



Regolamento Operativo in materia di Finanza Retail

<i>Tipo Documento</i>	Regolamento operativo di processo
<i>Codifica</i>	GBCI-ROP-M9-01-R02
<i>Approvato da</i>	Chief Operating Officer

Indice

1	Modalità di gestione del documento	4
1.1	Cronologia delle revisioni.....	5
2	Oggetto.....	6
3	Ambito di applicabilità, approvazione ed aggiornamento	6
4	Principali definizioni.....	6
5	Disposizioni di Carattere Generale.....	8
5.1	Regole organizzative	8
6	Gestione Prodotti Retail.....	9
6.1	Gestione dei conflitti di interesse	9
6.2	Gestione degli incentivi.....	10
7	Attività preliminari alla prestazione dei servizi di investimento	10
7.1	Gestione e formazione personale addetto ai servizi pertinenti	10
7.2	Classificazione della clientela	12
7.3	Informativa precontrattuale	13
7.4	Profilatura della clientela.....	13
7.5	Sottoscrizione del contratto quadro	14
7.6	Informazioni alla clientela	15
8	Servizi ed attività di investimento	16
8.1	Consulenza in materia di investimenti	16
8.1.1	Erogazione del servizio di Consulenza in materia di investimenti	17
8.1.2	Valutazione di adeguatezza nell'ambito della Consulenza in materia di investimenti	17
8.1.3	Valutazione periodica di adeguatezza.....	18
8.1.4	Informativa finanziaria	18
8.1.5	Supporto su portafoglio cliente/ prodotto.....	19
8.2	Ricezione e trasmissione ordini	19
8.2.1	Mera esecuzione e ricezioni ordini	19
8.2.2	Trading on line.....	19
8.3	Negoziazione per conto proprio.....	20
8.4	Esecuzione di ordini per conto dei clienti.....	20
8.5	Collocamento di prodotti finanziari.....	20
8.5.1	Distribuzione di prodotti di investimento assicurativi (IBIPs)	21
8.6	Operazioni in Pronti contro Termine	21
8.7	Distribuzione del servizio di gestione patrimoniale	22

8.8	Registro delle conversazioni telefoniche, comunicazioni elettroniche ed incontri frontali	23
8.9	Attività di monitoraggio su consulenza in materia di investimenti su intero portafoglio di terzi	23

1 Modalità di gestione del documento

Società emittente:	ICCREA Banca
Titolo:	Regolamento operativo in materia di Finanza Retail
Identificazione del documento:	GBCI-ROP-M09-01-R02
Tipologia documento:	Regolamento Operativo
Classificazione:	Privato di Gruppo (GBCI)
Owner di riferimento:	Area Chief Business Officer – UO WM Servizi di Consulenza – MiFID
Redatto da:	Processi di Gruppo e Modelli BCC
Validato da:	Area Chief Business Officer – UO WM Servizi di Consulenza – MiFID General Counsel
Verificato da:	Area CCO – Compliance Governance – UO Normativa Finanziaria Area CCO – Data Protection Officer Area Chief Risk Officer Area Chief AML Officer Area CFO - Compliance Fiscale
Approvato da:	Chief Operating Officer
Direttiva di riferimento:	ICR-OUT-000010-2020-DIR-I&C ICR-OUT-000366-2021-DIR-I&C ICR-OUT-000014-2021-DIR-I&C ICR-OUT-000013-2021-DIR-I&C ICR-OUT-000148-2021-DIR-I&C
Politica di riferimento:	Politica di Gruppo in materia di gestione e formazione del personale addetto ai servizi di investimento Politica di Gruppo di Product Management Politica di Gruppo in materia di gestione dei conflitti di interesse e incentivi nella prestazione di servizi di investimento e accessori e nella distribuzione di prodotti assicurativi Politica di Gruppo in materia di classificazione della clientela ai fini MiFID Politica di Gruppo in materia di integrazione dei rischi di sostenibilità nella prestazione dei servizi d'investimento
Emanato con:	Circolare Operativa n. 126/2021

Norme abrogate o sostituite:	N/A
------------------------------	-----

1.1 Cronologia delle revisioni

Numero Versione	Data approvazione	Principali interventi di aggiornamento
1	05 Agosto 2020	Prima stesura
2	13 maggio 2021	Aggiornamenti dovuti ad integrazioni a seguito dell'entrata in vigore dell'aggiornamento del Regolamento Intermediari Consob e dell'attivazione della Piattaforma di Consulenza Wealth Management Platform (WMP).

2 Oggetto

Il principale obiettivo del Regolamento operativo del Processo “Finanza Retail” (di seguito anche “Regolamento”) consiste nell’assicurare la regolare e ordinata esecuzione dell’attività sui mercati finanziari, nell’ambito del profilo rischio/rendimento delineato dal Consiglio di Amministrazione ovvero dichiarato dalla clientela, al fine di produrre benefici duraturi e nel rispetto delle linee guida e dei principi dettati dalle Politiche di Gruppo.

Il Processo Finanza Retail disciplina tutte le attività connesse con il contatto diretto con la clientela e si suddivide nelle seguenti fasi:

- Gestione prodotti retail;
- Attività preliminari alla prestazione dei servizi di investimento;
- Servizi e attività di investimento.

Nel Regolamento, il Consiglio di Amministrazione fissa i principi inerenti ai servizi d’investimento prestati alla propria clientela e l’informativa connessa nonché la commercializzazione di servizi di terzi (ad esempio: gestione patrimoniale di terzi).

La suddivisione in fasi e sotto-fasi, quando le attività sono attribuite ad un’unica unità organizzativa, ha uno scopo eminentemente descrittivo e non necessariamente consecutivo-temporale.

Questo Regolamento è lo strumento attraverso il quale il Consiglio di Amministrazione definisce le norme principali cui la struttura deve attenersi, i principi guida, i ruoli e le responsabilità delle funzioni organizzative coinvolte nel Processo Finanza Retail. La Direzione Generale disciplina le norme di processo.

Il Responsabile del Processo Finanza Retail è il Responsabile dell’Area Crediti, Finanza e Legale.

3 Ambito di applicabilità, approvazione ed aggiornamento

Il Regolamento è emanato dalla Capogruppo ed è adottato dalle Banche Affiliate al Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea (di seguito anche “le Banche”).

È compito del Direttore Generale della Banca portare il Regolamento all’approvazione del proprio Consiglio di Amministrazione una volta effettuate le opportune personalizzazioni al fine di tener conto delle specificità dell’assetto organizzativo della Banca ed in base al criterio di proporzionalità.

Con il medesimo iter sono approvate eventuali modifiche o integrazioni sostanziali al Regolamento, in caso di rilevanti eventi esterni (es. modifiche di carattere normativo ovvero regolamenti/disposizioni di Autorità di Vigilanza) o interni (es. variazioni della struttura organizzativa) e/o in presenza di variazioni delle tipologie di soggetti collegati attualmente rilevati.

