

**Linee Guida per la rilevazione e la gestione degli incentivi
Banca di Credito Cooperativo
di Cassano delle Murge e Tolve S.C.**

INDICE

PREMESSA.....	3
LINEE GUIDA PER LA RILEVAZIONE E LA GESTIONE DEGLI INCENTIVI.....	5
FASE I - ASSEGNAZIONE DEI RUOLI E DELLE RESPONSABILITÀ... 6	6
FASE II - ANALISI RIFERIMENTI NORMATIVI SUGLI INCENTIVI...7	7
FASE III - MAPPATURA DEGLI INCENTIVI.....	13
FASE IV – SCELTE OPERATIVE E DI BUSINESS EFFETTUATE DALLA BANCA.....	17
FASE V - MONITORAGGIO	21
ALLEGATI.....	22

PREMESSA

La “*Markets in Financial Instruments Directive*” è la Direttiva n. 39 approvata dal Parlamento Europeo nel 2004 (di seguito “MiFID”) che, dal 1° novembre 2007, ha introdotto nei mercati dell’Unione Europea le nuove regole per la negoziazione degli strumenti finanziari.

Tra le principali novità è prevista una regolamentazione molto più articolata in tema di “incentivi” (dal termine inglese *inducement*) rispetto alla disciplina contenuta nella precedente versione del Regolamento Intermediari. Si definiscono incentivi tutte le tipologie di pagamenti ricevuti/ effettuati dagli intermediari a fronte della prestazione dei servizi di investimento e accessori. A seconda del tipo di incentivo vengono, inoltre, previste regole diverse.

In primo luogo, vi è la tipologia degli incentivi “**legittimi in sé**”, riconducibili alle seguenti sottocategorie¹:

- le commissioni pagate dai clienti agli intermediari per il servizio di investimento/accessorio da questi prestato (*items provided by the client*);
- ulteriori commissioni e spese pagate dai clienti agli intermediari, necessarie per la prestazione del servizio al cliente (*proper fee*), quali ad esempio costi di custodia, commissioni di regolamento, prelievi obbligatori (imposte), spese legali.

La MiFID considera, poi, anche altre tipologie di **incentivi legittimi**. Essi sono, tuttavia, sottoposti **a condizione**, dovendo soddisfare specifici requisiti (incentivi soggetti al *test* di legittimità). Caratteristica di tali commissioni è che sono pagate agli (dagli) intermediari da (ad) altri soggetti, non riconducibili né a pagamenti eseguiti da terzi per conto dei clienti, né a pagamenti che possono essere ricompresi tra le *proper fee*. Per risultare legittimi occorre, pertanto, che gli intermediari:

- rendano noti ai clienti, preliminarmente alla sottoscrizione del contratto, gli incentivi che caratterizzano il servizio di investimento prestato, esplicitandone l’esistenza, la natura e l’importo (ovvero il metodo di calcolo);
- assicurino che detti pagamenti siano volti ad accrescere la qualità del servizio reso e non ostacolino l’adempimento da parte dell’impresa del dovere di servire al meglio gli interessi dei clienti.

In conformità alle disposizioni dell’art. 15, comma 2, lett. c) del Regolamento Congiunto Banca d’Italia-Consob, secondo le quali gli intermediari “*adottano, applicano e mantengono procedure di controllo di conformità e di linea che garantiscano il rispetto a tutti i livelli dell’intermediario, delle disposizioni adottate per la prestazione dei servizi, ivi comprese quelle relative alla corresponsione e alla percezione degli incentivi*”, l’obiettivo del presente documento consiste nel formalizzare le linee guida attraverso cui la Banca di Credito

¹ Tipologie di incentivi riconducibili rispettivamente alle lettere a) e c) dell’art. 52, c.1, del Nuovo Regolamento Intermediari

Cooperativo di Cassano delle Murge e Tolve S.C. (di seguito la “Banca”) rileva e gestisce gli incentivi pagati/ percepiti nel corso della prestazione dei servizi di investimento e/o accessori.

Il presente documento, in particolare, è stato strutturato prevedendo:

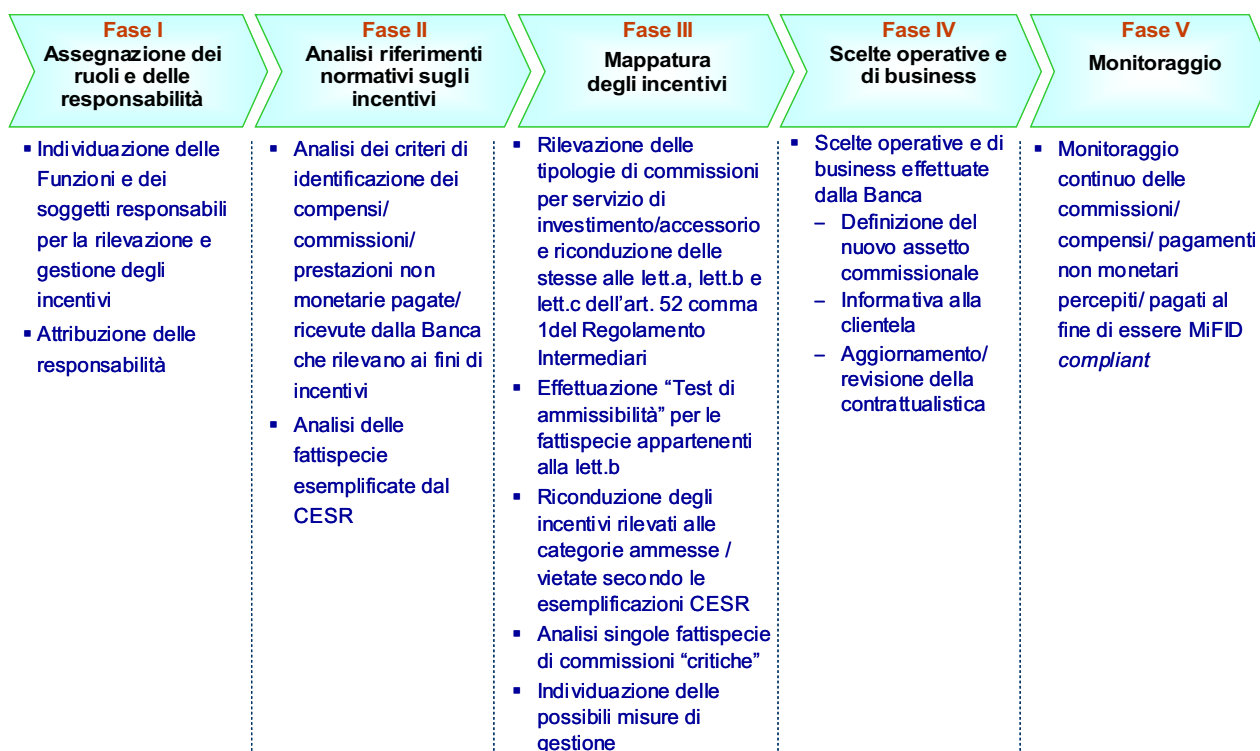
- l’individuazione delle macro fasi che investono il processo di rilevazione e gestione degli incentivi, dalla attribuzione delle responsabilità dei soggetti coinvolti all’attività di revisione e monitoraggio del processo stesso;
- la descrizione delle attività principali relative a ciascuna fase del macro processo di cui al punto precedente.

