti, i principali azionisti e gli altri soggetti capaci di condizionare la gestione della banca in quanto in grado di esercitare il controllo, anche congiuntamente con altri soggetti, o una influenza notevole. Situazioni di conflitto di interesse possono emergere anche nei confronti di imprese, specie di natura industriale, controllate o sottoposte a influenza notevole nei cui confronti la banca abbia significative esposizioni in forma di finanziamenti e di interessenze partecipative.

A presidio di tali situazioni, la normativa di riferimento prevede dei limiti prudenziali per le attività di rischio di una banca o di un gruppo bancario nei confronti dei soggetti collegati e fornisce specifiche indicazioni in materia di assetti organizzativi e controlli interni. Questi ultimi, in particolare, devono (i) assicurare il rispetto costante dei limiti prudenziali e delle procedure deliberative stabilite dalla disciplina e (ii) perseguire altresì l'obiettivo, conforme a sana e prudente gestione, di prevenire e gestire correttamente i potenziali conflitti d'interesse inerenti a ogni rapporto intercorrente con soggetti collegati.

Le Disposizioni chiedono di individuare, in relazione alle caratteristiche operative e alle strategie della Banca e del Gruppo, i settori di attività e le tipologie di rapporti di natura economica, anche diversi da quelli comportanti assunzione di attività di rischio, in relazione ai quali possono determinarsi conflitti d'interesse. Il personale preposto ed i rispettivi responsabili devono individuare e aggiornare nel continuo le aree di operatività, ovvero le tipologie di operazioni, che comportano l'assunzione di attività di rischio, trasferimento di risorse, servizi o obbligazioni, indipendentemente dalla previsione di un corrispettivo, identificando quelle in relazioni alle quali possono determinarsi conflitti d'interesse, i quali sono rappresentati nella presente Policy. In tale ambito si considerano, ad esempio, i conflitti di interesse inerenti all'attività creditizia e di raccolta, all'attività di investimento in beni di natura finanziaria e non finanziaria, alle attività di consulenza e assistenza, all'assunzione di partecipazioni.

## 5. Individuazione dei soggetti rilevanti

Il Regolamento congiunto Consob-Banca d'Italia, art. 2, individua i Soggetti rilevanti quali:

- i) i componenti degli organi aziendali, soci che in funzione dell'entità della partecipazione detenuta possono trovarsi in una situazione di conflitto di interessi, dirigenti o consulenti finanziari dell'intermediario;
- ii) dipendenti dell'intermediario, nonché ogni altra persona fisica i cui servizi siano a disposizione e sotto il controllo dell'intermediario e che partecipino alla prestazione di servizi di investimento e all'esercizio di attività di investimento da parte del medesimo intermediario;
- iii) persone fisiche che partecipino direttamente alla prestazione di servizi all'intermediario sulla base di un accordo di esternalizzazione avente per oggetto la prestazione di servizi di investimento e l'esercizio di attività di investimento da parte del medesimo intermediario.

In linea generale, ciascun Soggetto rilevante ha l'obbligo di comunicare al Responsabile dell'unità operativa di appartenenza qualsiasi situazione che possa generare, anche potenzialmente, un nuovo conflitto di interesse, modificare la mappa dei conflitti individuati dalla Banca (Allegato 1), ovvero essere indicativa della non completa efficacia dei presidi e delle misure di gestione istituiti dalla Banca.

A titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, si ritiene che modifiche ed aggiornamenti alle situazioni di potenziale conflitto di interessi derivino principalmente da modifiche operative introdotte nell'attività della Banca (nuove attività, nuovi prodotti, instaurazione di nuovi rapporti/prestazioni di nuovi servizi a favore della clientela), da modifiche nella struttura organizzativa della Banca ovvero dall'introduzione di nuove disposizioni di legge o regolamentari.

## 6. Individuazione dei Soggetti collegati

Le Disposizioni di Vigilanza Prudenziale per le Banche (Circolare Banca d'Italia n. 263/2006 e successivi aggiornamenti) individua i Soggetti collegati quale l'insieme costituito da una Parte Correlata e da tutti i soggetti a essa connessi.

Ai sensi della medesima normativa sono

- "Parti correlate", in virtù delle relazioni intrattenute con una singola banca, con una banca o un intermediario vigilato appartenenti a un gruppo, con la società finanziaria capogruppo:
  1. l'esponente aziendale;
  2. il partecipante;
  3. il soggetto, diverso dal partecipante, in grado di nominare, da solo, uno o più componenti dell'organo con funzione di gestione o dell'organo con funzione di supervisione strategica, anche sulla base di patti in qualsiasi forma stipulati o di clausole statutarie aventi per oggetto o per effetto l'esercizio di tali diritti o poteri;
  4. una società o un'impresa anche costituita in forma non societaria su cui la banca o una società del gruppo bancario è in grado di esercitare il controllo o un'influenza notevole.
- "Soggetti connessi"
  - a) le società e le imprese anche costituite in forma non societaria controllate da una Parte Correlata;
  - b) i soggetti che controllano una Parte Correlata tra quelle indicate ai numeri 2 e 3 della relativa definizione, ovvero i soggetti sottoposti, direttamente o indirettamente, a comune controllo con la medesima Parte Correlata;
  - c) gli stretti familiari di una Parte Correlata e le società o le imprese controllate da questi ultimi.

## 7. Funzione Compliance

Con riferimento agli specifici compiti individuati nella presente Policy si evidenziano, di seguito, le responsabilità della funzione di Compliance in materia di conflitti di interesse:

- i) informativa ai Soggetti rilevanti;
- ii) raccolta delle segnalazioni di potenziali conflitti, provenienti dai Responsabili delle Unità operative secondo il processo di inoltro delle comunicazioni esplicitato nel successivo paragrafo "Il modello organizzativo di gestione dei conflitti di interesse";
- iii) gestione del Registro dei Conflitti di Interesse: è affidato alla funzione Compliance il compito di istituire ed aggiornare in modo regolare un registro nel quale sono riportate, annotando i tipi di servizio di investimento o accessori o di attività di investimento interessati, le situazioni nelle quali sia sorto, o, nel caso di un servizio o di un'attività in corso, possa sorgere un conflitto di interesse che rischia di ledere gravemente gli interessi di uno o più clienti. La corretta gestione del Registro dei Conflitti presuppone efficaci procedure di comunicazione tra la funzione Compliance e le unità organizzative della Banca. Parimenti sono affidati alla funzione di Compliance - avvalendosi della collaborazione della Funzione Preposta - il mantenimento e l'aggiornamento di un registro delle operazioni nelle quali possa sorgere un conflitto di interessi con Soggetti collegati;
- iv) informativa al Consiglio di Amministrazione – ivi compreso il Collegio Sindacale - in merito ai nuovi conflitti identificati e proposta di opportune misure di gestione: la funzione di Compliance, nei casi ritenuti opportuni, comunica al Direttore Generale la necessità di istituire o modificare le misure adottate dalla Banca a fronte di significative modifiche rispetto a quanto definito dalla Banca; di tali misure urgenti, il Direttore Generale, in collaborazione con la funzione Compliance, fornirà apposita comunicazione al Consiglio di Amministrazione nel corso della prima riunione utile.

## 8. Informativa al Personale

La presente Policy costituisce normativa vincolante per tutto il Personale. A tal fine la Policy, e i successivi aggiornamenti, è inserita, nella rete aziendale a disposizione del personale dipendente (Intranet) e della rete commerciale (Front End Promotori) previo opportuno avviso da parte delle unità organizzative preposte.

## 9. Modello operativo di Gruppo

Il Gruppo Banca Generali è un gruppo bancario internazionale con una struttura societaria polifunzionale ed integrata che si articola in:

1. una **banca capogruppo**, Banca Generali S.p.A., autorizzata all'attività bancaria e alla prestazione di servizi di investimento e/o accessori e che svolge le funzioni di controllo e di indirizzo strategico e di coordinamento;
2. **società controllate**:
  - BG Fiduciaria SIM S.p.A.;
  - Generid S.p.A.;
  - BG Fund Management Luxembourg S.A.

Al fine di individuare le fattispecie dalle quali può derivare una situazione di conflitto di interesse nella prestazione dei servizi di investimento ed accessori, in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 21 della Direttiva 2006/73/CE, dall'art. 21 del T.U.F. e dal Regolamento congiunto Consob-Banca d'Italia, sono stati identificati i servizi di investimento ed accessori prestati da ogni entità del Gruppo Banca Generali e si è provveduto a valutare se la prestazione degli stessi possa essere in conflitto con gli interessi del cliente, tenuto anche conto di altre attività svolte dalle medesime.

Analogamente, per l'individuazione delle operazioni nei confronti di soggetti collegati che possono determinare l'insorgere di conflitti di interesse, ai sensi della disciplina delle attività di rischio e conflitti di interessi nei confronti di Soggetti collegati (Titolo V, Capitolo 5 della Circolare Banca d'Italia n. 263/2006 e successivi aggiornamenti), sono stati identificati i settori di attività e le tipologie di rapporti di natura economica, anche diversi da quelli comportanti assunzione di attività di rischio, in relazione ai quali possono determinarsi conflitti d'interesse.

### 9.1 Servizi offerti ed attività svolte dal Gruppo Banca Generali

Un numero significativo di situazioni in cui potrebbe presentarsi un conflitto d'interesse discende dalla sopraccitata struttura polifunzionale del Gruppo<sup>1</sup>.

La seguente tabella riassume i servizi di investimento, accessori e bancari prestatati dal Gruppo Banca Generali tramite le entità che lo compongono, nonché altre situazioni dalle quali potrebbero nascere conflitti di interesse potenzialmente pregiudizievoli per il cliente:

Tipologia	Dettaglio
<b>Servizi di investimento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ricezione e trasmissione di ordini</li> <li>▪ Esecuzione di ordini per conto dei clienti</li> <li>▪ Negoziazione per conto proprio</li> <li>▪ Sottoscrizione e/o collocamento con assunzione a fermo ovvero con assunzione di garanzia nei confronti dell'emittente</li> <li>▪ Collocamento senza assunzione a fermo né assunzione di garanzia nei confronti dell'emittente</li> <li>▪ Gestione di portafogli</li> <li>▪ Consulenza in materia di investimenti</li> </ul>
<b>Servizi accessori</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Intermediazione in cambi</li> <li>▪ Custodia e amministrazione di strumenti finanziari</li> <li>▪ Servizi connessi all'emissione o al collocamento di strumenti finanziari</li> <li>▪ Concessione di finanziamenti agli investitori per consentire loro di effettuare un'operazione relativa a strumenti finanziari, nella quale interviene il soggetto che concede il finanziamento</li> </ul>
<b>Servizi di gestione collettiva del risparmio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestione di OICR</li> </ul>
<b>Servizi/attività di natura bancaria/altre situazioni rilevanti ai fini dell'individuazione dei conflitti di interesse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Concessione di crediti (attività bancaria);</li> <li>▪ Raccolta mediante l'emissione di propri strumenti</li> <li>▪ Distribuzione di prodotti assicurativi finanziari</li> <li>▪ Detenzione di partecipazioni in soggetti emittenti strumenti finanziari</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rapporti di fornitura con soggetti emittenti strumenti finanziari</li> <li>▪ Soggetti rilevanti che assumono posizioni apicali o partecipazioni rilevanti in soggetti emittenti strumenti finanziari.</li> </ul>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

La seguente tabella riepiloga le aree di attività individuate dalla Banca e le tipologie di operazioni nelle quali potrebbero insorgere conflitti di interesse nei confronti di Soggetti collegati.

AREE DI ATTIVITA'	TIPOLOGIE DI OPERAZIONI
Accordi/contratti per l'acquisto di beni e/o servizi	Accordi per l'acquisto di beni o la prestazioni di servizi
	Accordi per l'acquisto di beni o la prestazioni di servizi IT
	Altre spese di marketing/editoriali
	Compravendite di spazi commerciali/pubblicità
	Contratti di outsourcing
	Convenzioni per la distribuzione/collocamento di prodotti e servizi
	Polizze assicurative sottoscritte
	Servizi di consulenza acquistati
Finanziamenti attivi	Sponsorizzazioni
	Crediti di firma
	Credito al consumo
	Fidi di cassa e assimilati
	Fidi estero
	Finanziamenti in convenzione
	Mutui (incluse le variazioni di importo affidato, accoli, sostituzione, surroga)
	Posizioni in incaglio
Posizioni in sofferenza	
Finanza per la proprietà	Negoziazione di strumenti finanziari per la proprietà
Gestione tesoreria	Tesoreria cambi
Gestione delle partecipazioni	Acquisto/cessione di partecipazioni
	Operazioni di natura straordinaria (cessione ramo d'azienda, ...)
	Operazioni di natura straordinaria (fusioni/scissioni e aumenti di capitale a fronte di conferimenti in natura)
Operazioni immobiliari	Locazione attiva/passiva di immobili
Raccolta diretta	Certificati di deposito
	Depositi vincolati
	Prestiti subordinati
	Pronti contro termine
Servizi bancari e di pagamento	Contratto di conto corrente
Servizi di investimento per la clientela	Gestione contratto per la prestazione dei servizi di investimento, ricezione e trasmissione di ordini, negoziazione in conto proprio, collocamento con/senza impegno irrevocabile, gestioni patrimoniali, gestione deposito titoli, consulenza
Servizio di amministrazione fiduciaria	Erogazione del servizio di amministrazione fiduciaria

### 10. Metodologia adottata per l'individuazione dei conflitti di interesse

L'approccio metodologico seguito ai fini dell'individuazione dei potenziali conflitti di interesse è articolato come segue:

1. Individuazione dei potenziali conflitti derivanti dalla prestazione di servizi investimento, o servizi accessori o da una combinazione di tali servizi da parte delle Società del Gruppo Bancario (Allegato 1 - Mappa conflitti derivanti dalla prestazione di servizi di investimento e accessori) e dei potenziali conflitti derivanti dalle operazioni con Soggetti collegati (Allegato 2 - Mappa dei conflitti d'interessi derivanti dalle operazioni con Soggetti collegati)

<sup>1</sup> Laddove non altrimenti specificato è da intendersi il Gruppo bancario.

Al fine di identificare le possibili fattispecie di conflitto di interesse derivanti dalla **prestazione di servizi di investimento e/o accessori e altre attività**, si è provveduto a declinare, per ciascuna macro tipologia di conflitto definita dalla normativa (cfr § 4), le potenziali situazioni di conflitto di interesse in cui potrebbe trovarsi la banca in funzione dei servizi/ attività posti in essere.

Per l'identificazione delle fattispecie di conflitto di interesse derivanti dalle operazioni con Soggetti collegati si è provveduto a declinare le potenziali situazioni di conflitto di interesse in cui potrebbe trovarsi la banca in funzione delle aree di attività prestate.

## 2. Ai fini di una più corretta e completa individuazione la Banca ha considerato anche le fattispecie di conflitto connesse a:

- **Soggetti rilevanti:**
- **struttura organizzativa:**
- **legami retributivi:**

## 11. Individuazione delle fattispecie generatrici di conflitto di interessi e identificazione delle relative misure di gestione

Banca Generali ha individuato le fattispecie di conflitto di interessi secondo le modalità sopra descritte, identificando ed adottando le relative misure di gestione.

Qualora si ritenga che le misure di gestione adottate per taluni conflitti derivanti dalla prestazione di servizi investimento, o servizi accessori o da una combinazione di tali servizi, non siano completamente sufficienti per assicurare che sia evitato il rischio di nuocere agli interessi del cliente, sarà fornita adeguata *disclosure* al cliente.

La struttura organizzativa ed operativa è stata adottata avendo quale riferimento misure generali e specifiche per la gestione dei conflitti, che sono illustrate nei paragrafi successivi.

### 11.1 Misure generali di gestione

#### ▪ **Barriere informative**

La Banca adotta misure atte ad impedire lo scambio di informazioni tra soggetti coinvolti in attività potenzialmente in conflitto. Le informazioni e la documentazione relativa a ciascuna delle attività in conflitto non è resa disponibile alle risorse preposte ad altre attività; tale divieto è derogabile solamente previa autorizzazione da parte dei relativi responsabili per specifiche e circostanziate ragioni. Si segnala, in particolare, la necessità che le informazioni relative all'attività di trading della proprietà della Banca e relative all'attività di collocamento (a fermo o garantito) non siano a disposizione delle unità operative che prestano servizi di investimento a favore della clientela (esecuzione ordini, ricezione e trasmissione ordini, gestione di portafoglio, consulenza), con specifica attenzione alla clientela retail.

#### ▪ **Misure atte ad impedire o limitare influenze indebite**

La Banca ha previsto un divieto generale per tutti i Soggetti rilevanti di esercitare un'influenza indebita, ovvero di uniformare la propria attività sulla base di indebite interferenze da parte di un soggetto portatore di un interesse in conflitto. Ogni Soggetto rilevante che ritenga di aver subito un'influenza indebita nello svolgimento delle attività assegnate può effettuare un'apposita segnalazione, anche in forma anonima, alla funzione di Compliance.

#### ▪ **Vigilanza separata**

I soggetti coinvolti nelle attività in conflitto di interesse sono sottoposti gerarchicamente e riferiscono della propria attività a responsabili distinti, ferma la responsabilità ultima del vertice della Banca e delle attività svolte nel loro complesso. Ogni area di business della Banca è, infatti, assegnata ad un responsabile che riferisce direttamente al vertice della Banca.

#### ▪ **Registro dei soggetti in possesso di Informazioni Privilegiate e regole per la gestione dell'Internal Dealing**

La Banca ha adottato, secondo la vigente normativa applicabile, regole specifiche per la circolazione delle informazioni privilegiate, per la gestione del registro delle persone in possesso di informazioni privilegiate, nonché regole per la gestione delle operazioni aventi ad oggetto le azioni emesse. Tali regole, che devono intendersi integralmente richiamate, consentono anche alla Banca di rafforzare le misure adottate per la gestione delle situazioni di conflitto di interesse.

### 11.2 Misure specifiche di gestione

#### ▪ **Valutazione di adeguatezza delle operazioni richieste**

La Banca, nella prestazione dei servizi di investimento, ha previsto l'utilizzo di un modello di valutazione dell'appropriatezza/adequatezza. Inoltre la scelta del cliente di avvalersi del servizio di consulenza ovvero il semplice rilascio di informazioni sufficienti, comporta che la Banca effettui la valutazione di adeguatezza anche in relazione alle operazioni richieste su iniziativa cliente. Qualora la Banca valuti come "non adeguata" un'operazione, non è possibile per il cliente perfezionare l'operazione.

#### ▪ **Best Execution**

Come richiesto dalla vigente normativa, la Banca ha adottato misure organizzative volte a garantire l'esecuzione o la trasmissione degli ordini alle condizioni più favorevoli per il cliente. La Banca ha definito, quale principale fattore rilevante di Best Execution, il corrispettivo totale (dato dalla combinazione del prezzo dello strumento finanziario e dei costi sopportati dal cliente). La Banca in alcune circostanze si riserva di tenere in maggiore considerazione, nella ricerca della best execution ulteriori fattori, che in relazione alle dimensioni (in termini di quantità da negoziare e controvalore stimato) ed alle caratteristiche dell'ordine di negoziazione da eseguire (ad esempio, strumento finanziario quotato o non quotato), possono risultare rilevanti: velocità di esecuzione, probabilità di esecuzione e regolamento, liquidità e spessore, dimensione dell'ordine, completezza dell'offerta delle diverse sedi di esecuzione. La Banca assegna maggiore importanza ad altri fattori di best execution rispetto alla considerazione immediata del prezzo e del costo, soltanto a condizione che essi siano strumentali a fornire il migliore risultato possibile in termini di corrispettivo totale per il cliente al dettaglio.

#### ▪ **Codice Interno di Comportamento**

Banca Generali si è dotata sin dal 2001 di un Codice interno di comportamento, che ha provveduto tempo per tempo ad aggiornare in considerazione delle esigenze dettate da modifiche nelle regolamentazione vigente e da variazioni organizzative della Società. Fermo restando quanto stabilito da norme di legge e di regolamento, detto Codice indica, con integrazioni operative, le regole di comportamento che i componenti gli organi amministrativi e di controllo, i dipendenti, i Consulenti Finanziari e tutti i collaboratori sono tenuti a rispettare nella prestazione dei servizi bancari e di investimento.

Tramite l'adozione del Codice di Comportamento la Banca stabilisce, come regola generale, che i conflitti di interesse vanno evitati e, qualora ciò non sia possibile, essi vanno gestiti in modo da non recare pregiudizio al Gruppo o ai suoi clienti; inoltre prevede altre regole di comportamento volte ad improntare lo svolgimento dell'attività bancaria e dei servizi e attività di investimento a principi generali di correttezza, trasparenza e probità. Tra queste, ad esempio, vi è il divieto, nei rapporti con le pubbliche amministrazioni, con le organizzazioni politiche e sindacali e con gli altri soggetti esterni e nei rapporti con la clientela, di erogare o ricevere utilità, forme di intrattenimento o altri benefit, a meno che non siano connessi all'attività lavorativa e siano regali d'uso ritenuti ordinari e appropriati alle circostanze (ossia ragionevoli e conformi alla normativa locale), avuto riguardo alla tipologia delle relazioni d'affari inerenti.

#### ▪ **Processo degli Investimenti**

Relativamente alla prestazione del servizio di gestione di portafogli la Banca ha previsto un processo decisionale per la definizione ed il controllo delle strategie di gestione, dell'asset allocation e delle decisioni di investimento e per il controllo delle stesse.

#### ▪ **Limiti Operativi**

La Banca ha previsto dei limiti operativi relativamente all'inserimento nei patrimoni gestiti di strumenti finanziari in potenziale conflitto di interessi.

#### ▪ **Divieto di percezione dei rebate**

Con riferimento alla prestazione del servizio di gestione di portafogli la Banca ha introdotto il divieto di percezione della retrocessione delle commissioni da parte degli OICR inseriti nei portafogli ritenuti, salvo che le stesse siano riconosciute ai clienti.

#### ▪ **Politica di gestione delle Partecipazioni**

La Banca ha definito tale Policy al fine di disciplinare in modo trasparente e dettagliato l'approccio metodologico e il modello operativo adottato dalla Banca per l'investimento e la gestione delle proprie partecipazioni e di quelle delle Società appartenenti al Gruppo Bancario.

Nell'ambito di tale Policy sono considerate, in relazione all'attività svolta nel comparto delle partecipazioni e alle strategie della banca e del gruppo, anche le attività bancarie che possono determinare conflitti d'interesse nella gestione delle partecipazioni della Banca (la concessione di affidamenti sotto qualunque forma; la partecipazione a consorzi di collocamento a garanzia; rapporti di fornitura strategica).

#### ▪ **Procedura in materia di operazioni con Parti Correlate e Soggetti Collegati e Operazioni di maggior rilievo**

La Banca ha formalizzato tale Procedura, approvata dal Consiglio di Amministrazione, con la finalità di assicurare che le operazioni con Parti Correlate e Soggetti Collegati realizzate direttamente o per il tramite di Società controllate siano poste in essere nel rispetto dei principi di trasparenza e di correttezza sostanziale e procedurale, prevenendo eventuali conflitti di interesse che possono insorgere allorché si concludano operazioni con Soggetti Collegati.

Entro tale ambito la Banca ha peraltro adottato le Politiche interne in materia di controlli sulle attività di rischio e sui conflitti di interesse nei confronti dei Soggetti Collegati e si è dotata di un applicativo informatico dedicato al fine di supportare una gestione integrata delle operazioni con Parti Correlate e Soggetti Collegati. Detto software comprende funzionalità di (i) censimento dei soggetti rientranti nel perimetro considerato (ii) raccolta e registrazione delle informazioni relative alle operazioni in parola (iii) gestione in maniera semplificata del processo di approvazione, registrazione e monitoraggio delle operazioni (iv) produzione di reportistica (v) base dati dei soggetti censiti e delle informazioni registrate.

### **11.3 Conflitti di interesse derivanti dalle operazioni con Soggetti Collegati**

L'aggiornamento n. 9 (del 12 dicembre 2011) alla Circolare n. 263/2006, "Nuove disposizioni di vigilanza prudenziale per le banche", ha modificato ed integrato la disciplina di vigilanza con riferimento alle attività di rischio e dei conflitti di interesse nei confronti di Soggetti collegati alla banca o al gruppo bancario (Titolo V, Capitolo 5).

Entro tale ambito la Banca ha definito le procedure volte all'individuazione e all'aggiornamento di:

- aree/settori di attività e tipologie di operazioni, che comportano l'assunzione di attività di rischio, trasferimento di risorse, servizi o obbligazioni, indipendentemente dalla previsione di un corrispettivo, identificando quelle in relazione alle quali possono determinarsi conflitti d'interesse, al fine di prevenire e gestire correttamente i potenziali conflitti d'interesse inerenti a ogni rapporto intercorrente con gli stessi Soggetti collegati;
- strutture responsabili di aggiornare i parametri per identificare le operazioni ordinarie (intese come le operazioni con Soggetti Collegati, di minore rilevanza, rientranti nell'ordinaria operatività della Banca e concluse a condizioni equivalenti a quelle di mercato o standard), definiti anche al fine di mitigare il rischio che si possano verificare conflitti di interesse.
- Soggetti collegati.

Per ciascuna delle aree di attività identificate Banca Generali ha individuato - in relazione ai Soggetti collegati - le possibili fattispecie di conflitto di interesse e le relative misure adottate per la gestione.

### **12. Registro dei conflitti**

Il Regolamento congiunto Consob-Banca d'Italia prevede la predisposizione e l'aggiornamento periodico da parte della Banca di un registro nel quale siano riportate "le situazioni nelle quali sia sorto, o, nel caso di un servizio o di un'attività in corso, possa sorgere un conflitto di interesse che rischia di ledere gravemente gli interessi di uno o più clienti".

La funzione aziendale responsabile della gestione e del mantenimento del registro dei conflitti di interesse è la funzione Compliance della Società.

Analogamente è prevista la registrazione informatica anche delle fattispecie di conflitti di interessi identificati sulla base delle disposizioni della Circolare n. 263/2006 ("Nuove disposizioni di vigilanza prudenziale per le banche").

### **13. Modalità di aggiornamento**

Il presente documento è sottoposto, da parte delle strutture deputate, a periodico aggiornamento coerentemente con le modalità previste dal successivo paragrafo 15.

### **14. Gestione delle richieste di maggiori informazioni provenienti dai clienti**

Il Regolamento Intermediari (art. 29 comma 1, lettera l) prevede che l'intermediario fornisca "ogniqualevolta il cliente lo richiama, maggiori dettagli circa la politica in materia di conflitti di interesse su un supporto duraturo o tramite il sito Internet dell'intermediario [...]".

La competenza della gestione di eventuali richieste rivenienti dalla clientela relative a maggiori informazioni in materia di gestione dei conflitti di interesse è attribuita al Servizio Compliance, il quale provvederà a fornire riscontro tramite supporto duraturo.

### **15. Il Modello organizzativo di gestione dei conflitti di interesse**

#### **15.1 Obiettivi del modello organizzativo**

Il Modello organizzativo di gestione dei conflitti di interesse ha come obiettivo quello di:

- attribuire la responsabilità del modello di gestione dei conflitti di interesse;
- definire le modalità di aggiornamento delle fattispecie di conflitti di interesse;
- individuare i *conflict owner* per la segnalazione delle fattispecie concrete di conflitti di interesse;
- sintetizzare il processo di *disclosure* ai clienti;
- illustrare gli *step* operativi per la gestione di eventuali richieste di maggiori informazioni provenienti dai clienti circa la politica adottata in tema di gestione dei conflitti di interesse.

#### **15.2 Ruoli e responsabilità**

La responsabilità della gestione dei conflitti di interesse è attribuita a differenti strutture all'interno del Gruppo come di seguito riportato:

##### **1. Comitato interaziendale per la gestione dei conflitti di interesse**

Il Comitato Interaziendale per la gestione dei Conflitti d'Interesse svolge un ruolo di presidio del processo di gestione dei conflitti d'interesse e di supporto alle Unità Organizzative che svolgono attività finalizzate alla gestione dei conflitti d'interesse.

Il Comitato Interaziendale per la gestione dei Conflitti d'Interesse è composto da:

- Responsabile della Direzione Compliance e Anti Money Laundering che ricopre la carica di Presidente del Comitato;
- Responsabile Area C.O.O.;
- Responsabile Area C.F.O.;
- Responsabile Direzione Marketing, Prodotti e Strumenti;
- Responsabile Direzione Crediti;
- Responsabile Direzione Internal Audit;
- Responsabile Direzione Risk e Capital Adequacy;
- Responsabile Direzione HR;
- Responsabile Servizio Affari Societari;
- Responsabili Aziendali di ciascuna Società Controllata del Gruppo Bancario.

Possono essere invitati a partecipare alle riunioni del Comitato, qualora all'ordine del giorno figurino argomenti rientranti nel loro ambito di attività, i Responsabili di Direzione e i Responsabili di Servizio, nonché altri dipendenti o collaboratori della Banca e delle Società del Gruppo Bancario.

Tutti coloro che non rientrano nella composizione del Comitato Interaziendale per la gestione dei Conflitti d'Interesse non hanno diritto di voto.

Il Comitato si riunisce, anche mediante tecniche di comunicazione a distanza, con cadenza minima semestrale e, comunque quando se ne manifesti la necessità.

Il Comitato può essere consultato dalle diverse Unità Organizzative interessate dal processo per la valutazione e la gestione di situazioni critiche o particolari. Il Comitato Interaziendale per la

Gestione dei Conflitti di Interesse relazionale, con cadenza almeno annuale, il Consiglio di Amministrazione sulle criticità e sulle attività svolte dalle Società del Gruppo in materia di conflitti di interesse.

Le attività di verbalizzazione delle riunioni del Comitato sono affidate alla Direzione General Counsel, per il tramite del Servizio Affari Societari.

## **2. Direzione Compliance e Anti Money Laundering - Servizio Compliance (U.O. Conformità)**

I compiti attribuiti sono i seguenti:

i) gestione e manutenzione del modello di gestione dei conflitti: valutazione delle modifiche di carattere normativo (trigger events di seguito identificati) che potrebbero comportare:

- l'aggiornamento della policy interna di gestione dei conflitti;
- modifica / integrazione dei conflitti di interesse per i quali si ritiene opportuno fornire disclosure al cliente;

ii) aggiornamento dei documenti informativi destinati alla clientela (Politica per la gestione dei conflitti di interesse);

iii) gestione e manutenzione dei parametri di rilevanza per l'individuazione degli azionisti rilevanti, delle partecipazioni rilevanti, dei finanziamenti rilevanti e dei fornitori strategici;

iv) tenuta del registro dei conflitti di interesse;

v) gestione delle richieste di maggiori dettagli in merito ai conflitti di interesse provenienti dai clienti;

- i) vi) monitoraggio delle attività di verifica periodica dei processi aziendali individuati per la gestione dei conflitti di interesse

## **3. Direzione Processi e Coordinamento Sistemi - Servizio Normativa e Analisi Organizzative**

I compiti assegnati sono i seguenti:

i) supporto al vertice aziendale nella definizione dell'assetto organizzativo e dei processi operativi rilevanti per la gestione dei conflitti di interesse;

ii) realizzazione e aggiornamento delle procedure organizzative aziendali rilevanti per la gestione dei conflitti di interesse;

iii) redazione e aggiornamento della normativa interna e delle procedure definite per la gestione dei conflitti di interesse.

## **4. Direzione Processi e Coordinamento Sistemi - Servizio Tecnologia e Sicurezza**

I compiti assegnati consistono nel garantire l'efficiente funzionamento delle procedure applicative e dei sistemi informatici a supporto dei processi organizzativi individuati per la gestione dei conflitti di interesse controllandone la pianificazione, l'attuazione e il loro aggiornamento da parte degli outsourcer informatici o di altri fornitori esterni.

## **5. Conflict Owner.**

I *Conflict Owner* sono individuati nei Responsabili di Direzione e Servizio referenti per l'operatività in grado di generare un conflitto di interesse potenziale. I *Conflict Owner* hanno il compito:

- di individuare i conflitti di interesse;
- di segnalare tempestivamente i conflitti non gestiti sulla base dei parametri di rilevanza definiti al fine di dare corso alle attività di presidio e mitigazione;
- di segnalare tempestivamente eventuali cambiamenti intervenuti nell'operatività individuando i conflitti eventualmente conseguenti;
- di proporre le misure di gestione/mitigazione dei conflitti di interesse individuati;
- fornire collaborazione al Servizio Compliance per le attività di verifica di conformità delle misure di gestione atte a presidiare i conflitti di interesse.

## **6. Unità a contatto con la clientela**

Le unità aventi relazioni con la clientela nell'ambito della prestazione congiunta di servizi d'investimento e accessori (tipicamente *Consulenti Finanziari*, *Relationship Manager (RM)*, *Contact Center*, *succursali ad operatività piena*) sono responsabili di fornire l'informativa preventiva (*disclosure*) ai clienti nel caso di conflitti non pienamente gestiti.

## **15.3 Modalità di aggiornamento delle fattispecie di conflitto di interesse**

L'individuazione dei conflitti di interesse e la conseguente valutazione dei presidi in essere per la gestione degli stessi (così come descritti nella *Policy* interna) possono subire degli aggiornamenti a fronte di modifiche di carattere organizzativo o normativo di cui si riportano, di seguito, le principali fattispecie di "trigger events".

### **1. Modifiche di carattere organizzativo**

Le modifiche di carattere organizzativo che possono innescare il processo di aggiornamento sono a titolo esemplificativo:

- a) le modifiche nella struttura societaria del Gruppo (ad esempio acquisto o vendita di società);
- b) la prestazione di nuovi servizi / attività ovvero cessazione di taluni servizi/ attività;
- c) le modifiche nella struttura organizzativa delle Società appartenenti al Gruppo;
- d) la modifica del modello operativo di prestazione dei servizi/attività.

### **2. Modifiche di carattere normativo**

Le modifiche di carattere normativo che possono innescare il processo di aggiornamento sono a titolo esemplificativo:

- a) l'integrazione della normativa esterna già esistente;
- b) le innovazioni della normativa esterna.

La Direzione Compliance e Anti Money Laundering - Servizio Compliance (U.O. Conformità) ha il compito di ricevere le informazioni relativamente a tali eventi, di verificare la conformità delle misure di gestione proposte

La Direzione Processi e Coordinamento Sistemi e, al suo interno, il Servizio Tecnologia e Sicurezza Normativa e Analisi Organizzative e il Servizio Tecnologie e Sicurezza e Sistemi di Sintesi hanno il compito di provvedere, per le rispettive competenze, alla realizzazione degli interventi necessari sui processi aziendali e sulle applicazioni informatiche, nonché alla redazione e/o aggiornamento della normativa interna (circolari).

Ad integrazione e presidio degli obblighi di segnalazione previsti a carico del Conflict Owner, il Servizio Compliance coordina semestralmente lo svolgimento di un'attività di rilevazione delle modifiche di cui sopra utilizzando specifici strumenti (es. questionari), messi a disposizione dei Conflict Owner, che assicurino affidabilità ed efficienza al processo di individuazione dei conflitti.

Una volta ricevuti i feedback da dette strutture, il Servizio Compliance provvederà alla relativa verifica al fine di accertare sia l'avvenuta identificazione dei possibili conflitti di interesse che la definizione di adeguate misure di gestione/disclosure.

Ad integrazione delle previsioni della normativa interna in materia di attività di rischio e sui conflitti di interesse nei confronti dei Soggetti Collegati e di operazioni con Parti Correlate e Soggetti Collegati, la Banca ha identificato gli Owner responsabili per l'individuazione di eventi che possano far insorgere casi di conflitto di interesse nell'ambito delle previsioni delle Disposizioni di Vigilanza di Banca d'Italia e delle aree di attività della Banca.

Ogni modifica essenziale apportata alla presente policy sarà pubblicata mediante inserimento della versione aggiornata della policy stessa sul sito web [www.bancagenerali.it](http://www.bancagenerali.it).

**IF) Execution e Transmission Policy - Informazioni sulla strategia di trasmissione ed esecuzione degli ordini ai sensi dell'art. 46 del Regolamento Intermediari approvato dalla Consob**

## **1. INTRODUZIONE**

Il presente documento - approvato dal Consiglio di Amministrazione di Banca Generali - definisce e formalizza le modalità ed i criteri adottati da Banca Generali S.p.A. (di seguito anche la "Banca") per l'esecuzione/trasmissione di ordini di negoziazione di strumenti finanziari impartiti dalla Clientela al dettaglio, nonché nell'ambito della prestazione del servizio di gestione di portafogli per la medesima Clientela.

Nella cornice normativa recata dalla direttiva 2004/39/CE (la "Direttiva MiFID") l'eliminazione della facoltà per gli Stati Membri di imporre l'obbligo di negoziazione sui mercati regolamentati ha attribuito piena rilevanza al dovere per l'intermediario di adottare tutte le misure ragionevoli e mettere in atto meccanismi efficaci per ottenere, allorché esegua ordini, il miglior risultato possibile per i Clienti, avuto riguardo al prezzo, ai costi, alla rapidità e alla probabilità di esecuzione e di regolamento, alle dimensioni, alla natura dell'ordine o a qualsiasi altra considerazione pertinente ai fini della sua esecuzione.

In tale contesto la best execution favorisce la concorrenza fra i vari sistemi di negoziazione e allo stesso tempo tutela i Clienti, mediante il riconoscimento agli intermediari della libertà di scegliere le sedi di esecuzione degli ordini ("execution venues"), nel rispetto di specifiche procedure volte ad ottenere il miglior risultato possibile.

In particolare, la direttiva MiFID impone agli intermediari, in relazione ai servizi in parola di:

- adottare tutte le misure ragionevoli per ottenere il miglior risultato possibile per i loro clienti, alla luce della pluralità di fattori sopraindicati e della importanza relativa di determinati fattori;
- definire, in un apposito documento, la strategia di esecuzione e trasmissione degli ordini ("execution and transmission policy"), specificando, per ciascuno strumento finanziario, le sedi di esecuzione che l'intermediario intende utilizzare;
- fornire adeguata informativa al cliente ed ottenere dal medesimo il consenso preliminare alla strategia di esecuzione e trasmissione degli ordini e, ove pertinente, all'esecuzione degli ordini al di fuori di un mercato regolamentato o di un sistema multilaterale di negoziazione.

