Norme di Banca Mediolanum

Fascicolo informativo relativo al conto corrente destinato alle Persone Giuridiche

29 Ottobre 2026

BANCA mediolanum

Indice

Parte Prima 2

Glossario 3

Parte Seconda 14

Sezione A1 – Informativa precontrattuale sulla banca e sui servizi di investimento prestati 15

I. Documento informativo su Banca Mediolanum S.p.A., sui servizi di investimento prestati, sui sistemi di indennizzo e garanzia 15

II. Informativa concernente la salvaguardia degli strumenti finanziari e delle somme di denaro della clientela 19

III. Informativa sulla classificazione della clientela 21

IV. Policy di gestione dei conflitti di interesse nei confronti della clientela relativi alla distribuzione di prodotti e servizi 21

V. Informazioni sui costi e sugli oneri 33

VI. Incentivi: compensi forniti o ricevuti a/da terzi in relazione ai servizi di investimento prestati dalla banca 33

VII. Accordi con società prodotto: contributi per attività info formative e sviluppo supporti digitali di carattere informativo 33

VIII. Strategia di esecuzione e trasmissione degli ordini 34

IX. Informativa sugli strumenti finanziari 41

X. Documento informativo sulle principali regole di comportamento del consulente finanziario abilitato all'offerta fuori sede nei confronti dei clienti o dei potenziali clienti (Allegato Numero 4 RI) 47

XI. Informazioni di base sulla protezione dei depositi (ai sensi dell'articolo 3, Comma 3, Decreto Legislativo 15.02.2016 Numero 30) 48

XII. Informazioni preliminari relative ai servizi di pagamento via internet 49

XIII. Scambi di informazioni ai sensi della direttiva UE 2018/822 c.d. "DAC6" 51

Sezione A2 – Informativa precontrattuale sulla banca e sui servizi bancari prestati 52

Le Guide pratiche della Banca d'Italia 52

I. Informativa sui servizi di pagamento 70

Sezione A3 80

I. Informativa sul trattamento dei dati personali 80

II. Informativa in materia di Trattamento dei dati personali – Bancomat S.p.A. 84

III. Informativa ai sensi della vigente normativa in materia di dati personali (Regolamento UE 2016/679) e ai sensi dell'articolo 6 del Codice di Condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti 84

IV. Informativa in materia di trattamento dei dati personali – Carta di debito internazionale Nexi Debit 86

Parte Prima

Glossario

Account Information Service Provider (AISP): Terza Parte che presta il Servizio di Account Information Service (AIS).

Account Information Service (AIS): servizio fornito tramite un Account Information Service Provider (AISP) attraverso cui il pagatore, avente conto accessibile online, può ottenere, grazie ad una piattaforma online, un'informativa completa su tutti i propri conti di pagamento, anche se intrattenuti con molteplici prestatori di servizi di pagamento.

Annuncio pubblicitario: indica tutti i messaggi, in qualsiasi forma diffusi, aventi natura promozionale, e ogni altra documentazione non personalizzata avente la funzione di rendere note le condizioni dell'offerta di uno o più operazioni o servizi alla potenziale clientela. Non rientrano nella definizione di annuncio pubblicitario le comunicazioni relative a prodotti non ancora commercializzati.

Apertura di credito o Fido: indica la concessione di somme di denaro in Conto Corrente che la Banca ritenga eventualmente di effettuare a favore del Cliente.

Applicazione Mobile (anche denominata App o App Mobile) **della Banca:** indica un'applicazione software della Banca (esempio Mediolanum App) dedicata a dispositivi di tipo mobile, per esempio tablet o smartphone, che il Cliente installa e utilizza sul proprio Device.

Arbitro Bancario Finanziario (ABF): indica un organismo indipendente e imparziale al quale il Cliente può rivolgersi – dopo aver tentato di risolvere il problema direttamente con la Banca – in caso di controversie con la Banca riguardanti Servizi Bancari, come ad esempio i Conti Correnti, i mutui ed i prestiti personali. L'Arbitro Bancario Finanziario può decidere sulle controversie di valore fino a 200.000 euro, se il Cliente chiede una somma di denaro; senza limiti di importo, in tutti gli altri casi. Le decisioni dell'Arbitro Bancario Finanziario non sono vincolanti, ma se la Banca non le rispetta, il suo inadempimento è reso pubblico. L'Arbitro Bancario Finanziario offre un'alternativa stragiudiziale rispetto al ricorso al giudice; tuttavia, se il Cliente non rimane soddisfatto delle decisioni dell'Arbitro Bancario Finanziario, può comunque rivolgersi al giudice.

Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF): indica l'Organismo istituito dalla Consob con Delibera numero 19602 del 4 maggio 2016, competente a dirimere le controversie fra investitori ed Intermediari del valore complessivo non superiore ad euro 500.000,00 (cinquecentomila), relative alla violazione da parte di questi ultimi degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza previsti nei confronti degli investitori nell'esercizio delle attività disciplinate nella parte II del TUF, incluse le Controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del Regolamento (UE) numero 524/2013. L'ACF sostituisce:

1) l'Ombudsman – Giurì Bancario e
2) la Camera di Conciliazione ed Arbitrato presso la Consob. Il diritto di ricorrere all'ACF è irrinunciabile, gratuito e sempre esercitabile anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale contenute nel Contratto. Per presentare un ricorso all'Arbitro per le Controversie Finanziarie o avere maggiori informazioni sulle modalità di svolgimento della procedura è disponibile il sito: www.acf.consob.it.

Area (Co.Re. Banking): indica l'area del sito Internet a cui il Cliente accede, in maniera riservata e protetta, previa digitazione di appositi codici di identificazione, per l'utilizzo del Servizio di Home Banking denominato Co.Re. Banking di cui alla Sezione CI bis del Fascicolo Contrattuale.

ATM: indica gli sportelli automatici delle banche.

Banca: indica Banca Mediolanum S.p.A.

BCE: indica la Banca Centrale Europea.

BEI: indica la Banca Europea per gli Investimenti.

Bollettino Bancario: indica un Servizio di Pagamento simile al MAV, con la differenza che l'invio del Bollettino Bancario al Cliente Pagatore è fatta direttamente dal creditore, il creditore ne gestisce il relativo rapporto e deve provvedere a compilare integralmente il Bollettino Bancario con le indicazioni dell'Identificativo Unico e procedere alla codificazione con premarcatura in "OCRB" o "BarCode PDF 417".

Bonifico: indica il Servizio di Pagamento con cui un Cliente Pagatore può eseguire un'Operazione di Pagamento Attiva per trasferire una somma di denaro ad un beneficiario.

Capogruppo: indica Banca Mediolanum S.p.A., con sede legale in Via Ennio Doris – Palazzo Meucci, 20079 Basiglio (MI).

Card Issuer Service Provider (CISP): Terza Parte che presta il Servizio di Funds Checking e i servizi di pagamento basati su Carta.

Carta di debito: indica la Carta di Pagamento rilasciata dalla Banca per la fruizione dei servizi di cui alla Sezione C7.

CBILL: servizio che permette il pagamento di utenze domestiche e avvisi di pagamento PagoPA (come ad esempio multe e tributi, bollo auto, ticket sanitari, assicurazioni ecc.) disponibile attraverso il servizio di home banking.

Chiusura della Giornata Operativa: indica il momento di una Giornata Operativa nel quale è interrotta l'ordinaria attività della Banca.

Classificazione MiFID: indica la classificazione assegnata dalla Banca ai Clienti ai fini della prestazione dei Servizi di Investimento.

Cliente: indica qualsiasi soggetto, persona fisica o giuridica, che ha in essere un rapporto contrattuale o che intenda entrare in relazione con la Banca.

Cliente al Dettaglio: (nell'accezione da utilizzarsi con riferimento alla prestazione dei Servizi Bancari – confronta Fascicolo Contrattuale, Sezione C) indica – ai sensi delle disposizioni riguardanti la "Trasparenza delle Operazioni e dei Servizi Bancari e Finanziari" emesse dalla Banca d'Italia in data 29 luglio 2009:

- i Consumatori;
- le persone fisiche che svolgono attività professionale o artigianale;
- gli enti senza finalità di lucro;
- le imprese che occupano meno di 10 addetti e realizzano un fatturato annuo o un totale di bilancio annuo non superiori a 2 milioni di euro.

Cliente al Dettaglio "MiFID": (nella accezione da utilizzarsi nella prestazione dei Servizi di Investimento – confronta Fascicolo Contrattuale, Sezione B) indica, ai sensi della MiFID, un Cliente che non sia Cliente Professionale "MiFID". Al Cliente al Dettaglio "MiFID" è riservata la massima tutela per quanto riguarda l'ampiezza delle informazioni che la Banca deve fornire, l'effettuazione delle verifiche di "adeguatezza" e di "appropriatezza" dei servizi richiesti/offerti e delle operazioni poste in essere, l'esecuzione degli ordini in strumenti finanziari alle condizioni più favorevoli (c.d. best execution).

Cliente Beneficiario: indica il Cliente, quando è destinatario dei fondi oggetto di un'Operazione di Pagamento.

Cliente Pagatore: indica il Cliente che autorizza l'addebito di un'Operazione di Pagamento sul proprio Conto Corrente, sia nel caso in cui l'Ordine di Pagamento provenga dal medesimo soggetto, sia nel caso in cui l'Ordine di Pagamento provenga dal Cliente Beneficiario dello stesso o per il suo tramite.

Cliente Professionale "MiFID": (nella accezione da utilizzarsi nella prestazione dei Servizi di Investimento – confronta Fascicolo Contrattuale, Sezione B) indica i clienti professionali privati individuati dalla Consob con proprio regolamento ed i clienti professionali pubblici individuati dal Ministero dell'economia e delle finanze con proprio regolamento, ai sensi di quanto previsto dall'articolo 6, commi, 2-quinquies e 2-sexies del TUF).

Codice del Consumo: indica il Decreto Legislativo 6 settembre 2005, numero 206 e sue successive modificazioni.

Codice delle Assicurazioni Private o "CAP": indica il Decreto Legislativo 7 settembre 2005, numero 209 e sue successive modificazioni.

Codice One Time Password (o "Codice OTP"): indica un codice numerico o alfanumerico riservato, ad uso esclusivo del Cliente, generato di volta in volta in tempo reale Tale codice OTP può essere:

– generato dalla Banca su richiesta del Cliente ed inviato a quest'ultimo tramite SMS ("Short Message Service") al numero di cellulare comunicato dal Cliente alla Banca; oppure
– generato per mezzo di un dispositivo, nella esclusiva disponibilità del Cliente, denominato "Token" (fisico o virtuale).

Codice PAN (Permanent Account Number): indica un codice a 16 cifre indicante univocamente la Carta di debito.

Condizioni Generali: indica le Condizioni generali relative al rapporto Banca-Cliente, riportate nella Parte II, Sezione A del Fascicolo Contrattuale.

Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento: indica le norme che disciplinano l'emissione di ogni specifico Strumento di Pagamento e l'erogazione di ogni specifico Servizio di Pagamento, a debito o credito del Conto Corrente.

Condizioni Speciali: indica le condizioni caratteristiche di ciascun Servizio.

Consulente Finanziario abilitato all'offerta fuori sede (anche "Consulente Finanziario"): indica la persona fisica iscritta all'albo di cui all'Articolo 31 TUF, e che esercita professionalmente l'offerta fuori sede come dipendente, agente o mandatario della Banca.

Consumatore: indica la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.

Contactless (senza contatto): indica la tecnologia che permette di utilizzare una carta di pagamento semplicemente avvicinandola al POS, senza richiedere l'inserimento della carta stessa nel terminale.

Conti: indica congiuntamente il Conto Corrente e il Deposito Titoli.

Conto Accessorio: indica il conto corrente accessorio in divisa "dollaro USA" acceso dal Cliente presso la Banca per operare su mercati USA.

Conto Corrente: indica il conto corrente in euro accesso dal Cliente presso la Banca.

Conto di Pagamento: indica qualsiasi conto detenuto da uno o più utilizzatori presso un Prestatore di Servizi di Pagamento per l'esecuzione di Operazioni di Pagamento.

Contratto: indica il complesso della documentazione (cioè "Modulo di apertura rapporti", "Foglio Informativo", "Documento di Sintesi", "Fascicolo Contrattuale") contenente la disciplina che regola la prestazione dei Servizi Bancari e dei Servizi di Investimento.

Data Valuta: indica la data di riferimento utilizzata da un Prestatore di Servizi di Pagamento per il calcolo degli interessi ai fondi addebitati o accreditati su un Conto di Pagamento.

Default Fund: indica il fondo di garanzia istituito dalla Cassa Compensazione e Garanzia S.p.A. e costituito dall'insieme dei versamenti dei partecipanti diretti ai comparti derivati e azionario di Borsa Italiana S.p.A. e al comparto obbligazionario MTS (comparto relativo a contratti su Strumenti Finanziari non derivati gestito dalla Cassa di Compensazione e Garanzia S.p.A.). Il Default Fund è finalizzato ad indennizzare gli investitori che abbiano subito eventuali danni inerenti le attività di settlement/regolamento delle operazioni di investimento in titoli.

Deposito Titoli: indica, a fronte di una richiesta del Cliente, il conto deposito titoli aperto automaticamente dalla Banca e dalla stessa attivato contestualmente alla prima operazione in titoli effettuata dal Cliente.

Device: indica i dispositivi di tipo mobile (per esempio smartphone o tablet) di esclusiva disponibilità del Cliente e che, se dotati dei requisiti di volta in volta stabiliti dalla Banca, permettono al Cliente stesso, interagendo con le Applicazioni Mobili messe a disposizione dalla Banca medesima (per esempio Mediolanum App), di effettuare operazioni di natura informativa e/o dispositiva (esempio di pagamento – anche NFC qualora tale modalità venisse messa in futuro a disposizione del Cliente) nonché di fruire di servizi specifici.

Documento di Sintesi: indica il documento che riporta in maniera personalizzata le condizioni economiche pubblicizzate nel Foglio Informativo relativo allo specifico tipo di Servizio Bancario prestato al Cliente.

ESG: Environmental, Social e Governance indica attraverso le iniziali delle parole (ambiente, sociale e governance) una serie di aspetti di valutazione riferiti alla sfera non finanziaria utili a giudicare la sostenibilità degli investimenti, in un'ottica di valutazione complessiva di un'attività o un'impresa.

Euro: indica la moneta avente corso legale nell'Area dell'euro.

Family Banker: indica la persona fisica in possesso della qualifica di Consulente Finanziario abilitato all'offerta fuori sede di cui all'Articolo 31 del TUF nonché di intermediario assicurativo iscritto alla Sezione E) del registro di cui all'Articolo 109 del CAP, che opera per conto della banca.

Fascicolo Contrattuale: indica il documento che contiene le norme che regolano i Servizi.

Fascicolo Informativo: indica il documento che riporta l'informativa precontrattuale sulla Banca e sui Servizi.

Fattori di Esecuzione: indica i fattori, individuati dalla Banca, che possono influire sulla esecuzione degli ordini del Cliente nell'ambito della prestazione dei Servizi di Ricezione e Trasmissione ordini nonché di raccolta ed esecuzione di ordini e negoziazione.

Fattori di sostenibilità: ai sensi dell'Articolo 2, paragrafo 24 del SFDR, indica le problematiche ambientali, sociali e concernenti il personale, il rispetto dei diritti umani e le questioni relative alla lotta alla corruzione attiva e passiva.

FMI: indica il Fondo Monetario Internazionale.

Foglio Informativo: indica il documento che riporta informazioni sulla Banca, sulle condizioni e sulle principali caratteristiche dei Servizi Bancari prestati al Cliente.

Fondo di Garanzia: indica il Fondo di Garanzia per i Risparmiatori e gli Investitori istituito dal Decreto Legislativo 179/2007, destinato all'indennizzo dei danni patrimoniali causati dalla violazione, accertata con sentenza passata in giudicato, o con lodo arbitrale non più impugnabile, delle norme che disciplinano le attività di cui alla Parte II del TUF.

Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi (FIDT): è un consorzio di diritto privato tra banche riconosciuto dalla Banca d'Italia, cui aderiscono le banche italiane diverse da quelle di credito cooperativo, avente lo scopo di garantire i depositanti delle consorziate entro i limiti previsti (euro 100.000,00 per depositante) in conformità alle disposizioni di legge nonché allo Statuto del Fondo stesso, nei casi di liquidazione coatta amministrativa e amministrazione straordinaria.

Fondo Nazionale di Garanzia: indica il fondo istituito a tutela degli investitori dall'Articolo 15 della legge numero 1/1991. Il Fondo Nazionale di Garanzia indennizza gli investitori, entro i limiti di importo massimo complessivo per ciascun investitore di 20.000 euro, per i crediti derivanti dalla prestazione dei Servizi di Investimento e del Servizio Accessorio di custodia e amministrazione degli Strumenti Finanziari nei confronti degli intermediari nei casi di liquidazione coatta amministrativa, di fallimento o di concordato preventivo degli intermediari medesimi.

Funds Checking (controllo della disponibilità dei fondi): servizio fornito tramite CISP (Card Issuer Service Provider) che prevede la possibilità per il CISP, ovvero il prestatore di servizi di pagamento basati su carta, di venire a conoscenza della disponibilità dei fondi presso il conto dell'utente, prima dell'esecuzione del pagamento.

Giornata Operativa: indica qualsiasi giorno feriale in cui gli sportelli della Banca o, se del caso, della filiale interessata, sono regolarmente aperti e forniscono servizi alla clientela e in cui la Banca può regolare le Operazioni di Pagamento (come di seguito definite) sul sistema interbancario.

Gruppo Bancario Mediolanum: indica, collettivamente, Banca Mediolanum S.p.A. e le società bancarie, finanziarie e strumentali da questa controllate ai sensi dell'Articolo 60, Decreto Legislativo 1 settembre 1993, numero 385.

Gruppo Mediolanum o Gruppo o Conglomerato Finanziario Mediolanum: indica, collettivamente, Banca Mediolanum S.p.A., unitamente alle società che rientrano nel perimetro di consolidamento di quest'ultima, ai sensi dell'Articolo 93, TUF (delle quali fanno parte anche le società appartenenti al Gruppo Bancario Mediolanum).

Identificativo Unico: indica la combinazione di lettere o di numeri o simboli che il Cliente deve fornire alla Banca per identificare in modo certo il beneficiario di un'Operazione di Pagamento o il suo Conto di Pagamento.

Informazioni e Condizioni Obbligatorie: indica le informazioni e le condizioni relative ai singoli Servizi di Pagamento che sono fornite al Cliente prima della sottoscrizione del Contratto e, successivamente, ogni volta in cui il Cliente ne faccia richiesta alla Banca.

Investimenti sostenibili: ai sensi dell'Articolo 2, paragrafo 17 del SFDR, si definisce sostenibile l'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 o un investimento in un'attività economica che contribuisce 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 e che le imprese che beneficiano di tali investimenti rispettino prassi di buona governance, in particolare per quanto riguarda strutture di gestione solide, relazioni con il personale, remunerazione del personale e rispetto degli obblighi fiscali.

Investimenti ecosostenibili: Si definisce ecosostenibile, secondo il Regolamento (UE) 2020/852 (c.d. Regolamento Taxonomy) l'investimento in un'attività economica se questa:

a) contribuisce in modo sostanziale al raggiungimento di uno o più degli obiettivi ambientali seguenti:
   – la mitigazione dei cambiamenti climatici
   – l'adattamento ai cambiamenti climatici
   – l'uso sostenibile e la protezione delle acque e delle risorse marine
   – la transizione verso un'economia circolare
   – la prevenzione e la riduzione dell'inquinamento
   – la protezione e il ripristino della biodiversità e degli ecosistemi;
b) non arreca un danno significativo a nessuno degli obiettivi ambientali elencati alla lettera a)
c) è svolta nel rispetto delle garanzie minime di salvaguardia ovvero nel pieno rispetto dei diritti umani, e dei lavoratori come sanciti dalle principali convenzioni internazionali in materia; e
d) è conforme ai criteri di vaglio tecnico fissati dalla Commissione Europea.

Internalizzatore Sistematico: indica un intermediario che in modo organizzato, frequente e sistematico negozia per conto proprio, eseguendo gli ordini ricevuti al di fuori di un Mercato Regolamentato o di un Sistema Multilaterale di Negoziazione, ponendosi in contropartita diretta.

Legge Assegni: indica il R.D. 21 dicembre 1933, numero 1736 e sue successive modificazioni.

Legge cambiaria: indica il R.D. 14 dicembre 1933, numero 1669 e sue successive modificazioni.

Liquidity Provider: indica intermediari ed emittenti che forniscono liquidità al mercato, attraverso la disponibilità continua a negoziare in conto proprio, proponendo prezzi da essi definiti.

Locale aperto al pubblico o Dipendenza: indica la succursale dell'intermediario (come definita nell'Articolo 4 del Regolamento UE numero 575/2013 del 26 giugno 2013 relativo ai requisiti prudenziali per gli enti creditizi e le imprese di investimento) e qualunque locale dell'intermediario adibito al ricevimento del pubblico per le trattative e la conclusione di contratti, anche se l'accesso è sottoposto a forme di controllo.

Mediolanum App: indica l'applicazione di Banca Mediolanum attraverso la quale il Cliente può interagire con la stessa, disponendo ad esempio operazioni di pagamento (anche in modalità NFC), oppure visualizzare informazioni relative alla Carta di Debito (per esempio ultimi movimenti, disponibilità residua ecc.). Tale applicazione dovrà essere scaricata ("download") e installata dal Cliente sul proprio Device (se compatibile), qualora il Cliente intenda dunque fruire – tramite il Device stesso – anche degli specifici servizi.

Mercato Regolamentato: indica, ai sensi dell'Articolo 1, comma 1, lettera w-ter), TUF, un sistema multilaterale che consente o facilita l'incontro, al suo interno e in base a regole non discrezionali, di interessi multipli di acquisto e di vendita di terzi relativi a strumenti finanziari, ammessi alla negoziazione conformemente alle regole del mercato stesso, in modo da dare luogo a contratti, e che è gestito da una società di gestione, è autorizzato e funziona regolarmente.

Micro-Impresa: indica la persona giuridica che possiede i requisiti previsti dall'Articolo 2 dell'allegato alla Raccomandazione della Commissione Europea del 6 maggio 2003, numero 2003/361/CE, ovvero i requisiti individuati con decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze, attuativo delle misure adottate dalla Commissione Europea ai sensi dell'Articolo 84, lettera b) della Direttiva 2007/64/CE.

MiFID: indica, per semplicità, la Direttiva 2014/65/UE (c.d. MiFID II) ed ogni ulteriore connesso Regolamento o Direttiva.

Modulo di apertura rapporti: indica il modulo che il Cliente compila e firma per accettare la proposta della Banca.

Moneta Elettronica: ha il significato indicato dall'Articolo 1, comma 2, lettera h-ter), TUB o da qualsiasi altra disposizione che dovesse di tempo in tempo modificare o integrare tale articolo.

NFC (Near Field Communication): indica la tecnologia che fornisce connettività wireless a corto raggio e che consente funzioni di pagamento "in prossimità" tramite l'interazione elettromagnetica di un Device appositamente configurato con i POS abilitati, secondo le specifiche di funzionamento definite dai diversi circuiti di pagamento.

Nickname: indica il codice alfanumerico scelto dal Cliente per l'accesso al Servizio di Banca Diretta, in luogo del Codice Cliente, ovvero congiuntamente ad esso.

Offerta fuori sede: indica l'offerta (ossia la promozione, e il collocamento, la conclusione di contratti relativi a operazioni e servizi bancari e finanziari) svolta in luogo diverso dalla sede o dalle dipendenze dell'intermediario.

OICR: indica gli Organismi di Investimento Collettivo del Risparmio che identificano i fondi comuni di investimento aperti e chiusi e le SICAV.

Operazione di Pagamento: indica il complesso di attività disposte dal pagatore o dal beneficiario per versare, trasferire prelevare fondi per il tramite della Banca.

Operazione di Pagamento Attiva: indica l'Operazione di Pagamento disposta dal Cliente Pagatore quale, ad esempio:

(i) bonifico;

(ii) SEPA Credit Transfer (SCT);
(iii) giroconto (trasferimento di fondi tra conti intestati alla medesima persona ed entrambi intrattenuti presso la stessa banca);
(iv) MAV (Incasso Mediante Avviso);
(v) RI.BA. (Ricevuta Bancaria);
(vi) bollettino bancario;
(vii) disposizione di pagamento ripetitiva.

Operazione di Pagamento Passiva: indica l'Operazione di Pagamento disposta dal Cliente Beneficiario o da un terzo beneficiario delle stesse o per il suo tramite quale, ad esempio,
(i) RID; e
(ii) SEPA Direct Debit (SDD).

Orario Limite: indica gli orari di una qualsiasi Giornata Operativa oltre i quali la Banca può considerare un Ordine di Pagamento come ricevuto nella Giornata Operativa immediatamente successiva a quella in cui tale ordine è effettivamente ricevuto.

Ordine di Pagamento: indica l'istruzione di un pagatore di un beneficiario a un Prestatore di Servizi di Pagamento di eseguire un'Operazione di Pagamento.

Pagamento mediante Avviso o MAV: indica un Servizio di Pagamento con cui un soggetto incarica la Banca di incassare un credito che vanta nei confronti di un altro soggetto. La Banca del creditore (banca assuntrice) provvede all'invio di un avviso al Cliente Pagatore. Il pagamento da parte del Cliente Pagatore può essere effettuato presso qualunque sportello bancario (banca esattrice) e, in alcuni casi, anche presso gli uffici postali.

Payment Initiation Service (PIS): indica il servizio fornito tramite un Payment Initiation Service Provider (PISP) che si frappone tra il pagatore ed il suo conto di pagamento online, avviando il pagamento a favore di un terzo beneficiario.

Payment Initiation Service Provider (PISP): indica la Terza Parte che presta il Servizio di Payment Initiation Service (PIS).

POS (Point of Sale): indica il terminale collocato presso gli Esercenti, per l'accettazione dei pagamenti di beni e servizi effettuati con le Carte di debito, di credito e prepagate.

Prestatore di Servizi di Pagamento: indica un soggetto autorizzato a prestare Servizi di Pagamento ed effettuare Operazioni di Pagamento, ivi espressamente inclusa la Banca.

Preferenze di sostenibilità: sono raccolte tramite il questionario "Profilo di Consulenza Personalizzato" (in seguito anche "PCP") e riflettono l'importanza che il cliente attribuisce agli aspetti ESG, ovvero environmental, social e di governance (ambientali, sociali e di buon governo) nella scelta degli investimenti. Esprimendo le proprie preferenze, il cliente indica se e in che misura desidera integrare nel proprio portafoglio strumenti finanziari che presentano caratteristiche di sostenibilità. Può altresì esplicitare preferenze di dettaglio riguardo una percentuale minima di investimenti ecosostenibili, una percentuale minima di investimenti sostenibili o la presenza di strumenti finanziari che considerino i principali effetti negativi degli investimenti sui fattori di sostenibilità (PAI). Le preferenze di sostenibilità espresse dal cliente vengono tenute in considerazione nella formulazione della proposta di investimento.

Principali effetti negativi sui fattori di sostenibilità (c.d. Principal Adverse Impact o, in breve, PAI): Le decisioni e le consulenze in materia di investimenti potrebbero generare o contribuire alla generazione di impatti negativi – significativi o potenzialmente significativi – sui fattori di sostenibilità (ambientali, sociali o di governance), o esservi direttamente connesse. Per «principali effetti negativi» si dovrebbero intendere gli effetti delle decisioni di investimento e delle consulenze in materia di investimenti che determinano incidenze negative sui fattori di sostenibilità. I PAI sono elencati nei "Regulatory Technical Standard" (RTS) al Regolamento SFDR e sono differenziati per le tematiche: ambientali e sociali e suddivisi in obbligatori e opzionali.

Prodotti di Gruppo: indica i Prodotti Finanziari e Servizi di Investimento
(i) emessi/prestati dalla Banca e collocati/distribuiti dalla Banca;
(ii) emessi/prestati da società del Gruppo e collocati/distribuiti dalla Banca;
(iii) emessi/prestati da terzi in via esclusiva per i Clienti della Banca in virtù di apposito accordo con la medesima e collocati/distribuiti dalla stessa Banca.

Prodotti di Terzi: indica i Prodotti Finanziari e Servizi di Investimento diversi dai Prodotti di Gruppo e dai Prodotti di Terzi in Collocamento.

Prodotti di terzi in Collocamento: indica i Prodotti di Terzi che sono oggetto di convenzione di collocamento/distribuzione fra la Banca e le relative Società che emettono/prestano il prodotto/servizio.

Prodotto di investimento assicurativo: indica un prodotto assicurativo che presenta una scadenza o un valore di riscatto e in cui tale scadenza o valore di riscatto è esposto in tutto o in parte, in modo diretto o indiretto, alle fluttuazioni del mercato.

Prodotto Finanziario: indica, ai sensi dell'Articolo 1, comma 1, lettera u), TUF, uno Strumento Finanziario e ogni altra forma di investimento di natura finanziaria. Non costituisce Prodotto Finanziario un deposito bancario o postale non rappresentato da Strumenti Finanziari.

Prodotto Finanziario a Complessità Molto Elevata: ai sensi delle vigenti indicazioni della Consob in materia (confronta Comunicazione numero 0097996/14 del 22/12/2014), sono considerati "prodotti a complessità molto elevata":
(i) **prodotti finanziari derivanti da operazioni di cartolarizzazione di crediti o di altre attività (per esempio Asset Backed Securities);**
(ii) **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 [per esempio Contingent Convertible Notes, prodotti finanziari qualificabili come additionaltier 1 ai sensi dell'Articolo 52 del Regolamento UE numero 575/2013 (c.d. "CRR")];**

(iii) **prodotti finanziari credit linked (esposti ad un rischio di credito di soggetti terzi);**
(iv) **strumenti finanziari derivati di cui all'Articolo 1, comma 2, lettere da d) a j) del TUF, non negoziati in trading venues, con finalità diverse da quelle di copertura;**
(v) **prodotti finanziari strutturati, non negoziati in trading venues, il cui pay-off non rende certa l'integrale restituzione a scadenza del capitale investito dal cliente;**
(vi) strumenti finanziari derivati diversi da quelli di cui al punto iv;
(vii) prodotti finanziari con pay-off legati ad indici che non rispettano gli Orientamenti ESMA del 18 dicembre 2012 relativi agli ETF;
(viii) obbligazioni perpetue;
(ix) OICR c.d. alternative;
(x) prodotti finanziari strutturati, negoziati in trading venues, il cui pay-off non rende certa l'integrale restituzione a scadenza del capitale investito dal cliente;
(xi) prodotti finanziari con leva maggiore di 1;
(xii) UCITS di cui all'Articolo 36 del Regolamento UE numero 583/2010 nonché polizze di ramo III o V con analoghe caratteristiche.

Prodotto finanziario SFDR:
a) un portafoglio gestito;
b) un fondo di investimento alternativo (FIA);
c) un IBIP;
d) un prodotto pensionistico;
e) uno schema pensionistico;
f) un OICVM; oppure
g) un prodotto pensionistico individuale paneuropeo (PEPP).

Profilatura: indica l'attività con la quale la Banca acquisisce dal Cliente le informazioni necessarie alla Classificazione del Cliente ai fini della prestazione dei Servizi di Investimento, alla Valutazione di Adeguatezza ed alla Valutazione di Appropriatezza.

Proposta: indica la proposta di adesione ai Servizi che è formulata dalla Banca ed è composta da:
(i) Modulo di apertura rapporti,
(ii) Fascicolo Contrattuale (materialmente allegato al predetto Modulo),
(iii) Foglio/i Informativo/i relativo/i al/ai Servizio/i Bancario/i offerto al Cliente,
(iv) Documento di Sintesi.

PSD2: indica la Direttiva UE 2015/2366 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, che modifica le direttive 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e il Regolamento (UE) numero 1093/2010, e abroga la direttiva 2007/64/CE (c.d. "PSD").

QI Agreement: indica l'accordo stipulato tra l'autorità fiscale americana (IRS – Internal Revenue Service) e un intermediario estero, che opera sul mercato statunitense. Attraverso tale accordo l'intermediario assume l'obbligo di operare, sotto la propria responsabilità, le ritenute convenzionali più favorevoli ai soggetti sottoscrittori non residenti in USA, garantendo a questi ultimi l'anonimato. L'intermediario si impegna a rispettare determinati obblighi, concernenti principalmente l'individuazione ed identificazione con la modulistica/documentazione prevista dei beneficiari effettivi del reddito di fonte USA e le categorie di reddito da questi percepiti e rimane soggetto al potere di controllo da parte dell'autorità fiscale americana, attraverso verifiche condotte direttamente sull'intermediario da ispettori individuati nell'ambito dell'accordo stesso.

