**Direttiva 2004/39/CE "MiFID"**

*(Markets in Financial Instruments Directive*)

# Policy per la prestazione del servizio di Consulenza Avanzata Retail CASSA RURALE VALSUGANA E TESINO BCC

22 maggio 2017

# INDICE

1 - PREMESSA ..... 3

2 - RELAZIONI CON ALTRE NORME E DOCUMENTI ..... 3

3 - PROFILATURA DEI CLIENTI: ACQUISIZIONE DELLE INFORMAZIONI ..... 5

4 - PROFILATURA CLIENTI: QUESTIONARI PER LA RACCOLTA DELLE INFORMAZIONI ..... 7

5 - MODALITÀ DI PRESTAZIONE DEL SERVIZIO DI CONSULENZA AVANZATA ..... 8

6 - ATTIVITA' DI COSTRUZIONE DEI PORTAFOGLI MODELLO ..... 9

7 - ATTIVITA' DI DEFINIZIONE DEL CATALOGO PRODOTTI ..... 9

8 - POLITICHE COMMERCIALI ..... 10

9 - ATTIVITA' DI CONTROLLO SUL SERVIZIO PRESTATO ..... 10

10 - AGGIORNAMENTO DELLA POLICY ..... 11

## 1 - PREMESSA

Il presente documento è finalizzato a definire la politica aziendale seguita da Cassa Rurale Valsugana e Tesino per la prestazione del Servizio di Consulenza avanzata in materia di investimenti.

L'architettura ed il processo di erogazione del servizio di consulenza avanzata sono stati definiti dalla Cassa Rurale Valsugana e Tesino in ottemperanza a quanto previsto dall'attuale normativa, dalle indicazioni e raccomandazioni fornite da Consob e dalle Linee Guida Interassociative in materia di consulenza elaborate da Federcasse.

Per "Consulenza in materia di investimenti", ai sensi dell'art. 1, c. 5, lett. f del TUF, si intende la "prestazione di raccomandazioni personalizzate a un cliente, dietro sua richiesta o per iniziativa del prestatore del servizio, riguardo a una o più operazioni relative ad un determinato strumento finanziario.

La Consulenza Avanzata è un servizio di investimento altamente qualificato, che ha ad oggetto più strumenti finanziari considerati congiuntamente, finalizzato all'analisi, individuazione e costruzione di un portafoglio ottimale e personalizzato in base alle caratteristiche del cliente.

La Cassa Rurale Valsugana e Tesino presta il servizio di consulenza avanzata in associazione agli altri servizi di investimento diversi dalla gestione di portafogli.

Ai fini della prestazione del servizio di Consulenza assume importanza primaria la disciplina relativa alla "conoscenza del cliente" (know your customer rule) ed alla conseguente valutazione di adeguatezza delle raccomandazioni fornite.

## 2 - RELAZIONI CON ALTRE NORME E DOCUMENTI

Le linee guida contenute nella presente Policy integrano le regole di comportamento che il personale è tenuto ad osservare in virtù delle normative (di legge e di regolamento) vigenti, dei contratti di lavoro e delle procedure interne.

Le presenti indicazioni unitamente a quelle contenute nella Policy sulla Strategia di Esecuzione e Trasmissione degli ordini, nella Policy di Classificazione della Clientela e nella Policy sugli Incentivi oltre che nella Policy di identificazione e gestione dei Conflitti di Interesse definiscono i principi e gli indirizzi operativi cui uniformare la prestazione dei servizi d'investimento e di consulenza

In particolare:

- la Policy sulla Strategia di Esecuzione e Trasmissione degli ordini descrive, riguardo a ciascuna tipologia di servizio di investimento prestato e di strumento finanziario, i criteri ispiratori, le modalità di esecuzione e/o trasmissione delle disposizioni impartite dalla clientela in relazione ai servizi ed alle attività di investimento svolte dalla Banca;
- la Policy di Classificazione della Clientela definisce le regole in base alle quali la Banca acquisisce una conoscenza approfondita delle caratteristiche dei clienti, al fine di inquadrare gli stessi in una delle categorie previste dalla normativa, individuata sulla base della natura e delle caratteristiche del cliente e secondo le opzioni legislative concesse;
- la Policy sugli Incentivi fissa i principi in base ai quali esaminare le eventuali competenze ricevute o pagate (compresi i criteri di calcolo e le modalità di pagamento), le circostanze a fronte delle quali sono corrisposte, e la correlazione rispetto a servizi di investimento e/o accessori prestati alla clientela al fine di garantire il rispetto dell'obbligo di non percepire/pagare da/a terzi incentivi considerati illegittimi.
- la Policy di identificazione e gestione dei conflitti di interesse espone la politica aziendale cui la Banca si attiene al fine di perseguire il massimo contenimento delle situazioni che generano conflitti di interesse.

Le linee guida definite nelle suddette Policy devono:

- considerarsi prevalenti nel caso in cui anche una sola delle indicazioni ivi contenute dovesse entrare in conflitto con disposizioni previste nelle procedure o nei regolamenti interni;
- ritenersi comunque un riferimento adeguato ad impostare sempre una corretta condotta operativa nell'erogazione dei servizi d'investimento, anche in assenza di puntuali procedure interne e mansionari.

Al fine di assicurare a tutti gli interessati alla prestazione dei servizi di investimento e della consulenza in materia di investimenti una capillare diffusione e conoscenza dei principi e degli indirizzi adottati dalla Banca, i documenti in questione vengono recepiti ed ufficializzati nei modi d'uso in apposita Disposizione Interna.
Detta normativa, resa accessibile a tutto il personale della Banca, è altresì resa disponibile a tutti gli interessati al processo di erogazione del servizio di consulenza avanzata.

Le linee guida della presente norma devono altresì essere recepite in un documento di sintesi, contenente le informazioni principali sulla Policy (di seguito "Sintesi della Policy per la clientela") che la Banca adotta (art. 29, comma 1, lett. i del Regolamento Consob in materia di Intermediari).

Tale documento di sintesi dovrà essere fornito in tempo utile, prima della prestazione di servizi di consulenza avanzata o accessori, al cliente al dettaglio o potenziale cliente al dettaglio, affinché lo stesso possa effettuare delle valutazioni autonome sulla base della politica seguita dalla Banca.

Inoltre, ogniqualvolta il cliente lo richieda, la Banca dovrà fornire maggiori dettagli circa la propria politica in materia su un supporto duraturo o telematico, nel rispetto delle condizioni poste dall'art. 36 comma 2 del Regolamento Consob in materia di Intermediari.

## 3 - PROFILATURA DEI CLIENTI: ACQUISIZIONE DELLE INFORMAZIONI

Al fine di raccomandare una o più operazioni di investimento in strumenti finanziari congiuntamente considerati nell'ambito della prestazione del servizio di consulenza avanzata (ovvero per portafoglio) al cliente o potenziale cliente, la banca è tenuta ad ottenere da quest'ultimo[1]:

1) informazioni in merito alla conoscenza ed esperienza nel settore di investimento rilevante oggetto del servizio di consulenza avanzata e dello/ degli strumento/i finanziario/i ad esso collegato/i. Tali informazioni devono includere, nella misura in cui siano appropriate e tenuto conto delle caratteristiche del cliente, della natura e dell'importanza del servizio da fornire e del tipo di prodotto od operazione previsti, nonché della complessità e dei rischi di tale servizio, prodotto od operazione:
   a) i tipi di servizi, operazioni e strumenti finanziari con i quali il cliente ha dimestichezza;
   b) la natura, il volume e la frequenza delle operazioni su strumenti finanziari realizzate dal cliente e il periodo durante il quale queste operazioni sono state eseguite;
   c) il livello di istruzione, la professione o, se rilevante, la precedente professione del cliente.