4 Principali definizioni

- **Banca Affiliata (di seguito anche “Banca”):** Banca di Credito Cooperativo o Cassa Rurale ed Artigiana aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea e, pertanto, soggetta all’attività di direzione e coordinamento della Capogruppo in virtù del Contratto di Coesione con essa stipulato;
- **Capogruppo:** Iccrea Banca S.p.A. – Istituto Centrale del Credito Cooperativo;
- **Consulenza evoluta:** consiste nella prestazione da parte della Banca utilizzatrice della Wealth Management Platform, di un servizio di consulenza in materia di investimenti che si caratterizza per una più articolata

valutazione delle esigenze e dei bisogni del Cliente per una più approfondita e frequente analisi della composizione e del rischio del portafoglio del Cliente, nonché per una più frequente attività di assistenza nel continuo;

- **Consulenza in materia di investimenti:** consiste nella formulazione di raccomandazione personalizzate a un cliente, su sua richiesta o su iniziativa della Banca, su una o più operazioni in strumenti / prodotti finanziari e prodotti di investimento assicurativi valutate adeguate alle sue caratteristiche;
- **Direzione Generale:** il Direttore Generale, i suoi vice e/o vicari e chi esercita funzioni equivalenti;
- **Esecuzione di ordini per conto dei clienti:** consiste nella conclusione di accordi di acquisto o di vendita di uno o più strumenti finanziari per conto dei clienti, compresa la conclusione di accordi per la sottoscrizione o la compravendita di strumenti finanziari emessi da un'impresa di investimento o da una Banca al momento della loro emissione;
- **Gestione di portafogli:** consiste nella gestione su base discrezionale ed individualizzata, di portafogli di investimento che includono uno o più strumenti finanziari e nell'ambito di un mandato conferito dai clienti;
- **Investment Center di Gruppo:** attività svolta dalla Capogruppo in accordo con BCC Risparmio & Previdenza per la clientela delle Banche, che si sostanzia nella selezione dei prodotti di investimento ottimali e portafogli modello consigliati;
- **Negoziio finanziario:** nell'ambito dell'offerta fuori sede la Banca si può avvalere dell'utilizzo di negozi finanziari ovvero locali aperti al pubblico, di pertinenza dell'intermediario autorizzato, diversi dalla sede legale e che non costituiscono una dipendenza;
- **Negoziiazione per conto proprio:** per "negoziiazione per conto proprio" si intende l'attività di acquisto e vendita di strumenti finanziari, in contropartita diretta in relazione a ordini dei clienti;
- **Offerta fuori sede:** per offerta fuori sede si intendono la promozione e il collocamento presso il pubblico:
 - di strumenti finanziari in luogo diverso dalla sede legale o dalle dipendenze dell'emittente, del proponente l'investimento o del soggetto incaricato della promozione o del collocamento;
 - di servizi e attività di investimento in luogo diverso dalla sede legale o dalle dipendenze di chi presta, promuove o colloca il servizio o l'attività.

5 Disposizioni di Carattere Generale

Nell'ambito del Processo Finanza Retail viene disciplinata la prestazione dei servizi e delle attività d'investimento e dei servizi accessori, l'informativa alla clientela pre e post contrattuale e la commercializzazione di servizi di terzi (ad esempio: gestione patrimoniale di terzi).

Il Regolamento operativo definisce, dunque, le regole e i principi di carattere generale che la Banca adotta nei confronti della clientela per la prestazione dei servizi di investimento, in conformità alla vigente normativa.

La Banca, in funzione della propria operatività, può essere autorizzata alla prestazione di tutti o parte dei servizi di investimento individuati dalla normativa.

I servizi di investimento prestati dalla Banca sono:

- a. negoziazione per conto proprio;
- b. esecuzione di ordini per conto dei clienti;
- c. assunzione a fermo e/o collocamento sulla base di un impegno irrevocabile nei confronti dell'emittente;
- c. bis collocamento senza impegno irrevocabile nei confronti dell'emittente;
- d. ricezione e trasmissione di ordini¹;
- e. consulenza in materia di investimenti.

Nella prestazione dei servizi e nello svolgimento delle attività di investimento, la Banca agisce nel rispetto dei principi di diligenza, correttezza e trasparenza per servire al meglio l'interesse dei clienti e per preservare l'integrità dei mercati. È cura della Banca acquisire le informazioni necessarie dai clienti e operare in modo che essi siano sempre adeguatamente informati, nonché utilizzare comunicazioni pubblicitarie e promozionali corrette, chiare e non fuorvianti. La Banca si adopera al rispetto di tali principi al fine ulteriore di contenere il rischio di immagine e reputazione, a cui è maggiormente esposta per la sua caratteristica di forte radicamento al territorio.

La Banca dispone di risorse e procedure, anche di controllo interno, idonee ad assicurare l'efficiente svolgimento dei servizi e delle attività.

5.1 Regole organizzative

Il comportamento del personale autorizzato è conforme a quanto previsto dalle procedure interne adottate dalla Banca definite per il rispetto dei requisiti normativi di riferimento e indirizzate al perseguimento del miglior interesse del cliente.

All'atto dell'apertura di un nuovo rapporto con la clientela, il personale autorizzato si attiene al seguente iter operativo:

- Nelle more dell'attivazione della WMP:
 - segmenta e classifica la clientela anche nel rispetto degli obblighi normativi;

¹ La Banca presta i servizi di ricezione e trasmissione ordini in regime di mera esecuzione e ricezione di ordini senza la valutazione di appropriatezza (principio dell'execution only) solo per il Trading on line su titoli non complessi, su titoli complessi anche sul canale TOL viene effettuata una valutazione di appropriatezza ed un warning quando necessario.

- fornisce l'informativa precontrattuale;
- raccoglie le informazioni (Questionario Mifid) e provvede alla successiva profilazione della clientela;
- sottoscrive il contratto per la prestazione dei servizi di investimento.

Sulla base delle informazioni ricevute dal cliente, il personale autorizzato alla prestazione del servizio, verificato il Target Market, provvede a prestare i servizi di investimento richiesti dal cliente.

- A regime dopo l'attivazione della WMP:
 - segmenta e classifica la clientela anche nel rispetto degli obblighi normativi;
 - fornisce l'informativa precontrattuale;
 - sottoscrive il contratto per la prestazione dei servizi di investimento;
 - raccoglie le informazioni (Questionario Mifid) e provvede alla successiva profilazione della clientela.

Sulla base delle informazioni ricevute dal cliente, il personale autorizzato alla prestazione del servizio, verificata la compatibilità del profilo del cliente con il Target Market effettivo cui è rivolto il prodotto - in conformità con quanto previsto dalla Politica di Gruppo di Product Management, provvede a prestare i servizi di investimento richiesti.

6 Gestione Prodotti Retail

6.1 Gestione dei conflitti di interesse

Ai fini della rilevazione dei conflitti di interesse potenziali, la Banca identifica e mappa tutte le circostanze in cui la stessa potrebbero perseguire finalità diverse e contrastanti con gli interessi dei clienti, in coerenza con le principali fattispecie di conflitto di interesse individuate dalla Capogruppo. Le risultanze dell'analisi devono essere opportunamente formalizzate e regolarmente aggiornate.

Individuate le fattispecie di potenziale conflitto, la Banca provvede a definire le misure di prevenzione e di gestione da adottare, valutandone l'adeguatezza e individuando gli interventi correttivi da porre in essere, nonché le eventuali necessità di informativa nei confronti della clientela.

Al fine di fornire la comunicazione puntuale sui conflitti di interesse che non risultano efficacemente gestiti, l'Area Crediti, Finanza e Legale alimenta il registro dei conflitti di interesse, rilevando, su base continuativa, le singole fattispecie di conflitto di interesse che in concreto sorgono nel corso dell'erogazione dei determinati servizi di investimento e per le quali si ravvede la necessità di dare informativa alla clientela.

