

DOCUMENTO INFORMATIVO MiFID

DOCUMENTO INFORMATIVO MiFID ING BANK N.V. Milan Branch INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI INVESTIMENTO DI RICEZIONE E TRASMISSIONE DI ORDINI, COLLOCAMENTO E CONSULENZA

Il presente Documento Informativo (di seguito per brevità anche "Documento"), rivolto ai clienti ed ai potenziali clienti di ING BANK N.V. Milan Branch (di seguito, per brevità, anche "Banca") che hanno stipulato o stipuleranno un contratto che disciplina i servizi bancari, i servizi di investimento e i servizi accessori della Banca denominato "Contratto Unico" (di seguito, per brevità, il "Contratto"), è redatto ai sensi del D. Lgs. 58/98 (di seguito "TUF"), della Direttiva 2014/65/UE, come recepita (anche detta "MiFID II", di seguito "MiFID"), del Regolamento (UE) 565/2017 e del Regolamento Consob n. 20307 del 15 febbraio 2018 (di seguito "Regolamento Intermediari"). Scopo del Documento è fornire informazioni sulla Banca e i servizi di investimento ed accessori da questa offerti nonché, tra l'altro, sulla natura e i rischi dei prodotti e degli strumenti finanziari trattati.

Copia aggiornata del presente Documento è disponibile sul sito www.ing.it (di seguito anche "Sito Internet"), presso le filiali della Banca e può essere richiesta, in formato cartaceo ed elettronico, al numero di telefono 800.71.72.73.

Aggiornamento

L'aggiornamento del presente Documento avviene mediante la messa a disposizione del nuovo documento sul Sito Internet e presso le filiali della Banca. Dell'aggiornamento e dei luoghi dove il Documento aggiornato è reperibile è data comunicazione ai clienti.

A. INFORMAZIONI SULLA BANCA E SUI SERVIZI DI INVESTIMENTO DA QUESTA OFFERTI

A.1) Dati societari della Banca

ING BANK N.V. Milan Branch, succursale italiana di ING BANK N.V., ha sede legale in Milano, Viale Fulvio Testi 250, 20126, Tel. 02552261, Fax 0255226001¹, PEC ing.bank@legalmail.it, indirizzo internet www.ing.it, CF/P. IVA 11241140158 e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Milano R.E.A. Milano 1446792, Codice ABI 03475, iscritta all'Albo delle banche tenuto dalla Banca d'Italia al n. 5229; aderisce tramite ING BANK N.V. al Sistema di Garanzia dei depositi di diritto olandese presso la Banca Centrale Olandese (De Nederlandsche Bank - "DNB"), è soggetta alla vigilanza della medesima DNB e, in qualità di succursale italiana di banca comunitaria, alla vigilanza della Banca d'Italia e della CONSOB per le materie a queste demandate dalle vigenti disposizioni normative. Aderisce al Fondo Nazionale di Garanzia italiano di cui all'art. 62 del D. Lgs. 415/1996. ING BANK N.V. inoltre aderisce al sistema di indennizzo olandese "Investor Compensation Scheme" (ICS).

ING BANK N.V. è una banca di diritto olandese iscritta al numero 33031431 del Registro Commerciale della Camera di Commercio di Amsterdam (Paesi Bassi) con sede legale ed amministrativa in BILMERPLEIN 888, 1102 MG AMSTERDAM (NL), Capitale Versato: 525.489.559,04 EUR.

ING BANK N.V. è interamente controllata da ING GROEP N.V., società quotata sulle borse Euronext (Paesi Bassi, Francia, Belgio) e Nyse (USA).

A.2) Modalità di comunicazione tra cliente e Banca

I documenti, le comunicazioni e le informazioni scambiate con la Banca sono in italiano.

Salvo i casi nei quali le comunicazioni scritte devono essere inviate per raccomandata con ricevuta di ritorno alla sede della Banca (recesso dal Contratto e/o dai singoli servizi e negli altri casi previsti dal Contratto per alcune comunicazioni relative a servizi diversi da quelli di investimento), le comunicazioni scritte del Cliente alla Banca devono essere inviate a ING Casella postale 10632 (CAP 20126 Milano) o alla sede della Banca.

Qualora la legge o il Contratto non preveda per alcune comunicazioni una particolare formalità, le comunicazioni potranno anche essere trasmesse per telefono al n. 800.71.72.73 (di seguito "Call Center").

Per le comunicazioni del recesso previste nell'operatività tramite consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede valgono le modalità specificamente riportate al

successivo A.6).

Le disposizioni relative agli investimenti sono impartite tramite tecniche di comunicazione a distanza (quali ad es. il Sito Internet ed il Call Center), o tramite altri canali messi a disposizione della clientela, compresi i consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede.

La Banca invia le proprie comunicazioni mediante pubblicazione sul Sito Internet o mediante invio di posta elettronica. Relativamente alle comunicazioni per le quali è richiesto l'utilizzo di un supporto durevole, le caratteristiche del Sito Internet e dell'area riservata al cliente del medesimo soddisfano i requisiti delle disposizioni vigenti. La Banca potrà utilizzare modalità di comunicazione diverse nei casi specificati in Contratto ovvero se le disposizioni normative tempo per tempo vigenti lo consentono.

Salva diversa istruzione del cliente, l'utilizzo di servizi della Banca tramite accesso all'area riservata del Sito Internet o la fornitura di un indirizzo e-mail implica la scelta del cliente di ricevere ogni documentazione, comunicazione o notifica in forma non cartacea, senza applicazione di alcun costo aggiuntivo. Il cliente ha facoltà di richiedere in qualunque momento l'invio in forma cartacea anche quando sia previsto l'invio in un formato elettronico.

In caso di comunicazione di un indirizzo e-mail da parte del cliente la Banca presume che questi intenda e sia idoneo a ricevere comunicazioni (ivi comprese le conferme delle disposizioni e/o rendiconti) e documentazione via internet o su supporto durevole non cartaceo. Per "supporto durevole" si intende qualsiasi strumento che permetta alla Banca e al cliente - relativamente alle informazioni personalmente a lui dirette - di memorizzare informazioni in modo che possano essere agevolmente recuperate per un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate le informazioni stesse e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate.

Un supporto durevole non cartaceo può essere costituito dai documenti elettronici (i file) che possono essere acquisiti dal cliente dal Sito Internet o ricevuti per e-mail o altra tecnica di comunicazione a distanza, idonei ad essere stampati o salvati durevolmente su supporti elettronici quali ad es. hard disk, cd-rom, dvd-rom, pendrive ecc. In qualsiasi momento il cliente potrà richiedere al Call Center della Banca la spedizione delle comunicazioni in cartaceo presso il proprio indirizzo.

In caso di rapporti intestati a più persone le comunicazioni sono inviate a uno solo dei cointestatari.

Informativa sulle registrazioni ed efficacia delle stesse

La Banca assegna apposite chiavi di sicurezza, per l'identificazione e l'operatività a distanza del cliente e per finalità di controllo e, come strumento di prova utilizza procedure di registrazione delle conversazioni telefoniche e delle comunicazioni elettroniche e dei contenuti delle conversazioni frontali con i clienti che danno luogo o possono dar luogo ad operazioni. Copia delle registrazioni è disponibile su richiesta dell'interessato per un periodo di dieci anni.

Le scritture contabili della Banca nonché le registrazioni delle conversazioni telefoniche, delle comunicazioni elettroniche e dei contenuti delle conversazioni frontali con i clienti regolarmente conservate, in qualunque formato, costituiscono valida prova delle operazioni eseguite, delle disposizioni impartite e delle comunicazioni effettuate.

A.3) Autorizzazione allo svolgimento dei servizi, nome e recapito dell'Autorità che ha rilasciato l'autorizzazione

La Banca dichiara di essere autorizzata alla prestazione di servizi di investimento relativi a strumenti finanziari dalla Banca Centrale Olandese (De Nederlandsche Bank: Postbus 98, 1000 AB Amsterdam, Westeinde 1, telefono n. + 31 (0)20524 91 11 e telefax n. + 31 (0)20 524 25 00).

La Banca opera in Italia per il tramite della Succursale Italiana di Milano e delle altre filiali presenti sul territorio italiano. È iscritta all'Albo delle banche presso la Banca d'Italia (Via Nazionale 91 - 00184 Roma) al n. 5229.

A.4) Tipologia dei servizi della Banca e della clientela

Questo Documento contiene informazioni sulla prestazione in Italia in regime di mutuo riconoscimento dei seguenti servizi di "ING":

- ricezione e trasmissione di ordini;
- collocamento di strumenti finanziari senza impegno irrevocabile nei confronti dell'emittente (di seguito anche "Servizio di Collocamento");
- consulenza in materia di investimenti in strumenti finanziari (di seguito anche "Servizio di Consulenza"), esclusivamente con abbinamento al Servizio di Collocamento;
- custodia e amministrazione di strumenti finanziari per conto dei clienti.

ING Bank N.V. Milan Branch è una banca diretta che offre i propri servizi esclusivamente alla clientela al dettaglio, prevalentemente mediante tecniche di comunicazione a distanza (ad esempio, internet, telefono e corrispondenza); la Banca opera altresì attraverso gli altri canali distributivi messi a disposizione della clientela. Le modalità operative della Banca richiedono che il cliente acconsenta all'utilizzo dei predetti mezzi di comunicazione a distanza.

Tramite consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede, la Banca promuove i propri Servizi e prodotti e presta il Servizio di Consulenza in abbinamento al Servizio di Collocamento. Questi soggetti, che in questo Documento sono identificati anche "CF ING", agiscono come dipendenti, agenti o mandatari della Banca.

I CF ING sono persone fisiche iscritte all'Albo unico dei consulenti finanziari tenuto dall'OCF (Organismo di vigilanza e tenuta dell'Albo) in Italia.

Informazioni sulla classificazione della clientela

Secondo la MiFID per "cliente" si intende ogni persona fisica o giuridica alla quale l'intermediario presta servizi di investimento e/o servizi accessori.

Le tre principali categorie nelle quali è classificabile la clientela sono le seguenti:

- **Clienti Professionali:** sono soggetti in possesso di particolari esperienze, competenze e conoscenze tali da far ritenere che siano in grado di assumere consapevolmente le proprie decisioni in materia di investimenti, valutandone i rischi connessi. Nell'ambito della clientela professionale la normativa di settore distingue le seguenti categorie:

a) Clienti Professionali Privati che soddisfano i requisiti di cui all'Allegato n. 3 al Regolamento Intermediari, ulteriormente distinti in:

➤ Clienti professionali privati di diritto

Si intendono clienti professionali per tutti i servizi e gli strumenti di investimento:

- (1) i soggetti che sono tenuti ad essere autorizzati o regolamentati per operare nei mercati finanziari, siano essi italiani o esteri quali ad esempio banche, imprese di investimento, imprese di assicurazione, organismi di investimento collettivo e società di gestione di tali organismi, fondi pensione e società di gestione di tali fondi;
- (2) e imprese di grandi dimensioni che presentano a livello di singola società, almeno due dei seguenti requisiti dimensionali:
 - totale di bilancio: 20 000 000 EUR,
 - fatturato netto: 40 000 000 EUR,
 - fondi propri: 2 000 000 EUR;
- (3) gli investitori istituzionali la cui attività principale è investire in strumenti finanziari, compresi gli enti dediti alla cartolarizzazione di attivi o altre operazioni finanziarie.

➤ Clienti professionali privati su richiesta

È previsto che soggetti diversi da quelli classificati come Clienti professionali privati di diritto in possesso dei requisiti previsti dal

¹ Il numero di fax è utilizzabile esclusivamente in caso di adesione da parte del Cliente ad eventi societari e nei casi previsti dalle istruzioni operative riportate sul Sito internet o comunicate dal Call Center.

suddetto Allegato 3 possano essere trattati come professionali a seguito di espressa richiesta scritta valutata positivamente dall'intermediario.

b) Clienti Professionali Pubblici che soddisfano i requisiti di cui al Decreto del Ministero dell'economia e delle finanze 11 novembre 2011, n. 236, ulteriormente distinti in:

- **Clienti professionali pubblici di diritto**
Si intendono il Governo della Repubblica e la Banca d'Italia.
- **Clienti professionali pubblici su richiesta**
Possono richiedere di essere trattati come Clienti professionali pubblici le Regioni, le Province autonome di Trento e Bolzano, i soggetti di cui all'articolo 2 del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267, nonché gli enti pubblici nazionali e regionali, al ricorrere di determinate condizioni previste nel sopraccitato decreto ministeriale.

• **Controparti Qualificate:** sono alcuni Clienti Professionali individuati all'art. 6, comma 2-^o del TUF ai quali siano prestati uno o più dei servizi d'investimento di ricezione e trasmissione ordini, negoziazione in conto proprio ed esecuzione ordini.

• **Clienti al Dettaglio (o "Retail"):** sono tutti i soggetti che non sono classificati come Clienti Professionali o Controparti Qualificate. Il Cliente al Dettaglio è privo di specifiche competenze professionali necessarie per orientare in maniera consapevole le proprie decisioni in materia di investimento. In ragione di ciò la normativa di settore riconosce loro il massimo grado di tutela nei confronti del soggetto abilitato che eroga il servizio o l'attività di investimento.

La Banca si rivolge esclusivamente ai Clienti al Dettaglio e tratta come tali tutta la clientela potenziale. Dopo l'attivazione di un servizio di investimento, il cliente riceve dalla Banca una conferma di essere stato inserito nella tipologia dei Clienti al Dettaglio. La Banca, pur riconoscendo il diritto del cliente che ne abbia le caratteristiche di richiedere una classificazione diversa da quella attribuita, se in conseguenza della diversa classificazione fosse tenuta a modificare sostanzialmente le modalità operative o la struttura organizzativa, potrà recedere dal Contratto limitatamente alla parte che regola la prestazione di uno o più servizi di investimento, comunque in conformità alle relative previsioni contrattuali.

Sintesi delle caratteristiche dei servizi offerti

Ricezione e trasmissione di ordini: il servizio è costituito dalla ricezione degli ordini dei clienti aventi ad oggetto strumenti finanziari (di seguito **"Strumenti Finanziari"** o **"Titoli"**) e nella loro trasmissione ad un intermediario abilitato alla negoziazione (cd. broker), cioè all'esecuzione di ordini per conto dei clienti, oppure ad un intermediario abilitato al collocamento. La Banca non aderisce direttamente ad alcuna sede di esecuzione. I broker negoziatori dei quali la Banca può avvalersi sono indicati nella "Politica di ricezione e trasmissione degli ordini di ING BANK N.V. Milan Branch" riportata in seguito, i cui aggiornamenti sono comunicati ai clienti ed in ogni caso disponibili sul Sito Internet nonché presso le filiali della Banca.

Collocamento: la Banca svolge un servizio di collocamento e distribuzione di strumenti finanziari, compresi gli OICR (organismi di investimento collettivo del risparmio) e di prodotti finanziari, per i quali riceve mandato da società terze (cd. società prodotto). Il servizio è offerto con o senza abbinamento al Servizio di Consulenza. Il servizio si sostanzia nella presentazione e proposizione prevalentemente attraverso una vetrina virtuale e materiale informativo, di una gamma di OICR, i cui pertinenti documenti contrattuali e di offerta (incluso il KID) sono predisposti dalle società emittenti o proponenti gli OICR medesimi. In assenza di abbinamento al Servizio di Consulenza, il collocamento è effettuato dalla Banca senza attività promozionale personalizzata, senza avvalersi di CF ING, utilizzando supporti informativi a contenuto standardizzato.

Il servizio prevede anche un'attività di assistenza operativa su base continuativa alla clientela nel periodo successivo al collocamento, nell'osservanza delle istruzioni fornite dalle società prodotte, concordate in base agli accordi stipulati tra la Banca e le società stesse. L'assistenza operativa è prestata dalla Banca tramite i propri canali abilitati e comprende, tra l'altro, la ricezione di ordini, anche ricorrenti, di sottoscrizione aggiuntiva, conversione e riscatto di quote di OICR, la tenuta delle evidenze contabili relative alle posizioni del cliente, l'aggiornamento delle informazioni inerenti agli investimenti effettuati dal cliente e le attività amministrative connesse.

Consulenza in materia di investimenti in strumenti finanziari: il servizio consiste nella formulazione di raccomandazioni personalizzate su richiesta del cliente o ad iniziativa della Banca riguardo a una o più operazioni, anche fra loro collegate, relative a Strumenti Finanziari, come di seguito specificato.

Le raccomandazioni sono presentate come adatte al cliente in quanto basate sulle informazioni che lo stesso è tenuto a fornire alla Banca in merito alla conoscenza ed esperienza in materia di investimenti, alla situazione finanziaria, agli obiettivi di investimento e alle preferenze per investimenti sostenibili.

Il Servizio di Consulenza è prestato esclusivamente in abbinamento al Servizio di Collocamento e può avere ad oggetto il consiglio di comprare, sottoscrivere, mantenere o disinvestire esclusivamente OICR, anche di società terze, dei quali la Banca cura il collocamento, secondo le specificità dei singoli servizi, e selezionati secondo criteri definiti dalla Banca e quindi non è erogato con caratteristiche di indipendenza.

La lista completa degli OICR collocati dalla Banca su cui è effettuata la selezione è disponibile sul Sito Internet. Il portafoglio di OICR acquisiti col supporto del Servizio di Consulenza abbinato al Servizio di Collocamento è evidenziato in un dossier distinto rispetto a quello in cui sono immessi gli OICR acquisiti senza il predetto supporto.