LINEE GUIDA PER LA RILEVAZIONE E LA GESTIONE DEGLI INCENTIVI

Nel presente capitolo viene descritto l'**approccio metodologico** utilizzato dalla Banca per l'analisi dei pagamenti caratterizzanti i servizi di investimento erogati alla clientela, tenendo opportunamente conto delle recentissime evoluzioni subite dalla normativa comunitaria.

La metodologia adottata per l'analisi delle commissioni/ competenze/ pagamenti non monetari potenzialmente impattati dalle disposizioni sugli incentivi è stata strutturata nel modo seguente:

Fig.1 – Processo per la rilevazione e gestione degli incentivi



FASE I - ASSEGNAZIONE DEI RUOLI E DELLE RESPONSABILITÀ

La Banca, al fine di garantire l'adempimento degli obblighi di correttezza e trasparenza nei confronti della clientela, ha individuato le funzioni coinvolte nel processo di identificazione e gestione degli incentivi caratterizzanti i servizi di investimento e accessori prestati.

In particolare, è stata attribuita alla Direzione Generale congiuntamente al Responsabile Settore Finanza e/o al Responsabile Area Mercato la responsabilità di definire l'assetto commissionale applicabile a ciascun servizio, nel rispetto delle linee guida disposte dalla Banca.

Inoltre, è stato assegnato alla Funzione di *Compliance* il compito di fornire il supporto consulenziale e l'assistenza necessari alla corretta definizione degli assetti commissionali, al fine di assicurarne nel continuo la conformità rispetto alle disposizioni regolamentari.

La Funzione di *Compliance* assume una rilevanza centrale anche con riferimento al monitoraggio delle regole e dei processi aziendali adottati, controllando e valutando periodicamente l'adeguatezza delle procedure e delle misure adottate per la corretta prestazione dei servizi di investimento e accessori. Spetterà, infatti, a quest'ultima il compito di verificare lo stato di aggiornamento del processo di rilevazione delle commissioni percepite/pagate dalla Banca, proponendo, ove necessario, le modifiche organizzative e procedurali volte ad assicurare un'adeguata mitigazione del rischio di non conformità identificato.

FASE II - ANALISI RIFERIMENTI NORMATIVI SUGLI INCENTIVI

La disciplina MiFID sugli incentivi è principalmente costituita dall'art. 26 della Direttiva 2006/73/CE, dalle misure di livello 3 emanate in argomento dal CESR² (in particolare, “*Inducements under MiFID – Recommendations*” del 29 maggio 2007) e dalle norme trasposte nell'ordinamento nazionale tramite il Regolamento Intermediari (artt. 52 e 73, quest'ultimo riferendosi in modo specifico al servizio di gestione collettiva) e il Regolamento congiunto Banca d'Italia - Consob (art. 15).