Rating ESG: Metrica di misurazione della resilienza di un'attività economica/di un prodotto finanziario rispetto ai rischi ambientali, sociali e di governance che risultano finanziariamente materiali. Questo Il Rating ESG si esprime attraverso una scala di valori di cui AAA rappresenta il più elevato in termini di resilienza dell'attività economica/del prodotto finanziario rispetto a rischi e opportunità di natura ambientale, sociale e di governance; mentre il valore CCC rappresenta il livello più basso.

RTS: "Regulatory technical standards", elaborati dalle Autorità Esas (Eba, Esma ed Eiopa) e contenuti nel Regolamento delegato (UE) 2022/1288 della Commissione del 6 aprile 2022 che integra il regolamento UE 2019/2088 (SFDR) per quanto riguarda le norme tecniche di regolamentazione (RTS).

Rapporti collegabili al Servizio Co.Re. Banking: indica tutti i rapporti di conto corrente in essere presso la Banca e intestati al Cliente.

Rapporti collegati e utilizzabili nel Servizio Co.Re. Banking: indica i rapporti di conto corrente che il Cliente decide di collegare effettivamente al Servizio Co.Re. Banking.

RAV (ruoli mediante avviso): indica un tipo di bollettino utilizzato dai concessionari incaricati alla riscossione di somme iscritte a ruolo, come ad esempio le sanzioni per violazioni del codice della strada, le tasse sulle concessioni governative, sulla nettezza urbana, l'iscrizione agli albi professionali, ecc.

Reclamo: indica ogni atto con cui un Cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (ad esempio lettera, fax, e-mail) alla Banca un comportamento o un'omissione della stessa.

Regolamento Europeo: indica il Regolamento UE 2016/679.

Reportable Payments: indica il reddito di capitale di fonte statunitense.

Rete Distributiva: indica la rete di vendita della Banca composta dai Family Banker e dai dipendenti incaricati dalla stessa Banca della commercializzazione dei Prodotti Finanziari e/o della prestazione dei Servizi.

Ricevuta Bancaria o RI.BA.: indica un Servizio di Pagamento con cui il Cliente Beneficiario deposita presso la banca assuntrice un Ordine di Pagamento all'incasso per ottenere l'accredito di una somma sul proprio Conto Corrente. La Banca trasmette l'Ordine di Pagamento relativo alla RI.BA. alla banca domiciliataria della RI.BA. (banca pagatrice), la quale provvede a inviare un avviso di pagamento al debitore.

Rischio di sostenibilità: ai sensi dell'Articolo 2, paragrafo 22 del SFDR, indica un evento o una condizione di tipo ambientale, sociale o di governance che, se si verifica, può provocare un significativo impatto negativo effettivo o potenziale sul valore dell'investimento.

SEPA: indica la Single Euro Payments Area (Area Unica dei Pagamenti in euro), cioè l'area in cui i cittadini, le imprese, le pubbliche amministrazioni e gli altri operatori economici possono effettuare e ricevere pagamenti in euro, sia all'interno dei confini nazionali che fra i Paesi che ne fanno parte, secondo condizioni di base, diritti ed obblighi uniformi, indipendentemente dalla loro ubicazione all'interno della SEPA.

SEPA Credit Transfer o **SCT:** indica un Servizio di Pagamento attraverso cui la banca trasferisce una somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi SEPA. Il bonifico SEPA è utilizzabile dal Cliente a condizione che la Banca e la banca dell'altro soggetto coinvolto nell'Operazione di Pagamento aderiscano al SEPA Credit Transfer Scheme Rulebook. Il SEPA Credit Transfer può essere utilizzato per effettuare Operazioni di Pagamento singole e di massa (bulk payments) di qualunque importo.

SEPA Direct Debit o **SDD:** indica un Servizio di Pagamento simile al RID, con cui il Cliente Beneficiario dà un Ordine di Pagamento alla Banca di addebitare l'importo (in euro) indicato nell'SDD sul Conto Corrente del Debitore intrattenuto presso una qualsiasi altra banca operante sul territorio della SEPA – Single Euro Payments Area (Area Unica dei Pagamenti in euro) – cioè l'area in cui i cittadini, le imprese, le pubbliche amministrazioni e gli altri operatori economici possono effettuare e ricevere pagamenti in euro, sia all'interno dei confini nazionali che fra i Paesi che ne fanno parte, secondo condizioni di base, diritti ed obblighi uniformi, indipendentemente dalla loro ubicazione all'interno della SEPA. L'SDD è utilizzabile dal Cliente della Banca a condizione che quest'ultima e la banca dell'altro soggetto coinvolto nell'Operazione di Pagamento aderiscano al SEPA Direct Debit Scheme Rulebook.

Servizi: indica tutti congiuntamente i Servizi di Investimento, i Servizi Accessori e i Servizi Bancari, così come regolati nel Contratto.

Servizi Accessori: indica i seguenti servizi accessori rispetto alla prestazione dei Servizi di Investimento:
a) la custodia e amministrazione di Strumenti Finanziari e relativi servizi connessi;
b) la locazione di cassette di sicurezza;
c) la concessione di finanziamenti agli investitori per consentire loro di effettuare un'operazione relativa a Strumenti Finanziari, nella quale interviene il soggetto che concede il finanziamento;
d) la consulenza alle imprese in materia di struttura finanziaria, di strategia industriale e di questioni connesse, nonché la consulenza e i servizi concernenti le concentrazioni e l'acquisto di imprese;
e) i servizi connessi all'emissione o al collocamento di Strumenti Finanziari, ivi compresa l'organizzazione e la costituzione di consorzi di garanzia e collocamento;
f) la ricerca in materia di investimenti, l'analisi finanziaria o altre forme di raccomandazione generale riguardanti operazioni relative a strumenti finanziari;
g) l'intermediazione in cambi, quando collegata alla prestazione di Servizi e Attività di Investimento;
g-bis) le attività e i servizi individuati con regolamento del Ministro dell'economia e delle finanze, sentite la Banca d'Italia e la Consob, e connessi alla prestazione di Servizi e Attività di Investimento o Accessori aventi ad oggetto strumenti derivati.

Servizi Bancari: indica congiuntamente:
(i) il Servizio di Conto Corrente,
(ii) il Servizio di Banca Diretta,
(iii) il Servizio di Affidamento in Conto Corrente,
(iv) il Servizio di Deposito a custodia ed amministrazione,
(v) i Servizi di Pagamento. I Servizi Bancari sono regolati nella Sezione C del Fascicolo Contrattuale.

Servizi di Investimento: indica congiuntamente:
(i) Servizio di Consulenza;
(ii) Servizio di Negoziazione per conto proprio, di Esecuzione, di Ricezione e Trasmissione di ordini;
(iii) Servizio di Collocamento. I Servizi di Investimento sono regolati nella Sezione B del Fascicolo Contrattuale.

Servizio Co.Re. Banking: indica il Servizio reso disponibile dalla Banca ai Clienti persone giuridiche e disciplinato dalla Sezione CI Bis del Fascicolo Contrattuale.

Servizio di Banca Diretta: indica il Servizio che consente al Cliente di svolgere separatamente, tramite la rete telefonica, televisiva o telematica, le operazioni previste, con le modalità comunicate dalla Banca. Il Servizio di Banca Diretta è regolato nella Sezione CI del Fascicolo Contrattuale.

Servizio di Collocamento: indica il Servizio di Investimento di collocamento con o senza impegno irrevocabile nei confronti dell'emittente ed ha ad oggetto l'attività della Banca relativa all'offerta al Cliente degli Strumenti Finanziari, dei Servizi di Investimento e dei Prodotti Finanziari (inclusi Prodotti di investimento assicurativi), pro tempore offerti, promossi o collocati dalla Banca medesima attraverso le proprie strutture. Il Servizio di Collocamento è regolato nella Sezione B3 del Fascicolo Contrattuale.

Servizio di Consulenza: indica il Servizio di Investimento di consulenza in materia di investimenti, che consiste nel fornire al Cliente raccomandazioni personalizzate, dietro sua richiesta per iniziativa della Banca, riguardo a una o più operazioni di investimento relative

ad un determinato Strumento Finanziario, nonché la prestazione di consigli e/o raccomandazioni personalizzate con riferimento ad altri Prodotti Finanziari (inclusi Prodotti di investimento assicurativi) e/o Servizi di Investimento. Il Servizio di Consulenza è prestato dalla Banca su base non indipendente ed è regolato nella Sezione B2 del Fascicolo Contrattuale. La consulenza in materia di investimenti si ritiene fornita su base indipendente qualora l'intermediario che la presti:

a) valuti una congrua gamma di strumenti finanziari disponibili sul mercato, non limitata agli strumenti finanziari emessi o forniti dall'intermediario stesso o da entità che hanno con esso stretti legami da altre entità che hanno con l'intermediario rapporti legali o economici – come un rapporto contrattuale – tali da comportare il rischio di compromettere l'indipendenza della consulenza prestata;
b) non accetti e trattenga incentivi.

Servizio di Deposito Titoli: indica il Servizio in base al quale la Banca custodisce i titoli cartacei, mantiene la registrazione contabile degli Strumenti Finanziari dematerializzati, esige gli interessi ed i dividendi, verifica i sorteggi per l'attribuzione dei premi o per il rimborso del capitale, cura le riscossioni per conto del Cliente ed il rinnovo del foglio cedole e provvede alla tutela dei diritti inerenti ai titoli o Strumenti Finanziari immessi nel Deposito Titoli intestato al depositario. Il Servizio di Deposito Titoli è regolato nella Sezione C4 del Fascicolo Contrattuale.

Servizio di Negoziazione per conto proprio, di Esecuzione, di Ricezione e Trasmissione degli ordini: indica congiuntamente i Servizi di Investimento che consistono in:

(i) attività di acquisto e vendita di Strumenti Finanziari, in contropartita diretta ed in relazione a ordini di Clienti, nonché l'attività di market maker come prevista dall'Articolo 1, comma 5-quater, del TUF;
(ii) la esecuzione degli ordini dei Clienti;
(iii) la ricezione e la trasmissione di ordini dei Clienti, nonché l'attività consistente nel mettere in contatto due o più investitori, rendendo così possibile la conclusione di un'operazione fra loro (mediazione). Tali Servizi di Investimento sono regolati nella Sezione B4 del Fascicolo Contrattuale.

Servizio di Pagamento: indica le seguenti attività:

I) servizi che permettono di depositare il contante su un Conto di Pagamento nonché tutte le operazioni richieste per la gestione di un Conto di Pagamento;
2) servizi che permettono prelievi in contante da un Conto di Pagamento nonché tutte le operazioni richieste per la gestione di un Conto di Pagamento;
3) esecuzione di Ordini di Pagamento, incluso il trasferimento di fondi, su un Conto di Pagamento presso il Prestatore di Servizi di Pagamento dell'utilizzatore o presso un altro Prestatore di Servizi di Pagamento:
   – esecuzione di addebiti diretti, inclusi addebiti diretti *una tantum*;
   – esecuzione di Operazioni di Pagamento mediante carte di pagamento o dispositivi analoghi;
   – esecuzione di Bonifici, inclusi ordini permanenti;
4) esecuzione di Operazioni di Pagamento quando i fondi rientrano in una linea di credito accordata ad un utilizzatore di Servizi di Pagamento:
   – esecuzione di addebiti diretti, inclusi addebiti diretti *una tantum*;
   – esecuzione di Operazioni di Pagamento mediante carte di pagamento o dispositivi analoghi;
   – esecuzione di Bonifici, inclusi ordini permanenti;
5) emissione e/o acquisizione di Strumenti di Pagamento;
6) rimessa di denaro;
7) esecuzione di Operazioni di Pagamento ove il consenso del pagatore ad eseguire l'Operazione di Pagamento sia dato mediante un dispositivo di telecomunicazione digitale o informatico e il pagamento sia effettuato all'operatore del sistema della rete di telecomunicazioni o digitale o informatica che agisce esclusivamente come intermediario tra l'utilizzatore di Servizi di Pagamento e il fornitore di beni e servizi;
8) emissione di Moneta Elettronica.

SFDR: c.d. Sustainable Finance Disclosure Regulation, indica, per semplicità, il Regolamento 2019/2088/UE ed ogni ulteriore normativa connessa.

SICAV: indica le Società di Investimento a Capitale Variabile.

Sistema Multilaterale di Negoziazione o **MTF:** indica, ai sensi dell'Articolo 1, comma 5-opties, del TUF, un sistema multilaterale che consente l'incontro, al suo interno in base a regole non discrezionali, di interessi multipli di acquisto e di vendita di terzi relativi a Strumenti Finanziari, in modo da dare luogo a contratti.

Sistema Organizzato di Negoziazione o OTF: indica, ai sensi dell'Articolo 1, comma 5-octies, del TUF, un sistema multilaterale diverso da un mercato regolamentato o da un sistema multilaterale di negoziazione che consente l'interazione tra interessi multipli di acquisto e di vendita di terzi relativi a obbligazioni, strumenti finanziari strutturati, quote di emissioni e strumenti derivati, in modo da dare luogo alla formazione di contratti.

Sede di negoziazione: un mercato regolamentato, un sistema multilaterale di negoziazione o un sistema organizzato di negoziazione.

Soggetto Rilevante: indica il soggetto appartenente a una delle seguenti categorie:

(i) componenti degli organi aziendali della Banca, soci che in funzione dell'entità della partecipazione detenuta possono trovarsi in una situazione di conflitto di interessi, dirigenti della Banca o Family Banker;

(ii) dipendenti della Banca, nonché ogni altra persona fisica i cui servizi siano a disposizione e sotto il controllo della Banca e che partecipino alla prestazione di Servizi di Investimento da parte della stessa Banca;
(iii) persone fisiche che partecipino direttamente alla prestazione di servizi alla Banca sulla base di un accordo di esternalizzazione avente per oggetto la prestazione di Servizi di Investimento da parte della stessa Banca.

Strategia: indica la Strategia di esecuzione e trasmissione degli ordini utilizzata dalla Banca.

Strumento di Pagamento: indica qualsiasi dispositivo personalizzato e/o insieme di procedure concordate tra il Cliente e la Banca, di cui si avvale il Cliente per dare alla Banca un Ordine di Pagamento.

Strumento Finanziario: indica, ai sensi dell'Allegato I, Sezione C, TUF, uno strumento rientrante in una delle seguenti categorie:

I) valori mobiliari;
2) strumenti del mercato monetario;
3) quote di un organismo di investimento collettivo;
4) contratti di opzione, contratti finanziari a termine standardizzati («future»), «swap», accordi per scambi futuri di tassi di interesse e altri contratti derivati connessi a valori mobiliari, valute, tassi di interesse o rendimenti, quote di emissione o altri strumenti finanziari derivati, indici finanziari o misure finanziarie che possono essere regolati con consegna fisica del sottostante o attraverso il pagamento di differenziali in contanti;
5) contratti di opzione, contratti finanziari a termine standardizzati («future»), «swap», contratti a termine («forward»), e altri contratti su strumenti derivati connessi a merci quando l'esecuzione deve avvenire attraverso il pagamento di differenziali in contanti o può avvenire in contanti a discrezione di una delle parti, con esclusione dei casi in cui tale facoltà consegue a inadempimento o ad altro evento che determina la risoluzione del contratto;
6) contratti di opzione, contratti finanziari a termine standardizzati («future»), «swap» ed altri contratti su strumenti derivati connessi a merci che possono essere regolati con consegna fisica purché negoziati su un mercato regolamentato, un sistema multilaterale di negoziazione o un sistema organizzato di negoziazione, eccettuati i prodotti energetici all'ingrosso negoziati in un sistema organizzato di negoziazione che devono essere regolati con consegna fisica;
7) contratti di opzione, contratti finanziari a termine standardizzati («future»), «swap», contratti a termine («forward») e altri contratti su strumenti derivati connessi a merci che non possono essere eseguiti in modi diversi da quelli indicati al numero 6, che non hanno scopi commerciali, e aventi le caratteristiche di altri strumenti finanziari derivati;
8) strumenti finanziari derivati per il trasferimento del rischio di credito;
9) contratti finanziari differenziali;
10) contratti di opzione, contratti finanziari a termine standardizzati («future»), «swap», contratti a termine sui tassi d'interesse e altri contratti su strumenti derivati connessi a variabili climatiche, tariffe di trasporto, tassi di inflazione o altre statistiche economiche ufficiali, quando l'esecuzione avviene attraverso il pagamento di differenziali in contanti o può avvenire in tal modo a discrezione di una delle parti, con esclusione dei casi in cui tale facoltà consegue a inadempimento o ad altro evento che determina la risoluzione del contratto, nonché altri contratti su strumenti derivati connessi a beni, diritti, obblighi, indici e misure, non altrimenti indicati nella presente sezione, aventi le caratteristiche di altri strumenti finanziari derivati, considerando, tra l'altro, se sono negoziati su un mercato regolamentato, un sistema multilaterale di negoziazione o un sistema organizzato di negoziazione;
11) quote di emissioni che consistono di qualsiasi unità riconosciuta conforme ai requisiti della direttiva 2003/87/CE (sistema per lo scambio di emissioni).

Strumenti finanziari con caratteristiche di sostenibilità: ai fini del presente documento e in linea con quanto previsto dal Regolamento delegato (UE) 2017/565 in tema di integrazione delle "preferenze di sostenibilità" nella valutazione di adeguatezza delle operazioni d'investimento, si intendono gli strumenti finanziari: con una percentuale minima di investimenti ecosostenibili ai sensi dell'articolo 2, punto 1, del Regolamento (UE) 2020/852; con una percentuale minima di investimenti sostenibili ai sensi dell'articolo 2, punto 17, del Regolamento (UE) 2019/2088 o che considerino i principali effetti negativi degli investimenti sui fattori di sostenibilità (PAI) ai sensi del Regolamento delegato (UE) 2022/1288.

Strumento Finanziario Illiquido: indica uno strumento finanziario che determina per l'investitore ostacoli o limitazioni allo smobilizzo entro un lasso di tempo ragionevole, a condizioni di prezzo significative, ossia tali da riflettere, direttamente o indirettamente, una pluralità di interessi in acquisto e in vendita.

Strumento Finanziario Liquido: indica uno strumento finanziario per il quale sussistono condizioni di smobilizzo entro un lasso di tempo ragionevole a prezzi significativi.

Supporto Duraturo: indica qualsiasi strumento durevole e/o duraturo che permetta al Cliente di memorizzare informazioni a lui personalmente dirette in modo che possano essere agevolmente recuperate durante un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate le informazioni stesse e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate.

Tassonomia: Indica, secondo quanto stabilito dal Regolamento 2020/852 del 18 giugno 2020 (c.d. "Regolamento Taxonomy"), i criteri per determinare se un'attività economica possa considerarsi ecosostenibile, al fine di individuare il grado di ecosostenibilità di un investimento.

Tecniche di Comunicazione a Distanza: indica le tecniche di contatto con la clientela, diverse dagli annunci pubblicitari, che non comportano la presenza fisica e simultanea del cliente e dell'intermediario o di un suo incaricato.

Termini Massimi di Esecuzione: indica i termini previsti dall'Articolo 8 della Parte II, Sezione C5.

Terze Parti: Prestatori di Servizi di Pagamento diversi dalla Banca autorizzati ad operare come Istituti di Pagamento o Istituti di Moneta Elettronica.

TUB: indica il Decreto Legislativo 1 settembre 1993, numero 385 – Testo Unico delle leggi in materia bancaria e creditizia – e le sue successive modifiche e integrazioni.

TUF: indica il Decreto Legislativo 24 febbraio 1998, numero 58 – Testo Unico delle disposizioni in materia di intermediazione finanziaria – e le sue successive modifiche e integrazioni.

Unione Europea: indica l'insieme degli Stati membri che attualmente aderiscono all'Unione Europea nonché qualsiasi altro Stato che dovesse di tempo in tempo aderirvi.

US Person: indica i soggetti considerati fiscalmente residenti negli Stati Uniti secondo quanto previsto dalla legislazione statunitense. A questa categoria pertanto appartengono, in linea di principio:
- le società di persone e di capitali costituite negli Stati Uniti;
- i trust, se la loro amministrazione è soggetta alla supervisione degli organi giudiziari statunitensi ovvero se le decisioni relative al trust sono riconducibili a soggetti statunitensi;
- le persone fisiche che:
  - abbiano la cittadinanza statunitense. Si rammenta che in base alla normativa interna degli Stati Uniti, la nascita nel territorio statunitense è condizione sufficiente per l'acquisizione della cittadinanza statunitense (principio dello "ius soli"). In proposito, il principio della tassazione connesso alla cittadinanza statunitense non trova deroghe nelle Convenzioni contro le doppie imposizioni sui redditi stipulate dagli Stati Uniti;
  - abbiano ottenuto dall'Immigration and Naturalization Service la Alien Registration Card (c.d. "green card");
  - abbiano soggiornato negli Stati Uniti per 31 giorni nell'anno di riferimento e 183 giorni nell'anno di riferimento e nei due anni precedenti ("substantial presence test").

Valutazione di Adeguatezza: indica il giudizio attraverso il quale la Banca, nella prestazione del Servizio di Consulenza ovvero, quando prestati congiuntamente al Servizio di Consulenza, degli altri Servizi di Investimento, deve verificare – in particolare – che:
a) l'operazione o il servizio di investimento consigliato corrispondano agli obiettivi di investimento del Cliente ivi compresi i fattori di sostenibilità;
b) il Cliente sia finanziariamente in grado di sopportare qualsiasi rischio ed eventuali perdite connesse all'operazione o al servizio di investimento consigliato;
c) il Cliente abbia le conoscenze e l'esperienza necessarie per comprendere i rischi inerenti all'operazione o al servizio di investimento consigliati.

Valutazione di Appropriatezza: indica il giudizio attraverso il quale la Banca, nella prestazione, anche congiunta, dei Servizi di Investimento diversi dal Servizio di Consulenza, deve verificare, rispetto alle operazioni disposte dal Cliente, che il medesimo Cliente abbia il livello di esperienza e conoscenza necessario per comprendere i rischi che lo Strumento Finanziario richiesto comporta.

Parte Seconda

Sezione A1 – Informativa precontrattuale sulla banca e sui servizi di investimento prestati

I. Documento informativo su Banca Mediolanum S.p.A., sui servizi di investimento prestati, sui sistemi di indennizzo e garanzia

Recapiti della Banca

Banca Mediolanum S.p.A. – Sede Legale e Direzione Generale: Palazzo Meucci Via Ennio Doris, 20079 Basiglio (MI) – Telefono: +39 02 90 491 – Fax: +39 02 9049 2550 – Indirizzo PEC: bancamediolanum@pec.mediolanum.it – Email: info@mediolanum.it – Sito Internet: www.bancamediolanum.it – Numero iscrizione all'Albo delle Banche tenuto da Banca d'Italia: 5343 – Capogruppo del Gruppo Bancario Mediolanum iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari numero 3062 – Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia. Capitale Sociale 600.708.203,40 interamente versato – Codice Fiscale – Iscrizione Registro Imprese di Milano numero 02124090164 – Partita IVA – 10540610960 del Gruppo Iva Banca Mediolanum – Qualunque informazione relativa ai servizi offerti può essere ottenuta inviando una e-mail all'indirizzo di posta elettronica sopra indicato o telefonando al numero verde: 800 107 107.

Lingue nelle quali il Cliente può comunicare con la Banca

Il Contratto per la prestazione di Servizi di Investimento è redatto in lingua italiana, che verrà parimenti utilizzata nelle comunicazioni scritte o verbali di qualsiasi natura tra il Cliente e la Banca. La lingua ufficiale utilizzata sia nei rapporti tra Banca e Cliente che nella redazione della documentazione è l'italiano. Il Cliente comunica con la Banca in lingua italiana.

Metodi di comunicazione tra il Cliente e la Banca

Le comunicazioni tra il Cliente e la Banca, ivi comprese le istruzioni specifiche per l'esecuzione di particolari operazioni e l'invio e la ricezione di ordini, devono essere effettuate per iscritto e trasmesse alla sede legale della Banca all'indirizzo sopra riportato, anche per il tramite dei Consulenti Finanziari abilitati all'offerta fuori sede della Banca (nel testo anche Family Banker). Ai Clienti aderenti al Servizio di Banca Diretta, è inoltre consentito di svolgere le operazioni previste tramite la rete telefonica, televisiva e telematica, secondo le modalità descritte nel contratto di prestazione di Servizio di Banca Diretta.

Autorizzazione della Banca e Autorità competente

La Banca è autorizzata all'esercizio dell'attività bancaria ed alla prestazione dei Servizi di Investimento di: negoziazione per conto proprio, esecuzione di ordini per conto dei Clienti, ricezione e trasmissione di ordini, collocamento con impegno irrevocabile nei confronti dell'emittente, gestione di portafogli, consulenza in materia di investimenti, ai sensi della normativa vigente. Oltre ai predetti servizi, la Banca ha la facoltà di svolgere anche i Servizi Accessori, come definiti nel TUF. La Banca è iscritta al numero 5343 dell'albo delle banche tenuto dalla Banca d'Italia ed appartiene al Gruppo Bancario Mediolanum. La Banca è soggetta alla vigilanza, ciascuna per le materie di propria competenza, della Banca d'Italia, della Consob e dell'IVASS relativamente all'attività di intermediario assicurativo. Il recapito della Banca d'Italia, Sede Centrale, è via Nazionale 91, 00184 Roma. Il recapito della Consob, Sede Centrale, è via G.B. Martini 3, 00198 Roma. Il recapito dell'IVASS, Sede Centrale è via del Quirinale, 21 00187 – Roma.

Caratteristiche dei Servizi di Investimento prestati nell'ambito del Contratto

Oggetto del Contratto per la prestazione di Servizi di Investimento sono i Servizi di Consulenza in materia di investimenti, di Ricezione e Trasmissione di ordini, Esecuzione di ordini per conto dei Clienti, di Negoziazione per conto proprio e di collocamento. La Banca presta inoltre il Servizio di Gestione di Portafogli, disciplinato in appositi separati accordi contrattuali con il Cliente e dalla relativa documentazione informativa.

I Servizi di Investimento prestati dalla Banca hanno ad oggetto:

(i) i Prodotti Finanziari e i Servizi di Investimento emessi/prestati dalla Banca e collocati/distribuiti dalla Banca;
(ii) quelli emessi/prestati da società del Gruppo e collocati/distribuiti dalla Banca;
(iii) quelli emessi/prestati da terzi in via esclusiva per i Clienti della Banca in virtù di apposito accordo con la medesima e collocati/distribuiti dalla Banca (i prodotti di cui ai punti "i)", "ii)" e "iii)" che precedono sono indicati anche semplicemente come **"Prodotti di Gruppo"**);
(iv) quelli diversi da quelli individuati in precedenza e per i quali sono in essere accordi di distribuzione/collocamento **(Prodotti di Terzi in Collocamento)**;
(v) nonché, quelli emessi/prestati da emittenti/intermediari diversi da quelli individuati in precedenza per i quali non sono in essere accordi di distribuzione/collocamento **("Prodotti di Terzi")**.

Trattamento dei soggetti qualificati come US Person e QI Agreement:
ogni Cliente "US Person" che volesse acquistare titoli di emittente USA è tenuto ad identificarsi attraverso la corretta compilazione dell'apposito modulo denominato W9, con il quale, sotto la propria responsabilità, il Cliente stesso dichiara la propria residenza fiscale negli USA, comunicando il proprio codice fiscale statunitense. Il modulo W9 deve essere compilato e consegnato in originale in 4 copie, assieme alla copia di un documento d'identità valido, in fase di sottoscrizione del Contratto. In caso di omessa compilazione e/o consegna del modulo W9, il Cliente non potrà essere correttamente identificato e di conseguenza non potrà operare in titoli che possano generare "reportable payments". Qualora, per qualsiasi ragione, il cliente divenisse titolare di strumenti finanziari che possano generare "reportable payments", Banca Mediolanum dovrà procedere alla vendita di tali attività finanziarie, secondo la normale prassi commerciale e senza preavviso, applicando e versando alle autorità fiscali statunitensi la ritenuta d'acconto nella misura pro tempore vigente (attualmente pari al 28%) sui redditi maturati e sul corrispettivo lordo di vendita di tali strumenti, secondo quanto previsto dalla normativa statunitense, oltre gli eventuali oneri di legge.
Al fine di operare in modo conforme alla normativa statunitense Banca Mediolanum ha l'obbligo di identificare la propria clientela titolare di strumenti che possono generare "reportable payments" (in generale titoli azionari/obbligazionari di fonte USA) distinguendo tra US Person e Non US Person. Quanto sopra, con l'obiettivo di applicare una corretta e trasparente gestione della tassazione inerente l'operatività in titoli di emittente statunitense, il Cliente US Person non potrà sottoscrivere un Contratto intestato a più persone. Conseguentemente, gli eventuali redditi di fonte statunitense saranno corrisposti al lordo della tassazione USA e certificati alle autorità USA nei termini di legge. Nel caso in cui, in corso di Contratto, un Cliente acquisisce lo status di "US Person" (esempio: a seguito di una variazione di residenza), Banca Mediolanum procederà all'estinzione di qualsiasi rapporto di conto corrente su cui il Cliente risulta intestatario congiuntamente ad altri soggetti e richiederà al Cliente US Person la sottoscrizione di un Contratto "monointestato". Anche in tal caso il Cliente US Person è tenuto alla consegna del modulo W9 debitamente compilato e firmato in quattro copie originali.

Consulenza in materia di investimenti
il servizio si sostanzia nella prestazione di consigli di investimento e raccomandazioni personalizzate alla clientela, dietro sua richiesta o per iniziativa della Banca, riguardo a una o più operazioni di investimento relative ad un determinato Prodotto Finanziario (inclusi Prodotti di investimento assicurativi) e/o Servizio di Investimento. La raccomandazione è personalizzata quando è presentata come adatta per il Cliente o è basata sulla considerazione delle caratteristiche del Cliente. Una raccomandazione non è personalizzata se viene diffusa al pubblico mediante canali di distribuzione (intendendosi per tali canali destinati alla generalità dei Clienti o potenziali Clienti della Banca).
La Banca presta il **Servizio di Consulenza in materia di investimenti** su base non indipendente in relazione ai Prodotti di Gruppo ed ai **Prodotti di Terzi in Collocamento**, in abbinamento con gli altri Servizi di Investimento regolati dal Contratto (cioè collocamento, negoziazione in conto proprio ed esecuzione di ordini per conto dei Clienti, ricezione e trasmissione di ordini) tramite personale della stessa Banca a ciò autorizzato e Consulenti Finanziari abilitati all'offerta fuori sede della propria Rete Distributiva – nel testo anche "Family Banker", anche mediante Internet e canale telefonico. La prestazione del Servizio di Consulenza su **"Prodotti del Gruppo"** si fonda sul presupposto di una conoscenza più ampia dei prodotti stessi da parte della Banca e della Rete Distributiva. Conseguentemente, tale attività di consulenza:
- è prestata normalmente su iniziativa della Banca;
- è corredata da un'ampia informativa sulle caratteristiche e sulla rischiosità dei Prodotti di Gruppo;
- presuppone un'assistenza continuativa al Cliente anche dopo l'investimento nei prodotti raccomandati e suggeriti.