L'adozione della c.d. adeguatezza bloccante (che impedisce agli operatori di eseguire un'operazione non adeguata) per le operazioni in conflitto di interesse, costituisce un presidio sufficiente a gestire, con ragionevole certezza, i conflitti individuati, pertanto, in tali circostanze la banca non procede, in conformità alla normativa, a fornire disclosure alla clientela.

Inoltre, la Banca valuta e riesamina periodicamente, almeno una volta all'anno, la politica sui conflitti di interesse e adotta misure adeguate al fine di rimediare a eventuali carenze, in coerenza con quanto definito all'interno della Politica di Gruppo.

6.2 Gestione degli incentivi

La Banca identifica tutti gli incentivi che riceve / paga nell'ambito della prestazione di ciascun servizio di investimento e accessorio, e individua le modalità per garantirne l'ammissibilità. A tal fine, l'Area Crediti, Finanza e Legale, con il supporto della Funzione Marketing di Capogruppo, svolge l'analisi degli incentivi in sede di definizione degli accordi commerciali, applicando le regole e i criteri definiti nell'apposita Politica di Gruppo.

Per i prodotti finanziari, la Banca, al fine di conservare le prove che gli incentivi pagati o ricevuti sono concepiti per migliorare la qualità del servizio prestato al cliente, tiene un elenco interno di tutti gli incentivi monetari e non monetari che riceve da terzi in relazione alla prestazione di servizi di investimento e servizi accessori, e registra il modo in cui gli incentivi pagati o ricevuti dalla stessa, o che essa intende impiegare, migliorino la qualità dei servizi prestati ai clienti interessati e le misure adottate al fine di non pregiudicare il dovere della stessa di agire in modo onesto, imparziale e professionale per servire al meglio gli interessi dei clienti.

La Banca fornisce informativa alla clientela in merito all'esistenza, la natura, l'importo o il metodo di calcolo degli incentivi ricevuti da o pagati a terzi.

L'Area Crediti, Finanza e Legale mantiene il registro degli incentivi, nel quale viene tenuta traccia di tutti gli incentivi percepiti/pagati.

Nello specifico, la Banca, sulla base di quanto indicato nell'aggiornamento delle "Linee Guida per la manutenzione dei registri incentivi" predisposte dalla Capogruppo, può censire gli incentivi per emittente e non più per singolo strumento, al fine di ridurre l'impatto sulle strutture responsabili dell'attività di tenuta dei registri ed il rischio operativo associato alla gestione manuale di un elevato numero di voci/prodotti.

7 Attività preliminari alla prestazione dei servizi di investimento

7.1 Gestione e formazione personale addetto ai servizi pertinenti

La Banca assicura che il personale addetto alla prestazione dei servizi pertinenti possieda livelli di conoscenze e competenze necessari per adempiere ai propri obblighi, in coerenza con la Politica di Gruppo in materia di "Gestione e formazione del personale addetto ai servizi di investimento".

Per servizi pertinenti si intende la prestazione del servizio di consulenza in materia di investimenti o la fornitura ai clienti, nell'ambito della prestazione di servizi di investimento e di servizi accessori, di informazioni riguardanti strumenti finanziari, depositi strutturati, servizi di investimento o servizi accessori.

Ai fini della mappatura del personale, l'Area Organizzazione, Pianificazione e Controllo di Gestione annualmente:

- effettua la valutazione dei requisiti previsti dalla normativa vigente e dalle linee guida di Iccrea Banca;
- predisponde la relazione consuntiva della mappatura del personale coinvolto;
- invia per informativa al Consiglio di Amministrazione la relazione annuale.

In occasione di nuove assunzioni e cambi ruolo, la Banca valuta il rispetto dei requisiti di conoscenza e competenza del personale addetto ai servizi pertinenti attraverso un **assessment**, che può essere ripetuto fino a un massimo di 5 tentativi, con una latenza minima di 15 giorni lavorativi tra un tentativo e l'altro.

Il personale che non possiede l'esperienza richiesta, o che non abbia superato l'assessment, opera unicamente sotto la supervisione di un altro membro del personale.

La Banca assicura che:

- il neo-assunto senza esperienza operi unicamente sotto supervisione di un altro membro del personale per il tempo indicato dalla normativa, fino al completamento del periodo minimo di esperienza necessario, avente durata massima di quattro anni (). Inoltre, il neo-assunto senza esperienza deve superare l'assessment per la verifica del possesso delle idonee conoscenze e competenze, al più tardi, prima del completamento del periodo minimo necessario di supervisione. Nel caso di mancato superamento dell'assessment, l'Area Organizzazione, Pianificazione e Controllo di Gestione promuove le attività di recupero delle carenze formative emerse;
- il neo-assunto con esperienza effettui l'assessment per la verifica del possesso delle idonee conoscenze e competenze quanto prima, poiché il superamento dello stesso è propedeutico all'ottenimento dell'abilitazione alla prestazione dei servizi pertinenti. Nel caso di mancato superamento, il neo-assunto con esperienza può operare solo sotto supervisione fino al superamento dell'assessment. Nel caso di mancato superamento dell'assessment, l'Area Organizzazione, Pianificazione e Controllo di Gestione promuove le attività di recupero delle carenze formative emerse;
- il personale che ha cambiato ruolo senza esperienza operi unicamente sotto supervisione di un altro membro del personale per il tempo indicato dalla normativa, fino al completamento del periodo minimo di esperienza necessario, avente durata massima di quattro anni. Inoltre, il personale che ha cambiato ruolo senza esperienza deve superare l'assessment per la verifica del possesso delle idonee conoscenze e competenze, al più tardi, prima del completamento del periodo minimo necessario di supervisione. Nel caso di mancato superamento dell'assessment, l'Area Organizzazione, Pianificazione e Controllo di Gestione promuove le attività di recupero delle carenze formative emerse;
- il personale che ha cambiato ruolo con esperienza effettua l'assessment per la verifica del possesso delle idonee conoscenze e competenze quanto prima, poiché il superamento dello stesso è propedeutico all'ottenimento dell'abilitazione alla prestazione dei servizi pertinenti. Nel caso di mancato superamento può operare solo sotto supervisione fino al superamento dell'assessment. Nel caso di mancato superamento dell'assessment, l'Area Organizzazione, Pianificazione e Controllo di Gestione promuove le attività di recupero delle carenze formative emerse.

La Banca assicura il rispetto dell'obbligo di aggiornamento professionale del personale addetto alla prestazione dei servizi pertinenti finalizzato all'approfondimento ed all'accrescimento delle conoscenze, competenze e capacità professionali, avuto riguardo anche alla tipologia dell'attività svolta e dei prodotti intermediati, all'evoluzione della normativa di riferimento ed alle prospettive di sviluppo futuro dell'attività.

La Banca ha la responsabilità di garantire percorsi continui di aggiornamento professionale del proprio personale, sulla base delle indicazioni fornite dalla Capogruppo, attraverso la partecipazione a corsi di aggiornamento professionale di durata di almeno 30 ore. Nel caso di mancato superamento del test di verifica, il personale lo può ripetere periodicamente, fino ad un massimo di cinque tentativi, durante l'anno solare di riferimento.