## 2. AMBITO DI APPLICAZIONE DELLA EXECUTION E TRANSMISSION POLICY

La seguente *Execution e Transmission Policy* (d'ora in poi la *Policy*) si applica alle attività svolte da Banca Generali S.p.A.:

- in relazione alla esecuzione degli ordini di negoziazione inerenti strumenti finanziari relativi alla Clientela al dettaglio ed agli ordini ricevuti da clienti professionali/controparti qualificate per conto di propri Clienti al dettaglio;
- in relazione alla prestazione del servizio di gestione di portafogli.

La presente *Policy* si applica quindi alle seguenti tipologie di operatività svolte da Banca Generali:

- ricezione e trasmissione di ordini,
- esecuzione di ordini per conto dei Clienti,
- negoziazione per conto proprio.

## 3. STRATEGIA DI BEST EXECUTION

### 3.1 Fattori e Criteri di Esecuzione

Banca Generali definisce la propria *Policy* con imparzialità.

Nell'esecuzione degli ordini, ivi compresi quelli afferenti al servizio di gestione di portafogli, la Banca adotta tutte le misure ragionevoli e mette in atto meccanismi efficaci al fine di ottenere il miglior risultato possibile per il Cliente, tenendo conto dei fattori di esecuzione.

I fattori di esecuzione indicati come rilevanti dal Regolamento Intermediari (Libro III - Parte II - Titolo III), ai fini dell'esecuzione alle migliori condizioni degli ordini della clientela sono:

- prezzo dello strumento finanziario e costi associati all'esecuzione (*corrispettivo totale*): oltre al prezzo dello strumento finanziario rientrano quindi nella definizione del corrispettivo totale tutti i costi sopportati dal cliente e direttamente collegati all'esecuzione dell'ordine, comprensivi delle commissioni di negoziazione applicate dall'intermediario, le competenze della sede di esecuzione, le competenze per la compensazione, nonché il regolamento ed altri costi connessi alla negoziazione (c.d. *Total consideration*);
- rapidità di esecuzione: questa variabile assume rilevanza in considerazione dell'opportunità per l'investitore di beneficiare di condizioni particolari esistenti nel momento in cui lo stesso decida di realizzare un'operazione. La rapidità di esecuzione può variare in relazione alle modalità con cui avviene la negoziazione (su mercato regolamentato oppure OTC), alla struttura e alle caratteristiche del mercato (mercato order driven o quote driven, regolamentato o non regolamentato, con quotazioni irrevocabili o su richiesta) e ai dispositivi utilizzati per connettersi a quest'ultimo, nonché può modificarsi anche in relazione ad altre variabili, quali ad esempio la liquidità associata allo strumento oggetto dell'operazione.
- la probabilità che un ordine venga eseguito in una sede di negoziazione dipende in gran parte dalla liquidità dello strumento finanziario e dallo spessore della sede di negoziazione. La Società tiene anche in considerazione i rischi derivanti dall'eventualità che gli ordini di negoziazione possano essere eseguiti solo in modo parziale. La Società, inoltre, tiene conto del rischio associato all'eventualità che, successivamente alla esecuzione dell'ordine di negoziazione, il regolamento della transazione possa non avvenire in modo regolare in relazione alla consegna dello strumento finanziario oggetto della negoziazione (*fail tecnico*).
- probabilità di regolamento: questo fattore dipende dalla capacità degli intermediari di gestire efficacemente in modo diretto o indiretto

il clearing ed il settlement degli strumenti negoziati scegliendo opportunamente le modalità di regolamento associate all'ordine. La Banca tiene anche in considerazione i rischi derivanti dall'eventualità che gli ordini di negoziazione possano essere eseguiti solo in modo parziale;

- natura dell'ordine: ai fini del raggiungimento della best execution possono rilevare caratteristiche dell'ordine quali:
  - o dimensione: è in grado di influenzare l'ottenimento della best execution, in quanto potrebbe modificare altri fattori quali prezzo di esecuzione, rapidità e probabilità di esecuzione (ad esempio, ordini di dimensioni elevate possono influenzare negativamente la rapidità e probabilità di esecuzione, rendendole più critiche);
  - o strumento oggetto dell'ordine: strumenti illiquidi o particolarmente personalizzati sono potenzialmente da trattarsi in modo diverso ai fini del raggiungimento della best execution.
- altre caratteristiche dell'ordine rilevanti per la sua esecuzione: viene inteso sotto questa categoria qualsiasi altro fattore, in aggiunta a quelli riportati sopra, che possa essere ritenuto rilevante, a giudizio della Banca per l'esecuzione dell'ordine alle migliori condizioni.

Nel prosieguo del documento sarà trattata esclusivamente la strategia di trasmissione ed esecuzione da utilizzarsi per la clientela classificata al dettaglio.

Il principale fattore considerato dalla Banca ai fini di assicurare la migliore esecuzione dell'ordine per la clientela al dettaglio è il corrispettivo totale – costituito dal prezzo dello strumento finanziario e dai costi relativi all'esecuzione, ivi comprese tutte le spese sostenute dal cliente e direttamente collegate all'esecuzione dell'ordine, quali le competenze della sede di esecuzione, le competenze per la compensazione, nonché il regolamento ed altri costi connessi alla negoziazione (c.d. *Total consideration*).

Al fine di selezionare le sedi di esecuzione degli ordini di negoziazione, la Banca valuta la qualità dei prezzi espressi su base duratura e le modalità di formazione del prezzo nell'ambito di ciascuna di esse, verificandone liquidità e spessore

La Banca in alcune circostanze si riserva di tenere in maggiore considerazione, nella ricerca della *best execution* i seguenti altri fattori, che in relazione alle dimensioni (in termini di quantità da negoziare e controvalore stimato) ed alle caratteristiche dell'ordine di negoziazione da eseguire (ad esempio, strumento finanziario quotato o non quotato), possono risultare rilevanti:

- velocità di esecuzione,
- probabilità di esecuzione e regolamento,
- liquidità e spessore,
- dimensione dell'ordine,
- completezza dell'offerta delle diverse sedi di esecuzione.

La Banca assegna comunque superiore importanza ad altri fattori di best execution rispetto alla considerazione immediata del prezzo e del costo, soltanto a condizione che essi siano strumentali a fornire il migliore risultato possibile in termini di corrispettivo totale per il cliente al dettaglio.

In particolare la Banca ha attribuito ai fattori sopraelencati uno specifico ordine di importanza, considerando i seguenti criteri:

- caratteristiche del cliente, compresa la sua classificazione come cliente al dettaglio o professionale;
- caratteristiche dell'ordine del cliente;
- caratteristiche degli strumenti finanziari che sono oggetto dell'ordine;
- caratteristiche delle sedi di esecuzione alle quali l'ordine può essere diretto.

La Banca fornisce informazioni appropriate ai propri clienti sulla propria strategia di esecuzione stabilita dalla presente policy.

### 3.2 Sedi di esecuzione

Per sedi di esecuzione (*execution venues*) degli ordini si intendono:

- i mercati regolamentati,
- i sistemi multilaterali di negoziazione (MTF),
- gli internalizzatori sistematici,
- *market maker* o negozianti per conto proprio,
- le sedi equivalenti di paese extra comunitario.

La Banca, per ciascuna tipologia di strumento finanziario negoziato per la Clientela, eseguirà gli ordini dei Clienti nelle sedi di esecuzione che ritiene possano assicurare, in modo duratura, la best execution.

La selezione delle sedi di esecuzione viene effettuata coerentemente con i principi della strategia di *best execution* precedentemente descritti, valutando le opportunità di conseguimento delle "condizioni più favorevoli".

Qualora la Banca presti il servizio di ricezione e trasmissione di ordini e di gestione di portafogli e decida di trasmettere gli ordini, per la relativa esecuzione ad un altro intermediario, lo seleziona tra le entità che hanno una politica di esecuzione coerente con la strategia di best execution di cui al presente documento. A tale scopo provvede ad acquisire preventivamente la *Policy* degli intermediari esterni di cui intende avvalersi e ne verifica la coerenza con la strategia di *best execution* degli ordini di negoziazione per la Clientela contenuta nel presente documento.

In tal caso e allo scopo di accertare che le entità consentano il miglior risultato possibile la Banca valuta – alternativamente - se ciascuna di esse:

- sia soggetta all'art. 21 della Direttiva 2004/39 e acconsenta a trattare la Banca come cliente professionale o al dettaglio;
- sia disposta ad obbligarsi contrattualmente all'adempimento dell'articolo 21 della Direttiva 2004/39;
- possa dimostrare un'elevata qualità di esecuzione della tipologia di ordini che le vengono trasmessi.

Inoltre la Banca potrà selezionare l'entità di cui sopra anche sulla base dei seguenti criteri:

- Commissioni: la Banca prende in considerazione le commissioni applicate dall'entità per l'esecuzione degli ordini trasmessi;
- Struttura organizzativa e gestione dei conflitti di interesse: la struttura organizzativa e la gestione dei conflitti di interesse delle entità devono consentire la corretta ed ottimale esecuzione degli ordini trasmessi e devono essere pienamente conformi alla normativa applicabile;
- Qualità ed efficienza dei servizi forniti, con riferimento in particolare alle informazioni sull'esecuzione e alla disponibilità di un sistema di Smart Order Routing (sistemi/algoritmi finalizzati ad individuare la trading venue cui indirizzare gli ordini in un'ottica di best execution dinamica);
- Capacità dell'entità di minimizzare i costi totali di negoziazione, pur conservando la propria stabilità finanziaria. La Banca verifica se l'entità può mantenere e impiegare un capitale adeguato e se è in grado di operare in periodi di elevata volatilità di mercato;
- Livello di competenza nelle negoziazioni: la valutazione della competenza dell'entità terrà conto dei seguenti aspetti: rapidità di esecuzione delle operazioni e capacità di esecuzione di volumi inusuali;
- Accesso al mercato primario: la Banca verifica la partecipazione dell'entità alle operazioni del mercato primario (IPO, ecc.);
- Qualità della fase di liquidazione: la Banca valuta l'efficienza dell'entità nelle attività di settlement;
- Solidità patrimoniale: la Banca valuta le condizioni finanziarie dell'entità, prendendo in considerazione, se disponibile, anche il rating.

Al fine di perseguire una maggiore efficienza produttiva, il continuo processo di selezione delle controparti di negoziazione tiene in considerazione, oltre i fattori indicati nel paragrafo 3.1, la ricerca di una maggiore robustezza e trasparenza dei prezzi di eseguito, i costi di negoziazione con le medesime ed il grado di specializzazione operativa del negoziatore verso cui "instradare" l'ordine (negoziatori c.d. "globali" o specializzati, ad esempio, per aree geografiche o per settore).

### 3.3 Operatività in Conto proprio

La Banca si riserva la facoltà di eseguire gli ordini di negoziazione anche in Conto proprio. Tale tipo di transazione è di solito effettuata al fine di garantire liquidità alla Clientela e di ridurre i rischi di regolamento.

Ove operi in Conto proprio, la Banca garantisce alla Clientela le "condizioni più favorevoli" di negoziazione, anche in relazione ad eventuali possibili modalità alternative di negoziazione nell'ambito delle sedi di esecuzione selezionate.

### 3.4 Informativa

L'elenco delle sedi di esecuzione è disponibile anche sul sito [www.bancagenerali.it](http://www.bancagenerali.it), ove compariranno anche tutte le modifiche alla lista. Gli aggiornamenti delle sedi di esecuzione verranno comunicati mediante pubblicazione sul predetto sito internet.

## 4. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEGLI ORDINI

### 4.1 Disposizioni generali

In considerazione della totalità dei fattori e criteri di best execution descritti nelle precedenti sezioni e tenuto conto dei principi di gestione sana e prudente del servizio nonché del proprio assetto organizzativo, la Banca adotterà, in relazione alle diverse tipologie di strumenti finanziari, la politica di trasmissione e di esecuzione descritta nella presente sezione.

In particolare, ha individuato modalità operative in relazione all'esecuzione/ricezione e trasmissione degli ordini di negoziazione per la Clientela, ivi comprese le operazioni effettuate nell'ambito del servizio di gestione di portafogli, per ciascuna delle seguenti tipologie di strumenti finanziari:

- strumenti di natura azionaria (italiani ed esteri),
- strumenti di natura obbligazionaria e monetaria,
- covered warrant e certificates,
- derivati quotati nell'ambito di mercati regolamentati,
- derivati negoziati OTC,
- quote o azioni di OICR.

La Banca, nel rispetto dell'art. 50 del Regolamento Intermediari adottato con delibera Consob n. 16190 del 29 ottobre 2007 e successive modifiche ed integrazioni, può effettuare raggruppamenti di ordini impartiti dal medesimo cliente, qualora questo o i suoi delegati espressamente lo richiedano e il raggruppamento abbia ad oggetto un medesimo strumento finanziario. In caso di aggregazione la Banca riconosce al cliente, quale prezzo dell'eseguito, il prezzo medio ponderato del totale dell'ordine eseguito. Inoltre quanto riveniente dall'operazione sarà attribuito in proporzione agli ordini impartiti e aggregati. E' in ogni caso esclusa l'aggregazione di ordini dei clienti con quelli impartiti nell'ambito della gestione della proprietà della Banca.

Di seguito, sono illustrate le modalità di esecuzione/ricezione e trasmissione degli ordini di negoziazione per la Clientela ivi comprese le operazioni effettuate nell'ambito del servizio di gestione di portafogli, individuate dalla Banca per ciascuna delle tipologie di strumenti finanziari elencate.

### 4.2 Strumenti di natura azionaria (italiani ed esteri)

Banca Generali per gli strumenti finanziari **azionari italiani** (intendendosi per tali azioni, warrant, obbligazioni convertibili, quote di ETF e fondi chiusi quotati nell'ambito dei mercati organizzati e gestiti da Borsa Italiana S.p.A.) adotta la seguente strategia di Esecuzione.

Banca Generali pur aderendo direttamente al mercato MTA organizzato e gestito da Borsa Italiana S.p.A., per ciascuno degli strumenti finanziari ivi quotati, si è dotata di un apposito applicativo informatico c.d. Smart Order Router System (S.O.R.), che consente, in relazione alla tipologia di operazione e tenuti presenti i fattori di cui alle sezioni precedenti, di effettuare la negoziazione sul predetto mercato o su altri mercati o MTF ove il titolo sia quotato/negoziato selezionando automaticamente quello che presenta le migliori condizioni di esecuzione.

Gli ordini inviati dalla Clientela o effettuati nell'ambito del servizio di gestione di portafogli e relativi a tali strumenti azionari sono quindi, attraverso lo Smart Order Router System, eseguiti sulla piattaforma elettronica di negoziazione del mercato o MTF che presenta le migliori condizioni nelle relative fasce orarie di apertura del mercato.

Fermo restando quanto sopra indicato e tenuto conto del miglior interesse del cliente, Banca Generali, se ritenuto opportuno in ragione (i) delle caratteristiche dell'ordine (es. dimensione dell'ordine; impatto sul mercato), (ii) delle caratteristiche dello strumento finanziario (es. divisa di negoziazione, liquidità), o (iii) della situazione di mercato (es. volumi scambiati; volatilità; liquidità della sede di esecuzione...) può effettuare l'esecuzione degli ordini Over the Counter utilizzando uno degli intermediari indicati nella lista allegata sub 1.

Nel caso di anomalie nel funzionamento dello Smart Order Router System la Banca effettua la negoziazione degli strumenti finanziari quotati nel mercato MTA direttamente su tale mercato.

Qualora si verificano anomalie nel funzionamento dei sistemi di negoziazione della Banca la stessa potrà avvalersi di altri intermediari per l'accesso al mercato individuati in conformità a quanto indicato al paragrafo 3.2, tra quelli indicati nella lista allegata sub 1 alla presente policy.

In relazione agli strumenti finanziari negoziati nel mercato After Hours, considerata la tipologia di operazione e tenuti presenti i fattori di cui alle sezioni precedenti, sceglie di avvalersi, per l'esecuzione dei relativi ordini, di un'unica entità di riferimento, individuata in Banca IMI S.p.A..

Nel caso di non disponibilità del suddetto broker la Banca potrà avvalersi, per l'esecuzione dei suddetti ordini, di altri intermediari individuati in conformità a quanto indicato al paragrafo 3.2, tra quelli indicati nella lista allegata sub 1 alla presente policy.

Banca Generali per gli strumenti finanziari **azionari esteri** (intendendosi per tali azioni, warrant, obbligazioni convertibili, ETF e fondi chiusi negoziati nell'ambito di mercati regolamentati esteri) adotta la seguente strategia di Trasmissione.

Banca Generali, che non accede direttamente alle piattaforme di negoziazione di alcuno di tali mercati esteri regolamentati, tenuti presenti i fattori di cui alle sezioni precedenti, sceglie di avvalersi, per la esecuzione dei relativi ordini, di Banca IMI S.p.A..

La modalità operativa adottata ha il suo fondamento nell'accesso, da parte del broker unico selezionato, ai mercati ritenuti più adeguati, in relazione all'ordine medesimo, in termini di corrispettivo totale dell'ordine. Le commissioni applicate dal broker unico rispondono infatti a principi di convenienza e i costi di regolamento sono concorrenziali rispetto ad altri broker.

Nel caso di non disponibilità del suddetto broker la Banca potrà avvalersi, per l'esecuzione dei suddetti ordini, di altri intermediari individuati in conformità a quanto indicato al paragrafo 3.2, tra quelli indicati nella lista allegata sub 1 alla presente policy.

### 4.3 Strumenti di natura obbligazionaria

Banca Generali per tale categoria di strumenti finanziari (intendendosi per tali obbligazioni di emittenti italiani o esteri negoziate o meno nell'ambito di mercati regolamentati, ad esclusione delle obbligazioni convertibili indicate al punto 4.2) adotta la seguente strategia.

Banca Generali pur aderendo direttamente al mercato MOT ed al mercato ExtraMOT organizzati e gestiti da Borsa Italiana S.p.A. ed al mercato EuroTLX organizzato e gestito da EuroTLX SIM S.p.A., per ciascuno degli strumenti finanziari ivi quotati, si è dotata di un apposito applicativo informatico c.d. Smart Order Router System, che consente, in relazione alla tipologia di operazione e tenuti presenti i fattori di cui alle sezioni precedenti, di effettuare la negoziazione sui predetti mercati selezionando automaticamente quello che presenta le migliori condizioni di esecuzione.

Gli ordini inviati dalla Clientela o effettuati nell'ambito del servizio di gestione di portafogli e relativi a tali strumenti obbligazionari sono quindi, attraverso lo Smart Order Router System, eseguiti sulla piattaforma elettronica di negoziazione del mercato che presenta le migliori condizioni nelle relative fasce orarie di apertura del mercato.

Nel caso di anomalie nel funzionamento dello Smart Order Router System la Banca effettua la negoziazione degli strumenti finanziari quotati nel mercato MOT, ExtraMOT ed EuroTLX direttamente su tali mercati.

Qualora si verificano anomalie nel funzionamento dei sistemi di negoziazione della Banca la stessa potrà avvalersi di altri intermediari per l'accesso ai mercati individuati in conformità a quanto indicato al paragrafo 3.2, tra quelli indicati nella lista allegata sub 1 alla presente policy.

Ove gli ordini di negoziazione si riferiscano a strumenti finanziari non quotati nell'ambito del MOT dell'ExtraMOT, o dell'EuroTLX, Banca Generali in relazione alla tipologia di operazione e tenuti presenti i fattori di cui alle sezioni precedenti, può scegliere di effettuare l'esecuzione degli ordini relativi alla presente tipologia di strumenti finanziari anche in modalità *Request for Quote*<sup>1</sup>, scegliendo la controparte tra quelle individuate nella lista allegata sub 1 alla presente policy e disponibili al momento della ricezione degli ordini, ovvero di avvalersi, per la trasmissione dei relativi ordini, di un'unica entità di riferimento, individuata in Banca IMI S.p.A. per la loro esecuzione che comprende anche la possibilità per quest'ultimo intermediario di internalizzare.

Nel caso di non disponibilità del suddetto broker la Banca potrà avvalersi, per l'esecuzione dei suddetti ordini, di altri intermediari individuati in conformità a quanto indicato al paragrafo 3.2, tra quelli indicati nella lista allegata sub 1 alla presente policy.

Banca Generali è inoltre aderente al mercato telematico all'ingrosso dei titoli di stato BONDVISION gestito da MTS S.p.A., nonché ai Sistemi Multilaterali di Negoziazione "Tradeweb Europe Limited" e "Market Axess Europe Limited". Per ciascuno degli strumenti finanziari ivi quotati, in relazione alle caratteristiche dell'ordine (es. dimensione dell'ordine; impatto sul mercato), (ii) alle caratteristiche dello strumento finanziario (es. divisa di negoziazione, liquidità), o (iii) alla situazione di mercato (es. volumi scambiati; volatilità;

<sup>1</sup> Modalità di esecuzione di ordini che consiste nella richiesta a più intermediari di fornire una quotazione in relazione ad uno specifico strumento finanziario. La Banca invia direttamente gli ordini ad intermediari terzi (dealers) che costituiscono, per la Società, una vera e propria sede di esecuzione degli ordini. Ove possibile, la Banca mette in competizione due o più dealers scegliendo per l'esecuzione – dopo aver ricevuto le rispettive proposte – quello che garantisce le condizioni di esecuzione migliori. Tuttavia, qualora vi sia un mercato particolarmente volatile o qualora il titolo sia poco liquido, la Banca potrebbe non ottenere in breve tempo numerose quotazioni e potrebbe quindi decidere di accettare l'unica "quotazione" ricevuta tempestivamente, per non correre il rischio che venga meno la disponibilità di tale quotazione.

liquidità della sede di esecuzione...) e tenuti presenti i fattori di cui alle sezioni precedenti, Banca Generali si riserva la possibilità di effettuare la negoziazione su tali sedi di esecuzione.

Fermo restando quanto sopra indicato, Banca Generali, se ritenuto opportuno in ragione (i) della natura del cliente, (ii) delle caratteristiche dell'ordine, (iii) della natura dello strumento finanziario, ed (iv) in particolar modo in considerazione dei volumi può effettuare la negoziazione degli ordini *Over the Counter*, con le modalità precedentemente individuate, anche in relazione a strumenti finanziari negoziati nell'ambito del mercato MOT, del mercato EuroTLX o nell'ambito dei mercati sopra citati e dei sistemi multilaterali di negoziazione di cui è aderente diretta e/o per i quali la controparte di riferimento offra una quotazione.

### 4.4 Covered Warrant e Certificates (Securitized derivatives)

Banca Generali per tale categoria di strumenti finanziari (intendendosi per tali covered warrant plain vanilla, warrant strutturati/esotici - ad esclusione dei warrant indicati ai punti 4.2, leverage certificates, quotati nell'ambito del Mercato SeDeX, organizzato e gestito da Borsa Italiana S.p.A. ) adotta la seguente strategia di Esecuzione.

Banca Generali è aderente diretto del mercato SeDex organizzato e gestito da Borsa Italiana S.p.A. e per ciascuno degli strumenti finanziari ivi quotati, tenuti presenti i fattori di cui alle sezioni precedenti, sceglie di effettuare la negoziazione direttamente su tale mercato.

Gli ordini inviati dalla Clientela o effettuati nell'ambito del servizio di gestione di portafogli, relativi a tali strumenti azionari sono quindi eseguiti sulla piattaforma elettronica di negoziazione di Borsa Italiana nelle relative fasce orarie di apertura del mercato.

Nel caso di anomalie nel funzionamento dei sistemi di negoziazione della Banca, la stessa potrà avvalersi di altri intermediari per l'accesso al mercato SeDex, individuati in conformità a quanto indicato al paragrafo 3.2, tra quelli indicati nella lista allegata sub 1 alla presente policy.

### 4.5 Strumenti derivati quotati nell'ambito di mercati regolamentati

Banca Generali per tale categoria di strumenti finanziari, negoziati nell'ambito dei principali mercati regolamentati (a titolo di esempio non esaustivo dei Mercati IDEM, EUREX, EURONEXT e LIFFE...) - ad esclusione dei warrant indicati ai punti 4.2, adotta la seguente strategia di Trasmissione.

Banca Generali, che non accede direttamente alle piattaforme di negoziazione di alcuno di tali mercati, in relazione alla tipologia di operazione (es. dimensione dell'ordine; impatto sul mercato, liquidità dello strumento finanziario...) e tenuti presenti i fattori di cui alle sezioni precedenti, sceglie di avvalersi, per la esecuzione dei relativi ordini, di un'unica entità di riferimento, individuata in Banca IMI S.p.A..

La modalità operativa adottata ha il suo fondamento nell'utilizzo, da parte del broker unico selezionato, di adeguati supporti tecnologici atti ad un rapido ed efficiente smistamento degli ordini verso i mercati. Le commissioni applicate dal broker unico rispondono a principi di convenienza.

Nel caso di non disponibilità del suddetto broker la Banca potrà avvalersi, per l'esecuzione dei suddetti ordini, di altri intermediari, individuati in conformità a quanto indicato al paragrafo 3.2., tra quelli indicati nella lista allegata sub 1 alla presente policy.

### 4.6 Strumenti derivati negoziati OTC

Banca Generali per tale categoria di strumenti finanziari, adotta la seguente strategia di Esecuzione.

Banca Generali opera in contropartita diretta con la Clientela in relazione alla negoziazione di strumenti derivati OTC (*Over the Counter*). La Banca in questo caso è tenuta a garantire le condizioni più favorevoli, anche in relazione ad eventuali possibili modalità alternative di negoziazione.

### 4.7 Quote o azioni di OICR

Nell'ambito della propria operatività relativa ai servizi di esecuzione di ordini per conto dei clienti o di ricezione e trasmissione di ordini su quote o azioni di OICR nonché nell'ambito dell'attività di gestione di portafogli, Banca Generali provvede a trasmettere tempestivamente le disposizioni direttamente alle corrispondenti entità emittenti o ne effettua la compravendita nell'ambito di mercati secondari. Banca Generali applica, in relazione a ciascuna operazione ed alla tipologia del cliente, la classe commissionale al medesimo applicabile.

#### 4.8 Disposizioni di carattere generale

Banca Generali si riserva la facoltà di veicolare gli ordini verso altre sedi di negoziazione rispetto a quelle indicate, se ritenuto opportuno in relazione alle condizioni di mercato nel momento di esecuzione dell'ordine stesso, sempre al fine di ricercare il miglior risultato possibile per i propri Clienti.

#### 4.9 Specifiche istruzioni del Cliente

Se il Cliente conferisce l'ordine impartendo istruzioni specifiche, Banca Generali è tenuta ad attenersi alle stesse, limitatamente agli elementi oggetto delle indicazioni ricevute. Il conferimento di un'istruzione specifica su un particolare ordine può comportare l'impossibilità di adottare le misure previste nella strategia di esecuzione per ottenere il miglior risultato possibile, o sugli elementi dell'ordine coperti da istruzioni specifiche.

Il conferimento dell'istruzione specifica "curando" si intende riferito alla totalità dell'ordine.

#### 4.10 Impossibilità di trasmissione

Ove l'accesso alle sedi di esecuzione individuate non sia possibile a causa di anomalie del funzionamento della piattaforma di negoziazione o per altre cause di forza maggiore ovvero a causa di sospensione o limitazione della negoziabilità (ad esempio, ove sia stata disposta una sospensione tecnica per eccesso di rialzo/ribasso o dove la negoziabilità sia stata sospesa o limitata in corrispondenza di annunci riguardanti la situazione societaria degli emittenti) degli strumenti oggetto degli ordini di negoziazione, la Banca non garantisce la esecuzione tempestiva degli stessi ordini.

### 5. MONITORAGGIO DELL'APPLICAZIONE DELLA POLICY

La Banca, avvalendosi delle competenti funzioni aziendali coinvolte nell'applicazione e nella revisione periodica della Policy, verifica su base continuativa il rispetto di condizioni, modalità e criteri contenuti e definiti dal presente documento e controlla l'efficacia della strategia adottata, in modo da identificare e, se del caso, correggere, eventuali carenze e verificando la qualità dell'esecuzione da parte dei soggetti eventualmente identificati per l'esecuzione e la trasmissione degli ordini.

A tal fine, la Banca si è dotata di una procedura interna volta a dimostrare di aver adottato tutte le misure ragionevoli per ottenere il miglior risultato possibile per i clienti, tenendo conto dei fattori e dei criteri indicati nella policy.

### 6. MODALITÀ DI REVISIONE DELLA POLICY

Il Consiglio di Amministrazione, con il supporto delle competenti funzioni aziendali, provvede, con cadenza almeno annuale ed ogni volta si verificano circostanze rilevanti, tali ad influire sulla capacità dell'impresa di continuare ad ottenere il miglior risultato possibile per i propri Clienti, a riesaminare le misure e la strategia di trasmissione.

Ogni modifica essenziale apportata alla presente policy sarà pubblicata mediante inserimento della versione aggiornata della policy stessa sul sito web [www.bancagenerali.it](http://www.bancagenerali.it).

### 7. ALLEGATO 1

La Banca, nell'ambito degli obiettivi di *best execution* definiti precedentemente, ha selezionato le seguenti controparti.

<b>AZIONARIO E ETF's</b>	
NEONET SECURITIES AB	GOLDMAN SACHS INTL
BANCA IMI SPA	BNP PARIBAS
JP MORGAN SEC. LTD	UBS WARBURG
MORGAN STANLEY	CREDIT AGRICOLE CIB
UBS LIMITED	COMMERZBANK AG
INSTINET EUROPE LTD	JP MORGAN CHASE
DEUTSCHE BANK	JANE STREET FINANCIAL LIMITED
ROYAL BANK OF CANADA LTD	FLOW TRADERS
UNICREDIT BANK	DEKABANK
CREDIT SUISSE SECURITIES LTD	BBVA S.A.

SOCIETE GENERALE	SUSQUEHANNA INTL GROUP
------------------	------------------------

<b>COVERED WARRANT E CERTIFICATES</b>
BANCA IMI SPA

<b>DERIVATI QUOTATI SU MERCATI REGOLAMENTATI</b>	
BANCA IMI SPA	UBS LIMITED

<b>OBBLIGAZIONARIO</b>	
ABN AMRO BANK NV	JC_FLOWER (EQUITA)
AURIGA GLOBAL INVESTOR	JCI CAPITAL LTD
B.CA ALETTI SPA	JEFFERIES INTL LTD
BANCA AKROS SPA	JP MORGAN PLC
BANCA CAMINOS	KEPLER
BANCA IMI SPA	LBBW
BANCA MORGAN STANLEY SPA	LLOYDS TSB BANK PLC

BANK OF NOVA SCOTIA	MAGNA CAPITAL LTD
BARCLAYS BANK PLC	MEDIOBANCA
BAYERISCHE LANDESBANK	MERRILL LYNCH – BANK OF AMERICA
BBVA S.A.	MITSUBISHI UFJ SECURITIES INTL
BGC PARTNERS INC	MITSUBISHI UFJ TRUST INTL LTD
BNP-PARIBAS	MIZUHO INTERNATIONAL PLC
BP EMILIA ROMAGNA	MPS FINANCE
CAPITAL BANK – GRAWE	NATIXIS GLOBAL ASS. ITALIA SGR
CITIGROUP	NEWEDGE GROUP
COMMERZBANK AG	NOMURA INTERNATIONAL
CREDEM SPA	ODDO & CIE
CREDIT SUISSE(EUROPE)	RABOBANK INTL
DAIWA SECURITIES	RAFFEISEN ZENTRALBANK OESTERREICH AG
DEN DANSKE BANK A/S	ROYAL BANK OF CANADA (EUROPE)
DEUTSCHE BANK	ROYAL BANK OF SCOTLAND
DEXIA CREDIOP S.p.A.	SANTANDER INV BOLSA S.V.
DZ BANK	SMBC NIKKO
EXANE	SOCIETE GENERALE
ING BANK	SUSQUEHANNA INTL GROUP
INVERSEGUROS SA	TORONTO DOMINION BANK
GOLDMAN SACHS INTL	UBS LTD (LONDON)
HSBC BANK PLC Milano	UNICREDIT SPA
ICBPI Spa	WALLICH & MATTEWS
ICCREA HOLDING	WELLS FARGO
ILLIQUIDIX CAPITAL LTD	PORTIGON AG
JB CAPITAL MARKET	

## **IG) Organi e procedure di risoluzione delle controversie**

### **1 Introduzione**

Qualora il Cliente lamenti un danno economico o comunque un pregiudizio derivante da una presunta disfunzione, un errore od una omissione addebitabile alla Società o alla sua rete di distribuzione nonché ogni contestazione relativa all'operatività delle stesse potrà rivolgersi per iscritto all'Ufficio Reclami istituito presso la medesima Società.

Il reclamo potrà pertanto essere inviato a mezzo:

- lettera raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo Banca Generali – Ufficio Reclami, Via Ugo Bassi, 6 – 20159 Milano ;
- via informatica all'indirizzo mail [Ufficio.Reclami@bancagenerali.it](mailto:Ufficio.Reclami@bancagenerali.it), all'indirizzo di posta elettronica certificata [ufficioreclami@pec.bancagenerali.it](mailto:ufficioreclami@pec.bancagenerali.it) o via fax al n. 02-69462271;
- consegna presso l'agenzia o sportello presso cui viene intrattenuto il rapporto, previo rilascio di ricevuta.

L'Ufficio Reclami provvederà ad evadere i reclami aventi ad oggetto i servizi e le attività di investimento e le altre tipologie di operazioni non assoggettati al titolo VI del Testo Unico Bancario, ai sensi dell'art. 23, comma 4, del decreto legislativo n. 58 del 1998 tempestivamente nel rispetto di quanto disposto dall'art. 17 del provvedimento 29 ottobre 2007 adottato dalla Banca d'Italia e dalla Consob, ai sensi del quale gli intermediari assicurano la sollecita trattazione dei reclami ricevuti.

Per le controversie che riguardano operazioni e servizi bancari e finanziari quali ad esempio i conti correnti, i mutui, i prestiti personali (comprese le controversie in materia di bonifici transfrontalieri) il termine è di 30 giorni.

La Banca rende preventivamente note le modalità e i tempi della trattazione dei reclami e, ove il reclamo sia ritenuto fondato, nella lettera di risposta saranno indicati anche i tempi tecnici entro i quali la stessa si impegna a provvedere alla sistemazione della controversia. Banca Generali ha aderito al **Conciliatore BancarioFinanziario** – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR –, all'**Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)**<sup>1</sup> e all'**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**.

### **2 Conciliatore Bancario Finanziario**

Attraverso il Conciliatore BancarioFinanziario si possono attivare tre tipi di procedure per la risoluzione delle controversie:

- il ricorso all'Ombudsman Giuri bancario per i reclami aventi ad oggetto:
  - i servizi e le attività di investimento e
  - le altre tipologie di operazioni non assoggettati al titolo VI del Testo unico bancario, ai sensi dell'art. 23, comma 4, del decreto legislativo n. 58 del 1998;
- il servizio di conciliazione per tutte le tipologie di reclamo;
- il servizio di arbitrato per tutte le tipologie di reclamo.

In alternativa al servizio di conciliazione ed al servizio di arbitrato sopra previsti, il Cliente può decidere di rivolgersi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) oppure all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) qualora ne ricorrano i presupposti richiesti dalla relativa regolamentazione di seguito riportata (v. rispettivamente par. 3 e par. 4).

### **2.1 Ombudsman Giuri bancario**

Il Conciliatore BancarioFinanziario per il raggiungimento della soluzione di una controversia si avvale della funzione "Ombudsman-Giuri bancario" – il cui regolamento è riportato di seguito.

Ai sensi di tale regolamento ogni banca aderente si è impegnata a costituire presso di sé un Ufficio reclami e ad aderire ad un organismo collegiale, denominato "Ombudsman-Giuri bancario", con sede a Roma. Sia l'Ombudsman Giuri bancario che l'Ufficio Reclami sono entrambi competenti, in diverso grado, a gestire le questioni sorte tra le banche e la clientela e derivanti dall'effettuazione di operazioni e dalla prestazione di servizi.

Il ricorso all'Ombudsman-Giuri bancario è possibile qualora sussistano le seguenti condizioni:

- a) il fatto oggetto di controversia sia stato posto in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo;

b) esso non sia stato già portato all'esame dell'Autorità giudiziaria o di un collegio arbitrale, ovvero non sia sottoposto ad una procedura di conciliazione ancora in corso;

c) il ricorso abbia ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono; se è richiesta la corresponsione di una somma di denaro, la questione rientra nella competenza dell'Ombudsman se l'importo richiesto non supera € 100.000,00; non è ammessa la riduzione della richiesta risarcitoria al fine di fare rientrare quest'ultima nella competenza per valore dell'Ombudsman;

d) il relativo contenuto sia già stato sottoposto all'esame dell'Ufficio Reclami dell'intermediario, ma

i) l'intermediario non abbia fornito risposta nei termini di cui all'articolo 2, comma 4 del regolamento sopra richiamato;

ii) la risposta non sia stata favorevole, in tutto o in parte, per il cliente;

iii) all'accoglimento del reclamo non sia stata data attuazione, nei termini indicati, dall'intermediario;

e) non sia trascorso più di un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario.

In tali casi i clienti potranno rivolgersi mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, oppure utilizzando strumenti informatici, specificando il contenuto della controversia, al **Conciliatore BancarioFinanziario – Ombudsman-Giuri bancario in Via delle Botteghe Oscure n. 54, 00186 Roma. - Telefono 06-674821 - Fax 06-67482251**

**e-mail: [associazione@conciliatorebancario.it](mailto:associazione@conciliatorebancario.it)**

Tutte le procedure descritte nel Regolamento Ombudsman Giuri bancario sono gratuite per il cliente ad eccezione delle spese relative alla corrispondenza inviata all'Ufficio reclami o all'Ombudsman.

### **2.2 Servizio di conciliazione**

La conciliazione è un modo per risolvere una controversia affidando ad un terzo indipendente il compito di agevolare il raggiungimento di un accordo tra le parti. Il conciliatore è un esperto ma non è un giudice. La conciliazione può essere richiesta su qualsiasi questione, qualunque sia il valore contestato oppure il danno.