La prestazione del Servizio di Consulenza sui **Prodotti di Terzi in Collocamento** avviene, invece, su iniziativa del Cliente che richieda di investire in specifici prodotti, anche individuati per denominazione o per caratteristiche. Anche in tal caso viene comunque fornita, da parte della Banca e per essa dalla Rete Distributiva, un'assistenza continuativa al Cliente anche dopo l'investimento nei medesimi.
La Banca non presta in nessun caso il Servizio di Consulenza con riferimento a Prodotti di Terzi diversi dai Prodotti di Terzi in collocamento.
Nella prestazione del Servizio di Consulenza, la Banca fornisce al Cliente una dichiarazione di adeguatezza contenente la descrizione del consiglio fornito e l'indicazione dei motivi secondo cui la raccomandazione corrisponde alle preferenze, agli obiettivi e alle altre caratteristiche del cliente. Inoltre, nell'ambito della prestazione del Servizio di Consulenza, la Banca provvede a valutare, con cadenza almeno annuale, l'adeguatezza del portafoglio complessivo del Cliente detenuto presso la stessa con le caratteristiche del Cliente medesimo, avendo riguardo alla situazione risultante al momento della verifica. L'esito di tale valutazione è tempestivamente comunicato al Cliente. La comunicazione indica le circostanze che hanno portato ad una eventuale valutazione negativa. In tal caso il Cliente è tenuto a contattare la Banca tramite il proprio Family Banker per individuare le attività necessarie a rendere adeguata la sua operatività in strumenti finanziari.
La Banca coniuga gli obiettivi economici e di redditività con quelli di natura sociale, ambientale e di governance (approccio ESG – Environmental, Social and Governance) affiancando alla convenzionale analisi finanziaria anche i rischi e i fattori di sostenibilità nel proprio processo di selezione e investimento in prodotti finanziari. Attraverso l'analisi dei fattori di sostenibilità, la Banca mira infatti a comprendere i rischi e le opportunità non rilevati dall'analisi finanziaria convenzionale, rafforzando il processo di investimento e sostenendo la creazione di valore a lungo termine.
La Banca, nel suo duplice ruolo di emittente di strumenti finanziari e di consulente in materia d'investimento applica il proprio approccio ESG sia attraverso l'integrazione dei fattori di sostenibilità nel proprio processo d'investimento che con la valutazione e il monitoraggio delle performance ESG dei prodotti distribuiti, adottando una metodologia quantitativa (c.d. "Rating ESG") basata anche su informazioni esterne. La Banca inoltre incorpora i fattori ESG nella selezione e nel monitoraggio delle Società di Gestione terze, valutandone le politiche di sostenibilità e l'approccio all'integrazione dei rischi di sostenibilità.

La Banca prende in considerare gli effetti negativi degli investimenti sui fattori di sostenibilità, al fine di monitorare, contenere e ridurre, nel lungo periodo, gli effetti delle scelte di investimento che determinano o possono determinare impatti negativi sui fattori ambientali, sociali e di governance. A tal fine, la Banca, coerentemente con gli obblighi di trasparenza previsti dall'articolo 4 del Regolamento UE 2019/2088 ("SFDR"): misura e monitora gli indicatori PAI obbligatori e opzionali definendo le priorità tra essi, fornisce adeguata trasparenza informativa in conformità alle modalità e alle tempistiche di cui al Regolamento SFDR e relative norme tecniche di regolamentazione (c.d. "Regulatory Technical Standards" o "RTS").

La Banca presta, infine, i Servizi di Collocamento, Negoziazione in conto proprio, Esecuzione di ordini per conto dei Clienti, Ricezione e trasmissione di ordini, sulle operazioni di investimento in Prodotti di Terzi e nel titolo azionario quotato Mediolanum S.p.A. disposte dal Cliente per il tramite dei propri Canali Diretti (Internet e banca telefonica). In questo caso la Banca sottopone le operazioni di investimento alla valutazione di appropriatezza, potendo comunque il Cliente dar corso ad eventuali operazioni "inappropriate" tramite conferma della volontà di procedere.

In nessun caso la Banca presta al Cliente il servizio di mera esecuzione degli ordini senza alcun tipo di valutazione circa la loro appropriatezza rispetto alle caratteristiche del Cliente medesimo (c.d. execution only).

Ricezione e trasmissione di ordini:

il servizio si sostanzia nella ricezione degli ordini dei clienti aventi ad oggetto Strumenti Finanziari e nella loro trasmissione ad un intermediario abilitato alla negoziazione in conto proprio ed all'esecuzione di ordini per conto dei clienti. Ciò avviene quando la Banca non ha accesso diretto alla sede di esecuzione dell'ordine. Gli intermediari negoziatori dei quali la Banca può avvalersi in tal caso sono indicati nel documento denominato "Strategia di esecuzione e trasmissione degli ordini" di cui al successivo paragrafo VII della presente Sezione AI.

Esecuzione di ordini per conto dei clienti:

il servizio si sostanzia nella ricezione degli ordini dei clienti aventi ad oggetto Strumenti Finanziari e nella loro esecuzione presso una sede alla quale la Banca ha accesso diretto. Le modalità di prestazione del servizio e le sedi di esecuzione sulle quali si svolge sono indicati nel documento denominato "Strategia di esecuzione e trasmissione degli ordini" di cui al successivo paragrafo VII della presente Sezione AI.

Negoziazione in conto proprio:

il servizio si sostanzia nell'attività di acquisto e vendita di Strumenti Finanziari, in contropartita diretta dei clienti nell'esecuzione dei loro ordini.

Collocamento (con o senza impegno irrevocabile nei confronti dell'emittente):

la Banca svolge il servizio di collocamento avente ad oggetto Strumenti Finanziari (tra cui OICR), Prodotti Finanziari (inclusi Prodotti di investimento assicurativi, quali le polizze assicurative unit e index linked), attività e Servizi di Investimento, su mandato di società terze. Il servizio si sostanzia nella presentazione e proposizione dei prodotti, servizi e Strumenti Finanziari, i cui pertinenti documenti contrattuali sono predisposti dalle predette società. Il servizio prevede anche un'attività di assistenza alla clientela nel periodo successivo al collocamento, nell'osservanza delle disposizioni di legge e delle istruzioni fornite dalle società emittenti gli strumenti e prodotti, concordate in base agli accordi stipulati tra la Banca e le società stesse.

Gestione di portafogli

Per quanto riguarda, in particolare:

(i) le informazioni sul metodo e sulla frequenza di valutazione degli strumenti finanziari contenuti nel portafoglio del Cliente;
(ii) la descrizione del parametro di riferimento al quale verrà raffrontato il rendimento del portafoglio del Cliente;
(iii) i tipi di strumenti finanziari che possono essere inclusi nel portafoglio del Cliente e i tipi di operazioni che possono essere realizzate su tali strumenti, inclusi eventuali limiti;
(iv) gli obiettivi di gestione, il livello del rischio entro il quale il gestore può esercitare la propria discrezionalità ed eventuali specifiche restrizioni a tale discrezionalità;
(v) le strategie di investimento proposte dalla Banca in relazione alla prestazione del servizio di gestione di portafogli;
(vi) informazioni in merito ai rischi connessi agli strumenti finanziari nei quali il patrimonio conferito in gestione può essere investito;

si rinvia agli appositi separati accordi contrattuali con il Cliente e alla relativa documentazione informativa.

La Banca può delegare la gestione ad altri intermediari abilitati alla gestione di patrimoni. Nei casi in cui la Banca si avvale di tale facoltà contrattualmente prevista, fornisce ai Clienti dettagli sulle deleghe conferite specificando l'ampiezza delle stesse.

Operatività tramite Family Banker

Al fine della promozione, del collocamento di Strumenti Finanziari e della prestazione dei Servizi di Investimento, in luogo diverso dalla propria sede legale o dalle proprie dipendenze, la Banca si avvale di soggetti iscritti nell'Albo unico dei Consulenti Finanziari abilitati all'offerta fuori sedei di cui all'Articolo 31, comma quarto, TUF. In Contratto detti Consulenti Finanziari abilitati all'offerta fuori sede sono indicati anche semplicemente come Family Banker.

Rendicontazione dell'attività svolta

La Banca invia al Cliente i rendiconti dell'attività svolta in relazione ai Servizi di Investimento disciplinati nel contratto. Le modalità e periodicità di rendicontazione sono indicate nell'ambito del Contratto in conformità alla normativa applicabile.

Trattazione dei reclami

I reclami derivanti dalla prestazione di uno o più Attività e Servizi di Investimento regolati dal Contratto vanno inviati all'Ufficio Reclami della Banca per lettera raccomandata A/R indirizzandola a Banca Mediolanum S.p.A. – Ufficio Reclami – Via Ennio Doris – 20079 Basiglio (MI) o per via telematica all'indirizzo di posta elettronica ufficioreclami@pec.mediolanum.it oppure ufficioreclami@mediolanum.it oppure tramite sito internet – sezione messaggi/Reclami – o via fax al numero 02 90492649. Ai medesimi recapiti è possibile inviare un reclamo attinente al comportamento di Banca Mediolanum S.p.A. in qualità di intermediario che promuove e distribuisce le polizze assicurative e i contratti di capitalizzazione emessi da ciascuna Impresa di assicurazione – inclusi i reclami relativi ai comportamenti dei dipendenti e dei collaboratori della Banca stessa.

Eventuali reclami indirizzati alla Banca ma aventi ad oggetto la gestione del rapporto contrattuale delle polizze assicurative e dei contratti di capitalizzazione nonché i reclami indirizzati a ciascuna Compagnia ma aventi ad oggetto il comportamento di Banca Mediolanum S.p.A. che distribuisce i predetti prodotti, saranno prontamente e rispettivamente inoltrati dalla Banca alle Compagnie viceversa, che provvederanno a rispondere ciascuna per quanto di propria competenza nel rispetto delle tempistiche previste, dandone contestuale notizia al reclamante. In tale caso, i termini di riscontro decorreranno dalla data di ricezione del reclamo presso la Società ritenuta competente ai sensi della normativa vigente.

La Banca risponde con sollecitudine, in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente in relazione ai singoli Servizi prestati, ovvero:

(i) entro 45 (quarantacinque) giorni nel caso di reclami aventi ad oggetto il comportamento della Banca in qualità di intermediario che promuove e distribuisce le polizze assicurative diversa dai Prodotti di investimento assicurativi,

(ii) entro 60 (sessanta) giorni nel caso di reclami aventi ad oggetto la prestazione di servizi di investimento nonché il comportamento della Banca in qualità di intermediario che promuove e distribuisce Prodotti di investimento assicurativi.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 60 (sessanta) giorni, fermo restando quanto previsto dalla normativa vigente in materia di mediazione civile obbligatoria, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi: all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), Organismo istituito dalla Consob con Delibera numero 19602 del 4 maggio 2016, competente a dirimere le controversie fra investitori ed Intermediari del valore complessivo non superiore ad euro 500.000,00 (cinquecentomila), relative alla violazione da parte di questi ultimi degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza previsti nei confronti degli investitori nell'esercizio delle attività disciplinate nella parte II del TUF, incluse le Controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del Regolamento (UE) numero 524/2013. L'ACF sostituisce:

1) l'Ombudsman – Giurì Bancario e
2) la Camera di Conciliazione ed Arbitrato presso la Consob. Il diritto di ricorrere all'ACF è irrinunciabile, gratuito e sempre esercitabile anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale con tenute nel Contratto.

Per presentare un ricorso all'Arbitro per le Controversie Finanziarie avere maggiori informazioni sulle modalità di svolgimento della procedura è disponibile il sito: www.acf.consob.it.

Sistema di indennizzo degli investitori o di garanzia dei depositi

La Banca aderisce al **"Fondo Nazionale di Garanzia"**, istituito a tutela degli investitori. Il Fondo Nazionale di Garanzia, istituito dall'Articolo 15 della legge 2 gennaio 1991, numero 1, ha personalità giuridica di diritto privato e autonomia patrimoniale ai sensi dell'Articolo 2, comma primo, della legge 27 ottobre 1994, numero 598 e dell'Articolo 62, comma primo, del Decreto Legislativo 23 luglio 1996, numero 415. Il Fondo Nazionale di Garanzia è riconosciuto "sistema di indennizzo" dall'Articolo 62, comma primo, del Decreto Legislativo 23 luglio 1996, numero 415. L'organizzazione e il funzionamento del Fondo Nazionale di Garanzia sono disciplinati dallo Statuto. Gli interventi istituzionali sono disciplinati dal "Regolamento operativo" previsto dall'Articolo 12, comma primo, del decreto del Ministro del tesoro 14 novembre 1997, numero 485. Il Fondo Nazionale di Garanzia indennizza gli investitori, entro i limiti di importo massimo complessivo per ciascun investitore di 20.000,00 euro, come previsto dal decreto del Ministro del tesoro 14 novembre 1997 numero 485 per i crediti derivanti dalla prestazione dei Servizi di Investimento e del servizio accessorio di custodia e amministrazione degli Strumenti Finanziari nei confronti degli Intermediari nei casi di liquidazione coatta amministrativa, di fallimento o di concordato preventivo degli Intermediari medesimi. Nei termini e con le modalità meglio specificate nel relativo Regolamento operativo, l'investitore che ne abbia i requisiti potrà presentare istanza di indennizzo, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento indirizzata al Fondo Nazionale di Garanzia stesso. La copertura finanziaria delle spese di funzionamento e degli interventi istituzionali del Fondo Nazionale di Garanzia è a carico degli Intermediari aderenti.

La Banca aderisce inoltre al **"Fondo Interbancario a Tutela dei Depositi"**. Lo Statuto del Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi, riprendendo il Decreto Legislativo numero 659/1996, comprende nella protezione offerta ai depositanti, i crediti relativi ai fondi acquisiti dalle banche con obbligo di restituzione, in euro e in valuta, sotto forma di depositi o sotto altra forma, nonché gli assegni circolari e i titoli ad essi assimilabili. Le fattispecie escluse da tale tutela sono indicate all'Articolo 27 dello Statuto del Fondo Interbancario stesso. La Banca aderisce inoltre al **"Default Fund"**. Il Default Fund è finalizzato ad indennizzare gli investitori che abbiano subito eventuali danni inerenti le attività di settlement/regolamento delle operazioni di investimento in titoli. Oltre a quanto sopra riportato si informa

che il Decreto Legislativo 179 dell'8 ottobre 2007 ha disposto l'istituzione del **"Fondo di garanzia per i risparmiatori e gli investitori"** di cui all'Articolo 27, comma secondo, della legge 28 dicembre 2005, numero 262 (di seguito denominato "Fondo di garanzia"), destinato all'indennizzo, nei limiti delle disponibilità del Fondo di garanzia medesimo, dei danni patrimoniali causati dalla violazione, accertata con sentenza passata in giudicato, o con lodo arbitrale non più impugnabile, delle norme che disciplinano le attività di cui alla Parte II del TUF.

Al riguardo l'Articolo 8 del Decreto Legislativo 179/2007 precisa che:
- la gestione del Fondo di garanzia è attribuita alla Consob;
- possono accedere al Fondo di garanzia gli investitori diversi dai clienti professionali di cui all'Articolo 6, commi 2-quinquies e 2-sexies, del TUF;
- il Fondo di garanzia è surrogato nei diritti del soggetto danneggiato, limitatamente all'ammontare dell'indennizzo erogato, e può rivalersi nei confronti della banca o dell'intermediario responsabile;
- la Consob è legittimata ad agire in giudizio, in rappresentanza del Fondo di garanzia, per la tutela dei diritti e l'esercizio dell'azione di rivalsa di al precedente allinea; a tale fine la Consob ha facoltà di farsi rappresentare in giudizio a norma dell'Articolo 1, decimo comma, del decreto-legge 8 aprile 1974, numero 95, convertito dalla legge 7 giugno 1974, numero 216, ovvero anche da propri funzionari;
- il Fondo di garanzia è finanziato esclusivamente con il versamento della metà degli importi delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate per la violazione delle norme che disciplinano le attività di cui alla Parte II del TUF.

II. Informativa concernente la salvaguardia degli strumenti finanziari e delle somme di denaro della clientela

Descrizione sintetica delle misure adottate dalla Banca che detiene Strumenti Finanziari o somme di denaro di Clienti, per assicurare la relativa tutela.

Gli Strumenti Finanziari e la liquidità di un Cliente a qualunque titolo detenuti dalla Banca costituiscono patrimonio distinto a tutti gli effetti da quello della Banca e da quello di altri Clienti.

Su tale patrimonio non sono ammesse azioni dei creditori della Banca né quello dei creditori dell'eventuale depositario o sub-depositario o nell'interesse degli stessi.

La liquidità e gli Strumenti Finanziari conferiti in gestione, nonché la liquidità e gli Strumenti Finanziari di volta in volta derivanti dall'attività di gestione svolta dalla Banca per conto del Cliente ovvero messi a disposizione della Banca o rivenienti dalla prestazione dei servizi di negoziazione, esecuzione di ordini, ricezione e trasmissione di ordini e collocamento sono depositati rispettivamente sul Conto Corrente e sul Deposito Titoli intestati al Cliente presso la Banca. La Banca tiene apposite evidenze contabili dei depositi delle somme di denaro e degli Strumenti Finanziari effettuati dal Cliente di tempo in tempo e garantisce che ogni operazione che interessa il Deposito Titoli trovi contropartita nel Conto Corrente (ovvero nel "Conto Accessorio" denominato in valuta), ad eccezione del caso in cui il Cliente abbia disposto il ritiro o il trasferimento totale o parziale degli Strumenti Finanziari o della liquidità in portafoglio e ferma la possibilità di movimentare un singolo conto nelle ipotesi in cui ciò sia imposto dalle caratteristiche tecniche delle operazioni poste in essere (per esempio, il deposito di margini). Tutte le consegne e i ritiri di Strumenti Finanziari a favore del Cliente, sono accreditate/addebitate nel Deposito Titoli di sua pertinenza. La provvista relativa alle operazioni disposte dalla Banca per conto del Cliente nella prestazione dei Servizi viene prelevata a valere sul Conto Corrente e sul Deposito Titoli. La Banca ha la delega a movimentare il Conto Corrente e il Deposito Titoli nell'ambito della prestazione dei Servizi.

Ulteriori informazioni relative alla tutela degli Strumenti Finanziari o delle somme di denaro dei clienti sono riportate nelle Sezioni B e C del Fascicolo Contrattuale.

Misure a tutela degli Strumenti Finanziari e dei fondi della clientela

La liquidità e gli Strumenti Finanziari del Cliente sono depositati presso la Banca:
- in un Conto Corrente, disciplinato dalla sezione C2 del Fascicolo Contrattuale;
- in un apposito conto intestato al Cliente – denominato "Deposito Titoli", disciplinato dalla Sezione C4 del Fascicolo Contrattuale, acceso presso la Banca a nome del Cliente ad esclusivo servizio dei Servizi di Investimento di cui alla Sezione B del Fascicolo Contrattuale (ovvero dei servizi di Consulenza in materia di investimenti, Collocamento, Ricezione e Trasmissione di ordini, Esecuzione di Ordini, Negoziazione in conto proprio);

Conto corrente e Deposito Titoli, di seguito sono indicati congiuntamente come i "Conti".

Le somme inizialmente versate e gli Strumenti Finanziari depositati nei predetti Conti, così come quelli che il Cliente conferisca successivamente, sono utilizzati dalla Banca per l'espletamento degli incarichi ricevuti.

Con riguardo alla liquidità depositata nei suddetti Conti trova applicazione la norma sui depositi bancari di cui all'Articolo 1834 Codice Civile: la liquidità, in qualsiasi divisa di denominazione sia depositata, diviene di proprietà della Banca, con l'obbligo in capo a quest'ultima di restituirla al Cliente a richiesta dello stesso.

Gli Strumenti Finanziari depositati presso la Banca possono essere cartacei o dematerializzati. La Banca custodisce i titoli cartacei e mantiene la registrazione contabile degli Strumenti Finanziari dematerializzati. La Banca è responsabile nei confronti del Cliente degli Strumenti Finanziari e dei fondi depositati presso di essa. La Banca, in rispetto di quanto richiesto dalla normativa vigente, al fine di salvaguardare i diritti dei Clienti sugli Strumenti Finanziari e sui fondi di loro appartenenza, adotta le seguenti misure organizzative:

a) conserva le registrazioni e mantiene i conti in modo tale da poter distinguere in qualsiasi momento e senza indugio le attività detenute per conto di un Cliente da quelle detenute per conto di altri Clienti e dalle attività di pertinenza della Banca stessa;
b) conserva le registrazioni e mantiene i conti secondo modalità che ne garantiscano l'esattezza ed in particolare la corrispondenza con gli Strumenti Finanziari e con i fondi detenuti per conto dei Clienti;
c) effettua con regolarità riconciliazioni delle registrazioni e dei conti interni con le registrazioni e i conti degli eventuali terzi dai quali sono detenute le attività;
d) adotta le misure necessarie per garantire che gli eventuali Strumenti Finanziari della clientela sub-depositati presso terzi siano identificati separatamente dagli Strumenti Finanziari appartenenti alla Banca e dagli Strumenti Finanziari appartenenti a tali terzi, tramite conti intestati diversamente nei registri dei terzi, o altre misure equivalenti che assicurino lo stesso livello di protezione;
e) introduce idonee disposizioni organizzative volte a minimizzare il rischio di perdita o di diminuzione del valore delle attività della clientela, o dei diritti ad esse legati, in seguito ad abuso delle attività, frode, cattiva gestione, errori contabili o negligenza.

Diritti di garanzia vantati dalla Banca

La Banca è investita di diritto di pegno e di diritto di ritenzione sui titoli o valori di pertinenza del Cliente comunque detenuti dalla Banca stessa o che pervengano ad essa successivamente, a garanzia di qualunque suo credito – anche se non liquido ed esigibile ed anche se assistito da altra garanzia reale o personale – già in essere che dovesse sorgere verso il Cliente.

Subdeposito degli Strumenti Finanziari della clientela presso terzi

La Banca è autorizzata a subdepositare gli Strumenti Finanziari presso organismi di deposito centralizzato, inclusi, per gli Strumenti Finanziari dematerializzati, le società di gestione centralizzata degli stessi, e presso gli altri depositari abilitati. Resta comunque inteso che, anche in caso di subdeposito, la Banca rimane responsabile nei confronti del Cliente degli Strumenti Finanziari detenuti ai sensi e per gli effetti del Contratto. Presso il subdepositario gli Strumenti Finanziari della clientela sono tenuti in conti intestati alla Banca con l'indicazione che si tratta di beni di terzi, distinti da quelli della banca accesi presso lo stesso subdepositario. Nelle evidenze presso la Banca relative a ciascun Cliente sono indicati i soggetti presso i quali sono subdepositati gli Strumenti Finanziari, nonché l'eventuale appartenenza al Gruppo e la loro nazionalità.

I soggetti presso i quali sono subdepositati i titoli quotati e non in via ordinaria sono attualmente:
– Intesa Sanpaolo S.p.A., con sede legale in Torino, Piazza San Carlo 156 e sede secondaria in Milano, via Monte di Pietà 8 e
– Banca Farmafactoring S.p.A. (BFF Bank S.p.A.);

sia per i mercati italiani che per i mercati esteri.

La Banca rende nota al Cliente l'eventuale modifica del sub depositario nell'ambito della rendicontazione periodicamente fornita allo stesso. In caso di subdeposito, la Banca adotta le seguenti ulteriori misure organizzative:
– seleziona con la massima cura i subdepositari, sulla base delle competenze e della reputazione di mercato degli stessi, nonché tenendo conto delle disposizioni legislative o regolamentari, ovvero le prassi, esistenti nei mercati in cui gli stessi operano;
– verifica l'efficienza e l'affidabilità del servizio reso dai sub depositari selezionati.

Inoltre, la Banca non subdepositerà gli Strumenti Finanziari detenuti per conto della clientela presso un terzo in un Paese terzo che non regolamenti la detenzione e la custodia di Strumenti Finanziari per conto di un'altra persona, a meno che non sia soddisfatta una delle seguenti condizioni:
a) la natura degli Strumenti Finanziari o dei Servizi di Investimento connessi a detti Strumenti Finanziari impone che essi siano sub-depositati presso un determinato soggetto;
b) gli Strumenti Finanziari sono detenuti per conto di un Cliente Professionale e quest'ultimo richiede alla Banca per iscritto di sub-depositarli presso un determinato soggetto.

La Banca è autorizzata dal Cliente a ricorrere al sub deposito degli Strumenti Finanziari del Cliente in un "Conto Omnibus" aperto presso terzi soggetti ed intestato alla Banca, con indicazione che si tratta di beni di terzi. Tale circostanza può comportare che gli Strumenti Finanziari del Cliente vengano sub depositati in un unico conto unitamente agli Strumenti Finanziari di altri Clienti, fermo restando che la Banca, in rispetto della normativa vigente, sarà in ogni momento in grado di identificare con precisione gli Strumenti Finanziari di pertinenza del singolo cliente, adottando misure di controllo interno volte ad assicurare il rispetto del predetto principio. La Banca tiene evidenza contabile degli Strumenti Finanziari e del denaro dei Clienti in conti individuali intestati agli stessi. Inoltre, il Cliente prende atto che, ricorrendo al subdeposito degli Strumenti Finanziari nel "Conto Omnibus", la Banca adotta procedure operative e di controllo tese a scongiurare il rischio che la stessa Banca possa utilizzare impropriamente anche a favore di altri clienti gli Strumenti Finanziari di proprietà del medesimo Cliente. In proposito, si evidenzia che nel caso di assoggettamento della Banca alla liquidazione coatta amministrativa, la normativa vigente prevede che ove la Banca non abbia rispettato l'obbligo di mantenere separati gli Strumenti Finanziari di pertinenza di ciascun cliente, i clienti medesimi possono vedere leso il diritto di ottenere dagli organi della liquidazione coatta amministrativa la restituzione degli Strumenti Finanziari di loro proprietà.

Con riferimento ai titoli in gestione accentrata, nei casi in cui ciò sia previsto per legge e consentito dai depositari centrali di tali strumenti finanziari, il cliente potrà richiedere che la registrazione dei propri strumenti finanziari presso i predetti depositari centrali avvenga con modalità tali da garantirne la segregazione rispetto agli strumenti finanziari di titolarità della Banca e/o di altri clienti della medesima.

III. Informativa sulla classificazione della clientela

Secondo quanto previsto dalla normativa italiana, che recepisce la normativa comunitaria in materia di mercati di strumenti finanziari (MiFID), la Banca ha proceduto, sulla base delle informazioni disponibili, a classificare la propria clientela secondo le categorie previste da tale normativa.

Dalla classificazione della clientela nelle categorie previste discendono importanti differenze in termini di regole applicabili alla prestazione dei servizi e delle attività di investimento e alla tutela dell'investitore.

Le categorie all'interno delle quali possono essere classificati i Clienti rispetto ai Servizi di Investimento prestati dalla Banca e regolati in Contratto sono le seguenti:
– **Cliente al Dettaglio "MiFID"** (che prevede il massimo grado di protezione previsto dalla normativa);
– **Cliente Professionale "MiFID"** (che prevede un grado di protezione inferiore rispetto ai Clienti al dettaglio).

Al fine di assicurare il massimo livello di protezione possibile alla propria clientela, la Banca classifica il Cliente anche potenziale che faccia richiesta di aderire ai Servizi regolati dal Contratto, come Cliente al Dettaglio "MiFID"; fatto salvo quanto diversamente stabilito o richiesto dallo stesso cliente successivamente.

La normativa vigente prevede la possibilità – per il Cliente che sia stato classificato come Cliente al Dettaglio "MiFID" – di chiedere, per iscritto, alla Banca di essere trattato come Cliente Professionale "MiFID" rispetto a una particolare operazione di investimento o categoria di operazioni.

A tal proposito si precisa che – trattandosi di una richiesta che, qualora venisse accolta, comporterebbe il riconoscimento di un grado di protezione inferiore rispetto a quello garantito ai Clienti al Dettaglio "MiFID" – essa potrebbe trovare eventualmente accoglimento soltanto dopo una valutazione di carattere sostanziale, da parte della Banca, volta a valutare l'effettiva idoneità del Cliente ad essere classificato tra i Clienti Professionali "MiFID".

È onere del Cliente comunicare alla Banca eventuali variazioni di stato, tali da incidere sulla propria classificazione, fermo restando il diritto della Banca di modificare tale classificazione ove questa non soddisfi più i requisiti necessari per l'attribuzione della classificazione originariamente assegnata.

La Banca si riserva in ogni caso la possibilità di accogliere o meno la richiesta solo per determinati tipologie di prodotti o servizi, oppure non accoglierla affatto.

Il Cliente inizialmente classificato come Cliente al Dettaglio "MiFID" può richiedere per iscritto di essere trattato come Cliente Professionale "MiFID", inoltrando la relativa richiesta al seguente indirizzo: Banca Mediolanum S.p.A. – Palazzo Meucci – Via Ennio Doris – 20079 Basiglio (MI).

IV. Policy di gestione dei conflitti di interesse nei confronti della clientela relativi alla distribuzione di prodotti e servizi

1. Premessa

Banca Mediolanum S.p.A. (di seguito anche "Banca Mediolanum" "la Banca") pone il cliente al centro della propria strategia di business, adottando ogni misura e strumento idoneo ad assicurare che lo sviluppo della propria attività ed il perseguimento dei propri obiettivi imprenditoriali siano congrui e sinergici con il dovere di agire in modo onesto, equo e professionale, garantendo il conseguimento del miglior interesse per i propri clienti.

La Banca nell'ambito della propria normativa interna ha adottato una Policy sui conflitti di interessi denominata "Policy di gestione dei conflitti di interessi degli esponenti e del personale" volta a definire la politica sui conflitti di interessi che possono sorgere in capo agli esponenti aziendali e al personale della Banca con l'obiettivo di individuare le circostanze che generano o potrebbero generare un conflitto di interesse, effettivo o potenziale, nonché a definire il processo di rilevazione, comunicazione e valutazione del conflitto. Nella suddetta Policy, tuttavia, si precisa che in relazione a tutte le tipologie di conflitto che possono sorgere nell'ambito della prestazione dei servizi di investimento principali o accessori, nella distribuzione di prodotti di investimento assicurativi e/o prodotti assicurativi non IBIPs, nonché nella distribuzione di prodotti e servizi bancari, i presidi e le modalità di gestione degli stessi sono disciplinate nell'ambito della presente Policy.

Pertanto, l'adozione di una politica formale per la gestione delle possibili situazioni conflittuali che si instaurano con la propria clientela nell'ambito della prestazione dei servizi di investimento, nella distribuzione di prodotti assicurativi non IBIPs nonché nella distribuzione di prodotti e servizi bancari, rappresenta un elemento fondamentale nell'ambito del sistema integrato della normativa interna della Banca per garantire trasparenza ed integrità su questa tematica.

2. I principi in tema di gestione dei conflitti di interesse

La Policy:
- individua le circostanze che generano o potrebbero generare un conflitto di interesse che possa ledere gli interessi di uno o più clienti nella prestazione dei Servizi offerti;
- definisce le procedure da seguire e le misure organizzative per la gestione dei potenziali conflitti di interesse.

Nell'ambito del processo di definizione della politica di gestione dei conflitti di interesse si possono, quindi, distinguere le seguenti fasi trattate nei paragrafi successivi:
- identificazione dei possibili conflitti di interesse;
- individuazione delle misure per prevenire e gestire i potenziali conflitti di interesse;
- eventuale informativa alla clientela sui conflitti di interesse;
- rilevazione delle situazioni che determinano la cessazione delle situazioni conflittuali identificate.

3. Identificazione dei possibili conflitti di interesse

Banca Mediolanum adotta ogni ragionevole misura per identificare i conflitti di interesse che potrebbero insorgere, al momento della prestazione di qualunque Servizio o di una combinazione di tali Servizi tra la stessa Banca, i Soggetti Rilevanti e i clienti. L'identificazione dei conflitti di interesse deve tenere conto anche delle circostanze che potrebbero causare un conflitto risultante dalle attività delle Società appartenenti al Conglomerato Mediolanum. La normativa di riferimento stabilisce un insieme di requisiti minimi di cui l'intermediario/distributore deve tenere conto al fine di valutare se l'impresa stessa o un Soggetto Rilevante si trovi in una situazione di conflitto di interessi, sia a seguito della prestazione di servizi e attività di investimento, di servizi accessori o di altri servizi sia a seguito all'Attività di Distribuzione Assicurativa o per altra ragione.

Da ciò emerge che si è in presenza di un conflitto di interesse nel caso in cui Banca Mediolanum, o un Soggetto Rilevante, o una Società del Conglomerato:
- possa realizzare un guadagno finanziario o possa evitare una perdita finanziaria, a spese e/o danno del cliente;
- abbia nel risultato del servizio prestato al cliente o dell'operazione realizzata per suo conto un interesse distinto da quello del cliente;
- abbia un incentivo finanziario o di altra natura a privilegiare gli interessi di un altro cliente o gruppo di clienti rispetto a quelli del cliente interessato;
- svolga la stessa attività del cliente;
- riceva da una persona diversa dal cliente un incentivo in relazione con il servizio prestato al cliente, sotto forma di benefici monetari non monetari o di servizi.