Il cliente resta libero di dare esecuzione o meno alle raccomandazioni. Ogni decisione di investimento/disinvestimento è, pertanto, di esclusiva competenza del cliente. La consulenza prestata dalla Banca non comporta in alcun modo la promessa o la garanzia del conseguimento di risultati in termini di rendimenti finanziari e non sussiste quindi in capo alla Banca nessuna responsabilità per eventuali perdite del cliente o guadagni inferiori alle sue aspettative.

Ogni raccomandazione deve sempre essere intesa come unitaria, anche qualora sia relativa a più operazioni, ha la validità temporale indicata e fa riferimento alla situazione del portafoglio esistente nel momento in cui è fornita. La raccomandazione perde efficacia nel caso in cui durante il termine di validità della stessa la Banca ne fornisca una nuova.

Nel caso in cui intervengano eventi che modifichino in qualsiasi modo la situazione specifica del cliente sulla base del quale è stata formulata la raccomandazione, l'esito della valutazione di adeguatezza potrebbe risultare non più attuale.

La Banca eroga il Servizio di Consulenza attraverso i canali distributivi tempo per tempo messi a disposizione della clientela, inclusi i CF, fornendo raccomandazioni formulate con il supporto del sistema automatizzato "MYMoneyCoach" di seguito descritto ed in base alle informazioni rilasciate dal cliente. Allo scopo, questi deve compilare ed aggiornare un apposito questionario secondo quanto previsto nel successivo par. A.5), provvedendo a ciò in autonomia o con il supporto della Banca per il tramite dei canali autorizzati.

La Banca riasamina almeno annualmente l'adeguatezza del portafoglio di profilo del cliente e nel rendiconto di fine anno di cui al par. A.8 riporta una dichiarazione di adeguatezza aggiornata che spieghi perché, se del caso, l'investimento corrisponde alle preferenze, agli obiettivi e alle altre caratteristiche del cliente.

Servizio "MYMoneyCoach"

La Banca utilizzando il sistema automatizzato "MYMoneyCoach" fornisce su richiesta del cliente o di propria iniziativa una raccomandazione personalizzata di investimento in un portafoglio di OICR atto a soddisfare i bisogni di investimento e le preferenze di sostenibilità del cliente. La raccomandazione si basa sulle informazioni che il cliente ha fornito alla Banca e sul portafoglio di OICR eventualmente presenti nel rapporto di consulenza. Ai fini dell'attivazione del servizio è necessario effettuare un investimento di importo minimo stabilito dalla Banca. A seguito della raccomandazione ricevuta il cliente può, alternativamente, previa acquisizione della documentazione d'offerta, aderire alla proposta sottoscrivendo gli OICR che compongono il portafoglio; o non dare corso all'operazione raccomandata.

In qualunque momento il cliente può effettuare investimenti aggiuntivi e disinvestimenti. Per i soli investimenti aggiuntivi la Banca fornisce una raccomandazione personalizzata.

La Banca monitora almeno annualmente che il portafoglio oggetto del servizio sia in linea con il profilo di adeguatezza del cliente anche tenendo conto delle condizioni di mercato e, se del caso, formula raccomandazioni personalizzate che comunica al cliente su supporto durevole.

Il cliente, a fronte delle raccomandazioni che precedono, assume le decisioni del caso. In caso di adesione alla proposta di investimento di cui ad una raccomandazione, si applicano le disposizioni in materia di recesso di cui al successivo paragrafo A.6).

Qualora il cliente disinvesta di propria iniziativa quote di OICR, ad esito dell'operazione la Banca effettua un controllo per verificare l'adeguatezza della nuova com-

posizione del portafoglio e, se del caso, informa il cliente sullo stato di non adeguatezza del portafoglio. Una nuova verifica e, se del caso, la formulazione di una raccomandazione personalizzata, avvengono solo al successivo accesso al servizio MYMoneyCoach da parte del cliente o col monitoraggio periodico sopra menzionato se quest'ultimo è precedente all'accesso al servizio.

In relazione agli ordini disposti dal cliente per dar corso a una raccomandazione che comprenda operazioni di disinvestimento e investimento (**"Raccomandazione di Ribilanciamento"**), gli investimenti saranno eseguiti solo dopo il perfezionamento delle operazioni di vendita, impiegando le disponibilità liquide rinvenienti da dette operazioni di disinvestimento (al netto di tutti gli oneri), eventualmente incrementate da somme di denaro erogate dal conto di liquidità (Conto Arancio o Conto Corrente Arancio) in base alle indicazioni del cliente. I controvalori di vendita e di acquisto dei fondi sono stimati sulla base del valore NAV disponibile al momento della raccomandazione, per questo motivo essi potrebbero differire dai controvalori effettivamente realizzati in fase di esecuzione degli ordini. I relativi importi, il numero delle azioni sottoscritte e le altre informazioni di dettaglio saranno specificati nei documenti di conferma di esecuzione degli ordini.

Principali regole di comportamento dei consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede

Ai sensi della vigente normativa il consulente finanziario abilitato all'offerta fuori sede (in questo paragrafo anche solo **"consulente"**):

- deve consegnare al cliente o al potenziale cliente, al momento del primo contatto e in ogni caso di variazione dei dati di seguito indicati, copia di una dichiarazione redatta dal soggetto abilitato (in questo caso, dalla Banca) da cui risultino gli elementi identificativi di tale soggetto, gli estremi di iscrizione all'albo e i dati anagrafici del consulente stesso, nonché il domicilio al quale indirizzare la dichiarazione di recesso;
- deve consegnare al cliente o al potenziale cliente, al momento del primo contatto, copia di una comunicazione informativa conforme al modello previsto dalla vigente normativa che riporta le informazioni di questa sezione;
- nel rapporto diretto con la clientela deve adempiere alle prescrizioni del Regolamento Intermediari;
- con specifico riguardo ai servizi di consulenza in materia di investimenti o di gestione di portafogli (quest'ultimo non attualmente offerto dalla Banca), deve chiedere al cliente o al potenziale cliente informazioni che consentano di valutare l'adeguatezza. In particolare il consulente finanziario abilitato all'offerta fuori sede deve chiedere al cliente o potenziale cliente notizie circa:
 - a) la conoscenza ed esperienza in materia di investimenti riguardo a ciascun tipo di strumento o di servizio;
 - b) la situazione finanziaria;
 - c) gli obiettivi di investimento;
 - d) le preferenze di sostenibilità;e deve informare il cliente o potenziale cliente che qualora questi non comunichi le notizie di cui ai punti a), b), c) e d) l'intermediario che fornisce il servizio di consulenza in materia di investimenti o di gestione di portafogli si astiene dal prestare i menzionati servizi. Il consulente, nel servizio di consulenza in materia di investimenti, è tenuto, altresì, a fornire ai clienti al dettaglio la relazione di consulenza comprensiva della dichiarazione di adeguatezza;
- non incoraggia un cliente o potenziale cliente a non fornire le informazioni e le notizie di cui sopra;
- deve consegnare al cliente o potenziale cliente, prima della sottoscrizione del documento di acquisto o di sottoscrizione di prodotti finanziari, la documentazione d'offerta e gli altri documenti informativi, ove prescritti;
- deve consegnare al cliente o potenziale cliente copia dei contratti e di ogni altro documento da questo sottoscritto;
- in nessuna circostanza può ricevere dal cliente o potenziale cliente: a) assegni bancari o assegni circolari intestati o girati al soggetto abilitato per conto del quale opera ovvero al soggetto i cui servizi e attività di investimento, strumenti finanziari o prodotti finanziari sono offerti, muniti di clausola di non trasferibilità; b) ordini di bonifico e documenti similari che abbiano come beneficiario uno dei soggetti indicati nella lettera a); c) strumenti finanziari nominativi o all'ordine intestati o girati a favore del soggetto che presta il servizio e attività di investimento oggetto di offerta;
- se il cliente non ha comunicato le informazioni che rendono possibile la prestazione del servizio di consulenza, non può fornire raccomandazioni presentate come adatte per il cliente o basate sulla considerazione delle caratteristiche del medesimo;
- non può ricevere dal cliente alcuna forma di compenso ovvero di finanziamento;
- non può utilizzare i codici di accesso telematico ai

rapporti di pertinenza del cliente o potenziale cliente o comunque al medesimo collegati.

Il consulente finanziario abilitato all'offerta fuori sede della Banca che non abbia maturato i requisiti di conoscenza ed esperienza prescritti opera sotto la supervisione di persona designata dalla Banca munita di idonee conoscenze e competenze che si assume la responsabilità delle informazioni rese e della consulenza prestata ai clienti del soggetto supervisionato secondo le finalità specificate nella sezione A.6 del presente Documento.

Rischi di sostenibilità nella prestazione del servizio di consulenza in materia di investimenti

Il 25 settembre 2015 l'Assemblea generale delle Nazioni Unite ha adottato una nuova agenda per lo sviluppo sostenibile mondiale, "Transforming Our World: the 2030 Agenda for Sustainable Development", incentrata sul raggiungimento di obiettivi economici, sociali e ambientali. Questi obiettivi mirano a rafforzare la risposta globale all'eliminazione della povertà, alla minaccia del cambiamento globale, ad un accesso all'acqua e alla salute globalmente equi, alla sicurezza alimentare, alla nutrizione, all'istruzione e al lavoro dignitoso in società pacifiche e inclusive. L'agenda comprende 17 obiettivi sostenibili (SDG) e 169 obiettivi correlati da raggiungere entro il 2030.

Un **investimento sostenibile** è un investimento in un'attività economica che contribuisce:

- a un **obiettivo ambientale**, misurato, ad esempio, mediante indicatori chiave di efficienza delle risorse concernenti l'impiego di energia, l'impiego di energie rinnovabili, l'utilizzo di materie prime e di risorse idriche e l'uso del suolo, la produzione di rifiuti, le emissioni di gas a effetto serra nonché l'impatto sulla biodiversità e l'economia circolare;
- a un **obiettivo sociale**, in particolare un investimento che contribuisce alla lotta contro la disuguaglianza, o che promuove la coesione sociale, l'integrazione sociale e le relazioni industriali, o un investimento in capitale umano o in comunità economicamente o socialmente svantaggiate a condizione che tali investimenti non arrechino un danno significativo a nessuno di tali obiettivi;
- al rispetto di una **buona governance da parte delle imprese**, in particolare per quanto riguarda le strutture di gestione solide, le relazioni con il personale, la remunerazione del personale e il rispetto degli obblighi fiscali.

Le società che investono in modo sostenibile creano valore in virtù degli impatti positivi che hanno su clienti, dipendenti e ambiente.

Ad esempio, una società che produce petrolio e gas da frantumazione ha un impatto sull'ambiente più distruttivo rispetto ad una che produce petrolio e gas tradizionale. Esempi di rischi ambientali e sociali associati alla produzione di olio da frantumazione sono lo stress idrico, il rischio di contaminazione del suolo, l'inquinamento, le emissioni di gas a effetto serra, la sicurezza e l'impatto sulla comunità. L'esplorazione del gas da frantumazione richiede un gran numero di pozzi con conseguente aumento dell'inquinamento atmosferico, movimentazione di metano, molta rumorosità e contaminazione dell'acqua.

Il **rischio di sostenibilità** è un evento o una condizione di tipo ambientale, sociale o di governance (i.c.d. ESG) che, se si verifica, potrebbe provocare un significativo impatto negativo potenziale o effettivo sul valore dell'investimento. Tra gli eventi ESG troviamo il cambiamento climatico, la scarsità di risorse naturali, problemi negli ambienti di lavoro e questioni legate ai diritti degli azionisti. Gli eventi ESG possono verificarsi con ogni tipo di investimento. La dimensione dell'impatto dei rischi di sostenibilità è difficile da stimare. È chiaro che se i rischi di sostenibilità si concretizzassero si potrebbero avere effetti negativi sui prezzi delle azioni, delle obbligazioni societarie e dei titoli di stato o dei fondi di investimento oggetto dell'investimento.

Ad esempio, le aziende attive nell'estrazione del carbone potrebbero essere impattate dall'aumento della tassazione sul carbone da parte dei governi per ridurre i gas serra. Questo potrebbe avere un impatto negativo sul valore di mercato di queste società.

Per questi motivi i rischi di sostenibilità sono da considerare come una variabile fondamentale degli investimenti e, al pari di altri rischi, parte integrante del servizio di consulenza in materia di investimenti che ING offre alla propria clientela.

Modalità di identificazione dei rischi di sostenibilità dei prodotti di investimento

Conformemente alla normativa applicabile tempo per tempo, ING ha avviato un processo di analisi approfondita degli emittenti dei prodotti di investimento con i quali ha in essere accordi di distribuzione, al fine di valutare gli effetti negativi sugli investimenti determinati dai rischi di sostenibilità.

In particolare, nell'ambito delle decisioni di investimento adottate da ING, la considerazione dei rischi di

sostenibilità viene condotta su tre livelli:

1. tramite l'adozione di criteri di **valutazione dei presidi di gestione del rischio** (ai sensi del SFDR) **adottati dagli emittenti degli OICR** che ING distribuisce al fine di verificare se risultano in linea con gli standard definiti da ING.
2. tramite l'adozione di **criteri di esclusione** degli investimenti che presentino un'esposizione in società che operano in settori controversi o che sono coinvolte in comportamenti controversi, conformemente alla politica di esclusione del Gruppo ING. In particolare, ING adotta, in fase di selezione degli investimenti per il servizio di consulenza in materia di investimenti, dei criteri di esclusione degli investimenti che sono considerati ad elevato rischio di sostenibilità in quanto appartenenti ai seguenti settori:
 - **Armi controverse**: esclusione delle società produttrici di bombe a grappolo, mine antiuomo e armi chimiche e biologiche;
 - **Tabacco**: esclusione delle società produttrici di tabacco o delle società per le quali la distribuzione del tabacco è un'attività centrale, con delle soglie di esclusione con riferimento alla produzione e alla distribuzione;
 - **Carbone**: esclusione delle società che operano nel settore del carbone, con delle soglie di esclusione con riferimento alla produzione e alla distribuzione.
3. tramite l'applicazione di criteri di misurazione dei rischi di sostenibilità dei singoli investimenti attraverso l'utilizzo di un **rating di sostenibilità** assegnato da società esterne specializzate nell'analisi, sotto il profilo della sostenibilità, prodotti e strumenti finanziari (infoprovider). Questi rating forniscono indicazioni immediate per comprendere in quale misura il valore economico di un investimento potrebbe essere a rischio a causa di questioni legate all'ambiente, alla sfera sociale o al governo dell'impresa.

Modalità di integrazione dei rischi di sostenibilità nella prestazione dei servizi di consulenza in materia di investimenti

ING offre il servizio di consulenza in materia di investimenti secondo un modello ad architettura aperta, costituito da strumenti di risparmio gestito (OICR) di soggetti terzi. In riferimento agli OICR, le decisioni di investimento vengono assunte dall'emittente dell'OICR stesso e non direttamente dai distributori. Pertanto, ING assicura l'integrazione e la gestione del rischio di sostenibilità, valutando, tra le altre cose, se i presidi di gestione del rischio (ai sensi del SFDR) adottati dagli emittenti degli OICR stessi risultano in linea con quelli definiti da ING. Sono inoltre esclusi dal catalogo dei prodotti oggetto di consulenza gli OICR che presentino un'esposizione significativa verso i settori che ING ha deciso di escludere dalle proprie decisioni di investimento.

Inoltre, il rischio di sostenibilità degli OICR è misurato anche attraverso l'utilizzo di un rating di sostenibilità assegnato da uno o più provider esterni. In particolare, sono esclusi dal catalogo dei prodotti oggetto di consulenza gli OICR che presentino un rating di sostenibilità eccessivamente elevato in quanto indicativo di una scarsa capacità di gestire il rischio di sostenibilità. Ciò compatibilmente con la disponibilità e copertura dei suddetti rating e purché sia garantita adeguata copertura di OICR per ogni asset class, in quanto l'obiettivo di ING è sempre quello di proporre ai propri clienti un portafoglio diversificato e bilanciato tra le varie asset class che identificano la combinazione rischio/rendimento ottimale per il cliente.

Strumenti rilevanti ai fini delle preferenze di sostenibilità

Nella prestazione del servizio di consulenza in materia di investimenti, la Banca raccoglie informazioni in merito alle preferenze di sostenibilità del cliente. Per soddisfare tali preferenze di sostenibilità, ING - sulla base delle preferenze del cliente - individua strumenti che nelle decisioni di investimento considerano i principali effetti per la sostenibilità ambientale, sociale e di governance aziendale e che:

- a) siano ecosostenibili ai sensi del regolamento (UE) 2020/852 sulla tassonomia delle attività economiche eco-compatibili (Taxonomy Regulation - TR);
- b) investano per una quota minima in "investimenti sostenibili" ai sensi del regolamento (UE) 2019/2088 sulla trasparenza delle informazioni sulla finanza sostenibile (Sustainable Finance Disclosure Regulation - SFDR);
- c) considerino i principali effetti negativi sui "fattori di sostenibilità" ai sensi del regolamento (UE) 2019/2088 sulla trasparenza delle informazioni sulla finanza sostenibile (Sustainable Finance Disclosure Regulation - SFDR). Le caratteristiche di sostenibilità degli strumenti finanziari gestiti da enti terzi rispetto a ING che vengono utilizzate ai fini della prestazione del servizio di consulenza, sono quelle specificate nei documenti di offerta standardizzati forniti dai gestori dei suddetti strumenti.

