

## **POLITICA SUI CONFLITTI DI INTERESSE**

Le **circostanze** potenzialmente generatrici di conflitti di interessi sono individuate, in base alle dimensioni attuali e prevedibili dell' attività svolta e delle caratteristiche di quest' ultima, nelle seguenti:

**1) CONFLITTI GENERABILI DA OPERATIVITA' SU STRUMENTI FINANZIARI DA PARTE DEL CONSULENTE FINANZIARIO AUTONOMO**

**2) CONFLITTI GENERABILI DAL FORNIRE INFORMAZIONI AI CLIENTI NELLA FUNZIONE DI SERVIZIO CLIENTI (CUSTOMER CARE)**

**3) CONFLITTI GENERABILI DA ACCORDI COMMERCIALI O DI OUTSOURCING DI SERVIZI STIPULABILI DAL CONSULENTE FINANZIARIO AUTONOMO**

**4) CONFLITTI GENERABILI DALLA FUNZIONE DI MARKETING O PROMOZIONE DEL SERVIZIO**

**1) CONFLITTI GENERABILI DA OPERATIVITA' SU STRUMENTI FINANZIARI DA PARTE DEL CONSULENTE FINANZIARIO AUTONOMO**

L' esecuzione sui mercati finanziari di una raccomandazione di investimento fornita ad uno o più clienti su un determinato strumento finanziario può, in via generale, produrre due effetti distinti:

a) fornire maggiore liquidità allo strumento finanziario stesso;

b) generando maggiore domanda (o maggiore offerta in caso di vendita) produrre un aumento (o diminuzione) di prezzi inversamente proporzionale al grado di liquidità dello strumento finanziario stesso.

Essendo che di tale circostanza potrebbero teoricamente avvantaggiarsi ai danni del cliente il consulente finanziario autonomo o gli altri soggetti rilevanti (il personale attuale) se ponessero in essere operazioni personali sullo stesso strumento finanziario in quanto:

- potrebbero trovare liquidità altrimenti non esistente per liquidare operazioni opposte poste in essere precedentemente sullo stesso strumento finanziario (ad es. potrebbero contestualmente vendere al cliente lo stesso strumento finanziario a lui raccomandato in acquisto);
- potrebbero economicamente avvantaggiarsi della salita (o discesa) dei prezzi provocata, su strumenti illiquidi, dalla domanda (offerta) procurata dal cliente/clienti a seguito della raccomandazione fornita.

sono stabilite le seguenti **procedure** e **misure**:

- 1) nella selezione degli strumenti finanziari raccomandabili sono selezionati esclusivamente strumenti finanziari suggeribili che corrispondano al criterio di liquidità
- 2) il consulente finanziario si astiene dall'effettuare operazioni finanziarie sullo stesso strumento finanziario raccomandato al cliente/clienti
- 3) è stabilita separazione tra la funzione di generazione e invio delle raccomandazioni, di pertinenza esclusiva del consulente finanziario, e le altre funzioni, di pertinenza del personale per cui la generazione e invio non sono conosciute anticipatamente dal personale
- 4) è fatto divieto al personale di svolgere operazioni finanziarie in conto proprio e di dare comunicazione preventiva in caso di volontà di deroga a tale divieto.

Qualora uno dei precedenti punti dovesse mancare la circostanza è comunicata al cliente/clienti secondo le modalità previste dall' Art. 177 comma 4 della delibera n° 20307 della CONSOB.

## **2) CONFLITTI GENERABILI DAL FORNIRE INFORMAZIONI AI CLIENTI NELLA FUNZIONE DI SERVIZIO CLIENTI (CUSTOMER CARE)**

Nella fase di Servizio Clienti i clienti entrano in contatto con il personale addetto al servizio

Nonostante i contatti intrattenuti con clienti o potenziali clienti sono limitati esclusivamente a:

- eventuale risposta a cliente o potenziale cliente che telefonasse in sede;
- richiesta del nominativo, numero di telefono o e-mail necessari per un secondo contatto; che verrà fatto direttamente dal consulente;
- sollecito telefonico del reinvio firmato del contratto;
- eventuale controllo delle ricezioni da parte del cliente delle raccomandazioni inviate dal consulente finanziario autonomo.

- diffusione al cliente, a titolo gratuito, della ricerca in materia di investimenti preparata dal consulente finanziario autonomo.