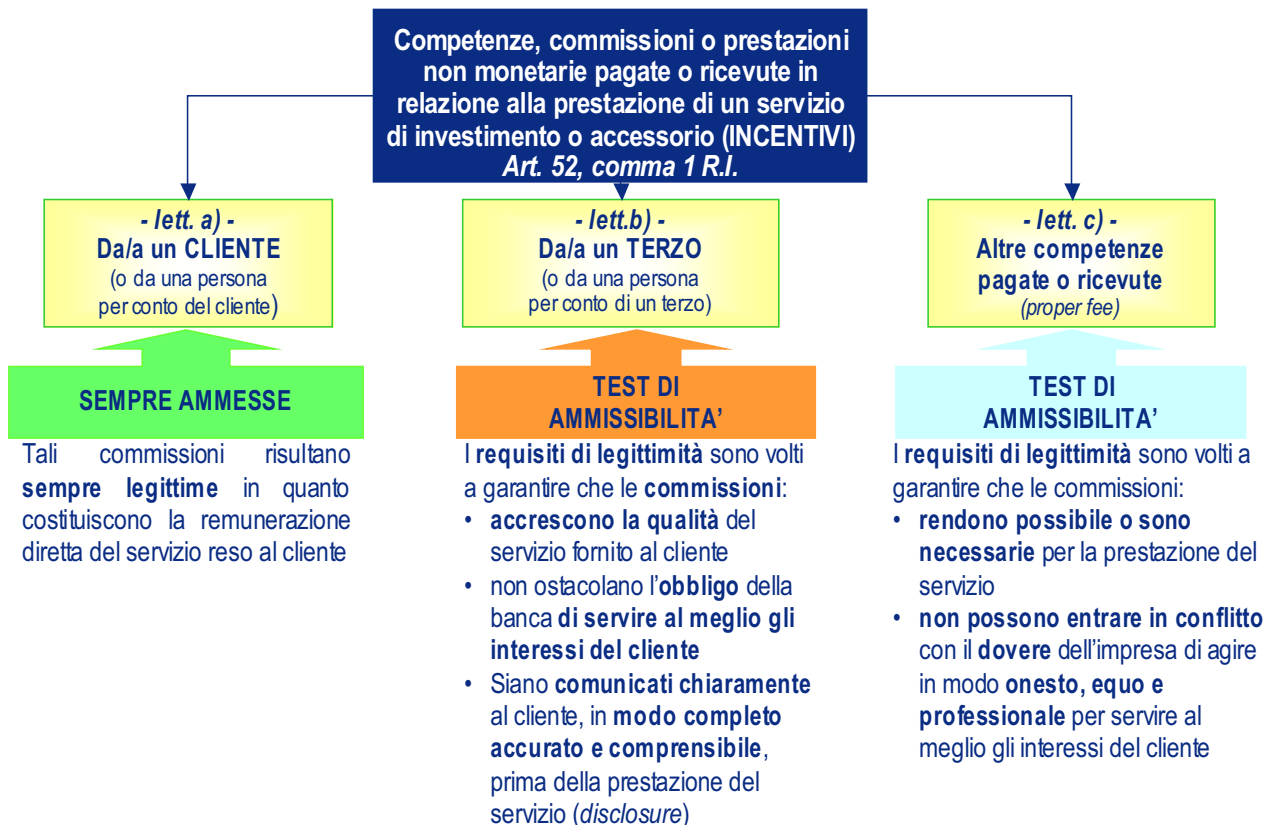
Le disposizioni normative sugli incentivi si sostanziano in una generale preclusione circa la possibilità di ricevere (o offrire) pagamenti o altri benefici connessi alla prestazione dei servizi di investimento e/o accessori, ad eccezione di tre ipotesi espressamente menzionate dalla normativa, enumerate nelle lettere a), b) e c), comma 1, art. 52, del Regolamento Intermediari (di seguito “RI”).

Nel dettaglio, tale articolo recita testualmente: “*gli intermediari **non possono**, in relazione alla prestazione di un servizio di investimento o accessorio ad un cliente, versare o percepire compensi o commissioni oppure fornire o ricevere prestazioni non monetarie ad eccezione di:*

- a) *compensi, commissioni o prestazioni non monetarie pagati o forniti a o da un cliente o da chi agisca per conto di questi;*
- b) *compensi, commissioni o prestazioni non monetarie pagati o forniti a o da un terzo o da chi agisca per conto di questi qualora siano soddisfatte le seguenti condizioni:*
 - *l'esistenza, la natura e l'importo di compensi, commissioni o prestazioni, o, qualora l'importo non possa essere accertato, il metodo di calcolo di tale importo, sono comunicati chiaramente al cliente, in modo completo, accurato e comprensibile, prima della prestazione del servizio di investimento o accessorio;*
 - *il pagamento di compensi o commissioni o la fornitura di prestazioni non monetarie è volta ad accrescere la qualità del servizio fornito al cliente e non deve ostacolare l'adempimento da parte dell'intermediario dell'obbligo di servire al meglio gli interessi del cliente;*
- c) *compensi adeguati che rendano possibile la prestazione dei servizi o siano necessari a tal fine, come ad esempio i costi di custodia, le commissioni di regolamento e cambio, i prelievi obbligatori o le spese legali, e che, per loro natura, non possano entrare in conflitto con il dovere dell'impresa di agire in modo onesto, equo e professionale per servire al meglio gli interessi dei suoi clienti.”*

² Comitato delle Autorità Europee di Vigilanza per il coordinamento dell'attività di vigilanza e di applicazione delle regole comunitarie.

Fig.2 – Requisiti di ammissibilità degli incentivi



Sulla base delle precisazioni fornite dal CESR, le disposizioni dell'art 26 della Direttiva 2006/73/CE, e del corrispondente art 52 del RI, non si riferiscono ai pagamenti effettuati all'interno delle imprese di investimento (come ad esempio i programmi di bonus interni), sebbene questi possano rilevare ai fini del regime del conflitto di interessi di cui all'art. 21 della Direttiva 2006/73/CE (e del corrispondente art. 24 del Regolamento congiunto). Inoltre, tali disposizioni normative non si applicano alle regalie e alle forme di ospitalità di modico valore.

Con riferimento ai soggetti rilevanti³ (ivi inclusi, quindi, gli agenti collegati /promotori finanziari) che agiscono per conto dell'intermediario in relazione alla prestazione di servizi di investimento e accessori, l'inquadramento di eventuali incentivi da questi percepiti, pagati dalla Banca stessa, segue le medesime considerazioni sopra svolte in tema di bonus interni, non rientrando, quindi, nel campo di applicazione dell'art. 52 del RI⁴.

³ Secondo l'art. 2 della Direttiva 2006/73/CE è "soggetto rilevante", fra gli altri, l'impiegato dell'impresa o di un suo agente collegato, nonché ogni altra persona fisica i cui servizi siano a disposizione e sotto il controllo dell'impresa e che partecipi alla prestazione di servizi di investimento e all'esercizio di attività di investimento da parte dell'impresa.