Valutazione dei probabili impatti dei rischi di sostenibilità sul rendimento degli OICR

Quando si parla di rischio di sostenibilità, ci si riferisce a un evento o condizione ambientale, sociale o di governance che, se si verifica, potrebbe causare un impatto negativo effettivo o potenziale sul valore di un investimento. Seguendo le modalità di integrazione dei rischi di sostenibilità all'interno del servizio di consulenza in materia di investimento prestato da ING, possiamo identificare i rischi di sostenibilità che sono rilevanti per gli strumenti oggetto di consulenza (OICR) e che hanno un potenziale impatto sul loro rendimento finanziario.

In particolare, nella misura in cui si verifica un rischio di sostenibilità, potrebbe esserci un impatto negativo, imprevisto e sostanziale sul valore di un investimento che, quindi, ne influenzerebbe negativamente il rendimento. Per questo motivo, ING integra i rischi di sostenibilità nel proprio servizio di consulenza in materia di investimenti al fine di selezionare solo gli OICR i cui rischi di sostenibilità risultano maggiormente mitigati in quanto più alti sono i rischi per la sostenibilità, maggiori potrebbero essere gli impatti negativi sul valore degli investimenti e quindi incidere ancora più negativamente sui rendimenti degli investimenti.

ING fornisce raccomandazioni solo su portafogli di OICR che, mediamente, non presentano un elevato rischio di sostenibilità a livello di singolo OICR. In ogni caso, la maggior parte del portafoglio raccomandato consiste in fondi che gestiscono ed integrano i rischi di sostenibilità, compatibilmente con la disponibilità e copertura delle informazioni necessarie a tale valutazione e purché sia garantita adeguata copertura di OICR per ogni asset class su cui viene fornita consulenza.

Custodia ed amministrazione di Strumenti Finanziari e relativi servizi connessi (servizio accessorio): il servizio consiste nella custodia e/o amministrazione, per conto del cliente, di Strumenti Finanziari e Titoli.

La Banca, in particolare, mantiene la registrazione contabile di tali Strumenti Finanziari e Titoli, cura il rinnovo e l'incasso delle cedole, l'incasso degli interessi e dei dividendi, verifica i sorteggi per l'attribuzione dei premi o per il rimborso del capitale, procede, su incarico espresso del cliente previa messa a disposizione dei fondi occorrenti, a specifiche operazioni (esercizio del diritto di opzione, conversione, versamento di decimi) e in generale alla tutela dei diritti di natura economica inerenti i titoli stessi. In mancanza di istruzioni, la Banca cura la vendita dei diritti di opzione.

Nello svolgimento del servizio la Banca è autorizzata contrattualmente dal cliente medesimo a sub-depositare i titoli e gli Strumenti Finanziari presso organismi di deposito centralizzato ed altri depositari autorizzati. Relativamente agli Strumenti Finanziari dematerializzati su richiesta del cliente, da presentarsi via Call Center o telefax nei termini previsti, rilascia le certificazioni ed effettua le comunicazioni agli emittenti per l'intervento in assemblea e l'esercizio del diritto di voto.

La Banca, su richiesta di promotori di iniziative di sollecitazione di deleghe di voto, comunica i dati del cliente ed il numero di azioni della società per la quale si richiede la delega, e comunica alle richiedenti società per azioni quotate nei mercati italiani o dell'UE i dati del cliente e il numero di azioni dallo stesso detenute. Tramite Call Center o telefax il cliente può opporre divieto alle predette comunicazioni.

A.5) Profilazione del cliente e valutazione di appropriatezza e adeguatezza

Prima della prestazione dei servizi di investimento il cliente è tenuto a fornire alla Banca informazioni personali per consentirle di effettuare la profilazione ad essa necessaria per determinare se lo strumento, prodotto o servizio in questione è appropriato o adeguato per il cliente a seconda se debba procedere alla valutazione di appropriatezza o di adeguatezza in relazione al tipo di servizio da erogare. Informazioni in merito alla conoscenza ed esperienza del cliente riguardo al tipo specifico di strumento finanziario, prodotto finanziario o servizio proposto o chiesto sono acquisite ai fini di assegnare il "Profilo di Appropriatezza". Ulteriori informazioni in merito agli obiettivi di investimento, tolleranza al rischio e capacità di sopportare le perdite, situazione finanziaria, reddituale e patrimoniale e alle preferenze di sostenibilità sono acquisite per il "Profilo di Adeguatezza".

Il profilo assegnato è utilizzato dalla Banca con riferimento al singolo cliente per tutti i rapporti dal medesimo intrattenuti.

Le predette informazioni sono raccolte dalla Banca mediante un apposito "Questionario MIFID" (anche "Questionario"), che il cliente deve provvedere a compilare. In caso di rapporto contestato l'obbligo di fornire le informazioni di cui al Questionario MIFID grava individualmente e solidalmente su ciascun cointestatario.

La Banca determina se lo strumento, prodotto o servizio in questione è appropriato o adeguato con riferimento al rapporto unitariamente considerato con i criteri riportati nei successivi paragrafi.

La Banca fa legittimo affidamento sulle informazioni e

notizie rese dal cliente nel Questionario, a meno che non sia al corrente, o in condizioni di esserlo, che esse sono manifestamente superate, inesatte o incomplete. Il cliente è tenuto ad aggiornare il Questionario per informare la Banca di ogni variazione delle informazioni in precedenza rese e ogniqualvolta riceva una richiesta di aggiornare le informazioni dalla Banca.

Nella compilazione del Questionario il cliente deve prestare particolare attenzione considerando che (i) le informazioni rilasciate sono alla base della valutazione di appropriatezza e adeguatezza e funzionali alla corretta erogazione dei servizi; (ii) in caso di aggiornamento del Questionario prima della sua scadenza, il profilo risultante dalla nuova compilazione sarà reso effettivo solo dopo il decorso di un periodo di latenza pari a 20 giorni. Durante il periodo di latenza, la valutazione di appropriatezza e adeguatezza sarà effettuata sulla base del profilo in corso di validità prima dell'aggiornamento e (iii) dopo ciascun completamento del Questionario (prima compilazione, aggiornamento o compilazione a scadenza), le informazioni inserite non sono modificabili per venti giorni.

La profilazione ha una validità limitata nel tempo; la Banca definisce e comunica il periodo per il quale può ritenere valide le informazioni rilasciate e, almeno trenta (30) giorni prima della scadenza, invita il cliente a compilare un nuovo Questionario.

Qualora il cliente non provveda ai dovuti aggiornamenti, la Banca sospende la possibilità di impartire ordini di acquisto e switch. In caso di rapporto cointestato, la Banca sospende l'operatività con riferimento all'intero rapporto in mancanza di informazioni aggiornate anche relativamente ad uno solo dei cointestatori. In relazione alle operazioni effettuate mediante un piano di accumulo di capitale attivo nell'ambito del servizio di consulenza, nel caso in cui risultino sottoscritte sei rate consecutive (piano mensile), ovvero due rate consecutive (piano trimestrale), con questionario MiFID scaduto, la Banca provvederà a sospendere il piano di accumulo dandone comunicazione al cliente. A seguito dell'aggiornamento del questionario MiFID, la Banca provvederà a riattivare il piano di accumulo con la sottoscrizione delle rate successive previste dal piano.

Modalità di compilazione del Questionario

La Banca offre diverse modalità di compilazione e validazione del Questionario MiFID a seconda del canale di comunicazione utilizzato. La compilazione avviene:

- in modalità elettronica e con validazione mediante OTP (One Time Password), nel caso di accesso al Sito internet, con possibilità di assistenza tramite Call Center;
- con dettatura telefonica registrata e validazione mediante OTP da comunicarsi all'operatore, nel caso di utilizzo del Call Center;
- in filiale o tramite CF ING, alternativamente: (i) in modalità elettronica con validazione mediante OTP avvalendosi del supporto di un addetto di filiale o di un CF ING; oppure (ii) mediante inserimento a sistema a cura dell'addetto di filiale dei contenuti del documento cartaceo firmato dal cliente.

Valutazione di appropriatezza

Nella prestazione del servizio di ricezione e trasmissione di ordini e del Servizio di Collocamento senza abbinamento del Servizio di Consulenza, la Banca valuta se il cliente abbia il livello di esperienze e conoscenze necessario per comprendere i rischi connessi all'operazione, allo strumento/prodotto finanziario o al servizio di investimento offerto o richiesto tenendo conto del Profilo di Appropriatazza assegnato.

In caso di rapporto cointestato, la Banca determina se lo strumento, prodotto o servizio in questione è appropriato con riferimento al rapporto unitariamente considerato, prendendo in considerazione il cointestario cui risulti assegnato il Profilo di Appropriatazza di livello più basso. La Banca avverte il cliente se, sulla base delle informazioni ottenute, lo strumento finanziario, il prodotto finanziario o il servizio è ritenuto per lui "non appropriato". In questo caso la Banca non dà corso all'operazione a meno che il cliente non confermi espressamente di procedere. La Banca si riserva in ogni caso di non accettare la conferma del cliente e quindi di non dar corso all'operazione.

Se al contrario il cliente non fornisce le informazioni richieste, la Banca si astiene dal fornire il servizio di ricezione e trasmissione di ordini e/o il Servizio di Collocamento.

Valutazione di adeguatezza

Nella prestazione del Servizio di Consulenza la Banca, tenendo conto del Profilo di Adeguatezza assegnato al cliente, valuta se l'operazione proposta o richiesta:

- corrisponde agli obiettivi di investimento del cliente, inclusa la sua tolleranza al rischio;
- è di natura tale che il cliente è finanziariamente in grado di sopportare i rischi connessi all'investimento compatibilmente con i suoi obiettivi di investimento;
- è di natura tale per cui il cliente possiede il livello di esperienze e conoscenze necessario per comprendere

re i rischi connessi all'operazione;

- corrisponde alle preferenze di sostenibilità del cliente. Nel caso in cui l'investimento che la Banca intende raccomandare corrisponda al profilo di rischio ed al livello di esperienza e conoscenza del cliente, ma non soddisfi le preferenze di sostenibilità espresse dal cliente, il cliente stesso ha la facoltà di adeguare dette preferenze di sostenibilità. Tale adeguamento deve riguardare esclusivamente la consulenza in materia di investimenti in questione e non il profilo del cliente in generale.

In caso di rapporto cointestato la valutazione di adeguatezza è effettuata considerando il rapporto in modo unitario: in relazione (i) al Profilo di Adeguatezza, determinato dalla risposta al Questionario ottenute nelle sezioni conoscenza ed esperienza, situazione finanziaria e obiettivi di investimento, prendendo in considerazione il punteggio più basso calcolato per ciascun cointestario in ciascuna sezione, e (ii) al Profilo di Sostenibilità, determinato dalle risposte al Questionario ottenute nella sezione sostenibilità, prendendo in considerazione il punteggio più alto calcolato per ciascun cointestario. L'esito della valutazione di adeguatezza compiuta dalla Banca in relazione all'operazione richiesta o proposta è comunicato mediante una relazione che comprende (i) una descrizione generale della consulenza prestata con la relativa validità temporale e (ii) la dichiarazione di adeguatezza dell'operazione contenente una spiegazione di come essa risponda agli obiettivi e alle circostanze personali del cliente in riferimento alla durata dell'investimento, alle conoscenze ed esperienze del cliente, alla sua propensione al rischio, capacità di sostenere perdite e preferenze di sostenibilità (in caso di eventuale adeguamento delle preferenze con indicazione dei motivi e della decisione del cliente).

La Banca non fornisce al cliente raccomandazioni con riferimento a operazioni che, tenuto conto delle informazioni fornite, nonché della natura e delle caratteristiche del servizio prestato, risultino non adeguate. In relazione alle operazioni effettuate mediante un piano di accumulo di capitale, nel caso in cui risultino sottoscritte sei rate consecutive (piano mensile), ovvero due rate consecutive (piano trimestrale), non adeguate al profilo del cliente, la Banca provvederà a sospendere il piano di accumulo dandone comunicazione al cliente. Alla risoluzione della situazione di inadeguatezza del portafoglio, la Banca provvederà a riattivare il piano di accumulo con la sottoscrizione delle rate successive previste dal piano. Nel caso in cui l'operazione richiesta dal cliente nell'ambito del Servizio di Consulenza non risulti adeguata per il medesimo, la Banca lo informa e lo avvisa del rischio potenziale in cui il cliente potrebbe incorrere qualora volesse procedere con l'operazione in autonomia tramite Servizio di Collocamento.

La stessa operazione può essere disposta esclusivamente nell'ambito del Servizio di Collocamento senza consulenza della Banca, quindi in regime di mera appropriatezza, dal cliente che in tal caso assume piena consapevolezza dei rischi sotto la sua responsabilità. La relazione di consulenza è messa a disposizione del cliente su Supporto Durevole fornito con modalità adatte al contesto in cui la consulenza è erogata prima che il cliente possa dar corso all'operazione. La dichiarazione di adeguatezza può essere fornita tempestivamente dopo l'operazione nel caso in cui il cliente, avendo utilizzato il Call Center o altro mezzo di comunicazione a distanza, pur potendo ritardare l'operazione dia corso alla stessa accettando di ricevere la dichiarazione *ex post*. La Banca riesamina almeno annualmente l'adeguatezza del portafoglio al profilo del cliente e nel rendiconto di fine anno di cui al par. A.8) riporta una dichiarazione di adeguatezza aggiornata che spieghi perché, se del caso, l'investimento corrisponde alle preferenze, agli obiettivi e alle altre caratteristiche del cliente.

Se il cliente non fornisce le informazioni richieste dalla Banca per determinare il Profilo di Adeguatezza, la Banca si astiene dal fornire il Servizio di Consulenza.

A.6) Contratto tra Banca e cliente, diritto di ripensamento e diritto di recesso

La Banca e il cliente definiscono nel Contratto le condizioni ed i termini relativi ai servizi di investimento, in base ai quali la Banca può proporre investimenti e ricevere ordini relativi a Strumenti Finanziari e/o Titoli. La Banca raccomanda di leggere con attenzione il presente Documento Informativo nonché le norme contrattuali che regolano i rapporti Banca/cliente e la prestazione dei servizi di investimento e accessori.

Nel caso in cui la conclusione del Contratto avvenga "a distanza", il cliente che rivesta la qualità di Consumatore ai sensi dell'art. 67-duodecies del Codice del Consumo può recedere senza spese, senza penali e senza doverne indicare il motivo entro 14 giorni dalla conclusione del Contratto - o dal successivo termine in cui abbia ricevuto le condizioni contrattuali e l'informativa precontrattuale obbligatoria - mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento da inviare alla sede della Banca o al diverso indirizzo successivamente comunicato dalla stessa (c.d. diritto di ripensamento). Il predetto diritto non si

applica ai contratti interamente eseguiti da entrambe le parti su esplicita richiesta scritta del Consumatore prima che quest'ultimo eserciti il suo diritto di recesso. Il cliente che, prima del recesso abbia usufruito dei servizi previsti dal Contratto, è tenuto a pagare le spese relative ad essi, se li aveva espressamente richiesti, secondo quanto previsto dal Contratto. Il predetto diritto di recesso non si applica altresì ai servizi finanziari prestati a distanza al ricorrere delle ipotesi di cui all'art. 67-duodecies del Codice del Consumo e tra queste quando il prezzo dipende da fluttuazioni del mercato finanziario che il fornitore non è in grado di controllare e che possono aver luogo durante il periodo di recesso.

Nel caso in cui la proposta del Contratto avvenga fuori sede per il tramite di CF ING, ai sensi dell'art. 30, comma 6 del TUF il cliente ha la facoltà di recedere dal Contratto entro sette giorni dalla sottoscrizione dandone comunicazione alla Banca o al CF ING.

Il cliente nella durata del Contratto può recedere in qualsiasi momento dal medesimo, senza penalità e senza spese di chiusura, dandone comunicazione alla Banca mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento da inviare alla sede della Banca o al diverso indirizzo successivamente comunicato dalla stessa. La Banca può recedere in qualsiasi momento dal Contratto con un preavviso di almeno 2 (due) mesi e senza alcun onere per il cliente, dandone comunicazione al cliente medesimo in forma scritta, su supporto cartaceo o su altro supporto durevole con apposito messaggio di posta elettronica. In caso di recesso da uno o più servizi disciplinati dal Contratto, il medesimo risulta comunque efficace per i servizi per i quali non è stato effettuato il recesso.

In caso di rapporto di conto corrente non ancora reso operativo dal cliente, la Banca può recedere dal Contratto con un preavviso scritto di almeno 15 (quindici) giorni su supporto cartaceo o su altro supporto durevole con apposito messaggio di posta elettronica, riconoscendo comunque al cliente la possibilità di attivare il conto corrente prima della scadenza del predetto termine.

La chiusura dei conti potrà avvenire solo dopo la liquidazione di tutte le operazioni, anche relative al deposito titoli e ai servizi d'investimento, pendenti al momento in cui il recesso è divenuto efficace e in soddisfacimento degli oneri dovuti.