Essendo che questa circostanza potrebbe generare un potenziale conflitto di interessi tra soggetto rilevante che fornisce le informazioni e cliente in quanto:

- il soggetto rilevante potrebbe, in linea teorica, magnificare o modificare o effettuare altre valutazioni soggettive per porre in essere operazioni finanziarie sugli stessi strumenti finanziari raccomandati dal consulente finanziario autonomo al cliente
- il soggetto rilevante potrebbe teoricamente intrattenere rapporti con particolari intermediari finanziari che potrebbero prevedere incentivi economici o altri vantaggi a loro favore per indirizzare un cliente a tali intermediari
- Il soggetto rilevante potrebbe teoricamente intrattenere rapporti con altre imprese o soggetti, non prettamente finanziari, per cui potrebbe risultare allo stesso vantaggioso proporre qualche forma di abbonamento, investimento, versamento o diversa azione al cliente nei confronti di tali imprese o soggetti
- il soggetto rilevante potrebbe teoricamente avere un qualsiasi altro vantaggio, anche soltanto emotivo o di gratificazione soggettiva a magnificare, ingigantire o a trascurare rischi relativi al servizio prestato dal consulente finanziario autonomo, alla raccomandazione fornita dal consulente finanziario autonomo, ad un determinato strumento finanziario o intermediario.

sono stabilite le seguenti **procedure** e **misure**:

- 1) la supervisione continua da parte del consulente finanziario autonomo su ogni comunicazione effettuata dal personale adibito al Servizio Clienti, non consente che venga effettuata nessuna comunicazione non monitorata
- 2) è vietata ogni forma di rapporto di qualsiasi natura con intermediari finanziari o altri soggetti che possa pregiudicare l' indipendenza del soggetto rilevante
- 3) è data specifica disposizione di astenersi, nella comunicazione, dal formulare raccomandazioni e opinioni personali sull' adeguatezza di una raccomandazione o di uno strumento finanziario, o indice finanziario, sull' idoneità a generare un utile o una perdita e qualsiasi previsione circa l' andamento futuro di indici o di strumenti finanziari o di qualsiasi altro elemento ad essi connesso

4) è fatto specifico divieto di intrattenere qualsiasi tipo di rapporto tale da poter generare un conflitto di interessi nei confronti dei clienti e dell' attività del consulente finanziario autonomo

5) non è prevista alcuna forma di remunerazione ai soggetti rilevanti legata ai risultati economici del consulente finanziario autonomo o all' aumento del business o del numero di clienti o della maggiore/minore operatività degli stessi

6) al personale è preclusa la conoscenza dei metodi che il consulente utilizza ai fini dell' analisi e del controllo del rischio legati alla produzione delle raccomandazioni o ai criteri di selezione dei valori mobiliari raccomandabili

7) al personale è precluso, tramite protezione con apposita password, l' accesso al p.c. in cui è installato il software che convoglia e registra le raccomandazioni

8) al personale è precluso, tramite protezione con apposite password, l' accesso alle caselle di posta elettronica aziendali.

9) Qualora si dovesse assistere a qualsiasi comunicazione illecita, il consulente finanziario agirebbe sul momento, nel suo ruolo di controllore, per intervenire nella comunicazione con il cliente e rimuovere la confusione nella comunicazione.

Qualora uno dei precedenti punti dovesse mancare la circostanza è comunicata al cliente/clienti secondo le modalità previste dall' Art. 177 comma 4 della delibera n° 20307 della CONSOB.

Qualora qualsiasi danno fosse stato procurato o vi fosse il rischio che un danno venisse procurato al cliente da un qualsiasi comportamento illecito di cui ai punti precedenti, il consulente finanziario si attiverebbe per ripararlo o mitigarlo fornendo opportune raccomandazioni al cliente e informando al contempo il cliente che sono a sua disposizione i meccanismi di tutela dell' ACF (Arbitro per le Controversie Finanziarie) e del suo diritto a inoltrare esposti e segnalazioni all' OCF (Organismo di vigilanza e tenuta dell' albo unico dei Consulenti Finanziari).