⁴ Sussistono dubbi sulla applicabilità della disciplina di cui all'art. 52 (in tema di incentivi) relativamente "alla fattispecie del collocamento di prodotti finanziari assicurativi da parte degli agenti legati all'impresa preponente da un rapporto in esclusiva

Relativamente alle disposizioni normative volte a disciplinare l'organizzazione interna delle imprese di investimento, il Regolamento congiunto Banca d'Italia - Consob, all'art. 15, prevede che tali soggetti adottino, applichino e mantengano adeguate *“procedure di controllo di conformità e di linea che garantiscano il rispetto a tutti i livelli dell'intermediario, delle disposizioni adottate per la prestazione di servizi, ivi comprese le disposizioni relative alla corresponsione e alla **percezione di incentivi**”*.

A tal proposito, con particolare riguardo all'**informativa da fornire alla clientela** in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 52, del RI, gli intermediari finanziari possono decidere di comunicare i termini essenziali degli accordi conclusi in materia di compensi, commissioni o prestazioni non monetarie, in forma sintetica, comunicando ulteriori dettagli su richiesta del cliente. Le Banche dovranno definire, pertanto, preventivamente all'erogazione di ciascun servizio di investimento, i seguenti aspetti:

- la modalità più corretta per effettuare tale informativa preventiva alla clientela. A riguardo, secondo quanto disposto dall'art. 37 del RI, nei nuovi contratti predisposti dovranno essere indicate le remunerazioni spettanti all'impresa di investimento o i criteri oggettivi adottati per la loro determinazione, specificando inoltre le relative modalità di percezione e, ove non diversamente comunicati, gli incentivi ricevuti in conformità all'articolo 52 del RI;
- le informazioni da rendere note ai clienti.

La disciplina sugli incentivi si applica alle imprese di investimento indipendentemente dal ruolo da esse ricoperto nel flusso di pagamento degli incentivi. A tale riguardo, la Raccomandazione n. 6 lett.c del CESR precisa che quando più entità sono coinvolte nel canale di distribuzione, ogni impresa che presta un servizio di investimento o accessorio deve fornire l'informativa in oggetto al cliente⁵. Ove, pertanto, entrambi i soggetti (colui che paga e colui che riceve l'incentivo) sono destinatari della MiFID, entrambi debbono effettuare l'informativa.

In conclusione, particolare menzione meritano le **fattispecie esemplificative elaborate dal CESR**. Tali fattispecie, costituite da 12 esempi predisposti al fine di mostrare l'applicazione delle Raccomandazioni fornite⁶, illustrano a fronte di differenti tipologie di servizi di investimento le commissioni ammesse, quelle vietate e le commissioni che, per essere considerate legittime, richiedono una dimostrazione dell'accrescimento della qualità del servizio reso, nonché l'adozione di determinate misure di gestione. Come precisato dal CESR,

(c.d. monomandatari)” posto che, alla stessa stregua dei lavoratori dipendenti, dei produttori diretti e dei promotori finanziari, non potrebbero considerarsi “soggetti terzi” rispetto all'impresa proponente. Tuttavia, non va dimenticato che forme di remunerazione o incentivazione interna tra l'impresa e i suoi dipendenti possono acquisire rilevanza in quanto, in particolare, potrebbero determinare fattispecie di conflitto d'interessi che, naturalmente, dovranno essere adeguatamente considerate e gestite. *Nuovo Regolamento Intermediari, Esito delle consultazioni, Consob, ottobre 2007.*

⁵ “When a number of entities are involved in the distribution channel, each investment firm that is providing an investment or ancillary service must comply with its obligation of disclosure to its clients”. *Inducements under MiFID – Recommendations, CESR., 29 maggio 2007*

⁶ *Inducements under MiFID – Recommendations, CESR., cap.3 - 29 maggio 2007*

gli esempi elaborati hanno una finalità meramente illustrativa, e pertanto, ciascuna situazione andrà valutata sulla base di specifiche caratteristiche e circostanze.

Di seguito sono riportate le esemplificazioni elaborate dal CESR:

Esempio I – Servizio di consulenza

L'intermediario e il cliente stabiliscono una commissione di 100€ l'ora per l'erogazione del servizio di consulenza in materia di investimenti. L'intermediario eroga il servizio di consulenza ed emette una fattura per 10 ore di lavoro di 1.000€ e 200€ aggiuntive per la prestazione del servizio. Il cliente paga la fattura direttamente oppure tramite un terzo per suo conto. Pertanto, così come previsto dall'art.26 (a) della Direttiva 2006/73/CE non è richiesta alcuna verifica di ammissibilità poiché la commissione è legittima di per sé (fattispecie lett.a).

Esempio II – Gestione di portafogli

L'intermediario riceve dal cliente una commissione percentuale fissa rispetto agli *assets* gestiti, più le spese accessorie (ad es.: pagamento delle commissioni caricate dal *broker*). Pagamento ammesso in quanto effettuato dal cliente o da un terzo per suo conto. Pertanto, così come previsto dall'art.26 (a) della Direttiva 2006/73/CE non è richiesta alcuna verifica di ammissibilità poiché la commissione è legittima di per sé (fattispecie lett.a).

Esempio III – Raccolta ordini

Il cliente concorda con l'intermediario il pagamento di una commissione per un servizio da questi erogato. Il cliente, a fronte del servizio finanziario o accessorio ricevuto potrebbe decidere di delegare il pagamento di tale commissione ad un soggetto diverso dandone le specifiche istruzioni. In questo caso, tale soggetto non è da intendersi come "terza parte" ma va considerato come mero esecutore di un pagamento per conto del cliente. Pertanto, così come previsto dall'art.26 (a) della Direttiva 2006/73/CE non è richiesta alcuna verifica di ammissibilità poiché la commissione è legittima di per sé (fattispecie lett.a).