In ogni caso in cui il Servizio di Consulenza abbinato al Servizio di Collocamento sia prestato - in sede o fuori sede - attraverso i CF ING, l'efficacia degli ordini di sottoscrizione conferiti dal cliente è sospesa per 7 (sette) giorni, decorrenti dalla data di sottoscrizione della disposizione da parte del cliente ("Periodo di Sospensione"). Entro detto termine il cliente può comunicare il proprio recesso senza spese né corrispettivo al CF ING o alla Banca. La disposizione di investimento conferita dal cliente diventa efficace il primo giorno lavorativo successivo all'ultimo giorno di durata del Periodo di Sospensione, a condizione che il cliente non abbia esercitato il diritto di recesso e che l'Attività di Supervisione (di seguito definita) eventualmente prevista, abbia avuto esito positivo. La predetta sospensiva è sempre applicabile alle operazioni disposte personalmente al CF ING nell'ambito del Servizio di Consulenza tramite questi

prestato e non è applicabile a quelle impartite mediante tecniche di comunicazione a distanza (ad es. per via telefonica) alla Banca direttamente o tramite un CF ING. Nel caso in cui una Raccomandazione di Ribilanciamento (come definita alla sezione A.4) fornita al cliente tramite CF ING abbia a oggetto operazioni di disinvestimento e investimento ed il cliente intenda dare attuazione a tutte le operazioni oggetto della Raccomandazione di Ribilanciamento tramite il CF ING e alla presenza del medesimo, il Periodo di Sospensione si applica a tutte le operazioni incluse nella Raccomandazione di Ribilanciamento considerate in maniera unitaria. Di conseguenza, l'efficacia di tali disposizioni è subordinata al decorso di un termine di sospensione di 7 (sette) giorni dalla data di sottoscrizione ("Periodo di Sospensione del Ribilanciamento"). Entro detto termine il cliente può comunicare il proprio recesso da tutti gli ordini conferiti senza alcuna spesa né corrispettivo al CF ING o alla Banca. Gli ordini conferiti dal cliente a seguito di una Raccomandazione di Ribilanciamento diventano efficaci il primo giorno lavorativo successivo all'ultimo giorno di durata del Periodo di Sospensione del Ribilanciamento, a condizione che il cliente non abbia esercitato il diritto di recesso e che l'Attività di Supervisione (di seguito definita) eventualmente prevista, abbia avuto esito positivo. La sospensiva non si applica alle disposizioni impartite mediante tecniche di comunicazione a distanza (ad es. per via telefonica) alla Banca direttamente o tramite un CF ING.

Quando la Banca presta il Servizio di Consulenza attraverso i seguenti canali distributivi ("Canali assistiti"):

- CF ING;
 - Dipendenti di Filiale;
 - Dipendenti che interagiscono con il cliente a distanza (cd. Digital Remote Expert);
- che non abbiano maturato i requisiti di conoscenza ed esperienza prescritti, la Banca effettua una attività di

supervisione finalizzata a verificare che la raccomandazione fornita al cliente sia coerente con le esigenze operative e la migliore soddisfazione delle aspettative di investimento del cliente, nel suo interesse e conformemente alla normativa di settore applicabile ("Attività di Supervisione"). In caso di esito negativo della Attività di Supervisione, l'ordine conferito dal cliente sarà considerato come non adeguato e la Banca non procederà alla relativa esecuzione, previa notifica.

La Banca provvede a trasmettere per la relativa esecuzione gli ordini soggetti a sospensione nel giorno di efficacia che segue il relativo periodo di sospensione. Relativamente alle disposizioni impartite a seguito di una Raccomandazione di Ribilanciamento, la Banca esegue prima gli ordini di vendita e provvede alla esecuzione degli ordini di sottoscrizione solo dopo il perfezionamento delle operazioni di vendita, impiegando le disponibilità liquide rinvenienti dalle operazioni di disinvestimento.

Nelle ipotesi sopra illustrate in cui è previsto il diritto di recesso entro 7 giorni dal Contratto o dalle disposizioni impartite alla presenza di CF ING, il cliente che voglia recedere può utilizzare una delle seguenti modalità per darne comunicazione:

- apposita sezione dell'Home Banking;
- telefonata registrata al Call Center;
- lettera raccomandata A/R indirizzata a ING BANK N.V. Milan Branch Casella Postale 10632-20159 Milano;
- posta elettronica certificata (PEC): ing.bank@legalmail.it;
- posta elettronica del CF ING e in tal caso necessariamente mettendo in copia conoscenza (CC) l'indirizzo indicato nell'apposita dichiarazione consegnata dal CF ING.

A.7) Reclami e risoluzione delle controversie

Il cliente - chiaramente identificabile - può presentare un reclamo alla Banca, a mezzo posta ordinaria o posta elettronica ovvero posta elettronica certificata (PEC). Il reclamo dovrà essere inviato rispettivamente all'indirizzo della sede legale della Banca indicato nel paragrafo A.2) che precede, ovvero all'indirizzo di posta elettronica o PEC indicato nella documentazione informativa a disposizione del cliente anche sul sito della Banca.

La Banca risponderà ai reclami relativi alla prestazione dei servizi di investimento e accessori entro 60 giorni dalla data di ricevimento degli stessi.

Qualora il reclamo ricevuto sia ritenuto fondato dalla Banca, quest'ultima lo comunicherà al cliente, entro il termine sopra indicato, precisando le tempistiche entro le quali provvederà alla risoluzione della criticità segnalata. Nel caso in cui, invece, la Banca ritenesse il reclamo infondato, dovrà indicarne le ragioni.

Il cliente, in assenza di risposta da parte della Banca entro il termine sopra indicato, o qualora non dovesse ritenersi soddisfatto della risposta ricevuta dalla Banca, prima di ricorrere all'Autorità Giudiziaria competente, dovrà rivolgersi:

- all'Arbitro per le Controversie Finanziarie presso la Consob (ACF), sistema di risoluzione stragiudiziale per controversie relative alla violazione, da parte della Banca, degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza previsti nei rapporti contrattuali con gli investitori. Il diritto di ricorrere all'Arbitro per le Controversie Finanziarie non può formare oggetto di rinuncia da parte dell'investitore ed è sempre esercitabile, anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale contenute nei contratti. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie consultare le informazioni disponibili sul sito internet www.acf.consob.it;
- al Conciliatore Bancario Finanziario, per richiedere il servizio di mediazione. Per ulteriori informazioni circa il Conciliatore Bancario Finanziario consultare il sito internet www.conciliatorebancario.it;
- ad altro organismo di mediazione iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia disponibile sul sito www.giustizia.it.

Il ricorso preventivo ai suindicati sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie costituisce tentativo di conciliazione e, conformemente a quanto previsto dalla legge, costituisce condizione di procedibilità della successiva domanda innanzi all'Autorità Giudiziaria, ai sensi dell'art. 5 comma 1-bis del D. Lgs. N. 28 del 2010. Il cliente, le associazioni che lo rappresentano e le altre parti interessate possono presentare esposti alla Consob e alla Banca d'Italia, impegnando il loro diritto di adire la competente Autorità Giudiziaria, di presentare reclami e di attivare la procedura di mediazione di cui ai precedenti commi.

Piattaforma ODR europea

Per la risoluzione extragiudiziale di controversie concernenti obbligazioni contrattuali derivanti dalla stipula di contratti aventi ad oggetto servizi o la vendita di beni mediante il sito web o altri mezzi elettronici, il cliente consumatore ha facoltà di accedere alla piattaforma Online Dispute Resolution (di seguito la "piattaforma ODR"), sviluppata e gestita dalla Commissione Europea

in ottemperanza alla Direttiva 2013/11/EU e al Regolamento UE n. 524/2013.

La piattaforma ODR agevola il cliente ricorrente nella individuazione del competente organismo nazionale per la risoluzione stragiudiziale delle controversie e, una volta raggiunto l'accordo con la parte convenuta sull'organismo competente, trasmette il reclamo a tale organismo. Per maggiori informazioni sulla piattaforma ODR o per avviare, tramite quest'ultima, una procedura di risoluzione alternativa di una controversia relativa ai predetti contratti, si rinvia al seguente link: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>. L'indirizzo di posta elettronica della Banca da indicare nella piattaforma ODR è: ing.bank@legalmail.it.

A.8) Natura, frequenza e date della rendicontazione

Prima che confermi l'ordine la Banca attesta prontamente al cliente su supporto durevole la ricezione delle disposizioni, indicando: dati identificativi dell'ordine, natura e rischi dello strumento finanziario, costi e oneri, eventuali indicazioni in merito a non appropriatezza dell'operazione, conflitti di interesse non eliminabili, assoggettamento del prodotto alla disciplina del bail-in, incentivi ricevuti e pagati e le ulteriori informazioni prescritte dalle disposizioni vigenti.

Relativamente ai costi e oneri, le informazioni riguardano quelli dei servizi d'investimento e accessori della Banca e di terzi, quelli dello strumento finanziario offerto o raccomandato al cliente, le modalità di pagamento da parte di quest'ultimo e gli eventuali pagamenti di terzi. Le informazioni su costi e oneri sono presentati in forma aggregata per permettere al cliente di conoscere il costo totale e il suo effetto complessivo sul rendimento. I predetti dati sono forniti in termini di importo monetario e percentuale e laddove non siano disponibili i valori effettivi, gli stessi sono stimati.

Il cliente può ottenere la scomposizione analitica di costi e oneri avvalendosi degli strumenti messi a sua disposizione in relazione al canale di comunicazione utilizzato per l'ordine.

Quanto prima, e al più tardi entro il giorno lavorativo successivo a quello di esecuzione dell'ordine, ovvero a quello in cui la Banca stessa ha avuto conferma da parte del terzo (es. broker) cui è stato trasmesso, la Banca invia al cliente una conferma dell'esecuzione contenente, se pertinenti: la denominazione della Banca, il nome o altro elemento di designazione del cliente, il giorno e orario di esecuzione, tipologia dell'ordine, identificativo della sede di esecuzione, identificativo dello strumento, tipo operazione (acquisto/vendita o altra natura), quantitativo, prezzo unitario, corrispettivo totale, tasso di cambio ottenuto, somma complessiva delle commissioni e spese, indicazione se la controparte del cliente è la stessa Banca o altro intermediario del Gruppo; la conferma, ove non già notificato in precedenza al cliente, dovrà riferire della eventuale responsabilità del cliente in relazione al regolamento dell'operazione, compreso il termine per il pagamento o la consegna, dei dettagli dei conti sui quali regolare l'operazione, nonché ogni altra informazione riferibile all'operazione. La Banca non è tenuta ad inviare la conferma di esecuzione di cui sopra quando la stessa conterrebbe le medesime informazioni di un'altra conferma che deve essere inviata al cliente da un soggetto diverso.

A richiesta del cliente, la Banca fornisce allo stesso informazioni circa lo stato del suo ordine nonché sulla composizione delle commissioni e spese applicate in relazione ad un ordine, incluso, se pertinente, l'importo di qualsiasi maggioranza o riduzione applicata qualora l'operazione sia stata eseguita da un intermediario nell'ambito di una negoziazione per conto proprio.

Nel caso di posizioni in strumenti finanziari caratterizzati dall'effetto leva o in operazioni con passività potenziali, la Banca informa il cliente, entro la fine del giorno lavorativo nel quale la soglia è superata (o del giorno lavorativo successivo, se il superamento avviene in un giorno non lavorativo) quando il valore iniziale di ciascuno strumento subisce un deprezzamento del 10% e successivamente di multipli del 10%.

Con riferimento al Servizio di Consulenza la Banca fornisce le informazioni pertinenti sulla consulenza prestata che comprendono la dichiarazione di adeguatezza mediante la relazione di consulenza di cui al precedente par. A.5). Nel caso in cui l'operazione richiesta dal cliente nell'ambito del Servizio di Consulenza non risulti adeguata per il medesimo, la Banca lo informa e lo avvisa del rischio potenziale in cui il cliente potrebbe incorrere qualora volesse procedere con l'operazione in autonomia tramite Servizio di Collocamento.

Con cadenza trimestrale o all'estinzione del deposito la Banca fornisce gratuitamente al cliente il rendiconto degli Strumenti Finanziari detenuti alla fine del periodo di riferimento. Il cliente ha facoltà di richiedere che il rendiconto sia fornito mensilmente con efficacia dal trimestre solare successivo alla richiesta a fronte del pagamento dei costi indicati nelle Condizioni Economiche riportate nel Documento di Sintesi allegato al Contratto. La Banca ha facoltà di ripristinare la periodicità trimestrale con effetto immediato in caso di incapienza

del conto di addebito dei costi.

La Banca fornisce con il rendiconto di fine anno, o all'estinzione del rapporto, informazioni consuntive (informativa ex post) di tutti i costi e gli oneri sostenuti relativi ai servizi di investimento e accessori che il cliente intrattenga o abbia intrattenuto durante l'anno e agli Strumenti Finanziari acquistati per i quali abbia l'obbligo di fornire tale informativa. Nel caso in cui la Banca riceva incentivi su base continuativa, le informazioni comprendono l'importo effettivo dei pagamenti o benefici ricevuti o pagati. Relativamente agli Strumenti Finanziari acquistati nell'ambito del Servizio di Consulenza, il rendiconto contiene una dichiarazione di adeguatezza aggiornata che spieghi perché, se del caso, l'investimento corrisponde alle preferenze, agli obiettivi e alle altre caratteristiche del cliente.

La Banca potrà mettere a disposizione del cliente le relazioni di consulenza, le attestazioni degli ordini, le conferme di esecuzione delle operazioni, il rendiconto delle proprie attività e l'informativa ex post nell'apposita pagina riservata del proprio Sito Internet, consentendo il salvataggio/stampa su supporto durevole. La Banca comunicherà al cliente, anche tramite tecniche di comunicazione a distanza quali, a titolo esemplificativo, la posta elettronica, la disponibilità delle citate comunicazioni sul Sito Internet.

Dalla citata comunicazione decorreranno i termini per presentare l'opposizione scritta.

I clienti per i quali la Banca non può presumere che abbiano accesso ad internet e tutti quelli che lo richiedano espressamente, contattando il Call Center della Banca al n. 800.71.72.73, riceveranno le attestazioni, le conferme di esecuzione delle operazioni, il rendiconto e l'informativa ex post su supporto cartaceo al proprio domicilio.

A.9) Informazioni concernenti la salvaguardia degli Strumenti Finanziari e delle somme di denaro della clientela

Le somme di denaro occorrenti per l'esecuzione delle operazioni relative ai servizi di investimento, ovvero rinvenienti da queste, sono regolate sui conti di liquidità (conto corrente e/o conto di deposito) intrattenuti presso la Banca.

Gli Strumenti Finanziari dei singoli clienti detenuti dalla Banca nell'ambito del servizio di custodia e amministrazione costituiscono patrimonio distinto a tutti gli effetti da quello della Banca e da quello degli altri clienti. Su tale patrimonio non sono ammesse azioni dei creditori della Banca o nell'interesse degli stessi, né quelle dei creditori dell'eventuale depositario o sub-depositario o nell'interesse degli stessi. Le azioni dei creditori dei singoli clienti sono ammesse nei limiti del patrimonio di proprietà di questi ultimi.

Presso la Banca sono istituite e conservate apposite evidenze degli Strumenti Finanziari dei clienti, aggiornate in via continuativa e con tempestività in modo tale da poter ricostruire in qualsiasi momento con certezza la posizione di ciascun cliente.

La Banca nel Contratto è espressamente autorizzata dal cliente a sub-depositare gli strumenti finanziari presso organismi di deposito centralizzato, nonché presso altri depositari abilitati ai sensi della normativa vigente.

Qualora i titoli presentino caratteristiche di fungibilità o quando altrimenti possibile, ferma restando la responsabilità del cliente in ordine alla regolarità dei titoli, la Banca è anche autorizzata a procedere al loro raggruppamento ovvero a consentirne il raggruppamento da parte dei predetti organismi ed il cliente accetta di ricevere in restituzione altrettanti titoli della stessa specie e quantità. In tali casi il sub-deposito avviene su conti "omnibus", intestati alla Banca per conto di terzi, in cui sono immessi esclusivamente strumenti finanziari di pertinenza di una pluralità di clienti e quindi senza specifica indicazione del nominativo del cliente; i conti "omnibus" sono comunque sempre separati dai conti relativi agli strumenti finanziari di proprietà della Banca. Nei casi in cui la Banca ricorra all'utilizzo di conti "omnibus", il cliente corre il rischio che la stessa possa utilizzare impropriamente anche a favore di altri clienti gli Strumenti Finanziari di sua proprietà. In proposito, si evidenzia che nel caso di assoggettamento della Banca a procedura concorsuale, ove non sia stato rispettato l'obbligo di mantenere separati gli Strumenti Finanziari, i clienti possono vedere leso il diritto di ottenere dagli organi della liquidazione coatta la restituzione degli Strumenti Finanziari di loro proprietà.

Il soggetto presso cui sono sub-depositati i titoli italiani ed esteri in via ordinaria è BNP Paribas S.A. Succursale di Milano in Piazza Lina Bo Bardi, 3 - 20124 Milano, partita IVA, codice fiscale e numero di iscrizione al registro delle imprese di Milano 04449690157 e iscritta nell'Albo delle banche tenuto da Banca d'Italia al n. 5483 e con sede legale in 16, Boulevard des Italiens, 75009 Parigi - Francia (per il trattamento dei dati personali si faccia riferimento al sito di B.N.P. Paribas sezione data protection notice), la quale li sub-deposita presso Monte Titoli SpA che può, in base al proprio regolamento, utilizzare soggetti esteri che offrono servizi analoghi a quelli svolti dalla stessa Monte Titoli. La Banca rende noto al cliente l'eventuale modifica del sub-depositario con

apposita comunicazione o nell'ambito della rendicontazione periodicamente fornita allo stesso.

Il cliente può disporre in tutto o in parte dei diritti inerenti ai titoli sub-depositati a favore di altri depositanti ovvero chiedere la consegna di un corrispondente quantitativo di titoli della stessa specie di quelli sub-depositati, secondo le modalità previste nel regolamento dei servizi degli organismi di deposito centralizzato o degli altri depositari abilitati.