Con riferimento ai conflitti di interesse relativi ai Servizi prestati, sono state individuate le seguenti situazioni in cui è possibile riscontrare un conflitto di interesse:
- ricezione e trasmissione di ordini;
- esecuzione di ordini per conto dei clienti;
- negoziazione per conto proprio;
- gestione di portafogli;
- consulenza in materia di investimenti;
- distribuzione di prodotti/strumenti finanziari;
- consulenza assicurativa;
- distribuzione di prodotti assicurativi;
- distribuzione di prodotti e servizi bancari;
- attività di collocamento con o senza garanzia;
- custodia e amministrazione di strumenti finanziari;
- operazioni di Capital Markets seguite dalla Direzione Investment Banking;
- operazioni di Corporate Finance seguite dalla Direzione Investment Banking.

Costituisce altresì ipotesi di conflitto di interesse anche la prestazione congiunta di più servizi.

Nel caso specifico, di distribuzione di prodotti assicurativi non IBIPs, la Banca, identifica inoltre le seguenti principali ipotesi di conflitto di interessi:
- detenzione della Banca di una partecipazione diretta o indiretta pari o superiore al 10% del capitale sociale o dei diritti di voto di una determinata impresa di assicurazione;
- status della Banca di società partecipata, oppure di società controllata da una determinata impresa di assicurazione, che detiene una partecipazione diretta pari o superiore al 10% del capitale sociale o dei diritti di voto dell'intermediario.

A questi, si aggiungono le tipologie di conflitto riconducibili direttamente agli interessi della società quale soggetto giuridico, nonché a quelli del Gruppo cui la stessa appartiene e dei relativi Soggetti Rilevanti, identificati nelle seguenti fattispecie:
- emissione e collocamento di strumenti finanziari (ad esempio emissione di obbligazioni, azioni, warrant);
- erogazione del credito (ad esempio concessione di finanziamenti o linee di credito);
- cariche sociali detenute dagli esponenti aziendali in società terze;
- interessi personali dei Soggetti Rilevanti (ad esempio acquisto/vendita di titoli, rapporti d'affari con la Banca o società del Gruppo);
- instaurazione di rapporti d'affari rilevanti (ad esempio con principali fornitori, grandi clienti, controparti);
- partecipazioni detenute (ad esempio acquisizione/dismissione di partecipazioni rilevanti anche vincolate a patti parasociali).

Per ciascuna fattispecie sopra illustrata, si descrivono, di seguito, le categorie più significative e non esaustive, di possibili conflitti di interesse che potrebbero insorgere:

I. *Servizio di ricezione e trasmissione di ordini riguardanti uno o più strumenti finanziari/esecuzione di ordini per conto dei clienti*

a) Raccolta/esecuzione di ordini su strumenti finanziari di propria emissione o emessi da una Società del Gruppo;
b) Raccolta e trasmissione di ordini su strumenti e/o prodotti finanziari emessi/istituiti/gestiti/promossi da un'altra società del Gruppo;
c) Raccolta/esecuzione di ordini su strumenti finanziari emessi da o relativi a società per le quali la Direzione Investment Banking è coinvolta in Operazioni di Capital Markets e/o Operazioni di Corporate Finance;
d) Ricezione di omaggi e simili da parte degli intermediari terzi scelti per l'esecuzione degli ordini;
e) Raccolta e trasmissione di ordini su strumenti e/o prodotti finanziari emessi da soggetti finanziati dalla Banca;
f) Raccolta e trasmissione di ordini su strumenti finanziari emessi da soggetti in rapporti d'affari con la Banca Stessa;
g) Raccolta e trasmissione di ordini su strumenti di emittenti in cui il soggetto rilevante ricopre un ruolo significativo (organo amministrativo, organo di controllo, ruolo direttivo, ecc.).

II. *Servizio di negoziazione per conto proprio*

a) Negoziazione per conto proprio di strumenti finanziari emessi dalla Banca o da una Società appartenente al Conglomerato Mediolanum;
b) Negoziazione per conto proprio di strumenti finanziari in relazione a società per le quali la Direzione Investment Banking presta operazioni di Capital Markets e/o operazioni di Corporate Finance;
c) Ricezione di omaggi e simili da parte delle società emittenti/dei gestori degli strumenti finanziari oggetto di negoziazione in contropartita diretta (inclusi gli OICR).

III. *Gestione di portafogli*

a) Investimento in strumenti finanziari emessi da Società appartenenti al Gruppo;
b) Investimento in strumenti finanziari emessi da soggetti terzi partecipati in misura rilevante da Società del Gruppo;
c) Investimento in strumenti finanziari emessi da società per la quale una Società del Gruppo aderisca, anche in via indiretta, a patti parasociali relativi al capitale dell'Emittente;
d) Investimento in strumenti finanziari in relazione a società per le quali la Direzione Investment Banking presta operazioni di Capital Markets e/o Corporate Finance;
e) Operazioni in contropartita diretta fra i portafogli dei clienti (cross trades);
f) Esecuzione di transazioni in strumenti finanziari con Società del Gruppo;
g) Investimento in strumenti finanziari emessi da soggetti terzi che detengono una partecipazione rilevante nel capitale sociale di Società del Gruppo;
h) Investimento in strumenti finanziari emessi da una società finanziata in maniera rilevante da una Società del Gruppo;
i) Investimento in strumenti finanziari emessi da una società con cui una Società del Gruppo intrattiene rapporti d'affari rilevanti;
j) Investimento in strumenti finanziari presenti anche nei portafogli di proprietà;
k) Investimento in strumenti finanziari che investono in strumenti finanziari emessi da Società del Gruppo;
l) Investimento in strumenti finanziari emessi da una società con cui una Società del Gruppo aderisce, anche in via indiretta, a patti parasociali relativi alla capitale della società emittente lo strumento oggetto di compravendita.

IV. *Consulenza in materia di investimenti*

a) Consulenza su strumenti finanziari di propria emissione o emessi da una Società del Conglomerato Mediolanum;
b) Consulenza su strumenti finanziari in relazione a società per le quali la Direzione Investment Banking presta operazioni di Capital Markets e/o operazioni di Corporate Finance;
c) Consulenza, durante il collocamento e per 12 i mesi successivi alla data di emissione, su strumenti finanziari relativamente ai quali una Società del Gruppo partecipi/abbia partecipato al consorzio di garanzia o abbia assunto un impegno a sottoscrivere;
d) Consulenza su strumenti finanziari emessi da società per le quali una Società del Gruppo aderisca, anche in via indiretta, a patti parasociali relativi al capitale dell'Emittente;
e) Consulenza relativa a strumenti finanziari emessi da terzi nei cui organi sociali siano presenti anche esponenti aziendali di Società del Gruppo;
f) Consulenza relativa a strumenti finanziari emessi da soggetti terzi che sono partecipati in misura rilevante da una Società del Gruppo;
g) Consulenza relativa a strumenti finanziari emessi da soggetti terzi che partecipano in misura rilevante nel capitale sociale di una Società del Gruppo;
h) Consulenza, durante il collocamento, relativa a strumenti finanziari nel caso in cui Società del Gruppo finanzino l'emittente/offerente o società appartenenti al suo gruppo economico, nel caso in cui il finanziamento erogato sia in tutto o in parte rimborsato con i proventi del collocamento;
i) Consulenza, durante il collocamento, relativa a strumenti finanziari nel caso in cui Società del Gruppo finanzino in misura rilevante l'emittente o società appartenenti al suo gruppo economico;
j) Consulenza, durante il collocamento, relativa a strumenti finanziari emessi da un soggetto terzo con cui Società del Gruppo intrattengono rapporti d'affari rilevanti;

k) Consulenza su strumenti finanziari in relazione ai quali la Banca percepisce da una persona diversa dal cliente un incentivo diverso dalle commissioni o dalle competenze normalmente fatturate per il servizio svolto;
l) Consulenza relativa a strumenti finanziari emessi da terzi su richiesta di uno o più intermediari del Gruppo o della Banca stessa (c.d. private placement);
m) Consulenza relativa a strumenti finanziari emessi da una società con la quale il dipendente di una Società del Gruppo è legato all'emittente dello strumento finanziario oggetto di consulenza;
n) Consulenza relativa a strumenti finanziari emessi da una entità da cui un soggetto rilevante nell'ambito della prestazione del servizio di consulenza, o la Banca stessa, hanno percepito omaggi o altro genere di utilità;
o) Consulenza relativa a strumenti finanziari emessi da soggetti terzi con i quali vengano stipulati specifici accordi di collocamento.

V. *Consulenza in materia di distribuzione assicurativa*
a) Consulenza relativa a prodotti di investimento assicurativo e previdenziali nonché sui prodotti assicurativi non IBIPs emessi da un'impresa di assicurazione del Gruppo Assicurativo Mediolanum;
b) Consulenza relativa a prodotti di investimento assicurativo e previdenziali nonché sui prodotti assicurativi non IBIPs emessi da un'impresa di assicurazione con la quale Banca Mediolanum ha in essere specifici accordi di distribuzione;
c) Consulenza relativa a prodotti di investimento assicurativo e previdenziali nonché sui prodotti assicurativi non IBIPs nel caso in cui società del Gruppo Bancario finanzino in misura rilevante l'emittente;
d) Consulenza relativa a prodotti di investimento assicurativo e previdenziali emessi da un'impresa di assicurazione del Gruppo Assicurativo Mediolanum che investono in OICR mobiliari ed immobiliari istituiti e/o gestiti da una Società del Gruppo Bancario;
e) Consulenza relativa a prodotti di investimento assicurativo e previdenziali in relazione ai quali la Banca percepisce da una persona diversa dal cliente un incentivo diverso dalle commissioni o dalle competenze normalmente fatturate per il servizio svolto;
f) Consulenza relativa a prodotti di investimento assicurativo e previdenziali emessi da società del Conglomerato Finanziario da cui un soggetto rilevante nell'ambito della prestazione del servizio di consulenza, o la Banca stessa, hanno percepito omaggi o altro genere di utilità.

VI. *Assunzione a fermo di strumenti finanziari e/o collocamento di strumenti finanziari sulla base di un impegno irrevocabile o collocamento di strumenti finanziari senza garanzia*
a) Collocamento di strumenti finanziari con sottostante strumenti finanziari emessi/istituiti/gestiti da Società del Conglomerato Mediolanum;
b) Collocamento di strumenti finanziari relativamente ai quali una Società del Gruppo Bancario svolga il ruolo di Responsabile del collocamento;
c) Collocamento di strumenti finanziari emessi da una Società del Conglomerato Mediolanum;
d) Collocamento di strumenti finanziari nel caso in cui una Società del Gruppo Bancario finanzi in misura rilevante l'emittente o società appartenenti al suo gruppo economico;
e) Collocamento di strumenti finanziari emessi da soggetti terzi partecipati da Società del Conglomerato Mediolanum, nell'ipotesi in cui tale Società venda la propria partecipazione mediante il collocamento;
f) Collocamento di strumenti finanziari qualora Società del Conglomerato Mediolanum aderiscano, anche in via indiretta, a patti parasociali relativi al capitale dell'Emittente/Offerente;
g) Collocamento di strumenti finanziari emessi da una società con la quale il dipendente di una Società del Conglomerato Mediolanum è legato all'emittente dello strumento finanziario oggetto di consulenza;
h) Collocamento di strumenti finanziari emessi da soggetti terzi nei cui organi sociali siano presenti anche esponenti aziendali di Società del Conglomerato Mediolanum;
i) Collocamento di strumenti finanziari emessi da soggetti terzi che detengono una partecipazione rilevante in una Società del Conglomerato Mediolanum;
j) Collocamento di strumenti finanziari emessi da un soggetto terzo con cui Società del Conglomerato Mediolanum intrattengono rapporti d'affari rilevanti;
k) Collocamento di strumenti finanziari emessi da una società terza per i quali la Banca percepisce un incentivo non in linea con le commissioni o le competenze normalmente ricevute per il servizio svolto.

VII. *Distribuzione di prodotti di investimento assicurativo e previdenziali nonché di prodotti assicurativi non IBIPs e da imprese di assicurazione*
a) Distribuzione di prodotti di investimento assicurativo e previdenziali nonché di prodotti assicurativi non IBIPs emessi da una società del Gruppo Assicurativo;
b) Distribuzione di prodotti di investimento assicurativo e previdenziali con una Società del Gruppo con la quale si intrattengono rapporti d'affari rilevanti;
c) Distribuzione di prodotti di investimento assicurativo e previdenziali nonché di prodotti assicurativi non IBIPs nei cui Organismi sociali è presente un esponente sociale appartenente ad una Società del Gruppo;
d) Distribuzione di prodotti di investimento assicurativo e previdenziali che investono in strumenti emessi da Società del Gruppo Bancario.

VIII. *Custodia e amministrazione di strumenti finanziari e relativi servizi connessi*

a) Raccolta/esecuzione di istruzioni della clientela relative a strumenti detenuti in custodia, oggetto di OPA/OPASC per i quali la Banca percepisce un incentivo non in linea con le commissioni o le competenze normalmente ricevute per il servizio svolto;
b) Raccolta ed esecuzione di istruzioni della clientela relative a strumenti detenuti in custodia, oggetto di OPA/OPASC, quando l'Offerente è una Società del Conglomerato Mediolanum;
c) Raccolta/esecuzione di istruzioni della clientela relative a strumenti detenuti in custodia, oggetto di OPA/OPASC quando la società oggetto di acquisizione, è una Società del Conglomerato Mediolanum;
d) Raccolta/esecuzione di istruzioni della clientela relative a strumenti detenuti in custodia, oggetto di OPA/OPASC quando una Società del Gruppo Bancario svolga il ruolo di Coordinatore della raccolta delle adesioni;
e) Raccolta/esecuzione di istruzioni della clientela relative a strumenti detenuti in custodia, oggetto di OPA/OPASC qualora la Direzione Investment Banking segua operazioni di Capital Markets o Corporate Finance;
f) Raccolta/esecuzione di istruzioni della clientela relative a strumenti detenuti in custodia, oggetto di OPA/OPASC qualora una Società del Gruppo Bancario finanzi l'Offerente in relazione all'operazione;
g) Raccolta/esecuzione di istruzioni della clientela relative a strumenti detenuti in custodia, oggetto di OPA/OPASC qualora una Società del Conglomerato Mediolanum partecipino in misura rilevante nel capitale dell'Offerente o della società oggetto di acquisizione;
h) Raccolta/esecuzione di istruzioni della clientela relative a strumenti detenuti in custodia, oggetto di OPA/OPASC qualora una Società del Conglomerato Mediolanum aderisca, anche in via indiretta, a patti parasociali relativi al capitale dell'Emittente o della società oggetto di acquisizione;
i) Raccolta/esecuzione di istruzioni della clientela relative a strumenti detenuti in custodia, oggetto di OPA/OPASC qualora esponenti aziendali dell'Offerente o della società oggetto di acquisizione siano presenti negli organi sociali di Società del Conglomerato Mediolanum;
j) Raccolta/esecuzione di istruzioni della clientela relative a strumenti detenuti in custodia, oggetto di OPA/OPASC qualora l'Offerente o la società oggetto di acquisizione partecipi o sia partecipata in misura rilevante nel capitale di una Società del Conglomerato Mediolanum;
k) Raccolta/esecuzione di istruzioni della clientela relative a strumenti detenuti in custodia, oggetto di OPA/OPASC qualora una Società del Conglomerato Mediolanum intrattenga rapporti d'affari rilevanti con l'Offerente o con la società oggetto di acquisizione.

IX. *Distribuzione di servizi e prodotti bancari*

a) Interesse nel risultato delle attività di elaborazione, monitoraggio, revisione e distribuzione dei prodotti distinto dall'interesse o dagli obiettivi del cliente, o del potenziale cliente nel risultato delle attività di distribuzione;
b) interesse nel risultato delle attività di elaborazione, monitoraggio, revisione e distribuzione dei prodotti distinto dall'interesse del cliente nella elaborazione, o revisione dei prodotti bancari al dettaglio offerti;
c) interesse nel risultato delle attività di elaborazione, monitoraggio, revisione e distribuzione dei prodotti con una potenziale influenza sul risultato delle attività di distribuzione a svantaggio del cliente.

X. *Operazioni di Capital Markets seguite dalla Direzione Investment Banking*

a) Assistenza in operazioni di Capital Markets relativamente a Emittenti nei confronti dei quali il Gruppo Bancario ha in essere un'esposizione creditizia;
b) Assistenza in operazioni di Capital Markets a Emittenti per le quali la Banca, il Gruppo Bancario o il Conglomerato Mediolanum detengono partecipazioni rilevanti;
c) Assistenza in operazioni di Capital Markets a Emittenti di strumenti finanziari sui quali la Banca presta il servizio di consulenza in materia di investimenti;
d) Assistenza in operazioni di Capital Markets a Emittenti di strumenti finanziari sui quali il Gruppo Bancario partecipi al collocamento verso la clientela;
e) Assistenza in operazioni di Capital Markets a Emittenti di strumenti finanziari presenti nei portafogli gestiti dalla Banca nell'ambito del Servizio di gestione patrimoniale;
f) Assistenza in operazioni di Capital Markets a Emittenti di strumenti finanziari presenti nei portafogli gestiti dalle società del Conglomerato Mediolanum;
g) Assistenza in operazioni di Capital Markets a più Emittenti aventi interessi in conflitto tra loro;
h) Assistenza in operazioni di Capital Markets a più Emittenti nelle quali i soggetti rilevanti di Banca Mediolanum o di altre società del Conglomerato Mediolanum presentino interessi rilevanti;
i) Assistenza in operazioni di Capital Markets a Emittenti aventi interessi in conflitto con Operazioni di Corporate Finance prestate dalla Direzione Investment Banking a favore di soggetti terzi.

XI. *Operazioni di Corporate Finance seguite dalla Direzione Investment Banking*

a) Assistenza in operazioni di Corporate Finance a società e/o Clienti nei confronti dei quali il Gruppo Bancario ha in essere un'esposizione creditizia;

b) Assistenza in operazioni di Corporate Finance a Società per le quali la Banca, il Gruppo Bancario o il Conglomerato Mediolanum detengono partecipazioni rilevanti;
c) Assistenza in operazioni di Corporate Finance a più Società aventi interessi in conflitto tra loro;
d) Assistenza in operazioni di Corporate Finance a più Società nelle quali le parti rilevanti ed i soggetti collegati del Gruppo Bancario o di altre società del Conglomerato Mediolanum presentino interessi rilevanti;
e) Assistenza in operazioni di Corporate Finance a Società aventi interessi in conflitto con Operazioni di Capital Market prestate dalla Direzione Investment Banking a favore di Emittenti di strumenti finanziari.

XII. *Operazioni di Finanziamento garantito da polizze di investimento assicurative (IBIPs)*

Erogazione di finanziamenti, da parte di Banca Mediolanum, garantiti da polizze emesse dal gruppo o da terzi e collocate dalla stessa Banca, che ricadono nella categoria IBIP. In tale circostanza la Banca si troverebbe ad essere al contempo collocatore e beneficiario/vincolatario del prodotto di investimento assicurativo.

4. Individuazione delle misure per prevenire e gestire i potenziali conflitti di interesse

Con riferimento alle situazioni di potenziale conflitto di interesse, la Banca ha predisposto la propria struttura organizzativa ed operativa in modo da garantire un adeguato presidio generale delle situazioni di conflitti di interesse.

La struttura organizzativa ed operativa è stata adottata avendo quale riferimento misure generali e specifiche per la gestione dei conflitti, che sono di seguito illustrate.

Misure Generali di gestione

- ***Barriere informative legate a logiche organizzative***

La Banca adotta misure atte ad impedire lo scambio di informazioni tra soggetti coinvolti in attività potenzialmente in conflitto. La Banca ha adottato un principio c.d. "need to know" per limitare la circolazione delle informazioni. Le informazioni e la documentazione relativa a ciascuna delle attività in conflitto non è resa disponibile alle risorse preposte ad altre attività; tale divieto è derogabile previa autorizzazione da parte dei relativi responsabili per specifiche e circostanziate ragioni.

- ***Misure atte ad impedire o limitare influenze indebite***

La Banca ha previsto un divieto generale per tutti i soggetti rilevanti di esercitare un'influenza indebita, ovvero di uniformare la propria attività sulla base di indebite interferenze da parte di un soggetto portatore di un interesse in conflitto.

- ***Vigilanza separata***

I soggetti coinvolti nelle attività in conflitto di interesse sono sottoposti gerarchicamente e riferiscono della propria attività a Responsabili distinti, ferma la responsabilità ultima del vertice della Banca e delle Funzioni Aziendali di Controllo sulle attività svolte nel loro complesso. Ogni area di attività della Banca è, infatti, assegnata ad un Responsabile diverso che riferisce direttamente al vertice della Banca.
Inoltre, tale autonomia è perseguita anche attraverso la nomina di amministratori "indipendenti" negli organi con funzione di supervisione strategica delle diverse società del Gruppo.

- ***Gestione del Registro Insider***

La Banca ha adottato, secondo la vigente normativa applicabile, procedure per la circolazione delle informazioni privilegiate, per la gestione del registro delle persone in possesso di informazioni privilegiate, nonché regole per la gestione delle operazioni aventi ad oggetto le azioni emesse. Tali regole, che devono intendersi integralmente richiamate, consentono anche alla Banca di rafforzare le misure adottate per la gestione delle situazioni di conflitto di interesse.
In particolare, con riferimento all'attività specifica svolta dalla Direzione Investment Banking, Banca Mediolanum ha deciso di utilizzare un approccio prudenziale, estendendo le procedure applicabili alla circolazione delle informazioni privilegiate anche a quelle c.d. rilevanti e confidenziali.

- ***Retribuzioni indipendenti***

Nella definizione delle politiche retributive sono vigenti regole, determinate sulla base, tra le altre, della Circolare numero 285 di Banca d'Italia, nonché gli orientamenti dell'ESMA su politiche e prassi retributive (MiFID) del 2022, del Regolamento (UE) 2017/2359 e del Regolamento IVASS numero 45/2020, che prevedono sistemi incentivanti legati sia alla performance specifica del settore di attività nel quale il soggetto opera sia alla performance complessiva della Banca, mitigati per i rischi assunti. La Banca non adotta disposizioni in materia di compenso e/o obiettivi di vendita che potrebbero incentivare la raccomandazione di un particolare prodotto, nel caso in cui possa essere offerto un prodotto differente che risponda meglio alle esigenze del cliente.

- ***Gestione degli Incentivi***

Costituisce particolare ipotesi di conflitto di interesse quella in cui la Banca riceva da una persona diversa dal cliente un incentivo (in denaro, beni o servizi), in relazione al servizio prestato al cliente, non ascrivibile a commissioni o spese normalmente fatturate per il servizio prestato.

Pur essendo espressamente qualificati come fattispecie di conflitto di interesse, si possono ricevere incentivi da terzi (diversi dal cliente) nella prestazione di servizi di investimento diversi dalla gestione di portafogli, a condizione che gli stessi siano comunicati chiaramente al cliente in modo completo, accurato e comprensibile prima della prestazione del servizio, che siano rendicontati periodicamente e che siano volti ad accrescere la qualità del servizio fornito al cliente in linea con quanto richiesto dalla normativa applicabile. Si ricorda, a titolo generale, che la percezione da parte della Banca di incentivi non deve comunque ostacolare l'adempimento da parte dell'impresa stessa dell'obbligo di servire al meglio l'interesse del cliente in attuazione dei principi generali di correttezza e diligenza. Con riferimento alla prestazione del servizio di gestione di portafogli la Banca non riceve o paga alcun tipo di incentivo e, qualora percepito, lo restituisce al cliente.
Si fa rimando alla "Policy di gestione e monitoraggio degli Incentivi" per il modello di gestione, le modalità operative e le possibili casistiche con riferimento ai rapporti e retrocessioni commissionali tra le società del Gruppo e tra la Capogruppo e le Società terze.

• ***Gestione dei rapporti con soggetti esterni***

Nei rapporti con soggetti esterni è previsto che i soggetti rilevanti si astengano dal ricevere da terzi utilità sotto forma di denaro, beni o servizi diversi e ulteriori rispetto ai compensi normalmente percepiti per tali attività che, in ragione della natura o della Società possano indurre a tenere comportamenti in contrasto con gli interessi dei clienti o della Banca. In particolare, al fine di evitare l'insorgere di situazioni che possano ledere gli interessi della clientela, è previsto il divieto, per ogni Soggetto Rilevante, di:

– ricevere dai clienti, dalle controparti, dai broker, ovvero dai fornitori di beni o servizi, regalie, utilità, emolumenti, ovvero compensi in qualsiasi forma o natura che non siano di modico valore, nei limiti indicati dalla specifica normativa interna;
– accettare inviti dai clienti, dalle controparti, dai broker, ovvero dai fornitori di beni o servizi, a viaggi, pranzi, cene o ricevimenti se non nel rispetto delle regole previste nel documento denominato "Codice Etico" di Banca Mediolanum.

• ***Registro conflitti di interesse***

La Banca ha istituito un Registro nel quale sono annotate, in relazione alla prestazione di servizi e prodotti di investimento, le situazioni di conflitto che potrebbero danneggiare gravemente gli interessi di uno o più clienti.

• ***Rinuncia alla prestazione dei Servizi***

Nel caso in cui i Presìdi adottati non si rivelassero adeguati ad assicurare, con ragionevole certezza, che il rischio di danneggiare gli interessi dei clienti sia evitato, la Banca rinuncerà alla prestazione dei Servizi.

Misure Specifiche di gestione

• ***Valutazione di adeguatezza delle operazioni richieste:***

a) nella prestazione dei servizi di investimento. La Banca, nella prestazione dei servizi di investimento ed in particolare nell'ambito del servizio di consulenza non indipendente erogato ai propri clienti, ha previsto l'utilizzo di un modello di valutazione di adeguatezza, multivariata e bloccante, eseguita a seguito dell'attività di profilatura del cliente svolta sulla base delle informazioni da questi fornite mediante la compilazione del questionario denominato "Profilo di Consulenza Personalizzato". Per tutti i servizi di investimento non abbinati al servizio di consulenza, la Banca esegue la verifica di appropriatezza basata sulla tipologia del cliente e sul suo grado di conoscenza ed esperienza in materia di investimenti (CEMI). A differenza della verifica di adeguatezza, il cui eventuale esito negativo inibisce la possibilità per il cliente di completare l'operazione richiesta, nel caso in cui la verifica di appropriatezza restituisca un esito negativo, il cliente può in ogni caso manlevare la Banca e decidere di portare a termine l'operazione di investimento. In nessun caso la Banca presta al Cliente il servizio di mera esecuzione degli ordini senza alcun tipo di valutazione circa la loro appropriatezza rispetto alle caratteristiche del Cliente medesimo (c.d. execution only) La Banca, unitamente alla verifica di adeguatezza eseguita in occasione di ogni singola disposizione impartita dal cliente su prodotti di investimento, fornisce anche un'adeguatezza periodica su base semestrale del portafoglio dei clienti intestatari di almeno un prodotto in ambito MiFID. Inoltre, la Banca ha previsto nell'ambito della prestazione della consulenza, la consegna di una raccomandazione personalizzata contenente i motivi per cui un particolare prodotto sarebbe più indicato a soddisfare le richieste e le esigenze del cliente;
b) nella distribuzione di prodotti assicurativi. La Banca, in qualità di distributore di prodotti assicurativi propone contratti coerenti con le richieste ed esigenze di copertura assicurativa e previdenziale del contraente/assicurato attraverso una verifica puntuale dei suoi bisogni emersi dalla compilazione di un apposito questionario (c.d. "Demands and Needs"), al fine di valutare l'adeguatezza del contratto offerto. Con riferimento alla distribuzione di prodotti IBIPs, in considerazione del modello adottato dalla Banca, che comporta il costante abbinamento del servizio di consulenza anche per quanto concerne i prodotti assicurativi offerti, la Banca ha previsto, prima della conclusione del contratto, la consegna di una raccomandazione personalizzata contenente i motivi per cui un particolare prodotto risulti più indicato a soddisfare le richieste e le esigenze del cliente.

• ***Best Execution***

Come richiesto dalla vigente normativa, la Banca ha adottato misure organizzative volte a garantire l'esecuzione o la trasmissione degli ordini alle condizioni più favorevoli per il cliente. La Banca ha definito tra i principali fattori di Best Execution il prezzo, i costi, la rapidità e la probabilità di esecuzione e di regolamento delle dimensioni e della natura dell'ordine. Tuttavia, ogniqualvolta esistano istruzioni specifiche date dal cliente, la Banca esegue l'ordine seguendo le istruzioni del cliente. Quando la Banca esegue un ordine per conto di un cliente al dettaglio, il migliore risultato possibile è determinato in termini di corrispettivo totale, che è costituito dal prezzo dello strumento finanziario e dai costi relativi all'esecuzione, che includono tutte le spese sostenute dal cliente direttamente collegate

all'esecuzione dell'ordine, comprese le competenze della sede di esecuzione, le competenze per la compensazione e il regolamento e qualsiasi altra competenza pagata a terzi in relazione all'esecuzione dell'ordine.

La Banca assegna maggiore importanza ad altri fattori di Best Execution rispetto alla considerazione immediata del prezzo e del costo, soltanto a condizione che essi siano strumentali a fornire il migliore risultato possibile in termini di corrispettivo totale per il cliente al dettaglio.

• ***Limiti Operativi***

La Banca ha previsto dei limiti operativi relativamente all'inserimento nel portafoglio del cliente di specifici strumenti finanziari.

In particolare, relativamente al collocamento di prodotti finanziari complessi, attualmente disciplinato da diversi atti normativi comunitari ed in particolare dagli Orientamenti ESMA in materia di strumenti di debito complessi e depositi strutturati, prima della loro sottoscrizione è prevista una verifica di concentrazione ex-ante volta ad appurare che il prodotto prescelto dal cliente, unitamente ad altri prodotti complessi eventualmente presenti nel suo portafoglio, non superi una soglia massima predefinita.

Come ulteriore presidio relativo ai prodotti finanziari complessi, è previsto che i clienti retail non possano sottoscrivere, sul mercato primario e secondario, prodotti finanziari di complessità particolarmente elevata (parificabili ai prodotti di tipo "black" di cui alle categorie di complessità da 1 a 5 previste dall'abrogata Comunicazione Consob numero 97996 del 22 dicembre 2014), mentre la sottoscrizione di prodotti finanziari di media complessità (parificabili ai prodotti di tipo "grey" rientranti nelle categorie di complessità da 6 a 12 della succitata Comunicazione Consob) è limitata ai soli clienti retail aventi una soglia prestabilita di "conoscenza ed esperienza in materia di investimenti (CEMI)".

Inoltre, con esclusivo riferimento ad operazioni di sottoscrizione sul mercato primario di un'obbligazione emessa da una società del Gruppo Mediolanum o di un Certificate con sottostante un'obbligazione emessa da una società del Gruppo Mediolanum, è previsto un limite di concentrazione massimo pari al 30% del valore del portafoglio utilizzato ai fini delle verifiche di adeguatezza MiFID. La somma tra il controvalore dell'operazione di sottoscrizione e il controvalore degli investimenti già detenuti in obbligazioni emesse da una società del Gruppo Mediolanum e/o il controvalore degli investimenti in certificate con sottostante un'obbligazione emessa da una società del Gruppo Mediolanum non deve superare tale limite.

• ***Divieto di percezione dei rebate nel servizio di Gestione di Portafogli***

Con riferimento alla prestazione del servizio di gestione di portafogli la Banca ha introdotto il divieto di percezione della retrocessione delle commissioni da parte degli OICR inseriti nei portafogli gestiti, salvo che le stesse siano riconosciute ai clienti.

• ***Processo degli Investimenti***

Relativamente alla prestazione del servizio di gestione di portafogli la Banca ha previsto un processo decisionale per la definizione ed il controllo delle strategie di gestione, dell'asset allocation e delle decisioni di investimento e per il controllo delle stesse. Tale processo di investimento consente di garantire che la selezione degli investimenti relativi ai Portafogli Gestiti si basi esclusivamente sulle analisi macroeconomiche, dei settori, degli strumenti finanziari e degli emittenti e non anche su specifiche indicazioni o direttive, potenzialmente indebite, da parte degli organi aziendali.

• ***Erogazione di credito garantito da prodotti d'investimento assicurativi distribuiti da Banca Mediolanum***

Nel caso in cui, in fase erogazione di credito ad un cliente, questi abbia posto a garanzia dello stesso un prodotto d'investimento assicurativo distribuito da Banca Mediolanum, quest'ultima assumerebbe la contemporanea qualifica di beneficiario/vincolatario delle prestazioni assicurative e quella di distributore del relativo contratto, circostanza che potrebbe ledere gli interessi del cliente.