Esempio IV – Gestione di portafogli

Il cliente paga al gestore commissioni per il servizio di gestione di portafogli. Il gestore acquista strumenti finanziari per il suo cliente da un *broker*. Il *broker* retrocede al gestore una percentuale delle commissioni di negoziazione al raggiungimento di un determinato volume. È improbabile che il rimborso al gestore di portafoglio sia permesso poiché non sembra ci sia un miglioramento del servizio per il cliente; e in aggiunta, l'incentivo potrebbe ostacolare il dovere dell'impresa di servire al meglio gli interessi del cliente. Tale commissione risulta quindi di difficile dimostrabilità stando ai requisiti richiesti dall'art. 26 (b). Un'alternativa per l'impresa consiste nel retrocedere il rimborso al cliente (fattispecie lett.b).

Esempio V – Gestione di portafogli

Il cliente paga al gestore commissioni per il servizio di gestione di portafogli. Il gestore acquista strumenti finanziari per il suo cliente da un *provider*. Quest'ultimo retrocede al gestore una quota parte delle commissioni caricate sul prodotto pagato dal cliente. Affinché siano ammessi, il gestore dovrebbe dimostrare la conformità della commissione a tutti i requisiti dell'art. 26 (b), ma risulta di difficile dimostrabilità, poiché la commissione può verosimilmente impedire all'impresa di adempiere all'obbligo di agire nel miglior interesse del cliente. Alternativamente il gestore dovrebbe retrocedere la commissione al cliente (fattispecie lett.b).

Esempio VI – Ampliamento dell'gamma dei servizi offerti

L'intermediario A, a seguito della richiesta da parte di un suo cliente di un'operazione su uno strumento da questi non trattato, presenta il cliente a un altro intermediario B, il quale retrocede ad A parte della commissione pagata dal cliente e propria del servizio. Tale commissione può essere considerata volta ad accrescere la qualità del servizio al cliente, occorre però adempiere agli altri requisiti dell'art. 26 (b) (fattispecie lett.b).

Esempio VII – Servizio di consulenza o assistenza generica

L'intermediario percepisce una commissione dalla società di gestione degli strumenti finanziari che ha consigliato al cliente. Tale commissione è consentita, purché la consulenza o l'assistenza generica fornita al cliente non sia distorta dalla ricezione della commissione e siano rispettate le condizioni di cui all'art. 26 (b). L'impresa dovrebbe dimostrare che tale commissione non sia in contrasto con l'obbligo di agire nell'interesse del cliente (fattispecie lett.b).

Esempio VIII – Servizio di consulenza o assistenza generica

L'intermediario, in aggiunta alla commissione prevista nell'esempio precedente, percepisce un bonus *one-off* se le vendite di un certo prodotto raggiungono un livello accordato con la società di gestione degli strumenti finanziari che ha consigliato al cliente. In tale situazione, occorre notare che a mano a mano che le vendite di tale prodotto si avvicinano al livello accordato esiste la possibilità che la consulenza sia distorta a favore di quel particolare prodotto. Tale commissione risulta quindi di difficile dimostrabilità poiché risulta dubbio che siano soddisfatti i requisiti dell'art. 26 (b) (fattispecie lett.b).

Esempio IX – Collocamento

L'intermediario, che non sta svolgendo alcun servizio di consulenza o assistenza generica, ha stipulato un accordo di distribuzione/collocamento con un *provider* o emittente in cambio di commissioni. Poiché il *provider*/emittente, senza il pagamento di tale commissione, non fornirebbe questi servizi di investimento, si può considerare il pagamento come volto ad accrescere la qualità del servizio al cliente. Deve essere verificato che l'incentivo non distorca l'obbligo dell'intermediario di comportarsi correttamente con il cliente, persistendo l'obbligo di agire nell'interesse del cliente (fattispecie lett. b).

Esempio X – Consulenza alle imprese in materia di struttura del capitale

L'intermediario fornisce il servizio di consulenza alle imprese in materia di struttura del capitale (Cfr. Allegato I, Sez. B, punto 3 della MiFID) e provvede per proprio conto al pagamento delle spese tipiche di questa attività, come le spese legali. Essendo il pagamento una *proper fee* e rientra nelle fattispecie di cui alla lettera c), tale commissione risulta essere ammissibile (fattispecie lett.c).

Esempio XI – Soft-commission (formazione del personale)

Commissioni fornite dal *provider* degli strumenti finanziari all'intermediario sotto forma di formazione del personale. Si tratta quindi di un *benefit* non monetario e che con maggiore probabilità rientra nella fattispecie della lettera b). L'accrescimento della qualità del servizio reso potrebbe essere dimostrato nel caso in cui la formazione sia effettuata con riferimento al servizio prestato al cliente. Tuttavia, la formazione fornita in una località esotica potrebbe impattare sui doveri dell'impresa di agire nel migliore interesse del cliente e quindi non essere ammessa.

Esempio XII – Soft-commission (attrezzature per l'ufficio)

Il *broker* fornisce gratuitamente ad un intermediario attrezzature per l'ufficio (*software e hardware*). Si tratta quindi di un *benefit* non monetario, che con maggiore probabilità rientra nella fattispecie della lettera b). Tale commissione è consentita, purché si dimostri che la fornitura sia effettuata con riferimento al servizio prestato al cliente e siano rispettate le condizioni di cui all'art. 26 (b).

FASE III - MAPPATURA DEGLI INCENTIVI

La Banca ha predisposto la mappatura degli incentivi con l'obiettivo di individuare, a fronte dei servizi di investimento erogati, le tipologie di commissioni percepite/pagate e ricondurre tali commissioni alle corrispondenti fattispecie previste dalla MiFID.