La conciliazione deve concludersi entro 60 giorni lavorativi dalla prima riunione. Se l'accordo non viene raggiunto è sempre possibile chiedere l'intervento di un arbitro oppure ricorrere al giudice. L'accordo raggiunto può essere omologato dal Tribunale e divenire titolo esecutivo. Per quanto riguarda i costi, il conciliatore riceve per il suo incarico un corrispettivo pagato da entrambe le parti sulla base di tariffe approvate dal Ministero della Giustizia e sono rapportate al valore della lite.

Per maggiori dettagli si invita a contattare il **Conciliatore BancarioFinanziario in Via delle Botteghe Oscure, 54 - 00186 Roma - Telefono 06-674821 - Fax 06-67482251**

**e-mail: [associazione@conciliatorebancario.it](mailto:associazione@conciliatorebancario.it)**

### **2.3 Servizio di arbitrato**

L'arbitrato è un giudizio emesso da un privato (esperto della materia), non da un giudice ordinario, al quale le parti decidono di rivolgersi.

Gli arbitri sono dei professionisti esperti della materia ai quali le parti chiedono di pronunciarsi su una controversia emettendo un giudizio.

Anche in questo caso per richiedere l'avvio di un arbitrato occorre rivolgersi al **Conciliatore BancarioFinanziario in Via delle Botteghe Oscure, 54 - 00186 Roma - Telefono 06-674821 - Fax 06-67482251**

**e-mail: [associazione@conciliatorebancario.it](mailto:associazione@conciliatorebancario.it)**

**OMBUDSMAN GIURÌ BANCARIO - Regolamento per la trattazione dei reclami e dei ricorsi in materia di servizi e attività di Investimento<sup>1</sup>**  
(approvato il 14 ottobre 2009 ed entrato in vigore il 15 ottobre 2009)

#### **Sezione I**

#### **Ambito di applicazione del Regolamento**

##### **Art. 1**

1. Il presente Regolamento disciplina l'attività dell'Ombudsman - Giuri Bancario (di seguito denominato anche "Ombudsman"), sistema promosso dalle banche e dagli intermediari finanziari (di seguito denominati "intermediari") associati al Conciliatore BancarioFinanziario, per dirimere le controversie con la clientela aventi ad oggetto i servizi e le attività di investimento e le altre tipologie di operazioni non assoggettati – ai sensi dell'art. 23, comma 4 del Testo unico della finanza – al titolo VI del Testo unico bancario e quindi escluse dal sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie disciplinato ai sensi dell'art. 128-bis del medesimo Testo unico bancario, che ha iniziato la propria operatività il 15 ottobre 2009 con la denominazione di Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

#### **Sezione II**

#### **Trattazione dei reclami da parte degli intermediari**

##### **Art. 2**

<sup>1</sup> Costituiscono, altresì, strumenti di risoluzione stragiudiziale delle controversie le procedure di conciliazione e di arbitrato amministrato dalla cosiddetta "Camera di conciliazione e arbitrato" istituita presso la Consob ai sensi dell'art. 2 del D.Lgs. n. 179/2007.

A seguito dell'istituzione presso la Consob del menzionato "Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)" (Delibera Consob n. 19602/2016), a partire dalla data di avvio dell'operatività del nuovo organismo - che verrà determinata da Consob con successiva delibera - la Camera di conciliazione e arbitrato verrà sostituita dal nuovo Arbitro e rimarrà ancora in carica al solo fine di portare a termine le procedure di conciliazione e arbitrato iniziate e non ancora concluse.

Le suddette procedure innanzi alla Camera di conciliazione e arbitrato, la cui promozione avviene in base ad un'iniziativa volontaria delle parti ed il cui svolgimento è regolato dalle previsioni del Regolamento adottato dalla Consob con Delibera n. 18275/2012 - cui si rinvia -, hanno ad oggetto la risoluzione di controversie insorte fra gli investitori non professionali e gli intermediari circa l'adempimento degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza previsti nei rapporti contrattuali con la clientela relativi alla prestazione di servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio (fondi comuni). Ulteriori e più dettagliate informazioni in merito all'operatività della Camera è fornita dalla Consob sul proprio sito internet [www.consob.it](http://www.consob.it)

<sup>1</sup> Testo integrato con le modifiche deliberate dal Consiglio del Conciliatore BancarioFinanziario del 4 dicembre 2013.

1. I reclami della clientela degli intermediari sono trattati da apposite strutture organizzative comunemente denominate in sede aziendale (struttura di seguito definita "Ufficio Reclami") istituite in conformità alle disposizioni relative ai reclami contenute nelle regolamentazioni emanate dalla Banca d'Italia.
2. I reclami della clientela debbono essere inviati all'intermediario per iscritto, per posta ordinaria o in via informatica, ovvero consegnati allo sportello presso cui viene intrattenuto il rapporto, contro rilascio di ricevuta. Il responsabile dello sportello provvede all'immediato inoltrare all'Ufficio Reclami.
3. Per la formulazione dei reclami possono essere utilizzati moduli standardizzati che gli intermediari mettono a disposizione della clientela. Sono comunque validi i reclami presentati in altra forma, purché contengano gli estremi del ricorrente, i motivi del reclamo, la sottoscrizione o analogo elemento che consenta l'identificazione del cliente; se presentato da un rappresentante, il reclamo è firmato anche dal cliente.
4. L'Ufficio Reclami provvede ad evadere tempestivamente le richieste pervenute, nel rispetto di quanto disposto dall'art. 17 del provvedimento 29 ottobre 2007 adottato dalla Banca d'Italia e dalla Consob, ai sensi del quale gli intermediari assicurano la sollecita trattazione dei reclami ricevuti, rendendo preventivamente note le modalità e i tempi della loro trattazione.
5. Ove il reclamo sia ritenuto fondato, nella comunicazione dell'intermediario devono essere indicati anche tempi e modi di attuazione della soluzione proposta.

### Sezione III

#### Trattazione dei ricorsi da parte dell'Ombudsman-Giuri Bancario

##### Art. 3

1. L'invio del ricorso all'Ombudsman-Giuri Bancario comporta l'accettazione del presente Regolamento.

##### Art. 4

1. Presso il Conciliatore BancarioFinanziario è attivo un organismo collegiale, denominato "Ombudsman-Giuri Bancario", con il compito di dirimere le controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di cui all'articolo 1, con le modalità e nei limiti di cui agli articoli 7 e seguenti.
2. L'Ombudsman è composto da un Presidente, nominato dal Presidente del Consiglio di Stato, e da quattro componenti, nominati dal Conciliatore BancarioFinanziario, designati come segue:
  - uno dal Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU) di cui all'articolo 136 del d.lgs. 6 settembre 2005 n. 206, ovvero da tre associazioni di categoria scelte dal CNCU stesso fra quelle iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del medesimo decreto legislativo;
  - uno da almeno tre delle seguenti associazioni rappresentative delle altre categorie di clienti: Confindustria (Confederazione Generale dell'Industria Italiana), Confcommercio (Confederazione Generale Italiana del Commercio, del Turismo e dei Servizi), Confagricoltura (Confederazione Generale dell'Agricoltura Italiana), Confartigianato (Confederazione Generale Italiana dell'Artigianato);
  - uno dall'Associazione Bancaria Italiana, scelto tra gli iscritti all'Ordine degli avvocati;
  - uno dall'Associazione Bancaria Italiana, scelto tra gli iscritti all'Ordine dei dottori commercialisti e degli esperti contabili.
3. Il Presidente, scelto tra persone di riconosciuta esperienza, professionalità e indipendenza, dura in carica cinque anni con mandato rinnovabile una sola volta.
4. I componenti del Collegio, scelti tra persone di riconosciuta esperienza, indipendenza e professionalità, durano in carica tre anni con mandato rinnovabile una sola volta.
5. Non possono essere nominati componenti del Collegio coloro che ricoprono cariche apicali in organi sociali o svolgano attività di lavoro subordinato, ovvero autonomo avente carattere di collaborazione coordinata o continuativa, presso gli intermediari e le loro associazioni o presso associazioni di consumatori o di altre categorie di clienti.
6. Il Presidente e gli altri componenti del Collegio non sono revocabili se non per giusta causa.
7. Il possesso dei requisiti di cui al comma 4 e l'insussistenza delle situazioni di cui al comma 5, per quanto riguarda i componenti del Collegio indicati al comma 2, è attestato dai designanti, sotto la propria responsabilità, all'atto della comunicazione della designazione.
8. La cessazione dell'incarico del Presidente e degli altri componenti del Collegio per scadenza del termine ha effetto dal momento in cui il nuovo Presidente o il nuovo componente vengono nominati e assumono la funzione.

##### Art. 5

1. I componenti dell'Ombudsman nominano al proprio interno un vice Presidente, che sostituisce il Presidente in caso di assenza o impedimento di quest'ultimo. Per l'adozione della relativa decisione, è richiesta la presenza di tutti i componenti del Collegio.
2. Se nel corso del mandato vengono a mancare il Presidente ovvero uno o più componenti, i soggetti deputati alla loro nomina provvedono alla sostituzione, nel rispetto delle modalità di cui al precedente articolo 4, entro sessanta giorni dalla richiesta avanzata dal Presidente del Conciliatore BancarioFinanziario.
3. I componenti decadono di diritto dall'incarico qualora non siano presenti, senza giustificato motivo, per tre riunioni consecutive dell'Ombudsman. L'organo collegiale, nella stessa seduta in cui si verifica la decadenza, ne

prende atto e chiede la sostituzione del componente decaduto ai sensi del comma precedente.

4. L'Ombudsman è regolarmente costituito con la presenza del Presidente o del vice Presidente e di almeno due componenti.

5. Le decisioni dell'Ombudsman sono assunte a maggioranza dei presenti e, comunque, con non meno di tre voti favorevoli; in caso di parità di voti, al voto del Presidente o, in sua assenza, del vice Presidente è attribuito valore doppio.

6. L'Ombudsman è convocato per iscritto (anche via fax o in via informatica), con almeno tre giorni lavorativi bancari di preavviso, dal Presidente o, in caso di impedimento di questi, dal vice Presidente.

##### Art. 6

1. L'Ombudsman si avvale di una Segreteria tecnica incaricata di istruire i ricorsi da sottoporre all'esame dell'organismo collegiale. Per il coordinamento delle attività della Segreteria, il Conciliatore BancarioFinanziario nomina un Coordinatore.

2. Il Coordinatore assiste alle riunioni dell'Ombudsman con funzioni consultive e ne redige il verbale che viene sottoscritto, oltre che dal Coordinatore medesimo, dal Presidente o dal vice Presidente.

3. La Segreteria tecnica elabora un rapporto mensile contenente i dati statistici dell'attività svolta dall'Ombudsman e, al termine di ogni anno, predispone una relazione sulla medesima attività. Il rapporto mensile e la relazione annuale sono inviati dal Presidente dell'Ombudsman al Presidente del Conciliatore BancarioFinanziario, il quale ne informa il Consiglio che può autorizzarne la pubblicazione nelle forme ritenute adeguate.
4. Il Presidente dell'Ombudsman può richiedere agli Uffici Reclami notizie ed informazioni al fine di monitorare la tipologia e la quantità dei reclami, stabilendo altresì modalità e tempi di trasmissione.

##### Art. 7

1. All'Ombudsman possono rivolgersi i clienti degli intermediari aderenti, per controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di cui all'articolo 1, purché:
  - a) il fatto oggetto di controversia sia stato posto in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo;
  - b) esso non sia stato già portato all'esame dell'Autorità giudiziaria o di un collegio arbitrale, ovvero non sia sottoposto ad una procedura di conciliazione ancora in corso;
  - c) il ricorso abbia ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono; se è richiesta la corresponsione di una somma di denaro, la questione rientra nella competenza dell'Ombudsman se l'importo richiesto non supera € 100.000,00; non è ammessa la riduzione della richiesta risarcitoria al fine di fare rientrare quest'ultima nella competenza per valore dell'Ombudsman;
  - d) il relativo contenuto sia già stato sottoposto all'esame dell'Ufficio Reclami dell'intermediario, ma:

- i) l'intermediario non abbia fornito risposta nei termini di cui all'articolo 2, comma 4;
- ii) la risposta non sia stata favorevole, in tutto o in parte, per il cliente;
- iii) all'accoglimento del reclamo non sia stata data attuazione, nei termini indicati, dall'intermediario;
- e) non sia trascorso più di un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario.

2. I motivi di inammissibilità dei ricorsi, di cui al precedente comma, sono rilevabili d'ufficio dall'Ombudsman.

3. Ove il cliente si sia rivolto all'Ombudsman senza avere preventivamente presentato ricorso all'Ufficio Reclami dell'intermediario, o comunque senza averne acquisito la risposta, la Segreteria trasmette la documentazione ricevuta a detto Ufficio e ne dà avviso al cliente. L'Ufficio Reclami, ai sensi di quanto previsto dall'art. 2, comma 4, fornirà risposta al cliente, inviandone copia all'Ombudsman. Entro trenta giorni dal ricevimento della risposta dell'Ufficio Reclami, il cliente comunica all'Ombudsman se si ritiene soddisfatto della risposta dell'intermediario, ovvero se intende ottenere la decisione dell'Ombudsman. In mancanza di tale comunicazione, l'Ombudsman procederà all'archiviazione del ricorso.

##### Art. 8

1. L'Ombudsman è investito della controversia mediante richiesta scritta del cliente, da inviarsi per posta ordinaria o utilizzando strumenti informatici. Della ricezione di tale richiesta l'Ombudsman provvede ad informare tempestivamente per iscritto l'intermediario interessato.

2. La richiesta deve specificare il contenuto della controversia ed essere corredata da ogni altra notizia e documentazione utile, anche ai fini della verifica circa la sussistenza delle condizioni di ammissibilità del ricorso.

3. Il verificarsi, in corso di istruttoria, di una delle ipotesi di cui all'articolo 7, comma 1, lettera b), è causa di improcedibilità del ricorso, con conseguente dichiarazione di archiviazione da parte dell'Ombudsman.

##### Art. 9

1. Non appena pervenuto il ricorso, la Segreteria lo sottopone al Presidente, il quale, ove constati l'evidente incompetenza dell'Ombudsman, ne propone la dichiarazione di inammissibilità al Collegio.

2. Se nel corso dell'istruttoria l'intermediario raggiunge l'accordo con il ricorrente, l'Ombudsman ne prende atto e dichiara la cessazione della materia del contendere.

##### Art. 10

1. La decisione dell'Ombudsman è motivata; essa deve essere resa entro novanta giorni dal ricevimento della richiesta di intervento o dall'ultima comunicazione utile del richiedente ed è vincolante per l'intermediario.
2. La Segreteria, se nel corso dell'istruttoria accerta che il ricorso è privo di documentazione necessaria per la migliore comprensione dell'oggetto della controversia, richiede al ricorrente l'integrazione della documentazione, fissando a tal riguardo un termine per la risposta. La richiesta comporta la sospensione del termine di cui al comma 1.
3. I termini di cui ai commi precedenti sono sospesi per l'intero mese di agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio di ogni anno.
4. La Segreteria può chiedere altresì, anche a mezzo fax o in via informatica, all'Ufficio Reclami dell'intermediario di inviare, entro quindici giorni dalla ricezione della richiesta, una memoria – corredata dalla documentazione utile alla comprensione della controversia – illustrativa dei motivi che hanno indotto l'intermediario a respingere, in tutto o in parte, il reclamo o a non dare attuazione al relativo accoglimento nei termini indicati, oppure dei motivi per i quali non è stata fornita risposta nei termini di cui all'articolo 2, comma 4.
5. Anche successivamente, ove ne sia il caso, possono essere richiesti, sia all'Ufficio Reclami dell'intermediario, sia al ricorrente ulteriori dati e notizie, stabilendo allo scopo un termine perentorio per la risposta.
6. Il mancato rispetto dei termini assegnati dalla Segreteria ai sensi dei commi precedenti viene liberamente apprezzato dall'Ombudsman.
7. L'istruttoria è effettuata in base alla documentazione prodotta dalle parti.
8. La decisione è comunicata alle parti a cura della Segreteria per iscritto, ovvero utilizzando strumenti informatici.
9. L'Ombudsman, qualora venga a conoscenza che l'intermediario non si è conformato alla decisione resa, assegna un termine per provvedere, disponendo inoltre che, decorso inutilmente il termine, l'inadempienza sia resa nota mediante pubblicazione, entro i successivi trenta giorni, a cura e spese dell'intermediario, in un quotidiano a diffusione nazionale; decorso inutilmente anche questo termine, l'Ombudsman provvederà direttamente alla pubblicazione, addebitandone il costo all'intermediario<sup>2</sup>.
10. Il Consiglio del Conciliatore BancarioFinanziario approverà un regolamento di funzionamento del Collegio e della Segreteria tecnica.

#### **Art. 11**

1. I componenti dell'Ombudsman, il Coordinatore e gli addetti alla Segreteria sono tenuti al segreto d'ufficio.

### **Sezione IV Disposizioni varie e transitorie**

#### **Art. 12**

1. L'intermediario deve pubblicizzare sia l'adesione al Conciliatore BancarioFinanziario, sia il contenuto del presente Regolamento, in particolare mediante la messa a disposizione della clientela, presso i locali aperti al pubblico, di idonea documentazione, avente caratteristiche di asportabilità. In particolare, l'intermediario preciserà i tempi e i modi di trattazione dei reclami, ai sensi della normativa richiamata al precedente articolo 2, comma 4.
2. L'intermediario deve altresì pubblicizzare i recapiti dell'Ufficio Reclami e le modalità di contatto disponibili per la clientela, nonché l'indirizzo al quale inoltrare i ricorsi rivolti all'Ombudsman.

#### **Art. 13**

1. La Segreteria tecnica conserverà la documentazione relativa ai ricorsi per i tre anni successivi a quello in cui è intervenuta la decisione dell'Ombudsman.

#### **Art. 14**

1. Eccettuate le spese relative alla corrispondenza inviata all'Ufficio Reclami o all'Ombudsman, le procedure di cui al presente Regolamento sono gratuite per il cliente.
2. Comma così modificato dalla delibera del Consiglio del Conciliatore BancarioFinanziario del 4 dicembre 2013.
2. Il cliente può, a sue spese, farsi assistere o rappresentare nella redazione del ricorso e delle memorie.

#### **Art. 15**

1. Il ricorso all'Ufficio Reclami o all'Ombudsman non priva il cliente del diritto di investire della controversia, in qualunque momento, anche successivo alla decisione, l'Autorità giudiziaria, un organismo conciliativo, ovvero, ove previsto, un collegio arbitrale.

#### **Art. 16**

1. Il presente Regolamento entra in vigore il 15 ottobre 2009.  
[2...3 ...4. ...5.]<sup>3</sup>
6. Ove la nomina del Presidente o le designazioni dei componenti del Collegio non pervengano entro 60 giorni dalla richiesta, il Consiglio del Conciliatore BancarioFinanziario provvede alla nomina del componente mancante - che rimane in carica fino alla nomina effettuata in conformità di quanto previsto all'art. 4 - che possieda i requisiti e per il quale non sussistano le situazioni di cui al medesimo articolo.

### **3 Arbitro per le Controversie Finanziarie**

<sup>2</sup> Comma così modificato dalla delibera del Consiglio del Conciliatore BancarioFinanziario del 4 dicembre 2013.

<sup>3</sup> Commi soppressi con delibera del Consiglio del Conciliatore BancarioFinanziario del 4 dicembre 2013.

L'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)<sup>1</sup> è un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie - di seguito specificate - relative ai rapporti con gli investitori diversi dalle controparti qualificate di cui all'art. 6, comma 2-quater, lettera d), e dai clienti professionali di cui ai successivi commi 2-quinquies e 2-sexies, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, e successive modificazioni – TUF (di seguito "investitori").

È composto da una Segreteria tecnica ed un Organo decidente ("Collegio") formato da un Presidente e da quattro membri nominati dalla Consob.

L'ACF può decidere su tutte le controversie fra investitori e intermediari relative alla violazione da parte di questi ultimi degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza previsti nei confronti degli investitori nell'esercizio delle attività disciplinate nella parte II del TUF, incluse le controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del Regolamento (UE) n. 524/2013. Non rientrano nell'ambito di operatività dell'Arbitro le controversie che implicano la richiesta di somme di denaro per un importo superiore a euro cinquecentomila.

Sono esclusi dalla cognizione dell'Arbitro i danni che non sono conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione da parte dell'intermediario degli obblighi di cui al precedente paragrafo 3 e quelli che non hanno natura patrimoniale.

L'Arbitro promuove forme di collaborazione con gli altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, anche al fine di risolvere questioni relative alla delimitazione delle reciproche competenze.

Si informa che il diritto di ricorrere all'Arbitro medesimo non può formare oggetto di rinuncia da parte dell'investitore ed è sempre esercitabile, anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale contenute nei contratti.

Per ulteriori informazioni si rinvia al sito dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie.

Si riporta di seguito il testo del:

### **REGOLAMENTO DI ATTUAZIONE DELL'ART. 2, COMMI 5-BIS E 5-TER, DEL DECRETO LEGISLATIVO 8 OTTOBRE 2007, N. 179, CONCERNENTE L'ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE (ACF)**

#### **Capo I**

#### **Disposizioni generali**

#### **Art. 1.**

#### **Fonti normative**

1. Il presente regolamento è adottato ai sensi dell'art. 2, comma 5-ter, del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, e successive modificazioni.

#### **Art. 2.**

#### **Definizioni**

1. Ai fini del presente regolamento, si intende per:
  - a) «testo unico della finanza» (o anche «TUF»), il decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, e successive modificazioni;
  - b) «codice del consumo», il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni;
  - c) «Regolamento (UE) n. 524/2013», il Regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori e che modifica il Regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (regolamento sull'ODR dei consumatori);
  - d) «Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)» o «Arbitro», il sistema di risoluzione extragiudiziale delle controversie disciplinato dal presente regolamento composto dall'organo decidente e dalla segreteria tecnica;
  - e) «organo decidente» o «collegio», l'organo che decide in merito alle controversie sottoposte all'Arbitro;
  - f) «segreteria tecnica» o «segreteria», l'unità organizzativa della Consob che svolge l'attività di supporto dell'Arbitro;
  - g) «investitori», gli investitori, diversi dalle controparti qualificate di cui all'art. 6, comma 2-quater, lettera d), e dai clienti professionali di cui ai successivi commi 2-quinquies e 2-sexies, del TUF;
  - h) «intermediari»: i soggetti abilitati di cui all'art. 1, comma 1, lettera r), del TUF, anche con riguardo all'attività svolta per loro conto da parte di consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede di cui all'art. 31 del TUF; la società Poste Italiane - Divisione Servizi di Banco Posta - autorizzata ai sensi dell'art. 2 del decreto del Presidente della Repubblica 14 marzo 2001, n. 144, anche con riguardo all'attività svolta per suo conto da

<sup>1</sup> Con delibera n. 19602 del 4 maggio 2016 ("Istituzione dell'Arbitro per le controversie finanziarie (ACF) e adozione del regolamento di attuazione dell'articolo 2, commi 5-bis e 5-ter, del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179"), la Consob ha istituito l'Arbitro per le Controversie Finanziarie ed ha adottato il regolamento recante i criteri di svolgimento delle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie presso l'Arbitro e i criteri di composizione del relativo organo decidente.

Con successive delibere la Consob adotta disposizioni di attuazione del regolamento, disciplinanti l'organizzazione e il funzionamento dell'Arbitro per le controversie finanziarie, e ne determina la data di avvio dell'operatività.

parte di consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede; i consulenti finanziari autonomi e le società di consulenza finanziaria di cui, rispettivamente, agli articoli 18-bis e 18-ter del TUF; i gestori di portali per la raccolta di capitali per start-up innovative e PMI innovative di cui all'art. 50-quinquies del TUF; le imprese di assicurazione limitatamente all'offerta in sottoscrizione e al collocamento di prodotti finanziari di cui

all'art. 1, comma 1, lettera w-bis), del TUF dalle stesse emessi;

l) «controversia transfrontaliera», una controversia nell'ambito della quale l'investitore risiede in uno Stato membro dell'Unione europea diverso da quello in cui è stabilito l'intermediario;

l) «discipline economiche e giuridiche», le materie indicate nell'Allegato «A» al decreto 4 ottobre 2000 del Ministero dell'università, istruzione e ricerca (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale del 24 ottobre 2000 n. 249 - supplemento ordinario n. 175), e successive modifiche, contraddistinte dal codice del settore scientifico-disciplinare recante prefisso «IUS» o «SECS-P».

#### **Art. 3.**

##### **Adesione degli intermediari all'Arbitro**

1. Gli intermediari aderiscono all'Arbitro. L'adesione è comunicata per iscritto alla Consob entro due mesi dall'entrata in vigore del presente regolamento dalle associazioni di categoria degli intermediari, limitatamente ai soggetti ad esse partecipanti.

2. Gli intermediari che non partecipano alle associazioni di cui al comma 1 comunicano l'adesione direttamente all'Arbitro nello stesso termine di cui al medesimo comma 1, indicando l'associazione di categoria a cui fanno riferimento per la designazione dei membri del collegio ai sensi dell'art. 5, comma 4, lettera a).

3. Gli intermediari di nuova costituzione e quelli che, successivamente all'entrata in vigore del presente regolamento, intendono svolgere in Italia la propria attività, comunicano l'adesione all'Arbitro, anche attraverso le associazioni di categoria, prima di iniziare l'attività.

4. Gli intermediari:

a) forniscono agli investitori, anche attraverso la documentazione contrattuale e il proprio sito web, informazioni circa le funzioni dell'Arbitro, precisando che il diritto di ricorrere all'Arbitro medesimo non può formare oggetto di rinuncia da parte dell'investitore ed è sempre esercitabile, anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale contenute nei contratti;

b) assicurano che i reclami ricevuti vengano valutati anche alla luce degli orientamenti desumibili dalle decisioni assunte dall'Arbitro e che, in caso di mancato accoglimento, anche parziale, di tali reclami, all'investitore vengano fornite adeguate informazioni circa i modi e i tempi per la presentazione del ricorso all'Arbitro;

c) rendono disponibile sulla pagina iniziale del proprio sito web il collegamento ipertestuale al sito web dell'Arbitro.

#### **Art. 4.**

##### **Ambito di operatività dell'Arbitro**

1. L'Arbitro conosce delle controversie fra investitori e intermediari relative alla violazione da parte di questi ultimi degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza previsti nei confronti degli investitori nell'esercizio delle attività disciplinate nella parte II del TUF, incluse le controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del Regolamento (UE) n. 524/2013.

2. Non rientrano nell'ambito di operatività dell'Arbitro le controversie che implicano la richiesta di somme di denaro per un importo superiore a euro cinquecentomila.

3. Sono esclusi dalla cognizione dell'Arbitro i danni che non sono conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione da parte dell'intermediario degli obblighi di cui al comma 1 e quelli che non hanno natura patrimoniale.

4. L'Arbitro promuove forme di collaborazione con gli altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, anche al fine di risolvere questioni relative alla delimitazione delle reciproche competenze.

#### **Capo II**

##### **Struttura dell'arbitro**

#### **Art. 5.**

##### **Composizione del collegio**

1. Il collegio è composto da un Presidente e da quattro membri, scelti tra persone di specifica e comprovata competenza ed esperienza, di indiscussa indipendenza e onorabilità, nominati dalla Consob.

2. Non possono essere nominati componenti coloro che, negli ultimi due anni, presso gli intermediari e le loro associazioni o presso le associazioni dei consumatori, hanno ricoperto cariche sociali o hanno svolto attività di lavoro subordinato o comunque operato sulla base di rapporti che ne determinano l'inserimento nell'organizzazione aziendale.

3. Il Presidente dura in carica cinque anni e gli altri membri tre anni e possono essere confermati una sola volta.

4. La Consob nomina direttamente il Presidente e due membri del collegio, mentre la nomina dei restanti due membri avviene:

a) per un membro, a seguito della designazione congiunta delle associazioni di categoria degli intermediari maggiormente rappresentative a livello nazionale;

b) per un membro, a seguito della designazione del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

5. La designazione è comunicata entro sessanta giorni dalla ricezione di un atto di invito trasmesso dalla Consob. In caso di inerzia, protrattasi anche a seguito di atto di sollecito, la Consob provvede direttamente alla nomina di un membro provvisorio che rimane in carica sino alla nomina del soggetto designato ai sensi del comma 4.

6. Nei modi indicati al comma 4, sono nominati uno o più membri supplenti che possono essere chiamati a sostituire i membri effettivi

in caso di assenza, impedimento o conflitto di interessi, ovvero in ogni altro caso in cui se ne ravvisi la necessità.

7. Nei casi di sostituzione del Presidente, le relative funzioni sono svolte dal membro effettivo nominato direttamente dalla Consob con maggiore anzianità nel collegio, o in caso di pari anzianità, da quello anagraficamente più anziano.

8. I componenti del collegio sono revocabili solo per giusta causa con provvedimento motivato della Consob, sentiti gli interessati.

#### **Art. 6.**

##### **Requisiti di professionalità e di onorabilità**

1. I componenti del collegio sono individuati tra le seguenti categorie, nei termini consentiti dai rispettivi ordinamenti:

a) avvocati iscritti agli albi ordinari e speciali abilitati al patrocinio avanti alle magistrature superiori; dottori commercialisti iscritti nella Sezione A) dell'albo dei dottori commercialisti e degli esperti contabili da almeno dodici anni;

b) notai con almeno sei anni di anzianità di servizio; magistrati ordinari, in servizio da almeno dodici anni o in quiescenza; magistrati amministrativi e contabili con almeno sei anni di anzianità di servizio o in quiescenza;

c) professori universitari di ruolo in materie giuridiche o economiche in servizio o in quiescenza; dirigenti dello Stato o di Autorità indipendenti con almeno venti anni di anzianità di servizio laureati in discipline giuridiche o economiche, in servizio o in quiescenza.

2. Non possono essere nominati componenti del collegio i dipendenti in servizio della Consob che nei precedenti due anni sono stati preposti o assegnati a unità organizzative con funzioni di vigilanza ovvero sanzionatorie nelle materie di competenza dell'Arbitro. Ove sia nominato componente un dipendente della Consob, questi opera con piena autonomia funzionale.

3. Ai fini della nomina i componenti del collegio non devono, salvi gli effetti della riabilitazione:

a) trovarsi in condizione di interdizione, inabilitazione ovvero aver subito una condanna ad una pena che comporti

l'interdizione, anche temporanea, dai pubblici uffici ovvero l'incapacità ad esercitare uffici direttivi;

b) essere stati sottoposti a misure di prevenzione disposte dall'autorità giudiziaria ai sensi del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159;

c) essere stati condannati con sentenza irrevocabile:

1) a pena detentiva per uno dei reati previsti dalle norme che disciplinano l'attività bancaria, finanziaria, mobiliare, assicurativa e dalle norme in materia di mercati, di valori mobiliari e di strumenti di pagamento;

2) a pena detentiva per uno dei reati previsti nel titolo XI del libro V del codice civile e nel regio decreto 16 marzo 1942, n.267;

3) alla reclusione per un tempo non inferiore a un anno per un delitto contro la pubblica amministrazione, contro la fede pubblica, contro il patrimonio, contro l'ordine pubblico, contro l'economia pubblica ovvero per un delitto in materia tributaria;

4) alla reclusione per un tempo non inferiore a due anni per un qualunque delitto non colposo;

d) essere stati condannati a una delle pene indicate alla lettera c) con sentenza che applica la pena su richiesta delle parti, salvo il caso di estinzione del reato.

3. La originaria inesistenza o la sopravvenuta perdita dei requisiti indicati nel presente articolo importa la decadenza dalla carica. La decadenza è pronunciata dalla Consob, sentiti gli interessati, entro sessanta giorni dalla conoscenza della mancanza o della sopravvenuta perdita dei requisiti.

#### **Art. 7.**

##### **Funzionamento del collegio ed obblighi dei componenti**

1. I componenti dell'organo decidente assolvono alle proprie funzioni decisorie con imparzialità e indipendenza di giudizio, osservano le disposizioni del codice deontologico deliberato dalla Consob, dedicano il tempo necessario all'efficace espletamento dell'incarico.

2. Ai fini del rispetto dei principi di cui al comma 1 e all'art. 141-bis, comma 5, del codice del consumo, i componenti del collegio verificano, una volta investiti di una specifica controversia, l'inesistenza di:

a) rapporti con le parti o con i loro rappresentanti, tali da incidere sulla loro imparzialità e indipendenza;

b) personali interessi, diretti o indiretti, relativi all'oggetto della controversia.

3. I membri del collegio comunicano senza indugio al Presidente e alla segreteria tecnica tutte le circostanze, anche sopravvenute nel corso del procedimento, idonee a incidere sulla loro indipendenza o imparzialità, ai fini della loro sostituzione con i membri supplenti.

4. I componenti del collegio mantengono il segreto su tutti i dati e le informazioni in ogni modo acquisite in ragione dello svolgimento delle proprie funzioni.

5. Le deliberazioni con cui sono decise le controversie sono adottate collegialmente, con la presenza di tutti i componenti, eventualmente sostituiti dai supplenti, a maggioranza dei voti espressi da tutti i componenti.

6. La Consob determina il compenso spettante ai componenti dell'organo decidente.

#### **Art. 8. Attribuzioni del Presidente**

1. Il Presidente:

- dichiara: la irricevibilità e la inammissibilità del ricorso ai sensi dell'art. 11, comma 3; l'interruzione e l'estinzione del procedimento ai sensi dell'art. 13;
- coordina e regola l'attività del collegio individuando, per ciascun ricorso, un relatore;
- comunica alla Consob tutte le circostanze che potrebbero determinare la revoca o la decadenza dei membri del collegio;
- esercita funzioni di indirizzo sulla segreteria tecnica;
- cura i rapporti con la Consob, con le istituzioni nonché con altri organismi preposti alla risoluzione extragiudiziale delle controversie.

#### **Art. 9. Segreteria tecnica**

1. La segreteria tecnica:

- fornisce assistenza al Presidente e al collegio nello svolgimento delle attività di competenza;
- cura gli adempimenti necessari per la costituzione e il funzionamento del collegio e per l'ordinato e corretto svolgimento dei procedimenti;
- effettua le comunicazioni previste dal Regolamento (UE) n. 524/2013;
- definisce i contenuti del sito web dell'Arbitro nel rispetto delle previsioni dell'art. 141-quater, comma 1, del codice del consumo e ne cura l'aggiornamento;
- cura le attività connesse alla redazione della relazione annuale sull'attività dell'Arbitro, nel rispetto delle previsioni dell'art. 141-quater, comma 2, del codice del consumo;
- espleta tutti gli altri compiti previsti dal presente regolamento.

#### **Capo III Procedura**

#### **Art. 10. Condizioni di ricevibilità**

1. Il ricorso all'Arbitro può essere proposto esclusivamente dall'investitore, personalmente o per il tramite di un'associazione rappresentativa degli interessi dei consumatori ovvero di procuratore.

2. Il ricorso può essere proposto quando, sui medesimi fatti oggetto dello stesso:

- non sono pendenti, anche su iniziativa dell'intermediario a cui l'investitore ha aderito, altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
- è stato preventivamente presentato reclamo all'intermediario al quale è stata fornita espressa risposta, ovvero sono decorsi più di sessanta giorni dalla sua presentazione, senza che l'intermediario abbia comunicato all'investitore le proprie determinazioni.

3. Il ricorso all'Arbitro deve essere proposto entro un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario ovvero, se il reclamo è stato presentato anteriormente alla data di avvio dell'operatività dell'Arbitro, entro un anno da tale data.

#### **Art. 11. Avvio e svolgimento del procedimento**

1. Il ricorso è predisposto e trasmesso all'Arbitro secondo le modalità da quest'ultimo rese note attraverso il proprio sito web ed è corredato della documentazione attestante la condizione di ricevibilità di cui all'art. 10, comma 2, lettera b).

2. La segreteria tecnica, entro sette giorni dalla ricezione, valutata la ricevibilità e la ammissibilità del ricorso, lo trasmette all'intermediario.

3. Ove necessario ai fini della valutazione di cui al comma 2, la segreteria tecnica invita il ricorrente, entro un termine non superiore a sette giorni, a eventuali integrazioni o chiarimenti.

Decorso inutilmente il termine assegnato, e nei casi in cui ritiene il ricorso irricevibile o inammissibile, la segreteria tecnica trasmette il ricorso al Presidente, con una relazione contenente una sintetica descrizione delle relative ragioni. Il Presidente, se non dichiara la inammissibilità o irricevibilità del ricorso ai sensi dell'art. 12, rimette gli atti alla segreteria tecnica per tutti i successivi adempimenti.

4. L'intermediario, nei trenta giorni successivi alla ricezione del ricorso, trasmette all'Arbitro, anche per il tramite di una associazione di categoria ovvero di procuratore e con le modalità rese note sul sito web dell'Arbitro, le proprie deduzioni, corredate di tutta la documentazione afferente al rapporto controverso.

5. Il ricorrente può presentare deduzioni integrative, in risposta alle deduzioni dell'intermediario, entro quindici giorni dal ricevimento delle medesime.

6. L'intermediario, nei quindici giorni successivi, può replicare alle deduzioni integrative del ricorrente.

7. La segreteria tecnica, espletati gli adempimenti preliminari previsti dai commi 2 e 3, cura la formazione del fascicolo, completo degli eventuali atti indicati ai commi 5 e 6, comunica alle parti la data in cui si è completato il

fascicolo e redige una relazione per il collegio sui fatti oggetto della controversia. Il fascicolo, contenente il ricorso, le deduzioni e la documentazione prodotta dalle parti nonché le comunicazioni dell'Arbitro, è reso

disponibile alle parti medesime attraverso il sito web dell'Arbitro.

8. Il collegio, ove lo ritenga opportuno, può chiedere, attraverso la segreteria tecnica, che le parti forniscano ulteriori elementi informativi entro un termine perentorio non inferiore a sette giorni.

9. In ogni caso il collegio, quando rileva una causa di nullità contrattuale, invita le parti ai sensi del comma 8 a fornire le proprie osservazioni anche al fine di verificare se, nei casi di nullità che può essere fatta valere solo dall'investitore, questi intenda effettivamente valersene.

#### **Art. 12. Irricevibilità e inammissibilità del ricorso**

1. Il ricorso è irricevibile quando non sono osservate le condizioni previste dall'art. 10.

2. Il ricorso è inammissibile quando:

- non contiene la determinazione della cosa oggetto della domanda e la esposizione dei fatti costituenti le ragioni della domanda, con le relative conclusioni;
- la controversia non rientra nell'ambito di operatività dell'Arbitro, come definito dall'art. 4.