Al fine di evitare che il conflitto di interessi possa incidere negativamente sugli interessi del cliente, la Banca ha individuato specifiche misure di gestione atte a neutralizzare detto conflitto, disciplinando la fattispecie nei documenti di normativa interna regolanti la concessione di credito. In particolare, le misure adottate sono le seguenti:

a) **assenza di contestualità tra sottoscrizione del prodotto d'investimento assicurativo e richiesta di credito** – il cliente può decidere di porre a garanzia di una richiesta di credito esclusivamente un prodotto d'investimento assicurativo di cui risulti essere contraente e che sia stato sottoscritto almeno 12 mesi prima della richiesta di credito stessa. In alternativa, il cliente potrà decidere di mettere a garanzia un prodotto d'investimento assicurativo di nuova sottoscrizione, del quale risulti contraente, a condizione il credito sia stato concesso almeno 12 mesi prima della sottoscrizione del prodotto d'investimento assicurativo stesso. Almeno una delle condizioni su descritte dovrà essere verificata al momento della richiesta di messa a garanzia da parte del cliente, sia che questa avvenga in fase di sottoscrizione del prodotto di investimento assicurativo/richiesta di credito che nel caso in cui questa avvenga in un momento successivo nel corso della vita dei contratti. A parziale deroga della misura di gestione sopra esposta, Banca Mediolanum ha individuato specifiche casistiche per le quali, pur venendo meno il vincolo di non contestualità sopra descritto, è stato valutato di poter comunque considerare correttamente gestiti i conflitti che da esse potrebbero derivarne. Le due casistiche, nel dettaglio, sono le seguenti:
   – il caso in cui il cliente, già detentore di un finanziamento garantito da un prodotto di investimento assicurativo, sia nella situazione in cui il prodotto a garanzia arrivi a scadenza. In tale caso, potrà chiedere di sostituirlo con un nuovo prodotto di investimento assicurativo purché lo sottoscriva utilizzando la provvista rinveniente dal prodotto precedentemente a garanzia e le caratteristiche del finanziamento restino invariate;
   – il caso in cui un cliente trasferisca presso Banca Mediolanum i suoi rapporti, attivi e passivi, in precedenza detenuti presso altri intermediari, dimostrando mediante la produzione di apposita documentazione valutata dalla Direzione Crediti, di essere stato

intestatario di prodotti d'investimento assicurativi attivi da almeno 12 mesi posti a garanzia di un finanziamento. In questo caso il riscatto dei prodotti d'investimento assicurativi presso l'Istituto di provenienza e la sottoscrizione di nuovi prodotti di analoga natura presso Banca Mediolanum, non impedirebbe di conferire quest'ultimi a garanzia del nuovo rapporto di credito concessogli, sempre che non detenga altro patrimonio conferibile, diverso dalle polizze stesse. Ai fini della gestione del conflitto derivante da tale casistica, il fatto di replicare una situazione preesistente presso altro Istituto, fa legittimamente ritenere che il cliente abbia potuto valutare in maniera adeguata. In argomento, si specifica che il vincolo di non contestualità tra la sottoscrizione del prodotto d'investimento assicurativo e la richiesta di credito non si applica laddove il cliente sia classificato come professionale, di diritto o su richiesta, ai fini MiFID;

b) **istruttoria rafforzata in fase di concessione del finanziamento** – prima dell'erogazione del finanziamento, gli uffici preposti effettuano un'istruttoria rafforzata rispetto a quella ordinaria, volta a valutare la situazione finanziaria del cliente mediante la verifica della sua reale capacità reddituale e l'effettiva possibilità di rimborso dell'importo richiesto;
c) **finalità della richiesta di credito** – in nessun caso la richiesta di credito potrà essere finalizzata alla sottoscrizione di un servizio o prodotto d'investimento, circostanza peraltro già espressamente esclusa per qualsiasi tipologia di finanziamento dalla normativa interna disciplinante la concessione di credito.

• ***Astensione dall'assunzione della contemporanea qualifica di beneficiario o di vincolatario delle prestazioni assicurative relative a prodotti assicurativi non IBIPs.***

Nello specifico la Banca, conformemente a suddetto divieto, evita di assumere, anche tramite rapporti di gruppo o rapporti di affari, propri o di società del gruppo, la contemporanea qualifica di beneficiario o di vincolatario delle prestazioni assicurative e quella di distributore del relativo contratto assicurativo in forma individuale o collettiva.

• ***Gestione dei reclami e dei ricorsi verso sistemi di risoluzione stragiudiziale***

Banca Mediolanum ha adottato, conformemente alle disposizioni normative regolanti l'erogazione di servizi di investimento e prodotti di investimento assicurativi, un processo strutturato e codificato per la gestione dei reclami della Clientela nonché dei ricorsi da questa promossi presso sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, quale ad esempio l'Arbitro per le controversie finanziarie – ACF, nell'ottica di garantire la corretta e tempestiva gestione degli stessi e di fornire una chiara esaustiva risposta alle lagnanze dei clienti.
In tale ambito, tra le misure di gestione adottate per prevenire eventuali conflitti di interesse che potrebbero sorgere nell'esecuzione di questa attività, ha inteso collocare l'Ufficio Reclami all'interno dell'area Affari Societari, Legale e Contenzioso, così da garantire i necessari requisiti di competenza degli addetti alla gestione dei reclami e dei ricorsi e la loro indipendenza rispetto alle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei prodotti e dei servizi.

Tale scelta organizzativa permette, inoltre, che le decisioni finali sulle istanze ricevute nonché la scelta delle soluzioni da adottare non siano direttamente condizionate dalle strutture commerciali o da valutazioni di puro carattere commerciale.

• ***Codici e regole deontologiche interne***

Banca Mediolanum si è dotata appositi codici e regole deontologiche interne, che ha provveduto tempo per tempo ad aggiornare in considerazione delle esigenze dettate da modifiche nella regolamentazione vigente e da variazioni organizzative della Società. Tali documenti interni sono volti ad assicurare che i Soggetti Rilevanti:

– non rivelino a terzi, se non per motivi direttamente connessi all'esercizio delle proprie funzioni, le informazioni riservate e/o confidenziali di cui abbiano avuto conoscenza nello svolgimento o comunque in occasione della propria attività;
– non utilizzino informazioni privilegiate e si astengano dall'utilizzare, in modo scorretto, informazioni relative ad operazioni disposte dalla Clientela in attesa di esecuzione, di cui abbiano comunque avuto conoscenza nello svolgimento della propria attività;
– evitino di consigliare e/o sollecitare qualsiasi altra persona relativamente a informazioni di cui al precedente alinea, se non per motivi direttamente connessi all'esercizio delle proprie funzioni, e di raccomandare o indurre altri soggetti, sulla base di esse, al compimento di operazioni nell'interesse proprio o di terzi, nonché consiglino a terzi di effettuare operazioni sulla base delle stesse;
– si astengano dal diffondere notizie false o dal porre in essere operazioni simulate o altri artifizi concretamente idonei a provocare una sensibile alterazione del prezzo di strumenti finanziari;
– si astengano dall'effettuare, durante l'orario di lavoro, operazioni con una finalità diversa dalla semplice attività di investimento del patrimonio personale ovvero che possa incidere negativamente sull'espletamento della loro attività lavorativa e dei loro impegni contrattuali;
– non effettuino, in nome e per conto proprio, ovvero in nome proprio e per conto di terzi, diversi da quelli con cui intrattengono rapporti nell'ambito dei servizi resi in virtù delle mansioni lavorative svolte, anche per interposta persona, operazioni su strumenti finanziari in contropartita diretta con gli investitori;
– non compiano operazioni nelle quali abbiano un interesse personale in conflitto con quello del cliente;
– si astengano dall'accettare dai clienti procure od incarichi – anche di domiciliazione – ai fini della stipulazione di contratti o dell'effettuazione di operazioni ivi comprese eventuali deleghe ad operare su conti correnti, se non previa autorizzazione del Consiglio d'Amministrazione o della funzione da esso delegata, né altresì beneficiare di polizze contratte da Clienti né essere cointestatari con i Clienti per contratti aventi ad oggetto prodotti finanziari o servizi di investimento. Tali prescrizioni non si applicano qualora il Cliente sia coniuge, parente od affine entro il secondo grado del procuratore o dell'incaricato e, comunque, sempre che si tratti di procure o di incarichi consentiti dalle disposizioni di legge o di regolamento;

– informino senza ritardo, tenuto conto delle circostanze, i propri superiori o referenti delle situazioni o attività nelle quali potrebbero essere titolari di interessi in conflitto con quelli della Banca (o qualora di tali interessi siano titolari prossimi congiunti), e di ogni altro caso in cui ricorrano rilevanti situazioni di convenienza personale, rispettando le decisioni assunte in proposito da tali soggetti.

• ***Processo di approvazione dei prodotti***

In ottemperanza alle previsioni legislative e regolamentari vigenti in materia di Product Governance, la Banca si è dotata di policy e regolamenti riportanti specifiche regole e criteri di definizione e sviluppo di nuovi prodotti, ciò al fine di assicurare in via principale il rispetto dei bisogni della clientela in tutte le fasi del ciclo di vita dei prodotti, sia quando opera come produttore che nell'attività di distribuzione di prodotti di terzi, e consentire contestualmente il miglioramento e l'evoluzione nel continuo dell'offerta commerciale complessiva della Banca, in coerenza con le strategie e gli obiettivi aziendali. Nello specifico, in fase di realizzazione di nuovi prodotti o di introduzione nel proprio catalogo di prodotti emessi da soggetti terzi, la Banca ottempera a specifiche procedure che prevedono, tra i diversi presidi adottati, anche quello di sottoporre il prodotto all'approvazione di un Comitato di Direzione Manageriale, che valuti le caratteristiche del prodotto stesso e determini la possibilità di distribuirlo anche alla luce delle strategie distributive e degli obiettivi di budget che la Banca si è prefissata.

• ***Misure Specifiche di gestione dei conflitti d'interesse con riferimento all'attività svolta dalla Direzione Investment Banking***

Anche con riferimento allo specifico business svolto dalla Direzione Investment Banking, Banca Mediolanum pone la medesima attenzione nell'individuazione e nella contestuale gestione dei conflitti d'interesse.
La Banca ha infatti predisposto una serie di misura preventive (di natura organizzativa, informatica e comportamentale) allo scopo di minimizzare l'insorgere dei citati conflitti.
Nel proseguo del presente paragrafo, vengono analizzate le modalità propedeutiche:
- all'identificazione dei possibili conflitti di interesse;
- all'individuazione delle misure per prevenire e gestire i potenziali conflitti di interesse.

La Direzione Investment Banking adotta ogni ragionevole misura per identificare e gestire i potenziali conflitti d'interessi rinvenienti nello svolgimento della propria attività, identificando le casistiche di conflitti d'interesse che potrebbero insorgere, al momento della prestazione delle operazioni di Capital Markets e Corporate Finance tra:
- la Direzione medesima e le altre direzioni/funzioni/uffici di Banca Mediolanum ed i clienti della Banca;
- tra la Direzione Investment Banking e le altre società del Conglomerato Mediolanum ed i Cliente della Banca;
- tra i Clienti della Direzione Investment Banking.

In linea con l'approccio utilizzato da Banca Mediolanum nella prevenzione e gestione dei potenziali conflitti d'interesse, anche la Direzione Investment Banking si è dotata di una serie di misure preventive allo scopo di minimizzare l'insorgere di potenziali conflitti. Tali misure possono essere distinte nelle seguenti macro-categorie:
- misure di natura organizzativa;
- misure di natura operativa;
- misure di natura comportamentale.

<u>Misure di natura organizzativa</u>

Allo scopo di garantire adeguato presidio al processo di gestione dei possibili conflitti d'interesse rinvenienti dal business specifico svolto dalla Direzione Investment Banking e di garantire una tempestiva risoluzione degli stessi, Banca Mediolanum ha previsto l'istituzione di un comitato "ad hoc" (c.d. Comitato Mandati Investment Banking), dotato di finalità deliberative, il cui compito è quello di assicurare una corretta e ponderata valutazione dei potenziali clienti e degli incarichi/mandati proposti da parte della Direzione Investment Banking.

Il Comitato adotta, anche su proposta della Funzione Compliance, eventuali ulteriori presidi di gestione dei conflitti di interesse ove ritenuti necessari, o si esprime in merito alla rinuncia all'operazione nei casi nei quali i presidi individuati non siano comunque adeguati ad assicurare, con ragionevole certezza, che il rischio di danneggiare gravemente gli interessi dei clienti sia evitato.

Il processo di valutazione della "fattibilità" dell'operazione sottoposta al Comitato è preventivamente rafforzato dalla presenza di valutazioni preliminari redatte dalla Funzione Compliance, dalla Divisione Affari Legali e dalla Funzione Antiriciclaggio, ciascuna secondo gli ambiti di competenza. Con riferimento specifico alla valutazione rilasciata dalla Funzione Compliance, la stessa include, anche, evidenze specifiche circa la presenza di potenziali conflitti d'interessi.

Inoltre, la Direzione Investment Banking può trasmettere richiesta alla Funzione Compliance di predisporre un parere al fine di valutare, con maggior livello di approfondimento, alcuni aspetti relativi all'operazione, in fase di analisi o in corso, allo scopo di meglio presidiare i potenziali conflitti d'interessi relativi all'operazione stessa. In considerazione del business specifico gestito dalla Direzione Investment Banking e per effetto del mantenimento degli obblighi di riservatezza delle informazioni gestite, la Banca ha implementato ed attivato una serie di procedure interne volte a limitare la circolazione dei dati c.d. "sensibili" e delle informazioni di cui i dipendenti della suddetta Direzione risultino a conoscenza per effetto del proprio ruolo (c.d. Chinese Walls).

Tali "Chinese Walls" consentono di limitare lo scambio di informazioni tra la Direzione Investment Banking (private side) e le altre strutture del Conglomerato Mediolanum (public side), soprattutto con riferimento alla circolazione delle c.d. Informazioni riservate (di tipo privilegiato, rilevante e confidenziale).

Il personale della Direzione Investment Banking risulta adeguatamente segregato rispetto alle altre strutture organizzative della Banca e delle altre Società del Conglomerato Mediolanum e gli uffici di cui dispone sono accessibili esclusivamente tramite badge aziendale preventivamente autorizzato.

Ai suddetti locali hanno, inoltre, accesso i referenti della Funzione Compliance e della Divisione Affari Legali nonché gli appartenenti alle altre funzioni di controllo, di volta in volta individuati in ragione dei compiti loro assegnati.

La Funzione Compliance, inoltre, è responsabile della tenuta di un apposito "registro" (c.d. Registro Insider) contenete le informazioni privilegiate, rilevanti e confidenziali, dedicato alla tracciatura ai fini della normativa relativa agli abusi di mercato (Market Abuse Regulation). Tale registro contiene anche i nominativi dei mandati, i nominativi dei soggetti avente accesso a tali informazioni e costituisce una ulteriore forma di prevenzione e gestione dei possibili conflitti d'interesse.

La Banca ha istituito, inoltre, un elenco di strumenti finanziari quotati (c.d. restricted list) per i quali la Direzione Investment Banking presta attività di consulenza a società clienti emittenti degli stessi, ponendo sui medesimi dei limiti all'attività di trading svolta dalle strutture preposte alla gestione del portafoglio di proprietà e alle operazioni personali di investimento da parte del medesimo personale in forza della Direzione Investment Banking, al fine di evitare eventuali violazioni di norme in materia di market abuse ovvero possibili danni reputazionali.

In aggiunta alla restricted list, la Banca ha istituito anche una watch list predisponendo un elenco di strumenti finanziari di società clienti della Direzione Investment Banking relativamente ai quali la medesima direzione è in possesso di informazioni rilevanti e/o confidenziali. Per gli strumenti finanziari inseriti nell'apposito elenco non sono previsti limiti all'operatività, ma le operazioni personali di investimento del personale della Direzione Investment Banking sono sottoposti a presidio di controllo mediante comunicazione preventiva alla Funzione di Compliance al fine di individuare eventuali anomalie.

Misure di natura operativa

Tali misure si sostanziano nell'attivazione di una serie limiti regolamentari e di procedure di controllo che garantiscano una pronta rilevazione dell'insorgenza di un potenziale conflitto d'interesse. La Banca, con riferimento alle operazioni di Equity Capital Markets e nello specifico in merito alle partecipazioni detenibili dalla stessa qualora operante per conto di un Emittente Euronext Growth Milan come Euronext Growth Advisor, rispetta la normativa vigente, prevedendo un limite massimo del 10% di partecipazioni detenute di un Emittente Euronext Growth Milan (calcolato a livello individuale e collettivo tra le partecipazioni detenute dal Euronext Growth Milan o partner, da un amministratore, dai key executive o dai dirigenti coinvolti nel processo di ammissione su Euronext Growth Milan). La Banca, qualora opera per conto di un Emittente Euronext Growth Milan come Euronext Growth Advisor, in aggiunta, monitora anche l'ammontare e la natura della sua posizione creditizia nei confronti del medesimo emittente che, in base a quanto previsto dalla normativa di riferimento, non dovrà superare il 33% dell'indebitamento lordo consolidato della società cliente rinveniente dall'ultima situazione contabile sottoposta a revisione legale dei conti.

Inoltre, la Banca e le società del Conglomerato Mediolanum stabiliscono e rispettano limiti quantitativi più stringenti in caso di sottoscrizione di un'operazione di collocamento, direttamente (ad esempio tramite il portafoglio di proprietà), o indirettamente (ad esempio tramite i fondi e i portafogli gestiti), ovvero di un'offerta pubblica in cui la Direzione Investment Banking svolge attività di Capital Markets, quale a titolo meramente esemplificativo advisory, Euronext Growth Advisor o Sponsor, o partecipi al consorzio di garanzia e collocamento. Tali limiti vengono precauzionalmente mantenuti anche per i successivi sei mesi all'operazione (c.d. cooling off period).

Misure di natura comportamentale

In aggiunta al Codice di Comportamento della Banca, che prevede specifiche prescrizioni in materia di Conflitti di interesse, la Direzione Investment Banking, allo scopo di garantire il massimo livello di riservatezza del business condotto all'interno dei propri uffici, si è dotata di una serie di regole comportamentali da seguire all'interno di Banca Mediolanum e all'esterno della stessa (meeting presso i clienti, trasferte di lavoro, convegni, ecc.).

Tali comportamenti (c.d. virtuosi) si articolano come segue:

- Principio "Need to Know": ogni informazione gestita dalla Direzione Investment Banking deve essere trattata con il massimo grado di riservatezza, siano esse di natura privilegiata, rilevante o confidenziale, limitando al massimo l'indebita circolazione delle stesse al di fuori del "team" della Direzione Investment Banking che ci occupa del relativo "deal";
- Policy "Clean Desk": il personale coinvolto in operazioni di Investment Banking mantiene, nel continuo, la propria postazione di lavoro e le aree comuni sgombre da ogni documento relative ad un'operazione di Investment Banking al fine di evitare la diffusione indebita di materiale di natura confidenziale o riservato;
- Corretta Archiviazione delle Informazioni in formato "paperless": il personale coinvolto in operazioni di Investment Banking deve salvare i documenti di lavoro in cartelle di rete appositamente create che prevedano apposite autorizzazioni alla consultazione, riducendo, per quanto possibile, la circolazione di documenti cartacei, privilegiando l'utilizzo di documenti in formato elettronico, in modo da ridurre il rischio che gli stessi vengano visionati da persone non autorizzate;
- Rapporti professionali con altro personale di Banca Mediolanum non appartenente alla Direzione Investment Banking: considerata la tipologia di informazioni gestite dalla Direzione, si raccomanda che il personale presti particolare attenzione nella divulgazione/condivisione di informazioni di natura confidenziale a colleghi di altre aree/funzioni/divisioni o società del Conglomerato Mediolanum.

In linea generale, si richiede al personale della Direzione Investment Banking di utilizzare sempre il principio di riservatezza nella comunicazione delle informazioni relative a Clienti e/o operazioni trattate dalla direzione medesima.

Le misure organizzative e le procedure per la gestione dei conflitti d'interesse sono individuate in modo tale che risultino:
- idonee ad evitare che i conflitti incidano negativamente sugli interessi dei clienti;
- proporzionate alla natura, alla dimensione e alla complessità dell'attività della Banca e del Gruppo/Conglomerato Mediolanum nonché alla tipologia e alla gamma dei prodotti offerti e/o dei servizi o attività prestati;
- adeguate alla Società del rischio di ledere gli interessi del cliente;
- atte a garantire che i Soggetti Rilevanti impegnati in diverse attività che implicano un conflitto di interesse svolgano tali attività con un grado di indipendenza adeguato alle dimensioni e alle attività della Banca e del Gruppo/Conglomerato e alla Società del rischio di ledere gli interessi dei clienti.

Nel caso in cui le misure adottate non eliminino del tutto il rischio di nuocere agli interessi dei propri clienti, la Banca e le Società del Gruppo/Conglomerato si riservano di astenersi dalla prestazione del servizio ovvero, tenuto conto del contesto in cui tali situazioni si manifestano, di dare preventivamente adeguata informativa alla propria clientela o potenziale clientela dei dettagli sulla natura o sull'origine di tale situazione, nell'ottica di consentire l'assunzione di scelte consapevoli.

Per la corretta gestione dei possibili conflitti di interesse che rischi di ledere gravemente gli interessi di uno o più clienti, la Banca ha istituito ed aggiorna regolarmente un apposito registro all'interno del quale sono riportate le tipologie di attività e servizi di investimento o accessori per i quali sia sorto o possa sorgere un conflitto di interessi.

La Funzione Compliance provvede a riferire con periodicità almeno annuale al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale in relazione alla gestione dei conflitti di interesse.

In considerazione del modello di prestazione dei servizi di investimento, nonché quello relativo alla distribuzione di prodotti assicurativi adottato dalla Banca, che comporta il costante abbinamento del servizio di consulenza a quello di collocamento/distribuzione, rispettivamente, di attività e servizi di investimento e/o offerta di prodotti assicurativi non è prevista la rilevazione analitica nel Registro dei conflitti di interesse delle operazioni di distribuzione di prodotti assicurativi, in quanto si ritiene che ciò non aggiunga valore informativo, coincidendo di fatto con la totalità delle operazioni del genere.

5. Eventuale Informativa alla clientela sui conflitti di interesse

Qualora le misure generali e specifiche di gestione adottate, descritte al paragrafo precedente, non siano ritenute sufficienti per assicurare, con ragionevole certezza, che il rischio di nuocere agli interessi dei clienti sia evitato, Banca Mediolanum e le Società del Gruppo informano chiaramente i clienti prima di agire per loro conto, della natura generale e/o delle fonti di tali conflitti di interesse e delle misure adottate per mitigare tali rischi, affinché essi, muniti delle necessarie informazioni, possano prendere una decisione in ordine all'opportunità di eseguire o meno una determinata operazione con la Banca, o per il suo tramite, tenuto conto dei conflitti esistenti.

Tali informazioni dovranno essere:
- fornite su supporto duraturo;
- sufficientemente dettagliate, considerata la natura del cliente.

Tale informativa resa al cliente costituisce l'extrema ratio secondo una logica, affermata dalla MiFID.

Il e pienamente sposata dalla Banca, improntata alla prevenzione piuttosto che alla gestione dei conflitti medesimi. La comunicazione della situazione di conflitto al cliente non esime infatti la Banca dall'adottare tutti gli accorgimenti necessari per evitare che questa situazione crei, concretamente, un danno al cliente.

Sempre in argomento e con specifico riferimento alla distribuzione di prodotti assicurativi non IBIPs, la Banca fornisce ai propri Clienti, in tempo utile prima della conclusione di un contratto di assicurazione, informazioni relative alla consulenza prestata, alle provvigioni percepite e ai potenziali conflitti di interesse tramite gli Allegati 3 e 4 IVASS in occasione della consegna della documentazione precontrattuale prevista dalla normativa tempo per tempo vigente.

6. Rilevazione delle situazioni che determinano la cessazione delle situazioni conflittuali identificate

La situazione che ha originato il potenziale conflitto d'interessi cessa quando:
- ha termine il servizio e attività di investimento, servizio accessorio o altro servizio prestato nei confronti del cliente (ad esempio quando si è chiuso il collocamento di uno strumento finanziario emesso da una Società del Gruppo);
- viene a cessare l'interesse che ha causato il conflitto (ad esempio viene meno la partecipazione rilevante da parte di una Società del Gruppo o termina il finanziamento);
- è trascorso un lasso di tempo considerato ragionevole, tale per cui l'interesse in conflitto diviene non rilevante;
- sono state adottate idonee misure organizzative in grado di gestire adeguatamente il conflitto.

7. Monitoraggio e revisione della politica di gestione dei conflitti di interesse

Banca Mediolanum controlla regolarmente l'efficacia delle misure adottate per la gestione dei conflitti di interesse, in modo da individuare, e se opportuno correggere, eventuali carenze. Banca Mediolanum prevede opportuni meccanismi per garantire che la presente policy sia nel tempo aggiornata al variare del tipo di attività e servizi forniti alla clientela, al variare delle fattispecie di conflitto di interesse ovvero

di circostanze in grado di inficiare l'efficacia delle misure adottate per evitare il pregiudizio dei clienti. In particolare è previsto che le funzioni coinvolte in attività e servizi di investimento per conto della clientela, qualora debbano effettuare una operazione e/o attività che comporti un possibile vantaggio per la società a danno della clientela e che non rientri tra le ipotesi di conflitto previste nella presente policy e di cui al paragrafo 2, o che non sia comunque gestita, comunichino tempestivamente, e si astengano nel frattempo dall'effettuare l'operazione stessa, alla Funzione Compliance l'operazione e/o attività nuova o non gestita, per le valutazioni ed i provvedimenti del caso, al fine di non recare pregiudizio agli interessi dei clienti. Il contenuto della presente Policy è sottoposto comunque a revisione con periodicità annuale, ovvero al verificarsi di circostanze rilevanti che ne richiedano una modifica e/o integrazione.

V. Informazioni sui costi e sugli oneri

Non è prevista l'applicazione diretta al Cliente di costi e oneri, connessi alla prestazione dei servizi di Consulenza e Collocamento prestati dalla Banca nell'ambito del Contratto. I costi e gli oneri relativi ai servizi di Ricezione e Trasmissione di ordini, Negoziazione per conto proprio ed Esecuzione di ordini per conto della clientela su Strumenti Finanziari sono illustrati nel Foglio Informativo dedicato al servizio di deposito titoli a custodia/amministrazione e servizi connessi. La Banca fornisce al Cliente tempestivamente, prima della prestazione dei Servizi di Investimento, informazioni su costi e oneri, relative sia ai servizi di investimento che ai servizi accessori, al costo della eventuale consulenza e dello strumento finanziario raccomandato o offerto in vendita al Cliente. Laddove applicabile, tali informazioni sono fornite al Cliente con periodicità regolare, e comunque almeno annuale, per tutto il periodo dell'investimento.

Obblighi di applicazione della ritenuta fiscale statunitense.

La sottoscrizione di titoli partecipativi, sottostanti ad altri strumenti finanziari ovvero che conferiscano il diritto alla sottoscrizione di strumenti partecipativi di emittenti di derivazione statunitense, potrebbe determinare l'applicazione delle ritenute fiscali statunitensi sui proventi nella misura tempo per tempo stabilita dalle disposizioni vigenti dell'Internal Revenue Code (IRC). (A titolo esemplificativo: Azioni, warrant, diritti, certificates o covered warrant con sottostanti titoli azionari di emittenti USA) Tra i proventi potenzialmente soggetti a tali imposte sono inclusi i deemed dividends (dividendo presunto, ovvero non effettivamente incassato) derivanti dalle modifiche dei rapporti di conversione in altri strumenti finanziari previste dalla Sec. 305 (c) dell'IRC, ed i dividend equivalent payments (proventi cash o in natura derivanti da operazioni societarie) collegati a strumenti derivati, contratti di pronti contro termine, contratti di prestito titoli ed equity linked instruments, secondo le disposizioni della Sec. 871 (m) dell'Internal Revenue Code.

La ritenuta potrebbe essere applicata, secondo l'aliquota ordinaria vigente, dall'emittente o dagli altri intermediari, in ultima istanza da Banca Mediolanum, che intervengono nel pagamento dei proventi sopraindicati.

La ritenuta potrebbe essere inoltre soggetta a modifiche, successivamente alla sua applicazione, in base alla eventuale riclassificazione, operata dai singoli emittenti, dei proventi a cui essa si riferisce. L'eventuale tassazione statunitense sarà addebitata ai sottoscrittori di tali strumenti senza ulteriore preavviso, nella misura e secondo le modalità previste dai requisiti normativi.

VI. Incentivi: compensi forniti o ricevuti a/da terzi in relazione ai servizi di investimento prestati dalla banca

La Banca, in relazione alla prestazione dei Servizi di Investimento, nel rispetto della normativa di legge e regolamentare applicabile, potrebbe pagare a o percepire da un soggetto diverso dal Cliente compensi, commissioni o benefici non monetari (cosiddetti "Incentivi"). La Banca si è dotata di regole volte a garantire che i predetti compensi, commissioni o benefici non monetari siano volti ad accrescere la qualità del Servizio di Investimento reso al cliente e non siano di ostacolo al dovere di servire al meglio l'interesse del Cliente.

Natura ed importo di eventuali incentivi, o qualora l'importo non possa essere accertato il metodo di calcolo di tale importo, verranno comunicati al cliente prima della prestazione dei Servizi. La Banca ha stipulato accordi di distribuzione e di collocamento con i soggetti (le "Società prodotto") riportati nella "Tabella compensi" disponibile sul sito della banca o presso i consulenti finanziari. In ragione di tali accordi la Banca percepisce un compenso monetario sotto forma di retrocessione di una quota percentuale delle commissioni dovute alle Società prodotto, da computarsi di norma in relazione all'ammontare delle masse in gestione apportate dalla Banca quale collocatore, come indicato nella Tabella compensi. Detto compenso è riconosciuto alla Banca a fronte dell'attività di distribuzione e collocamento, per l'assistenza e cura prestata dalla propria Rete distributiva al Cliente nella fase post-vendita.

Il Cliente può richiedere in ogni tempo alla Banca ulteriori informazioni in merito ai contenuti degli accordi conclusi dalla stessa Banca con le Società prodotto.

VII. Accordi con società prodotto: contributi per attività info formative e sviluppo supporti digitali di carattere informativo

Le società appartenenti al conglomerato finanziario Mediolanum, per fornire alla propria clientela la possibilità di accedere ad una più ampia gamma di soluzioni di investimento, hanno selezionato primarie società prodotto, i cui prodotti possono essere direttamente collocati da Banca Mediolanum, oppure possono essere inseriti nei portafogli di altri prodotti (per esempio fondi di fondi, polizze assicurative Unit Linked) dalla stessa collocati.

In ottemperanza a quanto previsto dalla normativa vigente, si informa la clientela che Banca Mediolanum può concludere accordi con le predette società prodotto che prevedano contributi per attività info formative e sviluppo supporti digitali di carattere informativo sui mercati e sui prodotti finanziari promossi dalla Banca stessa. Sul sito della banca è disponibile l'elenco aggiornato delle società prodotto i cui accordi prevedono contributi per attività info formative e sviluppo supporti digitali di carattere informativo sui mercati e sui prodotti finanziari promossi dalla Banca. Tali eventi potranno eventualmente dare visibilità dei relativi brand delle società prodotto nelle iniziative oggetto di contribuzione.

VIII. Strategia di esecuzione e trasmissione degli ordini

Principi Generali Best Execution

Di seguito si descrive in forma sintetica la Strategia adottata dalla Banca, per la propria Clientela al Dettaglio nonché Professionale, per la prestazione dei servizi di:

- Ricezione e Trasmissione Ordini – RTO (anche in abbinamento ai servizi di consulenza nell'ambito del contratto di Consulenza Evoluta);
- Esecuzione di ordini per conto dei clienti;
- Negoziazione per conto proprio;
- Gestioni di Portafogli (Gestioni Patrimoniali).

Fattori e criteri di esecuzione

I Fattori di Esecuzione preponderanti e considerati sono:

- il prezzo degli Strumenti Finanziari, valutato in relazione alla liquidità del mercato, allo spread medio applicato e al numero dei partecipanti alle negoziazioni svolte sulla sede di esecuzione;
- i costi complessivi relativi all'esecuzione dell'ordine sopportati dal Cliente (c.d. Total Consideration);
- la rapidità di esecuzione dell'ordine in base alle istruzioni ricevute dal Cliente (ordine senza limite di prezzo o ordine limitato);
- la probabilità di esecuzione e di regolamento dell'ordine;
- la natura e dimensione dell'ordine.