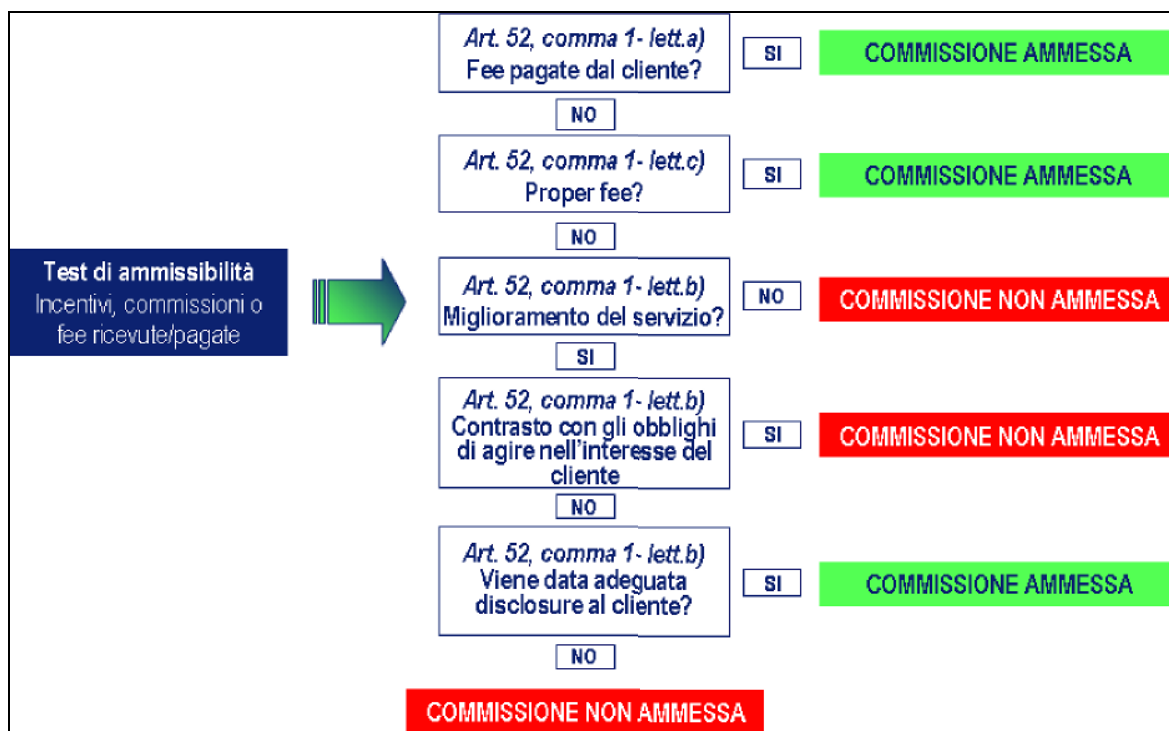
In particolare, nello svolgimento della attività di identificazione degli incentivi, la Banca ha utilizzato i seguenti **driver di analisi**:

- la fattispecie MiFID (art.26 Direttiva 2006/73/CE – comma 1 lett. a , lett.b, lett.c)⁷
- il servizio di investimento/accessorio a fronte del quale la commissione viene pagata;
- la tipologia e la descrizione della commissione;
- l'informazione se la commissione è ricevuta o pagata dalla Banca;
- i soggetti coinvolti nell'operazione;
- le informazioni relative al test di ammissibilità e le indicazioni circa le modalità con le quali valutare la legittimità degli incentivi;
- le potenziali misure di gestione relative agli incentivi ;
- gli eventuali pareri forniti dal CESR in merito alle diverse tipologie di incentivi ed alla loro ammissibilità.

Nello svolgimento dell'attività di mappatura, la Banca, ha focalizzato la propria analisi sugli incentivi di cui alla **lettera b)**, al fine di testarne l'ammissibilità e di individuare le possibili misure di gestione con riferimento alle commissioni considerate "critiche".

⁷ Fattispecie riportate nell'art. 52 del Regolamento Intermediari

Fig.3 – Flusso logico per la classificazione degli incentivi



I **servizi di investimento/accessori** considerati dalla Banca nel proprio perimetro di analisi sono i seguenti:

- 1 Ricezione e trasmissione di ordini;
- 2 Negoziazione per conto proprio;
- 3 Collocamento senza assunzione a fermo né assunzione di garanzia nei confronti dell'emittente;
- 4 Servizio di consulenza in materia di investimenti;
- 5 Distribuzione di prodotti finanziari

Test di ammissibilità e individuazione possibili misure di gestione

La Banca al fine di garantire il rispetto dell'obbligo di non percepire e/o pagare commissioni che non siano consentite dalla normativa, ha predisposto appropriate disposizioni organizzative per presidiare la **corretta e costante individuazione e gestione degli incentivi**.

Tali disposizioni sono volte a garantire che le funzioni aziendali incaricate, preventivamente alla prestazione di ciascun servizio, valutino opportunamente l'assetto commissionale adottato, esaminando attentamente i seguenti elementi:

- la natura delle eventuali competenze da ricevere o da pagare;
- i criteri di calcolo;
- le modalità di pagamento;
- le circostanze a fronte delle quali vanno corrisposte;
- la correlazione rispetto a servizi di investimento e/o accessori prestati al cliente.

In presenza di incentivi pagati o ricevuti da soggetti terzi, viene fornita alla clientela una **dimostrazione della relativa legittimità**, sulla base della verifica del rispetto di determinate condizioni espressamente indicate dalla normativa. In particolare, tale valutazione consiste nell'accertare, prima di procedere con la prestazione dei servizi di investimento/accessori, che il pagamento delle suddette competenze accresca effettivamente la qualità del servizio reso al cliente e non ostacoli l'obbligo della Banca di servire al meglio gli interessi dello stesso.