Per i titoli emessi o circolanti all'estero, la Banca è autorizzata a farsi sostituire, nelle operazioni relative allo svolgimento del servizio di custodia e amministrazione titoli, da depositari esteri a tal fine abilitati, depositando conseguentemente i titoli presso gli stessi. Il servizio si svolge secondo le modalità previste nel regolamento di detti soggetti.

Esclusivamente nei casi in cui la natura degli Strumenti Finanziari ovvero dei servizi o attività di investimento connessi agli stessi imponga che essi siano depositati presso un determinato soggetto, la Banca può depositare o sub-depositare i beni della clientela presso soggetti extracomunitari insediati in paesi i cui ordinamenti non prevedono una regolamentazione e forme di vigilanza per i soggetti che svolgono attività di custodia e amministrazione di Strumenti Finanziari.

Relativamente agli strumenti finanziari sub-depositati la Banca rimane comunque responsabile nei confronti del cliente.

Le Quote degli OICR collocati dalla Banca sono custodite o, se prive di materialità, sono registrate in rapporti, anche "omnibus", intestati alla Banca presso il soggetto all'uopo designato, indicato nel prospetto e/o modulo dell'OICR (per es. la banca depositaria o l'agente del registro e dei trasferimenti). La Banca si assicura che rapporti e conti di deposito siano tenuti in modo da distinguere i beni di proprietà della Banca da quelli dei clienti. Ove previsto dalla documentazione d'offerta dell'OICR, le quote possono essere sub-depositate presso Euroclear Bank, Clearstream od organismi similari.

Garanzie, privilegi e diritti di compensazione della Banca sul patrimonio del cliente

In base alle previsioni del Contratto se il cliente non adempie puntualmente ed interamente le sue obbligazioni, la Banca lo diffida a pagare entro il termine di 15 giorni dalla ricezione della relativa comunicazione scritta. Se il cliente rimane in mora, la Banca può valersi dei diritti ad essa spettanti ai sensi degli articoli 2761, commi 3 e 4, e 2756, commi 2 e 3, Cod. Civ., procedendo alla vendita direttamente o a mezzo di altro intermediario autorizzato - di un adeguato quantitativo di strumenti finanziari detenuti presso di sé. Prima di realizzare i titoli, la Banca avverte il cliente con lettera raccomandata del suo proposito, accordandogli un ulteriore termine di 7 giorni. La Banca si soddisfa sul ricavo netto della vendita e tiene il residuo a disposizione del cliente.

Nel caso in cui il pagamento relativo all'acquisto o sottoscrizione di uno strumento o prodotto finanziario non vada a buon fine, la Banca ha diritto di vendere o riscattare lo stesso e di rivalersi verso il cliente per ogni costo e spesa sostenuta, incluse le eventuali perdite di valore dello strumento finanziario fino alla data del riscatto, anche con diritto di compensazione sul contodi appoggio e/o su eventuali altri rapporti intrattenuti con la Banca dei quali il cliente sia intestatario o cointestatario. Il Contratto con il cliente contiene la disciplina in tema di ritenzione e di compensazione legale e volontaria tra Banca e cliente, nel caso di esistenza di più rapporti o più conti di qualsiasi genere o natura (anche di deposito), anche cointestati.

Utilizzo da parte della Banca degli strumenti finanziari dei clienti

La Banca non può utilizzare nell'interesse proprio o di terzi gli Strumenti Finanziari di pertinenza del cliente, salvo accordo scritto con quest'ultimo, in cui siano indicate le controparti, le caratteristiche delle operazioni che possono essere poste in essere, le garanzie fornite, nonché la responsabilità delle parti coinvolte nelle operazioni. In ogni caso, prima di realizzare operazioni di finanziamento tramite titoli utilizzando strumenti finanziari detenuti per conto del cliente o di utilizzare altrimenti tali strumenti per conto proprio o di un altro cliente, la Banca fornisce allo stesso in tempo utile su supporto durevole informazioni chiare, complete ed accurate sugli obblighi e sulle responsabilità che l'utilizzo di tali strumenti finanziari comporta per la Banca, comprese le condizioni di restituzione degli strumenti, e sui rischi che ne derivano.

A.10) Sistemi di indennizzo degli investitori o di garanzia dei depositi

La Banca aderisce tramite ING BANK N.V. al Sistema di Garanzia dei depositi di diritto olandese, presso la Banca Centrale Olandese (De Nederlandsche Bank). Tale adesione comporta per i depositanti della Banca un rimborso, fino ad un massimo di € 100.000,00, nel caso di liquidazione coatta amministrativa o amministrazione straordinaria della Banca. Rientrano nella tutela del

fondo unicamente i depositi bancari detenuti presso la Banca (i.e. Conto Arancio e Conto Corrente Arancio) e sono invece esclusi i depositi e gli altri fondi rimborsabili al portatore. Per informazioni sulla copertura www.dnb.nl. La Banca aderisce tramite ING BANK N.V. al fondo "Investor compensation scheme" (ICS) che indennizza, nel limite massimo di € 20.000, persone fisiche e piccole imprese per i crediti rappresentati da strumenti finanziari e/o da denaro affidati a banche e imprese di investimento per la prestazione di servizi di investimento nel caso in cui tali soggetti non siano in grado di far fronte alle proprie obbligazioni. Per informazioni sulla copertura www.toezicht.dnb.nl.

In Italia la Banca aderisce al Fondo Nazionale di Garanzia di cui all'art. 62 del D. Lgs. 415/1996. Il fondo indennizza gli investitori entro i limiti di importo e alle condizioni previste dal Regolamento Operativo del fondo per i crediti rappresentati da strumenti finanziari e/o da denaro connesso con operazioni di investimento, vantati per la prestazione di servizi di investimento e del servizio di custodia e amministrazione di strumenti finanziari nei confronti di soggetti aderenti al Fondo in caso di liquidazione coatta amministrativa, fallimento o concordato preventivo dei soggetti medesimi. L'indennizzo del fondo è subordinato all'intervento dell'ICS, corrispondente sistema di indennizzo olandese. Per informazioni sulla copertura www.fondonazionalegaranzia.it

A.11) Informazioni sugli Strumenti Finanziari

A.11.1) Tipologie degli strumenti finanziari trattati dalla Banca

La Banca adotta misure e procedure per assicurare che gli strumenti e prodotti finanziari e i servizi di investimento offerti siano compatibili con le esigenze e le caratteristiche della propria clientela.

La Banca offre alla propria clientela, nell'ambito dei Servizi di Investimento, le seguenti tipologie di Strumenti Finanziari, per la cui descrizione in termini di natura e rischi si rimanda al successivo paragrafo.

L'elencazione che segue potrebbe essere suscettibile di modifiche in rapporto alle scelte commerciali che la Banca può riservarsi di fare.

- azioni (ordinarie, privilegiate e di risparmio), obbligazioni convertibili, warrant e diritti di opzione trattati sui mercati regolamentati di Borsa Italiana;
- obbligazioni in Euro, Obbligazioni di emittenti esteri, Titoli di Stato, obbligazioni strutturate non convertibili e Buoni ordinari comunali trattati sui mercati regolamentati di Borsa Italiana;
- quote o azioni di organismi di investimento collettivo quali Fondi comuni di investimento e SICAV (OICR);
- ETF (Exchange traded funds), ETF Strutturati ed ETC (Exchange traded commodities) trattati sui mercati regolamentati di Borsa Italiana.

Si precisa che la Banca non offre alla propria clientela, nell'ambito dei Servizi di Investimento, prodotti di investimento emessi da imprese di assicurazione (per tali intendendosi i prodotti di investimento assicurativo di cui all'art. 1, comma 1, lett. w-bis.3 del TUF).

Titoli azionari

I titoli azionari (comunemente chiamati azioni) appartengono alla tipologia dei titoli di capitale. Acquistando titoli di capitale si diviene soci della società emittente e si partecipa per intero al rischio economico e patrimoniale della medesima (in pratica si diviene proprietario di una quota del capitale della società). Esistono diverse categorie di azioni (azioni ordinarie, privilegiate e di risparmio) che attribuiscono al possessore differenti diritti patrimoniali (dividendi) e amministrativi (diritto di voto). All'interno di ciascuna di esse, le azioni devono essere uguali e offrire uguali diritti.

Le azioni ordinarie non attribuiscono ai detentori alcun privilegio in relazione alla distribuzione dei dividendi o alla ripartizione dell'attivo in sede di liquidazione della società. Le azioni di risparmio sono prive del diritto di voto e godono di privilegi patrimoniali rispetto alle azioni ordinarie. Le azioni privilegiate attribuiscono ai titolari un diritto di priorità rispetto agli azionisti ordinari in sede di distribuzione degli utili e di rimborso del capitale allo scioglimento della società, ma comportano la limitazione di alcuni o tutti i diritti amministrativi (diritto di voto, diritto di impugnare le delibere assembleari, diritto di recesso, diritto di opzione).

Le azioni possono essere nominative o al portatore, la normativa dispone la nominatività obbligatoria di tutti i titoli azionari; fanno eccezione le azioni di risparmio che possono essere emesse al portatore. Le azioni al portatore, si trasferiscono con la mera consegna del titolo, mentre per quanto attiene le azioni nominative, il loro trasferimento può avvenire a mezzo di girata autentica da un notaio ovvero da altro soggetto secondo quanto disposto dalle leggi speciali. Per quanto attiene le azioni e gli strumenti finanziari rinegoziati o destinati alla negoziazione sui mercati regolamentati, il trasferimento dovrà essere operato a mezzo della scritturazione sui conti destinati a registrare i movimenti degli strumenti finan-

ziari. In tal caso, se le azioni sono nominative la scritturazione sul conto equivarrà alla girata. A parità di altre condizioni, quindi, un'azione è più rischiosa di un titolo di debito (ad esempio, un'obbligazione) emessa dallo stesso emittente, in quanto la remunerazione spettante ad un'azione è sostanzialmente legata all'andamento economico della società emittente. In caso di fallimento della società emittente, il titolare di azioni sarà remunerato in via residuale, vale a dire che solo dopo aver soddisfatto tutte le ragioni creditorie degli altri portatori di interesse saranno soddisfatte quelle degli azionisti.

I rischi associati a questa tipologia di strumenti sono il rischio di mercato e il rischio di insolvenza dell'emittente; per i titoli di banche e di imprese di investimento esiste anche il rischio bail in. Per una descrizione dettagliata dei rischi si rimanda ai paragrafi A.11.2 e A.11.3.

Titoli Obbligazionari

Un'obbligazione è un titolo di credito rappresentativo di un "prestito" concesso da un risparmiatore a favore di un emittente per un determinato periodo. L'emittente è tenuto a rimborsare il capitale alla scadenza dell'obbligazione oltre al pagamento di un rendimento fisso e/o variabile.

Le obbligazioni si possono distinguere a seconda della loro struttura nelle seguenti tipologie:

- **Obbligazioni Plain Vanilla:** sono obbligazioni caratterizzate da una struttura estremamente semplice, assimilabili a un BTP o ad un BOT, che non presentano opzionalità (obbligazioni a tasso fisso, variabile e zero coupon).
- **Obbligazioni convertibili:** sono obbligazioni che possono essere convertite, a scelta dell'investitore e in periodi predeterminati, in azioni (dette "di compendio") della società che ha emesso le obbligazioni medesime o di una società terza. A seguito della conversione, l'investitore cessa di essere creditore del soggetto che ha emesso le obbligazioni, acquisendo i diritti patrimoniali e amministrativi spettanti agli azionisti della società emittente le azioni di compendio. In generale, le obbligazioni convertibili sono **prodotti complessi** e necessitano di una completa comprensione del loro funzionamento.
- **Obbligazioni Strutturate:** sono titoli di debito costituiti da una obbligazione e da una o più componenti definite "derivative", cioè contratti di acquisto e/o vendita di opzioni sui sottostanti di riferimento (in dici, azioni, fondi, commodities, etc). Tali titoli possono riconoscere, periodicamente o a scadenza, un rendimento aggiuntivo rispetto a quello cedolare determinato.

Il rendimento dovuto dalla parte fissa è spesso pari a zero (o comunque più basso dei tassi applicati sul mercato dei capitali), garantendo all'investitore il solo rimborso del capitale inizialmente investito o, in alcuni casi, un rendimento minimo garantito a prescindere dall'andamento della variabile collegata al titolo stesso. Il rendimento variabile può essere strutturato anche in forme molto complesse ed è collegato o all'andamento di uno strumento/indice finanziario sottostante (ad es. un paniere di azioni, un indice azionario o un paniere di fondi), oppure al verificarsi di un determinato evento collegato allo strumento/indice finanziario sottostante (ad es. il superamento di un dato valore di un indice azionario o di una valuta, piuttosto che la differenza tra due tassi di interesse). I titoli strutturati presentano comunque le caratteristiche e i rischi propri di un titolo di debito, tuttavia durante la vita del titolo, le oscillazioni del prezzo possono essere maggiori rispetto ai titoli di debito non strutturati, con rischi di perdite accentuate in caso di smobilizzo prima della scadenza. A scadenza, il rischio principale è rappresentato dal rendimento che può essere superiore ma anche inferiore rispetto ai c.d. titoli *Plain Vanilla*. In generale, le obbligazioni strutturate sono **prodotti complessi** e necessitano di una completa comprensione del loro funzionamento.

I rischi associati a questa tipologia di strumenti sono il rischio di mercato, il rischio di liquidità e il rischio di credito dell'emittente.

Per i titoli di banche e di imprese di investimento esiste anche il rischio *bail in*; per i titoli riconducibili alla categoria dei prodotti complessi esistono specifici rischi. Per una descrizione dettagliata dei rischi si rimanda ai paragrafi A.11.2, A.11.3 e A.11.4.

Titoli di Stato

I titoli di Stato sono titoli di debito (obbligazioni) emessi direttamente da governi nazionali allo scopo di finanziare opere pubbliche e attività istituzionali in generale. Acquistando titoli di debito si diviene finanziatori dello Stato che li ha emessi e si ha diritto a percepire periodicamente gli interessi (se previsti dal regolamento dell'emissione) e, alla scadenza, il rimborso del capitale prestato. In Italia, le principali tipologie di titoli di Stato sono le seguenti;

- Buoni ordinari del tesoro (BOT): titoli a tasso fisso, zero coupon, la cui durata non può superare i 12 mesi.
- Certificati di credito del tesoro (CCT): titoli a tasso variabile, con cedole indicizzate al rendimento dei BOT,

- la cui durata è di norma pari a 7 anni.
- Certificato di Credito del Tesoro indicizzato all'Euribor (CCTeu): titoli a tasso variabile, con cedole indicizzate all'Euribor, la cui durata è di norma pari a 7 anni.
- Certificati del tesoro zero coupon (CTZ): titoli a tasso fisso, zero coupon, la cui durata non può superare i 24 mesi.
- Buoni del tesoro poliennali (BTP): titoli a tasso nominale fisso, pagabile con cedole semestrali, la cui scadenza può variare, di norma, da un minimo di 3 anni ad un massimo di 30. Vi sono inoltre i Buoni del tesoro poliennali indicizzati all'inflazione (BTPi) che sono titoli a tasso variabile che peraltro forniscono all'investitore una protezione contro l'aumento del livello dei prezzi: sia il capitale rimborsato a scadenza che le cedole pagate semestralmente sono, infatti, rivalutate sulla base dell'inflazione dei paesi appartenenti all'area Euro (indice Eurostat). La loro durata varia, di norma, da 5 a 30 anni.

I rischi associati a questa tipologia di strumenti sono il rischio di mercato, il rischio di liquidità e il rischio di credito dell'emittente (per una descrizione dettagliata dei rischi si rimanda al paragrafo A.11.2 "Principali rischi collegati all'investimento in strumenti e prodotti finanziari").

Buoni ordinari comunali

I Buoni Ordinari Comunali (BOC) sono nati a seguito della legge 23/12/94 n.724 (art. 35), in base alla quale viene riconosciuta agli enti locali (anche province e regioni) la facoltà di emettere titoli obbligazionari al portatore con l'unico vincolo che ogni emissione deve essere subordinata alla realizzazione di un'opera pubblica. L'emissione deve avvenire alla pari e il rendimento effettivo lordo al momento dell'emissione può essere superiore al massimo di un punto rispetto a quello lordo dei titoli di Stato emessi nel mese precedente. Le cedole possono essere fisse o variabili. Il rimborso deve essere a rate costanti, frazionato durante la vita del prestito; in pratica il risparmiatore riceve, in corrispondenza delle date di stacco delle cedole, sia gli interessi, sia una quota del valore nominale investito. Si noti che la cedola successiva verrà calcolata su un valore nominale inferiore poiché una parte di esso risulta già rimborsata. La durata deve essere compresa tra 5 e 20 anni.

Tali strumenti non sono assistiti da nessuna garanzia a carico dello Stato, pertanto la legge stabilisce criteri precisi per il rimborso, come la delegazione di pagamento, che danno la massima garanzia ai risparmiatori.

I BOC possono essere quotati in Borsa: è sufficiente che l'ammontare del prestito superi una determinata soglia minima e che le obbligazioni siano collocate tra almeno 200 sottoscrittori.

I rischi associati a questa tipologia di strumenti sono il rischio di mercato, il rischio di liquidità e il rischio di credito dell'emittente (per una descrizione dettagliata dei rischi si rimanda al paragrafo A.11.2 "Principali rischi collegati all'investimento in strumenti e prodotti finanziari").