[1] Art.39 del nuovo Regolamento Intermediari.

2) informazioni in merito alla situazione finanziaria. In particolare, dette informazioni devono includere ove pertinenti, dati sulla fonte e sulla consistenza del reddito del cliente, del suo patrimonio complessivo, e dei suoi impegni finanziari.
3) informazioni in merito agli obiettivi di investimento. In particolare, dette informazioni devono includere dati sul periodo di tempo per il quale il cliente desidera conservare l'investimento, le sue preferenze in materia di rischio, il suo profilo di rischio e le finalità dell'investimento, ove pertinenti.

La banca può fare affidamento sulle informazioni fornite dai clienti o potenziali clienti a meno che esse non siano **manifestamente superate, inesatte o incomplete**. Qualora la banca nella prestazione del servizio di consulenza avanzata non ottenga le suddette informazioni si astiene dall'erogare il servizio di consulenza.

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 40 del nuovo Regolamento Intermediari della Consob, sulla base delle informazioni ricevute dal cliente e tenuto conto della natura e delle caratteristiche del servizio fornito, la banca valuta:

- se l'insieme delle operazioni congiuntamente considerate nell'ambito del servizio di consulenza avanzata (portafoglio) corrisponde agli obiettivi di investimento del cliente;
- se il cliente possiede la necessaria conoscenza per comprendere i rischi connessi alle operazioni raccomandate e sia finanziariamente in grado di sopportarli.

*Riguardo ai clienti professionali la banca ha deciso, avvalendosi legittimamente di una opzione concessa dalla normativa di riferimento, di presumere che:*

- *gli stessi possiedono le necessarie esperienze e conoscenze per comprendere i rischi inerenti qualsiasi prodotto, operazione e servizio per i quali tali clienti siano classificati nella categoria dei clienti professionali;*
- *sono finanziariamente in grado di sopportare qualsiasi rischio di investimento compatibile con gli specifici obiettivi di investimento, quando il servizio consista nella consulenza: questa presunzione vale tuttavia limitatamente ai clienti che possono essere qualificati come clienti professionali di diritto.*

Conseguentemente, per i clienti professionali la valutazione di adeguatezza, da operarsi in connessione con la prestazione del servizio di consulenza avanzata, sarà parzialmente

semplificata rispetto a quella da effettuarsi nei confronti dei clienti al dettaglio, con maggiore semplificazione nell'ipotesi di servizio di consulenza prestato al cliente professionale di diritto in quanto potenzialmente limitata all'investigazione sugli obiettivi di investimento dello stesso.

## 4 - PROFILATURA CLIENTI: QUESTIONARI PER LA RACCOLTA DELLE INFORMAZIONI

In ottemperanza a quanto previsto dal Regolamento Intermediari della Consob in relazione alla raccolta delle informazioni dai clienti ai fini della prestazione dei servizi di investimento, Cassa Rurale Valsugana e Tesino (di seguito la banca) adotta tre schemi di questionario da utilizzare per assolvere ai citati adempimenti che la normativa richiede:

1) **un questionario per la valutazione dell'adeguatezza**, che la banca utilizza nella prestazione dei servizi di consulenza base, consulenza avanzata prestati ai clienti al dettaglio e professionali;
2) **un questionario per la valutazione dell'appropriatezza**, che la banca utilizzerà nella prestazione dei servizi diversi dalla consulenza prestati ai clienti, fuori dai casi di execution only;

I questionari sono strutturati in gruppi di domande, suddivisi per categoria (conoscenze in materia di investimenti; esperienze in materia di investimenti; situazione finanziaria; obiettivi di investimento), così come disposto dalla normativa.
Con il questionario per la valutazione dell'adeguatezza la banca deve ottenere dal cliente le informazioni in merito alla:

- conoscenza in materia di investimenti;
- esperienza in materia di investimenti;
- situazione finanziaria;
- obiettivi di investimento del cliente.