3. Salvo che non vi provveda il Presidente, ai sensi dell'art. 11, comma 3, la irricevibilità e la inammissibilità del ricorso sono dichiarate dal collegio.

#### **Art. 13. Interruzione ed estinzione del procedimento**

1. Il procedimento è interrotto quando, sui medesimi fatti oggetto del ricorso, vengono avviate, anche su iniziativa dell'intermediario a cui l'investitore abbia aderito, altre procedure di risoluzione extragiudiziale.

2. Se la procedura di risoluzione extragiudiziale non definisce la controversia, il procedimento può essere riassunto dal ricorrente entro dodici mesi dalla dichiarazione di interruzione.

3. Il procedimento si estingue quando:

- sui medesimi fatti oggetto del ricorso vengono avviati procedimenti arbitrali ovvero procedimenti giurisdizionali e non risulti la dichiarazione di improcedibilità e l'adozione del provvedimento previsto dall'art. 5, comma 1-bis, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28;
- il ricorrente rinuncia al ricorso con atto espresso.

4. L'interruzione e l'estinzione del procedimento sono dichiarate dal Presidente.

#### **Art. 14. Termini per la conclusione del procedimento**

1. Il collegio pronuncia la decisione nel termine di novanta giorni dal completamento del fascicolo ai sensi dell'art. 11, comma 7.

2. Il termine può essere prorogato dal collegio prima della sua scadenza, previa comunicazione alle parti, per un periodo non superiore a novanta giorni, quando lo richieda la particolare complessità o novità delle questioni trattate.

3. Il termine è in ogni caso prorogato, prima della sua scadenza e per un periodo non superiore a novanta giorni, quando ne fanno richiesta entrambe le parti, anche al fine di tentare la conciliazione della controversia.

4. I commi che precedono si applicano anche agli atti con cui il Presidente dichiara l'interruzione e l'estinzione del procedimento.

5. Il Presidente dichiara la irricevibilità e la inammissibilità del ricorso nel termine di ventuno giorni dalla presentazione del ricorso ovvero dalla scadenza del termine concesso al ricorrente ai sensi dell'art. 11, comma 3.

#### **Art. 15. Decisione**

1. Il collegio definisce il procedimento con pronuncia motivata, adottata applicando le norme giuridiche che disciplinano la materia e tenendo conto degli atti di carattere generale emanati dalla Consob e dall'AESFEM, delle linee guida delle associazioni di categoria validate dalla Consob, dei codici di condotta delle associazioni di categoria ai quali l'intermediario aderisce.

2. Il collegio accoglie la domanda quando, sulla base delle allegazioni e dei documenti prodotti dalle parti, ne ritiene sussistenti i fatti costitutivi, tenuto conto che spetta all'intermediario la prova di avere assolto agli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza nei confronti degli investitori.

3. La decisione di accoglimento, totale o parziale, del ricorso contiene l'indicazione del termine entro il quale l'intermediario deve provvedere alla sua esecuzione. In caso di mancata indicazione del termine l'intermediario si conforma alla decisione entro trenta giorni dalla ricezione della decisione.

#### **Art. 16. Esecuzione della decisione**

1. L'intermediario comunica all'Arbitro gli atti realizzati al fine di conformarsi alla decisione, entro il termine previsto all'art. 15, comma 3.

2. Quando vi è il sospetto, anche a seguito delle informazioni ricevute ai sensi del comma 1, che l'intermediario non abbia eseguito la decisione, la segreteria invita le parti a fornire chiarimenti nel termine di trenta giorni, chiedendo anche notizie sull'eventuale avvio di un procedimento giurisdizionale avente ad oggetto i fatti posti a base del ricorso. La segreteria, sulla base delle informazioni e dei documenti acquisiti, redige una apposita relazione per il collegio.

3. La mancata esecuzione, anche parziale, della decisione da parte dell'intermediario, ove accertata dal collegio, e' resa nota mediante pubblicazione sul sito web dell'Arbitro e, a cura e spese dell'intermediario inadempiente, su due quotidiani a diffusione nazionale, di cui uno economico, e sulla pagina iniziale del sito web dell'intermediario per una durata di sei mesi. A margine della pubblicazione viene altresì indicato, sulla base delle informazioni comunicate ai sensi del comma 2, l'eventuale avvio di un procedimento giurisdizionale.

4. L'intermediario puo' in ogni momento chiedere alla segreteria tecnica che l'Arbitro pubblici sul proprio sito web informazioni circa l'avvio di un procedimento giurisdizionale avente ad oggetto i fatti posti a base del ricorso o sul suo esito.

#### **Art. 17.**

##### **Correzione della decisione**

1. Ciascuna parte, entro trenta giorni dalla ricezione della decisione, puo' chiederne la correzione per errori materiali. Dell'istanza di correzione viene data comunicazione all'altra parte dalla segreteria tecnica.

2. La presentazione dell'istanza interrompe il termine per l'adempimento dell'intermediario.

3. L'istanza e' in via preliminare valutata dal Presidente o, su delega di questo, dal membro del collegio che ha svolto la funzione di relatore con riguardo alla controversia oggetto dell'istanza. Se dall'esame preliminare emerge la manifesta insussistenza dei motivi di correzione, l'istanza e' dichiarata inammissibile dal Presidente e la relativa decisione e' comunicata alle parti entro venti giorni dalla ricezione dell'istanza. Dalla ricezione della decisione decorre il nuovo termine per l'adempimento dell'intermediario.

4. Fuori del caso previsto dal comma 3, il collegio decide con provvedimento comunicato alle parti entro quarantacinque giorni dalla ricezione dell'istanza di correzione. Si applica il comma 3, ultimo periodo.

#### **Art. 18.**

##### **Spese del procedimento**

1. L'accesso al procedimento e' gratuito per il ricorrente. Le spese per l'avvio del procedimento sono poste a carico del fondo di cui all'art. 8 del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, e successive modificazioni, nei limiti di capienza del medesimo. Nel caso di temporanea incapienza del predetto fondo, la Consob provvede alla copertura delle spese di cui al comma 1 con le risorse di cui all'art. 40, comma 3, della legge 23 dicembre 1994, n. 724, e successive modificazioni.

2. Le spese indicate al comma 1 ammontano a:

a) euro cinquanta per le controversie in cui l'importo richiesto non superi euro cinquantamila;

b) euro cento per le controversie in cui l'importo richiesto sia superiore a euro cinquantamila e fino a euro centomila;

c) euro duecento per le controversie in cui l'importo richiesto sia superiore a euro centomila.

3. Ove il collegio accolga in tutto o in parte il ricorso, l'intermediario e' tenuto a versare la somma di:

a) euro quattrocento per le controversie in cui non sia riconosciuto alcun importo ovvero l'importo riconosciuto al ricorrente non superi euro cinquantamila;

b) euro cinquecento per le controversie in cui l'importo riconosciuto al ricorrente sia superiore a euro cinquantamila e fino a euro centomila;

c) euro seicento per le controversie in cui l'importo riconosciuto al ricorrente sia superiore a euro centomila.

#### **Capo IV**

##### **Disposizioni finali**

#### **Art. 19.**

##### **Disposizioni finali**

1. Tutti i termini previsti dal presente regolamento sono sospesi dal 1° al 31 agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio di ciascun anno.

2. L'Arbitro, entro il 31 marzo di ciascun anno, pubblica una relazione annuale concernente la propria attività nel rispetto delle previsioni di cui all'art. 141-quater, comma 2, del codice del consumo.

3. Con successive delibere la Consob detta disposizioni organizzative e di funzionamento dell'Arbitro.

#### **4 Arbitro Bancario Finanziario**

L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) è un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra i clienti e le banche e gli altri intermediari finanziari. E' composto da una Segreteria tecnica ed un Organo decidente articolato sul territorio nazionale in tre Collegi.

**Milano** decide i ricorsi dei clienti che hanno il domicilio in Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Liguria, Lombardia, Piemonte, Trentino-Alto Adige, Valle d'Aosta, Veneto.

**Roma** decide i ricorsi dei clienti che hanno il domicilio in Abruzzo, Lazio, Marche, Sardegna, Toscana, Umbria, oppure in uno Stato estero.

**Napoli** decide i ricorsi dei clienti che hanno il domicilio in Basilicata, Calabria, Campania, Molise, Puglia, Sicilia.

Relativi indirizzi:

Segreteria tecnica del Collegio di Milano: Via Cordusio, 5 - 20123 Milano; Telefono: 02 724241;

Segreteria tecnica del Collegio di Roma: Via Venti Settembre, 97/e - 00187 Roma; Telefono: 06 47921;

Segreteria tecnica del Collegio di Napoli: Via Miguel Cervantes, 71 - 80133 Napoli; Telefono: 081 7975111.

Per domicilio si intende l'indirizzo dichiarato dal cliente nel ricorso.

L'ABF puo' decidere su tutte le controversie che riguardano operazioni e servizi bancari e finanziari quali ad esempio i conti correnti, i mutui, i prestiti personali (comprese le controversie in materia di bonifici transfrontalieri):

- fino a 100.000 euro, se il cliente chiede una somma di denaro;
- senza limiti di importo, quando si chiede soltanto di accertare diritti, obblighi e facoltà (ad esempio quando si lamenta la mancata consegna della documentazione di trasparenza o la mancata cancellazione di un'ipoteca dopo aver estinto un mutuo).

Non puo' invece decidere su:

- controversie che riguardano servizi e attività di investimento quali ad esempio la compravendita di azioni e obbligazioni ovvero le operazioni in strumenti finanziari derivati.
- controversie che riguardano beni o servizi diversi da quelli bancari e finanziari, quali il bene concesso in leasing o venduto mediante operazioni di credito al consumo oppure le forniture connesse a operazioni di factoring.
- controversie già all'esame dell'autorità giudiziaria, di arbitri o di conciliatori. Il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario è tuttavia possibile se una procedura di conciliazione non va a buon fine.
- controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2007.

Prima di rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario, è necessario presentare in via preliminare il reclamo all'intermediario.

Se non riceve risposta entro 30 giorni oppure se non è soddisfatto della risposta, il cliente puo' presentare ricorso all'Arbitro, purché non siano trascorsi più di dodici mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario.

Prima di presentare il ricorso è necessario versare 20 euro come contributo alle spese della procedura.

Il versamento puo' essere effettuato:

- con bonifico bancario sul conto corrente intestato a "Banca d'Italia - Segreteria tecnica dell'Arbitro Bancario Finanziario" IBAN IT71M010000320500000000904;
- con versamento sul conto corrente postale n. 98025661 intestato a "Banca d'Italia - Segreteria tecnica dell'Arbitro Bancario Finanziario";
- in contanti presso tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico con eccezione delle unità specializzate nella vigilanza (vedi sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)).

In tutti i casi occorre indicare la causale "Ricorso ABF" e il codice fiscale o la Partita IVA del cliente cui il ricorso si riferisce.

Copia della ricevuta che attesta il pagamento deve essere inviata insieme al ricorso, che altrimenti sarà irricevibile.

Il modulo per il ricorso è disponibile sul sito web dell'Arbitro Bancario Finanziario [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) e presso tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico.

Il modulo compilato e firmato, con i relativi allegati, e l'attestazione del pagamento di 20 euro devono essere inoltrati, personalmente o tramite un rappresentante (includere le associazioni di categoria alle quali il cliente aderisce), con una delle seguenti modalità:

- per posta, via fax o con posta elettronica certificata (PEC), alla Segreteria tecnica competente o a tutte le Filiali della Banca d'Italia;
- a mano, presso tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico, che lo inviano alla Segreteria tecnica competente.

Presentato il ricorso all'ABF il cliente deve inviame immediatamente copia all'intermediario con lettera raccomandata AR o per posta elettronica certificata (PEC).

Per ulteriori informazioni si rinvia al sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)

Si riporta di seguito il testo delle:

#### **DISPOSIZIONI SUI SISTEMI DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE IN MATERIA DI OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI**

##### **SEZIONE I**

##### **DISPOSIZIONI DI CARATTERE GENERALE**

#### **1. Premessa**

L'articolo 128-bis del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385 (T.U.), introdotto dalla legge 28 dicembre 2005, n. 262, nel quadro delle iniziative promosse dall'Unione europea in materia di sistemi alternativi di risoluzione delle controversie, impone agli intermediari bancari e finanziari di aderire a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con i clienti e rimette a una delibera del CICR, su proposta della Banca d'Italia, la definizione dei criteri di svolgimento delle procedure e di composizione dell'organo decidente, in

modo da assicurarne l'imparzialità e la rappresentatività dei soggetti interessati; le procedure devono garantire la rapidità, l'economicità della soluzione delle controversie e l'effettività della tutela, senza pregiudicare per il cliente il ricorso a ogni altro mezzo di tutela previsto dall'ordinamento.

La delibera del CICR n. 275 del 29 luglio 2008 ha dettato la disciplina dei nuovi sistemi stragiudiziali, delineandone il campo di applicazione, la struttura, le regole fondamentali di svolgimento della procedura. Il sistema di risoluzione stragiudiziale disciplinato dalle presenti disposizioni è denominato "Arbitro Bancario Finanziario" o "ABF". Esso ha lo scopo di dirimere in modo semplice, rapido ed efficace le controversie tra i clienti e gli intermediari. L'ABF svolge in autonomia le proprie funzioni, delle quali ha la piena ed esclusiva titolarità.

Alla Banca d'Italia sono affidati compiti di carattere normativo per l'emanazione delle disposizioni applicative e di nomina dei membri dell'organo decidente, nonché lo svolgimento di alcune attività ausiliarie. Per svolgere queste ultime, la Banca d'Italia mette a disposizione dell'ABF mezzi e risorse, anche attraverso l'istituzione di strutture dedicate – le Segreterie tecniche – presso le Sedi della Banca d'Italia ove operano i collegi dell'ABF.

L'attività dell'ABF, quale sistema alternativo di risoluzione delle controversie, assume rilievo per il conseguimento di obiettivi di efficienza e competitività del sistema finanziario: meccanismi efficaci di definizione delle liti incentivano il rispetto dei principi di trasparenza e correttezza nelle relazioni con la clientela; migliorano la fiducia del pubblico nei prestatori dei servizi bancari e finanziari; costituiscono un utile presidio dei rischi legali e reputazionali a beneficio della stabilità degli intermediari e del sistema finanziario nel suo complesso.

Le decisioni dell'ABF sono pubbliche. Esse integrano il più ampio quadro informativo di cui la Banca d'Italia dispone nello svolgimento della propria funzione regolatrice e di controllo.

Ai sensi del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, l'esperimento della procedura dinanzi all'ABF costituisce - in alternativa al ricorso al procedimento di mediazione disciplinato dal medesimo decreto - condizione di procedibilità della domanda giudiziale relativa a contratti bancari e finanziari, nei limiti e alle condizioni previste dalle presenti disposizioni.

## 2. Fonti normative

La materia è regolata dalle seguenti disposizioni:

— articolo 128-bis del T.U., che prevede l'adesione dei soggetti di cui all'articolo 115 del medesimo testo unico a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela, rimettendo al CICR la definizione dei criteri di svolgimento delle procedure e di composizione dell'organo decidente;

— articolo 40 del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11, che prevede per gli utilizzatori dei servizi di pagamento il diritto di avvalersi di sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie e, a tal fine, stabilisce che le banche, gli istituti di moneta elettronica e gli istituti di pagamento aderiscono ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie previsti dall'articolo 128-bis del T.U.;

— articolo 5, comma 1, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, che prevede, per le controversie in materia di contratti bancari e finanziari, l'obbligo di esperire preliminarmente il procedimento di mediazione ai sensi del medesimo decreto, ovvero il procedimento istituito in attuazione dell'articolo 128-bis del T.U., quale condizione di procedibilità della domanda giudiziale;

— deliberazione del CICR n. 275 del 29 luglio 2008, recante "Disciplina dei sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela ai sensi dell'articolo 128-bis del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, e successive modificazioni".

Si richiamano, inoltre:

— l'articolo 23, comma 4, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, che esclude l'applicazione del titolo VI del T.U. ai servizi e alle attività di investimento, al collocamento di prodotti finanziari nonché alle operazioni e ai servizi che siano componenti di prodotti finanziari assoggettati alla disciplina del medesimo decreto legislativo. In ogni caso, alle operazioni di credito al consumo si applicano le pertinenti disposizioni del titolo VI del T.U.;

— la Raccomandazione della Commissione Europea 98/257/CE del 30 marzo 1998, riguardante i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo;

— le "Disposizioni sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" emanate dalla Banca d'Italia il 29 luglio 2009 (di seguito "disciplina di trasparenza dei servizi bancari e finanziari").

## 3. Definizioni

Ai fini della presente disciplina si definiscono:

— "Arbitro Bancario Finanziario" o "ABF", i sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie disciplinati dalle presenti disposizioni<sup>1</sup>;

— "associazioni degli intermediari", gli organismi associativi riconosciuti dalla Banca d'Italia, ai sensi del paragrafo 2 della sezione III, ai fini della designazione del componente dell'organo decidente espressione degli intermediari;

— "cliente", il soggetto che ha o ha avuto un rapporto contrattuale o è entrato in relazione<sup>2</sup> con un intermediario per la prestazione di servizi bancari e finanziari, ivi compresi i servizi di pagamento<sup>3</sup>. Per le operazioni di *factoring*, si considera cliente il cedente, nonché il debitore ceduto con cui il cessionario abbia convenuto la concessione di una dilazione di pagamento.

Non rientrano nella definizione di cliente i soggetti che svolgono in via professionale attività nei settori bancario, finanziario, assicurativo, previdenziale e dei servizi di pagamento, a meno che essi agiscano per scopi estranei all'attività professionale;

— "intermediari"<sup>4</sup>, le banche, gli intermediari finanziari iscritti nell'albo previsto dall'articolo 106 del T.U., i confidi iscritti nell'elenco previsto dall'articolo 112 del T.U., gli istituti di moneta elettronica, Poste Italiane S.p.A. in relazione all'attività di bancoposta, le banche e gli intermediari esteri che svolgono in Italia nei confronti del pubblico operazioni e servizi disciplinati dal titolo VI del T.U., gli istituti di pagamento;

— "reclamo", ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (es. lettera, fax, e-mail) all'intermediario un suo comportamento anche omissivo.

## 4. Ambito di applicazione oggettivo

All'Arbitro Bancario Finanziario possono essere sottoposte controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari. Sono escluse le controversie attinenti ai servizi e alle attività di investimento e alle altre fattispecie non assoggettate al titolo VI del T.U. ai sensi dell'articolo 23, comma 4, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58<sup>5</sup>.

All'ABF possono essere sottoposte tutte le controversie aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono. Se la richiesta del ricorrente ha ad oggetto la corresponsione di una somma di denaro a qualunque titolo, la controversia rientra nella cognizione dell'ABF a condizione che l'importo richiesto non sia superiore a 100.000 euro.

Sono escluse dalla cognizione dell'organo decidente le richieste di risarcimento dei danni che non siano conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione dell'intermediario; sono parimenti escluse le questioni relative a beni materiali o a servizi diversi da quelli bancari e finanziari oggetto del contratto tra il cliente e l'intermediario ovvero di contratti ad esso collegati (ad esempio, quelle riguardanti eventuali vizi del bene concesso in *leasing* o fornito mediante operazioni di credito al consumo; quelle relative alle forniture connesse a crediti commerciali ceduti nell'ambito di operazioni di *factoring*).

Non possono essere sottoposte all'ABF controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2009<sup>7</sup> (*tale disposizione decorrerà dal 1° luglio 2012*).

Non possono essere inoltre proposti ricorsi inerenti a controversie già sottoposte all'autorità giudiziaria, salvo i ricorsi proposti entro il termine fissato dal giudice ai sensi dell'art. 5, comma 1, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28. Anche in questi casi, resta fermo l'ambito della cognizione dell'ABF definito dalle presenti disposizioni.

L'ABF non può conoscere controversie per le quali sia pendente un procedimento di esecuzione forzata o di ingiunzione. Non possono altresì essere proposti ricorsi inerenti a controversie rimesse a decisione arbitrale ovvero per le quali sia pendente un tentativo di conciliazione o di mediazione ai sensi di norme di legge (ad esempio, decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28) promosso dal ricorrente o al quale questi abbia aderito<sup>8</sup>. Il ricorso all'ABF è tuttavia possibile in caso di fallimento di una procedura conciliativa già intrapresa; in questo caso – fermo restando quanto previsto dall'art. 5, comma 1, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28 – il ricorso può essere proposto anche qualora sia decorso il termine di 12 mesi di cui alla sezione VI, paragrafo 1.

<sup>2</sup> Tra le ipotesi di relazione con l'intermediario per la prestazione di servizi bancari e finanziari rientrano anche le trattative precontrattuali, che possono dar luogo a controversie concernenti il rispetto delle norme in materia di trasparenza, indipendentemente dall'effettiva conclusione di un contratto.

<sup>3</sup> Il riferimento è alla nozione di servizi di pagamento contenuta nella disciplina di trasparenza dei servizi bancari e finanziari.

<sup>4</sup> Fino all'entrata in vigore delle disposizioni di attuazione del Titolo III del decreto legislativo 13 agosto 2010, n. 141, i riferimenti agli intermediari finanziari iscritti nell'albo previsto dall'articolo 106 del T.U. e ai confidi iscritti nell'elenco previsto dall'articolo 112 del T.U. sono da intendersi, rispettivamente, agli intermediari finanziari iscritti negli elenchi di cui agli articoli 106 e 107 del T.U. e ai confidi iscritti nella sezione separata dell'elenco di cui all'articolo 106 del T.U. (nel testo previgente).

<sup>5</sup> L'articolo 23, comma 4, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 esclude l'applicazione del titolo VI del T.U. ai servizi e alle attività di investimento, al collocamento di prodotti finanziari nonché alle operazioni e ai servizi che siano componenti di prodotti finanziari assoggettati alla disciplina dell'articolo 25-bis ovvero della parte IV, titolo II, capo I, del medesimo decreto legislativo. In ogni caso, alle operazioni di credito al consumo si applicano le pertinenti disposizioni del titolo VI del T.U..

<sup>6</sup> Per la definizione dell'ambito applicativo delle presenti disposizioni rispetto a quelle adottate ai sensi del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, si richiamano i criteri stabiliti dalla disciplina di trasparenza dei servizi bancari e finanziari. In proposito, cfr. altresì il Regolamento Consob del 29 dicembre 2008, disciplinante le procedure di conciliazione e arbitrato in materia di servizi di investimento e gestione collettiva del risparmio previste dal decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, che rimette a un protocollo di intesa tra la Camera di conciliazione e arbitrato istituita presso la Consob e il sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie di cui all'articolo 128-bis del T.U. la risoluzione delle questioni relative all'ambito delle reciproche competenze.

<sup>7</sup> Resta fermo che non possono essere sottoposte all'ABF le controversie per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi della disciplina generale.

<sup>8</sup> I casi in cui l'arbitrato o il tentativo di conciliazione vengono promossi successivamente alla presentazione del ricorso sono disciplinati dalla sezione VI, par. 2.

<sup>1</sup> Ai sensi della delibera del CICR n. 275 del 29 luglio 2008, per sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie si intende l'insieme formato dall'organo decidente, composto in funzione degli interessi degli intermediari e dei clienti coinvolti nella controversia, dal procedimento e dalle relative strutture organizzative regolati dalla presente disciplina.

Nel caso di azione collettiva risarcitoria di cui all'articolo 140-bis del Codice del Consumo, la controversia si intende sottoposta all'autorità giudiziaria dal momento in cui il consumatore o utente aderisce all'azione collettiva.

## SEZIONE II ADESIONE ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

Gli intermediari sono tenuti ad aderire all'ABF e a uniformarsi a quanto previsto dalla delibera del CICR n. 275 del 29 luglio 2008 e dalle presenti disposizioni. L'adesione all'ABF costituisce una condizione per lo svolgimento dell'attività bancaria e finanziaria e per la prestazione di servizi di pagamento; la Banca d'Italia ne valuta l'eventuale violazione nell'ambito della sua azione di controllo<sup>9</sup>.

L'adesione all'ABF è comunicata per iscritto alla Banca d'Italia<sup>10</sup> secondo le seguenti modalità:

— le associazioni degli intermediari attestano alla Banca d'Italia la partecipazione all'ABF degli intermediari ad esse aderenti;  
— gli intermediari non aderenti alle associazioni di cui al precedente alinea comunicano alla Banca d'Italia la propria adesione nonché l'associazione degli intermediari alla quale fare riferimento sia per l'individuazione del componente dell'organo decidente sia per il versamento del contributo previsto dalla sezione V, paragrafo 1.

Gli intermediari di nuova costituzione e quelli che intendano iniziare a svolgere in Italia operazioni e servizi bancari e finanziari o a offrire servizi di pagamento in Italia, effettuano la comunicazione di adesione all'ABF prima di iniziare l'attività.

Possono non aderire all'ABF gli intermediari aventi sede in un altro Stato membro dell'Unione Europea che operano in Italia in regime di libera prestazione di servizi, purché aderiscano o siano sottoposti a un sistema di composizione stragiudiziale delle controversie estero partecipante alla rete Fin.Net promossa dalla Commissione Europea. A tali fini, gli intermediari in questione comunicano alla Banca d'Italia il sistema stragiudiziale al quale aderiscono o sono sottoposti nel Paese d'origine<sup>11</sup>.

## SEZIONE III ORGANO DECIDENTE

### 1. Articolazione territoriale

Le controversie sono rimesse alla cognizione di un organo decidente costituito secondo quanto previsto dal paragrafo 2 e articolato in tre collegi su base territoriale.

Il collegio con sede a Milano è competente per la decisione sui ricorsi presentati da clienti aventi il proprio domicilio in una delle seguenti Regioni: Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Liguria, Lombardia, Piemonte, Trentino-Alto Adige, Valle d'Aosta, Veneto.

Il collegio con sede a Roma è competente per la decisione sui ricorsi presentati da clienti aventi il proprio domicilio in: Abruzzo, Lazio, Marche, Sardegna, Toscana, Umbria. Il collegio è inoltre competente per i ricorsi presentati da clienti aventi il proprio domicilio in uno Stato estero.

Il collegio con sede a Napoli è competente per la decisione sui ricorsi presentati da clienti aventi il proprio domicilio in: Basilicata, Calabria, Campania, Molise, Puglia, Sicilia.

A tali fini si considera il domicilio del cliente dichiarato nel ricorso.

### 2. Nomina e composizione

Ciascun collegio dell'organo decidente è costituito da cinque membri:

- il presidente e due membri scelti dalla Banca d'Italia;
- un membro designato dalle associazioni degli intermediari;
- un membro designato dalle associazioni rappresentative dei clienti.

I criteri di imparzialità e di rappresentatività dell'organo decidente fissati dalla legge richiedono, secondo le indicazioni formulate dal CICR, che la composizione dei collegi sia tale da assicurare effettiva rappresentanza ai soggetti portatori dei diversi interessi coinvolti.

Per quanto riguarda il componente di cui alla lettera b), la designazione è rimessa a organismi associativi che presentino requisiti di ampia diffusione territoriale e di adeguata rappresentatività degli intermediari. La Banca d'Italia procede al riconoscimento degli organismi associativi che possono partecipare alla designazione del componente espresso dagli intermediari su istanza degli organismi stessi, verificando la sussistenza dei predetti requisiti<sup>12</sup>.

In casi eccezionali, ove sussistano comprovate esigenze di specializzazione e di rappresentatività dei componenti e a condizione che ciò non pregiudichi l'economicità e l'efficienza della procedura, la Banca d'Italia può consentire

che un organismo associativo designi più componenti dell'organo decidente, che si alternino in funzione delle caratteristiche del ricorso<sup>13</sup>.

La designazione del componente espresso dalle associazioni rappresentative dei clienti (lettera c) è effettuata:

— per i consumatori, dal Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU) di cui all'articolo 136 del Codice del Consumo;

— per le altre categorie di clienti, da associazioni di categoria che raccolgono, anche attraverso accordi con altre associazioni di categoria, un significativo numero di clienti distribuiti sull'intero territorio nazionale e che hanno svolto attività continuativa nei tre anni precedenti.

Nell'effettuare la designazione le associazioni degli intermediari e quelle rappresentative dei clienti attestano di aver verificato la sussistenza dei requisiti previsti nel successivo paragrafo 3<sup>14</sup>. Ai fini degli adempimenti di competenza, la Banca d'Italia può chiedere l'esibizione della relativa documentazione.

I componenti dell'organo sono nominati con provvedimento della Banca d'Italia. Con le medesime modalità sono designati e nominati uno o più componenti supplenti, che sono chiamati a sostituire i corrispondenti membri effettivi in caso di assenza, impedimento o astensione di questi ultimi. La sostituzione può essere disposta anche in relazione al flusso di ricorsi e ai carichi di lavoro, al fine di assicurare la funzionalità dell'attività del collegio.

La composizione dell'organo decidente, di cui il presidente verifica la regolare costituzione, varia secondo quanto previsto dal paragrafo 4.

In caso di assenza, impedimento o astensione del presidente, le relative funzioni sono svolte dal più anziano dei membri effettivi tra quelli scelti dalla Banca d'Italia (lettera a), ovvero, in mancanza, dal più anziano dei corrispondenti membri supplenti. L'anzianità si determina in base alla permanenza nella carica o, in caso di uguale permanenza, in base all'età anagrafica.

Il presidente coordina e regola l'attività del collegio, anche al fine di promuovere il rispetto dei termini della procedura.

La Banca d'Italia, al fine di assicurare l'effettivo e continuo funzionamento dell'organo, nel caso in cui gli organismi di cui al presente paragrafo non procedano alle designazioni dei membri (effettivi o supplenti) di competenza, può sollecitarli in tal senso; qualora le designazioni non siano effettuate entro 30 giorni dal sollecito, la Banca d'Italia nomina dei membri provvisori, che rimangono in carica fino alla reintegrazione dell'organo con la nomina dei componenti designati ai sensi del presente paragrafo.

Il presidente rimane in carica cinque anni e gli altri membri tre anni; il mandato è rinnovabile una sola volta.

Un impegno attivo e costante da parte dei componenti dell'organo è essenziale per assicurare la funzionalità e l'efficienza dell'ABF. In considerazione di ciò, la Banca d'Italia - valutate le eventuali giustificazioni presentate dall'interessato - può dichiarare la decadenza dall'ufficio dei componenti che abbiano effettuato reiterate assenze ovvero revocare componenti per giusta causa. Tra le cause di revoca rientrano, ad esempio, la perdita dei requisiti per la nomina previsti dal paragrafo 3 e le violazioni del codice deontologico di cui al paragrafo 4.

In caso di necessità, al fine di assicurare la continuità di funzionamento dell'organo, la Banca d'Italia può sostituire i componenti decaduti, revocati o dimissionari con membri provvisori, che rimangono in carica fino alla reintegrazione dell'organo con i componenti nominati ai sensi del presente paragrafo.

### 3. Requisiti

I componenti dell'organo debbono possedere requisiti di esperienza, professionalità, integrità e indipendenza.

Essi sono scelti tra docenti universitari in discipline giuridiche o economiche, professionisti iscritti ad albi professionali nelle medesime materie con anzianità di iscrizione di almeno dodici anni, magistrati in quiescenza, ovvero altri soggetti in possesso di una significativa e comprovata competenza in materia bancaria, finanziaria o di tutela dei consumatori<sup>15</sup>.

In considerazione della necessità di garantire un impegno attivo e costante dei componenti dell'organo decidente sono valutati, tra l'altro: i) il numero e la gravosità di altri incarichi già ricoperti; ii) l'età anagrafica del componente; iii) la prossimità del luogo di residenza o domicilio con la sede del Collegio.

Non possono essere nominati componenti dell'organo decidente coloro i quali: — siano stati condannati per uno dei reati previsti dalle norme che disciplinano l'attività bancaria, finanziaria, mobiliare, assicurativa, dalle norme in materia di mercati e valori mobiliari e di strumenti di pagamento, ovvero per i reati di riciclaggio e di usura;

— abbiano riportato condanne definitive per altri delitti non colposi o a pena detentiva, anche per contravvenzione;

<sup>9</sup> La mancata adesione all'ABF comporta anche l'applicazione della sanzione amministrativa pecuniaria di cui all'art. 144, comma 4, del T.U. La mancata adesione dell'intermediario comunque non comporta l'irricevibilità dei ricorsi presentati nei suoi confronti.

<sup>10</sup> Banca d'Italia, Servizio Rapporti Esterni e Affari Generali, Divisione Rapporti tra Intermediari e Clienti, via Milano 64, 00184 Roma.

<sup>11</sup> La comunicazione è effettuata prima di iniziare l'attività in Italia o al momento successivo in cui l'intermediario intende avvalersi di questa facoltà.

<sup>12</sup> Il riconoscimento viene effettuato entro 60 giorni dalla ricezione dell'istanza; l'unità organizzativa competente è il Servizio Rapporti Esterni e Affari Generali della Banca d'Italia.

<sup>13</sup> Così, in presenza di un unico organismo associativo riconosciuto, la Banca d'Italia può valutare la possibilità che questo designi due componenti per ciascun collegio, che si alternino in funzione della categoria di appartenenza del cliente che ha presentato il ricorso (consumatore o professionista/imprenditore).

<sup>14</sup> La designazione è comunicata al Servizio Rapporti Esterni e Affari Generali della Banca d'Italia.

<sup>15</sup> Per la valutazione di tale competenza sono considerate le esperienze nel settore finanziario (esponenti aziendali, componenti gli organi delle procedure di crisi, dipendenti delle autorità di vigilanza cessati dall'esercizio delle funzioni di vigilanza, revisori contabili, consulenti) e quelle maturate in generale nel campo dell'arbitrato o della conciliazione, nonché l'attività di docenza e le pubblicazioni in discipline giuridiche ed economiche.

- abbiano riportato condanne a pena detentiva, applicata su richiesta delle parti, non inferiore a sei mesi;
- siano incorsi nell'interdizione perpetua o temporanea dai pubblici uffici;
- siano stati sottoposti a misure di prevenzione o di sicurezza.

Non possono essere nominati componenti coloro che, nel biennio precedente, abbiano ricoperto cariche sociali o svolto attività di lavoro subordinato ovvero di lavoro autonomo avente carattere di collaborazione coordinata e continuativa presso gli intermediari o le loro associazioni o presso le associazioni dei consumatori o delle altre categorie di clienti.

Non possono essere nominati componenti coloro che ricoprono cariche politiche.

#### **4. Funzionamento**

Ciascuno dei collegi in cui si articola l'organo è regolarmente costituito con la presenza di tutti e cinque i suoi componenti. Eventuali impedimenti alla partecipazione alle riunioni sono comunicati senza ritardo alla segreteria tecnica dal componente interessato per consentire la convocazione del sostituto.

Il presidente approva il calendario delle riunioni del collegio predisposto dalla segreteria tecnica e assicura che la composizione dell'organo decidente sia adeguata alla tipologia delle parti coinvolte nel ricorso oggetto di trattazione, verificando che siano presenti i membri designati dalle pertinenti associazioni dei clienti e degli intermediari.

I componenti del collegio che si trovino in situazioni di conflitto di interessi rispetto alle parti o alle questioni oggetto della controversia<sup>16</sup> ne danno notizia senza ritardo alla segreteria tecnica, ai fini della convocazione dei relativi supplenti. Ove, in casi eccezionali, la situazione di conflitto di interessi emerga nel corso della riunione, la trattazione del ricorso viene rinviata.

La decisione sui ricorsi è assunta a maggioranza.

Il presidente coordina i lavori del collegio; accerta i risultati delle votazioni; sottoscrive la decisione.

Nel loro operato i membri del collegio si attengono al Regolamento per il funzionamento dell'Organo decidente dell'ABF e al codice deontologico predisposti dalla Banca d'Italia<sup>17</sup>.

#### **5. Collegio di coordinamento**

Il Collegio competente per la trattazione del ricorso, se ritiene che ricorrano questioni di particolare importanza o rileva che la questione sottoposta al suo esame abbia dato luogo o possa dare luogo a orientamenti non uniformi tra i singoli Collegi, dispone che il ricorso sia esaminato e deciso da una particolare composizione dell'ABF, denominata Collegio di coordinamento. La rimessione al Collegio di coordinamento può essere inoltre disposta dal presidente del Collegio territorialmente competente, prima che il ricorso venga esaminato dal Collegio stesso.

Il Collegio di coordinamento è composto dai presidenti dei tre Collegi nei quali si articola l'organo decidente, nonché da un membro designato dalle associazioni degli intermediari e da un membro designato dalle associazioni rappresentative dei clienti<sup>18</sup> appartenenti ai singoli Collegi. I membri designati dalle associazioni e i relativi supplenti sono annualmente estratti a sorte dalla Banca d'Italia nell'ambito dei componenti dei singoli Collegi. L'elenco dei componenti il Collegio di coordinamento e dei relativi supplenti è pubblicato sul sito web dell'ABF.

Le funzioni di presidente del Collegio di coordinamento sono svolte dal più anziano tra i presidenti dei singoli Collegi. L'anzianità si determina in base alla permanenza nella carica o, in caso di uguale permanenza, in base all'età anagrafica.

Qualora i singoli Collegi intendano discostarsi da una decisione presa dal Collegio di coordinamento, essi esplicitano nella motivazione della decisione le ragioni per le quali ritengono che le specificità del caso concreto rendono necessaria una soluzione diversa da quella a suo tempo adottata dal Collegio di coordinamento.

Salvo quanto previsto dal presente paragrafo, al Collegio di coordinamento si applicano le regole dettate nelle presenti disposizioni per i singoli Collegi, ivi comprese quelle sul funzionamento dell'organo decidente e quelle sull'adozione e sugli effetti delle decisioni; l'attività di segreteria tecnica per il Collegio di coordinamento è affidata alla segreteria del collegio competente sul ricorso o, nel caso di contestuale presentazione di una pluralità di ricorsi, alla segreteria individuata dalla Struttura centrale di coordinamento.

Le riunioni del Collegio di coordinamento possono svolgersi anche in modalità video-conferenza.