Se il test di verifica non è superato nel rispetto delle tempistiche sopra citate, il personale addetto non può operare fino al superamento dello stesso test (blocco dell'operatività).

Nel caso in cui il dipendente abbia effettuato la formazione specifica iniziale, l'impegno formativo dell'aggiornamento professionale è da intendersi assorbito e ricompreso nello stesso, purché siano state coperte tutte le esigenze formative. Resta, in ogni caso, ferma in capo alla Banca la responsabilità di assicurare che con la formazione specifica siano state coperte tutte le esigenze formative del personale previste per l'aggiornamento professionale dell'anno in corso.

Gli obblighi di aggiornamento professionale sono sospesi così come previsti dalla Politica di Gruppo. Se l'attività riprende nello stesso anno, ovvero nell'anno successivo alla sospensione, restano valide le ore eventualmente effettuate prima della sospensione. I nuovi obblighi di aggiornamento professionale decorrono a partire dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello di ripresa dell'attività.

7.2 Classificazione della clientela

I clienti, in applicazione della normativa, devono essere classificati alternativamente in:

- clienti professionali: sono quelli in possesso di esperienze, conoscenze e competenze necessarie per poter prendere scelte consapevoli in materia di investimenti sulla base di una valutazione corretta dei rischi assunti;
- controparti qualificate: sono un sottoinsieme della categoria dei clienti professionali e consistono negli investitori ritenuti dal legislatore meno bisognosi di protezione (quali ad esempio, le imprese di investimento, le banche, le imprese di assicurazione, ecc.);
- clienti al dettaglio: sono definiti come una categoria residuale che include tutti i clienti diversi dai clienti professionali e dalle controparti qualificate.

La Banca è tenuta ad informare i clienti circa la loro classificazione all'atto dell'apertura del rapporto e sul conseguente livello di protezione accordato.

Le regole di condotta in fase di acquisizione della potenziale clientela devono essere modulate in funzione della categoria di classificazione della stessa nei confronti della quale la Banca presta il servizio di investimento. Il livello di protezione più elevato viene applicato ai clienti al dettaglio, che rappresentano i soggetti più meritevoli di attenzioni in termini di tutela e di informativa.

Al fine di garantire la tutela prevista, la Banca è fra l'altro tenuta a richiedere ai clienti classificati al dettaglio specifiche informazioni circa:

- la loro conoscenza ed esperienza in materia di investimenti in strumenti finanziari;
- la loro situazione finanziaria;
- i loro obiettivi di investimento.

I clienti professionali sono soggetti per i quali si presume il possesso di particolari esperienze, competenze e conoscenze tali da far ritenere che essi siano in grado di assumere consapevolmente le proprie decisioni e di valutare correttamente i rischi che si assumono. Conseguentemente, per tali clienti il procedimento per la valutazione di adeguatezza è semplificato.

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

In sede di apertura di un rapporto, la Banca classifica tutti i clienti come clienti al dettaglio e li informa sul diritto di chiedere una diversa classificazione e sugli eventuali limiti che ne deriverebbero sotto il profilo della loro tutela.

Pertanto, il cliente può accettare la classificazione ricevuta o può chiedere un cambiamento, permanente o limitato, della sua posizione che deve essere confermato da uno specifico test, che prevede che siano soddisfatti almeno due dei seguenti requisiti:

- il cliente ha effettuato operazioni di dimensioni significative sul mercato in questione con una frequenza media di dieci operazioni al trimestre nei quattro trimestri precedenti;
- il valore del portafoglio del cliente, inclusi i depositi in contante, deve superare i 500.000 euro;
- 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.

Le fattispecie di upgrading e downgrading sono dettagliate all'interno della Politica in materia di classificazione della clientela tempo per tempo vigente.

7.3 Informativa precontrattuale

Il personale autorizzato fornisce al cliente, o potenziale cliente, tutte le informazioni utili e necessarie affinché possa meglio comprendere la natura dei servizi di investimento e dei servizi accessori prestati dalla Banca, il tipo di strumenti finanziari trattati e i relativi rischi affinché possa, di conseguenza, assumere le sue decisioni di investimento con piena consapevolezza.

La Banca si impegna a consegnare, tempestivamente, prima della prestazione dei servizi di investimento, la documentazione relativa all'informativa precontrattuale.

L'informativa precontrattuale contiene la seguente documentazione:

- Informazioni sulla banca e i suoi servizi;
- Informazioni concernenti la salvaguardia degli strumenti finanziari e delle somme di denaro;
- Informazioni sui rischi degli strumenti finanziari;
- Informazioni sui costi e sugli oneri;
- Informazioni sulla politica seguita dalla banca in materia di conflitti di interesse;
- Informazioni sulla classificazione della clientela;
- Informazioni sulla strategia di esecuzione e trasmissione degli ordini;
- Informazioni sulla tipologia di consulenza prestata;
- Informazioni concernenti i termini del contratto.

La Banca, su richiesta del cliente, fornisce ulteriori dettagli in merito.

7.4 Profilatura della clientela

La Banca ai fini della raccolta delle informazioni del cliente utilizza il questionario per la profilatura della clientela funzionale alla valutazione di adeguatezza multivariata, che considera una pluralità di variabili afferenti alle caratteristiche del prodotto finanziario e del profilo del cliente. In tal modo, le diverse tipologie di rischio vengono valutate separatamente con riguardo alle pertinenti informazioni sul cliente.

Il meccanismo di funzionamento del questionario per la profilatura della clientela (Questionario Mifid) è descritto all'interno della Politica di Gruppo di Product Management a cui si rinvia.

In occasione della sottoposizione del questionario per la profilatura del cliente, allo stesso devono essere illustrate le finalità a cui tende l'intervista evidenziando il fatto che le informazioni acquisite, attraverso le domande del questionario stesso, servono ad identificare il corretto profilo di conoscenza ed esperienza e di rischio dell'investitore e sono pertanto rivolte al suo migliore interesse, permettendo alla Banca di prestare il servizio di consulenza in materia di investimenti e raccomandare prodotti o servizi adeguati al cliente.

Il personale autorizzato alla prestazione dei servizi di investimento avverte il cliente che, nel caso in cui non fornisca le informazioni, risulta compromessa la possibilità per la Banca di procedere alla prestazione dei servizi disciplinati dal contratto quadro per la prestazione dei servizi di investimento e la distribuzione dei prodotti di investimento assicurativi.

Nei rapporti cointestati regolati con facoltà disgiunta, le informazioni relative alla conoscenza ed esperienza sono fornite separatamente da tutti i cointestatori. Le informazioni relative alla situazione finanziaria e agli obiettivi di investimento sono invece fornite congiuntamente dai cointestatori e costituiscono il profilo (c.d. "Profilo di Riferimento") preso in considerazione dalla Banca nella valutazione di adeguatezza. I cointestatori possono autorizzare uno tra loro a procedere agli aggiornamenti successivi delle informazioni relative a situazione finanziaria e obiettivi di investimento venute a scadenza.

Nei rapporti cointestati regolati con facoltà congiunta, le informazioni su conoscenza, esperienza, situazione finanziaria, obiettivi di investimento sono fornite congiuntamente da tutti i cointestatori e costituiscono il profilo a cui la Banca fa riferimento ai fini della valutazione dell'adeguatezza/ appropriatezza delle operazioni disposte congiuntamente dai cointestatori.