Al fine di stabilire l'importanza relativa dei Fattori di esecuzione vengono considerati i seguenti Criteri di esecuzione:

- caratteristiche del cliente, se classificato al Dettaglio o Professionale;
- caratteristiche dell'ordine del Cliente;
- caratteristiche degli strumenti finanziari che sono oggetto dell'ordine, in particolare con riferimento alla loro liquidità (come indicato di seguito);
- caratteristiche delle sedi di esecuzione alle quali l'ordine può essere diretto.

Clienti al Dettaglio

Strumenti Finanziari Liquidi Clientela al Dettaglio

Fattori	Azioni	Covered Warrant e Certificates	Obbligazioni Governative e Corporate	Quote di OICR/ETF
Prezzo degli Strumenti Finanziari	1°	1°	1°	1°
Costi relativi all'esecuzione dell'ordine	2°	2°	2°	2°
Rapidità di esecuzione dell'ordine	3°	3°	3°	3°
Probabilità di esecuzione e di regolamento dell'ordine	4°	4°	4°	4°
Natura e dimensione dell'ordine	5°	5°	5°	5°

Strumenti Finanziari Illiquidi Clientela al Dettaglio

Fattori	Tutte le tipologie
Prezzo degli Strumenti Finanziari	1°
Probabilità di esecuzione e di regolamento dell'ordine	2°
Rapidità di esecuzione dell'ordine	3°
Costi relativi all'esecuzione dell'ordine	4°
Natura e dimensione dell'ordine	5°

Clienti Professionali

Strumenti Finanziari Liquidi Clientela Professionale

Fattori	Azioni	Covered Warrant e Certificates	Obbligazioni Governative e Corporate	Quote di OICR/ETF
Prezzo degli Strumenti Finanziari	1°	1°	1°	1°
Rapidità di esecuzione dell'ordine	2°	2°	2°	2°
Costi relativi all'esecuzione dell'ordine	3°	3°	3°	3°
Natura e dimensione dell'ordine	4°	4°	4°	4°
Probabilità di esecuzione e di regolamento dell'ordine	5°	5°	5°	5°

Strumenti Finanziari Illiquidi Clientela Professionale

Fattori	Tutte le tipologie
Prezzo degli Strumenti Finanziari	1°
Probabilità di esecuzione e di regolamento dell'ordine	2°
Rapidità di esecuzione dell'ordine	3°
Costi relativi all'esecuzione dell'ordine	4°
Natura e dimensione dell'ordine	5°

Sedi di esecuzione degli ordini

Sulla base dei fattori precedentemente descritti, gli ordini ricevuti dai Clienti sono eseguiti individuando le sedi di esecuzione che risultano più idonee a garantire in modo duraturo il miglior risultato possibile per l'esecuzione degli ordini del Cliente, orientando la scelta anche in considerazione delle commissioni e dei costi per l'esecuzione dell'ordine in ciascuna delle sedi di esecuzione ammissibili. Nella valutazione/individuazione delle sedi di esecuzione disponibili assumono particolare rilievo le seguenti:

- Mercati Regolamentati;
- Sistemi Multilaterali di Negoziazione;
- Liquidity Provider/Market Maker.

Banca Mediolanum S.p.A. non è aderente diretta ad alcun mercato regolamentato, ad eccezione dell'MTF Bloomberg (Bloomberg MTF e Bloomberg MTF Europe). La trasmissione degli ordini dei propri clienti ai mercati regolamentati e MTF viene effettuata per il tramite di Intermediari negoziatori (broker).

La Banca ha individuato Intesa Sanpaolo S.p.A. quale intermediario negoziatore di riferimento per l'accesso ai Mercati Regolamentati e MTF italiani ed esteri.

I fattori utilizzati per la scelta dei broker sono:

- stabilità e rilevanza dei volumi garantiti;
- strategia di esecuzione dei broker (comprendente la pluralità di sedi di esecuzione e un modello di Best Execution dinamica) coerente con la strategia adottata dalla Banca;
- vantaggi in termini di costi complessivi, in considerazione delle condizioni economiche applicate, delle integrazioni con i sistemi informativi utilizzati dalla Banca e delle integrazioni nelle diverse fasi del processo di post trading con la Banca depositaria.

La Banca predispone un monitoraggio ed una revisione periodica della scelta dei broker, valutando il servizio ricevuto in base a report qualitativi periodici, trasmessi dai broker, sulla base del recepimento della direttiva MiFID II disciplinata nel **Regolamento Delegato (UE) 2017/565 della Commissione** del 25 aprile 2016. L'individuazione delle sedi di negoziazione e degli elementi che definiscono l'algoritmo di confronto tra i mercati e la modalità di indirizzamento degli ordini, sono dettagliate nelle Strategie di Esecuzione del singolo intermediario negoziatore.

Il Cliente può in ogni caso richiedere alla Banca la politica di esecuzione dei broker. Banca Mediolanum S.p.A., in conformità agli obblighi in materia di conflitti di interesse, non riceve incentivi dalle sedi di esecuzione.

Informazioni sulla strategia di trasmissione ed esecuzione degli ordini

Banca Mediolanum S.p.A. ha adottato una Strategia di trasmissione ed esecuzione degli ordini sul contenuto della quale i Clienti sono tenuti a prestare il proprio consenso.

La Banca si impegna inoltre a rispondere in modo chiaro ed entro un arco temporale adeguato alle richieste di informazioni da parte della clientela, dimostrando di aver eseguito gli ordini in conformità alla strategia di esecuzione adottata.

Strumenti finanziari liquidi

Per l'esecuzione degli ordini di quantitativo sempre pari o multiplo del lotto minimo di negoziazione, aventi ad oggetto Strumenti Finanziari quotati, l'individuazione delle sedi di esecuzione ha luogo in funzione della tipologia degli Strumenti Finanziari trattati, secondo i criteri di seguito esposti.

Sono considerati strumenti liquidi:

- Strumenti Finanziari quotati in Mercati Regolamentati italiani;Azioni, ETF, ETC/ETN, Fondi Esteri Chiusi quotati in Mercati Regolamentati esteri;
- Strumenti Finanziari di natura obbligazionaria quotati sul mercato EuroTLX;
- Altri Strumenti Finanziari di natura obbligazionaria quotati su MTF Bloomberg e Bloomberg MTF Europe, con importo di emissione maggiore di 300 milioni di euro e con almeno 4 Market Makers attivi.

Banca Mediolanum S.p.A. si riserva di astenersi dal prestare i servizi di ricezione, trasmissione ed esecuzione di ordini, relativamente alle disposizioni ricevute dalla Clientela al Dettaglio, per l'acquisto di titoli illiquidi, ove non disponga di idonee informazioni sulla rischiosità e sul fair value dei medesimi. È fatta comunque salva, per il Cliente, la possibilità di disporre operazioni di vendita. Si riassumono, nelle tabelle seguenti, gli ordini di importanza dei diversi fattori in relazione al grado di liquidità, alla tipologia degli Strumenti Finanziari ed alla classificazione dei clienti.

Strumenti finanziari quotati in mercati regolamentati

La Banca, per la negoziazione di strumenti finanziari quotati su mercati regolamentati, agisce come semplice "trasmettitore di ordini", non accedendo direttamente alle diverse sedi per l'esecuzione degli stessi, ma avvalendosi prevalentemente a tal riguardo di uno o più specifici intermediari negoziatori che dispongono di appositi sistemi di ricerca della miglior sede di esecuzione possibile.

La Banca si riserva la possibilità di ricorrere, per il tramite dell'intermediario negoziatore selezionato, a tale modalità di esecuzione ove – in relazione a particolari condizioni di mercato – ciò consenta di ottenere il miglior risultato possibile per il Cliente, ovvero se specificatamente richiesto.

Resta in ogni caso ferma la responsabilità della Banca nei confronti dei propri Clienti per l'operatività attuata dall'intermediario negoziatore selezionato. Si precisa che gli ordini su Strumenti Finanziari quotati possono essere eseguiti al di fuori dei Mercati Regolamentati o MTF.

L'elenco delle possibili sedi di esecuzione secondarie per gli ordini gestiti in Best Execution è disponibile presso l'intermediario negoziatore, richiedibile per il tramite della Banca.

Le azioni estere negoziate sul mercato GEM di Borsa Italiana sono soggette a commissioni differenziati in base ai costi di esecuzione del Broker.

In tabella 1 ed in tabella 2 sono riepilogate le sedi di esecuzione accessibili tramite Banca Mediolanum.

Mercati italiani

Tabella 1 – Primarie Sedi di Esecuzione per strumenti finanziari quotati su mercati italiani

Paese	Mercati italiani	MIC Code	Servizio di Investimento prestato	Intermediario
Italia	Euronext Milan	MTAA	Ricezione e Trasmissione Ordini (RTO) – Gestioni Patrimoniali	INTESA Sanpaolo
Italia	Euronext MIV Milan	MIVX	Ricezione e Trasmissione Ordini (RTO) – Gestioni Patrimoniali	INTESA Sanpaolo
Italia	Euronext Growth Milan	EXGM	Ricezione e Trasmissione Ordini (RTO) – Gestioni Patrimoniali	INTESA Sanpaolo
Italia	Electronic ETF, ETC/ETN and Open-End Funds Market (ETF Plus)	ETFP	Ricezione e Trasmissione Ordini (RTO) – Gestioni Patrimoniali	INTESA Sanpaolo
Italia	Securitised Derivatives Market (Sedex)	SEDX	Ricezione e Trasmissione Ordini (RTO) – Gestioni Patrimoniali	INTESA Sanpaolo
Italia	Global Equity Market (GEM)	BGEM	Ricezione e Trasmissione Ordini (RTO) – Gestioni Patrimoniali	INTESA Sanpaolo
Italia	Trading After Hours	MTAH	Ricezione e Trasmissione Ordini (RTO) – Gestioni Patrimoniali	INTESA Sanpaolo
Italia	Electronic Bond Market (MOT/Euromot)	MOTX	Ricezione e Trasmissione Ordini (RTO) – Gestioni Patrimoniali	INTESA Sanpaolo
Italia	EuroTLX	ETLX	Ricezione e Trasmissione Ordini (RTO) – Gestioni Patrimoniali	INTESA Sanpaolo
Italia	Vorvel Bonds	HMTF	Ricezione e Trasmissione Ordini (RTO) – Gestioni Patrimoniali	INTESA Sanpaolo
Italia	Vorvel Equity Auction	HMOD	Ricezione e Trasmissione Ordini (RTO) – Gestioni Patrimoniali	INTESA Sanpaolo
Italia	Euronext Access Milan	XMOT	Ricezione e Trasmissione Ordini (RTO) – Gestioni Patrimoniali	INTESA Sanpaolo
Italia	ATFund MTF	ATFX	Ricezione e Trasmissione Ordini (RTO) – Gestioni Patrimoniali	INTESA Sanpaolo

Mercati esteri

Tabella 2 – Primarie Sedi di Esecuzione per Azioni Estere, ETF, ETC/ETN, Fondi Esteri Chiusi

Paese	Mercati Esteri	MIC Code	Servizio di Investimento prestato	Intermediario
Australia	Australian Securities Exchange (ASX)	XASX	Ricezione e Trasmissione Ordini (RTO) – Gestioni Patrimoniali	INTESA Sanpaolo
Austria	Wiener Borse AG (WBAH)	XWBO	Ricezione e Trasmissione Ordini (RTO) – Gestioni Patrimoniali	INTESA Sanpaolo
Belgio	Euronext Brussels	XBRU	Ricezione e Trasmissione Ordini (RTO) – Gestioni Patrimoniali	INTESA Sanpaolo
Canada	TSX Markets	XTSE	Ricezione e Trasmissione Ordini (RTO) – Gestioni Patrimoniali	INTESA Sanpaolo
Finlandia	Nasdaq OMX (incluso Dark)	XHEL	Ricezione e Trasmissione Ordini (RTO) – Gestioni Patrimoniali	INTESA Sanpaolo
Svezia	Nasdaq OMX (incluso Dark)	XSTO	Ricezione e Trasmissione Ordini (RTO) – Gestioni Patrimoniali	INTESA Sanpaolo
Danimarca	Nasdaq OMX (incluso Dark)	XCSE	Ricezione e Trasmissione Ordini (RTO) – Gestioni Patrimoniali	INTESA Sanpaolo
Francia	Euronext Paris	XPAR	Ricezione e Trasmissione Ordini (RTO) – Gestioni Patrimoniali	INTESA Sanpaolo
Germania	Deutsche Bourse (Francoforte)	XFRA	Ricezione e Trasmissione Ordini (RTO) – Gestioni Patrimoniali	INTESA Sanpaolo
Germania	Xetra	XFRA	Ricezione e Trasmissione Ordini (RTO) – Gestioni Patrimoniali	INTESA Sanpaolo
Giappone	Tokyo Stock Exchange (TSE)	XJPX	Ricezione e Trasmissione Ordini (RTO) – Gestioni Patrimoniali	INTESA Sanpaolo
Gran Bretagna	London Stock Exchange (LSE)	XLON	Ricezione e Trasmissione Ordini (RTO) – Gestioni Patrimoniali	INTESA Sanpaolo
Grecia	Athens Stock Exchange	ASEX	Ricezione e Trasmissione Ordini (RTO) – Gestioni Patrimoniali	INTESA Sanpaolo
Hong Kong	Hong Kong Exchanges	XHKG	Ricezione e Trasmissione Ordini (RTO) – Gestioni Patrimoniali	INTESA Sanpaolo
Irlanda	Irish Stock Exchange	XDUB	Ricezione e Trasmissione Ordini (RTO) – Gestioni Patrimoniali	INTESA Sanpaolo
Norvegia	Oslo Bors	XOSL	Ricezione e Trasmissione Ordini (RTO) – Gestioni Patrimoniali	INTESA Sanpaolo
Olanda	Euronext Amsterdam	XAMS	Ricezione e Trasmissione Ordini (RTO) – Gestioni Patrimoniali	INTESA Sanpaolo
Portogallo	Euronext Lisbon	XLIS	Ricezione e Trasmissione Ordini (RTO) – Gestioni Patrimoniali	INTESA Sanpaolo
Singapore	Singapore Stock Exchange (SGX)	XSES	Ricezione e Trasmissione Ordini (RTO) – Gestioni Patrimoniali	INTESA Sanpaolo
Spagna	Sociedad de Bolsas SIBE	XMAD	Ricezione e Trasmissione Ordini (RTO) – Gestioni Patrimoniali	INTESA Sanpaolo
Svizzera	SIX Swiss Exchange	XSWX	Ricezione e Trasmissione Ordini (RTO) – Gestioni Patrimoniali	INTESA Sanpaolo
USA	NYSE Amex	XASE	Ricezione e Trasmissione Ordini (RTO) – Gestioni Patrimoniali	INTESA Sanpaolo
USA	NYSE Arca	ARCX	Ricezione e Trasmissione Ordini (RTO) – Gestioni Patrimoniali	INTESA Sanpaolo
USA	NYSE	XNYS	Ricezione e Trasmissione Ordini (RTO) – Gestioni Patrimoniali	INTESA Sanpaolo
USA	NASDAQ	XNAS	Ricezione e Trasmissione Ordini (RTO) – Gestioni Patrimoniali	INTESA Sanpaolo

Strumenti Finanziari di natura obbligazionaria non negoziati sui Mercati Regolamentati gestiti da Borsa Italiana S.p.A. e nel MTF gestito da EuroTLX SIM S.p.A.

L'esecuzione degli ordini aventi ad oggetto Strumenti Finanziari di natura obbligazionaria non negoziati sui Mercati Regolamentati gestiti da Borsa Italiana S.p.A. o nel MTF gestito da EuroTLX SIM S.p.A. avviene nell'ambito del servizio di esecuzione conto terzi.

La negoziazione in conto terzi viene svolta fornendo alla propria clientela la miglior proposta dai principali dealer presenti su Bloomberg MTF, secondo la modalità request for quote. A titolo esemplificativo ma non esaustivo, tra i dealer più utilizzati si segnalano: Intesa Sanpaolo, Mediobanca, Morgan Stanley Europe, Deutsche Bank, Goldman Sachs, Ubs, J.P. Morgan, Bnp Paribas, Nomura, Bofa Securities, RBC Capital Markets, Banco Santander, Hsbc France, Natwest Markets, Zurcher Kantonalbank, Citigroup, Unicredit Bank, Societe' Generale, Credit Agricole

L'esecuzione dell'ordine verrà effettuata al miglior prezzo fornito dai dealers attivi sul titolo ed operanti con la Banca.

Clienti al Dettaglio/Professionali

OBBLIGAZIONI LIQUIDE non quotate su Mercati Regolamentati gestiti da Borsa Italiana S.p.A. e nel MTF gestito da EuroTLX S.p.A.	Servizio di Investimento prestato	Sede di esecuzione
Titoli di Stato Esteri	Esecuzione Ordini	Bloomberg MTF (BMTF)/Bloomberg MTF Europe (BTFE)/OTC
Obbligazioni Corporate e Bancarie	Esecuzione Ordini	Bloomberg MTF (BMTF)/Bloomberg MTF Europe (BTFE)/OTC

Altri Strumenti Finanziari Liquidi quotati su mercati Esteri

In relazione alle condizioni di liquidità ed alla complessità di Strumenti Finanziari diversi da azioni estere, ETF, ETC/ETN e Fondi Chiusi quotati su Mercati Esteri, la Banca si riserva di eseguire ordini di acquisto su tale tipologia di strumenti, mentre qualora le condizioni lo consentano potrà accogliere ordini di vendita/disinvestimento delle posizioni della clientela, esplicitando eventuali oneri richiesti da terzi per la negoziazione e non legati al servizio di esecuzione prestato dalla Banca.

Strumenti finanziari illiquidi

Il Cliente al Dettaglio "MiFID II" è informato e pienamente consapevole che, con riguardo agli Strumenti Finanziari classificati come "illiquidi", Banca Mediolanum S.p.A. si riserva di astenersi dal prestare i servizi di ricezione, trasmissione ed esecuzione di ordini relativamente alle disposizioni di acquisto dei medesimi, ove non disponga di idonee informazioni sulla rischiosità e sul fair value dei medesimi. È fatta comunque salva, per il Cliente, la possibilità di disporre operazioni di vendita. Per l'esecuzione degli ordini aventi ad oggetto Strumenti Finanziari Illiquidi, l'individuazione delle sedi di esecuzione ha luogo in funzione della tipologia degli Strumenti Finanziari trattati, secondo i criteri di seguito esposti.

Strumenti Finanziari di propria emissione

La Banca si avvale come sede di esecuzione di obbligazioni non quotate destinate ai Clienti al Dettaglio "MiFID II", emesse dalla Banca o da società del Conglomerato Finanziario Mediolanum, della negoziazione in conto proprio per quanti riguarda le disposizioni di disinvestimento, secondo le modalità di volta in volta pubblicate sulle Schede Titolo e sul Regolamento del Prestito.

Strumenti Finanziari non quotati di emittenti terzi collocati in esclusiva dalla Banca

Gli Strumenti Finanziari di emittenti terzi non negoziati in mercati regolamentati o MTF e collocati dalla Banca, pur potendo essere assistiti da un accordo di riacquisto da parte dell'emittente, possono essere soggetti a limitazioni nella liquidabilità, in termini di frequenza delle negoziazioni. Gli ordini il cui prezzo risultasse in linea con quello fissato dal Liquidity Provider verranno negoziati in conto terzi a tale prezzo.

Strumenti Finanziari di altri emittenti terzi

La condizione di illiquidità degli Strumenti Finanziari di emittenti terzi diversi da quelli collocati dalla Banca e da quelli emittenti azioni estere non consente di disporre con continuità di riferimenti di prezzo significativi. In relazione a tale condizione, la Banca si riserva di eseguire ordini di acquisto su tale tipologia di strumenti, mentre qualora le condizioni lo consentano potrà accogliere ordini di vendita/disinvestimento delle posizioni della clientela, esplicitando eventuali oneri richiesti da terzi per la negoziazione e non legati al servizio di esecuzione prestato dalla Banca. In tali casi la Banca eseguirà l'ordine in base alla quotazione fornita dall'emittente o dal collocatore, negoziati per il tramite degli stessi o attraverso l'Internalizzatore Sistematico Market HUB PIT, in quanto uniche sedi significative di esecuzione.

Pronti contro termine

Per quanto riguarda le operazioni di pronti contro termine, la Banca opera in contropartita diretta con il Cliente, prestando il servizio di negoziazione in conto proprio. I prezzi applicati sono il risultato di una metodologia interna di formazione del prezzo/tasso che prende a riferimento tassi correnti del mercato monetario, assumendo come strumento sottostante titoli ad elevato merito creditizio. Si riassumono, nella tabella sottostante, le sedi di esecuzione e le correlate modalità di prestazione del servizio in relazione alle diverse tipologie di Strumenti Finanziari Illiquidi trattati.

Azioni estere

La Banca, per la negoziazione di azioni estere, agisce come "trasmettitore di ordini", non accedendo direttamente alle diverse sedi per l'esecuzione degli stessi, ma avvalendosi prevalentemente a tal riguardo di uno specifico intermediario negoziatore – Morgan Stanley Europe e Intesa Sanpaolo S.p.A. Tale intermediario negoziatore si riserva di non accettare ordini di compravendita di azioni estere qualora vi siano motivi che impediscano o rendano difficoltosa l'esecuzione e/o il regolamento. La Banca a sua volta non accetterà gli ordini dei clienti su quegli strumenti non negoziabili tramite Morgan Stanley Europe e/o Intesa Sanpaolo S.p.A. Si precisa che gli ordini possono essere eseguiti al di fuori dei Mercati Regolamentati o MTF. La Banca si riserva la possibilità di ricorrere, per il tramite di Morgan Stanley Europe e/o Intesa Sanpaolo S.p.A., a tale modalità di esecuzione ove – in relazione a particolari condizioni di mercato – ciò consenta di ottenere il miglior risultato possibile per il Cliente, ovvero se specificamente richiesto.

Tabella di riepilogo strumenti finanziari illiquidi

Strumenti Finanziari Illiquidi	Servizio di Investimento Prestato	Controparte	Sede di esecuzione
Titoli di Propria Emissione	Negoziazione per conto proprio	Banca Mediolanum S.p.A.	OTC
Titoli di Emittenti Terzi collocati in esclusiva da Banca Mediolanum S.p.A.	Esecuzione di ordini	Emittente/Liquidity Provider	OTC

Strumenti Finanziari Illiquidi	Servizio di Investimento Prestato	Controparte	Sede di esecuzione
Titoli di Altri Emittenti Terzi	Esecuzione di ordini	Emittente/Liquidity Provider/Internalizzatore Sistematico Market HUB PIT	OTC/IPIT
Operazioni di Pronti Contro Termine	Negoziazione in conto proprio	Banca Mediolanum S.p.A.	OTC
Azioni Estere	Ricezione e Trasmissione di Ordini	Morgan Stanley Europe/Intesa Sanpaolo S.p.A.	OTC

Istruzioni specifiche del Cliente

Qualora il Cliente impartisca istruzioni specifiche in relazione ad un determinato ordine, la Banca è tenuta ad attenersi alle stesse, limitatamente agli elementi oggetto delle indicazioni ricevute, derogando alla presente strategia di esecuzione e trasmissione degli ordini. Il Cliente, quindi, prende atto che eventuali sue istruzioni specifiche possono pregiudicare l'attuazione del principio di best execution, in relazione ai diversi Fattori di Esecuzione, limitatamente agli elementi oggetto di tali istruzioni.

Raggruppamento di ordini

La Banca al momento non si avvale della possibilità di trattare, ai sensi della vigente normativa, l'ordine di un Cliente al Dettaglio "MiFID", di un Cliente Professionale "MiFID" o un'operazione per conto proprio in aggregazione con l'ordine di un altro Cliente al Dettaglio "MiFID", di un altro Cliente Professionale "MiFID", ovvero di compensare gli ordini ricevuti dai Clienti al Dettaglio "MiFID" e dai Clienti Professionali "MiFID" con altre operazioni di segno uguale o contrario ricevute dai medesimi o svolte per conto del portafoglio di proprietà.

La Banca, escluse le casistiche di cui sopra, e nel rispetto delle disposizioni previste dalla normativa vigente, provvederà ad effettuare esclusivamente operazioni massive di vendita conseguenti ad operazioni sul capitale di seguito esposte.

Diritti e warrant non esercitati

Per diritti e warrant non esercitati e quotati su mercati regolamentati, l'ultimo giorno di quotazione viene immesso un ordine massivo di vendita cumulativo in fase di apertura con modalità senza limite di prezzo.

In caso di diritti e warrant non esercitati e non quotati su alcun mercato regolamentato la Banca non procederà ad alcun ordine di vendita.

Centesimi di strumenti finanziari quotati

Le eventuali frazioni di strumenti finanziari quotati derivanti da operazioni sul capitale vengono raggruppate, e qualora la somma raggiunga il lotto minimo di negoziazione dello strumento riveniente, viene immesso un ordine di vendita cumulativo sul mercato con modalità senza limite di prezzo.

Per effetto di quanto sopra, il prezzo di esecuzione attribuito ai clienti sarà in ogni caso il prezzo medio ponderato del totale dell'ordine cumulativo e gli importi verranno ripartiti pro quota tra gli aventi diritto.

Impossibilità di trasmissione e/o esecuzione degli ordini

La Banca adotta misure volte ad assicurare la gestione degli ordini ricevuti dai Clienti in modo rapido, corretto ed efficiente. Tuttavia, la Banca si riserva di non dar corso agli ordini ricevuti dai propri Clienti, a titolo esemplificativo e non esaustivo, nei casi in cui:

- in relazione alle istruzioni ricevute o ad altri fatti e/o condizioni di mercato, possano emergere delle difficoltà rilevanti che potrebbero influire su una corretta esecuzione degli ordini in relazione al possibile impatto sull'andamento degli scambi sul mercato, ferma restando la tempestiva comunicazione al Cliente delle difficoltà e/o degli impedimenti riscontrati;
- si siano verificate situazioni di mercato tali che ne pregiudichino il corretto regolamento, ad esempio prolungati scoperti di mercato;
- non sia possibile dar corso ad ordini di compravendita a seguito di limitazioni da parte dei broker selezionati da Banca Mediolanum di qualsiasi natura, ovvero di carattere normativo, legislativo governativo anche extra-comunitario (ad esempio di un Ente Governativo estero quali la SEC americana o la FDA inglese od un governo estero).

In caso ordini di disinvestimento aventi ad oggetto strumenti sottoposti ad una qualsiasi restrizione di cui sopra, la Banca si impegna a cercare una sede di esecuzione alternativa che soddisfi i criteri di trasparenza e correttezza ed in rispetto di ogni normativa, non potendone però garantire l'esecuzione.

Ove l'accesso alle sedi di esecuzione individuate nella presente Policy non sia possibile a causa di anomalie non imputabili a Banca Mediolanum S.p.A. (ad esempio, problemi tecnici di Borsa Italiana) o per altre cause di forza maggiore ovvero a causa di sospensione o limitazione della negoziabilità degli strumenti oggetto degli ordini di negoziazione (ad esempio, ove sia stata disposta una sospensione tecnica per eccesso di rialzo o di ribasso, assenza di proposte in acquisto od in vendita, o dove la negoziabilità sia stata sospesa o limitata in corrispondenza di annunci riguardanti la situazione societaria degli emittenti), la Banca non garantisce l'esecuzione tempestiva degli stessi ordini.

Per la trasmissione di ordini su mercati non contemplati nel presente documento, la Banca si riserva di eseguire esclusivamente operazioni di disinvestimento, non potendone comunque garantire l'esecuzione.

Contrasto al finanziamento alle imprese produttrici di mine antipersona, di munizioni e submunizioni a grappolo

Per contrastare il finanziamento delle imprese produttrici di mine antipersona, di munizioni e submunizioni a grappolo, come previsto dalla normativa nazionale specificata al paragrafo 6.1, la Banca non darà corso ad ordini di acquisto a valere su strumenti finanziari riferiti a società direttamente od indirettamente in ambito, sui quali sarà possibile effettuare esclusivamente operazioni di disinvestimento. L'elenco delle società oggetto del divieto è elaborato dall'Ufficio Monitoraggio e Analisi Allocation secondo quanto previsto dalla Policy sul contrasto al finanziamento alle imprese produttrici di mine antipersona, di munizioni e submunizioni a grappolo del Gruppo Mediolanum.

Trattamento di Ordini Particolari

Ordini "curando"

Si tratta di ordini per i quali il cliente richiede una gestione attiva e manuale da parte dell'intermediario e che devono sempre essere corredati dall'istruzione specifica della sede di esecuzione ed accompagnati dal prezzo limite. La Banca, nell'esecuzione di tali ordini, agisce in piena discrezionalità non garantendo pertanto il rispetto dei principali fattori e criteri di esecuzione precedentemente indicati.

Ordini LIS, Large in Scale

Si tratta di ordini il cui quantitativo, rispettando i principi della correttezza e coerenza delle contrattazioni, non possono trovare esecuzione sui mercati previsti nella presente policy e potranno quindi essere trasmessi ed eseguiti, rispettando i parametri e le modalità indicati dal cliente stesso ed in deroga alla presente policy, su sedi alternative quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, Bloomberg MTF con modalità RFQ (Request for Quote).

Il fattore preponderante diviene quindi la probabilità di esecuzione e di regolamento dell'ordine, che potrà trovare esecuzione per l'intero quantitativo o per una sua parte, mettendo in competizione i dealer attivi sullo strumento finanziario oggetto di ordine ed applicando la miglior proposta, nel rispetto di eventuali altri parametri selezionati dal Cliente (ex prezzo limite).

Ordini su Strumenti Finanziari per un quantitativo inferiore o non multiplo del lotto minimo di negoziazione (spezzatura)

La Banca si riserva di eseguire ordini su quantitativi inferiori o non multipli del lotto minimo, nel rispetto delle condizioni di seguito indicate:

- Ordini su Strumenti Finanziari di natura obbligazionaria emessi dallo Stato Italiano Negoziati nei Mercati Regolamentati gestiti da Borsa Italiana e nel MTF gestito da EuroTLX SIM S.p.A. di quantitativo inferiore o non multiplo del lotto minimo di negoziazione (spezzatura): la Banca eseguirà l'ordine al prezzo d'asta del giorno di esecuzione o qualora non sia presente, al prezzo di riferimento del giorno antecedente l'ordine. L'esecuzione avviene in regime di negoziazione in conto proprio operando in contropartita diretta con il Cliente.
- Ordini su Strumenti Finanziari di natura obbligazionaria Negoziati nei Mercati Regolamentati gestiti da Borsa Italiana e nel MTF gestito da EuroTLX SIM S.p.A. di quantitativo inferiore o non multiplo del lotto minimo di negoziazione (spezzatura): la Banca si riserva di eseguire ordini di vendita/disinvestimento delle posizioni della clientela qualora vi siano altre sedi di esecuzione significative ed ove le condizioni di liquidità lo consentano; in tali casi la Banca eseguirà l'ordine privilegiando la probabilità di esecuzione. L'esecuzione avviene in regime di negoziazione conto terzi.
- Ordini su Strumenti Finanziari di natura azionaria Negoziati nei Mercati Regolamentati gestiti da Borsa Italiana e nel MTF gestito da EuroTLX SIM S.p.A. di quantitativo inferiore o non multiplo del lotto minimo di negoziazione (spezzatura): la Banca si riserva di eseguire ordini di vendita/disinvestimento delle posizioni della clientela qualora vi siano altre sedi di esecuzione significative ed ove le condizioni di liquidità lo consentano; in tali casi la Banca eseguirà l'ordine privilegiando la probabilità di esecuzione, esplicitando eventuali oneri richiesti da terzi per la negoziazione e non legati al servizio di esecuzione prestato dalla Banca. L'esecuzione avviene in regime di negoziazione conto terzi.

Per ordini su Strumenti Finanziari di quantitativo inferiore o non multiplo del lotto minimo di negoziazione, la Banca si riserva di non eseguire ordini di vendita/disinvestimento.

Ordini condizionati

In deroga all'Execution Policy adottata dalla Banca, gli Ordini Condizionati (Stop Loss – Take Profit) verranno trasmessi all'intermediario negoziatore escludendo i criteri di Best Execution relativamente alla sede di esecuzione. Al verificarsi delle istruzioni specifiche indicate dal cliente, l'ordine potrà essere esclusivamente inviato verso il mercato MTA. La Banca trasmette l'ordine all'Intermediario negoziatore chiedendo di rispettare nell'esecuzione le istruzioni ricevute.