### **SEZIONE IV SEGRETARIA TECNICA**

#### **1. Organizzazione e funzioni**

L'attività ausiliaria di segreteria tecnica per l'organo decidente è svolta dalla Banca d'Italia ed è rimessa ad apposite strutture istituite presso le Sedi della Banca d'Italia di Milano, Roma e Napoli.

La segreteria tecnica:

- riceve i ricorsi presentati dalla clientela, provvedendo alla loro classificazione e all'apertura dei relativi fascicoli, e ne trasmette copia agli intermediari qualora non vi abbia già provveduto il cliente;
- riceve la documentazione relativa agli intermediari (controdeduzioni e documenti relativi alla procedura di reclamo);
- accerta completezza, regolarità e tempestività della documentazione presentata dalle parti e, ove ne ravvisi l'esigenza, chiede alle parti le necessarie integrazioni, fissando un termine per la loro produzione;
- nei casi di manifesta irricevibilità o inammissibilità del ricorso, sottopone prontamente lo stesso al presidente per l'assunzione delle determinazioni previste ai sensi della sezione VI, paragrafo 2;
- cura la formazione del fascicolo contenente il ricorso, le controdeduzioni, la documentazione presentata dalle parti, compresa quella relativa alla fase del reclamo, ed ogni altro documento ritenuto utile ai fini della decisione; il fascicolo è reso disponibile a ciascun componente il collegio prima della riunione in cui viene discusso il ricorso;
- predispone una relazione da rendere disponibile a ciascun componente del collegio prima della riunione in cui viene discusso il ricorso;
- sottopone al presidente per l'approvazione il calendario delle riunioni del collegio, tenendo conto di quanto previsto dal paragrafo 4 della precedente sezione; convoca i membri del collegio e li informa sull'agenda dei ricorsi da trattare;
- assiste alle riunioni del collegio e ne redige il verbale;
- cura le comunicazioni alle parti previste ai sensi delle presenti disposizioni, ovvero disposte dal presidente o dal collegio;
- alimenta l'archivio elettronico delle decisioni previsto dal paragrafo 2;
- provvede agli adempimenti necessari alla pubblicazione della notizia dell'inadempimento delle decisioni da parte degli intermediari secondo quanto previsto dalla sezione VI, paragrafo 4.

#### **2. Struttura centrale di coordinamento e Relazione sull'attività**

Una struttura, presso l'Amministrazione centrale della Banca d'Italia<sup>19</sup>, coordina le segreterie tecniche, cura il buon funzionamento del sistema e, in particolare provvede:

- alle attività connesse con la nomina, la revoca e la decadenza dei componenti dell'organo decidente;
- all'informativa al pubblico sulle attività svolte dall'ABF, curando la Relazione annuale sull'attività dell'ABF<sup>20</sup> e l'aggiornamento del relativo sito internet, anche con riguardo alla pubblicazione delle decisioni dei collegi e delle eventuali inadempienze degli intermediari;
- al monitoraggio dei processi di lavoro e all'individuazione di linee guida, al fine di garantire l'efficienza complessiva del sistema;
- al supporto specialistico nei confronti delle segreterie tecniche, anche con riguardo a questioni concernenti l'applicazione delle presenti disposizioni;
- all'individuazione della segreteria tecnica competente nel caso di pluralità di ricorsi rimessi contestualmente al Collegio di coordinamento;
- all'assistenza tecnico-operativa ai collegi;
- all'evoluzione della procedura informatica di supporto, in collaborazione con le funzioni tecniche della Banca d'Italia;
- agli adempimenti connessi alla partecipazione dell'ABF alla rete Fin.Net di cui alla sezione VII, paragrafo 1.

### **SEZIONE V COSTI**

#### **1. Compensi ai componenti dell'organo decidente**

Ciascun membro dell'organo ha diritto a un compenso determinato dalla Banca d'Italia; gli importi sono riportati in una tabella pubblicata sul sito internet [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it).

La Banca d'Italia provvede alla liquidazione dei compensi dei componenti (effettivi e supplenti) dell'organo decidente di cui alle lettere a) e c) della sezione

III, paragrafo 2. Sono a carico delle associazioni degli intermediari i compensi dei membri da esse designati.

Gli intermediari che non aderiscono alle associazioni degli intermediari versano il proprio contributo all'associazione alla quale gli stessi hanno fatto riferimento in sede di adesione all'ABF (cfr. sezione II). L'importo viene determinato dall'associazione al termine di ciascun anno solare in base al costo complessivo relativo ai componenti da essa designati, ripartito per il numero totale degli intermediari aderenti e di quelli non aderenti che a detta associazione hanno fatto riferimento.

<sup>16</sup> Ad esempio, per prestare o aver prestato occasionalmente la propria collaborazione professionale a favore di una delle parti della controversia nel triennio precedente.

<sup>17</sup> Cfr. il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it).

<sup>18</sup> I membri designati dalle associazioni dei clienti sono due (uno sorteggiato tra i membri designati dalle associazioni dei consumatori e uno fra i membri espressi dalle associazioni delle altre categorie di clienti) e si alternano a comporre il Collegio di coordinamento secondo le medesime regole previste dal par. 4 per il funzionamento dell'organo decidente.

<sup>19</sup> Area Vigilanza Bancaria e Finanziaria, Servizio Rapporti Esterni e Affari generali, Divisione Rapporti tra Intermediari e Clienti.

<sup>20</sup> La Relazione riporta anche informazioni di carattere statistico sulle procedure che hanno interessato nel corso dell'anno ciascun intermediario, ivi compreso il numero delle eventuali inadempienze e quello dei ricorsi nei quali è risultato soccombente rispetto al numero totale dei ricorsi decisi nei suoi confronti.

L'associazione degli intermediari comunica alla segreteria tecnica gli intermediari che non hanno versato il contributo relativo ai componenti da essa designati per l'adozione dei provvedimenti previsti alla sezione VI, paragrafo 4.

## **2. Contributo alle spese della procedura**

Il ricorso è gratuito per i clienti, salvo il versamento di un importo pari a 20 euro per contributo alle spese della procedura; il ricorso deve essere corredato, a pena di irricevibilità, dalla documentazione attestante l'avvenuto pagamento. Il collegio, qualora accolga il ricorso in tutto o in parte, prevede che l'intermediario:

- a) rimborsi al ricorrente il contributo versato;
- b) versi un importo pari a 200 euro per contributo alle spese della procedura.

La Banca d'Italia può rivedere la misura di detti importi alla luce dell'esperienza applicativa dell'Arbitro Bancario Finanziario.

Il versamento dei contributi alle spese della procedura è effettuato secondo modalità pubblicate sul sito internet dell'ABF.

L'inosservanza da parte dell'intermediario delle previsioni di cui alle lettere a) e b) costituisce inadempimento alla decisione del collegio.

## **SEZIONE VI PROCEDIMENTO E DECISIONE**

### **1. Avvio del procedimento**

Il ricorso all'ABF è preceduto da un reclamo preventivo all'intermediario<sup>21</sup>.

Il reclamo è effettuato secondo le modalità previste dalla disciplina di trasparenza dei servizi bancari e finanziari. Inoltre, le procedure interne adottate dall'intermediario devono assicurare che l'ufficio o il responsabile della gestione dei reclami:

- si mantenga costantemente aggiornato in merito agli orientamenti seguiti dall'organo decidente, attraverso la consultazione dell'archivio elettronico delle decisioni dei collegi pubblicato su internet ai sensi della sezione IV, paragrafo 2;

- valuti i reclami pervenuti anche alla luce dei predetti orientamenti, verificando se la questione sottoposta dal cliente rientri in fattispecie analoghe a quelle già decise dai collegi e considerando le soluzioni adottate in tali casi.

Il cliente rimasto insoddisfatto o il cui reclamo non abbia avuto esito nel termine di 30 giorni dalla sua ricezione da parte dell'intermediario può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario, anche senza avvalersi dell'assistenza di un avvocato. Il ricorso all'ABF non può essere proposto qualora siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario, ferma restando la possibilità di presentare un nuovo reclamo dopo la scadenza di questo termine. Il ricorso deve avere ad oggetto la stessa questione esposta nel reclamo; il cliente

può chiedere nel ricorso il risarcimento del danno anche quando tale richiesta non sia stata formulata nel reclamo, qualora il danno lamentato sia conseguenza immediata e diretta della medesima condotta dell'intermediario segnalata nel reclamo.

Il ricorso è sottoscritto dal cliente e può essere presentato, per conto di questi, da un'associazione di categoria alla quale il cliente medesimo aderisca, dal rappresentante legale o da un soggetto munito di procura, che può essere conferita anche nel ricorso. Esso è redatto utilizzando la modulistica pubblicata sul sito internet dell'ABF e reperibile presso tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico<sup>22</sup> e può essere, alternativamente:

- a) inviato direttamente, secondo le modalità indicate sulla modulistica, alla segreteria tecnica del collegio competente<sup>23</sup> o a qualunque Filiale della Banca d'Italia, che provvede a inoltrarlo senza indugio alla segreteria tecnica del collegio competente;
- b) presentato presso tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico, che provvedono come sopra.

Il cliente che abbia proposto un ricorso ai sensi della presente disciplina ne dà tempestiva comunicazione all'intermediario; qualora dalla documentazione inviata insieme al ricorso non risulti che tale comunicazione è stata effettuata, la segreteria tecnica che ha ricevuto il ricorso provvede essa stessa a trasmetterne tempestivamente copia all'intermediario. Entro 30 giorni dalla ricezione, l'intermediario trasmette alla competente segreteria tecnica le proprie controdeduzioni unitamente a tutta la documentazione utile ai fini della valutazione del ricorso, ivi compresa quella relativa alla fase di reclamo. Se l'intermediario aderisce a un'associazione degli intermediari, le controdeduzioni e la citata documentazione sono trasmesse, entro il medesimo termine di 30 giorni, alla predetta associazione, che entro 15 giorni dalla ricezione delle stesse provvede a inoltrarle alla segreteria tecnica.

La segreteria tecnica trasmette al ricorrente copia delle controdeduzioni.

Il ruolo svolto dalle associazioni di categoria dei clienti o degli intermediari nell'ambito della procedura di ricorso può consistere in un controllo di completezza e regolarità formale della documentazione da presentare e in una

funzione di raccordo con la segreteria tecnica; le associazioni dei clienti possono, inoltre, fornire assistenza agli aderenti nella redazione del ricorso; sono in ogni caso escluse valutazioni inerenti il merito della controversia o volte a prospettare i possibili contenuti della decisione del collegio.

Qualora il ritardo o l'assenza della documentazione dovuta dall'intermediario - anche a seguito di eventuali richieste di integrazione da parte della segreteria tecnica - rendano impossibile una pronuncia sul merito della controversia, l'organo decidente valuta la condotta dell'intermediario sotto il profilo della mancata cooperazione di quest'ultimo allo svolgimento della procedura, anche ai fini di quanto previsto dal paragrafo 4.

### **2. Svolgimento della procedura**

Il presidente, al quale il ricorso sia stato trasmesso dalla segreteria tecnica ai sensi della sezione IV, paragrafo 1, ove rilevi la manifesta irricevibilità o inammissibilità del ricorso<sup>24</sup>, lo dichiara inammissibile. Se, viceversa, il presidente rileva irregolarità sanabili o l'incompletezza della documentazione presentata, fissa un termine per la regolarizzazione o per le integrazioni necessarie e restituisce il ricorso alla segreteria tecnica. Decorso inutilmente il predetto termine, il ricorso è dichiarato inammissibile dal presidente.

La segreteria tecnica territorialmente competente cura gli adempimenti ed esercita i compiti previsti dalla sezione IV, paragrafo 1 esclusivamente sulla base della documentazione prodotta dalle parti.

Il collegio si pronuncia sul ricorso entro 60 giorni dalla data in cui la segreteria tecnica ha ricevuto le controdeduzioni o, in mancanza, dalla scadenza del termine previsto dal paragrafo 1 per la presentazione di queste ultime da parte dell'intermediario o dell'associazione alla quale il medesimo aderisca.

Il termine di 60 giorni può essere sospeso una o più volte, e in ogni caso per un periodo complessivamente non superiore a 60 giorni, dalla segreteria tecnica, nel corso della fase preparatoria, dal presidente ai fini della regolarizzazione del ricorso o dal collegio per chiedere ulteriori elementi alle parti. Il collegio, d'ufficio o su istanza di parte, dichiara l'interruzione del procedimento qualora il ricorrente, in relazione alla medesima controversia, comunichi di aver promosso o di aver aderito a un tentativo di conciliazione o di mediazione ai sensi di norme di legge. Se la conciliazione non riesce, il ricorso può essere riproposto senza necessità di un nuovo reclamo all'intermediario. In tal caso, le parti possono fare rinvio alla documentazione già presentata in occasione della precedente procedura di ricorso. Qualora la controversia sia sottoposta

dall'intermediario all'autorità giudiziaria<sup>25</sup> ovvero a giudizio arbitrale nel corso del procedimento, la segreteria tecnica richiede al ricorrente di dichiarare se questi abbia comunque interesse alla prosecuzione del procedimento dinanzi all'organo decidente. Ove il ricorrente non abbia manifestato il proprio interesse in tal senso entro 30 giorni dalla richiesta, il collegio dichiara l'estinzione del procedimento.

In caso contrario, il procedimento prosegue nonostante l'instaurazione del giudizio o dell'arbitrato.

In caso di rinuncia al ricorso, inequivocabilmente espressa dal ricorrente (o dal suo rappresentante in possesso di specifica procura), il collegio dichiara l'estinzione del procedimento. Se le parti raggiungono un accordo prima della decisione sul ricorso ovvero la pretesa del ricorrente risulta pienamente soddisfatta, il collegio dichiara, anche d'ufficio, la cessazione della materia del contendere.

La segreteria tecnica dà tempestiva comunicazione alle parti della dichiarazione di interruzione, di estinzione o di cessazione della materia del contendere.

### **3. Decisione sul ricorso**

La decisione sul ricorso è assunta sulla base della documentazione raccolta nell'ambito dell'istruttoria, applicando le previsioni di legge e regolamentari in materia, nonché eventuali codici di condotta ai quali l'intermediario aderisca. Essa può contenere indicazioni volte a favorire le relazioni tra intermediari e clienti.

La decisione, corredata della relativa motivazione, è comunicata alle parti entro 30 giorni dalla pronuncia. Se il presidente così dispone, alle parti può essere comunicato prontamente il dispositivo e, successivamente, la motivazione della decisione, in ogni caso non oltre 30 giorni dalla pronuncia.

Nel caso in cui accolga il ricorso in tutto o in parte, il collegio fissa il termine entro il quale l'intermediario deve adempiere alla decisione; in mancanza di fissazione del termine, l'intermediario è tenuto ad adempiere entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione completa della motivazione.

<sup>21</sup> Sono tuttavia ammissibili i ricorsi proposti in assenza di reclamo all'intermediario relativi a controversie pendenti davanti all'autorità giudiziaria per le quali il giudice abbia rilevato il mancato esperimento della condizione di procedibilità di cui all'art. 5, comma 1, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28.

<sup>22</sup> L'elenco è pubblicato sul sito internet dell'ABF.

<sup>23</sup> La zona di competenza territoriale di ciascun collegio è definita ai sensi della sezione III, par. 1.

<sup>24</sup> La manifesta irricevibilità o inammissibilità ricorre nei casi di palese incompletezza, irregolarità o intempestività del ricorso, ad esempio: a) ricorsi che palesemente non rientrino nella competenza dell'ABF; b) ricorsi proposti oltre la scadenza del termine di 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario; c) ricorsi in cui sia indeterminato il cliente o l'intermediario oppure proposti nei confronti di soggetti che non sono intermediari; d) ricorsi in cui manchi la contestazione di un comportamento dell'intermediario; e) ricorsi per i quali non sia attestato il versamento del contributo spese di 20 euro; f) ricorsi presentati senza utilizzare l'apposita modulistica oppure privi di firma.

<sup>25</sup> L'estinzione del procedimento opera soltanto se il giudice non dichiara entro la prima udienza l'improcedibilità della domanda giudiziale per il mancato esperimento della condizione di procedibilità, fissando alle parti i termini di cui all'art. 5, comma 1, del d.lgs. n. 28/2010.

Resta ferma la facoltà per entrambe le parti di ricorrere all'autorità giudiziaria ovvero ad ogni altro mezzo previsto dall'ordinamento per la tutela dei propri diritti e interessi.

#### **4. Pubblicità dell'inadempimento**

Entro il termine fissato per l'adempimento ai sensi del paragrafo 3, l'intermediario comunica alla segreteria tecnica le azioni poste in essere per dare attuazione alla decisione del collegio. Gli intermediari che aderiscono alle associazioni degli intermediari possono effettuare la comunicazione per il loro tramite.

Qualora risulti l'inadempimento dell'intermediario e nei casi dubbi, la segreteria tecnica ne informa il collegio; ove quest'ultimo accerti l'inadempimento, ne viene data notizia secondo le modalità stabilite dal presente paragrafo.

Viene resa pubblica, altresì, la mancata cooperazione al funzionamento della procedura da parte dell'intermediario. Tra i casi di mancata cooperazione rientrano, ad esempio, l'omissione o il ritardo nell'invio della documentazione richiesta che abbiano reso impossibile una pronuncia sul merito della controversia, o il mancato versamento dei contributi previsti dalla sezione V, paragrafo 1.

La notizia dell'inadempienza dell'intermediario o della sua mancata cooperazione è pubblicata sul sito internet dell'ABF e, a cura e spese dell'intermediario, in due quotidiani ad ampia diffusione nazionale. Nel caso in cui sia stata comunicata la sottoposizione della controversia all'Autorità giudiziaria, ne viene fatta menzione in sede di pubblicazione.

#### **5. Correzione della decisione e altre richieste delle parti**

La parte interessata può, entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione completa della motivazione di cui alla sez. VI, par. 3, chiederne la correzione nei soli casi in cui essa sia affetta da omissioni o errori materiali o di calcolo. La richiesta di correzione è inviata alla segreteria tecnica del collegio che ha adottato la decisione.

La richiesta è esaminata in via preliminare dal presidente o da un componente del collegio da lui delegato il quale, se rileva la manifesta insussistenza dei presupposti per la correzione, dichiara la richiesta inammissibile.

Negli altri casi, la richiesta viene dichiarata ammissibile. La segreteria tecnica dà notizia alle parti della dichiarazione di inammissibilità o di ammissibilità.

La dichiarazione di ammissibilità interrompe il termine a carico dell'intermediario per l'adempimento della decisione. Nel trasmettere alle parti la

dichiarazione di ammissibilità della richiesta di correzione, la segreteria tecnica comunica loro il verificarsi dell'interruzione.

Il collegio si pronuncia sulla richiesta entro 30 giorni dalla dichiarazione di ammissibilità. La pronuncia è comunicata dalla segreteria tecnica alle parti.

Se la pronuncia accoglie la richiesta di correzione, integra la decisione. Qualora la decisione richieda un adempimento da parte dell'intermediario, il collegio fissa il relativo termine, che decorre dalla data della comunicazione della pronuncia.

Eventuali altre richieste o comunicazioni delle parti conseguenti alla decisione vengono sottoposte dalla segreteria tecnica al presidente del collegio; quest'ultimo fornisce indicazioni in ordine alla risposta da indirizzare alle parti oppure sottopone la questione al collegio per le opportune determinazioni.

### **SEZIONE VI-BIS**

#### **SEGNALAZIONE DEL PREFETTO ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO**

##### **1. Premessa**

L'articolo 27-bis, comma 1-quinquies, del decreto legge 24 gennaio 2012, n. 1, convertito con modificazioni dalla legge 24 marzo 2012, n. 27, come modificato dal decreto legge 24 marzo 2012, n. 29, convertito con modificazioni dalla legge 18 maggio 2012, n. 62, prevede quanto segue:

*“Ove lo ritenga necessario e motivato, il prefetto segnala all'Arbitro bancario e finanziario, istituito ai sensi dell'art. 128-bis del testo unico di cui al decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, specifiche problematiche relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari. La segnalazione avviene a seguito di istanza del cliente in forma riservata e dopo che il prefetto ha invitato la banca in questione, previa informativa sul merito dell'istanza, a fornire una risposta argomentata sulla meritevolezza del credito. L'Arbitro si pronuncia non oltre trenta giorni dalla segnalazione.”*

La previsione di legge si applica ai rapporti tra banche e clienti nei casi in cui la contestazione alla banca tragga origine dalla mancata erogazione, dal mancato incremento o dalla revoca di un finanziamento, dall'inasprimento delle condizioni applicate a un rapporto di finanziamento o da altri comportamenti della banca conseguenti alla valutazione del merito di credito del cliente.

La disciplina contenuta nell'articolo 27-bis, comma 1-quinquies, del decreto legge 24 gennaio 2012, n. 1, prevede che la procedura di ricorso all'ABF sia avviata a seguito della segnalazione del prefetto. Rimane fermo il diritto del cliente di adire direttamente l'ABF, secondo le procedure ordinarie, fino al momento in cui il prefetto non abbia trasmesso la segnalazione.

La legge comporta la deroga alle procedure ordinarie in relazione al ruolo assegnato ai prefetti nella procedura davanti all'Arbitro Bancario Finanziario e al termine di 30 giorni entro il quale deve essere assunta la decisione; nei paragrafi successivi si riportano le regole speciali che conseguono direttamente alla previsione di legge e quelle rese necessarie da esigenze di

coordinamento di quest'ultima con la disciplina generale sull'ABF. Rimane ferma, in quanto non espressamente derogata dalla legge, la disciplina sull'ABF contenuta nell'articolo

128-bis del TUB, nella deliberazione del CICR 29 luglio 2008, n. 275, e nelle presenti disposizioni. Si applicano, in particolare, le disposizioni contenute nella Sezione I, paragrafo 4, relativamente al valore delle controversie che possono essere sottoposte all'ABF, e quelle contenute nella Sezione VI, paragrafo 3, in tema di criteri per la decisione sul ricorso.

Ove non diversamente specificato dalla presente sezione, rimangono ferme le disposizioni che attribuiscono al cliente oneri e diritti nell'ambito della procedura.

#### **2. Presentazione del ricorso all'ABF**

La procedura di ricorso all'ABF è avviata dal prefetto, che a tal fine trasmette alla segreteria tecnica del collegio competente una segnalazione contenente la seguente documentazione:

a) l'istanza con la quale il cliente, secondo le modalità stabilite dall'Amministrazione degli Interni, chiede al prefetto di avviare la procedura prevista dall'articolo 27-bis, comma 1-quinquies, del decreto legge 24 gennaio 2012, n. 1;

b) l'invito a fornire una risposta argomentata sulla meritevolezza del credito che il prefetto ha formulato alla banca ai sensi dell'articolo 27-bis, comma 1-quinquies, del decreto legge 24 gennaio 2012, n. 1;

c) la risposta della banca all'invito indicato alla lettera b), nella quale essa è tenuta a formulare osservazioni anche sugli eventuali rilievi sollevati dal cliente o dal prefetto;

d) una relazione con la quale il prefetto motiva le ragioni per le quali ritiene necessario sottoporre la questione all'ABF e riporta l'oggetto del ricorso.

Qualora il prefetto intenda formulare richieste o indicare fatti sui quali la banca non ha avuto modo di esprimere le proprie difese nella risposta di cui al punto c), il prefetto acquisisce le controdeduzioni della banca su tali aspetti, ne tiene conto ai fini della relazione e le invia alla segreteria tecnica, unitamente alla documentazione indicata ai punti precedenti.

Il prefetto può effettuare la segnalazione all'ABF anche se la banca non fornisce la risposta prevista al punto c) o le controdeduzioni indicate al punto d) entro 30 giorni dalla ricezione della relativa richiesta ovvero entro il diverso termine fissato dall'Amministrazione degli Interni.

La segnalazione del prefetto è inviata contestualmente al cliente e alla banca.

Ai ricorsi proposti ai sensi della presente sezione non si applicano:

- la sezione V, paragrafo 2, limitatamente al contributo alle spese di procedura a carico del cliente;

- le disposizioni sul reclamo e sulle modalità di presentazione del ricorso contenute nella sezione VI, paragrafo 1.

#### **3. Svolgimento della procedura e decisione sul ricorso**

La segreteria tecnica territorialmente competente cura gli adempimenti ed esercita le funzioni previste dalla sezione IV, paragrafo 1. Essa, in particolare, cura la formazione del fascicolo da sottoporre ai componenti del collegio, nel quale la relazione del prefetto tiene luogo della relazione di cui alla sezione IV, paragrafo 1.

Qualora la segreteria tecnica ravvisi l'esigenza di integrazioni ovvero quando il presidente rilevi irregolarità sanabili o l'incompletezza della documentazione, viene fissato il termine per la regolarizzazione o per le integrazioni necessarie.

Il collegio si pronuncia sulla segnalazione del prefetto entro 30 giorni dalla data della sua ricezione da parte della segreteria tecnica. Tale termine può essere sospeso una o più volte secondo quanto previsto dal paragrafo 3 della sezione VI, in ogni caso per un periodo complessivamente non superiore a 30 giorni.

La segreteria tecnica comunica la decisione sul ricorso alle parti, secondo quanto previsto nel paragrafo 3 della sezione VI, e, per conoscenza, al prefetto.

### **SEZIONE VII DISPOSIZIONI FINALI**

#### **1. Adesione alla rete Fin.Net**

L'Arbitro Bancario Finanziario aderisce alla rete Fin.Net<sup>26</sup>. La rete, volta a favorire lo sviluppo e la cooperazione dei sistemi di *alternative dispute resolution* (ADR) nell'ambito dello spazio economico europeo, è composta da organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie operanti nei settori bancario, finanziario e assicurativo insediati nei diversi Stati membri; essa permette al consumatore di rivolgersi al proprio sistema nazionale di ADR, il quale, avvalendosi del supporto informativo fornito dalla rete stessa, lo mette in collegamento - se esistente - con il sistema equivalente nel Paese in cui opera l'intermediario.

In virtù dell'adesione alla rete Fin.Net, il cliente italiano che intenda presentare un ricorso stragiudiziale nei confronti di un intermediario estero il quale, ai sensi della sezione II, non sia tenuto ad aderire all'ABF, può contattare la segreteria tecnica. Questa verifica se l'intermediario estero aderisca a un

<sup>26</sup> La rete Fin.Net è stata promossa dalla Commissione europea a partire dal 2001, in attuazione della propria Raccomandazione del 30 marzo 1998 riguardante i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo.

sistema stragiudiziale facente parte della rete Fin.Net e, in caso positivo, fornisce al cliente ogni informazione utile sul funzionamento della rete, presta assistenza al medesimo nella predisposizione del ricorso, cura le comunicazioni tra il cliente e il sistema di ADR competente per la trattazione del ricorso e, su richiesta di quest'ultimo, fornisce collaborazione tecnica e giuridica in ordine alle questioni oggetto del ricorso.

Sempre in virtù dell'adesione alla rete Fin.Net, l'ABF può essere adito in relazione a controversie promesse da clienti residenti o domiciliati in altro Stato membro, qualora ciò sia previsto dalla disciplina di tale Stato.

### **2. Trasparenza e contratti**

Gli intermediari forniscono alla clientela adeguata informativa in merito alle procedure di ricorso, richiamando nella documentazione di trasparenza (cfr. la "Disciplina di trasparenza dei servizi bancari e finanziari") il diritto del cliente di adire l'ABF e riportando le informazioni necessarie per contattare il medesimo (indirizzi, numeri di telefono, sito internet).

Il diritto di ricorrere all'ABF non può formare oggetto di rinuncia da parte del cliente e deve essere espressamente previsto nel contratto se questo contiene clausole compromissorie o concernenti il ricorso ad altri meccanismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

### **3. Sospensione dei termini**

Tutti i termini previsti dalle presenti disposizioni sono sospesi ogni anno dal 1° al 31 agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio.

## **IH) Nota informativa ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 30 giugno 2003 n. 196**

Nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, La informiamo sul trattamento dei Suoi dati personali, che la nostra Società intende acquisire o già detiene, e sui Suoi diritti.

I Suoi dati personali, forniti da Lei o da altri soggetti<sup>1</sup>, sono trattati per:

a) finalità strettamente connesse e strumentali alla gestione dei servizi Bancari e finanziari da Lei richiesti<sup>2</sup> o in Suo favore previsti;

b) finalità connesse agli obblighi previsti da leggi, regolamenti, normative comunitarie nonché da disposizioni impartite da autorità legittimate dalla legge e da organi di vigilanza e controllo;

c) finalità di controllo della qualità dei servizi offerti, di informazione su prodotti, servizi o iniziative della Società o di Terzi, di ricerca ed indagini di mercato, funzionali all'attività della Società (eseguite direttamente o attraverso società specializzate), per le quali Lei ha facoltà di manifestare o negare il consenso.

In relazione a specifiche operazioni o servizi da Lei richiesti (ad esempio erogazione di mutui assistiti da assicurazione, pagamento in via continuativa di quote associative a movimenti politici, associazioni sindacali, etc.) la Società può venire in possesso di dati sensibili o giudiziari<sup>3</sup>; i Suoi dati sensibili saranno trattati limitatamente a quanto necessario o strumentale all'esecuzione delle Sue richieste, solo con il Suo consenso scritto e in conformità alle autorizzazioni del Garante.

Per il perseguimento delle sopraindicate finalità, i Suoi dati possono essere comunicati e/o trattati da soggetti di nostra fiducia che svolgono per nostro conto, in Italia o all'estero, compiti di natura operativa, tecnica od organizzativa<sup>4</sup>.

I Suoi dati inoltre potranno essere comunicati alla società SIA S.p.A. per la prevenzione e controllo del rischio d'insolvenza.

<sup>1</sup> Altri soggetti che effettuano operazioni che La riguardano legate ai rapporti contrattuali in essere con la Società o che, per soddisfare ad una Sua richiesta (ad esempio, ai fini della concessione di finanziamento) o per adempiere ad obblighi contrattuali (ad esempio, ai fini della prestazione del servizio di consulenza), forniscono alla Società informazioni sul Suo patrimonio o sulle Sue attività economiche, finanziarie, commerciali, professionali, ecc..

<sup>2</sup> Ad esempio, conto corrente, apertura di credito, mutui e finanziamenti, libretti di deposito, deposito di strumenti finanziari, gestione valori mobiliari, incasso effetti, documenti e assegni, cambio di valute estere, cassette di sicurezza, carte di credito, bancomat, pagamento utenze, contributi e tributi, sottoscrizione di quote di fondi comuni di investimento, sottoscrizione di SICAV, mandati di gestione, etc.

<sup>3</sup> L'art. 4, co. 1, lett. d) del D. Lgs. 196/2003 definisce sensibili, ad esempio, i dati relativi allo stato di salute, alle opinioni politiche e sindacali e alle convinzioni religiose; lo stesso art. 4, co. 1, lett. e) definisce giudiziari i dati inerenti il casellario giudiziale, l'anagrafe delle sanzioni amministrative dipendenti da reato o dei carichi pendenti e la qualità di imputato o di indagato.

<sup>4</sup> I soggetti possono svolgere la funzione di Responsabili del nostro trattamento, oppure operare in totale autonomia come distinti Titolari di trattamenti aventi le medesime finalità sopra indicate o finalità ad esse correlate. Si tratta, in particolare, di società del gruppo e di soggetti che si occupano: di servizi organizzativi, operativi, amministrativi, informatici o di assistenza tecnico-organizzativa; della gestione di esattorie e tesorerie; delle lavorazioni massive relative a pagamenti, effetti, assegni e altri titoli; di servizi di posta e spedizione; di attività di consulenza; di attività di assistenza ai clienti o attività necessarie per l'esecuzione delle disposizioni ricevute dagli interessati o per prestazioni di servizi nei confronti degli stessi (ad es. call center); di attività di archiviazione della documentazione e data entry; della gestione di servizi di pagamento, di carte di credito; del controllo delle frodi; dell'esecuzione di richieste avanzate e/o operazioni disposte dall'intermediario relative a prodotti o servizi di terzi collocati, distribuiti o erogati dalla Società; della revisione contabile; della gestione, anche parziale, del sistema informatico e del sito della Società e di assistenza ai medesimi; di società che effettuano il servizio di "Corporate Banking InterBancario"; del recupero dei crediti.

La Società può, inoltre, comunicare i Suoi dati ad altri Intermediari Bancari, finanziari e assicurativi, ad organismi associativi e consorzi del settore Bancario, alle autorità che svolgono funzioni di vigilanza e controllo e in genere a soggetti con funzioni di rilievo pubblicitario ed in particolare a Banca d'Italia, a Consob, all'Ufficio Italiano Cambi, al Ministero dell'Economia, al Ministero del lavoro e delle politiche Sociali, al Ministero delle Attività produttive, e ad altre Banche dati alle quali la comunicazione è obbligatoria. Per quanto qui non indicato, tali distinti Titolari forniranno una specifica informativa sul trattamento dei dati personali da essi effettuato.

I Suoi dati saranno altresì comunicati, come previsto dalla disciplina contro il riciclaggio, ad organismi istituzionali ed altre banche dati (ad es., l'Unità di Informazione Finanziaria presso la Banca d'Italia); le informazioni relative alle operazioni oggetto di segnalazione potranno inoltre, ai sensi della stessa disciplina contro il riciclaggio, essere comunicate alle Società del Gruppo Generali.

I Suoi dati possono inoltre essere conosciuti dai nostri collaboratori specificatamente autorizzati a trattare tali dati, in qualità di Responsabili o Incaricati, secondo profili operativi agli stessi attribuiti, in relazione alle funzioni svolte (ad es., in caso di trattamento dei Suoi dati richiesti ai sensi della disciplina contro il riciclaggio sopracitata, al fine di gestire l'archivio unico informatico).

I Suoi dati, ivi compresi quelli inerenti ad eventuali rapporti di investimento o di natura bancaria da Lei intrattenuti con società non appartenenti al Gruppo Generali che Lei abbia comunicato alla nostra Società, non sono peraltro soggetti a diffusione.

Il trattamento dei Suoi dati avviene mediante strumenti manuali ed automatizzati, con modalità strettamente correlate alle finalità sopra indicate e, comunque, in modo da garantirne la sicurezza e la riservatezza; le disposizioni impartite telefonicamente formeranno oggetto di registrazione vocale su nastri magnetici, mentre quelle impartite per via telematica verranno registrate su supporto informatico: le predette registrazioni formeranno parte della documentazione contrattuale e pertanto verranno conservate per il tempo prescritto dalla vigenti disposizioni di legge.

Per dare corso ad operazioni finanziarie internazionali (ad es., un bonifico transfrontaliero) e ad alcune specifiche operazioni in ambito nazionale richieste dalla clientela, è necessario utilizzare un servizio di messaggistica internazionale.

Il servizio è gestito dalla "Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication" (SWIFT) avente sede legale in Belgio (v. <http://www.swift.com> per l'informativa sulla protezione dati).

La Società comunica a SWIFT (titolare del sistema SWIFTNet Fin) dati riferiti a chi effettua le transazioni (quali, ad es., i nomi dell'ordinante, del beneficiario e delle rispettive banche, le coordinate bancarie e la somma) e necessari per eseguirle.

Allo stato, le banche non potrebbero effettuare le suddette operazioni richieste dalla clientela senza utilizzare questa rete interbancaria e senza comunicare ad essa i dati sopra indicati.

Ad integrazione delle informazioni che abbiamo già fornito ai clienti sono emerse due circostanze su cui desideriamo informarLa:

a) tutti i dati della clientela utilizzati per eseguire (tutte) le predette transazioni finanziarie attualmente vengono - per motivi di sicurezza operativa duplicati, trasmessi e conservati temporaneamente in copia da SWIFT in un server della società, sito negli Stati Uniti d'America;

b) i dati memorizzati in tale server sono utilizzabili negli Usa in conformità alla locale normativa. Competenti autorità statunitensi (in particolare, il Dipartimento del tesoro) vi hanno avuto accesso - e potranno accedervi ulteriormente - sulla base di provvedimenti ritenuti adottabili in base alla normativa Usa in materia di contrasto del terrorismo. Il tema è ampiamente dibattuto in Europa presso varie istituzioni in relazione a quanto prevede la normativa europea in tema di protezione dei dati.

Le ricordiamo anche che l'interessato conserva i Suoi diritti previsti dall'art. 7 del Codice in materia di protezione dei dati personali.

Senza i Suoi dati, non potremmo fornirLe i servizi in tutto o in parte. Alcuni dati, poi, devono essere comunicati da Lei o da terzi per obbligo di legge<sup>5</sup>.

Lei ha diritto di conoscere, in ogni momento, quali sono i Suoi dati presso di noi, la loro origine, e come vengono utilizzati; ha inoltre il diritto di farli aggiornare, rettificare, integrare o cancellare, chiederne il blocco ed opporsi al loro trattamento<sup>6</sup>.

Titolare del trattamento è Banca Generali S.p.A., con sede legale in Trieste, via Machiavelli 4, che si avvale di Responsabili; Responsabile designato per il riscontro all'Interessato in caso di esercizio dei diritti ex art. 7 del D. Lgs. 196/2003 è la Direzione Operativa. Ogni informazione in merito ai soggetti o alle categorie di soggetti cui vengono comunicati i dati o che possono venire a conoscenza in qualità di Responsabili o Incaricati può essere richiesta alla citata Direzione (Direzione Operativa - Banca Generali S.p.A. - Corso Cavour, 5/A, 34132 Trieste).

Il sito [www.bancagenerali.it](http://www.bancagenerali.it) riporta ulteriori notizie in merito alle politiche privacy della nostra Società, tra cui l'elenco aggiornato dei Responsabili, dei soggetti a cui i dati possono essere comunicati e le informative in uso.

Sulla base di quanto sopra, con la dichiarazione resa nel modulo di richiesta di attivazione del Servizio di Collocamento e Scheda Anagrafica Cliente contenuti nella Parte A, Lei può esprimere il consenso al trattamento dei dati - eventualmente anche sensibili - effettuato dalla Società, alla loro

<sup>5</sup> Lo prevede ad esempio la disciplina contro il riciclaggio e l'art. 29 del D.Lgs. n. 11/2010 per trattamenti volti a prevenire, individuare e indagare casi di frode nei pagamenti.

<sup>6</sup> Questi diritti sono previsti dall'art. 7 del Codice. La cancellazione e il blocco riguardano i dati trattati in violazione di legge. Per l'integrazione occorre vantare un interesse. Il diritto di opposizione può essere sempre esercitato nei riguardi del materiale commerciale e pubblicitario, della vendita diretta o delle ricerche di mercato. Negli altri casi, l'opposizione presuppone un motivo legittimo.

comunicazione ai soggetti o categorie di soggetti indicati nella presente informativa e al trattamento da parte di questi ultimi.