La Banca si astiene dalla prestazione del servizio di consulenza in materia di investimenti (di gestione patrimoniale), che presuppone una valutazione di adeguatezza alla clientela che non fornisca tutte le relative informazioni.

La Banca può fare affidamento sulle informazioni fornite dai clienti. Nel caso in cui il personale autorizzato alla prestazione dei servizi di investimento rilevi che le informazioni in possesso della Banca siano manifestamente inesatte, superate o incomplete, sottopone al cliente il questionario per i necessari aggiornamenti. Il questionario, comunque, dovrà essere sottoposto nuovamente all'attenzione del cliente ogniqualvolta si verificano situazioni per le quali ci sia necessità di aggiornare il questionario del cliente stesso e, comunque, alla prima occasione utile trascorsi 36 mesi dall'ultima profilatura effettuata.

In caso di questionario non aggiornato la Banca provvede a darne comunicazione al cliente all'interno dell'estratto conto titoli, invitandolo a recarsi in Banca per un aggiornamento delle informazioni disponibili.

La Banca, infine, pone la massima attenzione alle modifiche del profilo del cliente che si sostanziano in un nuovo profilo meno cautelativo, prevedendo opportuni presidi operativi.

7.5 Sottoscrizione del contratto quadro

Una volta presa visione dell'informativa precontrattuale e dopo aver fornito le informazioni necessarie (ad esempio dati anagrafici), il cliente che decide di procedere all'apertura del rapporto deve sottoscrivere il contratto quadro per la prestazione dei servizi di investimento e per la distribuzione dei prodotti di investimento assicurativi. La Banca non può

fornire servizi di investimento se non sulla base di un apposito contratto scritto, di cui una copia deve essere consegnata all'investitore.

Il contratto quadro, e ogni ulteriore eventuale documentazione allegata, deve essere compilata nella sua interezza; tutta la documentazione deve essere debitamente sottoscritta sia dal cliente che dal soggetto abilitato alla firma (Responsabile di filiale). Il contratto deve specificare i servizi forniti e le loro caratteristiche stabilendo il periodo di validità, le modalità di rinnovo e di modifica del contratto stesso.

La formalizzazione dei rapporti avviene mediante la sottoscrizione di modulistica e contratti messi a disposizione dal Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea.

7.6 Informazioni alla clientela

La Banca nel fornire informazioni (comprese le comunicazioni pubblicitarie e promozionali) alla propria clientela deve accertarsi che siano corrette, chiare, non fuorvianti.

In linea generale, le informazioni:

- devono includere la denominazione della Banca;
- non sottolineano gli eventuali vantaggi potenziali di un servizio di investimento o di uno strumento finanziario senza fornire anche un'indicazione corretta ed evidente di eventuali rischi rilevanti;
- hanno un contenuto e sono presentate in modo che con ogni probabilità risultino comprensibili per l'investitore medio al quale sono dirette o dal quale saranno probabilmente ricevute;
- non celano, minimizzano od occultano elementi o avvertenze importanti.

In merito alle informazioni sugli strumenti finanziari, la Banca provvede a fornire alla clientela, in tempo utile prima della prestazione dei servizi di investimento o dei servizi accessori, le seguenti informazioni:

- un'indicazione di opportuni orientamenti e avvertenze sui rischi associati agli strumenti finanziari o a determinate strategie di investimento;
- un'indicazione della tipologia di clientela a cui gli strumenti finanziari sono destinati;
- informazioni in merito alla salvaguardia degli strumenti finanziari (e dei fondi) dei clienti.

Inoltre, nel caso di offerta di strumenti finanziari di propria emissione – o emessi da altre entità del Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea – compresi nel calcolo dei requisiti prudenziali, la Banca fornisce informazioni supplementari spiegando le differenze tra lo strumento finanziario e i depositi bancari in termini di rendimento, rischio, liquidità e protezioni fornite.

Le informazioni sopra indicate sono contenute in un'apposita Scheda Prodotto. Per i PRIIPs e gli OICR viene, invece, fornito un KID/ KIID.

La Banca fornisce tempestivamente alla clientela le informazioni su:

- i costi dei servizi di investimento e accessori, incluso il costo eventuale della consulenza ove rilevante;
- i costi degli strumenti finanziari raccomandati o offerti in vendita al cliente;
- le modalità di pagamento (includendo anche eventuali pagamenti a terzi);
- eventuali conflitti di interesse non gestiti dalla Banca.

Prima della prestazione del servizio di investimento (fatte salve le modalità per l'operatività a distanza e on-line) devono essere fornite, stampate e consegnate alla clientela tutte le informazioni su costi, oneri, incentivi ed eventuali conflitti di interesse, la scheda prodotto o il KID/ KIID nel caso di prodotti PRIIPs e OICR.

L'informativa ex post su costi e incentivi relativa alla prestazione dei servizi di investimento è inviata alla clientela nella modalità previste dalla normativa.

In caso di distribuzione del servizio di gestione patrimoniale l'informativa ex post è inviata da parte della Società del Gruppo (oppure da soggetti terzi) che presta (prestano) il servizio.

8 Servizi ed attività di investimento

8.1 Consulenza in materia di investimenti

La prestazione del servizio di consulenza in materia di investimenti, cioè di raccomandazioni personalizzate a un cliente, viene effettuata per iscritto e nei confronti di tutte le categorie di clienti, escluse le controparti qualificate.

Si considerano personalizzate le raccomandazioni formulate sulla base delle informazioni fornite dal cliente e valutate adatte rispetto al suo profilo; non sono tali quelle diffuse al pubblico. Le raccomandazioni personalizzate non vincolano il cliente, rimanendo di sua esclusiva competenza ogni decisione di investimento e/o di disinvestimento. Nella prestazione del servizio di consulenza, infatti, la Banca non garantisce l'esito dell'operazione raccomandata, limitandosi ad assicurare il servizio nel rispetto delle procedure e degli strumenti di cui si è dotata.

Il servizio di consulenza è predisposto e prestato avendo riguardo sia alle caratteristiche del cliente e delle richieste dallo stesso avanzate, sia a quelle dell'operazione e dello strumento finanziario consigliato. La Banca, quindi, si impegna a fornire le raccomandazioni personalizzate sui prodotti finanziari "a catalogo" che rientrano nel perimetro del servizio di consulenza, così come contrattualmente definito. In particolare, la Banca seleziona, all'interno di categorie di prodotti aventi analoghe caratteristiche (prodotti equivalenti), quelli c.d. "best in class" che, considerati i relativi costi e il livello di complessità, sono ritenuti più adatti alla clientela di riferimento.

La Banca non offre, invece, il servizio di consulenza ai clienti classificati come controparti qualificate o alla clientela che non ha fornito tutte le informazioni per la corretta profilatura ai fini della valutazione di adeguatezza. La Banca presta il servizio di consulenza in materia di investimenti esclusivamente in modalità "non indipendente".

La Banca offre il servizio di consulenza alla clientela tenendo conto anche degli obiettivi di sostenibilità; adottando un approccio volto ad identificare, valutare, prevenire e ridurre potenziali rischi reputazionali ed operativi derivanti da investimenti in realtà operanti in settori ritenuti non socialmente responsabili nonché caratterizzati da basso rating ESG (*Environmental, Social e Governance*) e/o coinvolte in gravi eventi sulla base di quanto definito nell'apposita Politica di Gruppo in materia di integrazione dei rischi di sostenibilità nella prestazione dei servizi d'investimento.