In tal caso la Banca e l'intermediario negoziatore soddisfano i rispettivi obblighi di Best Execution semplicemente attenendosi alle istruzioni del cliente, non essendo ad essi imputabile l'eventuale mancato perseguimento del miglior risultato possibile.

Le verifiche di funzionalità sono effettuate dalla piattaforma Optiq di Borsa Italiana.

Ordini a protezioni

Le protezioni possono essere disposte sia su singoli ordini che sul portafoglio titoli, inseriti tramite sito web di Banca Mediolanum S.p.A., con una durata di sei mesi.

Al verificarsi delle istruzioni specifiche indicate dal cliente le protezioni generano ordini automatici che verranno trasmessi all'intermediario negoziatore secondo i criteri di Best Execution della Banca come precedentemente descritta.

L'ordine generato avrà caratteristiche di ECC (Esegui e Cancella) senza limite di prezzo e valido per la fase di continua; in caso di attivazione della protezione in fase di asta di chiusura, l'ordine verrà inviato al mercato il giorno successivo di Borsa aperta. Pertanto, l'esecuzione dell'ordine potrebbe risultare ad un prezzo differente rispetto al parametro indicato nella protezione. Banca Mediolanum S.p.A. effettua le verifiche di funzionalità previste per quanto riguarda i temi di trading algoritmico previste dalla normativa vigente.

Gestione errori

Gestione Errori derivanti da servizio di raccolta e trasmissione degli ordini

Eventuali errori operativi accertati derivanti da disservizi legati alla raccolta, alla trasmissione ed all'eventuale esecuzione degli ordini, imputabili alla Banca od all'Intermediario Negoziatore, saranno gestiti mediante utilizzo di un conto di proprietà della Banca (Conto Errori) con registrazioni contabili che evidenzieranno l'entrata e l'uscita dei titoli, verso il Cliente e verso il mercato.

In particolare, nel caso in cui la Banca, a causa di un proprio errore, esegua solo parzialmente un ordine di acquisto di un cliente potrà acquistarli sul mercato e cederli al cliente al prezzo predetto. Ove, invece, l'ordine eseguito solo parzialmente fosse di vendita, la Banca potrà comprare direttamente dal Cliente, sempre al prezzo che sarebbe stato presumibilmente ottenuto in caso di esecuzione corretta, il quantitativo di titoli necessario.

Comportamenti del tutto analoghi avverranno anche nelle altre ipotesi di errori quali ad esempio l'esecuzione di un'operazione di acquisto o vendita per un quantitativo eccedente l'ordine del cliente, l'esecuzione di un'operazione di acquisto o vendita avente ad oggetto un titolo diverso da quello indicato nell'ordine del cliente, il mancato inoltro al mercato di un ordine di compravendita, ecc. Al Cliente sarà sempre comunicato l'esito complessivo dell'ordine impartito, senza necessità di distinguere la/le operazione/i eseguite a correzione degli errori.

Il Conto Errori potrà registrare, in conseguenza delle operazioni sopraindicate, un saldo (positivo o negativo) a chiusura della giornata.

Gestione Errori su azioni Banca Mediolanum S.p.A.

Con riferimento alla gestione di potenziali errori generatisi da operazioni di compravendita di titoli Banca Mediolanum S.p.A., la Banca provvederà alla sistemazione degli stessi e alla chiusura dell'eventuale saldo derivante sul Conto Errori nella medesima giornata in cui l'errore è stato effettuato o, qualora non fosse possibile, entro il giorno lavorativo successivo o con la massima tempestività possibile. Le motivazioni dell'errore, le informazioni relative all'importo oggetto della rettifica, agli effetti economici ad esso collegati e all'eventuale saldo residuo sul Conto Errori, saranno segnalati all'ufficio Contabilità e Bilancio per le rilevazioni contabili del caso, oltre che all'ufficio Segnalazioni di Vigilanza per le opportune comunicazioni agli organi competenti.

Eventuali utili o perdite derivanti dalla sistemazione degli errori rimarranno a carico della Banca, la quale sarà tenuta a mantenere un'ordinata evidenza degli atti idonei a documentare la corretta trattazione degli errori.

Monitoraggio e revisione della strategia

La Banca adotta misure rigorose per il monitoraggio della presente strategia di esecuzione degli ordini, anche attraverso verifiche a campione sul complesso degli ordini gestiti per conto dei Clienti. Il Cliente ha la facoltà di richiedere alla Banca la dimostrazione comprovante il conseguimento della Best Execution in relazione agli ordini impartiti, coerentemente con la presente strategia di esecuzione. Nel caso in cui sia prevista, in relazione alla tipologia di ordine ricevuto, un'unica sede di esecuzione, tale obiettivo s'intende soddisfatto ove venga fornita evidenza al Cliente di aver negoziato l'ordine sulla sede di esecuzione indicata nel presente documento.

È in ogni caso prevista la revisione della presente strategia di esecuzione, con frequenza almeno annuale, oppure nel caso si verifichi che le sedi di esecuzione incluse nella strategia di esecuzione degli ordini, non siano in grado di ottenere il miglior risultato possibile per i Clienti.

La revisione considererà, in particolare, la necessità di:
a) includere nuove o diverse sedi di esecuzione;
b) assegnare una diversa priorità relativa ai fattori di esecuzione sopra individuati;
c) modificare altri aspetti della propria strategia e/o dispositivi di esecuzione.

La Banca provvederà a rendere note ai Clienti le modifiche rilevanti apportate alla presente strategia, prima che siano efficaci, pubblicando i relativi aggiornamenti anche sul proprio sito Internet.

Non saranno, invece, oggetto di comunicazione specifica le semplici modifiche apportate all'identità dei dealer.

Banca Mediolanum S.p.A. non riceve alcun incentivo dalle sedi di esecuzione ed i criteri per l'invio dell'ordine concorrono esclusivamente a fornire la miglior esecuzione possibile per il Cliente.

IX. Informativa sugli strumenti finanziari

La Banca offre alla propria Clientela, nell'ambito dei Servizi prestati, le seguenti principali tipologie di Strumenti Finanziari (l'elencazione qui riportata può essere suscettibile di modifiche anche in rapporto alle scelte commerciali che la Banca si riserva di effettuare nel tempo):

- titoli azionari: Strumenti Finanziari di natura azionaria e più in generale titoli di capitale di rischio o comunque convertibili in capitale;
- diritti/warrant/covered Warrant/certificates;

- titoli di debito;
- quote/azioni di organismi di investimento collettivo del risparmio – OICR (per esempio fondi comuni, SICAV) assoggettati alle disposizioni delle direttive UE (armonizzati) nonché quote/azioni di OICR non assoggettati alle direttive UE (non armonizzati);
- Strumenti Finanziari derivati (contratti a termine, futures ed opzioni) sia trattati su mercati regolamentati sia OTC;
- obbligazioni strutturate emesse da primari emittenti;
- prodotti d'investimento assicurativi (c.d. IBIPs).

Al fine di fornire le necessarie informazioni sugli strumenti finanziari e sul servizio di gestione patrimoniale personalizzata, accessibili per il tramite di Banca Mediolanum, si riportano di seguito indicazioni circa la loro natura ed i principali rischi ad essi associati.

Parte A: la valutazione del rischio in un investimento

Per apprezzare il rischio derivante da un investimento in strumenti finanziari è necessario tenere presenti i seguenti elementi:
1) La variabile del prezzo dello strumento finanziario;
2) La sua liquidità;
3) La divisa in cui è denominato;
4) Gli altri fattori fonti di rischi generali.

1. La variabile del prezzo dello strumento finanziario

Il prezzo di ciascun strumento finanziario dipende da numerose circostanze e può variare in modo più o meno accentuato a seconda della sua natura.

1.1 Titoli di capitale e titoli di debito

Occorre distinguere innanzitutto tra titoli di capitale (i titoli più diffusi di tale categoria sono i titoli azionari) e titoli di debito (tra i più diffusi titoli di debito si ricordano le obbligazioni e i certificati di deposito), tenendo conto che:
– acquistando titoli di capitale si diviene soci della società emittente, partecipando per intero al rischio economico della medesima;
– chi investe in titoli di capitale ha diritto a percepire annualmente il dividendo sugli utili conseguiti nel periodo di riferimento che l'assemblea dei soci deciderà di distribuire. L'assemblea dei soci può comunque stabilire di non distribuire alcun dividendo;
– acquistando titoli di debito si diviene finanziatori della società o degli enti che li hanno emessi e si ha diritto a percepire periodicamente gli interessi previsti dal regolamento dell'emissione e, alla scadenza, al rimborso del capitale prestato.

A parità di altre condizioni, un titolo di capitale è più rischioso di un titolo di debito, in quanto la remunerazione spettante a chi lo possiede è maggiormente legata all'andamento economico della società emittente. Il detentore di titoli di debito invece rischierà di non essere remunerato solo in caso di dissesto finanziario della società emittente.

Inoltre, in caso di fallimento della società emittente, i detentori di titoli di debito potranno partecipare, con gli altri creditori, alla suddivisione – che comunque si realizza in tempi solitamente molto lunghi – dei proventi derivanti dal realizzo delle attività della società, mentre è pressoché escluso che i detentori di titoli di capitale possano vedersi restituire una parte di quanto investito.

1.2 Rischio specifico e rischio generico

Sia per i titoli di capitale che per i titoli di debito, il rischio può essere idealmente scomposto in due componenti: il rischio specifico ed il rischio generico (o sistematico). Il rischio specifico dipende dalle caratteristiche peculiari dell'emittente (vedi il successivo punto 1.3) e può essere diminuito sostanzialmente attraverso la suddivisione del proprio investimento tra titoli emessi da emittenti diversi (diversificazione del portafoglio), mentre il rischio sistematico 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.

Il rischio sistematico per i titoli di capitale trattati su un mercato organizzato si origina dalle variazioni del mercato in generale; variazioni che possono essere identificate nei movimenti dell'indice del mercato.

Il rischio sistematico dei titoli di debito (vedi il successivo punto 1.4) si origina dalle fluttuazioni dei tassi d'interesse di mercato che si ripercuotono sui prezzi (e quindi sui rendimenti) dei titoli in modo tanto più accentuato quanto più lunga è la loro vita residua; la vita residua di un titolo ad una certa data è rappresentata dal periodo di tempo che deve trascorrere da tale data al momento del suo rimborso.

1.3 Il rischio emittente

Per gli investimenti in strumenti finanziari è fondamentale valutare la solidità patrimoniale delle società emittenti e le prospettive economiche delle medesime tenuto conto delle caratteristiche dei settori in cui le stesse operano.

Si deve considerare che i prezzi dei titoli di capitale riflettono in ogni momento una media delle aspettative che i partecipanti al mercato hanno circa le prospettive di guadagno delle imprese emittenti.

Con riferimento ai titoli di debito, il rischio che le società o gli enti finanziari emittenti non siano in grado di pagare gli interessi o di rimborsare il capitale prestato si riflette nella misura degli interessi che tali obbligazioni garantiscono all'investitore.

Quanto maggiore è la rischiosità percepita dell'emittente tanto maggiore è il tasso d'interesse che l'emittente dovrà corrispondere all'investitore.

Per valutare la congruità del tasso d'interesse pagato da un titolo si devono tenere presenti i tassi d'interessi corrisposti dagli emittenti il cui rischio è considerato più basso, con riferimento a emissioni con pari scadenza.

In riferimento a tale tipologia di rischio, la Banca nel proprio modello di consulenza ha predefinito una soglia massima di concentrazione detenibile dal cliente nel proprio portafoglio che dovrà essere rispettata in caso di operazioni di sottoscrizione sul mercato primario: di un'obbligazione emessa da una società del Gruppo Mediolanum o di un Certificate con sottostante un'obbligazione emessa da una società del Gruppo Mediolanum.

I.4 Il rischio (tasso) d'interesse

Con riferimento ai titoli di debito l'investitore deve tener presente che la misura effettiva degli interessi si adegua continuamente alle condizioni di mercato attraverso variazioni del prezzo dei titoli stessi. Il rendimento di un titolo di debito si avvicinerà a quello incorporato nel titolo stesso al momento dell'acquisto solo nel caso in cui detto titolo venisse detenuto dall'investitore fino alla scadenza. Qualora l'investitore avesse necessità di smobilizzare l'investimento prima della scadenza del titolo, il rendimento effettivo potrebbe rivelarsi diverso da quello garantito dal titolo al momento del suo acquisto. In particolare, per i titoli che prevedono il pagamento di interessi in modo predefinito e non modificabile nel corso della durata del prestito (titoli a tasso fisso), più lunga è la vita residua, maggiore è la variabilità del prezzo del titolo stesso rispetto a variazioni dei tassi d'interesse di mercato. Sono esposti al rischio di tasso d'interesse i detentori di obbligazioni ed in particolare i detentori di obbligazioni a tasso fisso: un aumento nei tassi di interesse (superiore ai tassi di interesse pagati sulle obbligazioni) comporta pertanto un deprezzamento delle stesse. Si individua infatti una correlazione inversa tra prezzo e rendimento del titolo a scadenza. Quanto più l'investimento è a lungo termine (obbligazione a lunga scadenza), tanto maggiore è il rischio di tasso di interesse ad esso legato.

È dunque importante per l'investitore, al fine di valutare l'adeguatezza del proprio investimento in questa categoria di titoli, verificare entro quali tempi potrà avere necessità di smobilizzare l'investimento.

Per la mitigazione di tale rischio la Banca, in fase di erogazione del servizio di consulenza, adotta un approccio di diversificazione del portafoglio del cliente suddividendo, ove possibile, l'investimento su strumenti finanziari che abbiano differenti duration (durata media finanziaria del prodotto).

I.5 Il rischio di credito/controparte

Per il rischio credito o di insolvenza si intende la possibilità di subire una perdita a seguito del mancato rimborso del debito (cedole/interessi e/o rimborsi il capitale) dalla controparte nei confronti della quale esiste un'esposizione creditizia.

Tale tipologia di rischio, dal punto di vista della controparte, si può misurare con:
– la probabilità attesa di fallimento dell'emittente (cosiddetta probabilità di default);
– la valutazione indipendente delle agenzie di rating.

Se la probabilità di default aumenta, di conseguenza si incrementa il rischio di credito di quella specifica controparte. Se il rating attribuito all'emittente/debitore scende di livello, di solito rappresentato da una scala alfanumerica, significa che il rischio di credito verso la controparte risulta più elevato.

Il rischio di credito di un portafoglio di tipo obbligazionario può essere principalmente misurato con due tipologie di metriche:
– Expected Loss (EL) che è il valore atteso della perdita dovuta ad una potenziale situazione di insolvenza da parte dell'emittente di un titolo obbligazionario o di un generico titolo di debito;
– Unexpected Loss (UL) che è il valore atteso della perdita condizionata dal fatto che questa possa essere superiore rispetto l'EL.

La Banca, nell'ambito del proprio modello di verifica di adeguatezza della consulenza prestata, ha valutato di adottare la metrica dell'Unexpected Loss (UL) prevedendo un controllo del rischio di credito attuato mediante il confronto del valore dell'Unexpected Loss di portafoglio, calcolato alla data della verifica, con la soglia massima di Unexpected Loss associata al cliente in base alla sua tolleranza al rischio, desunta dalle informazioni fornite in fase di compilazione del questionario per l'attribuzione del Profilo dell'Investitore. Al netto di situazioni di adeguatezza cosiddetta "migliorativa"[(I)], il controllo si considera superato laddove il valore dell'Unexpected Loss di portafoglio sia inferiore a quello assegnato al cliente.

I.6 Il rischio di mercato

Per rischio di mercato si intende il rischio di subire perdite a causa delle variazioni dei prezzi o dell'andamento generale del mercato. La variabilità dei prezzi di un titolo negoziato in un mercato ufficiale viene definita volatilità.

Il rischio di mercato può essere misurato con due principali metriche:
– Value at Risk (VaR) che è un indicatore di rischio che esprime la massima perdita attesa (probabile) a un certo livello di confidenza statistica in un determinato orizzonte temporale.
– Conditional Value at Risk (CVaR) che è il valore atteso della perdita condizionata al fatto che questa possa essere superiore rispetto al VaR.

(I) Adeguatezza "migliorativa": nel caso in cui il portafoglio di partenza del cliente risulti disallineato rispetto al suo profilo di investimento per il rischio in esame, si ritiene adeguata una proposta di investimento che apporta un miglioramento della situazione di disallineamento (avvicinamento alle soglie minime eventualmente previste) pur senza giungere ad un completo allineamento del portafoglio.

La Banca nell'ambito del proprio modello di verifica di adeguatezza della consulenza prestata ha valutato di adottare la metrica del Conditional Value at Risk (CVaR) prevedendo un controllo del rischio mercato attuato mediante il confronto del valore del CVaR di portafoglio, calcolato alla data della verifica, con la soglia massima di CVaR, associata al cliente in base alla sua tolleranza al rischio, desunta dalle informazioni fornite in fase di compilazione del questionario per l'attribuzione del Profilo dell'Investitore. Al netto di situazioni di adeguatezza cosiddetta "migliorativa"(2), il controllo si considera superato laddove il valore del valore del CVaR di portafoglio comprensivo del prodotto oggetto di consulenza, sia inferiore alla soglia massima del CVaR assegnato al cliente.

1.7 Il rischio di liquidità

Il rischio di liquidità consiste nel rischio di non riuscire a disinvestire rapidamente il titolo acquistato, qualora se ne presenti la necessità, ovvero di riuscire a completare il disinvestimento a costo di una perdita molto rilevante della somma inizialmente investita. Tale tipologia di rischio è anche misurabile tenendo conto del numero e della frequenza degli scambi (cosiddetto turn-over) realizzati sul titolo. Tipicamente, quanto maggiori sono gli scambi (turn-over) tanto minore è il rischio di liquidità. In generale, a parità di altre condizioni, i titoli scambiati su mercati regolamentati risultano essere più liquidi dei titoli non oggetto di scambi su detti mercati.

La Banca ha inoltre scelto di monitorare esigenze temporali di liquidità valutando l'orizzonte temporale minimo che rende sostenibile per il cliente il costo medio del prodotto. La variabile viene calcolata come il rapporto tra i costi totali una tantum (Upfront, Exit, Settlement Fees) ed il costo annuo sostenibile del cliente (CAS). Al netto di situazioni di adeguatezza cosiddetta "migliorativa"(3), il controllo si intende superato in caso di coerenza tra l'aggregazione degli orizzonti temporali minimi di tutti i suoi prodotti con le esigenze temporali dichiarate nel questionario per l'attribuzione del Profilo dell'Investitore.

1.8 Il rischio inflazione

Per inflazione si intende l'aumento generalizzato e prolungato dei prezzi che porta alla diminuzione del potere d'acquisto della moneta e quindi del valore reale di tutte le grandezze monetarie.

Il rischio di inflazione indica la possibilità che l'aumento del costo della vita riduca o annulli i rendimenti reali di un determinato investimento.

Per la gestione di tale rischio la Banca, in fase di erogazione del servizio di consulenza, adotta un approccio di diversificazione del portafoglio del cliente suddividendo, ove possibile, l'investimento su strumenti finanziari appartenenti a diverse asset class e operanti su aree geografiche differenti.

1.9 Il rischio cambio

Per i soli strumenti in valuta diversa dall'euro: è la possibilità che variazioni dei tassi di cambio portino ad una svalutazione del valore del titolo.

Ad esempio, un investitore europeo che ha acquistato obbligazioni in dollari è esposto ad una perdita di valore del suo investimento qualora a scadenza o al momento dell'eventuale rivendita, il dollaro abbia subìto un deprezzamento rispetto all'euro.

Per la gestione di tale rischio la Banca, in fase di erogazione del servizio di consulenza, adotta un approccio di diversificazione del portafoglio del cliente suddividendo, ove possibile, l'investimento su strumenti finanziari esposti a differenti valute.

1.10 Il rischio di sostenibilità

Il rischio di sostenibilità, la cui definizione normativa è riportata nel glossario del presente documento, attiene alla possibilità che un significativo impatto negativo, effettivo o potenziale, incida sul valore dell'investimento a causa di un evento ambientale, sociale o di governance.

Banca Mediolanum gestisce tale tipologia di rischio andando in primo luogo a rilevare le preferenze di sostenibilità del cliente, mediante la compilazione di specifiche domande del questionario denominato "Profilo di Consulenza Personalizzato", rispetto alla possibilità di introdurre nel suo portafoglio degli strumenti finanziari aventi caratteristiche di sostenibilità quali presenza di una percentuale minima di investimenti ecosostenibili, di investimenti sostenibili o strumenti finanziari che considerino i principali effetti negativi degli investimenti sui fattori di sostenibilità (PAI).

In fase di formulazione di una proposta di investimento, la Banca propone sulla base di criteri quantitativi uno o più prodotti presenti a catalogo, coerenti con le preferenze di sostenibilità espresse dal cliente.

Gli strumenti finanziari possono infatti presentare e in misura variabile le seguenti caratteristiche di sostenibilità: una percentuale minima di investimenti ecosostenibili, una percentuale minima di investimenti sostenibili, la considerazione dei principali effetti negativi degli investimenti sui fattori di sostenibilità (PAI).

Mediante la valutazione di adeguatezza della proposta di investimento, la Banca assicura che il portafoglio del cliente rispecchi le preferenze di sostenibilità dallo stesso indicate, ovvero che il portafoglio includa una porzione minima di strumenti finanziari che

(2) Adeguatezza "migliorativa": nel caso in cui il portafoglio di partenza del cliente risulti disallineato rispetto al suo profilo di investimento per il rischio in esame, si ritiene adeguata una proposta di investimento che apporta un miglioramento della situazione di disallineamento (avvicinamento alle soglie minime eventualmente previste) pur senza giungere ad un completo allineamento del portafoglio.

(3) Confronta nota 2.

presentano caratteristiche di sostenibilità coerentemente al livello di importanza attribuita ai temi di sostenibilità dell'investimento (Poco importante/Importante/Molto importante).

Inoltre, nel caso in cui il cliente abbia fornito preferenze specifiche in merito a investimenti ecosostenibili e/o di investimenti sostenibili e/o PAI, la Banca assicura che il portafoglio includa strumenti finanziari che presentano tali caratteristiche di sostenibilità nella misura corrispondente alle preferenze specifiche indicate.

Per quanto riguarda la sostenibilità degli investimenti, si applica il principio della adeguatezza "migliorativa"[4].

Pertanto, in coerenza con il suddetto controllo, la raccomandazione potrà risultare adeguata ancorché il prodotto consigliato non sia riconducibile ad uno di quelli definiti sulla base dei Regolamenti (UE) SFDR e Taxonomy.

2. La sua liquidità

La liquidità di uno strumento finanziario consiste nella sua attitudine a trasformarsi prontamente in moneta senza perdita di valore.

Essa dipende in primo luogo dalle caratteristiche del mercato in cui il titolo è trattato. In generale, a parità di altre condizioni, i titoli trattati su mercati organizzati sono più liquidi dei titoli non trattati su detti mercati. Questo in quanto la domanda e l'offerta di titoli viene convogliata in gran parte su tali mercati e quindi i prezzi ivi rilevati sono più affidabili quali indicatori dell'effettivo valore degli strumenti finanziari.

Occorre tuttavia considerare che lo smobilizzo di titoli trattati in mercati organizzati a cui sia difficile accedere, perché aventi sede in paesi lontani o per altri motivi, può comunque comportare per l'investitore difficoltà di liquidare i propri investimenti e la necessità di sostenere costi aggiuntivi.

3. La divisa in cui è denominato

Qualora uno strumento finanziario sia denominato in una divisa diversa da quella di riferimento per l'investitore, tipicamente l'euro per l'investitore italiano, al fine di valutare la rischiosità complessiva dell'investimento occorre tenere presente la volatilità del rapporto di cambio tra la divisa di riferimento (l'euro) e la divisa estera in cui è denominato l'investimento.

L'investitore deve considerare che i rapporti 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.

4. Gli altri fattori fonte di rischi generali

4.1 Denaro e valori depositati

Banca Mediolanum aderisce al "Fondo Interbancario a Tutela dei Depositi", ad adesione obbligatoria. La tutela del Fondo si applica a: depositi in conto corrente, depositi vincolati (conti di deposito), certificati di deposito, libretti di risparmio e assegni circolari e assicura a ciascun Cliente una copertura fino a 100.000,00 euro. Per maggiori informazioni si rinvia al paragrafo I. "Documento informativo su Banca Mediolanum S.p.A., sui servizi di investimento prestati, sui sistemi di indennizzo e garanzia", "Sistema di indennizzo degli investitori o di garanzia dei depositi" della presente Sezione AI.

4.2 Commissioni ed altri oneri

Prima di avviare l'operatività, l'investitore ottiene dettagliate informazioni a riguardo di tutte le commissioni, spese ed altri oneri che saranno dovute a Banca Mediolanum. Tali informazioni sono comunque riportate nel materiale precontrattuale fornito all'avvio del rapporto. L'investitore deve sempre considerare che tali oneri andranno sottratti ai guadagni eventualmente ottenuti nelle operazioni effettuate mentre si aggiungeranno alle perdite subite.

4.3 Operazioni eseguite in mercati aventi sede in altre giurisdizioni extra UE

Le operazioni eseguite su mercati aventi sede in Paesi fuori dall'Unione Europea, incluse le operazioni aventi ad oggetto strumenti finanziari trattati anche in mercati nazionali, potrebbero esporre l'investitore a rischi aggiuntivi. Tali mercati potrebbero essere regolati in modo da offrire ridotte garanzie e protezioni agli investitori. Prima di eseguire qualsiasi operazione su tali mercati, l'investitore dovrebbe informarsi sulle regole che riguardano tali operazioni. Deve inoltre considerare che, in tali casi, l'autorità di controllo sarà impossibilitata ad assicurare il rispetto delle norme vigenti nelle giurisdizioni dove le operazioni vengono eseguite. L'investitore dovrebbe quindi informarsi circa le norme vigenti su tali mercati e le eventuali azioni che possono essere intraprese con riferimento a tali operazioni.

4.4 Sistemi elettronici di supporto alle negoziazioni

Gran parte dei sistemi di negoziazione elettronici sono supportati da sistemi computerizzati per le procedure di trasmissione degli ordini (order routing), per l'incrocio, la registrazione e la compensazione delle operazioni. Come tutte le procedure automatizzate, i sistemi sopra descritti possono subire temporanei arresti o essere soggetti a malfunzionamenti.

(4) Adeguatezza "migliorativa": nel caso in cui il portafoglio di partenza del cliente risulti disallineato rispetto al suo profilo di investimento per il rischio in esame, si ritiene adeguata una proposta di investimento che apporta un miglioramento della situazione di disallineamento (avvicinamento alle soglie minime eventualmente previste) pur senza giungere ad un completo allineamento del portafoglio.

La possibilità per l'investitore di essere risarcito per perdite derivanti direttamente o indirettamente dagli eventi sopra descritti potrebbe essere compromessa da limitazioni di responsabilità stabilite dai fornitori dei sistemi o dai mercati.

4.5 Sistemi elettronici di negoziazione

Gli ordini da eseguirsi su mercati che si avvalgono di sistemi di negoziazione computerizzati potrebbero risultare non eseguiti secondo le modalità specificate dall'investitore o risultare ineseguiti nel caso i sistemi di negoziazione suddetti subissero malfunzionamenti o arresti imputabili all'hardware o al software dei sistemi medesimi.

4.6 Operazioni di vendita aventi oggetto strumenti finanziari illiquidi eseguite fuori da mercati organizzati

Banca Mediolanum può eseguire operazioni di vendita aventi oggetto strumenti finanziari illiquidi fuori dai mercati organizzati. Inoltre, per strumenti obbligazionari di propria emissione, Banca Mediolanum potrebbe anche porsi in diretta contropartita del cliente (agire, cioè, in conto proprio). Per le operazioni di vendita aventi oggetto strumenti finanziari illiquidi, effettuate fuori dai mercati organizzati, può risultare difficoltoso o impossibile liquidare uno strumento finanziario o apprezzarne il valore effettivo e valutarne l'effettiva esposizione al rischio, in particolare qualora lo strumento finanziario non sia trattato su alcun mercato organizzato. Per questi motivi, tali operazioni comportano l'assunzione di rischi più elevati. Prima di effettuare tali tipologie di operazioni l'investitore deve assumere tutte le informazioni rilevanti sulle medesime, le norme applicabili ed i rischi conseguenti.

Parte B: la rischiosità degli investimenti in strumenti finanziari derivati

Gli strumenti finanziari derivati sono caratterizzati da una rischiosità molto elevata il cui apprezzamento da parte dell'investitore è ostacolato dalla loro complessità.

È quindi necessario che l'investitore concluda un'operazione avente ad oggetto tali strumenti solo dopo averne compreso la natura ed il grado di esposizione al rischio che essa comporta. L'investitore deve considerare che la complessità di tali strumenti potrebbe determinare la non appropriatezza delle operazioni che intende compiere.

Si consideri che, in generale, la negoziazione di strumenti finanziari derivati non è adatta per molti investitori. Una volta valutato il rischio dell'operazione, qualora il cliente decida di impartire una disposizione, Banca Mediolanum verificherà se l'investimento è per lui appropriato, con particolare riferimento alla tipologia di cliente (retail o professionale) ed alla sua conoscenza ed esperienza nel campo degli investimenti in strumenti finanziari derivati.

1. Fattori di rischio relativi ai Certificati

1.1 Rischio connesso alla complessità dei Certificati

I Certificati sono strumenti finanziari derivati cartolarizzati, caratterizzati da una rischiosità anche molto elevata, correlata al verificarsi meno di un evento: Evento Barriera.

La barriera consiste in un limite (al valore del sottostante) oltre il quale non è garantito il capitale investito; quando la barriera viene oltrepassata, il Certificato diventa un semplice benchmark e segue l'andamento del sottostante.

La barriera può essere di due tipi: barriera continua, barriera a scadenza. La barriera viene definita continua quando è attiva per tutto il periodo di osservazione previsto in fase di emissione, di norma coincidente con l'intero arco di vita del prodotto.

La barriera è a scadenza quando viene osservata esclusivamente alla data di valutazione finale. In questo caso, il sottostante può anche scendere al di sotto della barriera nel corso della vita del prodotto senza pregiudicare il pagamento dell'opzione ad essa associata.

La complessità dei Certificati può ostacolare l'investitore nell'apprezzamento del grado di rischio del prodotto.

È quindi necessario che l'investitore concluda un'operazione avente ad oggetto tali strumenti solo dopo averne compreso la natura e il grado di esposizione al rischio che essa comporta.

In caso di sottoscrizione di Certificate in collocamento da parte di Banca Mediolanum, l'investitore deve considerare che la complessità di tali strumenti potrebbe determinare una non adeguatezza della disposizione impartita e la conseguente impossibilità di completarne l'esecuzione.

Si consideri che, in generale, la negoziazione di strumenti finanziari derivati non è adatta per molti investitori.

Una volta valutato il rischio dell'operazione, da parte dell'investitore, Banca Mediolanum verificherà se l'investimento è per lui adeguato, con particolare riferimento alla sua situazione patrimoniale, ai suoi obiettivi d'investimento, alla durata dell'investimento richiesta, alla sua propensione al rischio, alla sua capacità di sostenere perdite ed alla sua esperienza nel campo degli investimenti in strumenti finanziari derivati.

1.2 Rischio di perdita del capitale investito

L'investitore deve considerare che l'investimento nei Certificati comporta un rischio di perdita anche totale del capitale investito nel caso in cui durante il Periodo di Osservazione si sia verificato l'Evento Barriera e vi sia stato un andamento sfavorevole dell'Attività del Sottostante.

1.3 Rischio relativo all'Evento Barriera

Qualora si verifichi l'Evento Barriera, l'investitore sarà esposto all'andamento dell'Attività del Sottostante, con il rischio di perdita anche totale del proprio investimento.

1.4 Rischio Emittente

L'investimento nei Certificati è esposto al rischio che l'Emittente, per effetto di un deterioramento della propria solidità patrimoniale, non sia in grado di corrispondere l'Importo di Liquidazione dei Certificati alla scadenza, ovvero gli eventuali importi pagabili nel corso della durata dei Certificati.

1.5 Rischio connesso all'utilizzo del "bail-in"

L'investitore si potrebbe trovare esposto al rischio di veder ridotto, azzerato, ovvero convertito in capitale il proprio investimento, anche in assenza di una formale dichiarazione di insolvenza dell'Emittente.

Parte C: la rischiosità di una linea di gestione di patrimoni personalizzata

I) La rischiosità di una linea di gestione
2) Gli altri rischi generali connessi al servizio di gestione patrimoniale.