Inoltre, barrando le apposite caselle, Lei può decidere liberamente di autorizzare la Società a trattare i Suoi dati per finalità di promozione commerciale e di analisi di mercato volte a migliorare i servizi offerti o a far conoscere i nuovi prodotti e servizi della Società e di altre società del Gruppo Bancario Banca Generali o del Gruppo Generali o di società terze.

**II) Informativa sulla dichiarazione resa dal Cliente ai sensi dell'art. 21 del D.Lgs. 231/2007 e succ. mod. in materia di prevenzione dell'utilizzo del sistema finanziario a scopo di riciclaggio dei proventi di attività criminose e di finanziamento del terrorismo**

Il presente documento ha la finalità di informare la Società circa il trattamento da parte della Società – necessario ad ottemperare ad obblighi di legge in materia di antiriciclaggio in sede di insaturazione del rapporto continuativo che si intende accendere ovvero di esecuzione delle operazioni occasionali che si intende porre in essere – di Suoi dati personali che la Società stessa è tenuta ad acquisire dai Clienti o potenziali Clienti al fine di adempiere agli “obblighi di adeguata verifica della clientela” previsti dall'art. 18 del Decreto Legislativo 21 novembre 2007 n. 231 e succ. mod. (di seguito anche “Decreto”), che dà attuazione in Italia alle disposizioni della Direttiva 2005/60/CE relativa alla prevenzione dell'utilizzo del sistema finanziario a scopo di riciclaggio dei proventi di attività criminose e di finanziamento del terrorismo nonché della Direttiva 2006/70/CE che ne reca misure di esecuzione.

Gli obblighi di adeguata verifica della clientela consistono nelle seguenti attività:

- identificazione del Cliente e verifica della Sua identità sulla base di documenti, dati o informazioni ottenuti da una fonte affidabile e indipendente;
- identificazione dell'eventuale Titolare Effettivo e verifica della Sua identità;
- ottenimento di informazioni sullo scopo e sulla natura prevista del rapporto continuativo;
- svolgimento di un controllo costante nel corso del rapporto continuativo.

Con riguardo al cliente persona giuridica si segnala che, ai sensi dell'art. 1 del D.Lgs. 231/2007 e succ. mod. e dell'art. 2 dell'Allegato Tecnico di cui al richiamato Decreto nonché dei successivi provvedimenti attuativi in materia di adeguata verifica della clientela, si intende per **“Titolare Effettivo”**: **la persona o le persone fisiche che, in ultima istanza, possiedono o controllano il Cliente ovvero ne risultano beneficiari**, nonché la persona fisica per conto della quale è realizzata un'operazione, come di seguito individuate:

1) nel caso in cui il Cliente sia una **Società**: la persona fisica o le persone fisiche che, in ultima istanza, possiedono o controllano la società attraverso il possesso o il controllo diretto o indiretto di una percentuale superiore al 25% del capitale sociale o dei diritti di voto in seno a tale entità giuridica, anche tramite azioni o portatore (purché non si tratti di società quotate) ovvero la persona fisica o le persone fisiche che esercitano in altro modo il controllo sulla direzione dell'entità giuridica.

Il titolare effettivo può rinvenirsi in uno o più soggetti preposti all'amministrazione della società, in considerazione dell'eventuale influenza da questi esercitata sulle decisioni riservate ai soci, con riguardo, in particolare, alle decisioni relative alla nomina degli amministratori. Tale circostanza assume precipuo rilievo quando non ricorra alcuna delle condizioni di cui ai precedenti due paragrafi. Quest'ultima situazione può riscontrarsi, ad esempio, nelle società ad azionariato diffuso o nelle società cooperative;

2) nel caso in cui sia una **Società Fiduciaria di Amministrazione di cui alla L. n.1966/39** che agisce per conto dei Fiduciari, la stessa Società Fiduciaria - Cliente è tenuta a fornire per iscritto a Banca Generali S.p.A. tutte le informazioni necessarie ed aggiornate di cui sia a conoscenza sui Fiduciari quali titolari effettivi del rapporto;

3) nel caso in cui il Cliente sia una **Fondazione** o un **Trust**, il “Titolare Effettivo” va individuato:

a) nelle persone fisiche beneficiarie del 25% o più del patrimonio della Fondazione o del Trust, qualora i futuri beneficiari siano già stati determinati; viceversa, qualora i beneficiari non risultino ancora determinati, nella categoria di persone nel cui interesse principale è istituita o agisce la Fondazione o il Trust;

b) e nella persona o persone fisiche che esercitano il controllo, anche di fatto, sul 25% o più del patrimonio della Fondazione o del Trust;

c) e, se diverso, in ciascun Trustee del Trust, se non già identificato.

4) nel caso in cui il Cliente sia un **Organizzazione non profit**, si applica quanto previsto al precedente punto elenco, lett. a) e b);

5) nei **caso diversi da quelli indicati nei paragrafi precedenti** (ad esempio, quando il cliente sia un consorzio o altra organizzazione connotata da una struttura proprietaria analoga o altra organizzazione o associazione di qualsiasi natura), il “Titolare Effettivo” va individuato:

a) nei soggetti che detengono una quota superiore al 25% del fondo o patrimonio dell'organizzazione;

b) e – se diversi – nei soggetti che, in forza del contratto costitutivo dell'organizzazione ovvero di altri atti o circostanze, siano titolari di una

percentuale dei voti all'interno dell'organo decisionale dell'organizzazione superiore al 25% o del diritto di esprimere la maggioranza dei preposti all'amministrazione.

Il Titolare Effettivo può rinvenirsi in uno o più soggetti preposti all'amministrazione, in considerazione dell'eventuale influenza da questi esercitata sulle decisioni riservate ai partecipanti all'organizzazione, con riguardo, in particolare, alle decisioni relative alla nomina dei preposti all'amministrazione. Tale valutazione assume precipuo rilievo quando con riferimento al cliente non ricorrano le condizioni di cui alle precedenti lettere a) e b).

**In tutti i casi sopra descritti, se uno o più dei soggetti individuati in base ai predetti criteri non è una persona fisica, il Titolare Effettivo corrisponde alla persona fisica o alle persone fisiche che, in ultima istanza, possiedono o esercitano il controllo diretto o indiretto sul cennato soggetto.**

L'art. 28 della citata normativa prevede obblighi rafforzati quando il Cliente non è fisicamente presente o per le operazioni compiute ed i rapporti continuativi intrattenuti con “Persone Politicamente Esposte”.

Per **“Persone Politicamente Esposte”** si intendono:

**1- le persone fisiche che occupano o hanno occupato importanti cariche pubbliche** ovvero: a) i capi di Stato, i capi di Governo, i Ministri e i Vice Ministri o Sottosegretari; b) i parlamentari; c) i membri delle corti supreme, delle corti costituzionali e di altri organi giudiziari di alto livello le cui decisioni non sono generalmente soggette a ulteriore appello, salvo in circostanze eccezionali; d) i membri delle Corti dei conti e dei consigli di amministrazione delle banche centrali; e) gli ambasciatori, gli incaricati d'affari e gli ufficiali di alto livello delle forze armate; f) i membri degli organi di amministrazione, direzione o vigilanza delle imprese possedute dallo Stato. In nessuna delle categorie sopra specificate rientrano i funzionari di livello medio o inferiore. Le categorie di cui alle lettere da a) a e) comprendono, laddove applicabili, le posizioni a livello europeo e internazionale;

**2- i loro familiari diretti** ovvero: a) il coniuge; b) i figli e i loro coniugi; c) coloro che nell'ultimo quinquennio hanno convissuto con i soggetti di cui alle precedenti lettere; d) i genitori;

**3- i soggetti con i quali le persone di cui al numero 1 intrattengono notoriamente stretti legami** ovvero: a) qualsiasi persona fisica che ha notoriamente la titolarità effettiva congiunta di entità giuridiche o qualsiasi altra stretta relazione d'affari con una persona di cui al comma 1; b) qualsiasi persona fisica che sia unica titolare effettiva di entità giuridiche o soggetti giuridici notoriamente creati di fatto a beneficio della persona di cui al comma 1. La informiamo, quindi, che la predetta normativa, all'art. 21, impone al Cliente di fornire, sotto la propria personale responsabilità, tutte le informazioni aggiornate necessarie per l'adempimento dei previsti obblighi di adeguata verifica della clientela, il cui mancato rilascio determina, ai sensi dell'art. 23, l'impossibilità di instaurare il rapporto continuativo o di eseguire le operazioni. La informiamo, altresì, che il citato Decreto, all'art. 55, prevede responsabilità penali in capo al Cliente, in ipotesi di omissione o false informazioni rese in sede di adempimento dei prescritti obblighi di adeguata verifica della clientela. La Società, in qualità di “Titolare” del trattamento dei dati e delle informazioni da Lei forniti, assicura che i dati in suo possesso sono trattati nell'ambito della propria attività tipica, in adempimento di obblighi di adeguata verifica della clientela e comunicazione di informazioni dell'interessato, in conformità a quanto previsto dalle sopra richiamate disposizioni in materia di prevenzione del fenomeno del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo. Al fine di identificare eventuali “Titolari Effettivi”, i dati da Lei forniti potranno essere integrati, all'occorrenza, facendo ricorso a pubblici registri, elenchi, atti o documenti conoscibili da chiunque e potranno, altresì, essere comunicati ad Autorità e Organi di Vigilanza e Controllo. La informiamo che, pertanto, il descritto trattamento dei dati personali non necessita del Suo consenso in quanto necessario ad ottemperare ai sopra segnalati obblighi di legge.

## GLOSSARIO

### A pronti (operazione)

Tipologia di contratto di Borsa la cui esecuzione, cioè la materiale consegna dei titoli da parte del venditore e il pagamento del relativo prezzo da parte del compratore, ha luogo immediatamente.

### A termine (operazione)

Tipologia di contratto di Borsa che ha per oggetto la compravendita di titoli, merci o cambi ad una data futura. La possibilità di stabilire il prezzo dei titoli, della merce o il tasso di cambio prima della scadenza del contratto, copre l'acquirente e il venditore dalle eventuali perdite derivanti da oscillazioni improvvise e non previste dei prezzi.

### Asset Class:

Classi di investimenti finanziari che possono essere distinte in base a delle proprietà peculiari. Esempi di asset class sono:

- liquidità e strumenti assimilati (i.e., depositi, bot, conti correnti)
- Obbligazioni: investment grade, high yield, junk; governative o societarie; breve, medio, lungo termine; domestiche, estere, mercati emergenti
- Azioni: value o growth; large cap (elevata capitalizzazione) o small cap (piccola capitalizzazione); domestiche, estere, mercati emergenti

- Immobiliare
- Divise estere
- Risorse naturali (petrolio, gas, carbone, ecc.)
- Metalli preziosi
- Beni di lusso (luxury collectables): opere d'arte, vini di pregio, automobili, gioielli, ecc.
- Altro

#### Azioni

Titoli rappresentativi di quote di capitale delle società che misurano la partecipazione del socio nella società; ogni azione è un'unità distinta, autonoma e di identico valore. Assumendo la qualifica di socio il possessore delle azioni è titolare sia di diritti patrimoniali sia di diritti amministrativi. Le principali tipologie di azioni sono:

- **Azioni ordinarie:** è la forma più diffusa di azioni presenti nel mercato borsistico; esse attribuiscono ai soci tutti i normali diritti di partecipazione, il diritto di voto sia nelle assemblee ordinarie che straordinarie, sono nominative, hanno diritto al dividendo e al rimborso del capitale in caso di liquidazione dopo le azioni con privilegi di natura patrimoniale (azioni privilegiate e di risparmio); le azioni beneficiano degli altri diritti economici (il diritto di opzione), di partecipazione (diritto a partecipare, a intervenire e votare nelle assemblee ordinarie e straordinarie) e di informativa, impugnativa e di controllo.

- **Azioni privilegiate:** azioni che garantiscono ai loro titolari un diritto di preferenza nella distribuzione degli utili, delle perdite e/o nel rimborso del capitale al momento dello scioglimento della società. I titolari delle azioni privilegiate competono il diritto di opzione e di recesso, oltre che i diritti di impugnativa e di convocazione, di informativa e di controllo.

- **Azioni di risparmio:** categoria di azioni che garantisce al possessore un privilegio di natura patrimoniale (nella distribuzione degli utili e nel rimborso del capitale) ma che è priva di diritto di voto nelle assemblee ordinarie o straordinarie della società, conservando i diritti d'impugnativa e di convocazione, di informativa e di controllo. Tale categoria tutela la posizione dei piccoli risparmiatori che, con l'acquisto dei titoli, perseguono l'intento di investire i propri risparmi più che di partecipare ad un'attività economica.

#### Banca Depositaria

Soggetto preposto alla custodia del patrimonio di un fondo e al controllo della gestione al fine di garantire il criteri di separatezza contabile e i principi di correttezza e di trasparenza amministrativa.

Allo scopo di garantire efficienza nell'esecuzione delle istruzioni impartite dalla società di gestione del risparmio e una maggior tutela ai partecipanti, attraverso la separazione della custodia dei beni del fondo dal potere di gestione, la normativa prevede la presenza obbligatoria (ed esclusiva) della banca depositaria. Accanto alla funzione principale di custodia del patrimonio del fondo altre funzioni non meno importanti sono attribuite alla banca depositaria, quali:

- 1) il controllo dell'intera gestione del fondo a garanzia dell'investitore;
- 2) l'esecuzione delle istruzioni impartite dalla società di gestione del risparmio, se non contrarie alla legge, al regolamento, allo statuto o alle prescrizioni degli organi di vigilanza;
- 3) l'accertamento che nelle operazioni relative al fondo la controprestazione sia ad essa rimessa nei termini d'uso;
- 4) il regolamento delle sottoscrizioni e dei rimborsi delle quote del fondo;
- 5) la registrazione contabile degli strumenti finanziari custoditi;
- 6) l'incasso delle cedole.

La banca depositaria, inoltre, è responsabile nei confronti della società di gestione e dei singoli partecipanti al fondo di ogni pregiudizio da essi subito in conseguenza dell'inadempimento degli obblighi derivanti dallo svolgimento della sua funzione. Pur essendo individuato, con la scelta del depositario, il soggetto responsabile dei compiti di custodia può, ferma restando la propria responsabilità nei confronti della società di gestione e dei partecipanti, subdepositare la totalità o una parte degli strumenti finanziari di pertinenza dell'OICR

**Benchmark** (vedi parametro oggettivo di riferimento)

#### Bond – Obbligazione

E' il termine internazionale con il quale vengono indicati questi titoli.

#### Certificates

I certificates sono strumenti finanziari derivati cartolarizzati che replicano, con o senza effetto leva, l'andamento dell'attività sottostante e che possono prevedere condizioni risolutive o la modifica delle caratteristiche contrattuali al raggiungimento di determinati livelli di prezzo dell'attività sottostante.

#### Clearing House – Stanza di compensazione

Luogo dove i soggetti (tipicamente le Banche e gli altri operatori di Borsa) con opposte posizioni creditorie e debitorie provvedono alla chiusura delle stesse. Per estensione, viene definito stanza di compensazione anche l'organismo, presente nelle Borse valori, preposto alla chiusura delle posizioni aperte in strumenti derivati tramite la consegna fisica o la compensazione con posizioni opposte. In Italia le funzioni di *Clearing House* sono assolve dalla Cassa di compensazione e Garanzia.

Le funzioni esercitate da una *Clearing House* possono essere riassunte nel seguente modo:

- essa diviene la *controparte* delle operazioni concluse in borsa, subordinando l'accettazione di ciascun contratto alla corrispondenza dei margini stabiliti;
- si fa *garante* del buon fine;

- esegue l'adeguamento delle diverse posizioni rispetto al prezzo di chiusura al termine di ciascuna giornata (*marking to the market*);

- seleziona gli Intermediari che possono divenire suoi membri;

- diffonde giornalmente le informazioni sull'*open interest* (posizioni rimaste aperte alla fine della seduta borsistica);

- garantisce anche la fase di *consegna* dei contratti giunti in scadenza.

#### CO.N.SO.B (Commissione Nazionale per le Società e la Borsa)

Organismo di controllo introdotto con la legge 7 giugno 1974 n. 216 allo scopo di regolamentare e tutelare il mercato mobiliare e del risparmio. Composta da 5 membri scelti dal Consiglio dei Ministri, ad uno dei quali viene attribuita la qualifica di Presidente. Alla Commissione spetta l'ammissione di nuovi titoli in Borsa, la sospensione o la cancellazione dal listino di società in fase di difficoltà, l'approvazione dei prospetti informativi di tutti i tipi (nuove ammissioni, aumenti di capitale, fondi comuni d'investimento, società fiduciarie) relativi alle sollecitazioni del pubblico risparmio, la fissazione della partita negoziabile in Borsa per ogni titolo, la fissazione degli scarti di garanzia per le operazioni a termine. La Consob può inoltre effettuare ispezioni presso gli studi degli agenti di cambio per verificare la regolarità delle loro operazioni, convocare gli amministratori delle società quotate per avere informazioni sulla gestione, imporre loro la diffusione di particolari notizie per assicurare la trasparenza del mercato.

**Collocamento**  
Operazione consistente nell'attività di distribuzione di strumenti finanziari nuovi o già emessi, offerti rispettivamente in sottoscrizione o in vendita ai risparmiatori.

#### Collocamento

In particolare si distingue:

- **collocamento puro** in cui l'operatore si limita ad effettuare attività di mera assistenza nella fase del collocamento dei titoli sul mercato, percependo una provvigione per l'attività prestata;

- **collocamento con assunzione di garanzia nei confronti dell'emittente**, in cui l'operatore, contro provvigione, oltre a prestare assistenza per il collocamento dei titoli si assume l'onere di sottoscrivere in proprio i titoli che restino non collocati al termine dell'operazione;

- **collocamento con sottoscrizione**, in cui l'operatore sottoscrive i titoli che poi collocherà sul mercato nei tempi e nei modi che ritiene più opportuni;

- **collocamento con acquisto a fermo**, in cui l'operatore acquista gli strumenti finanziari già emessi per poi collocarli sul mercato.

#### Commissione

La cifra fissata per il pagamento degli Intermediari per le operazioni sul mercato.

Generalmente si calcola in percentuale sul valore della transazione.

#### Commodity future

Particolare tipologia di contratto futuro (*future*) in cui ci si obbliga a scambiare una prefissata quantità di merce a una data prefissata e a un determinato prezzo fissato alla data della contrattazione.

#### Covered Warrant

Strumento finanziario derivato emesso da un intermediario finanziario che conferisce all'acquirente il diritto di acquistare (*covered warrant call*) o vendere (*covered warrant put*) un'attività sottostante a un prezzo prestabilito (prezzo di esercizio o *strike price*) a (o entro) una prefissata scadenza.

#### Currency future

Particolare tipologia di contratto futuro (*future*) in cui ci si obbliga a scambiare una valuta per un'altra a una data specifica al prezzo (cambio) fissato alla data della contrattazione.

#### Derivati: v. Strumenti finanziari derivati

#### Derivati OTC

I derivati negoziati al di fuori dei mercati regolamentati, cd. "*over the counter* (Otc)" (ad es. swap, opzioni).

#### Divisa

Titolo di credito o ordine di pagamento espresso in moneta estera utilizzato dagli operatori commerciali per regolare i loro rapporti di debito e di credito con l'estero.

La divisa è generalmente oggetto di negoziazione presso le Borse valori, ove si determina il suo prezzo, detto corso del cambio, che è espresso in valuta nazionale.

#### Emittenti

Soggetti che, per il finanziamento delle proprie attività, emettono strumenti finanziari atti alla circolazione e quindi a essere scambiati su un mercato. Le imprese organizzate in forma di società di capitali, gli enti pubblici e lo Stato sono i più importanti emittenti di strumenti finanziari.

#### Fair Value

Rappresenta il "valore corretto" di una posizione determinato utilizzando le quotazioni di mercato (*mark to market*) o, ove queste non siano disponibili o formate in maniera efficiente, applicando modelli teorici di pricing (*mark to model*).

#### Fondo comune di investimento

Patrimonio autonomo, suddiviso in quote, di pertinenza di una pluralità di partecipanti, gestito in monte; il patrimonio del fondo, sia aperto che chiuso, può essere raccolto mediante una o più emissioni di quote.

- **Fondo comune di investimento aperto:** fondo comune di investimento i cui partecipanti hanno diritto di chiedere, in qualsiasi tempo, il rimborso delle quote secondo le modalità previste dalle regole di funzionamento del fondo.

- **Fondo comune di investimento chiuso:** fondo comune di investimento in cui il diritto al rimborso delle quote viene riconosciuto ai partecipanti solo a scadenze predeterminate. Tale fondo consente di entrare solamente nel periodo di sottoscrizione ed uscire al termine della vita del fondo, salvo cessione della quota.

#### **Future**

Contratto a termine su merci, titoli o indici, trattato su un mercato regolamentato.

Il venditore del future si impegna a cedere all'acquirente il bene sottostante il contratto ad una certa data futura contro pagamento immediato di una somma di denaro, pari al valore attuale che il bene, secondo le stime delle parti, avrà alla data di cessione, al lordo delle spese per la sua conservazione.

#### **Holding Period**

Rappresenta il periodo di tempo per il quale il cliente desidera conservare l'investimento

#### **Interesse**

Remunerazione del capitale preso a prestito.

#### **Intermediazione finanziaria**

Esercizio, nei confronti del pubblico, delle attività di assunzione di partecipazioni (azionarie e obbligazionarie), di erogazione di finanziamenti, di intermediazione in cambi e più in generale di qualsiasi attività di negoziazione finanziaria per conto di terzi.

#### **Leva Finanziaria (Leverage)**

Multiplo finanziario che rappresenta la redditività del capitale netto di una società. Si ricava dal rapporto fra l'indebitamento finanziario netto della società e il suo patrimonio netto. A parità di utili generati dall'attività, la redditività del capitale proprio (ROE) cresce al crescere del *leverage*. Più aumenta il *leverage*, maggiore sarà il profilo di rischio.

Sui mercati finanziari, in particolare nei mercati derivati, si definisce *leverage* l'acquisto o la vendita di attività finanziarie per un ammontare superiore al capitale posseduto.

**Leverage** : v. **Leva Finanziaria**

#### **Liquidità finanziaria**

Capacità di un titolo a essere venduto velocemente e senza che il suo possessore debba sostenere dei costi per ricercare un acquirente.

#### **Margini**

Percentuale del controvalore di titoli acquistati o venduti allo scoperto, che un Intermediario deve mantenere in forma facilmente liquidabile, a garanzia delle possibili variazioni di prezzo. I margini devono essere corrisposti a titolo di deposito cauzionale da chiunque voglia stipulare un **contratto future**. I margini possono essere:

-  **margine iniziale:** è rappresentato da una percentuale, a secondo del contratto a cui si fa riferimento, del valore nominale del contratto stesso. La percentuale viene stabilita dalla *Clearing House*. Il margine iniziale può essere corrisposto in contanti, titoli di Stato, lettere di credito sottoscritte dalle maggiori Banche;

-  **margine di consegna:** è finalizzato a garantire il rischio delle variazioni di prezzo di titoli da consegnare tra l'ultimo giorno di negoziazione e il giorno di consegna;

-  **margine di variazione:** viene determinato con il *marking to the market* che consiste nel liquidare, giornalmente, le perdite ed i profitti realizzati da ciascun Intermediario aderente. Il margine di variazione può essere corrisposto solo in contanti.

#### **Mercato regolamentato**

Sistema, amministrato e/o gestito dal gestore del mercato, che consente o facilita l'incontro - al suo interno ed in base alle sue regole non discrezionali - di interessi multipli di acquisto e di vendita di terzi relativi a strumenti finanziari, in modo da dare luogo a contratti relativi a strumenti finanziari ammessi alla negoziazione conformemente alle sue regole e/o ai suoi sistemi, e che è autorizzato e funziona regolarmente e ai sensi delle disposizioni previste dalle norme vigenti. I mercati regolamentati sono identificati dalla presenza di un'organizzazione e di regole di funzionamento istituzionalizzate.

#### **Negoziazione per conto proprio**

Attività di acquisto e vendita di strumenti finanziari svolta dall'operatore per conto proprio (*dealer*), il quale movimentare proprie posizioni in titoli.

Nella prestazione del servizio di negoziazione per conto proprio gli Intermediari autorizzati comunicano all'investitore, all'atto della ricezione dell'ordine, il prezzo al quale sono disposti a comprare o a vendere gli strumenti finanziari ed eseguono la negoziazione contestualmente all'assenso dell'investitore; sul prezzo pattuito non possono applicare alcuna commissione.

#### **Negoziazione per conto terzi**

Attività di intermediazione in cui il soggetto si pone nei confronti della Clientela come puro Intermediario o *broker*, senza movimentare posizioni in proprio, ma facendo transitare gli ordini stessi sul mercato, dietro corresponsione di una commissione variabile, calcolata in percentuale sul controvalore della transazione (sia di acquisto, sia di vendita).

#### **Normativa FATCA**

La **Normativa FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act)** è stata introdotta dal Governo degli Stati Uniti d'America il 18 marzo 2010, con lo scopo di individuare, dissuadere e scoraggiare l'evasione fiscale *offshore* da parte di cittadini o residenti statunitensi (persone fisiche o giuridiche).

Per il conseguimento di tale obiettivo, la normativa prevede l'invio all'Autorità Fiscale statunitense (*Internal Revenue Service - IRS*), da parte degli intermediari finanziari esteri, di specifici reporting di informazioni su cittadini e residenti statunitensi, che detengono conti e depositi fuori dal territorio degli Stati Uniti d'America.

Il quadro normativo di riferimento FATCA è rappresentato dal **Regolamento definitivo (Final Regulations - FR)** del Dipartimento del Tesoro USA e dell'Erario USA del 17 gennaio 2013 che ha delineato gli adempimenti operativi.

E' stato quindi firmato in data 10 gennaio 2014 un apposito **Accordo intergovernativo (Intergovernmental Agreement - IGA) tra il Governo statunitense ed il Governo italiano** ai fini dell'applicazione della normativa FATCA, con successiva emanazione della **legislazione italiana di recepimento (Legge 18 giugno 2015, n. 95 "Ratifica ed esecuzione dell'Accordo tra il Governo della Repubblica italiana e il Governo degli Stati Uniti d'America finalizzato a migliorare la compliance fiscale internazionale e ad applicare la normativa FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act), con Allegati, fatto a Roma il 10 gennaio 2014, nonché disposizioni concernenti gli adempimenti delle istituzioni finanziarie italiane ai fini dell'attuazione dello scambio automatico di informazioni derivanti dal predetto Accordo e da accordi tra l'Italia e altri Stati esteri") ed attuazione.**

In particolare, in forza della disciplina sopra richiamata (di seguito, e nella modulistica contrattuale messa a disposizione da Banca Generali S.p.A., anche "Normativa FATCA") - a cui si rinvia per maggiori informazioni - gli intermediari finanziari italiani sono tenuti:

- ad effettuare una serie di **procedure di adeguata verifica in materia fiscale** (c.d. "*due diligence*") per l'identificazione e la comunicazione di "Conti Finanziari" statunitensi oggetto di segnalazione e di pagamenti a determinate istituzioni finanziarie localizzate in un Paese che non abbia sottoscritto un analogo accordo intergovernativo, applicando le definizioni, le procedure, le eccezioni e i termini contemplati dalla medesima disciplina di cui sopra. In special modo, tali procedure di adeguata verifica prevedono in capo agli intermediari finanziari obblighi di identificazione della clientela ai fini della Normativa FATCA, con possibilità di richiedere al cliente di produrre un'attestazione di residenza fiscale (autocertificazione sul proprio status fiscale; certificato di residenza fiscale/valido documento d'identità), nonché obblighi di monitoraggio per individuare ai sensi della Normativa FATCA eventuali mutate circostanze riferite alla clientela e/o ai relativi conti finanziari intrattenuti con Banca Generali S.p.A., che comportino una diversa classificazione fiscale della stessa clientela e/o dei medesimi conti finanziari;
- ad adempiere gli **obblighi di comunicazione all'Agenzia delle Entrate** italiana fornendo a quest'ultima una serie di informazioni anagrafiche e finanziarie previste da tale disciplina in relazione ad ogni conto finanziario statunitense oggetto di segnalazione.

Ai fini della Normativa FATCA si considera "residente fiscale negli Stati Uniti ai fini FATCA" il soggetto che possiede almeno uno dei seguenti requisiti:

- a) sia "Cittadino Statunitense", intendendosi per tale anche la persona che è nata negli Stati Uniti d'America e non è più ivi residente o non lo è mai stato (c.d. cittadinanza per nascita);
- b) sia residente stabilmente negli USA;
- c) sia in possesso della "Green Card", rilasciata dall' "Immigration and Naturalization Service";
- d) abbia soggiornato negli USA per il seguente periodo minimo :
  - 31 giorni nell'anno di riferimento e,
  - 183 giorni nell'arco temporale di un triennio, calcolati computando :
    - interamente i giorni di presenza nell'anno di riferimento;
    - un terzo dei giorni di presenza dell'anno precedente;
    - un sesto dei giorni di presenza per il secondo anno precedente.

Non si considera tuttavia "residente fiscale negli Stati Uniti ai fini FATCA":

- a) l'insegnante che ha soggiornato temporaneamente negli Stati Uniti se in possesso di una visa del tipo "J" o "Q"
- b) lo studente che ha soggiornato temporaneamente negli Stati Uniti se in possesso di una visa del tipo "J", "Q", "F" o "M"
- c) il soggetto che ha soggiornato temporaneamente negli Stati Uniti a seguito di incarichi di Governi esteri presso ad esempio ambasciate, consolati ed organizzazioni internazionali
- d) il coniuge o il figlio non sposato di età inferiore ai 21 anni di una delle persone descritte nei punti precedenti

#### **Obbligazione**

Titolo che attesta il credito del portatore nei confronti di un Ente o una Società e che attribuisce al proprietario il diritto a ricevere un interesse ed il rimborso entro la scadenza del prestito, sulla base del piano di ammortamento. I titoli obbligazionari sono a tutti gli effetti un credito verso la società.

L'obbligazione frutta un interesse calcolato sul valore nominale, può essere fisso oppure variabile.

Le obbligazioni possono essere:

**al portatore.** Il possessore dell'obbligazione al portatore è legittimato all'esercizio del diritto in essa menzionato in base alla presentazione del titolo.

Le obbligazioni al portatore si trasferiscono attraverso la semplice consegna del titolo;

**nominate.** Il possessore del titolo è legittimato all'esercizio del diritto in esso menzionato per effetto dell'intestazione a suo favore contenuta nel titolo e nel registro dell'emittente. Il trasferimento si opera mediante l'annotazione del nome dell'acquirente sul titolo e nel registro dell'emittente o col rilascio di un nuovo titolo intestato al nuovo titolare o mediante girata autenticata da un notaio o da un agente di cambio, purché la girata venga annotata nel registro dell'emittente.

Tra i numerosi tipi di obbligazioni possono essere ricordati:

- **obbligazioni partecipanti**, in cui la remunerazione periodica del capitale è commisurata, in tutto o in parte, agli utili di bilancio della società emittente;
- **obbligazioni indicizzate**, in cui gli interessi periodici e/o il valore di rimborso dipendono dall'andamento di un parametro di riferimento;
- **obbligazioni strutturate**, che incorporano all'interno di uno strumento di debito di tipo tradizionale un contratto derivato, solitamente di tipo opzionale;
- **obbligazioni convertibili in azioni**, che attribuiscono all'obbligazionista la facoltà di trasformare il proprio credito in una partecipazione azionaria della società emittente (procedimento diretto) o di altra società collegata alla prima (procedimento indiretto);
- **obbligazioni con warrant (o con diritto di opzione su azioni)**, che attribuiscono all'obbligazionista il diritto di sottoscrivere o acquistare azioni della società emittente o di altra società, fermo restando la posizione di creditore per le obbligazioni possedute;
- **obbligazioni subordinate (o postergate)**, nelle quali il diritto degli obbligazionisti al pagamento degli interessi e al rimborso del capitale è, in tutto o in parte, subordinato all'integrale soddisfacimento degli altri creditori (ma non degli azionisti), nel caso in cui la società si trovi in una fase di liquidazione, coatta o volontaria, o di assoggettamento a procedura concorsuale.

**Obbligazioni a cedola zero:** v. **Zero coupon bond**

**Oicr:** v. **Organismi di investimento collettivo del risparmio**

**Ombudsman Bancario**

L'Ombudsman Bancario è organismo collegiale al quale è possibile rivolgersi quando si ritiene che il servizio ricevuto dalla propria Banca non sia stato adeguato e, allo stesso modo, si ritiene che anche l'ufficio reclami preposto dalla stessa Banca non sia stato in grado di fornire opportune risposte alle rimostranze.

**Ordine**

Incarico che viene impartito a un Intermediario per acquistare o vendere una quantità precisa di titoli, ad esempio azioni, *warrant*, etc. qualora l'ordine sia impartito a condizioni prefissate. L'Intermediario è obbligato a eseguire l'operazione sulla base delle condizioni stabilite dal Cliente e secondo le condizioni di mercato.

**Organismi di investimento collettivo del risparmio (Oicr)**

Si intendono per organismi di investimento collettivo del risparmio: i fondi comuni di investimento e le società di investimento a capitale variabile (Sicav).

**Parametro oggettivo di riferimento – Benchmark**

Indice che sintetizza l'andamento dei rendimenti o delle quotazioni di un paniere di titoli negoziati in un determinato mercato in un dato lasso di tempo. Viene preso come metro di riferimento per misurare il rendimento di attività finanziarie (fondi comuni, azioni, eccetera).

Un benchmark deve in primo luogo comunicare il rischio tipico del mercato in cui il portafoglio investe. Per mezzo del benchmark, quindi, si permette al risparmiatore di valutare i rischi e le opportunità insite negli strumenti d'investimento disponibili sui diversi mercati. La valutazione del rischio dell'investimento si ottiene analizzando la composizione del benchmark o degli indici di mercato che lo compongono, nonché le modalità di costruzione dello stesso.

Vi sono alcune proprietà che un benchmark dovrebbe idealmente possedere e delle quali bisogna tenere conto nella sua scelta:

- 1) **Trasparenza:** gli indici devono essere calcolati con regole replicabili dall'investitore. Questo principio permette di anticipare i periodici cambiamenti della composizione degli indici stessi;
- 2) **Rappresentatività:** gli indici devono essere rappresentativo delle politiche di gestione del portafoglio;
- 3) **Replicabilità:** gli indici dovrebbero essere completamente replicabili con attività acquistabili direttamente sul mercato;
- 4) **Hedgeability:** è preferibile che gli indici siano anche sottostanti di contratti derivati così da permettere una copertura tempestiva dei portafogli e l'abbassamento dei costi di transazione.

**Peer Group:**

Categorie omogenee di SICAV

**Piano di ammortamento - Ammortization plan**

Stabilisce le modalità con cui il prestito obbligazionario verrà rimborsato nel tempo.

**Prodotti Finanziari**

Gli strumenti finanziari e ogni altra forma di investimento di natura finanziaria; non costituiscono prodotti finanziari i depositi bancari o postali non rappresentati da strumenti finanziari;

**Prodotti Finanziari Complessi**

Tale espressione fa riferimento ai prodotti di cui alla Comunicazione Consob n. 97996 del 22 dicembre 2014 in materia di distribuzione di prodotti finanziari

complessi presso la clientela al dettaglio (c.d. retail). L'Autorità di Vigilanza ha pubblicato un elenco (non esaustivo) di prodotti ad elevata complessità distinguendo i prodotti finanziari complessi in due gruppi: (i) "black list" (a cui appartengono, a titolo esemplificativo, prodotti finanziari derivanti da operazioni di cartolarizzazione di crediti o di altre attività, prodotti finanziari per i quali, al verificarsi di determinate condizioni o su iniziativa dell'emittente, sia prevista la conversione in azioni o la decurtazione del valore nominale, prodotti finanziari credit linked, strumenti finanziari derivati non quotati con finalità diverse da quelle di copertura, prodotti finanziari strutturati non quotati per cui non è certa l'integrale restituzione a scadenza del capitale investito): trattasi di prodotti ritenuti normalmente non adatti a clientela retail; (ii) "grey list" (a cui appartengono, a titolo esemplificativo, strumenti finanziari quotati, obbligazioni perpetue, OICR c.d. alternativi, prodotti finanziari strutturati quotati per cui non è certa l'integrale restituzione a scadenza del capitale investito, prodotti finanziari con leva maggiore di 1): trattasi di prodotti che possono essere distribuiti alla clientela retail previa l'adozione di presidi di attenzione rafforzata.

**Prodotti Finanziari Illiquidi**

Per Prodotti Finanziari Illiquidi si intendono quelli che determinano per l'investitore ostacoli o limitazioni allo smobilizzo entro un lasso di tempo ragionevole, a condizioni di prezzo significative, ossia tali da riflettere, direttamente o indirettamente, una pluralità di interessi in acquisto e in vendita. Le tipologie di strumenti e prodotti finanziari maggiormente connotate da caratteristiche di potenziale illiquidità sono rappresentate da:

- a) titoli di debito (obbligazioni, obbligazioni subordinate, altri titoli di debito);
- b) strumenti finanziari derivati (derivati OTC, covered warrant, certificates, altri strumenti derivati);
- c) prodotti assicurativi a contenuto finanziario (polizze index linked, unit linked e di capitalizzazione; anche denominati "prodotti finanziari assicurativi").

In relazione alle caratteristiche che possono assicurare un elevato grado di liquidità si individuano, a titolo non esaustivo, la negoziazione dello strumento finanziario su un mercato regolamentato o su un sistema multilaterale di negoziazione. La struttura ed il funzionamento di tali mercati/sistemi, che normalmente esprimono una pluralità di interessi, possono assicurare, in via presuntiva e nel rispetto di determinate condizioni, il connotato di liquidità. Il medesimo connotato può essere assicurato, nel rispetto di condizioni più stringenti, anche da altre sedi di negoziazione (intermediario che opera in qualità di internalizzatore sistematico ovvero in contropartita diretta con la clientela).