In tale schema non è prevista, in coerenza con il disposto normativo, la facoltà per il cliente di rifiutarsi di fornire tutte o parte delle suddette informazioni.

Ai fini della profilatura del cliente, sono stati attribuiti dei valori (o pesi) che assegnano una specifica rilevanza sia a ciascun gruppo di domande sia alle relative risposte.

Nel caso di rapporti cointestati, ai fini dell'erogazione del servizio di consulenza avanzata, la banca valuta l'adeguatezza sia sulla base degli elementi informativi che delle informazioni fornite ed il relativo profilo finanziario sulla base di quello attribuito al Soggetto di Riferimento, tale soggetto deve essere espressamente individuato ed indicato da tutti i cointestatari nel contratto. In questo caso, il profilo di rischio risultante potrà essere diverso rispetto agli eventuali profili singolarmente considerati.

Si producono in allegato i seguenti documenti, da considerarsi parte integrante e sostanziale della presente policy:

1) schema questionario adeguatezza per clienti al dettaglio e professionali;
2) descrizione analitica dei pesi attributi alle domande e risposte dei questionari.

## 5 - MODALITÀ DI PRESTAZIONE DEL SERVIZIO DI CONSULENZA AVANZATA

Trattandosi di attività specialistica, destinata a segmenti di clientela preventivamente individuati, la Banca offre il servizio di consulenza avanzata per il tramite di personale dipendente della Cassa specificatamente selezionato preventivamente formato ed espressamente autorizzato a svolgere tale attività. Il modello organizzativo adottato presuppone una sostanziale separazione operativa tra le strutture incaricate della prestazione del servizio e le strutture cui spetta il compito di definire i portafogli modello e relativi parametri di impostazione degli stessi nonché delle strutture cui è demandato il compito di svolgere le attività di controllo (Ufficio Finanza, Ufficio Compliance e la funzione di Risk Management).

Il servizio di consulenza non può essere prestato su strumenti finanziari non conosciuti da parte del cliente poiché solo un'adeguata conoscenza di questi pone il cliente nella condizione di poterne comprendere i rischi connessi.

Un eventuale gap di esperienza del cliente rispetto all'operazione che la Banca si presta a raccomandare può viceversa essere colmato dal costante monitoraggio operato nel tempo da quest'ultima relativamente alla composizione del portafoglio. I controlli svolti sono finalizzati alla costante verifica di adeguatezza rispetto alla situazione finanziaria ed agli obiettivi di investimento dell'investitore e non sono in relazione con l'attività istituzionale interna di controllo di cui al successivo punto 9.

## 6 - ATTIVITA' DI COSTRUZIONE DEI PORTAFOGLI MODELLO

La Banca provvede con cadenza almeno trimestrale, ed ove richiesto dalle contingenti evoluzioni macroeconomiche e di scenario anche con cadenza più ravvicinata, a delineare gli scenari ed i relativi parametri quantitativi propedeutici alla elaborazione e predisposizione dei portafogli modello avendo a riferimento i profili di classificazione della clientela adottati. Tale attività è posta in capo al Comitato Investimenti Consulenza appositamente costituito e composto stabilmente dalla Direzione, dal Responsabile Area Finanza Finanza, dal Responsabile Ufficio Finanza Retail e da un suo collaboratore. Ai lavori del Comitato possono essere invitate a partecipare altri collaboratori per lo sviluppo di particolari argomenti.. In ogni caso l'attività svolta deve intendersi finalizzata a definire indirizzi di natura strategica e non speculativa.

Nell'attività di definizione dei portafogli modello e relativa parametrizzazione delle funzioni di ottimizzazione la banca si avvale del supporto in qualità di advisor di Cassa Centrale Banca.