Nell'analisi delle suddette condizioni di ammissibilità, la Banca ha preventivamente individuato la tipologia di servizio reso al cliente e le specifiche obbligazioni, contrattuali e non contrattuali, collegate al servizio medesimo. Successivamente, al fine di attestare l'**accrescimento della qualità del servizio prestato**, la Banca ha tenuto opportunamente conto della presenza di almeno uno dei seguenti elementi:

- la presenza di un ampio *range* di strumenti finanziari messi a disposizione della clientela, anche con riferimento a prodotti della stessa tipologia ma aventi caratteristiche differenti;
- l'aumento delle competenze e conoscenze del personale di cui la Banca si avvale per la prestazione dei servizi, mediante la predisposizione di appositi corsi di formazione⁸;
- la prestazione di attività di supporto e assistenza alla clientela sia in fase pre-contrattuale, sia nelle fasi successive;
- l'abbinamento del servizio di consulenza, il quale implica necessariamente un'attenta ed approfondita analisi delle caratteristiche della clientela, al fine di valutare correttamente l'adeguatezza del servizio di investimento prestato/dello strumento finanziario offerto.

⁸ A tal proposito, un servizio di "qualità" presuppone un costante aggiornamento rispetto ai prodotti offerti, che è sì un atto dovuto alla clientela, ma che deve trovare comunque una qualche forma di remunerazione

Con l'obiettivo di adempiere all'**obbligo di servire al meglio gli interessi del cliente**, la Banca ha provveduto all'adozione di misure organizzative ed operative complementari, finalizzate alla corretta gestione di potenziali conflittualità. In particolare, la mitigazione del rischio di arrecare pregiudizio agli interessi della clientela ha comportato:

- la definizione di linee guida alle quali attenersi nella strutturazione del piano commissionale connesso alla distribuzione di determinati strumenti finanziari. In particolare, sono stati definiti:
 - i criteri e i relativi processi di controllo sugli accordi commerciali stipulati con gli emittenti di strumenti finanziari;
 - procedure efficaci per garantire il rispetto delle *policy* in materia di incentivi da parte delle funzioni incaricate, in fase di definizione degli accordi commerciali e in fase di strutturazione/individuazione dei prodotti;
- la formalizzazione di procedure operative finalizzate all'osservanza delle regole di comportamento che siano neutrali rispetto alla eventuale percezione di incentivi;
- la definizione di politiche di gestione dei conflitti di interessi in grado di mitigare i possibili effetti negativi per il cliente derivanti dalla percezione di incentivi.

Posto che una prima analisi non ha rilevato fattispecie di incentivi che in ottica di legittimità vengono considerate particolarmente "critiche", laddove non sarà possibile dimostrare l'effettivo miglioramento della qualità del servizio reso e di non impedimento ai doveri di agire nel migliore interesse del cliente, la Banca provvederà all'eliminazione delle fattispecie di incentivi non diversamente gestibili definendo un nuovo assetto commissionale.

Infine, nel rispetto del principio della massima trasparenza possibile nei confronti della clientela, la Banca si impegna a garantire un adeguato livello di *disclosure* su tutte le commissioni caratterizzanti i servizi di investimento/accessori prestati. Per un maggiore dettaglio circa le modalità adottate per garantire ai clienti tale informativa, si rinvia al capitolo IV "*Scelte operative e di business effettuate dalla Banca*".

FASE IV – SCELTE OPERATIVE E DI BUSINESS EFFETTUATE DALLA BANCA

Il presente capitolo si compone delle scelte operate dalla Banca con riferimento alle misure di gestione adottate al fine di garantire il rispetto dell'obbligo di (non) percepire e/o pagare commissioni (non) conformi alla normativa. In particolare, la Banca conformemente a quanto previsto dalla normativa, garantisce la massima trasparenza possibile nei rapporti con gli investitori, fornendo adeguata *disclosure* sulle commissioni esistenti, indipendentemente dal ruolo ricoperto nel flusso di pagamento delle stesse.

Misure di gestione organizzative e operative

Relativamente al rispetto delle condizioni indicate dalla normativa per accertare l'ammissibilità degli incentivi rilevati, è stata effettuata una analisi volta a valutare preliminarmente il perimetro di applicazione delle presenti linee guida sulla scorta dell'esistenza e della relativa dimostrazione dei presupposti necessari atti a dimostrare la legittimità degli incentivi connessi alla prestazione dei servizi di investimento/accessori.

In particolare, per ciascuna fattispecie di incentivi rilevata, la Banca ha analizzato la sussistenza delle relative condizioni di ammissibilità attraverso un processo continuativo di monitoraggio volto a dimostrare sia l'accrescimento della qualità del servizio reso che il rispetto dell'obbligo di servire al meglio gli interessi del cliente.

Relativamente all'accrescimento della qualità del servizio reso, come più analiticamente dettagliato nell'Allegato Mappatura degli incentivi, è stato verificato per ciascuna fattispecie l'effettiva sussistenza di tale condizione che si è ritenuta rispettata laddove la Banca dimostri fattivamente l'intenzione di voler accompagnare, all'erogazione del servizio di investimento, prestazioni di natura consulenziale a titolo gratuito, sia attraverso attività di supporto/consulenza fornite alla clientela nella fase iniziale (es. scelta tra un'ampia gamma di prodotti disponibili sul mercato, confronto dell'operazione sottostante rispetto a soluzioni di investimento riferite ad altri servizi o attività di investimento cui la Banca risulta autorizzata, e valutazione dell'adeguatezza dell'operazione proposta), sia mediante una attività di assistenza continuativa espletata nei confronti del cliente in una fase successiva a quelle della specifica operazione che genera un incentivo per la fornitura del servizio (es. l'assistenza post vendita effettuata mediante analisi della rendicontazione, commento delle performance del prodotto collocato, analisi dell'andamento dei mercati di riferimento e dei conseguenti riflessi sul prodotto collocato, analisi delle prospettive future dei mercati alla luce dei dati macroeconomici disponibili).