La metodologia sottostante alla valutazione di equivalenza è disciplinata dai relativi allegati della Politica di Gruppo di Product Management tempo per tempo vigente ed approvata dalla Banca.

(A regime dopo l'attivazione della WMP) La Banca effettua il servizio di consulenza per portafoglio.

8.1.1 Erogazione del servizio di Consulenza in materia di investimenti

La Banca offre il servizio di consulenza in materia di investimenti esclusivamente in modalità “non indipendente”. Il servizio di consulenza in materia di investimenti è fornito esclusivamente presso le filiali della Banca nella seguente modalità:

- consulenza in acquisto e sottoscrizione in sede di mercato primario:
 - su strumenti e prodotti finanziari emessi dalla Banca;
 - su strumenti e prodotti finanziari emessi da società del Gruppo;
 - su strumenti, prodotti finanziari e prodotti di investimento assicurativi di terzi con cui esistono accordi di collocamento/distribuzione diretti oppure tramitati dal Gruppo in coerenza con quanto disciplinato all'interno della Politica di Gruppo di Product Management;
- consulenza in switch che prevede la vendita di un prodotto finanziario e il contestuale acquisto di un prodotto finanziario rientrante nelle casistiche di cui al punto precedente. La Banca raccomanda una sostituzione di prodotto solo nel caso in cui i benefici del cambiamento siano maggiori dei relativi costi.

Nell'ambito della prestazione di servizi di negoziazione in conto proprio, esecuzione e ricezione e trasmissione di ordini, al fine di assicurare al cliente una maggiore tutela, la Banca effettua una valutazione di adeguatezza delle operazioni di investimento richieste dal cliente. In caso di non adeguatezza dell'operazione, la Banca informa il cliente precisando le ragioni di tale valutazione.

In caso di operazioni in conflitto di interesse, la Banca:

- nel caso in cui l'operazione avvenga in sede di mercato primario, presta comunque il servizio di consulenza in abbinamento ai servizi esecutivi ed effettua una valutazione di adeguatezza dell'operazione; qualora non disponga delle informazioni necessarie ai fini della valutazione di adeguatezza ovvero, sulla base delle informazioni acquisite, pervenga ad una valutazione di non adeguatezza dell'operazione, si astiene dal dare corso alla stessa e ne informa il cliente;
- nel caso in cui l'operazione avvenga in sede di mercato secondario, la Banca pur non prestando il servizio di consulenza, effettua comunque una valutazione di adeguatezza dell'operazione e, qualora non disponga delle informazioni necessarie ai fini della valutazione di adeguatezza ovvero, sulla base delle informazioni acquisite, pervenga ad una valutazione di non adeguatezza dell'operazione, si astiene dal dare corso alla stessa e ne informa il cliente.

La metodologia di prestazione della consulenza in switch è disciplinata dai relativi allegati della Politica di Gruppo di Product Management tempo per tempo vigente ed approvata dalla Banca.

8.1.2 Valutazione di adeguatezza nell'ambito della Consulenza in materia di investimenti

La valutazione di adeguatezza nell'ambito della prestazione del servizio di consulenza in materia di investimenti è effettuata solo sui prodotti a catalogo. Le regole definite per la valutazione di adeguatezza sono descritte all'interno della Politica di Gruppo di Product Management.

La Banca raccomanda al cliente solo le operazioni adeguate.

La valutazione di adeguatezza sui prodotti finanziari a catalogo nonché sui prodotti per i quali esiste un conflitto di interessi è bloccante: in caso di esito negativo la Banca si astiene dal dare corso all'operazione.

Nell'ambito della prestazione del servizio di ricezione e trasmissione di ordini per i prodotti finanziari non a catalogo ovvero non abbinati alla prestazione del servizio di consulenza, la Banca effettua una valutazione di adeguatezza non bloccante che consente, in caso di non adeguatezza dell'operazione e previa verifica dell'appropriatezza, di procedere comunque con la prestazione del servizio, qualora il cliente impartisca apposita conferma per iscritto.

La Banca, infine, formalizza gli esiti della verifica di adeguatezza all'interno di una apposita relazione (c.d. Report Proposta) che viene consegnata dal personale autorizzato al cliente.

8.1.3 Valutazione periodica di adeguatezza

(Nelle more dell'attivazione della WMP)

La Banca prevede la prestazione di un servizio supplementare di valutazione di adeguatezza periodica, con frequenza almeno semestrale, che consenta l'innalzamento della qualità del servizio per il cliente, adeguatamente disciplinato all'interno del contratto quadro.

La procedura informatica utilizzata dalla Banca effettua la valutazione periodica di adeguatezza per tutta la clientela in Consulenza in materia di investimenti su tutto l'insieme di prodotti finanziari detenuti dal cliente presso la Banca. Nell'ambito della valutazione periodica di adeguatezza, la Banca adotta un modello organizzativo adeguato a gestire efficacemente il rapporto con la clientela. Nello specifico, la Banca prevede l'invio al cliente di un report, collegato all'E/C, contenente l'esito della verifica e la relativa motivazione che ha portato all'adeguatezza o meno del portafoglio del cliente.

(A regime dopo l'attivazione della WMP)

La Banca prevede la prestazione di un servizio supplementare di valutazione di adeguatezza periodica, con frequenza almeno mensile per i clienti censiti nella piattaforma, che consenta l'innalzamento della qualità del servizio per il cliente, adeguatamente disciplinato all'interno del contratto quadro.

La procedura informatica utilizzata dalla Banca effettua la valutazione periodica di adeguatezza per tutta la clientela in Consulenza in materia di investimenti su tutto l'insieme di prodotti finanziari detenuti dal cliente presso la Banca. Nell'ambito della valutazione periodica di adeguatezza, la Banca adotta un modello organizzativo adeguato a gestire efficacemente il rapporto con la clientela. In aggiunta, la Banca prevede l'invio al cliente di un report semestrale, collegato all'E/C, contenente l'esito della verifica e la relativa motivazione che ha portato all'adeguatezza o meno del portafoglio del cliente.

8.1.4 Informativa finanziaria

L'Area Crediti, Finanza e Legale supporta l'operatività per il personale autorizzato alla prestazione dei servizi di investimento ed in particolare nella consulenza in materia di investimenti. L'Area Crediti, Finanza e Legale predispone e trasmette periodicamente (mensilmente) alle filiali, anche sulla base delle indicazioni ricevute dalle strutture di Capogruppo e dalle Società del Gruppo, una nota relativa all'andamento dei principali mercati di riferimento, ad eventuali fenomeni che possono incidere sul valore degli strumenti finanziari detenuti dalla clientela e a possibili opportunità di investimento individuate. Dette informazioni vengono raccolte attraverso i principali canali informativi in uso presso l'Area Crediti, Finanza e Legale.

8.1.5 Supporto su portafoglio cliente/ prodotto

L'Area Crediti, Finanza e Legale supporta le filiali (in particolare il personale addetto alla prestazione dei servizi di investimento) per tutte le necessità commerciali, formative e consulenziali per l'assistenza alla clientela in materia di attività su strumenti finanziari.