Titoli sovranazionali

I titoli sovranazionali sono obbligazioni emesse da istituzioni internazionali (ad esempio, Banca Europea per gli Investimenti) che raccolgono fondi per finanziare progetti governativi o di aziende private in diverse parti del mondo; possono essere denominate in valute forti (euro, dollaro USA, sterlina inglese, ecc.) o in valute di paesi emergenti.

I rischi associati a questa tipologia di strumenti sono il rischio di mercato e il rischio di credito dell'emittente (per una descrizione dettagliata dei rischi si rimanda al paragrafo A.11.2 "Principali rischi collegati all'investimento in strumenti e prodotti finanziari").

Warrant

Il warrant è uno strumento finanziario derivato molto simile ad un'opzione che conferisce al possessore una facoltà di acquisto (warrant call) o di vendita (warrant put) da esercitarsi a (oppure entro) una certa scadenza (se di tipo europeo oppure americano) su una determinata attività sottostante e ad un prezzo prefissato. Il warrant (di tipo call) è particolarmente utilizzato dalle società al fine di rendere più appetibili le proprie obbligazioni (obbligazioni *cum warrant*) oppure al fine di raccogliere nuove risorse mediante aumenti di capitale. Il warrant è uno strumento che può circolare separatamente rispetto al titolo principale.

I warrant sono da considerare **prodotti complessi** e necessitano di una completa comprensione del loro funzionamento.

I rischi associati ai warrant sono principalmente quelli relativi agli strumenti/attività sottostanti ovvero, potenzialmente, tutta la gamma dei rischi finanziari (rischio di mercato, il rischio di liquidità e il rischio di credito dell'emittente).

Per una corretta determinazione dei rischi associati è necessario conoscere le caratteristiche specifiche di ciascuno strumento derivato: per i titoli di banche e di imprese di investimento esiste anche il rischio *bail in*; per i titoli riconducibili alla categoria dei prodotti complessi

esistono specifici rischi. Per una descrizione dettagliata dei rischi si rimanda ai paragrafi A.11.2, A.11.3 e A.11.4.

Quote o azioni di Organismi di Investimento Collettivi o di Risparmio (OICR)

Gli OICR (fondi comuni e Sicav) sono patrimoni collettivi costituiti con i capitali raccolti da una pluralità di risparmiatori, ciascuno dei quali detiene un numero di quote/azioni proporzionali all'importo versato.

Le somme versate dai risparmiatori vengono, quindi, gestite "in monte" tra le diverse tipologie di titoli previsti dai regolamenti o programmi di investimento adottati dalla società prodotta.

Gli OICR si distinguono in OICVM (organismi di investimento in valori mobiliari o fondi armonizzati) che soddisfano i requisiti della Direttiva 2009/65/UE (anche "Direttiva UCITS") e FIA (fondi di investimento alternativi), cioè diversi dagli OICVM.

Sono OICR aperti quelli che consentono la sottoscrizione di nuove quote in qualsiasi momento o in uno specifico intervallo temporale prefissato *ex ante* e il rimborso delle quote precedentemente sottoscritte in qualsiasi momento agli intervalli previsti dall'OICR medesimo. Sono OICR chiusi quelli in cui il diritto al rimborso viene riconosciuto ai partecipanti solo a scadenze predeterminate. In particolare, tra i fondi chiusi rientrano generalmente i fondi immobiliari, ossia OICR che in vestono esclusivamente o prevalentemente in beni immobili, diritti reali immobiliari e partecipazioni in società immobiliari.

In merito al profilo di rischio di tali forme di investimento, è opportuno premettere come tale aspetto risulti sostanzialmente influenzato dalla politica di investimento propria di ciascun fondo così come di chiarata nel documento d'offerta. Relativamente alla politica di investimento è possibile classificare i fondi in obbligazionari, azionari, bilanciati, flessibili, garantiti, protetti, a formula. I fondi in alcuni casi possono rientrare nella categoria dei prodotti complessi. Solo in via esemplificativa si indicano i FIA, gli OICR che prevedono rendimenti indicizzati a parametri ritenuti standard dall'ESMA, quelli che adottano meccanismi idonei a determinare un'esposizione superiore al capitale investito, gli OICVM strutturati.

I rischi associati agli OICR sono il rischio di mercato, il rischio di liquidità e il rischio di credito dell'emittente; per le quote/azioni di OICR riconducibili alla categoria dei prodotti complessi esistono specifici rischi.

Per una descrizione dettagliata dei rischi si rimanda al paragrafo A.11.2 e A.11.4.

ETF/ETC (Exchange Traded Fund/Commodities)

Gli Exchange Traded Fund (ETF) rappresentano una speciale tipologia di OICR a gestione passiva, negoziati in borsa come un comune titolo azionario. Tale ultima peculiarità, consente una valorizzazione immediata delle quote e conferisce all'investitore la possibilità di adattare l'investimento a qualsiasi orizzonte temporale (breve, medio, lungo).

Esistono diversi tipi di ETF, ma tutti possono essere ricondotti alle seguenti macro categorie:

- ETF "lineari": il cui valore segue passivamente il valore dell'indice sottostante di riferimento, sia esso costituito da azioni che da obbligazioni.

- ETF strutturati: il cui valore segue in modo passivo la strategia creata dal titolo stesso sull'indice scelto come sottostante; tali ETF strutturati possono presentare strategie complesse, strategie di vendite allo scoperto sul mercato, strategie di moltiplicazione della variazione del sottostante (effetto leva).

All'interno di queste macro-categorie è poi possibile individuare ETF specializzati per paese o aree geografiche, per orizzonte temporale, per settore merceologico o per tipologia di attività sottostante (ad esempio esistono ETF specializzati su società ad elevato potenziale di crescita futura o ETF specializzati su società consolidate che pagano periodicamente dividendi elevati). Gli Exchange Traded Commodities (ETC) sono strumenti finanziari emessi a fronte dell'investimento diretto dell'emittente in materie prime fisiche (in questo caso sono definiti ETC physically backed) o in contratti derivati su materie prime.

In maniera analoga agli ETF, gli ETC replicano passivamente la performance dell'attività sottostante sia in rapporto unitario con il movimento del sottostante sia a seguito della creazione di strategie di vario tipo sullo stesso sottostante (short, opzionalità complesse, leverage). Sono inoltre negoziati in Borsa come delle azioni. Questi strumenti in alcuni casi possono rientrare nella categoria dei **prodotti complessi**. Solo in via esemplificativa si indicano i FIA, gli OICR che prevedono rendimenti indicizzati a parametri che non rispettano gli orientamenti dell'ESMA, quelli che adottano meccanismi idonei a determinare un'esposizione superiore al capitale investito, gli OICVM strutturati.

I rischi associati a questa tipologia di strumenti sono particolarmente il rischio di mercato, il rischio di liquidità e il rischio di credito dell'emittente. Per una descrizione dettagliata dei rischi si rimanda al paragrafo A.11.2 ("Principali rischi collegati all'investimento in strumenti

e prodotti finanziari") e, in caso di prodotti complessi, al paragrafo A.11.4 ("Rischi relativi ai prodotti complessi").

A.11.2) Principali rischi collegati all'investimento in strumenti e prodotti finanziari

Il cliente deve effettuare un'operazione solo se ha ben compreso la sua natura ed il grado di esposizione al rischio che essa comporta tenendo in considerazione il suo personale grado di propensione al rischio e le proprie possibilità economiche.

Di seguito si riportano alcune indicazioni rivolte ad identificare e ad analizzare brevemente i principali rischi comunemente associati agli investimenti in prodotti e strumenti finanziari, senza tuttavia alcuna pretesa di esaustività né di completezza.

Ove previsto, ulteriori informazioni in merito ad uno strumento/prodotto finanziario oggetto di un'offerta al pubblico sono descritte nella documentazione d'offerta (ad es. prospetto, KID) messa a disposizione dalla Banca, della quale si raccomanda la lettura.

Rischio connesso alle tempistiche di esecuzione delle operazioni nel caso di operatività tramite CF ING:

durante il Periodo di Sospensione e il Periodo di Sospensione di Ribilanciamento descritti nel precedente A.6), il controvalore dell'investimento potrebbe variare al rialzo o al ribasso; inoltre, qualora una raccomandazione personalizzata ricevesse esito negativo dopo l'Attività di Supervisione (come descritta nel richiamo A.6)) e quindi la Banca non potesse dare corso alla disposizione del cliente, una successiva eventuale raccomandazione personalizzata potrebbe evidenziare valori di mercato diversi rispetto a quelli indicati nella raccomandazione precedente.

Rischio connesso alla frequenza delle operazioni:

con riferimento all'operatività attraverso internet (*on line*) il cliente deve tener in considerazione che questa modalità di esecuzione dei servizi di investimento può indurre a moltiplicare le transazioni operando in una prospettiva *intraday* e che da tale strategia possono derivare rischi economici consistenti. In particolare il cliente prende atto che l'operatività *intraday* ha i seguenti rischi specifici:

- rischi di carattere tecnico legati ai picchi dell'operatività, alle cadute del sistema dovute al server (blocco di sistema);
- rischi derivanti dalla non conoscenza del sistema e delle sue modalità;
- rischi connessi alle oscillazioni di mercato;
- rischi derivanti dagli elevati oneri economici legati al numero rilevante di transazioni pur in presenza delle eventuali agevolazioni commissionali previste per gli ordini in strumenti finanziari.

Rischio collegato ad ordini condizionati o ordini automatici:

con riferimento agli ordini "condizionati" di acquisto o vendita di Strumenti Finanziari (anche ordini "automatici"), in caso di avveramento della condizione, benché la Banca provveda tempestivamente alla loro esecuzione/trasmisione, non vi è garanzia che il prezzo di esecuzione rispetti i valori soglia stabiliti dal cliente.

Rischio di leva finanziaria (leverage):

l'espressione "leva finanziaria" (leverage) è usata per descrivere metodi o strategie volti a moltiplicare gli utili e le perdite potenziali, come ad esempio la richiesta di un prestito in denaro o l'utilizzo di prodotti come i derivati. Investimenti con leva finanziaria potrebbero essere suggeriti allo scopo di ottenere possibili rendimenti più elevati; tuttavia, occorre considerare che detta leva può anche favorire un incremento delle perdite.

Rischio di mercato:

è la potenziale perdita associabile ad un investimento in conseguenza delle variazioni dei principali fattori di mercato che ne influenzano il valore (prezzi, tassi di interesse, spread creditizi, tassi di cambio e loro volatilità). Il rischio di mercato può essere articolato nelle seguenti principali componenti, la cui rilevanza può variare a seconda della tipologia di strumento finanziario:

- Rischio prezzo: identifica la potenziale riduzione del valore di mercato derivante dai principali fattori di rischio che influenzano il prezzo di un determinato strumento finanziario. Si distingue il rischio di prezzo "specifico", che è riferito al singolo titolo (es. l'azione di una società), da quello "generico", che riguarda tutto il mercato considerato (es. mercato azionario). Il rischio specifico dipende dalle caratteristiche peculiari dell'emittente e può essere diminuito sostanzialmente attraverso la diversificazione del portafoglio, cioè la suddivisione del proprio investimento tra titoli emessi da emittenti diversi, mentre il rischio generico rappresenta quella parte di variabilità del prezzo di ciascun titolo che dipende dalle fluttuazioni del mercato e non può essere eliminato per il tramite della diversificazione.

- Rischio di interesse: riguarda le obbligazioni e tutti i titoli, inclusi gli strumenti derivati, che in generale sono

sensibili alle variazioni dei tassi di interesse. Ad esempio, un'obbligazione detenuta in portafoglio che alla scadenza preveda il rimborso generalmente al valore nominale subisce una riduzione del prezzo in caso di aumento dei tassi di interesse prima della scadenza. Tale rischio è tanto maggiore per i titoli a tasso fisso e quanto più è lontana la scadenza del titolo.

– Rischio di cambio: il rischio che variazioni nel valore di una valuta provochino variazioni nel valore di mercato dell'investimento. Qualora uno strumento finanziario sia denominato in una divisa diversa da quella di riferimento per l'investitore, tipicamente l'euro per l'investitore italiano, o sia agganciato a parametri di riferimento quotati in una valuta differente da quella di riferimento dell'investitore, al fine di valutare la rischiosità complessiva dell'investimento occorre tenere presente la volatilità del rapporto di cambio tra la divisa di riferimento (euro) e la divisa estera in cui è denominato l'investimento. L'investitore deve considerare che i rap porti di cambio con le divise di molti paesi in particolare di quelli in via di sviluppo, sono altamente volatili e che comunque l'andamento dei tassi di cambio può condizionare il risultato complessivo dell'investimento.

– Rischio di variazione della volatilità (dei prezzi, dei tassi di interesse, dei cambi): riguarda gli investimenti in strumenti derivati (oppure con una componente derivata) e si manifesta quando il valore di mercato degli strumenti in portafoglio è sensibile a variazioni della volatilità attesa (non quella storica mente realizzata) di altre variabili di mercato quali tassi di interesse, tassi di cambio, prezzi azionari. Tale rischio è tipicamente associato alle opzioni o ai warrant.

Rischio di liquidità: è legato alla presenza di ostacoli o limitazioni allo smobilizzo entro un lasso di tempo ragionevole del proprio investimento senza perdita di valore rispetto al suo prezzo equo. La presenza di un termine fisso per la liquidazione costituisce un elemento illiquidità, soprattutto in assenza di un mercato di trattazione per il titolo. Anche le caratteristiche del mercato in cui il titolo è trattato incidono sulla liquidità: in generale, a parità di altre condizioni, i titoli trattati su mercati regolamentati/MTF sono più liquidi dei titoli non trattati su detti mercati. Occorre quindi considerare che lo smobilizzo di titoli trattati in mercati a cui sia difficile accedere, può comunque comportare per l'investitore difficoltà di liquidare i propri investimenti e la necessità di sostenere costi aggiuntivi.

Rischio di credito: identifica il rischio che l'emittente di un determinato strumento finanziario risulti insolvente e non sia quindi in grado di fare fronte in modo totale e/o parziale alle obbligazioni assunte nei confronti dei propri investitori. In generale, si possono classificare due categorie di rischi di credito, che vengono riflesse congiuntamente dallo spread creditizio: il rischio di variazione dello spread medesimo ed il rischio futuro di insolvenza.

– Rischio di spread creditizio: si manifesta quando variazioni del prezzo di un'obbligazione non sono spiegate da movimenti delle condizioni generali di mercato (tassi di interesse, tassi di cambio, ecc.), ma si riferiscono alla situazione specifica dell'emittente. Per spread creditizio si intende il differenziale di rendimento tra obbligazioni emesse da emittenti con differenti meriti creditizi, a parità di tutte le altre condizioni di mercato e delle caratteristiche dell'emissione. La misura dello spread risente anche del grado di subordinazione del titolo: per le obbligazioni subordinate lo spread richiesto sarà più elevato rispetto a quelle ordinarie (cd. senior). Per misurare lo spread creditizio di un'obbligazione si utilizza generalmente come riferimento comparativo il rendimento di obbligazioni emesse da soggetti con ottimo merito creditizio (dette anche *risk free*). Generalmente, lo spread creditizio si riduce con la vita residua del titolo.

– Rischio di insolvenza dell'emittente: è il rischio che l'emittente non sia in grado in futuro di far fronte regolarmente agli impegni di pagamento assunti (quali pagamento di cedole o rimborso del capitale) alle date stabilite.

– Rischio sovrano: ricorre quando un governo nazionale non riesce a fare fronte ai propri impegni debitori, in altri termini è riferito al rischio creditizio di un emittente sovrano. Uno Stato, in condizioni di indebitamento elevato, potrebbe non poter oppure non voler assolvere ai propri impegni di pagamento (titoli di Stato e simili) alle scadenze stabilite. In tale contesto, il debitore sovrano potrebbe anche modificare unilateralmente i propri impegni contrattuali nei confronti dei creditori.

– Rischio di subordinazione: in caso di liquidazione/ insolvenza dell'emittente, l'investitore subordinato potreb-

be incorrere in una perdita, anche totale del capitale investito. Il rimborso delle obbligazioni subordinate avviene solo dopo che siano stati soddisfatti tutti gli altri creditori privilegiati e chirografari. Quindi le disponibilità residue dell'emittente potrebbero non essere sufficienti per rimborsare – anche solo parzialmente – i creditori subordinati. Le obbligazioni subordinate sono comunque rimborsate con precedenza rispetto alle azioni dell'emittente e agli altri strumenti di capitale caratterizzati da un grado di subordinazione maggiore.

Rischio di sostenibilità: un evento o una condizione di tipo ambientale, sociale o di governance (i c.d. ESG) che, se si verifica, potrebbe provocare un significativo impatto negativo potenziale o effettivo sul valore dell'investimento. Tra gli eventi ESG troviamo il cambiamento climatico, la scarsità di risorse naturali, problemi negli ambienti di lavoro e questioni legate ai diritti degli azionisti. Gli eventi ESG possono verificarsi con ogni tipo di investimento. La dimensione dell'impatto dei rischi di sostenibilità è difficile da stimare. È chiaro che se i rischi di sostenibilità si concretizzassero, si potrebbero avere effetti negativi sui prezzi delle azioni, delle obbligazioni societarie e dei titoli di stato.

Rischio di inflazione: rischio legato all'impatto negativo che il tasso di inflazione (aumento generalizzato e continuato del livello medio generale dei prezzi di beni e servizi nel tempo) potrebbe produrre sul rendimento nominale conseguito in un certo periodo, a fronte di un investimento in uno o più prodotti finanziari. Un tasso di inflazione positivo, infatti, erode il valore del rendimento finale (cd. rendimento reale) di un investimento. Tale valore è dato dalla differenza tra rendimento nominale e livello di inflazione nel periodo di misurazione.