## 7 - ATTIVITA' DI DEFINIZIONE DEL CATALOGO PRODOTTI

Nella individuazione degli strumenti finanziari, delle case di investimento terze e relativi strumenti finanziari nonché dei prodotti che andranno ad essere ricompresi nell'ambito della consulenza avanzata, la Banca segue rigorosi processi di valutazione qualitativa e quantitativa finalizzate ad individuare il rapporto rischio rendimento degli stessi al fine di perseguire la costante e sistematica ricerca delle migliori soluzioni di investimento per la propria clientela retail.

Ferma restando per il Cliente la possibilità di intervenire con specifiche indicazioni in merito alle operazioni da eseguire, ogni eventuale operazione in deroga potrà avvenire sulla base di appositi profili di abilitazione degli operatori incaricati del servizio ovvero, previa autorizzazione dei livelli gerarchicamente superiori, sulla base di un criterio di progressiva e crescente autonomia decisionale specificamente e preventivamente individuata dalla Direzione e con la supervisione della funzione di Compliance.

Nell'attività di definizione:

- degli strumenti finanziari,
- delle case di investimento terze e relativi strumenti finanziari,
- nonché dei prodotti che andranno ad essere ricompresi nell'ambito della consulenza avanzata;

la banca si avvale del supporto in qualità di advisor di Cassa Centrale Banca.

## 8 - POLITICHE COMMERCIALI

La Banca previa una valutazione della propria clientela, finalizzata a rilevarne compiutamente le caratteristiche, individua preventivamente i clienti potenziali fruitori del servizio di consulenza avanzata.

La Banca individua gli eventuali obiettivi di budget aziendale e/o di struttura, ed ove previsto il sistema incentivante, in modo tale da non prescindere dalla cura dell'interesse del cliente.

E' prevista una articolata selezione di strumenti finanziari, case di investimento e prodotti, tale da non ostacolare anzi promuovere un comportamento onesto, equo e professionale da parte dei soggetti incaricati all'erogazione del servizio di consulenza avanzata.

La banca si è inoltre dotata di procedure interne e codici di comportamento che prevedono l'obbligo per gli operatori che erogano il servizio di consulenza avanzata di agire in modo onesto, equo e professionale e tale da garantire la necessaria indipendenza rispetto alle raccomandazioni fornite alla clientela negli interessi di quest'ultima.

## 9 - ATTIVITA' DI CONTROLLO SUL SERVIZIO PRESTATO

Al fine di garantire la maggior tutela degli interessi del Cliente la Direzione Generale ha delegato all'Ufficio Finanza i controlli di primo livello ed alle funzioni Compliance ed Internal Auditing l'attività di controllo di secondo livello.

Agli operatori incaricati spetta inoltre il compito di verificare con tempestività tutte le posizioni che per qualsivoglia ragione risultino non più adeguate uniformando la loro azione alle eventuali indicazioni tempo per tempo fornite dall'Ufficio Finanza.

Con cadenza semestrale il Risk Manager e la Funzione di Compliance predispongono un report per il Comitato Investimenti Consulenza e per la Direzione relazionando in merito a:

- numero di clienti che si avvalgono del servizio di consulenza avanzata;
- numero di clienti che hanno aderito/rinunciato al servizio nel periodo considerato;
- numero di operazioni effettuate nel periodo di tempo considerato;
- volumi movimentati;
- percentuale di portafogli dei clienti non coerenti con il profilo di rischio dichiarato nell'apposito questionario;

- eventuali casi anomali riscontrati.

## 10 - AGGIORNAMENTO DELLA POLICY

Al fine di garantire un'efficace gestione del servizio di consulenza avanzata, la Banca fa sì che la politica per la gestione del relativo servizio sia nel tempo aggiornata.

La Banca ha deciso di sottoporre a verifica l'intero contenuto della politica medesima con cadenza almeno annuale oppure ogni qualvolta si verifichi un cambiamento rilevante nell'operatività o nelle tipologie di servizi di investimento erogati e ad essa connessi.