8.2 Ricezione e trasmissione ordini

Nell'eseguire tempestivamente gli ordini del cliente, la Banca si attiene alla propria Policy di "Strategia di trasmissione degli ordini".

In ogni caso, qualora il cliente impartisca istruzioni specifiche, il personale autorizzato della Banca esegue l'ordine attenendosi a tali istruzioni, anche se ciò potrebbe non consentirle di adottare tutte le misure previste nella propria strategia di trasmissione.

La Banca si riserva la facoltà, nel caso di motivate ragioni tecniche, di derogare alla propria "Strategia di trasmissione degli ordini" coerentemente a quanto definito nelle Policy.

8.2.1 Mera esecuzione e ricezioni ordini

La Banca presta il servizio di ricezione e trasmissione ordini in regime di mera esecuzione e ricezione di ordini (principio dell'execution only che non prevede la valutazione di appropriatezza dell'operazione) solo nei confronti della clientela che ha sottoscritto il contratto di trading on line, se su iniziativa del cliente. Il servizio ha ad oggetto strumenti finanziari "non complessi", ai sensi della normativa vigente, e la Banca informa chiaramente il cliente che, in caso di prestazione del servizio di mera esecuzione e ricezione di ordini, non sarà effettuata alcuna valutazione di appropriatezza.

8.2.2 Trading on line

L'attivazione del servizio di trading on line avviene mediante sottoscrizione del Contratto Quadro per la prestazione dei servizi di investimento (del contratto di relax banking)⁴ e di un contratto specifico.

In fase di apertura dossier titoli, l'operatore dovrà selezionare se tale dossier è destinato al Trading On Line. Tale dossier titoli non sarà di conseguenza "consulenziato".

Il Personale autorizzato raccoglie la sottoscrizione del cliente sulla documentazione contrattuale ed attiva la posizione di trading on line.

Gli ordini impartiti dal cliente mediante canale di trading on line sono ricevuti con modalità di execution only, laddove ricorrano tutte le condizioni previste dalla normativa. La piattaforma informatica produce le avvertenze di perdita di tutela che il cliente conferma elettronicamente on line.

⁴ Da mantenere solo per la banca che utilizza il trading on line di BCC SI.

Qualora il cliente trasmetta ordini aventi per oggetto titoli complessi ai sensi della normativa vigente le disposizioni vengono gestite in regime di appropriatezza. La piattaforma informatica produce le apposite avvertenze che il cliente conferma elettronicamente on line (eventuale indicazione di non appropriatezza o indicazione dell'impossibilità di formulare il giudizio di appropriatezza qualora il cliente si rifiuti di fornire le informazioni necessarie). Nel caso di prodotti finanziari con complessità molto elevata ("black list"), la Banca ha provveduto ad inserire all'interno della procedura di trading on line un blocco operativo che impedisce l'acquisto di tali strumenti.

I dossier titoli destinati al trading on line potranno contenere solamente strumenti finanziari negoziabili attraverso tale canale.

8.3 Negoziazione per conto proprio

La negoziazione per conto proprio è soggetta in particolare agli obblighi inerenti all'esecuzione alle condizioni migliori; pertanto, deve rispettare le linee guida delineate nella Policy di "Strategia di esecuzione e trasmissione degli ordini" della Banca. Consiste nell'attività con cui la Banca, su richiesta del Cliente, acquista e vende a quest'ultimo strumenti finanziari in contropartita diretta di sua proprietà ovvero direttamente dal Cliente stesso. Tale obbligo si applica inoltre sia alla clientela retail che alla clientela professionale. La Banca, dunque, anche per il servizio di negoziazione per conto proprio si impegna a garantire al cliente il raggiungimento del miglior risultato possibile.

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

La Banca definisce nella propria "Strategia di Esecuzione degli ordini" gli strumenti finanziari oggetto di negoziazione per conto proprio.

8.4 Esecuzione di ordini per conto dei clienti

Il servizio di esecuzione ordini per conto dei clienti consiste nell'attività con cui la Banca, su richiesta del Cliente, conclude accordi di acquisto o vendita di uno o più strumenti finanziari, compresa la conclusione di accordi per la sottoscrizione o la compravendita di strumenti e prodotti finanziari emessi dalla Banca al momento della loro emissione. La Banca presta il servizio di esecuzione di ordini per conto dei clienti in sede di emissione (c.d. mercato primario) delle proprie obbligazioni e, qualora le stesse non siano quotate su un sistema multilaterale di negoziazione / mercato regolamentato, nella loro eventuale successiva compravendita (c.d. mercato secondario) avvalendosi del personale autorizzato e attenendosi a quanto riportato nelle Condizioni Definitive (a seguito di approvazione Consob del Prospetto di Base), ovvero nel Regolamento del Prestito.

La Banca definisce che le operazioni poste in essere con la clientela – solitamente prestiti obbligazionari propri - sono soggette ad una valutazione di adeguatezza "bloccante".

8.5 Collocamento di prodotti finanziari

Nella prestazione del servizio di collocamento la Banca si attiene alle istruzioni dell'emittente, alle disposizioni dettate dall'offerente o dal responsabile che organizza e costituisce il consorzio di collocamento al fine di assicurare l'uniformità delle procedure di offerta e di riparto.

La prestazione del servizio di collocamento avviene esclusivamente nel periodo, con le modalità e alle condizioni riportate nel programma di collocamento. Riguardo al "periodo" di collocamento si evidenzia che non possono essere accettati dai clienti ordini prima dell'inizio di tale periodo.

Il cliente, per l'adesione ad ogni collocamento, deve sottoscrivere la specifica modulistica predisposta dall'emittente e/o dall'offerente e/o dal responsabile del collocamento.

8.5.1 Distribuzione di prodotti di investimento assicurativi (IBIPs)

La Banca svolge il servizio di distribuzione di prodotti di investimento assicurativi (c.d. IBIPs) avvalendosi di personale autorizzato in possesso dei requisiti previsti dalla normativa. Nel contratto stipulato con la compagnia di assicurazione per la distribuzione di IBIPs devono essere disciplinati sia gli obblighi delle parti nei loro reciproci rapporti sia quelli nei confronti della clientela nonché le rispettive responsabilità.

Per le regole specifiche in ambito IBIPs si rimanda al Regolamento operativo in materia di "Bancassicurazione".

8.6 Operazioni in Pronti contro Termine

Nell'ambito della raccolta del risparmio, la Banca svolge anche l'attività di esecuzione di operazioni in Pronti contro Termine. Pertanto, la Banca periodicamente definisce gli strumenti finanziari oggetto dell'operatività in Pronti contro Termine determinando contestualmente le quantità disponibili, il tasso minimo garantito, i tassi minimi e i tassi netti.

9.8 Operatività con tecniche di comunicazione a distanza

La Banca presta/ promuove i servizi di investimento a distanza.

La Banca presta il servizio attraverso un'operatività multicanale tramite telefonata registrata e posta elettronica, ai fini della realizzazione di operazioni su strumenti finanziari anche collocati sul mercato primario.