A.11.3 Rischio connesso al bail-in

Dal 1° gennaio 2016 sono applicabili i decreti legislativi nn. 180 e 181 del 16 novembre 2015 con i quali è stata data attuazione alla direttiva 2014/59/UE (c.d. Banking Resolution and Recovery Directive, "BRRD"), la quale istituisce un regime armonizzato nell'ambito dell'Unione europea in tema di prevenzione e gestione delle crisi delle banche e delle imprese d'investimento. L'apparato normativo approntato è principalmente volto a consentire una gestione ordinata delle crisi attraverso l'utilizzo di risorse del settore privato, riducendo gli effetti negativi sul sistema economico ed evitando che il costo dei salvataggi gravi sui contribuenti.

Per i clienti che detengono titoli di emittenti assoggettati dal nuovo regime, l'applicazione della nuova disciplina può comportare la perdita totale o parziale del proprio investimento.

Al verificarsi dei presupposti per l'avvio delle procedure di gestione della crisi dell'intermediario, la Banca d'Italia può disporre:

- la riduzione o conversione di azioni, di altre partecipazioni e di strumenti di capitale emessi dal soggetto in questione, quando ciò consenta di rimediare allo stato di dissesto o di rischio di dissesto dell'intermediario;
- quando la misura indicata alla lettera (a) non consente di rimediare allo stato di dissesto o di rischio di dissesto, l'adozione di misure di risoluzione oppure la liquidazione coatta amministrativa dell'intermediario.

Fra le misure di risoluzione rientra il c.d. *bail in*, che consiste nella riduzione dei diritti degli azionisti e dei creditori o nella conversione in capitale dei diritti di questi ultimi. Sono soggette a *bail in*, nell'ordine di priorità indicato:

- azioni e strumenti assimilati al capitale (come le azioni di risparmio e le obbligazioni convertibili)
- warrant
- titoli subordinati (es. obbligazioni subordinate)
- crediti non garantiti (es. obbligazioni bancarie non garantite)
- pronti contro termine
- certificati di deposito al portatore
- depositi di persone fisiche e PMI superiori a 100.000 euro
- contratti derivati.

La disciplina trova applicazione anche con riguardo agli strumenti di capitale e alle passività emesse anteriormente al 1° gennaio 2016.

Per dare attuazione alle misure di riduzione o conversione degli strumenti di capitale e alle misure di risoluzione, Banca d'Italia dispone di specifici poteri. Fra questi, oltre al potere di ridurre o azzerare il valore nominale di strumenti di capitale e di passività dell'ente sottoposto a risoluzione, si segnala in particolare il potere di modificare la scadenza dei titoli, l'importo degli interessi maturati in relazione a tali titoli o la data a partire dalla quale gli interessi devengono esigibili, anche sospendendo i relativi pagamenti per un periodo transitorio. Sono completamente esclusi dall'ambito di applicazione della disciplina e non possono quindi essere né svalutati né convertiti in capitale:

- i depositi protetti dal sistema di garanzia dei depositi, cioè quelli di importo fino a 100.000 euro
- le passività garantite, inclusi i *covered bonds* e altri

strumenti garantiti

– le passività derivanti dalla detenzione di beni della clientela o in virtù di una relazione fiduciaria, come ad esempio il contenuto delle cassette di sicurezza o i titoli detenuti in un conto apposito

– le passività interbancarie (ad esclusione dei rap porti infragruppo) con durata originaria inferiore a 7 giorni

– le passività derivanti dalla partecipazione ai sistemi di pagamento con una durata residua inferiore a 7 giorni

– i debiti verso i dipendenti, i debiti commerciali e quelli fiscali purché privilegiati dalla normativa fallimentare.

Le passività non espressamente escluse possono essere sottoposte a *bail in*. Tuttavia, in circostanze eccezionali, quando l'applicazione dello strumento comporti, ad esempio, un rischio per la stabilità finanziaria o comprometta la continuità di funzioni essenziali, le autorità possono discrezionalmente escludere ulteriori passività. La Banca informa il cliente dei rischi di riduzione o conversione *e/o bail in* in occasione delle singole operazioni di investimento aventi ad oggetto titoli assoggettati a tali procedure. Comunica inoltre ai clienti, attraverso la rendicontazione periodica, l'eventuale investimento in detti titoli.

A.11.4) Rischi relativi ai prodotti complessi

La "complessità" di uno strumento/prodotto finanziario è un concetto relativo; essa risulta desumibile da elementi sistematici, quali:

- la presenza di elementi opzionali, condizioni e/o meccanismi di amplificazione dell'andamento del sottostante (effetto leva) nella formula di determinazione del payoff dello strumento/prodotto, e/o
- limitata osservabilità del sottostante con conseguente difficoltà di valorizzazione dello strumento/prodotto, e/o

iii) illiquidità (ad es. strumento non negoziato su alcuna trading venue) o difficoltà di liquidabilità dell'investimento (ad es. assenza di controparti istituzionali di mercato, alti costi di smobilizzo, barriere all'uscita).

Gli strumenti/prodotti finanziari appartenenti a tale categoria sono il frutto dell'ingegnerizzazione finanziaria e possono consentire l'accesso a classi di attivi, segmenti del mercato finanziario e a strategie d'investimento normalmente non accessibili a clienti al dettaglio; tuttavia, proprio il livello di complessità che li caratterizza può rendere difficile comprenderne i rischi, i costi e i rendimenti previsti e quindi pregiudicare la capacità del cliente al dettaglio di assumere consapevoli decisioni di investimento, con la conseguenza di esporlo al rischio di incorrere, in maniera inconsapevole, in perdite che potrebbero risultare anche significative.

Tra i rischi associati all'investimento in prodotti complessi si evidenziano il rischio di liquidità, il rischio di leva finanziaria, il rischio di mercato e il rischio di credito.

La Consob conformandosi all'Opinion dell'ESMA del 7 febbraio 2014 in tema di distribuzione di prodotti complessi ha individuato, in via esemplificativa ma non esaustiva, una lista con dodici tipologie di prodotti finanziari definibili come complessi, suddividendoli in due gruppi (cfr. Comunicazione Consob n. 0097996/14):

1. Prodotti a complessità molto elevata (cd. BLACK LIST):

- prodotti finanziari derivanti da operazioni di cartolarizzazione di crediti o di altre attività (ad esempio Asset Backed Securities);
- prodotti finanziari per i quali, al verificarsi di determinate condizioni o su iniziativa dell'emittente, sia prevista la conversione in azioni o la decurtazione del valore nominale (ad esempio Contingent Convertible Notes, prodotti finanziari qualificabili come additional tier 1 ai sensi dell'art. 52 del Regolamento UE n. 575/2013 (c.d. "CR");
- prodotti finanziari credit linked (esposti ad un rischio di credito di soggetti terzi);
- strumenti finanziari derivati di cui all'art. 1, comma 2, lettere da d) a j) del TUF, non negoziati in trading venues, con finalità diverse da quelle di copertura;
- prodotti finanziari strutturati, non negoziati in trading venues, il cui payoff non rende certa l'integrale restituzione a scadenza del capitale investito dal cliente.

2. Prodotti a elevata complessità (cd. GREY LIST):

- strumenti finanziari derivati di cui all'art. 1, comma 2, lettere da d) a j) del TUF diversi da quelli di cui al punto iv);
- prodotti finanziari con payoff legati ad indici che non rispettano gli Orientamenti ESMA del 18 dicembre 2012 relativi agli ETF;
- obbligazioni perpetue;
- OICR c.d. alternative;
- prodotti finanziari strutturati, negoziati in trading venues, il cui payoff non rende certa l'integrale restituzione a scadenza del capitale investito dal cliente;
- prodotti finanziari con leva maggiore di 1;
- UCITS di cui all'art. 36 del Regolamento UE n. 583/2010 nonché polizze di ramo III o V con analoghe caratteristiche.

Ulteriori esemplificazioni relative a titoli di debito e depositi strutturati che presentano caratteristiche di complessità sono state fornite negli Orientamenti ESMA del 4 febbraio 2016 (cfr. https://www.esma.europa.eu/sites/default/files/library/2015-1787_it.pdf).

La Consob ha chiarito che gli intermediari sono tenuti ad effettuare una adeguata due diligence su tutti i prodotti complessi che intendono inserire nella gamma d'offerta ed ha indicato i criteri e gli iter procedurali a cui gli intermediari dovrebbero attenersi nel decidere la commercializzazione dei prodotti complessi, secondo le caratteristiche di ciascuno dei due gruppi.

La Banca ha deciso che, a far data dal 23/07/2015 nell'ambito della prestazione dei servizi di investimento indicati nella Sezione A, punto A.4 del presente Documento a favore della clientela al dettaglio, procederà come segue:

- > quanto ai prodotti complessi c.d. "black list", non viene consentito acquistare o sottoscrivere (tanto sul mercato primario che sul secondario) detta particolare tipologia di prodotti;
- > quanto ai prodotti complessi c.d. "grey list", sono state implementate le raccomandazioni formulate dalla CONSOB tanto in termini di presidi organizzativi che procedurali ed informativi per consentire alla clientela al dettaglio che lo ritenga di poter investire (tanto sul mercato primario che sul secondario) in detta particolare tipologia di prodotti.

A.12) Costi e oneri connessi ai Servizi

I costi e gli oneri relativi ai servizi di investimento e accessori sono indicati nelle Condizioni Economiche riportate nel Documento di Sintesi allegato al Contratto. Le commissioni e gli oneri applicabili dalla Banca nel collocamento di strumenti e prodotti finanziari sono indicati nella specifica documentazione d'offerta (ad es. prospetto, KID, modulo).

La documentazione d'offerta e le Condizioni Economiche aggiornate sono sempre disponibili nel Sito Internet della Banca, presso le filiali e possono essere richieste al Call Center al numero 800.71.72.73.

Di norma il Documento di sintesi aggiornato è fornito almeno una volta l'anno insieme al rendiconto dei servizi forniti dalla Banca al cliente. La Banca può omettere di fornire il Documento di Sintesi, se le Condizioni Economiche in vigore non sono variate rispetto alla comunicazione precedente.

Prima di prestare il servizio di investimento e quindi prima che il cliente confermi l'ordine, la Banca lo informa in merito a costi e oneri connessi all'operazione mediante l'attestazione dell'ordine (informativa ex ante). L'informativa si riferisce alle tipologie di costi e oneri relative:

- (i) al servizio prestato: costi e oneri pagati dal cliente all'inizio o alla fine del servizio (spese una tantum); costi e oneri correnti pagati dal cliente per il servizio prestato (spese correnti); costi inerenti alle operazioni effettuate dalla Banca o da altre parti (costi per operazioni); costi e oneri per servizi accessori non inclusi nei costi indicati nelle casistiche precedenti (spese per servizi accessori); costi accessori diversi eventualmente precisati;
- (ii) allo strumento finanziario: costi e oneri (inclusi nel prezzo o che si aggiungono al prezzo dello strumento finanziario) pagati alla Banca all'inizio o alla fine dell'investimento nello strumento finanziario (spese una tantum); costi e oneri correnti per gestione dello strumento/prodotto finanziario che sono dedotti dal valore dello strumento finanziario durante l'investimento (spese correnti); costi sostenuti per l'investimento e il disinvestimento (costi per operazioni); commissioni di performance e altri costi accessori diversi eventualmente precisati (costi accessori).

L'informativa ex ante comprende gli incentivi ricevuti; costi e oneri non causati dal verificarsi di un rischio di mercato sottostante sono presentati in forma aggregata per permettere al cliente di conoscere il costo totale e il suo effetto complessivo sul rendimento. I predetti dati sono forniti in termini di importo monetario e percentuale e, laddove non siano disponibili i valori effettivi, gli stessi sono stimati. La composizione analitica di costi e oneri può essere ottenuta mediante gli strumenti messi a disposizione del cliente in relazione al canale di comunicazione utilizzato per l'ordine.

Con riferimento al Servizio di Consulenza la Banca fornisce le predette informazioni, per quanto rilevanti, nella relazione di consulenza di cui al precedente par. A.5) che contiene tra l'altro la raccomandazione fornita.

La Banca fornisce in concomitanza del rendiconto di fine anno, o all'estinzione del rapporto, informazioni a consuntivo (informativa ex post) su tutti i costi e gli oneri sostenuti in relazione ai servizi di investimento e accessori e agli strumenti finanziari per i quali abbia l'obbligo di fornire tale informativa. Nel caso in cui la Banca riceva incentivi su base continuativa, le informazioni comprendono l'importo effettivo dei pagamenti o benefici ricevuti o pagati.

A.12.1) Servizio di Collocamento

Le commissioni e i costi applicati dalla Banca nel Servizio di Collocamento di OICR sono contenuti nella misura massima prevista dalla specifica documentazione d'offerta. L'importo delle commissioni e dei costi pagati con riferimento alla sottoscrizione di OICR è comunicato al cliente tramite l'informativa ex ante, nella lettera di conferma e nelle forme previste con l'informativa ex post. Per il Servizio di soggetto incaricato dei pagamenti degli OICR (anche detto banca corrispondente) la Banca applica al cliente le commissioni, indicate nell'allegato al Modulo di sottoscrizione dello specifico OICR, se previste. La Banca in aggiunta alle commissioni e costi eventualmente applicati, percepisce una remunerazione in forma di retrocessione di una quota parte delle commissioni di gestione degli OICR da essa collocati. Tale remunerazione, che ha natura di "incentivo", è volta ad accrescere la qualità del servizio erogato al cliente al quale è offerta attività di assistenza pre-vendita e post-vendita ed è oggetto di costante monitoraggio nell'ambito delle procedure e misure relative alla gestione dei conflitti di interesse della Banca (v. *infra* par. 3 nella Sintesi della politica di gestione dei conflitti di interesse). La misura degli incentivi è fornita con l'informativa ex ante e con l'informativa ex post di cui si è riferito sopra.

A.12.2) Servizio di Consulenza

La Banca eroga il servizio MYMoneyCoach, applicando i costi e le commissioni previste dal Documento di Sintesi. La Banca riceve altresì incentivi da soggetti terzi, in particolare derivanti dallo svolgimento dell'abbinato Servizio di Collocamento.

A.12.3) Oneri fiscali applicati tramite la Banca

Per avere il quadro complessivo dei costi e degli oneri che il cliente sostiene in relazione allo strumento finanziario o al servizio di investimento è necessario considerare anche il carico fiscale.

La Banca di norma agisce in qualità di sostituto d'imposta in materia di capital gain e di ritenute su interessi e dividendi, applica le imposte di bollo in ragione del valore degli strumenti finanziari detenuti dal cliente nonché la tassa sulle transazioni finanziarie.

Informazioni di base circa la normativa tributaria vigente connessa alle operazioni in strumenti finanziari è riportata nelle Condizioni Economiche riportate nel Documento di Sintesi allegato al Contratto e sul Sito Internet.

B. POLITICA DI RICEZIONE E TRASMISSIONE DEGLI ORDINI

Nella prestazione del servizio di ricezione e trasmissione di ordini su strumenti finanziari la Banca adotta misure sufficienti e mette in atto i meccanismi efficaci per ottenere il miglior risultato possibile (*best execution*) per i clienti.

Di seguito sono descritti, riguardo a ciascuna tipologia di strumento finanziario trattato:

- > i criteri in base ai quali la Banca ha selezionato i broker ovvero ha deciso di non avvalersi di negoziatori alternativi.
- > l'elenco dei fattori di esecuzione delle disposizioni della clientela, in grado di consentire alla Banca, tenuto conto dell'operatività della stessa, di ottenere il miglior risultato possibile per il cliente;
- > la selezione delle sedi di esecuzione per ciascuno strumento finanziario.

La Banca ha selezionato un unico "negoziatore di categoria", dotato di competenza e professionalità nel negoziare strumenti finanziari sui mercati di riferimento, di adeguati dispositivi informativi e organizzativi, di risorse sufficienti per assicurare il regolamento delle operazioni: attualmente la controparte scelta per l'esecuzione degli ordini impartiti dalla clientela è Banca Akros SpA, con la quale si è proceduto a definire accordi tali da garantire la negoziazione degli ordini sulle sedi di esecuzione ed in base ai fattori di esecuzione previsti dalla presente politica di ricezione e trasmissione di ordini; ogniquale esista istruzione specifiche date dal cliente, la Banca è tenuta ad eseguire l'ordine seguendo tali istruzioni; in tal caso la Banca non garantirà il miglior risultato possibile. Tuttavia, a fronte di istruzioni specifiche impartite dal cliente che siano tecnicamente impraticabili, si ritiene fatta salva la possibilità per la Banca di rifiutare l'esecuzione dell'ordine.

Nella definizione della presente politica di ricezione e trasmissione ordini la Banca ha preso in esame diverse sedi di esecuzione con lo scopo di assicurare al cliente il raggiungimento del miglior risultato possibile. La Banca nella prestazione del servizio di ricezione e trasmissione ordini si limita ad indirizzare gli ordini al negoziatore (Banca Akros SpA), che li esegue garantendo il raggiungimento del "miglior risultato possibile".