In relazione alle caratteristiche che possono assicurare un elevato grado di liquidità ai prodotti assicurativi a contenuto finanziario si individuano la pronta ed efficiente liquidabilità dell'investimento e l'applicazione di un meccanismo di valutazione atto a consentire la congruità della condizioni applicate al cliente in sede di liquidazione del contratto.

**Prodotti Finanziari Assicurativi**

Esistono tre tipologie di prodotti assicurativi a contenuto finanziario:

**Polizza Index Linked:** contratto di assicurazione sulla vita in cui le prestazioni sono direttamente collegate ad un indice azionario o ad altro valore di riferimento;

**Polizza Unit Linked:** contratto di assicurazione sulla vita in cui le prestazioni sono direttamente collegate al valore di attivi contenuti in un fondo interno oppure al valore delle quote di OICR;

**Polizza di Capitalizzazione:** contratto con il quale l'impresa assume l'impegno a pagare, senza convenzione relativa alla durata della vita umana, una somma di danaro quale corrispettivo del versamento di premi unici o periodici al decorso di un termine non inferiore a cinque anni.

**Polizza "Multiramo":** contratto di assicurazione sulla vita che offre la combinazione di coperture assicurative di ramo I, di cui all'articolo 2, comma 1, del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209 ("Codice delle Assicurazioni") con i prodotti finanziari di ramo III e/o V di cui all'articolo 2, comma 1, del medesimo Codice delle Assicurazioni.

**Regolamento della Banca d'Italia in materia di deposito e subdeposito degli strumenti finanziari e del denaro di pertinenza della clientela**

Si tratta del Regolamento della Banca d'Italia del 29 ottobre 2007 in materia di capitale minimo e operatività all'estero delle Sim e in materia di modalità di deposito e sub-deposito delle disponibilità liquide e degli strumenti finanziari della clientela, adottato in conformità all'art. 6, comma 1, del D.Lgs. 24 febbraio 1998 n. 58 e successive modifiche e integrazioni (cd. "Testo Unico della Finanza").

**Regolamento Intermediari approvato dalla Consob**

Si tratta del regolamento di attuazione del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, concernente la disciplina degli intermediari adottato dalla CO.N.SO.B con Delibera n. 16190 del 29 Ottobre 2007.

**Rendimento**

Viene così definito il rapporto fra il reddito che viene generato da un investimento e la corrispondente somma investita, espresso come percentuale del capitale impiegato.

Fornisce, in altre parole, la misura dell'efficienza economica di una operazione finanziaria, commerciale o industriale.

**Rischio**

E' la probabilità che un evento negativo si verifichi. Il rischio di tasso d'interesse segna l'oscillazione di valore subita da un investimento a causa di

variazioni nei rendimenti di mercato. Il rischio di cambio mostra l'influenza sul valore di un bene espresso in valuta straniera quando a variare è il rapporto di cambio. Il rischio di credito è proprio di un ente creditizio che ha concesso del credito e che potrebbe non essere in grado di ottenere la restituzione dello stesso dal debitore mentre il rischio liquidità è invece sopportato da un investitore che può non essere in grado di smobilizzare un investimento in un tempo ragionevole. Il rischio politico infine, deriva dalla situazione politica di una nazione in cui sono stati effettuati degli investimenti.

**SICAV: v. Società di investimento a capitale variabile Società di investimento a capitale variabile (SICAV)**

Società per azioni a capitale variabile avente per oggetto esclusivo l'investimento collettivo in valori mobiliari del patrimonio raccolto mediante l'offerta al pubblico di proprie azioni. Il capitale sociale, pertanto, è variabile.

**Società prodotto**

Società emittente o fornitrice degli strumenti finanziari, prodotti finanziari o servizi di investimento collocati dalla Banca sulla base di un accordo di distribuzione.

**Stanza di compensazione: v. Clearing House**

**Strumenti finanziari**

Per "strumenti finanziari" si intendono:

- a) valori mobiliari;
- b) strumenti del mercato monetario;
- c) quote di un organismo di investimento collettivo del risparmio;
- d) contratti di opzione, contratti finanziari a termine standardizzati ("future"), "swap", accordi per scambi futuri di tassi di interesse e altri contratti derivati connessi a valori mobiliari, valute, tassi di interesse o rendimenti, o ad altri strumenti derivati, indici finanziari o misure finanziarie che possono essere regolati con consegna fisica del sottostante o attraverso il pagamento di differenziali in contanti;
- e) contratti di opzione, contratti finanziari a termine standardizzati ("future"), "swap", accordi per scambi futuri di tassi di interesse e altri contratti derivati connessi a merci il cui regolamento avviene attraverso il pagamento di differenziali in contanti o può avvenire in tal modo a discrezione di una delle parti, con esclusione dei casi in cui tale facoltà consegue a inadempimento o ad altro evento che determina la risoluzione del contratto;
- f) contratti di opzione, contratti finanziari a termine standardizzati ("future"), "swap" e altri contratti derivati connessi a merci il cui regolamento può avvenire attraverso la consegna del sottostante e che sono negoziati su un mercato regolamentato e/o in un sistema multilaterale di negoziazione;
- g) contratti di opzione, contratti finanziari a termine standardizzati ("future"), "swap", contratti a termine ("forward") e altri contratti derivati connessi a merci il cui regolamento può avvenire attraverso la consegna fisica del sottostante, diversi da quelli indicati alla lettera f) che non hanno scopi commerciali, e aventi le caratteristiche di altri strumenti finanziari derivati, considerando, tra l'altro, se sono compensati ed eseguiti attraverso stanze di compensazione riconosciute o se sono soggetti a regolari richiami di margini;
- h) strumenti derivati per il trasferimento del rischio di credito;
- i) contratti finanziari differenziali;
- j) contratti di opzione, contratti finanziari a termine standardizzati ("future"), "swap", contratti a termine sui tassi d'interesse e altri contratti derivati connessi a variabili climatiche, tariffe di trasporto, quote di emissione, tassi di inflazione o altre statistiche economiche ufficiali, il cui regolamento avviene attraverso il pagamento di differenziali in contanti o può avvenire in tal modo a discrezione di una delle parti, con esclusione dei casi in cui tale facoltà consegue a inadempimento o ad altro evento che determina la risoluzione del contratto, nonché altri contratti derivati connessi a beni, diritti, obblighi, indici e misure, diversi da quelli indicati alle lettere precedenti, aventi le caratteristiche di altri strumenti finanziari derivati, considerando, tra l'altro, se sono negoziati su un mercato regolamentato o in un sistema multilaterale di negoziazione, se sono compensati ed eseguiti attraverso stanze di compensazione riconosciute o se sono soggetti a regolari richiami di margini.

**Strumenti finanziari derivati**

In via generale, sono strumenti finanziari il cui valore dipende o è determinato dal valore, o dal cambiamento di valore, di una determinata attività sottostante, nonché da altre variabili, la cui rilevanza e influenza cambia a seconda della struttura e della complessità del derivato

Più nello specifico, per strumenti finanziari derivati si intendono i seguenti strumenti finanziari:

- a) i **contratti futures** su strumenti finanziari, su tassi di interesse, su valute, su merci e sui relativi indici, anche quando l'esecuzione avvenga attraverso il pagamento di differenziali in contanti;
- b) i **contratti di scambio a pronti e a termine (swaps)** su tassi di interesse, su valute, su merci nonché su indici azionari (equity swaps), anche quando l'esecuzione avvenga attraverso il pagamento di differenziali in contanti;
- c) i **contratti a termine** collegati a strumenti finanziari, a tassi d'interesse, a valute, a merci e ai relativi indici, anche quando l'esecuzione avvenga attraverso il pagamento di differenziali in contanti;
- d) i **contratti di opzione** per acquistare o vendere gli strumenti indicati nelle precedenti lettere e i relativi indici, nonché i contratti di opzione su valute, su tassi d'interesse, su merci e sui relativi indici, anche quando l'esecuzione avvenga attraverso il pagamento di differenziali in contanti;

essi conferiscono la facoltà, non l'obbligo, di comprare o vendere a una data determinata e a un prezzo determinato;

- e) le **combinazioni di contratti o di titoli** indicati nelle precedenti lettere. Esistono derivati basati su qualsiasi variabile, perfino la quantità di neve caduta in una zona. Si tratta, in ogni caso, di strumenti finanziari caratterizzati da una particolare rischiosità.

**Swap**

Strumento derivato che consiste nello scambio di flussi di cassa tra due parti secondo una formulazione predefinita tra di esse. Nell'accordo vengono stabilite le date in cui i pagamenti verranno effettuati ed il modo in cui saranno calcolati.

Lo *swap* può assumere diverse configurazioni a seconda del particolare bene che viene negoziato:

- **swap di interessi (Interest Rate Swap)**. E' la più semplice forma di *swap*, è un contratto con il quale due parti si impegnano a scambiarsi, a date prestabilite, flussi di cassa, aventi la natura di interesse calcolati sulla base dei tassi di interesse predefiniti e differenti e di un capitale teorico di riferimento, secondo uno schema convenuto.

- **swap di valute (Currency Swap)**. E' un contratto che prevede che il capitale e gli interessi espressi in una valuta siano scambiati contro capitale ed interessi espressi in un'altra valuta: si pone quale scambio a pronti di una determinata valuta e nel contempo in uno scambio di eguale ammontare, ma di segno opposto, ad una data futura prestabilita;

**Tasso di interesse**

Misura il corrispettivo pagato di un prestito. Solitamente espresso in termini percentuali annui.

**Titolo**

Termine generico che indica i certificati rappresentativi di una quota del capitale, di un fondo patrimoniale, di un prestito o di un diritto correlato.

**Titoli di capitale**

Si intendono per titoli di capitale le azioni e altri strumenti negoziabili equivalenti ad azioni di società nonché qualsiasi tipo di strumento finanziario comunitario negoziabile che attribuisca il diritto di acquisire i summenzionati strumenti mediante conversione o esercizio di diritti che essi conferiscono, purché gli strumenti di quest'ultimo tipo siano emessi dall'emittente delle azioni sottostanti o da un'entità appartenente al gruppo di detto emittente.

**Titoli di debito**

Titoli rappresentanti una somma di denaro che il possessore ha l'obbligo di restituire alle condizioni stabilite ed entro i termini fissati.

**Valore Presumibile di Smobilizzo**

Valore relativo dell'investimento determinato sulla base delle condizioni che sarebbero applicate effettivamente al cliente in caso di realizzo.

**Valori mobiliari**

Ogni documento o certificato che direttamente o indirettamente rappresenti diritti in società, associazioni, enti (pubblici o privati) di qualsiasi tipo, ovvero un credito o interesse, negoziabile o meno, oppure diritti relativi a beni materiali o proprietà immobiliari, oppure sia idoneo all'acquisto di uno di tali valori.

**Warrant**

Strumento derivato che attribuisce al detentore la facoltà di acquistare una certa quantità di titoli entro una certa data e a condizioni prefissate.

**Zero coupon bond**

Titoli di credito, nominativi o al portatore, rappresentativi di prestiti contratti dai soggetti individuati dal codice civile.

Il rendimento è dato unicamente dalla differenza tra il prezzo di rimborso e quello di emissione.

## Sezione II

### Informazioni sui costi e sugli oneri ai sensi dell'art. 32 del Regolamento Intermediari approvato dalla Consob

A seconda del servizio di investimento o prodotto finanziario sottoscritto, il Cliente è tenuto a pagare un corrispettivo totale per l'attività svolta dalla società fornitrice del servizio o emittente il prodotto finanziario, in conformità a quanto specificato nel modulo di sottoscrizione del relativo servizio o prodotto finanziario. Le commissioni e i costi corrisposti sono esclusivamente quelli indicati nella documentazione contrattuale relativa ai singoli strumenti finanziari, prodotti finanziari e servizi di investimento collocati.

Ove non può essere indicato un corrispettivo esatto, è indicata la rappresentazione della base e dei criteri per il calcolo del corrispettivo totale, cosicché il Cliente possa verificarlo.

Ove ritenuto opportuno, ed ai fini di maggiore chiarezza espositiva, l'indicazione della base di calcolo è completata dall'indicazione di un esempio di calcolo, che possa supportare il cliente nella verifica e ricostruzione del corrispettivo totale.

In particolare:

- per quanto attiene al servizio di conto corrente, custodia ed amministrazione titoli, esecuzione di ordini per conto dei Clienti, negoziazione per conto proprio e ricezione e trasmissione di ordini (ivi compresa l'attività di mediazione di strumenti finanziari), il corrispettivo totale per il Cliente è indicato nel Foglio Informativo delle condizioni del conto corrente e dei servizi accessori allegato alla "Richiesta di servizi bancari e di investimento";
- per quanto attiene agli OICR collocati, in conformità a quanto previsto dall'art. 33 del Regolamento Intermediari approvato dalla Consob, i costi e gli oneri

propri di ciascun OICR, incluse le commissioni di entrata e di uscita e le eventuali commissioni cosiddette di "performance", sono indicati nel Documento contenente le Informazioni Chiave per gli Investitori (anche chiamato "KIID" – Key Investor Information Document) relativo allo specifico OICR;

- per quanto attiene al servizio di gestione di portafogli il corrispettivo totale è indicato nel mandato di gestione di portafogli;
- per quanto attiene al servizio di consulenza in materia di investimenti, l'eventuale costo applicato è indicato nel relativo contratto;
- il servizio di collocamento non prevede costi aggiuntivi a carico del Cliente, restando inteso che quest'ultimo sarà tenuto al pagamento o rimborso alla Società di ogni imposta, tassa o spesa derivante dall'attivazione e/o dallo svolgimento del suddetto servizio che, si ricorda, è soggetto all'imposta di bollo dovuta in sede di sottoscrizione ai sensi dell'articolo 2 – nota 2 bis della Tariffa, Parte I, annessa al DPR n. 642 del 1972.
- per quanto attiene ad altri servizi o prodotti i costi e gli oneri sono indicati nella relativa documentazione contrattuale d'offerta. È possibile che emergano altri costi per il cliente, comprese eventuali imposte, in relazione alle operazioni connesse allo strumento finanziario o al servizio di investimento, che non vengono pagati tramite o non sono imposti dall'intermediario che fornisce il servizio o emittente il prodotto.

La Società riceve dalle Società Emittenti, dalle Società di gestione e dalle Compagnie assicurative una quota parte delle commissioni dalle stesse percepite.

Tali retrocessioni sono volte esclusivamente ad accrescere la qualità del servizio fornito al cliente. Esse sono relative:

- alla retrocessione fino ad un massimo del 100% delle commissioni di collocamento, di sottoscrizione, di switch, di trasferimento e del diritto fisso su versamento di Piano di Accumulo, effettivamente corrisposte dal Cliente all'Emittente. Tale retrocessione avviene quale corrispettivo dell'attività di consulenza in materia di investimenti svolta dalla Società e della conseguente messa a disposizione del cliente di un ampio ventaglio di strumenti/prodotti/servizi attraverso un Financial Planner in grado di fornire al cliente tutta la necessaria assistenza e di illustrare preventivamente le caratteristiche degli strumenti, dei servizi e dei prodotti consigliati e offerti.
- alla retrocessione fino ad un massimo dell'82% delle commissioni di gestione corrisposte dal Cliente all'Emittente. Tale retrocessione è volta alla remunerazione:

I) dell'attività di consulenza in materia di investimenti prestata dalla Società attraverso un Financial Planner dedicato al Cliente, abilitato a prestare consigli alla clientela ed a verificare nel tempo le sue esigenze finanziarie fornendo allo stesso consigli adeguati in materia di investimenti avvalendosi degli strumenti e dei supporti che la Società gli mette a disposizione.

II) dell'attività svolta dalla Società di cura continuativa, prestata con riferimento ai bisogni finanziari del Cliente attraverso un Financial Planner a lui dedicato, disponibile a sua richiesta, che periodicamente verifica gli eventuali bisogni del Cliente, gli fornisce la relativa assistenza, monitora il suo portafoglio, illustra le opportunità di investimento, cura la materiale trasmissione degli ordini e delle disposizioni inerenti al servizio svolto, unendo l'utilità per il Cliente del servizio fuori sede al qualificato ed essenziale apporto professionale del Financial Planner,

III) della messa a disposizione, da parte della Società, di un'ampia serie di servizi on-line attraverso i quali il Cliente può ottenere, tra l'altro, informazioni riepilogative sulla situazione degli investimenti effettuati per il tramite della Società e sulle caratteristiche dei prodotti e servizi offerti nonché impartire ordini su alcuni dei suddetti prodotti e servizi;

## **PARTE C**

### **CONTRATTO PER LA DISCIPLINA DEI SERVIZI DI CONSULENZA IN MATERIA DI INVESTIMENTI E DI COLLOCAMENTO**

#### **ART. 1 STRUTTURA DEL CONTRATTO**

1. Il presente contratto si compone delle seguenti sezioni:
  - Sezione I: Condizioni Generali - Disciplina della Relazione con il Cliente;
  - Sezione II: Disciplina del Servizio di Consulenza in materia di investimenti;
  - Sezione III: Disciplina del Servizio di Collocamento;
2. Banca Generali S.p.A. (di seguito "la Società") presta i servizi oggetto del presente contratto attraverso i propri Financial Planner, nel rispetto delle norme di cui agli artt. 27, 28, 29, 1° co., 30, 31, 32, 34, 35 e 36 del Regolamento Intermediari approvato dalla Consob, nonché di quanto previsto dal Regolamento della Banca d'Italia in materia di deposito e sub-deposito degli strumenti finanziari e del denaro di pertinenza della clientela.
3. Le informative richieste dalla citata normativa sono contenute nella Parte B della Carta della Relazione con il Cliente.

#### **Sezione I**

##### **Condizioni Generali – Disciplina della relazione con il Cliente**

#### **Art. 2 - DISPOSIZIONI COMUNI**

1. Le disposizioni di cui alla presente sezione disciplinano la relazione del Cliente con la Società e quindi costituiscono disciplina generale applicabile:
  - ai servizi di cui alle successive sezioni II e III della presente Parte C;

- agli ulteriori servizi bancari e di investimento prestati dalla Società che il Cliente attivi in forza di separate pattuizioni;  
restando salvo quanto previsto e regolato dalle previsioni speciali contenute nelle summenzionate sezioni e negli specifici contratti relativi ai diversi servizi.

#### **Art. 3 – INTERAZIONE TRA I SERVIZI**

1. Il Cliente prende atto ed accetta che la Società presta il Servizio di Collocamento nonché i servizi di esecuzione di ordini per conto dei clienti, di negoziazione per conto proprio e di ricezione e la trasmissione di ordini – fatta eccezione per il caso in cui il Cliente abbia deciso operare in regime di mera esecuzione o ricezione di ordini - di gestione di portafogli, in abbinamento al Servizio di Consulenza in materia di investimenti, con conseguente applicazione della disciplina normativa in materia di valutazione di adeguatezza con riferimento a qualsiasi disposizione impartita dal Cliente alla Società in esecuzione dei summenzionati servizi.

#### **ART. 4 - IL PERIMETRO DEL CONTRATTO**

1. Al presente contratto è associato il portafoglio finanziario tempo per tempo detenuto dal Cliente presso la Società ovvero dalla stessa intermediato e costituito:

- dalla liquidità e dagli specifici prodotti di risparmio amministrato e/o gestito, rispettivamente depositati e registrati in appositi rapporti intestati e/o cointestati al Cliente;
  - dalle gestioni patrimoniali e/o dai prodotti di risparmio assicurativo intestati e/o cointestati al Cliente;
- secondo le regole di cui ai successivi commi (il "Perimetro del Contratto").
2. Nel caso in cui il contratto sia cointestato tra più soggetti, i cointestatori del contratto prendono atto ed accettano che, salvo quanto previsto al successivo comma 5, rientrano nel Perimetro del Contratto:

- tutti i rapporti ed i prodotti singolarmente intestati a ciascuno dei cointestatori stessi nonché,
- tutti i rapporti ed i prodotti cointestati tra due o più dei cointestatori stessi.

3. Per effetto di quanto sopra ciascun Cliente autorizza espressamente la Società a fornire informazioni e notizie relative ai rapporti ed ai prodotti inclusi nel Perimetro del Contratto ad ognuno degli intestatari del contratto stesso, con esonero della Società da ogni responsabilità al riguardo.

4. Nel caso in cui il presente contratto sia intestato ad un solo soggetto, il Cliente intestatario prende atto ed accetta che possono formare oggetto del Perimetro del Contratto esclusivamente i rapporti ed i prodotti singolarmente intestati al titolare del contratto stesso.

5. E' in ogni caso facoltà del Cliente definire - anche disgiuntamente ai sensi del successivo art. 7 - il Perimetro del Contratto indicando, attraverso la compilazione dell'apposita modulistica fornita dalla Società, quali rapporti e/o prodotti escludere dal perimetro stesso, a condizione che gli stessi possano essere inclusi nel perimetro di altro Contratto per la disciplina dei Servizi di Consulenza in materia di investimenti e di Collocamento a lui intestato e/o cointestato, secondo le medesime regole di cui ai commi precedenti.

6. Qualora all'atto dell'attivazione dei servizi oggetto del presente contratto il Cliente risulti intestatario/cointestatario di ulteriori contratti di pari oggetto, lo stesso si impegna a definire preventivamente il perimetro di ogni contratto a lui intestato e/o cointestato.

#### **Art. 5 – VALUTAZIONE DI ADEGUATEZZA**

1. Nella prestazione dei servizi di cui alla presente Parte C la Società procederà alla profilatura del Cliente ed alla valutazione di adeguatezza della specifica operazione consigliata, ai sensi di quanto previsto dall'art. 40 del Regolamento Intermediari approvato dalla Consob, nonché delle singole operazioni oggetto delle richieste avanzate dal Cliente anche se di propria iniziativa, salvo il caso in cui il Cliente abbia deciso di operare in modalità di mera esecuzione di ordini ai sensi del relativo contratto.

2. Il Cliente, a tal fine, si impegna a fornire alla Società le informazioni richieste nelle sezioni sub A e sub B del questionario contenuto nella Scheda Anagrafica Cliente di cui alla Parte A della presente Carta della Relazione con il Cliente attraverso la chiara, completa e veritiera compilazione delle medesime sezioni. Tale circostanza costituisce condizione necessaria di efficacia del presente contratto.

3. Le necessarie informazioni che il Cliente dovrà fornire sono relative:
  - a) alla conoscenza ed esperienza nel settore di investimento rilevante per il tipo di strumento o di servizio;
  - b) alla situazione finanziaria;
  - c) agli obiettivi di investimento.

4. Al fine di svolgere al meglio le attività del presente contratto, la Società può integrare le informazioni rese dal Cliente con altre reperibili presso i Pubblici Registri Immobiliari che potranno essere utilizzate per le finalità di cui al presente contratto. Fermo quanto previsto al successivo art. 17, comma 2., è inoltre facoltà del Cliente, al medesimo fine, comunicare alla Società informazioni relative a rapporti, prodotti e/o servizi di natura bancaria e/o finanziaria dallo stesso eventualmente intrattenuti con/ detenuti presso società non appartenenti al Gruppo Generali.

5. In assenza della comunicazione delle informazioni richieste da parte del Cliente, la Società, per espresso divieto della vigente normativa, si troverà nell'impossibilità di effettuare le prestazioni oggetto del contratto.

6. Il Cliente riconosce che qualora l'operazione consigliata dalla Società o dallo stesso autonomamente richiesta dovesse risultare inadeguata, sulla base della valutazione di cui sopra, la Società non potrà dar corso all'operazione stessa.

7. La Società, in ottemperanza alle obbligazioni assunte in forza del presente contratto, si impegna a promuovere esclusivamente strumenti finanziari e/o prodotti finanziari e/o servizi di investimento che, a seguito di una preventiva analisi di adeguatezza da parte della Società, siano risultati in concreto adeguati per quel cliente.

8. Ai fini della sopra descritta valutazione di adeguatezza, la Società può presumere, ai sensi dell'art. 40, comma 2 e 3, del Regolamento Intermediari approvato dalla Consob, che, per quanto riguarda gli strumenti, le operazioni e i servizi, per i quali il Cliente sia classificato nella categoria dei Clienti Professionali, il medesimo Cliente possiede il livello necessario di esperienza e di conoscenza per comprendere i rischi inerenti all'operazione o alla gestione del suo portafoglio e sia finanziariamente in grado di sopportare qualsiasi rischio d'investimento compatibile con i suoi obiettivi di investimento.

#### **Art. 6 – AGGIORNAMENTO DELLE INFORMAZIONI**

1. Il Cliente è tenuto ad aggiornare la Società, per tramite del Financial Planner di riferimento, in merito ad eventuali mutamenti sostanziali delle condizioni economico – finanziarie, della propensione al rischio o dei degli obiettivi di investimento come descritti nelle risposte al summenzionato questionario. In mancanza di tale aggiornamento, la valutazione di adeguatezza delle raccomandazioni e delle disposizioni oggetto del presente contratto continuerà ad essere effettuata sulla base delle informazioni originariamente acquisite dalla Società senza che alcuna censura di inadempimento o, in ogni caso, di responsabilità possa essere attribuita, in tale ipotesi, alla Società stessa in relazione all'adeguatezza della consulenza prestata o dell'operazione per proprio tramite eseguita.

2. La Società si riserva in ogni caso la facoltà di richiedere periodicamente un aggiornamento della profilatura del Cliente, verificando, mediante compilazione di un nuovo questionario, l'attualità delle informazioni rese in precedenza.

#### **Art. 7 – COINTESTAZIONI**

1. Il Cliente riconosce che, quando il contratto è intestato a più persone, ciascuna di esse può disporre anche singolarmente dello stesso trasmettendo alla Società richieste di sottoscrizione e/o disposizioni a valere su servizi, attività, strumenti e/o prodotti finanziari registrati o detenuti nei rapporti ricompresi nel Perimetro del Contratto.

2. In particolare gli intestatari del contratto riconoscono che ciascuno di essi può richiedere singolarmente alla Società l'attivazione di specifici servizi – resi dalla medesima Società o da soggetti terzi della cui collaborazione questa si avvalga – che consentano al richiedente di procedere alla sottoscrizione della documentazione afferente i rapporti a lui intestati/cointestati, accesi presso la Società o da questa collocati, in modalità elettronica, attraverso una delle firme previste dall'art. 1, primo comma, lett. q), q bis), r) ed s) del D.Lgs. 82/2005 e successive modifiche ed integrazioni (Codice dell'Amministrazione Digitale – “CAD”).

3. La facoltà di disposizione separata potrà essere modificata o revocata solo su conformi istruzioni per iscritto alla Società da parte di tutti i contestatari.

4. Ai fini della valutazione di adeguatezza di cui al precedente art. 5, in caso di rapporto cointestato o di disposizione che produce effetti giuridici in capo alla cointestazione, la Società, attraverso le informazioni acquisite dai singoli Clienti sulla base del questionario sopra indicato, contenuto nella Scheda Anagrafica Cliente e compilato da ciascun Cliente, perviene alla definizione di un complessivo profilo finanziario riferito alla cointestazione, assumendo, quale profilo della cointestazione, il profilo che risulta più prudente fra quelli dei singoli cointestatari. Il Cliente riconosce che, per effetto di quanto sopra, qualora uno dei cointestatari non rilasci le informazioni di cui allo specifico questionario sopra indicato la Società sarà impossibilitata ad effettuare, qualora necessaria, la valutazione di adeguatezza delle disposizioni rispetto al profilo finanziario della cointestazione e pertanto non potrà dar corso alle stesse.

#### **Art. 8 – OFFERTA FUORI SEDE**

1. La Società svolge l'attività di offerta fuori sede tramite la rete dei propri Financial Planner, a norma dell'art. 31 del D.Lgs. n. 58/1998, come successivamente modificato.

2. In caso di offerta fuori sede, l'efficacia dei contratti di collocamento di prodotti finanziari, di negoziazione per conto proprio di strumenti finanziari o di gestione di portafogli individuali nei confronti del Cliente al dettaglio è sospesa per la durata di sette giorni decorrenti dalla data di sottoscrizione da parte del Cliente medesimo della proposta contrattuale o dell'ordine. Entro il suddetto termine di sette giorni, il Cliente può comunicare il proprio recesso senza spese a mezzo raccomandata A.R. o telegramma al soggetto abilitato indicato nel singolo contratto sottoscritto a cui, al riguardo, specificatamente si rinvia. Relativamente al presente contratto l'eventuale comunicazione di recesso deve essere inviata alla Società all'indirizzo indicato nel modulo di cui alla Parte A della presente Carta della Relazione con il Cliente.

#### **Art. 9 – MODIFICHE AL CONTRATTO**

1. La Società si riserva la facoltà di modificare unilateralmente le clausole che disciplinano il presente contratto. Le relative comunicazioni di modifica saranno validamente effettuate dalla Società mediante lettera semplice all'ultimo indirizzo indicato dal Cliente ai sensi del successivo art. 15, con preavviso minimo di 30 giorni rispetto alla data di decorrenza comunicata. Entro 60 giorni dal ricevimento della suddetta comunicazione, il Cliente ha diritto di recedere dal contratto. Qualora il Cliente non receda dal contratto entro il termine previsto, le modifiche si intendono approvate.

2. La Società ha altresì facoltà di modificare unilateralmente le condizioni economiche applicate a ciascuno dei servizi di cui alla presente Parte C e di cui alla successiva Parte D, con le modalità ed entro i limiti delle disposizioni di legge e regolamentari in materia di modifica unilaterale contratto.

3. Le parti convengono che nel contratto vengano automaticamente recepite tutte le modificazioni della normativa di carattere primario e di quella di carattere regolamentare che dovessero intervenire tempo per tempo. Le clausole contrattuali interessate da tali modifiche si intenderanno automaticamente abrogate e sostituite, con la stessa data di decorrenza dell'entrata in vigore, dalle disposizioni di legge o di regolamento che hanno provocato tale modificazione.

#### **Art. 10 – CONFLITTO DI INTERESSI**

1. La Società mantiene e applica le ragionevoli misure organizzative e amministrative al fine di evitare che i conflitti di interesse incidano negativamente sugli interessi del Cliente, in conformità a quanto previsto nel documento “Politica in materia di conflitti di interesse – Policy per l'individuazione, la prevenzione, il contenimento e la gestione dei conflitti di interesse nella prestazione dei servizi di investimento e/o accessori, nell'assunzione di partecipazioni e nelle operazioni con i Soggetti collegati”, costituente il Documento IE, Sezione I, Parte B, della presente Carta della Relazione con il Cliente. Qualora la Società ritenga che le misure organizzative o amministrative adottate per gestire talune fattispecie di conflitti di interesse non siano sufficienti ad assicurare, con ragionevole certezza, che il rischio di nuocere agli interessi del Cliente sia evitato, la Società informa chiaramente il Cliente, prima di agire per suo conto, della natura e delle fonti del conflitto di interesse al fine di ottenerne l'autorizzazione.

2. Con riferimento al precedente comma, il Cliente è consapevole della esistenza di interessi conflittuali della Società derivanti:

- dall'esistenza di rapporti rilevanti di gruppo (partecipante/partecipato in misura rilevante alla/dalla Società o alla/dalla controllante la Società ovvero rapporti con Parti correlate e Soggetti connessi) tra la Società e gli emittenti di alcuni degli strumenti finanziari relativamente ai quali viene svolta l'attività di promozione, di collocamento, di consulenza, di esecuzione e ricezione e trasmissione degli ordini e nei quali la Società investe nell'ambito del servizio di gestione di portafogli;

- da rapporti d'affari (a titolo di esempio non esaustivo, partecipazione a consorzi di collocamento, fornitori strategici, finanziamenti rilevanti) tra la Società o le altre Società del Gruppo al quale questa appartiene ed i soggetti emittenti alcuni degli strumenti finanziari oggetto dei servizi di collocamento, di consulenza, di esecuzione e ricezione e trasmissione degli ordini e nei quali la Società investe nell'ambito del servizio di gestione di portafogli;

- da rapporti d'affari (a titolo di esempio non esaustivo, partecipazione rilevante, copertura di un ruolo) tra i soggetti emittenti alcuni degli strumenti finanziari oggetto dei servizi di collocamento, di consulenza, di esecuzione e ricezione e trasmissione degli ordini e nei quali la Società investe nell'ambito del servizio di gestione di portafogli ed un/alcuni soggetto/i rilevante/i – così come definiti dall'art.2, comma 1, lettera p) del Regolamento Congiunto Consob-Banca d'Italia – della Banca e/o di una Società del Gruppo Bancario, il quale/i detiene/detengono una partecipazione rilevante ovvero ricopre/ricoprono un ruolo (incarico in organi sociali, incarico di amministratore, etc.) nel suddetto emittente;

- dal meccanismo di remunerazione dei Financial Planner che, essendo differenziato per tipologia di prodotto, potrebbe influire sulla scelta dello strumento finanziario oggetto di promozione, di collocamento o di consulenza;

- dall'erogazione del servizio di negoziazione in conto proprio, dalla prestazione congiunta di più servizi;

- dalla prestazione di servizi d'investimento aventi ad oggetto strumenti di propria emissione.

3. Il Cliente autorizza espressamente la Società a fornire tutti gli aggiornamenti al citato Documento IE, Sezione I, Parte B, della presente Carta della Relazione con il Cliente mediante inserimento della versione aggiornata della policy stessa sul sito web [www.bancagenerali.it](http://www.bancagenerali.it).

#### **Art. 11– RISCHI DELLE OPERAZIONI DI INVESTIMENTO**

1. Il Cliente si dichiara edotto e riconosce che, nello svolgimento dei servizi e delle attività di investimento prestate dalla Società tramite i suoi Financial Planner:

- non sussiste alcuna garanzia di mantenere invariato il valore degli investimenti effettuati, né di ottenere rendimenti almeno pari a quelli in atto al momento dell'investimento;

- le simulazioni di rendimento di un portafoglio potenziale non possono essere considerate previsioni di rendimento effettivo futuro;

- i mutamenti del tasso di cambio possono avere effetti negativi sul valore, sul prezzo e sul rendimento degli investimenti effettuati;

- l'andamento storico di uno strumento finanziario non garantisce gli stessi risultati in futuro;

- il valore del capitale, i prezzi degli strumenti finanziari ed i rendimenti degli investimenti variano con il mutare delle condizioni di mercato;

- al momento del rimborso o della vendita, gli strumenti finanziari, ivi comprese le quote/azioni di OICR, possono assumere un valore inferiore a quello originario;

- le indicazioni fornite dalla Società, anche per il tramite dei Financial Planner, nell'espletamento delle attività oggetto dei servizi di investimento prestatati dalla

Società stessa, hanno natura di semplici illustrazioni e che le conseguenti scelte operative sono quindi effettuate dal Cliente stesso nella sua piena autonomia decisionale ed a suo rischio;

- la Società non è responsabile dei disguidi, ritardi, inadempimenti che possono intervenire nell'esecuzione degli incarichi, conferiti dal Cliente, dovuti a circostanze alla stessa Società non imputabili o comunque a cause che la stessa non possa ragionevolmente prevedere e curare: pertanto, la Società non sarà responsabile di ogni eventuale danno diretto o indiretto derivante da una mancata esecuzione o non tempestiva esecuzione degli incarichi dovuta alle suddette circostanze.

#### **Art. 12 – DURATA DEL CONTRATTO E FACOLTA' DI RECESSO**

1. Il presente contratto è stipulato a tempo indeterminato.

2. Fermo quanto previsto al precedente art. 8 in caso di offerta fuori sede e nei successivi commi 3 e 5 del presente articolo, ciascuna delle parti ha facoltà di recedere dal contratto stesso con preavviso scritto di giorni 5, a mezzo raccomandata A.R., salvo il ricorrere di motivazioni di giusta causa in ragione delle quali il recesso avrà efficacia immediata restando, tuttavia, impregiudicata l'esecuzione degli ordini impartiti anteriormente alla ricezione della comunicazione di recesso e non espressamente revocati in tempo utile.

3. In ragione del collegamento funzionale intercorrente tra i servizi oggetto del presente contratto e l'attività di assistenza fornita dalla Società tramite i propri Financial Planner il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso dal presente contratto soltanto qualora non siano più in essere rapporti relativi a strumenti e/o prodotti e/o servizi accessi dal Cliente in esecuzione del presente contratto ovvero in esecuzione di diversi servizi bancari e di investimento prestati dalla Società ed attivati dal Cliente in forza di separate pattuizioni.

4. Resta inteso che, una volta pervenuta l'accettazione in forma scritta della Società, l'efficacia del presente contratto retroagisce al momento della sottoscrizione, da parte del Cliente, della "Richiesta di attivazione del Servizio di Consulenza in materia di investimenti e del Servizio di Collocamento" di cui alla Parte A del contratto stesso.

5. Ove il contratto sia concluso mediante l'utilizzo di strumenti di comunicazione a distanza ed il Cliente si qualifichi come "consumatore" ai sensi e per gli effetti dell'art. 3, comma 1, lettera a), del d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (il "Codice del Consumo"), l'efficacia sarà sospesa per 14 giorni di calendario dalla data di conclusione del contratto e durante tale periodo il Cliente avrà facoltà di recedere nel termine di quattordici giorni secondo le modalità previste dall'art. 67-duodecies del Codice del Consumo.

#### **Art. 13 – REMUNERAZIONE DELLA SOCIETA'**

1. A fronte della prestazione dei servizi di consulenza in materia di investimenti e di collocamento, in conformità a quanto previsto nella Sezione II della Parte B, della presente Carta della Relazione con il Cliente con riguardo alle informazioni sui costi e sugli oneri connessi alla prestazione dei servizi svolti, la Società riceverà dalla Società emittente o fornitrice (di seguito "Società Prodotto") una retrocessione di quota parte delle commissioni percepite da detta società, in conformità a quanto previsto dalla convenzione di collocamento intercorrente tra la medesima Società e le singole Società Prodotto ed in conformità a quanto indicato al momento della richiesta di sottoscrizione del singolo servizio/strumento/prodotto finanziario, e determinate secondo le modalità indicate nella relativa documentazione contrattuale.