La Banca presta il servizio attraverso un'operatività mediante la quale la clientela, che ha preventivamente attivato il canale di banca elettronica "Relax Banking", può ricevere proposte di investimento e conferire ordini e revoche in via elettronica attraverso l'utilizzo della modalità di autenticazione forte, cosiddetta "SCA" (Strong Customer Authentication). Tale modalità viene attuata tramite un addetto/ gestore della Banca, abilitato alla prestazione dei servizi di investimento, il quale metta a disposizione del cliente, nella sua area riservata del Relax Banking, tutti i documenti propedeutici ai fini dell'esecuzione delle operazioni. Tale attività sarà conseguente ad una interlocuzione che può avvenire:

- tramite telefonata registrata, nel caso in cui si prestano servizi di investimento anche con tale canale (alla data della approvazione del presente regolamento non disponibile);
- via e-mail ordinaria o messaggio su Relax Banking, per informare il cliente che potrà ricevere su tale canale proposte di investimento;
- in filiale, solo nell'ipotesi in cui la Banca accetti di venire incontro ad una specifica richiesta del cliente di voler impartire gli ordini tramite Relax, ossia a distanza, utilizzando propri dispositivi.

Una volta che il cliente ha preso visione di tutta la documentazione necessaria e accettato l'operazione (tramite SCA o tramite conferma telefonica registrata), l'ordine si considera definitivamente impartito, salvo per gli strumenti finanziari soggetti all'eventuale esercizio da parte del cliente consumatore del cd "diritto di ripensamento" - pari a 14 giorni - previsto dal Codice del Consumo per la sottoscrizione a distanza dei contratti di investimento aventi un periodo di sottoscrizione definito ed un prezzo predeterminato, non soggetto a fluttuazioni durante il periodo di collocamento (tipicamente prodotti oggetto di collocamenti c.d. "a finestra" come obbligazioni – proprie e di terzi – fondi, investment certificates, ecc.). Il diritto di ripensamento non si applica ai prodotti di risparmio gestito (ad eccezione dei prodotti "a finestra" sopra evidenziati), e neppure ai prodotti negoziati in mercati regolamentati (per es. mercato secondario di azioni, obbligazioni, ETF, ecc.).

Per poter operare da remoto con le modalità operative sopra indicate, la Banca verifica obbligatoriamente che il cliente abbia sottoscritto, in alternativa:

- un apposito allegato al "Contratto quadro per la prestazione dei servizi di investimento e per la distribuzione dei prodotti di investimento assicurativi", riportante le modalità e la regolamentazione dell'operatività a distanza;
- una versione aggiornata del Contratto quadro per la prestazione dei servizi di investimento e per la distribuzione dei prodotti di investimento assicurativi, che contempli l'operatività a distanza.

8.7 Distribuzione del servizio di gestione patrimoniale

La Banca distribuisce il servizio di Gestione Patrimoniale offerto da BCC Risparmio&Previdenza e si impegna a garantire la stretta osservanza da parte del proprio personale autorizzato di tutte le procedure necessarie per distribuire il servizio di Gestione Patrimoniale, come concordate con BCC Risparmio&Previdenza.

Per la distribuzione del servizio, la Banca usufruisce della procedura informatica messa a disposizione da BCC Risparmio&Previdenza per garantire la distribuzione del servizio in conformità con le disposizioni normative e coerentemente con il servizio offerto dalla SGR.

Il personale autorizzato, prima della sottoscrizione da parte del cliente dei contratti relativi alla prestazione del servizio di gestione patrimoniale, è tenuto a consegnare allo stesso l'informativa precontrattuale, la documentazione relativa ai contratti di gestione e i relativi allegati prodotti dalla specifica piattaforma ed a fornire tutte le informazioni sulle caratteristiche del servizio.

Il personale autorizzato, raccolte le informazioni necessarie per la selezione della linea adeguata al cliente, propone al cliente il contratto messo a disposizione da BCC Risparmio&Previdenza per la sua sottoscrizione.

La Banca è depositaria dei contratti sottoscritti dai Clienti e di ogni ulteriore documentazione acquisita dagli stessi. Il personale autorizzato, pertanto, sulla base delle procedure definite dalla Banca per la custodia e la conservazione della documentazione, archivia gli originali della documentazione consegnata e/o sottoscritta dal cliente.

La reportistica relativa alla prestazione del servizio di gestione patrimoniale, incluso il rendiconto almeno annuale su costi e incentivi, è compito di BCC Risparmio&Previdenza, che provvederà a fornire un rendiconto del servizio con la periodicità richiesta dal cliente. Il personale autorizzato della Banca, in ogni caso, può fornire al cliente informazioni e assistenza sul rendiconto inviato dalla SGR.

8.8 Registro delle conversazioni telefoniche, comunicazioni elettroniche ed incontri frontali

Il cliente può conferire ordini e revoche, previa richiesta, attraverso il canale telefonico (alla data della approvazione del presente regolamento non disponibile).

La Banca tiene, per tutti i servizi prestati e per tutte le attività e operazioni effettuate, registrazioni sufficienti a consentire alla Consob di verificare il rispetto delle norme in materia di servizi e attività di investimento e di servizi accessori, e in particolare l'adempimento degli obblighi nei confronti dei clienti o potenziali clienti. Tali registrazioni sono conservate per un periodo di cinque anni o, se richiesto dalla Consob, per un periodo fino a sette anni, e sono fornite ai clienti che ne facciano richiesta.

La Banca informa il cliente che le telefonate e le comunicazioni elettroniche saranno registrate; a seguito della conclusione della registrazione telefonica con il cliente, la procedura utilizzata provvede a generare in automatico uno specifico file della registrazione dell'ordine telefonico, che viene conservato dall'Area Credito, Finanza, Legale nell'apposita cartella delle registrazioni telefoniche, avvalendosi eventualmente del supporto delle strutture IT interne o esternalizzate. È vietato ad ogni impiegato o collaboratore della Banca effettuare, trasmettere o ricevere su apparecchiature private conversazioni telefoniche e comunicazioni elettroniche finalizzate a concludere operazioni nell'ambito della prestazione dei servizi di investimento effettuate dalla Banca.

La ricezione dell'ordine per via telefonica pertanto prevede:

- un sistema di registrazione telefonica adeguato alle esigenze normative ed aziendali ovvero un sistema che permetta una corretta archiviazione e conservazione nonché il puntuale riscontro degli ordini telefonici;
- una procedura di identificazione dell'interlocutore telefonico che preveda almeno l'informativa inerente ai dati anagrafici essenziali ed i dati identificativi del rapporto oggetto di movimentazione.

8.9 Attività di monitoraggio su consulenza in materia di investimenti su intero portafoglio di terzi

L'Area Crediti, Finanza e Legale estrapola anche attraverso il supporto del sistema informativo, con cadenza semestrale, le informazioni necessarie per la verifica del rispetto dei parametri sulla consulenza in materia di investimenti.

Al fine di contenere i rischi operativi sottesi all'operatività in questione, il Consiglio di Amministrazione stabilisce che vengano verificati i seguenti parametri, rilevati semestralmente:

Parametro di controllo
Numero ordini non adeguati/ totale ordini effettuati nell'ultimo semestre
Volume ordini non adeguati/ totale volumi nell'ultimo semestre
Clienti che non hanno fornito il set minimale di informazioni necessarie per la valutazione di adeguatezza
Numero ordini in regime di consulenza/ totale ordini disposti dalla clientela (ad esclusione delle operazioni via TOL)

Numero di operazioni non in Target Market positivo
Volumi di operazioni non in Target Market positivo

La Banca analizza tutte le anomalie riscontrate e individua gli eventuali interventi correttivi.

KadMa

Naviga i processi aziendali