### **3) CONFLITTI GENERABILI DA ACCORDI COMMERCIALI O DI OUTSOURCING DI SERVIZI STIPULABILI DAL CONSULENTE FINANZIARIO AUTONOMO**

Al consulente finanziario autonomo potrebbero potenzialmente essere proposti accordi commerciali o di outsourcing di servizi nei seguenti campi:

- prodotti finanziari emessi o collocati da intermediari finanziari abilitati o addirittura non abilitati
- servizi di investimento da parte di intermediari abilitati o addirittura non abilitati
- altri servizi o prodotti non finanziari, accessori o altro

Essendo che accordi commerciali o di outsourcing stipulati dal consulente finanziario potrebbero confliggere con gli interessi dei clienti sotto i seguenti aspetti:

- pregiudicare l' indipendenza del consulente finanziario autonomo
- presentare costi maggiori, rischi maggiori o rendimenti minori o altre caratteristiche peggiorative rispetto agli strumenti finanziari o servizi alternativi a quelli oggetto dei potenziali accordi
- prevedere un vantaggio al consulente finanziario autonomo non trasferibile al cliente.

sono stabilite le seguenti **procedure e misure**:

- 1) il consulente finanziario autonomo non stipula nessun accordo che possa essere potenzialmente lesivo degli interessi dei clienti.

Qualora il precedente punto dovesse mancare la circostanza è comunicata al cliente/clienti secondo le modalità previste dall' Art. 177 comma 4 della delibera n° 20307 della CONSOB

#### **4) CONFLITTI GENERABILI DALLA FUNZIONE DI MARKETING O PROMOZIONE DEL SERVIZIO**

La funzione di marketing e di comunicazione delle caratteristiche del servizio è una funzione utile per far comprendere in via preliminare al potenziale cliente le caratteristiche del servizio prestato.

Essendo che l' esercizio di tale funzione:

- potrebbe potenzialmente avvantaggiare il consulente finanziario autonomo portando più clienti allo stesso e aumentarne dunque il potenziale business
- le caratteristiche del servizio finanziario e la sua adeguatezza generale nei confronti dei clienti potrebbero potenzialmente essere falsate dalla comunicazione di marketing

sono stabilite le seguenti **misure**:

1) il personale da adibire al marketing è adeguatamente addestrato a fornire informazioni che sono chiare corrette e non fuorvianti e fornite sulla base degli Artt. 162, 165, 169, 170, 173, 174 e 175 della delibera n° 20307 della CONSOB

2) ogni comunicazione è personalmente vagliata da consulente finanziario autonomo prima di “uscire”

3) qualora venisse assegnata in outsourcing (a soggetti terzi) una parte della comunicazione, il materiale da fornire sarebbe preventivamente vagliato dal consulente finanziario autonomo e la comunicazione sarebbe oggetto di controllo e di eventuale richiesta di modifica qualora non riscontrabili le caratteristiche di cui al punto 1).

Qualora uno dei precedenti punti dovesse mancare la circostanza è comunicata al cliente/clienti secondo le modalità previste dall’ Art. 177 comma 4 della delibera n° 20307 della CONSOB

Il personale è messo a conoscenza del presente documento e dei divieti in esso riportati.

Qualora le misure sopra adottate non siano in grado di assicurare che il rischio di nuocere agli interessi di uno o più clienti sia evitato , il cliente o i clienti i cui interessi sono minacciati vengono informati:

- 1) della natura e/o delle fonti dei conflitti di interessi;
- 2) delle misure adottate per mitigare il rischio di conflitto di interessi.

A tal fine, nel più breve tempo possibile da quando la circostanza che genera in conflitto di interessi viene conosciuta viene inviata una e-mail all’ indirizzo del cliente secondo il seguente modello:

Gent.le Cliente,

nonostante le misure intraprese per evitare una situazione di conflitto di interessi, La informiamo che .....

Pertanto La informiamo, in ottemperanza all’ Art . 177 del Regolamento CONSOB n° 20307 del 15 febbraio 2018 (c.d. Regolamento intermediari) che non è garantito

.....

Abbiamo adottato, al fine di risolvere il conflitto di interessi, le seguenti misure:

.....

Ci teniamo a disposizione per ogni chiarimento in merito a questo indirizzo e-mail e ai nostri recapiti telefonici:

Tel. Fisso: 010/4077133  
Tel. Mobile: 3336156788

Cordialmente  
Fabio Pioli

### **TENUTA REGISTRO**

E' tenuto presso la sede un registro fisico in cui vengono riportate, per data di accadimento e data di registrazione:

- le situazioni in cui sia sorto o sia esistito rischio di insorgenza di un conflitto di interesse.
- La natura e la fonte del conflitto di interesse;
- I clienti coinvolti;
- la circostanza di aver inviato la comunicazione di cui all' Art. 177.
- il testo della comunicazione
- le misure adottate per la gestione del conflitto di interesse.
- Gli esiti di tali misure