La normativa europea e nazionale richiedono che la finalità della politica di esecuzione degli ordini di un intermediario sia il raggiungimento del "miglior risultato possibile" per gli ordini dei clienti al dettaglio su base duratura, richiedendo agli intermediari di adottare tut-

te le misure ragionevoli funzionali a tale obiettivo. Nel raggiungimento del "miglior risultato possibile" Banca Akros SpA tiene conto dei seguenti fattori elencati in ordine di importanza decrescente:

- 1) prezzo dello strumento finanziario oggetto dell'ordine;
- 2) costi a carico del cliente, costituiti tipicamente dal costo di esecuzione dell'ordine applicato dalla singola sede di negoziazione utilizzata e dal costo di regolamento. Viene considerato anche quale fattore rilevante per il raggiungimento del "miglior risultato possibile" il cosiddetto "corrispettivo totale", ossia la somma del prezzo dello strumento finanziario e dei costi e/o spese come prescritto dalla normativa per l'esecuzione degli ordini della clientela al dettaglio;
- 3) probabilità e velocità di esecuzione. A parità di prezzo e corrispettivo totale, Banca Akros SpA seleziona la sede di negoziazione ritenuta più "affidabile" dal punto di vista dell'esecuzione. Il grado di affidabilità, statisticamente determinato dal sistema, è aggiornato quotidianamente sulla base di:
 - (i) il numero di ordini accettati dalla singola sede rispetto al numero complessivo di ordini trasmessi da Banca Akros SpA;
 - (ii) i tempi medi di risposta alle richieste di negoziazione effettuate da Banca Akros SpA.

Banca Akros SpA ha selezionato le sedi di esecuzione degli ordini che garantiscono in modo sistematico il miglior risultato possibile per il cliente e ha provveduto a stabilire meccanismi efficaci per la corretta esecuzione dell'ordine. Le sedi di esecuzione possibili sono un mercato regolamentato, un MTF, un market maker o altro fornitore di liquidità. L'elenco completo delle sedi di esecuzione è disponibile nel documento "Politica di ricezione e trasmissione ordini e strategia di esecuzione" pubblicato sul sito www.ing.it.

Nel caso di investimento in quote e/o azioni di OICR, la Banca assicura che la sottoscrizione e il riscatto delle quote e/o azioni sia eseguito al valore unitario del NAV (*net asset value*) applicabile in base alle previsioni del prospetto dell'OICR, senza applicazione di spread. La Banca rispetta la tempistica stabilita dagli OICR nel loro modulo organizzativo per la commercializzazione in Italia e nel Prospetto, affinché le disposizioni dei clienti siano eseguite nei tempi stabiliti dal Prospetto per l'applicazione del corretto NAV. Tuttavia, relativamente alle disposizioni impartite a seguito di una Raccomandazione di Ribilanciamento (come definita alla sezione A.4), la Banca trasmette ordini di sottoscrizione solo dopo il regolamento delle operazioni di vendita e, se l'ordine è disposto tramite un CF alla presenza del medesimo, un ulteriore differimento è previsto fino al termine del periodo di sospensione nei casi previsti nella precedente Sezione A.6).

La Banca controlla periodicamente l'efficacia delle misure di esecuzione degli ordini ed in particolare verifica la qualità di esecuzione da parte di BANCA AKROS SpA e, se del caso, pone rimedio ad eventuali carenze. La Banca riasamina la strategia di trasmissione con periodicità almeno annuale ed anche al verificarsi di circostanze rilevanti tali da influire sulla capacità di continuare a ottenere il miglior risultato possibile per i propri clienti. La Banca informa il cliente di qualsiasi modifica rilevante apportata alla strategia di trasmissione degli ordini.

La Banca rende noto annualmente nell'area pubblica del sito www.ing.it, per ciascuna classe di strumenti finanziari: (i) i primi cinque intermediari per volume di contrattazioni ai quali ha trasmesso o collocato ordini dei clienti ai fini dell'esecuzione nell'anno precedente; e (ii) relativamente agli ordini per i quali abbia provveduto direttamente all'esecuzione, le prime cinque sedi di esecuzione in cui sono eseguiti ordini dei clienti. Le informazioni comprendono indicazioni sulla qualità di esecuzione ottenuta. A seguito di ragionevole richiesta del cliente, la Banca fornisce informazioni sugli intermediari ai quali trasmette o colloca gli ordini per l'esecuzione.

C. SINTESI DELLA POLITICA DI GESTIONE DEI CONFLITTI DI INTERESSE DI ING BANK N.V. Milan Branch

1) Premessa

Secondo quanto richiesto dalla MiFID, la Banca ha predisposto, in forma sia sintetica sia analitica, una politica aziendale di gestione dei conflitti di interesse adeguata alle dimensioni, all'organizzazione nonché alla natura, dimensioni e complessità dei servizi prestati.

Il presente documento offre, in forma sintetica, una descrizione dei conflitti d'interesse inerenti ai servizi prestati da ING BANK N.V. Milan Branch, oltre a descrivere brevemente le principali procedure e misure messe in atto per una gestione efficace degli stessi.

2) Individuazione delle circostanze che potrebbero generare un conflitto di interesse

Si ha un conflitto di interesse quando la Banca, nel prestare un servizio di investimento o accessorio, può nuocere agli interessi di un cliente a favore di un interesse

proprio, di un altro cliente o di un gruppo di clienti, di una persona avente un legame, diretto o indiretto, con la Banca medesima o di un soggetto rilevante (nella definizione dell'art. 2, punto 1 del Regolamento (UE) 565/2017, ad es. esponenti aziendali, soci, dipendenti, consulenti finanziari).

Si può quindi verificare una situazione di conflitto di interesse quando la Banca, il soggetto rilevante o la persona avente un legame con la Banca:

- possono realizzare un guadagno finanziario, o evitare una perdita finanziaria, a danno del cliente;
- hanno un interesse distinto da quello del cliente nel risultato del servizio prestato al cliente stesso o dell'operazione realizzata per suo conto;
- hanno un incentivo finanziario o di altra natura a privilegiare gli interessi di un altro cliente o gruppo di clienti rispetto a quelli del cliente a cui il servizio è prestato;
- svolgono la stessa attività del cliente;
- ricevono o possono ricevere da una persona diversa dal cliente, in relazione al servizio prestato al cliente, un incentivo, sotto forma di benefici monetari o non monetari o di servizi.

2.1) Servizio di Collocamento

In considerazione dei rapporti di affari che la Banca intrattiene a vario titolo con le società di gestione/distribuzione degli OICR collocati, nonché con ING Direct Sicav, della quale è anche sponsor, ha un interesse alla promozione e distribuzione delle relative quote o azioni. In particolare, la Banca riceve da tali soggetti una parte delle commissioni di gestione generate per le somme raccolte per l'attività di collocamento degli OICR.

La Banca partecipa annualmente a convegni, seminari e altri eventi formativi sui vantaggi e le caratteristiche dell'offerta relativa ai comparti delle SICAV oggetto di collocamento e sull'andamento dei mercati finanziari, i cui costi di organizzazione sono sostenuti anche dalle società di gestione delle SICAV.

Attualmente, i conflitti di interesse riconducibili alla prestazione del servizio sono pertanto:

- 1) conflitti che insorgono in relazione al collocamento di strumenti finanziari emessi da società con le quali sussistono rapporti d'affari;
- 2) conflitti che insorgono in relazione al pagamento di commissioni da parte dei soggetti emittenti gli strumenti finanziari collocati.

2.2) Servizio di Consulenza

Il Servizio di Consulenza è prestato in abbinamento al Servizio di Collocamento e ha ad oggetto esclusivamente quote o azioni di OICR, il cui collocamento genera pagamento di commissioni in forma di retrocessione in favore della Banca. La Banca inoltre remunera i CF ING in funzione delle masse gestite della clientela a loro assegnata, indipendentemente dalla tipologia, dal grado di rischio e dai costi dei prodotti collocati.

Attualmente, i conflitti di interesse riconducibili alla prestazione del servizio sono pertanto:

- 1) conflitti che insorgono in relazione alla formulazione di raccomandazioni personalizzate aventi ad oggetto esclusivamente strumenti finanziari emessi da società con le quali sussistono rapporti d'affari;
- 2) conflitti che insorgono in relazione al pagamento di commissioni da parte dei soggetti emittenti gli strumenti finanziari collocati in abbinamento alla consulenza.

2.3) Ricezione e trasmissione degli ordini per conto dei clienti

Allo stato, il servizio di ricezione e trasmissione degli ordini per conto dei clienti prestato dalla Banca può avere ad oggetto anche azioni o obbligazioni emesse o collocate da società del gruppo cui la Banca appartiene. Può avere inoltre ad oggetto ordini su strumenti finanziari emessi da soggetti terzi rispetto al Gruppo ING, i quali risultano (i) finanziati in misura rilevante, (ii) partecipati o (iii) partecipanti in misura rilevante da ING, (iv) per le quali la Banca origina mandati di collocamento di emissioni obbligatorie.

Il servizio di ricezione e trasmissione può essere prestato anche mediante operatore telefonico e, in tale contesto, si potrebbe astrattamente verificare la possibilità che la Banca avvantaggi un cliente a discapito di un altro, non adempiendo all'obbligo di trasmettere tempestivamente gli ordini, nel rispetto della priorità di ricezione degli stessi.

Attualmente i conflitti di interesse riconducibili alla prestazione del servizio sono pertanto:

- 1) conflitti che possono portare a privilegiare gli interessi di un altro cliente o gruppo di clienti rispetto a quelli del cliente interessato;
- 2) conflitti che hanno nel risultato del servizio prestato al cliente o dell'operazione realizzata per suo conto un interesse distinto da quello del cliente.

3) Procedure e misure relative alla gestione dei conflitti

3.1) Politiche di remunerazione interna legata ai servizi di Collocamento e Consulenza

La Banca trattiene le retrocessioni che riceve in relazione al collocamento di OICR senza riconoscerle, neppure in parte, agli incaricati commerciali. La Banca riconosce incentivi in forma di bonus ai dipendenti, in funzione del raggiungimento di obiettivi qualitativi e quantitativi. In relazione a questi ultimi, il bonus può dipendere anche dal numero di rapporti accessi, non avendo rilevanza alcuna il numero e l'ammontare degli investimenti effettuati dai clienti.

Nessun bonus o premio è riconosciuto in funzione delle sottoscrizioni di OICR e degli investimenti procurati.

Nell'ambito del piano di remunerazione possono essere previste (i) iniziative che prevedono una gratificazione ai dipendenti attraverso l'erogazione di formazione specialistica e (ii) i contest, ovvero campagne mirate all'acquisizione di nuova clientela/mantenimento della clientela esistente, attraverso iniziative commerciali e di stimolo alla produttività, in linea con le esigenze finanziarie e di investimento dei clienti.

Le predette scelte sono volte a disincentivare pratiche di collocamento che possano generare conflitto di interessi tra il cliente e gli incaricati commerciali della Banca.

3.2) Contenimento dei costi applicati dalla Banca per il servizio al cliente

In relazione al Servizio di Consulenza, la Banca eroga dietro il pagamento di un canone mensile ridotto il servizio MYMoneyCoach, e percepisce le retrocessioni di cui sopra derivanti dallo svolgimento dell'abbinato Servizio di Collocamento.

In relazione al servizio di ricezione e trasmissione di ordini, la Banca applica al cliente il regime commissionale riportato in maniera trasparente nelle Condizioni Economiche riportate nel Documento di Sintesi allegato al Contratto, che si qui si intende interamente richiamato.

3.3) Trasparenza sulle remunerazioni percepite dalla Banca legate ai Servizi di Collocamento e Consulenza

La misura degli incentivi è fornita con le cosiddette informative *ex ante* e *ex post*. Inoltre, la Banca con riferimento a ING Direct Sicav comunica al cliente, in termini puntuali nell'allegato al modulo di sottoscrizione delle quote, l'esistenza di accordi di collocamento e la misura specifica dell'aliquota di retrocessione delle commissioni di gestione percepite in relazione alla raccolta procurata in ciascun comparto della SICAV.

3.4) Correttezza dei comportamenti della Banca

La prestazione dei servizi di investimento avviene sempre nel rispetto di procedure tese a garantire la correttezza e la ragionevolezza dei comportamenti e, in ogni caso, in accordo con l'obbligo di servire al meglio gli interessi dei clienti.

La Banca si astiene dal consigliare l'investimento in un OICR a discapito di altro, al solo scopo di accrescere la propria remunerazione. Scoraggia simili comportamenti da parte del proprio personale e vigila sui comportamenti effettivamente tenuti.

La Banca adotta procedure allo scopo di monitorare, per quanto ad essa noto, anche in modo campionario, che gli investimenti operati dai clienti siano in linea con le finalità e gli obiettivi dei medesimi. Essa inoltre vigila sulla appropriatezza/adequazione delle operazioni in coerenza con le caratteristiche del servizio offerto.

La Banca adotta procedure volte a garantire che gli incentivi percepiti dalla, o pagati alla, Banca in relazione alla prestazione dei servizi di investimento non confliggano con il dovere della Banca di agire in modo onesto, equo e professionale, per servire al meglio gli interessi dei propri clienti.

Con particolare riguardo al Servizio di Collocamento, la Banca adotta procedure per controllare che la retro-

cessione delle commissioni percepita sia indirizzata ad accrescere la qualità del servizio reso ai clienti e non a condizionare la Banca ad agire in modo difforme dal migliore interesse dei clienti medesimi. In particolare, la retrocessione dovrà assicurare un adeguato livello di assistenza operativa su base continuativa alla clientela anche tramite idoneo servizio gratuito di Call Center, sia nella fase pre-vendita sia nella fase post-vendita.

L'assistenza pre-vendita è intesa quale attività informativa in favore del cliente sulle caratteristiche degli strumenti/prodotti finanziari per indirizzarlo ad una decisione consapevole.

L'assistenza post-vendita intesa quale attività di cura e assistenza del cliente nel mantenimento del rapporto con le cd. società prodotte, comprende la ricezione di ordini, anche ricorrenti, di sottoscrizione aggiuntiva, conversione e riscatto di Quote di OICR, la tenuta delle evidenze contabili relative alle posizioni in Quote di OICR del cliente, l'aggiornamento delle informazioni inerenti agli investimenti in OICR effettuati dal cliente e le attività amministrative connesse.

Nell'ottica di accrescere la qualità del servizio la Banca:

- consente l'accesso, a un prezzo competitivo, ad una vasta gamma di OICR in grado di soddisfare le esigenze dei clienti, ivi incluso un numero appropriato di strumenti di soggetti terzi che non hanno stretti legami con la Banca, insieme alla fornitura di strumenti a valore aggiunto, come gli strumenti informativi oggettivi, che assistono il cliente interessato nell'adozione delle decisioni di investimento e consentono al cliente interessato di monitorare la gamma di strumenti finanziari in cui ha investito, e alla fornitura di relazioni periodiche sulla performance e i costi e oneri collegati agli strumenti finanziari;

- offre su base facoltativa un Servizio di Consulenza in abbinamento al Collocamento che prevede la valutazione di adeguatezza in occasione dell'investimento e il monitoraggio periodico. Sempre su base facoltativa, questo servizio abbinato è prestato tramite consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede, che la Banca dota di strumenti idonei a fornire assistenza anche a distanza.

In relazione al servizio di ricezione e trasmissione ordini, la Banca ha adottato misure efficaci per ottenere in modo duraturo il miglior risultato possibile per l'esecuzione degli ordini dei clienti e applica misure che assicurano una trattazione rapida, corretta ed efficiente di tali ordini rispetto ad altri ordini di clienti.

3.5) Altre misure adottate per limitare e gestire i conflitti di interesse

Le procedure organizzative e le misure prescelte per gestire i conflitti, esistenti o potenziali, suscettibili di arrecare un pregiudizio ai clienti disciplinano i seguenti aspetti:

- 1) l'individuazione della funzione aziendale cui è attribuita la responsabilità di individuare i conflitti;
- 2) la periodicità con la quale vengono aggiornate le fattispecie di conflitti di interesse;
- 3) la rilevazione dei conflitti di interesse in capo ai dirigenti, dipendenti e soggetti rilevanti in genere, ai clienti o tra due clienti della Banca;
- 4) la rilevazione dei conflitti con persone aventi legami, diretti o indiretti, con la Banca;
- 5) la separazione organizzativa, gestionale e amministrativa (e.g. Information Barriers);
- 6) la rilevazione di correlazioni confliggenti durante la prestazione di attività diverse.

Nell'ipotesi in cui le misure organizzative o amministrative adottate dalla Banca non siano sufficienti per assicurare con ragionevole certezza che il rischio di nuocere agli interessi del cliente sia evitato, la Banca informa il cliente chiaramente, prima di agire per suo conto, della natura generale del conflitto di interessi e delle sue fonti, nonché dei rischi che si generano per il cliente in conseguenza dei conflitti di interesse e delle azioni intraprese per attenuarli, affinché il cliente medesimo possa assumere una decisione informata sui servizi prestati.

4) Aggiornamento

Il presente documento è sottoposto a verifica ogni qualvolta si verifichi un cambiamento rilevante nell'operatività della Banca e comunque almeno annualmente.

Edizione: 17 marzo 2024



ING BANK N.V. Milan Branch sede legale in Milano Viale Fulvio Testi 250, 20126. Tel 02-552261 Fax 02-55226001. CF/P.IVA 11241140158 e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Milano R.E.A. Milano 1446792, iscritta all'Albo delle banche tenuto dalla Banca d'Italia al n. 5229 aderisce tramite ING BANK N.V. al fondo di diritto olandese "Nederlandse Depositogarantiestelsel" (per tutti i dettagli vedi il «modulo per le informazioni da fornire ai depositanti» su ing.it/trasparenza), è soggetta alla vigilanza della Banca Centrale Olandese. ING BANK N.V. Milan Branch Capitale Versato: 525.489.559,04 EUR, è interamente controllata da ING GROEP N.V., società quotata sulle borse Euronext (Paesi Bassi, Francia, Belgio) e Nyse (USA).