Per quanto attiene invece all'obbligo di servire al meglio gli interessi del cliente, la Banca ha avviato una definizione puntuale delle misure organizzative ed operative necessarie alla mitigazione del rischio di arrecare danno agli interessi della clientela. A tale proposito si richiamano i seguenti provvedimenti: valutazione e monitoraggio costante degli accordi commerciali che intercorrono fra la Banca e i soggetti emittenti strumenti e prodotti finanziari ed assicurativi che corrispondono gli incentivi rilevati; formalizzazione di procedure operative finalizzate al rispetto delle regole di comportamento.

Ciò posto, laddove le valutazioni e le verifiche poste in essere dalla Banca evidenziassero il mancato rispetto delle condizioni anzi espresse, necessarie al fine di attestare la legittimità delle fattispecie di incentivi rilevate, al fine di dirimere il rischio di pregiudizio per i clienti, la Banca intende procedere alla eliminazione di tali fattispecie di incentivi, procedendo al riaccredito nei confronti del soggetto terzo che le ha corrisposte alla Banca.

Informativa alla clientela

A fronte dell'analisi condotta dalla Banca in materia di rilevazione di fattispecie ammissibili di incentivi percepiti da soggetti terzi, la banca renderà note ai clienti l'esistenza, la natura e l'importo, o il metodo di calcolo utilizzato, degli incentivi connessi alla prestazione dei servizi di investimento/accessori.

A tal fine, tali informazioni verranno specificate nell'ambito di un prospetto allegato al contratto per la prestazione dei servizi di investimento (unitamente alle commissioni ed agli oneri previsti per la clientela).

In particolare, la Banca:

- per i rapporti in essere al 1° novembre, farà sottoscrivere al cliente, alla prima occasione utile e comunque non oltre il 30 giugno 2008, il contratto con l'allegato prospetto sugli incentivi;
- per i nuovi rapporti che si instaurano successivamente all'entrata in vigore della MiFID, sottoporrà ai clienti la sottoscrizione del contratto con l'allegato prospetto sugli incentivi.

L'informativa conterrà i seguenti elementi:

- natura e descrizione dell'incentivo
- importo/metodo di calcolo dell'incentivo

Di seguito si riporta un esempio di informativa (*da inserire nel contratto quadro*):

INFORMATIVA SUGLI INCENTIVI

Il presente documento fornisce all'investitore, ai sensi dell'art. 52 c. 1 lett. b1) del Regolamento Intermediari (Del. Consob 16190/07), un'informativa sintetica degli incentivi percepiti dalla Banca in connessione alla prestazione di servizi ed attività di investimento.

SERVIZIO DI COLLOCAMENTO DI OICR

Nello svolgimento del servizio di collocamento di OICR la Banca riceve dalle Società di gestione, quale remunerazione per il servizio stesso:

- relativamente alle commissioni di sottoscrizione, una retrocessione in misura percentuale variabile, in funzione degli accordi con le società di Gestione, pari al 100% delle commissioni pagate dal cliente;
- relativamente alle commissioni di gestione, una retrocessione in misura percentuale variabile, in funzione degli accordi con le società di Gestione, da un minimo del 38% ad un massimo del 85% delle commissioni pagate dal cliente;

DISTRIBUZIONE DI PRODOTTI FINANZIARI ASSICURATIVI

Nella distribuzione di prodotti finanziari emessi dall'Impresa di Assicurazione la Banca riceve dalla società emittente quale remunerazione per il servizio stesso i seguenti corrispettivi variabili in una determinata misura percentuale in funzione della tipologia di prodotto:

- polizze unit linked/indexlinked:
 1. relativamente alle commissioni di sottoscrizione, una retrocessione in misura percentuale variabile, in funzione degli accordi con le Imprese di Assicurazione volta per volta definiti in relazione al prodotto in distribuzione;
 2. relativamente alle commissioni di gestione/mantenimento, una retrocessione in misura percentuale variabile, in funzione degli accordi con le Imprese di Assicurazione volta per volta definiti in relazione al prodotto in distribuzione.

DISTRIBUZIONE DI GESTIONE PATRIMONIALE DI TERZI

Nello svolgimento del servizio di distribuzione di GPM/GPF la Banca riceve dalle Società di gestione, quale remunerazione per il servizio stesso:

- relativamente alle commissioni di ingresso, una retrocessione in misura percentuale variabile, in funzione degli accordi con le società di Gestione, da un minimo del 70% ad un massimo del 100% delle commissioni pagate dal cliente;
- relativamente alle commissioni di gestione, una retrocessione in misura percentuale variabile, in funzione degli accordi con le società di Gestione, da un minimo del 70% ad un massimo del 100% delle commissioni pagate dal cliente;

Il percepimento di tali incentivi permette alla Banca di accrescere la qualità dei servizi prestati al cliente attraverso:

- l'aumento della gamma dei prodotti in relazione alle esigenze della clientela;
- un costante aggiornamento professionale dei suoi dipendenti mediante l'erogazione di corsi di formazione interni ed esterni;
- una concreta attività di assistenza e supporto alla clientela sia in fase pre-contrattuale, sia nelle fasi successive.

Su richiesta del cliente saranno comunicati ulteriori dettagli circa i termini degli accordi conclusi in materia di incentivi.

FASE V - MONITORAGGIO

La Banca, al fine di garantire l'efficace gestione degli incentivi, ha previsto lo svolgimento di un'attività di monitoraggio nel continuo, volta a verificare la legittimità delle commissioni attraverso il presidio sistematico del processo di rilevazione e gestione delle stesse.

In particolare, ogniqualvolta verrà strutturato un nuovo servizio/prodotto, le funzioni responsabili della definizione e della gestione dell'assetto commissionale dovranno verificare il rispetto delle indicazioni contenute nel presente documento.

Le modifiche apportate di volta in volta all'assetto commissionale, in corrispondenza dei diversi servizi di investimento, verranno prontamente comunicate al cliente, affinché questi possa prendere consapevolmente le proprie scelte di investimento.

ALLEGATI

A. Mappatura degli incentivi