2. Tale retrocessione è volta a remunerare:

a) per quanto attiene alle commissioni di sottoscrizione,

- l'attività di consulenza svolta dalla Società attraverso un Financial Planner in grado di fornire al Cliente tutta la necessaria assistenza ed in grado di illustrare preventivamente le caratteristiche degli strumenti, dei prodotti e dei servizi consigliati e messi a disposizione del Cliente, verificando l'adeguatezza degli stessi in base alle informazioni fornite dal Cliente stesso ed avvalendosi degli strumenti messi appositamente a disposizione della Società;

b) per quanto attiene alle commissioni di servizio,

- l'attività di consulenza in materia di investimenti prestata dalla Società attraverso un Financial Planner dedicato al Cliente, abilitato a prestare consigli alla clientela ed a verificare nel tempo le sue esigenze finanziarie fornendo allo stesso consigli adeguati in materia di investimenti attraverso l'utilizzo degli strumenti e dei supporti che la Società gli mette a disposizione.

- l'attività svolta dalla Società di cura continuativa, prestata fuori sede, ai bisogni finanziari del Cliente attraverso un Financial Planner a lui dedicato, disponibile a sua richiesta, che periodicamente verifica gli eventuali bisogni del Cliente, fornisce la necessaria assistenza, monitora il suo portafoglio, illustra le opportunità di investimento, cura la materiale trasmissione degli ordini e delle disposizioni inerenti al servizio svolto.

3. Al fine del pagamento o del rimborso delle commissioni, delle spese e degli altri costi previsti a carico del Cliente ai sensi del primo comma del presente articolo nonché in conformità a quanto stabilito dalla sopra richiamata Sezione II con riguardo ai costi e oneri connessi alla prestazione dei servizi svolti, il Cliente stesso espressamente autorizza la Società ad addebitare ogni somma dovuta sul conto tenuto dal Cliente medesimo accesso presso la stessa Società. Qualora la liquidità presente sul predetto conto del Cliente non sia sufficiente al pagamento delle commissioni e delle spese maturate, o delle imposte ed oneri fiscali, il Cliente conferisce fin da ora alla Società il mandato a vendere le eventuali disponibilità ulteriori di strumenti finanziari intermediati dalla stessa Società, non già costituiti in garanzia, a prezzo di mercato ed

assume il conseguente diritto di trattenere la somma necessaria per l'adempimento delle obbligazioni del Cliente. Prima di eseguire il mandato a vendere gli strumenti finanziari di pertinenza del Cliente, la Società avvertirà il Cliente del suo proposito per iscritto, con le modalità previste all'art. 15 del presente contratto, accordandogli un ulteriore termine di 15 giorni per adempiere alle proprie obbligazioni.

#### **Art. 14 – RENDICONTAZIONE**

1. Il Cliente riconosce che, in conformità a quanto previsto dall'art. 53 del Regolamento Intermediari approvato dalla Consob, la rendicontazione nella prestazione dei servizi di esecuzione ordini, ricezione e trasmissione di ordini, collocamento e gestione di portafoglio avviene a cura del soggetto emittente il prodotto ovvero che presta il servizio o attività richiesta.

2. Tale soggetto avrà cura di fornire la rendicontazione con le periodicità e le modalità indicate, per i rispettivi servizi, dagli artt. 53 e 54 del Regolamento Intermediari approvato dalla Consob ed in conformità a quanto indicato nella documentazione contrattuale relativa al singolo servizio/prodotto. Su richiesta del Cliente, detta rendicontazione potrà contenere informazioni sullo stato dell'ordine dal medesimo impartito e sulla scomposizione delle commissioni e spese in singole voci.

3. Con specifico riguardo alla posizione del Cliente in prodotti finanziari illiquidi, la relativa rendicontazione periodica, predisposta ai sensi dell'art. 56 del Regolamento Intermediari approvato dalla Consob, espone altresì il contenuto richiesto dalla Comunicazione Consob n. 9019104 del 2 marzo 2009.

4. La rendicontazione del Servizio di Consulenza in materia di investimenti avverrà invece a cura della Società in conformità a quanto previsto al successivo art. 24.

5. Il Financial Planner, ai fini della rendicontazione del servizio di collocamento a favore del Cliente e delle operazioni poste in essere su disposizione del Cliente stesso, può esibire o consegnare a quest'ultimo unicamente documenti elaborati dal soggetto, i cui servizi, attività, strumenti finanziari o prodotti sono offerti o collocati, ovvero dalla Società.

#### **ART. 15 – INVIO DI COMUNICAZIONI**

1. L'invio al Cliente di qualunque comunicazione della Società - relativa al presente contratto - è validamente effettuato all'indirizzo comunicato per iscritto nella Carta della Relazione con il Cliente e riportato nella Scheda Anagrafica Cliente, o successivamente comunicato per iscritto dal Cliente alla Società, o, altresì, secondo le diverse modalità - tra cui l'utilizzo, espressamente richiesto dal Cliente, di mezzi telematici costituenti supporto duraturo non cartaceo - previste dalle specifiche clausole applicabili ai singoli servizi scelti.

2. In assenza di aggiornamenti delle relative informazioni da parte del Cliente, qualora il Cliente stesso non risulti reperibile presso l'ultimo indirizzo comunicato per iscritto alla Società, tale ultimo indirizzo continuerà a far fede nei rapporti tra le parti, potendo la Società presumere che il Cliente abbia avuto conoscenza delle comunicazioni dalla stessa inviategli presso tale ultimo indirizzo decorsi 15 giorni dalla relativa spedizione.

3. In mancanza di diverso accordo scritto quando un rapporto è intestato a più persone, le comunicazioni, di cui al precedente comma 1., saranno effettuate dalla Società al primo dei cointestatari, all'indirizzo da questi indicato per iscritto nella Scheda Anagrafica Cliente di cui alla Parte A della presente Carta della Relazione con il Cliente, e si considereranno efficaci a tutti gli effetti anche nei confronti degli altri.

#### **ART. 16 – FORO COMPETENTE**

1. Nel caso di Cliente che non rientri nella definizione di "consumatore" ai sensi dell'art. 3 comma 1 lett. a) del D.Lgs. 6 settembre 2005 n. 206 (Codice del Consumo), ogni controversia che dovesse sorgere in merito alla conclusione, validità, efficacia, interpretazione, esecuzione e risoluzione del presente contratto sarà di competenza esclusiva del Foro di Trieste.

#### **Sezione II**

#### **Disciplina del Servizio di Consulenza in materia di investimenti**

#### **Art. 17 – OGGETTO**

1. Le disposizioni di cui alla presente sezione disciplinano la prestazione da parte della Società, per il tramite dei propri Financial Planner, del servizio di consulenza in materia di investimenti. Tale servizio consiste nella prestazione di raccomandazioni personalizzate riguardanti una o più operazioni relative ad un determinato strumento finanziario, a norma dell'art. 1 comma 5 *septies* D.lgs n. 58/1998. In particolare il servizio è preordinato alla raccomandazione di singole scelte di investimento appartenenti alle seguenti categorie:

a) comprare, vendere, sottoscrivere, scambiare, riscattare o detenere un determinato strumento finanziario o assumere garanzie nei confronti dell'emittente;

b) esercitare o non esercitare qualsiasi diritto conferito da un determinato strumento finanziario a comprare, vendere, sottoscrivere, scambiare o riscattare uno strumento finanziario.

2. L'ambito della consulenza, ai sensi del presente contratto, riguarda tutti gli strumenti ed i prodotti finanziari e tutti i servizi di investimento collocati dalla Società ed emessi dalla Società stessa e/o da soggetti appartenenti al medesimo Gruppo Bancario nonché da soggetti terzi purché, in quest'ultimo caso, gli stessi siano noti e conosciuti dalla Società e la stessa abbia provveduto ad attribuire loro lo specifico indicatore sintetico di rischio (ISR).

3. Il Cliente rimane, in ogni caso, libero di tradurre o meno in ordini di investimento i consigli ricevuti in attuazione del servizio nonché, in caso affermativo, di avvalersi in tutto o in parte di intermediari diversi dalla Società.

4. Qualora il Cliente decida di avvalersi della Società per l'attuazione dei consigli di investimento ricevuti in esecuzione del presente servizio di consulenza, troveranno applicazione le norme e le condizioni generali di contratto che disciplinano i servizi di investimento di volta in volta prestati.

5. In ogni caso la Società non è tenuta, in forza del presente contratto, a monitorare l'andamento degli investimenti o dei disinvestimenti raccomandati né a rivedere, aggiornare, modificare le proprie raccomandazioni ovvero informare il Cliente circa l'andamento degli strumenti finanziari oggetto del consiglio.

#### **Art. 18 – MODALITÀ DI PRESTAZIONE DEL SERVIZIO**

1. La Società, attraverso il Financial Planner di riferimento, formula i propri consigli nei tempi, con la frequenza e con le modalità ritenuti più opportuni in relazione alle esigenze manifestate dal Cliente, avendo riguardo al portafoglio finanziario del Cliente stesso ricompreso nel Perimetro del Contratto come definito nell'articolo 4 della precedente Sezione I del presente contratto.

#### **Art. 19 - OBBLIGHI DELLA SOCIETÀ' E DEL CLIENTE**

1. La Società avrà cura di illustrare al Cliente la natura, le caratteristiche, i rischi e le utilità derivanti dalle indicazioni e dai servizi che saranno consigliati nel corso del presente servizio di consulenza.

2. In ottemperanza alla vigente normativa, la Società valuta che le raccomandazioni di cui all'art. 17 siano adeguate al profilo finanziario del Cliente redatto sulla base delle informazioni che il Cliente stesso si impegna a fornire alla Società attraverso la compilazione e la restituzione del questionario contenuto nella Scheda Anagrafica Cliente di cui alla Parte A della presente Carta della Relazione con il Cliente.

3. Sulla base delle informazioni ricevute dal Cliente, tenuto conto della natura e delle caratteristiche del servizio fornito, la Società valuta che la specifica operazione consigliata soddisfi i seguenti criteri:

- corrisponda agli obiettivi di investimento del Cliente;
- sia di natura tale che il Cliente sia finanziariamente in grado di sopportare i rischi connessi all'investimento compatibilmente con i suoi obiettivi di investimento;
- sia di natura tale per cui il Cliente possieda la necessaria esperienza e conoscenza per comprendere i rischi inerenti all'operazione o alla gestione del portafoglio.

4. Il Cliente, tramite la compilazione dell'apposito modulo (denominato "Richiesta di attivazione del Servizio di Consulenza Evoluta "BG Personal Advisory" - Addendum al Contratto di Consulenza in materia di investimenti" - di seguito anche "Addendum"), può richiedere, nell'ambito della prestazione del Servizio di Consulenza in materia di investimenti, l'attivazione del Servizio di Consulenza Evoluta "BG Personal Advisory" le cui descrizione e disciplina contrattuale sono contenute nella successiva Parte D della presente Carta della Relazione con il Cliente.

#### **Art. 20 – RISCHIO DELLE OPERAZIONI CONSIGLIATE**

1. Ferma restando la diligenza dovuta dalla Società nell'espletamento dell'attività di consulenza, il Cliente prende atto che le indicazioni fornite dalla Società hanno natura di semplici consigli e non possono creare affidamento sulle performance future degli investimenti consigliati; le conseguenti scelte operative sono quindi effettuate dal Cliente nella sua piena autonomia decisionale, a rischio e a spese del medesimo. Ne consegue che nessuna responsabilità potrà insorgere a carico della Società per eventuali pregiudizi, ovvero per il verificarsi di rendimenti inferiori alle aspettative che il Cliente dovesse subire o conseguire nelle operazioni di investimento o disinvestimento effettuate in base alla consulenza prestata.

2. Le pubblicazioni ed i documenti elaborati dalla Società nell'ambito del Servizio recepiscono la strategia d'investimento della Società stessa, restando inteso che le informazioni ivi contenute possono perdere repentinamente la propria validità dal punto di vista della loro convenienza per il Cliente a seguito di avvenimenti congiunturali e di mercato. L'intempestiva disposizione da parte del Cliente degli ordini, ovvero un andamento avverso del titolo che possa, tra l'altro, renderlo non più in linea con il profilo di rischio del Cliente, non potranno in alcun modo essere imputati alla Società.

#### **Art. 21 – ESCLUSIONI**

1. Fatto salvo quanto previsto nell'art. 1 non rientrano nell'oggetto del presente contratto:

- l'informativa pubblicitaria in merito a strumenti finanziari diffusa presso il pubblico degli investitori attraverso il sistema televisivo, radiofonico, telematico e della stampa;
- la prestazione di raccomandazioni, ancorché personalizzate, relative a tipi generali di strumenti finanziari, in cui consiste l'attività cosiddetta di "asset allocation" ossia l'attività di pianificazione ideale del portafoglio del Cliente;
- la comunicazione alla clientela di raccomandazioni basate su analisi oggettive di mercato;
- tutti gli atti compiuti dalla Società che siano preparatori alla prestazione di un servizio di investimento diverso dal servizio di consulenza o allo svolgimento di un'attività di investimento. Tali atti si considerano come parte integrante del servizio o dell'attività cui accedono e, come tali, sono sottoposti alla relativa disciplina.

#### **Art. 22 – EFFICACIA TEMPORALE DELLA CONSULENZA**

1. In esecuzione del presente contratto di consulenza, la Società è tenuta a valutare l'adeguatezza di tutte le operazioni di investimento effettuate dal Cliente, sia per il tramite del Financial Planner che in via autonoma attraverso

eventuali ulteriori canali operativi messi a disposizione dalla società, ancorché le stesse non rappresentino attuazione delle raccomandazioni prestate in esecuzione del presente contratto, per la diversità qualitativa e/o quantitativa degli strumenti e/o dei prodotti finanziari che ne costituiscono di volta in volta l'oggetto.

2. Resta inteso che le raccomandazioni personalizzate possono perdere repentinamente la propria validità dal punto di vista della loro convenienza e della loro adeguatezza per il Cliente a seguito di avvenimenti congiunturali e di mercato. Pertanto, l'intempestiva esecuzione da parte del Cliente degli ordini relativi o della esecuzione degli investimenti non potrà in alcun modo essere imputata alla Società. Resta salva la possibilità, per il Cliente, di agire in regime di mera esecuzione di ordini secondo la disciplina contrattuale di cui alla "Richiesta di utilizzo della modalità di mera esecuzione o ricezione di ordini".

#### **Art. 23– CORRISPETTIVO DEL SERVIZIO**

1. Fatto salvo quanto riportato nel precedente art. 13, il servizio di consulenza in materia di investimenti viene prestato gratuitamente dalla Società al Cliente restando inteso che le spese e gli oneri fiscali inerenti al servizio stesso restano a carico di quest'ultimo e fatta eccezione per il caso in cui il Cliente proceda all'attivazione del Servizio di Consulenza Evoluta "BG Personal Advisory". In tal caso le commissioni e i costi corrisposti dal Cliente sono quelli indicati nel modulo di attivazione del citato servizio e nella relativa disciplina contrattuale (Parte D della Carta della Relazione con il Cliente).

#### **Art. 24 – RENDICONTAZIONE**

La Società, nell'ambito del servizio di consulenza in materia di investimenti, fornisce al Cliente, con periodicità annuale, informazioni circa la composizione del portafoglio tempo per tempo associato al Perimetro del Contratto, nonché sulla coerenza tra il profilo finanziario attribuito al Cliente ed il livello di rischio del portafoglio stesso, informandolo qualora il livello di rischio del portafoglio risulti non coerente con il profilo finanziario. In tal caso il Cliente è tenuto a rivolgersi al proprio Financial Planner di riferimento per valutare le operazioni ritenute opportune ovvero per verificare l'attualità delle informazioni fornite ai sensi del precedente art. 5.

### **Sezione III Disciplina del Servizio di Collocamento**

#### **Art. 25 – OGGETTO**

1. Le disposizioni di cui alla presente sezione disciplinano la prestazione da parte della Società, per il tramite dei propri Financial Planner, del servizio di Collocamento, in forza del quale la stessa si impegna specificamente:

- a fornire al Cliente l'opportunità di accedere a un ampio ventaglio di strumenti, prodotti e servizi collocati dalla Società per conto delle Società emittenti, presentando al Cliente stesso tutti i servizi, attività e prodotti finanziari, previdenziali, assicurativi e bancari promossi e/o collocati dalla stessa, nei limiti e alle condizioni contemplate dalla disciplina legislativa e regolamentare tempo per tempo vigente e senza che da ciò possa discendere alcun obbligo a contrarre in capo alla Società stessa;
- a compiere, nel rispetto ed entro i limiti imposti dalla vigente normativa, ogni attività consequenziale e necessaria a realizzare o comunque ad agevolare la volontà espressa dal Cliente a fronte della suddetta attività promozionale ovvero a fronte di una raccomandazione prestata dalla Banca;
- ad assistere il Cliente, in via continuativa, in ogni ambito e fase del rapporto oggetto del presente contratto onde perseguire, salvo quanto disposto nel successivo art. 6, il soddisfacimento delle specifiche richieste di investimento dal Cliente medesimo manifestate. In particolare, la Società fornisce una costante cura dei bisogni finanziari del Cliente tramite l'apporto professionalmente qualificato di un proprio Financial Planner, assegnato al medesimo Cliente, che, rimanendo a disposizione di quest'ultimo, lo incontra periodicamente al fine di verificarne le esigenze, fornirgli la necessaria assistenza, illustrargli le opportunità di investimento sui prodotti finanziari di nuova emissione appropriati al suo profilo - anche attraverso l'invio di pubblicazioni, documentazione informativa, ricerche ed altri documenti scritti - evidenziandogli adeguatamente la natura, le caratteristiche ed i rischi specifici dell'operazione e dei prodotti finanziari offerti, e che, altresì, provvede a curare la successiva materiale trasmissione degli ordini e delle disposizioni inerenti ai servizi svolti.

#### **Art. 26 – PRODOTTI E SERVIZI DI INVESTIMENTO OFFERTI**

1. Per la descrizione della natura dei prodotti, strumenti e servizi finanziari offerti dalla Società tramite i Financial Planner, si richiama quanto riportato nei Documenti IA e ID, Sezione I, Parte B, della Carta della Relazione con il Cliente, rubricati, rispettivamente, "Informativa sulla Banca e sui suoi servizi ai sensi dell'art. 29 del Regolamento Intermediari approvato dalla Consob" e "Informazioni sugli strumenti finanziari ai sensi dell'art. 31 del Regolamento Intermediari approvato dalla Consob".

2. La Società, a far data dall'attivazione del presente contratto, si impegna, tramite i propri Financial Planner, a tenere il Cliente aggiornato anche su tutti i nuovi prodotti e servizi che dovesse in futuro attivare.

3. La documentazione di offerta sulla base della quale verrà svolto il Servizio di collocamento sarà quella che la Società avrà di volta in volta ricevuto dai singoli Emittenti.

#### **Art. 27– OBBLIGHI DEL CLIENTE**

1. Il Cliente assume l'impegno di:

- comportarsi secondo diligenza e buona fede, anche nel corretto utilizzo della modulistica contrattuale, messa a disposizione dalla Società presso le proprie Filiali ed i propri Financial Planner, nonché nel corretto accesso a tutti i canali distributivi attraverso i quali la Società presta i propri servizi;
- assicurare la provvista necessaria all'esecuzione delle operazioni Bancarie e di investimento relative ai servizi e/o agli strumenti di cui al precedente art. 2 secondo le seguenti modalità:
  - a) assegno Bancario emesso dal Cliente o circolare, all'ordine di Banca Generali S.p.A. o della società emittente lo strumento finanziario o il prodotto prescelto, muniti di clausola di non trasferibilità;
  - b) bonifico Bancario sul conto corrente indicato;
  - c) strumenti finanziari mediante inserimento nel conto deposito strumenti finanziari secondo la specifica disciplina riportata nella relativa documentazione contrattuale.
- 2. Il Cliente si impegna a non effettuare versamenti con modalità diverse da quelle sopra indicate, così come a non consegnare a Financial Planner o ad altri soggetti di cui la Società comunque si avvalga, denaro contante, titoli e valori, difforni da quelli sopra indicati. In caso di violazione della presente disposizione, il Cliente si assume ogni responsabilità conseguente.

**PARTE D**  
**CONTRATTO PER LA DISCIPLINA DEL SERVIZIO DI CONSULENZA**  
**EVOLUTA "BG PERSONAL ADVISORY".**

**ART. 1 – OGGETTO**

1. Il presente contratto ha ad oggetto il servizio di consulenza evoluta "BG Personal Advisory" così come descritto al successivo art. 2 (di seguito anche il "Servizio"). Lo stesso deve considerarsi quale accordo integrativo (di seguito anche "Addendum") al Contratto per la disciplina dei Servizi di Consulenza in materia di investimenti e di Collocamento di cui alla Parte C della Carta della Relazione con il Cliente ("Accordo Principale").
2. Per tutto quanto non specificamente previsto e regolamentato nel presente Addendum continua ad applicarsi la disciplina dell'Accordo Principale.
3. L'Addendum insiste sul medesimo Perimetro del Contratto dell'Accordo Principale.

**ART. 2 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

1. Il Servizio consiste nella prestazione da parte della Società, per il tramite dei propri Financial Planner, dei sottoelencati servizi/attività:
  - **Priority Pass per Contact Center:** la Società riserva al Cliente la possibilità di accedere al servizio "Pronto Banca Generali" al fine di usufruire in via prioritaria di un'assistenza telefonica personalizzata da parte un operatore della Società stessa.
  - **Report sulle proposte di investimento:** la Società, per il tramite del Financial Planner di riferimento, presta al Cliente un servizio di reportistica dedicata relativa alle proposte di investimento condivise con il Cliente stesso durante l'anno di riferimento. La reportistica oggetto del servizio è consegnata al Cliente dal Financial Planner in occasione degli incontri periodici tra gli stessi.
  - **Rendicontazione periodica del portafoglio in consulenza:** la Società presta al Cliente, con frequenza trimestrale, un servizio di rendicontazione in relazione all'andamento del portafoglio finanziario del Cliente ricompreso nel Perimetro del Contratto, nel trimestre preso in considerazione. La rendicontazione rappresenta l'analisi del suddetto portafoglio finanziario del Cliente ed è messa a disposizione del Cliente medesimo in formato elettronico attraverso il servizio "Doc@nline" ovvero, in assenza di tale servizio, è inviata allo stesso in formato cartaceo secondo quanto previsto alla sezione I del Contratto per la disciplina dei servizi di Consulenza in materia di investimenti e di Collocamento di cui alla precedente Parte C della Carta della Relazione con il Cliente.
  - **Check-up del portafoglio finanziario presso terzi:** la Società presta al Cliente un servizio di analisi e monitoraggio del portafoglio finanziario detenuto presso terzi istituti, comunicato dal Cliente alla Società attraverso la produzione dei relativi estratti conto o delle informazioni ricevute dal Cliente stesso su altro supporto durevole. Tale servizio si articola: (i) nel censimento e rappresentazione aggregata delle posizioni patrimoniali relative al portafoglio e nell'aggiornamento dei prezzi per la valorizzazione dei saldi; (ii) nell'estensione al portafoglio delle logiche di analisi applicate al portafoglio detenuto presso Banca Generali in funzione del livello e della profondità delle informazioni fornite dal Cliente, fermo restando che sullo stesso portafoglio non verrà prestato il servizio di consulenza in materia di investimenti; (iii) attività di rendicontazione specifica riferita al portafoglio. La reportistica oggetto del servizio è consegnata al Cliente dal Financial Planner in occasione degli incontri periodici tra gli stessi.
  - **Checkup del patrimonio immobiliare:** la Società presta al Cliente un servizio di consulenza avente ad oggetto la valutazione del patrimonio immobiliare, rimanendo esclusa da detto servizio ogni attività espressamente riservata dalla vigente normativa a soggetti espressamente abilitati od iscritti in appositi albi. In particolare, la Società svolgerà le seguenti attività a favore del Cliente: 1) attività di *investment advice* sugli asset immobiliari con un servizio di *check-up* consistente nelle seguenti azioni: (i) analisi redditività, (ii) analisi rischi e (iii) ricognizione dei *gap* informativi; 2) attività di consulenza specifica sulle

tematiche connesse alla valutazione e gestione del patrimonio immobiliare (ad esempio: ottimizzazione e gestione strategica rispetto alla componente finanziaria, valorizzazione asset, etc.). La reportistica oggetto del servizio è consegnata al Cliente dal Financial Planner in occasione degli incontri periodici tra gli stessi

- **Check-up del patrimonio familiare:** la Società presta al Cliente un servizio di consulenza in materia di passaggio generazionale con riferimento al complessivo patrimonio familiare del Cliente stesso, rimanendo esclusa da detto servizio ogni attività espressamente riservata dalla vigente normativa a soggetti espressamente abilitati od iscritti in appositi albi.

In particolare, la Società svolgerà a favore del Cliente un'attività di consulenza specifica sul suo patrimonio familiare in termini di: (i) Censimento del nucleo familiare, (ii) Diagnosi del patrimonio complessivo (finanziario, immobiliare, aziendale, etc.), (iii) Analisi della situazione successoria, (iv) Definizione degli obiettivi per ottimizzare la distribuzione dell'asse ereditario secondo le esigenze del Cliente e (v) Pianificazione delle azioni correttive sul patrimonio. La reportistica oggetto del servizio è consegnata al Cliente dal Financial Planner in occasione degli incontri periodici tra gli stessi

**ART. 3 – IL SERVIZIO TOP FINANCIAL NEWS**

1. Nell'ambito dell'attivazione del servizio di consulenza evoluta "BG Personal Advisory" il Cliente ha facoltà di richiedere alla Società l'attivazione del servizio Top Financial News in forza del quale la Società stessa provvede ad inviare al Cliente, senza costi, oneri, commissioni e/o corrispettivi ulteriori rispetto a quelli previsti nel successivo art. 5, la seguente documentazione:

- **Fund Strategy**, con frequenza mensile, consiste in un commento alla strategia di mercato coerente con gli orientamenti della Società e fornisce indicazioni di investimento relativi a O.I.C.R.;
- **Fund Picking**, con frequenza bimestrale, fornisce - coerentemente con la strategia della Società - indicazioni circa l'investimento in O.I.C.R. tramite una selezione di comparti suddivisa per "asset class" e per "peer group", nell'ambito dei fondi disponibili per il collocamento diretto da parte della Società;
- **Investment Monthly**, con cadenza mensile, è un documento di analisi macro-economica e finanziaria relativa all'ultimo mese di riferimento;
- **Investment Weekly**, con cadenza settimanale, è un documento che contiene commenti, approfondimenti ed analisi sull'andamento dei mercati nell'ultima settimana;
- 2. La Società può inoltre fornire, mediante apposite comunicazioni, indicazioni di acquisto/vendita su titoli azionari, obbligazionari, O.I.C.R. e/o obbligazioni strutturate, evidenziando le motivazioni a supporto di tale indicazioni. Il Cliente riconosce che tali indicazioni:
  - non sono basate sulla considerazione delle caratteristiche del Cliente stesso;
  - si riferiscono a tipologie generali di strumenti finanziari;e che pertanto le stesse non rappresentano raccomandazioni personalizzate ai sensi dell'art. 1 comma 5 *septies* D.lgs n. 58/1998.
- 3. Il Cliente riconosce che le decisioni di investimento che dovessero derivare dalla prestazione del servizio Top Financial News potranno essere eseguite dalla Società solo qualora la stessa abbia valutato che tali decisioni siano adeguate al profilo finanziario del Cliente stesso, in conformità all'art. 5 del Contratto per la disciplina dei Servizi di Consulenza in materia di investimenti e di Collocamento di cui alla Parte C della Carta della Relazione con il Cliente.

**ART. 4 – MODALITÀ DI INVIO DELLA DOCUMENTAZIONE**

1. La Società invia al Cliente le pubblicazioni, la documentazione informativa, le ricerche oggetto del Servizio:
  - secondo le modalità descritte al precedente art. 2, con riferimento a ciascuno dei relativi servizi/attività;
  - via e-mail all'indirizzo comunicato dal Cliente alla Società, con riferimento al servizio Top Financial News di cui al precedente art. 3.
2. Le pubblicazioni ed i documenti elaborati dalla Società nell'ambito del Servizio recepiscono la strategia d'investimento della Società stessa, restando inteso che le informazioni ivi contenute possono perdere repentinamente la propria validità dal punto di vista della loro convenienza per il Cliente a seguito di avvenimenti congiunturali e di mercato. L'intempestiva disposizione da parte del Cliente degli ordini, ovvero un andamento avverso del titolo che possa, tra l'altro, renderlo non più in linea con il profilo di rischio del Cliente, non potranno in alcun modo essere imputati alla Società.

**Art. 5. - CORRISPETTIVI DEL SERVIZIO**

1. Il Servizio prevede due diversi profili commissionali, al fine di permettere al Cliente di scegliere quello tra i due che meglio risponde alle sue esigenze, tenuto conto anche del volume delle operazioni effettuate:
  - i) **il profilo commissionale standard**
  - ii) **il profilo commissionale "All-in"**.
2. Entrambi i profili commissionali prevedono il pagamento della seguente tipologia di commissioni:
  - a) una Commissione di Attivazione *una tantum* all'attivazione del Servizio stesso;
  - b) delle Commissioni Ricorrenti con cadenza trimestrale posticipata e con valuta del primo giorno del mese successivo al trimestre di riferimento. Tali commissioni sono applicate tenendo conto *pro rata temporis* dei giorni di effettiva fruizione del Servizio nell'ambito del trimestre di riferimento.
3. Con riferimento ad entrambi i profili commissionali, le commissioni sono calcolate sulla base di aliquote annuali differenziate attribuite in funzione della

Fascia Patrimoniale di appartenenza del Cliente corrispondente allo specifico controvalore del portafoglio finanziario del Cliente stesso, secondo quanto specificamente indicato nel modulo di attivazione del Servizio, sottoscritto dal Cliente stesso.

4. Il dettaglio dei valori, delle aliquote e dei criteri per il calcolo delle commissioni di cui alle precedenti lettere a) e b), è riportato rispettivamente:

- **per il profilo commissionale standard:** nel modulo denominato "Richiesta di Attivazione del Servizio di Consulenza Evoluta BG Personal Advisory" e nella conseguente comunicazione di attivazione del servizio inviata al Cliente da parte della Società.

In base a tale profilo commissionale il portafoglio finanziario costituente il Perimetro del Contratto - considerato ai fini del calcolo delle commissioni di cui alle precedenti lettere a) e b) - può essere composto dalla liquidità, dagli strumenti finanziari, dalle quote di OICR - ancorché non registrate sul deposito titoli in custodia ed amministrazione - dai prodotti assicurativi e dalle gestioni patrimoniali intestate/e o cointestate/e al Cliente. Le commissioni relative a tale profilo commissionale comprendono solo i costi previsti per l'attività di consulenza.

- **per il profilo commissionale "All-in":** nel modulo denominato "Richiesta di Attivazione del Servizio di Consulenza Evoluta BG Personal Advisory All-in" e nella conseguente comunicazione di attivazione del servizio inviata al Cliente da parte della Società.

In base a tale profilo commissionale il portafoglio finanziario costituente il Perimetro del Contratto - considerato ai fini del calcolo delle commissioni di cui alle precedenti lettere a) e b) - può essere composto, in parziale deroga a quanto previsto all'art. 4 della Sezione I della Parte C della Carta della Relazione con il Cliente, esclusivamente dalla liquidità e dagli strumenti finanziari intestati e/o cointestati al Cliente, depositati presso la Società, con esclusione quindi delle quote di OICR non registrate sul deposito titoli in custodia ed amministrazione, dei prodotti assicurativi e delle gestioni patrimoniali al medesimo intestate o cointestate. Le commissioni relative a tale profilo commissionale comprendono i costi previsti per l'attività di consulenza, i costi relativi al diritto di custodia, le spese fisse per partita nonché i costi relativi all'attività di intermediazione effettuata in esecuzione del servizio di negoziazione per conto proprio, esecuzione di ordini per conto dei clienti, ricezione e trasmissione di ordini, ivi compresa l'attività di mediazione di strumenti finanziari, indipendentemente dal numero di transazioni effettuate.

5. Il Cliente ha diritto di modificare in ogni momento, attraverso apposita modulistica messa a disposizione dalla Società, il proprio profilo commissionale, scegliendo alternativamente uno dei due profili dettagliati nel presente articolo in sostituzione di quello in essere.

6. Il Cliente, all'attivazione del Servizio, autorizza il pagamento delle commissioni di cui al precedente comma, oltre IVA in quanto dovuta, secondo le modalità indicate nel modulo di attivazione del Servizio ovvero nel successivo modulo di variazione del profilo commissionale.

7. Nel caso in cui il Cliente abbia optato per l'addebito delle commissioni sul conto corrente indicato dal Cliente stesso nel modulo di attivazione del Servizio ovvero su quello indicato successivamente e tale conto corrente risulti privo di provvista sufficiente all'integrale pagamento delle suddette commissioni alla data prevista per l'addebito, la Società può procedere in ogni caso all'addebito contabile delle stesse sul citato conto corrente.

8. Ai fini del recupero del proprio credito la Società è espressamente ed irrevocabilmente autorizzata dal medesimo Cliente a chiedere, in suo nome e per suo conto e senza preavviso alcuno, ai sensi dell'art. 1723, secondo comma, c.c., la liquidazione di qualsivoglia tipologia di quote/azioni di OICR allo stesso intestate/cointestate e di cui la Società risulti collocatrice, nei limiti dell'ammontare necessario al pagamento di quanto dovuto. Il disinvestimento sarà disposto a cominciare dagli OICR e dai relativi comparti con il controvalore più elevato.

9. Al medesimo fine la Società può inoltre avvalersi di tutti i rimedi previsti nella Normativa Contrattuale applicabile ai Servizi Bancari e di Investimento (Sezione II del contratto per l'attivazione dei servizi bancari e di investimento sottoscritto dal Cliente) per tutelare le ragioni di credito della Società stessa, ed in particolare di quanto previsto alla clausola di cui all'art. 8 della Norme Generali (documento A) della citata Normativa Contrattuale.

10. Qualora il Cliente abbia optato per il pagamento delle commissioni mediante il disinvestimento di quote/azioni di BG SICAV e/o BG SELECTION SICAV allo stesso intestate/cointestate e alla data prevista per l'addebito delle commissioni il Cliente stesso non risulti intestatario di quote/azioni per un controvalore sufficiente al pagamento delle suddette commissioni, la Società procede all'addebito delle stesse sul conto corrente indicato dal Cliente nel modulo di attivazione del Servizio ovvero a quello indicato successivamente, restando salva l'applicazione delle disposizioni di cui ai precedenti commi 8 e 9. ove il saldo attivo di tale conto corrente risulti anche solo parzialmente incapiente al fine del pagamento di quanto dovuto.

11. Tutti i movimenti relativi agli addebiti sul conto corrente effettuati in forza della prestazione del Servizio vengono riportati nell'estratto conto del citato conto corrente secondo le modalità e la frequenza previste per tale rendicontazione.

12. Sono inoltre a carico del Cliente gli oneri fiscali stabiliti per il Servizio.

13. È facoltà della Banca disattivare il Servizio nel caso in cui non sia possibile l'incasso delle commissioni seguendo le modalità previste nei precedenti commi 7, 8, 9 e 10.

14. In tutti i casi di disattivazione del Servizio le commissioni ed i costi saranno addebitati sino alla data di efficacia della disattivazione del Servizio stesso.

#### **ART. 5 BIS – ADEGUAMENTO DEI CORRISPETTIVI**

1. La Società procede a verificare periodicamente la congruenza del controvalore effettivo del portafoglio finanziario del Cliente facente parte del Perimetro del Contratto rispetto alla Fascia Patrimoniale di appartenenza del medesimo Cliente indicata nel modulo di attivazione del Servizio. Qualora nel corso del rapporto la Società accerti che il controvalore effettivo del citato portafoglio finanziario corrisponde ad una Fascia Patrimoniale di appartenenza diversa rispetto a quella indicata nel modulo di attivazione del Servizio la Società, al fine dell'adeguamento delle Commissioni Ricorrenti:

- applicherà l'aliquota associata a tale diversa Fascia Patrimoniale di appartenenza previa richiesta espressa del Cliente, attraverso il proprio Financial Planner, qualora tale aliquota risulti più vantaggiosa per il Cliente stesso rispetto a quella correntemente applicata;

- si riserva la facoltà di applicare l'aliquota associata a tale diversa Fascia Patrimoniale di appartenenza dandone successiva comunicazione al Cliente, qualora tale aliquota risulti meno vantaggiosa per il Cliente rispetto a quella correntemente applicata.

#### **ART. 6 – DURATA DEL CONTRATTO E DIRITTO DI RECESSO**

1. Il presente contratto è stipulato a tempo indeterminato.

2. Il Cliente ha facoltà di recedere in qualsiasi momento dal contratto con preavviso di 5 giorni, mediante lettera raccomandata o lettera semplice consegnata a mano, indirizzata alla Società.

3. Il recesso del Cliente non comporta l'applicazione di alcuna penale, salvo in ogni caso il diritto della Società di percepire dal Cliente i compensi per le prestazioni già eseguite o in corso di esecuzione.

4. La Società ha facoltà di recedere dal contratto con preavviso di 5 giorni da darsi con lettera raccomandata A.R., ovvero, sempre a mezzo raccomandata A.R., con effetto immediato in caso di una giusta causa, rappresentata da qualsiasi evento o atto che incida negativamente sulla situazione patrimoniale, finanziaria, legale o economica del Cliente. La Società ha inoltre la facoltà di recedere se la giusta causa riguarda anche uno solo dei cointestatori del contratto.

5. La cessazione per qualsivoglia ragione o causa del Contratto per la disciplina dei servizi di Consulenza in materia di investimenti e di Collocamento di cui alla Parte C della carta della Relazione con il Cliente determina l'automatica risoluzione del presente contratto, con conseguente cessazione dello stesso e dell'erogazione del Servizio nei medesimi termini temporali previsti per l'Accordo Principale.

#### **ART. 7 – MODIFICHE AL CONTRATTO**

1. La Società ha la facoltà di modificare il presente contratto, ivi comprese le condizioni economiche di cui al precedente art. 5, secondo i medesimi termini e le medesime modalità di cui all'art. 9 delle Condizioni Generali della Parte C della Carta della Relazione con il Cliente, che si ha qui come integralmente richiamato.

2. Non costituiscono modifica delle condizioni contrattuali le modifiche conseguenti a variazioni di specifici parametri prescelti dalle parti e la cui determinazione è sottratta alla volontà delle medesime; tali variazioni pertanto sono automaticamente applicate e sono indicate al Cliente nell'ambito delle ordinarie comunicazioni periodiche previste dalla normativa vigente.