1. La rischiosità di una linea di gestione

L'investitore può orientare la rischiosità di una linea di gestione principalmente attraverso la definizione:
a) delle categorie di strumenti finanziari in cui può essere investito il patrimonio del risparmiatore e dai limiti previsti per ciascuna categoria;
b) del grado di leva finanziaria utilizzabile nell'ambito della linea di gestione.

1.1 Gli strumenti finanziari inseribili nella linea di gestione

Con riferimento alle categorie di strumenti finanziari ed alla valutazione del rischio che tali strumenti comportano per l'investitore, si rimanda alla parte della presente sezione relativa alla valutazione del rischio di un investimento in strumenti finanziari. Le caratteristiche di rischio di una linea di gestione tenderanno a riflettere la rischiosità degli strumenti finanziari in cui esse possono investire, in relazione alla quota che tali strumenti rappresentano rispetto al patrimonio gestito.

Ad esempio, una linea di gestione che preveda l'investimento di una percentuale rilevante del patrimonio in titoli a basso rischio, avrà caratteristiche di rischio similari; al contrario, ove la percentuale d'investimenti a basso rischio prevista fosse relativamente piccola, la rischiosità complessiva della linea di gestione sarà diversa e più elevata.

2 Gli altri rischi generali connessi al servizio di gestione patrimoniale

2.1 Richiamo

Nell'ambito del servizio di gestione patrimoniale vengono effettuate da Banca Mediolanum per conto del cliente operazioni su strumenti finanziari. È quindi opportuno che l'investitore prenda conoscenza di quanto riportato al riguardo nella parta "A" della presente sezione.

2.2 Commissioni ed altri oneri

Prima di concludere il contratto di gestione, l'investitore deve ottenere dettagliate informazioni a riguardo di tutte le commissioni ed alle modalità di calcolo delle medesime, delle spese e degli altri oneri dovuti a Banca Mediolanum. Tali informazioni sono riportate nel materiale precontrattuale fornito prima della sottoscrizione.

X. Documento informativo sulle principali regole di comportamento del consulente finanziario abilitato all'offerta fuori sede nei confronti dei clienti o dei potenziali clienti (Allegato Numero 4 RI)

Ai sensi della normativa vigente, il Consulente Finanziario abilitato all'offerta fuori sede:
– deve consegnare al Cliente od 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 da cui risultino gli elementi identificativi di tale soggetto, gli estremi di iscrizione all'albo e i dati anagrafici del Consulente Finanziario abilitato all'offerta fuori sede stesso, nonché il domicilio al quale indirizzare la dichiarazione di recesso prevista dall'Articolo 30, comma 6, del Testo Unico;
– deve consegnare al Cliente od al potenziale Cliente, al momento del primo contatto, copia della presente comunicazione informativa;
– nel rapporto diretto con la clientela deve adempiere alle prescrizioni di cui al presente regolamento;
– con specifico riguardo ai servizi di consulenza in materia di investimenti o di gestione di portafogli, deve chiedere al cliente od al potenziale cliente informazioni che consentano di valutare l'adeguatezza ai sensi dell'Articolo 40 del presente regolamento. 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;

e deve informare il cliente o potenziale cliente che qualora questi non comunichi le notizie di cui ai punti a), b) e c) l'intermediario che fornisce il servizio di consulenza in materia di investimenti o di gestione di portafogli si astiene dal prestare i menzionati servizi;

– con specifico riguardo ai servizi e attività di investimento diversi dalla consulenza in materia di investimenti e dalla gestione di portafogli, deve richiedere al Cliente o potenziale cliente informazioni che consentano di valutare l'appropriatezza delle operazioni. In particolare il Consulente Finanziario abilitato all'offerta fuori sede deve chiedere al Cliente o potenziale Cliente di fornire informazioni in merito alla sua conoscenza ed esperienza in materia di investimenti riguardo a ciascun tipo di strumento o di servizio;
– 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, copia del prospetto informativo o degli altri documenti informativi, ove prescritti;
– deve consegnare al Cliente o potenziale Cliente copia dei contratti e di ogni altro documento da questo sottoscritto;
– può ricevere dal Cliente o potenziale Cliente, per la conseguente immediata trasmissione, esclusivamente:
  aa) 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;
  bb) ordini di bonifico e documenti similari che abbiano come beneficiario uno dei soggetti indicati nella lettera aa);
  cc) strumenti finanziari nominativi o all'ordine intestati o girati a favore del soggetto che presta il servizio e attività di investimento oggetto di offerta;
– nel caso in cui l'intermediario per conto del quale opera non sia autorizzato alla prestazione del servizio di consulenza ovvero qualora il Cliente non abbia 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.

XI. Informazioni di base sulla protezione dei depositi (ai sensi dell'articolo 3, Comma 3, Decreto Legislativo 15.02.2016 Numero 30)

I depositi presso Banca Mediolanum S.p.A. sono protetti da: Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi (FITD) (1). Il FITD è un consorzio di diritto privato tra banche, ufficialmente riconosciuto dalla Banca d'Italia come sistema di garanzia dei depositi. L'adesione delle banche ai sistemi di garanzia dei depositi è obbligatoria per legge.

Limite della protezione: 100.000 euro per depositante e per banca. In taluni casi, la legge prevede una tutela rafforzata per esigenze sociali[5].

Se possiede più depositi presso la stessa banca: Tutti i depositi presso la stessa banca sono cumulati e il totale è soggetto al limite di 100.000 euro. (2) Laddove la banca operi sotto diversi marchi di impresa, tutti i depositi presso uno o più di tali marchi sono cumulati e coperti complessivamente fino a 100.000 euro per depositante[6].

Se possiede un conto congiunto con un'altra persona/altre persone: Il limite di 100.000 EUR si applica a ciascun depositante separatamente (3).

Tempi di rimborso in caso di liquidazione coatta amministrativa della Banca: 7 giorni lavorativi a decorrere dalla data in cui si producono gli effetti del provvedimento di liquidazione coatta amministrativa della banca. Il diritto al rimborso si estingue decorsi 5 anni dalla data in cui si producono gli effetti del provvedimento di liquidazione coatta amministrativa della banca[7].

Valuta del rimborso: EUR o la valuta dello Stato in cui risiede il titolare del deposito.

Contatti del sistema di garanzia dei depositanti: Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi – Via del Plebiscito, 102 – 00186 Roma – www.fitd.it infofitd@fitd.it.

Per maggiori informazioni: www.fitd.it.

Conferma di ricezione del depositante: La conferma della ricezione da parte del depositante della presente informativa è attestata sul modulo di sottoscrizione del contratto.

(5) Confronta articolo 96-bis.1, comma 4 del decreto legislativo numero 385/93 (Testo Unico delle leggi in materia bancaria e creditizia – TUB).

(6) La decadenza è impedita dalla proposizione della domanda giudiziale, salvo che il processo si estingua, o dal riconoscimento del diritto da parte del sistema di garanzia (articolo 96-bis.2, comma 4 del TUB, come integrato dal decreto legislativo numero 30/2016).

(7) Confronta nota 6.

Informazioni supplementari

(1) Sistema responsabile della protezione del suo deposito

Il suo deposito è coperto da un sistema di garanzia dei depositi istituito per legge. Inoltre, il suo ente creditizio fa parte di un sistema di tutela istituzionale in cui tutti i membri si sostengono vicendevolmente per evitare un'insolvenza. In caso di insolvenza, i Suoi depositi sarebbero rimborsati fino a 100.000 EUR dal Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi.

(2) Limite generale della protezione

Se un deposito è indisponibile perché un ente creditizio non è in grado di assolvere i suoi obblighi finanziari, i depositanti sono rimborsati da un sistema di garanzia dei depositi. Il rimborso è limitato a 100.000 EUR per ente creditizio. Ciò significa che tutti i depositi presso lo stesso ente creditizio sono sommati per determinare il livello di copertura. Se, ad esempio, un depositante detiene un conto di risparmio di 90.000 EUR e un conto corrente di 20.000 EUR, gli saranno rimborsati solo 100.000 EUR.

(3) Limite di protezione per i conti congiunti

In caso di conti congiunti, si applica a ciascun depositante il limite di 100.000 EUR.

Tuttavia i depositi su un conto di cui due o più persone sono titolari come membri di una società di persone o di altra associazione o gruppo di natura analoga senza personalità giuridica sono cumulati e trattati come se fossero effettuati da un unico depositante ai fini del calcolo del limite di 100.000 EUR. Il limite dei 100.000 EUR non si applica nei nove mesi successivi all'accredito o al momento in cui divengono disponibili, ai depositi di persone fisiche aventi ad oggetto importi derivanti da:

a) divorzio, pensionamento, scioglimento del rapporto di lavoro, invalidità o morte;
b) pagamenti di prestazioni assicurative, risarcimenti o indennizzi in relazione a danni considerati dalla legge come reati contro la persona o per ingiusta detenzione;
c) operazioni relative al trasferimento o alla costituzione di diritti reali su unità immobiliari adibite ad abitazione.

Ulteriori informazioni possono essere ottenute al seguente indirizzo internet www.fitd.it.

(4) Rimborso

Il sistema di garanzia dei depositi responsabile è il Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi, Via del Plebiscito, 102 – 00186 ROMA, email: infofitd@fitd.it, sito internet: www.fitd.it. Durante il periodo transitorio fino al 31 dicembre 2023, qualora il Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi non renda disponibile l'importo rimborsabile entro sette giorni lavorativi, il Fondo stesso assicura comunque che ciascun titolare di un deposito protetto che ne abbia fatto richiesta riceva, entro cinque giorni lavorativi dalla stessa, un importo sufficiente per consentirgli di far fronte alle spese correnti, a valere sull'importo dovuto per il rimborso. L'importo è determinato dal sistema di garanzia, sulla base di criteri stabiliti dallo statuto.

In caso di mancato rimborso entro questi termini, il depositante potrà contattare il Fondo in quanto potrebbe esistere un termine entro il quale reclamare il rimborso. Ulteriori informazioni possono essere ottenute al seguente indirizzo internet www.fitd.it.

Altre informazioni importanti

In generale, tutti i depositanti al dettaglio e le imprese sono coperti dai sistemi di garanzia dei depositi. Le eccezioni vigenti per taluni sistemi di garanzia dei depositi sono indicate nel sito internet del sistema di garanzia dei depositi pertinente. Il suo ente creditizio le comunicherà inoltre su richiesta se taluni prodotti sono o meno coperti. La copertura dei depositi deve essere confermata dall'ente creditizio anche nell'estratto conto.

XII. Informazioni preliminari relative ai servizi di pagamento via internet

1. Requisiti tecnici (apparecchiature, software e altri strumenti necessari) e raccomandazioni pratiche sulla sicurezza

Per navigare sul sito bancamediolanum.it in tutta sicurezza è necessario che il Cliente disponga di quanto segue:

– accesso a internet;
– Browser Chrome, Safari, Firefox, internet Explorer o Edge;
– si raccomanda di scaricare la versione aggiornata del browser dal sito del produttore (Google, Apple, Mozilla e Microsoft) e effettuare gli aggiornamenti consigliati dal browser, quando disponibili;
– applicativi e plug-in: Acrobat Reader 4.0 (o versioni superiori), Flash Player, Media Player;
– per una migliore fruizione dei contenuti, consigliamo di utilizzare una risoluzione pari o superiore a 1024×768.

Si raccomanda di utilizzare sempre un pc sicuro per collegarsi al sito della Banca, evitando per esempio di operare da postazioni pubbliche.

È importante che il pc utilizzato per la connessione sia adeguatamente protetto.

Con riferimento alla propria postazione di lavoro si consiglia di:

– mantenere aggiornato:
– il sistema operativo (ad esempio Windows);

  - il browser e i plugin (Adobe Flash Player, Adobe Acrobat Reader, Java);
  - il sistema antivirus;
- utilizzare:
  - un personal firewall;
  - un software antimalware e di mantenerlo aggiornato.

È possibile conoscere la cronologia degli accessi al sito dell'Home Banking seguendo le seguenti istruzioni.

Dopo aver inserito il codice cliente e il primo codice segreto, è sufficiente accedere alla "timeline". Sotto la voce Calendario all'interno della propria area personale è presente la sezione "I tuoi accessi": qui è possibile visualizzare il giorno e gli orari degli ultimi cinque ingressi.

Al termine dell'utilizzo dei nostri servizi Internet, si consiglia di chiudere la sessione di lavoro, cliccando sull'icona Esci, presente in ogni pagina del sito, in alto a destra.

In caso di un periodo di inattività superiore a 20 minuti, il collegamento al nostro sito sarà automaticamente interrotto, ciò al fine di prevenire il rischio di eventuali accessi non autorizzati.

2. Accesso al Servizio di Home Banking: strumenti, modalità e istruzioni d'uso

Per accedere al Servizio di Home Banking la Banca fornisce al Cliente i seguenti strumenti:
- il Codice Cliente numerico che il Cliente può personalizzare scegliendo un nickname da utilizzare in luogo del Codice Cliente numerico;
- il Primo Codice Segreto numerico di 5 cifre;
- il Secondo Codice Segreto numerico di 5 cifre;
- il Terzo Codice Segreto "Codice B.Med"; trattasi di un codice numerico o alfanumerico che viene generato di volta in volta in tempo reale ("one time password" o codice "OTP"). È valido solo per una singola operazione/transazione o, quando consentito, per un complesso di operazioni/transazioni. È da utilizzarsi insieme alle due cifre del codice segreto richieste al momento di conferma dell'operazione.

Il Codice B.Med può essere ricevuto tramite queste modalità:
- **SMS:** il Codice B.Med è inviato direttamente al numero di cellulare ad ogni accesso alla pagina di riepilogo dell'operazione che si desidera effettuare o entrando nella sezione "La mia Area Personale". Per tutte le disposizioni effettuate tramite app mobile, il Codice B.Med è generato automaticamente.
- **NOTIFICA PUSH:** il codice B.Med è generato dalla Banca e trasmesso sulle App Mobile di quest'ultima a mezzo di un messaggio istantaneo ("notifica push") che il Cliente, nel caso di operazioni disposte tramite l'home banking della Banca, deve confermare sul proprio Device.

3. Orientamenti per l'uso corretto e sicuro delle credenziali di sicurezza personalizzate

Di seguito le principali regole per salvaguardare la riservatezza dei Codici Segreti:
- custodire i Codici con cura, in modo da evitare che altri ne vengano a conoscenza;
- non trascriverli in modo evidente su documenti che possano essere smarriti o sottratti;
- non memorizzarli sul pc, smartphone o tablet, su file non crittografati;
- nell'operatività telefonica con Banca Mediolanum, oltre al codice cliente, comunicare solo 2 cifre per ogni codice segreto;
- non comunicare mai i propri codici per intero, anche a seguito di eventuali richieste telefoniche;
- nessun dipendente, collaboratore o Consulente Finanziario della Banca richiederà mai i codici segreti completi;
- inserire i propri codici segreti in modo completo solo sul sito www.bancamediolanum.it.

Il Cliente può decidere di cambiare i propri Codici Segreti, in qualsiasi momento, in modo autonomo, riservato e gratuito:
- attraverso l'Home Banking, all'interno dell'Area Personale, sezione Sicurezza;
- contattando un operatore del Banking Center al Numero Verde 800 107 107 dall'Italia e al numero 0039 02 9045 1625 dall'estero;
- utilizzando il servizio di Risponditore Automatico, sempre al Numero Verde 800 107 107 dall'Italia e 0039 02 9045 1625 dall'estero.

Si consiglia di modificare i Codici di Sicurezza periodicamente, almeno ogni 6 mesi e ogni volta che si ha il minimo dubbio che qualcuno, in modo fraudolento, ne sia venuto a conoscenza.

4. Le procedure da seguire in caso di abuso riscontrato o sospetto

In caso di abuso riscontrato o sospetto, non inserire i codici e chiamare subito il Banking Center al Numero Verde 800 107 107 dall'Italia e al numero 0039 02 9045 1625 dall'estero.

Come difendersi dal phishing, smishing e vishing

Di seguito alcuni consigli per difendersi da queste tipologie di frodi:
- Digita sempre manualmente l'indirizzo della nostra banca e verifica di trovarti effettivamente sul nostro sito.
- La Banca non effettua mai la richiesta al Cliente di inserire i propri dati via e-mail o tramite SMS, ogni cambiamento relativo alla gestione dei Codici è eventualmente comunicato al Cliente con anticipo.
- Contattare la Banca sempre e solo al numero 800 107 107, non verrà mai richiesto di chiamare numeri diversi o non riconducibili a Banca Mediolanum.

– Non verrà mai richiesto telefonicamente o tramite altri canali, di fornire i codici segreti per intero o i dati delle carte di pagamento.
– Non fornire OTP e non confermare notifiche push se non si tratta di operazioni da te richieste.
– I numeri 800 107 107 e 02 9045 1625 sono attivi solo per chiamate in entrata, Banca Mediolanum non contatterà mai i clienti da questi numeri.
– Prendere visione della sezione Sicurezza presente sul sito istituzionale della Banca.

Come difendersi dal crimeware

Ecco alcuni consigli per prevenire la presenza di virus:
– mantenere sempre aggiornato un programma di protezione del tuo PC (antivirus ad abbonamento);
– aggiornare costantemente il sistema operativo, gli applicativi in uso e l'applicazione della Banca sempre e solo attraverso i canali/App Store ufficiali;
– effettuare spesso la pulizia dei file temporanei (cache e cookies);
– digitare manualmente l'indirizzo della banca e verificare, una volta collegato, di trovarsi effettivamente sul sito di Banca Mediolanum. Controllare che nella barra degli indirizzi sia rimasto l'indirizzo corretto e che i dati richiesti nella pagina non siano diversi dal solito;
– evitare il salvataggio automatico delle password sul browser tramite la funzione di "completamento automatico";
– quando si naviga in Internet non cliccare su link sospetti, pop-up o finestre di dialogo;
– evita di lasciare incustoditi i tuoi dispositivi informatici e bloccali ogni qualvolta ti allontani per evitare che altri utenti non autorizzati possano accedervi.

5. Procedure per inoltrare e autorizzare un'operazione di pagamento e/o ottenere informazioni, inclusi gli esiti di ogni azione

Si prenda visione dello specifico documento pubblicato sul sito Internet della Banca alla sezione Sicurezza.

6. Responsabilità e oneri della Banca e del Cliente per quanto riguarda l'uso dei Servizi di Pagamento via Internet

La Banca è responsabile della corretta esecuzione delle operazioni di pagamento impartite dal Cliente e dell'adozione di tutte le opportune precauzioni per garantire la riservatezza delle informazioni trattate nella prestazione dei Servizi. Il tutto come disciplinato nell'accordo quadro sui Servizi di Pagamento nonché nelle Condizioni per l'erogazione dei servizi di pagamento di cui alle Sezioni C5 e C6 del Fascicolo Contrattuale, e più in generale, nel Contratto.

La Banca non è responsabile nelle ipotesi di mancata prestazione, anche in misura parziale, dei Servizi di Pagamento, qualora ciò dipendesse da caso fortuito o forza maggiore compreso lo sciopero del personale della Banca così come delle ipotesi di mancato adempimento dei propri obblighi per l'applicazione di norme o di leggi nazionali o comunitarie o per l'assolvimento di obblighi impostigli da ordini emanati dalla Pubblica Autorità. La Banca non è responsabile nei casi di colpa grave e di dolo del Cliente. Il Cliente è tenuto ad osservare da parte sua, con la dovuta diligenza, tutti gli obblighi previsti dalla Banca avendo riguardo al contenuto delle singole norme che disciplinano i diversi Servizi di Pagamento nonché il Servizio di Banca Diretta. Ciò in particolare per quanto attiene la riservatezza e il corretto utilizzo sia dei Codici Segreti (Primo Codice Segreto, Secondo Codice Segreto, Codice B.Med) sia degli hardware o software atti a generare o ricevere tali codici (per esempio token fisici o virtuali, Device, Mediolanum App).

Il Cliente è tenuto ad adottare tutte le possibili precauzioni finalizzate a garantire un utilizzo sicuro degli hardware di cui si avvale per impartire le istruzioni alla Banca ovvero per fruire dei Servizi messi a disposizione della Banca medesima. A titolo esemplificativo il Cliente deve installare e aggiornare a propria cura e spese software con funzionalità antivirus, antimalware oltre che di protezione della propria identità, dati e informazioni personali. La Banca non si assume alcuna responsabilità per la mancata o tardiva ricezione delle istruzioni dovute a qualsiasi problema di trasmissione ed informatico – quali virus, bugs, trojans, indisponibilità del POP, attacchi di hackers, indisponibilità delle linee telefoniche per lavori di manutenzione od attacchi vandalici e terroristici, ecc. – od a scioperi degli operatori telefonici e dei fornitori di servizi di posta elettronica ed Internet.

Restano comunque ferme le esclusioni di responsabilità già previste nel Contratto in particolare per quanto attiene l'Articolo 24 della Sezione A del Fascicolo Contrattuale – Norme di Banca Mediolanum.

XIII. Scambi di informazioni ai sensi della direttiva UE 2018/822 c.d. "DAC6"

In data 25 giugno 2018 è entrata in vigore la Direttiva UE 2018/822 – c.d. Direttiva DAC6 – concernente lo scambio automatico di informazioni fra i Paesi appartenenti alla UE che, laddove sussistessero i presupposti, impone agli intermediari finanziari di segnalare meccanismi di pianificazione fiscale potenzialmente aggressiva di natura transfrontaliera, individuati tramite un elenco di "elementi distintivi" di cui all'allegato IV della Direttiva e che presentano una forte connotazione di elusione e abuso fiscale.

Sezione A2 – Informativa precontrattuale sulla banca e sui servizi bancari prestati

Le Guide pratiche della Banca d'Italia

Nella presente Sezione è riportata la Guida pratica contenente le informazioni di base per la presentazione del ricorso all'ABF (Arbitro Bancario Finanziario), che offre un'alternativa stragiudiziale per la risoluzione delle eventuali controversie insorte con la Banca, disponibile anche sul sito www.arbitrobancariofinanziario.it. La Guida è disponibile anche presso la Sede della Banca, le sue Succursali, presso gli uffici dei Consulenti Finanziari abilitati all'offerta fuori sede (Family Banker), nonché sul sito bancamediolanum.it – alla sezione Trasparenza.

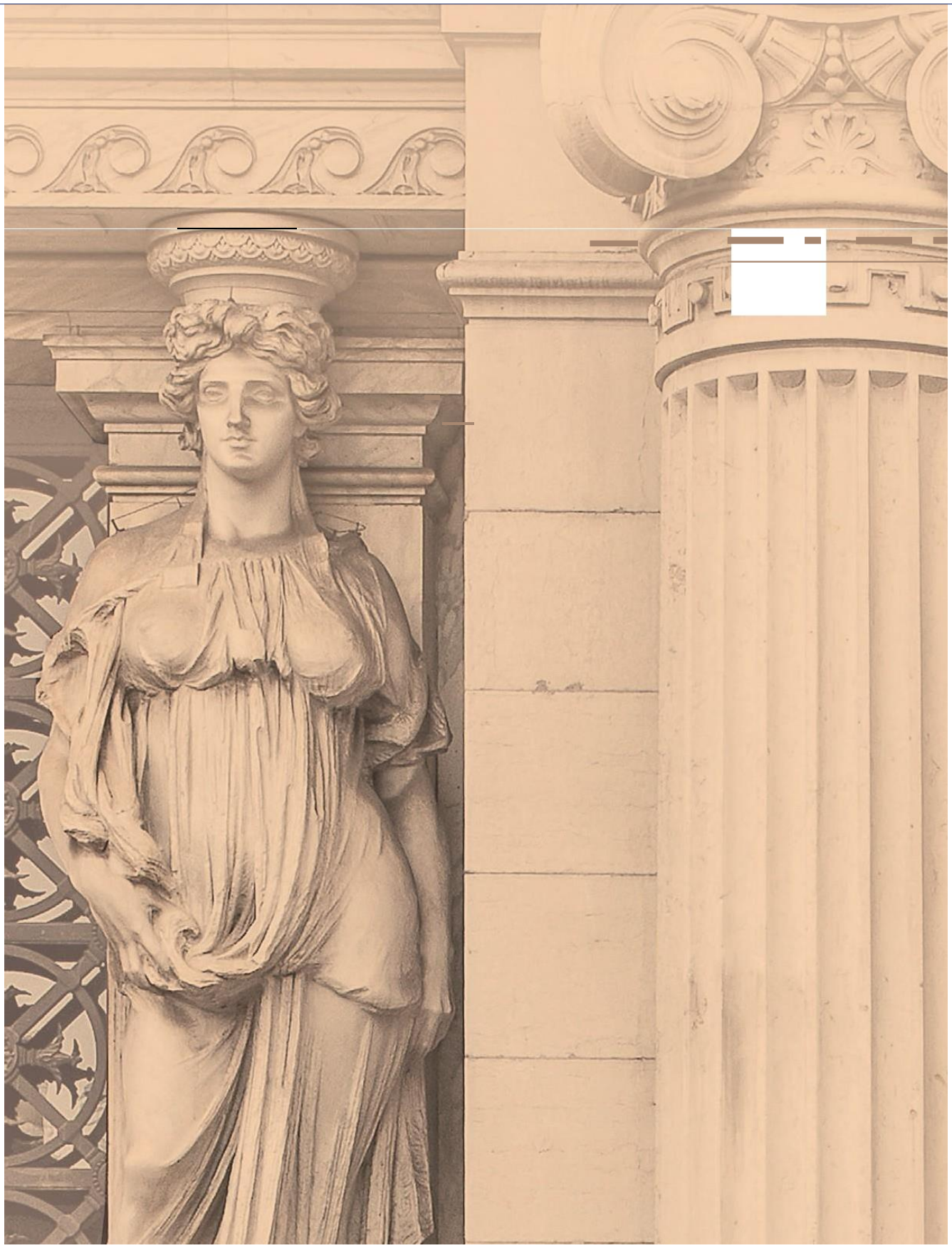
Secondo le sopra riportate modalità (Sede della Banca, sue Succursali, uffici dei Family Banker e sul sito bancamediolanum.it, alla sezione Trasparenza), sono inoltre disponili le seguenti Guide:

- "Le guide della Banca d'Italia. Il conto corrente in parole semplici", contenente tutte le informazioni sul conto corrente, sui servizi associati, i costi e i suoi diritti;
- "Le guide della Banca d'Italia. La Centrale dei Rischi in parole semplici", che illustra in parole semplici cos'è la "Centrale Rischi e come funziona, definendo l'utilità di questa banca dati per famiglie, imprese e per il sistema bancario e finanziario"; le Guide hanno l'obiettivo, attraverso un linguaggio semplice e chiaro, di permettere ai cittadini di capire le caratteristiche di alcuni prodotti ad ampia diffusione, per favorire scelte consapevoli e informate attraverso il confronto tra le diverse offerte presenti sul mercato.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie



ABF IN PAROLE SEMPLICI



INDICE

4 Qualche informazione sull'Arbitro Bancario Finanziario
La struttura dell'ABF

6 Qualche domanda per conoscere meglio l'ABF
Cosa può fare l'ABF?
Quando puoi ricorrere all'ABF?
Quando non puoi ricorrere all'ABF?
7 Nei confronti di chi puoi presentare un ricorso?
Cosa devi fare prima di proporre il ricorso?
8 Quanto costa un ricorso all'ABF e come si paga?
Quanto tempo devo aspettare per avere una risposta dall'ABF?
9 Che cosa è la rete Fin-Net?

10 La procedura ABF passo dopo passo
11 La fase iniziale
La decisione
In caso di inadempimento dell'intermediario
12 Altri esiti della procedura
L'istanza di correzione

14 Contatti

4

QUALCHE INFORMAZIONE SULL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

Hai un problema con una banca o un intermediario finanziario? C'è l 'ABF!

L'ABF è un sistema di risoluzione alternativa delle controversie che possono nascere tra i clienti, da una parte, e le banche e gli altri intermediari finanziari, dall'altra. Decide in tempi rapidi ed è alla portata di tutti.

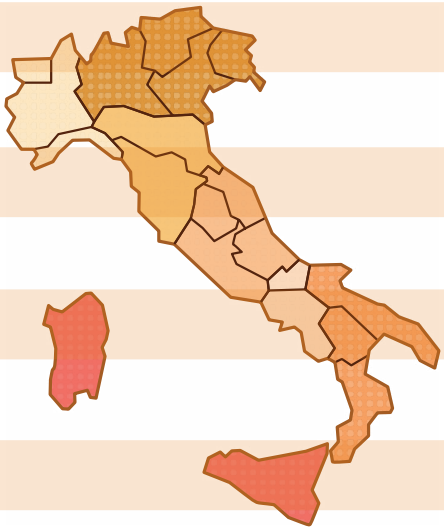
- L'ABF è autonomo e imparziale ed è sostenuto nel suo funzionamento dalla Banca d'Italia.
- L'ABF è un'alternativa al giudice, più semplice, rapida ed economica.
- Puoi fare ricorso da solo e online. Devi crederci: è semplice!
- Per ricorrere all'ABF non ti serve l'assistenza legale o l'aiuto di un professionista.

Questa guida ti fornisce indicazioni utili per presentare un ricorso all'ABF.
Se vuoi avere maggiori informazioni sull'ABF (per esempio, sulle decisioni dei Collegi) puoi consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it.

LA STRUTTURA DELL'ABF

l'ABF è articolato in sette Collegi operanti su base territoriale (Milano, Torino, Bologna, Roma, Napoli, Bari e Palermo) che decidono i ricorsi in base al domicilio dei clienti (cioè l'indirizzo dichiarato nel ricorso).
Per esigenze legate alla funzionalità del sistema è possibile che la decisione del tuo ricorso sia assunta da un Collegio diverso. Sarai in ogni caso informato tramite un avviso sul sito internet.

COLLEGIO	REGIONI
Milano	Friuli-Venezia Giulia, Lombardia, Trentino-Alto Adige, Veneto
Torino	Liguria, Piemonte, Valle d'Aosta
Bologna	Emilia-Romagna, Toscana
Roma	Abruzzo, Lazio, Marche, Umbria, Stato estero
Napoli	Campania, Molise
Bari	Basilicata, Calabria, Puglia
Palermo	Sardegna, Sicilia



5

Ogni Collegio è composto da cinque membri:
- il Presidente e due membri sono designati dalla Banca d'Italia;
- un membro è designato dalle associazioni degli intermediari;
- un membro è designato dalle associazioni che rappresentano i clienti (consumatori e imprese).



Ogni Collegio è assistito da una Segreteria tecnica istituita presso le relative Sedi della Banca d'Italia.

Ciascuna Segreteria tecnica ha il compito, tra l'altro, di:
- ricevere il ricorso, verificando in primo luogo che sia completo, regolare e presentato nei termini;
- ricevere la documentazione presentata dall'intermediario;

- curare le comunicazioni relative alla procedura di ricorso alle parti.

6

QUALCHE DOMANDA PER CONOSCERE MEGLIO L'ABF



COSA PUÒ FARE L'ABF?

l'ABF decide chi ha ragione e chi ha torto: le sue decisioni, sebbene non vincolanti per le parti, presentano un tasso elevato di adesione da parte degli intermediari.

Se ritieni la decisione dell'ABF insoddisfacente, puoi in ogni caso rivolgerti al giudice, come può a sua volta fare l'intermediario.



QUANDO PUOI RICORRERE ALL'ABF?

puoi ricorrere all'ABF se hai o hai avuto rapporti contrattuali o anche solo se sei entrato in relazione con un intermediario per servizi bancari e finanziari, compresi i servizi di pagamento.

Se, ad esempio, la tua controversia riguarda conti correnti, mutui, prestiti personali, puoi ricorrere all'ABF se chiedi:

- una somma di denaro per un importo non superiore a 200.000 euro;
- l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà (ad esempio, per la mancata consegna della documentazione di trasparenza o la mancata cancellazione di un'ipoteca dopo l'estinzione di un mutuo), in questo caso senza limiti di importo.



QUANDO NON PUOI RICORRERE ALL'ABF?

se la tua controversia:

- riguarda servizi o attività con finalità di investimento (ad es. negoziazione o collocamento di titoli, consulenza in materia di investimenti, gestione di patrimoni): per questo, c'è l'Arbitro per le Controversie Finanziarie – ACF (https://www.acf.consob.it/);
- riguarda beni o servizi diversi da quelli bancari e finanziari;
- riguarda operazioni o comportamenti anteriori al sesto anno precedente alla data di proposizione del ricorso;
- è già sottoposta all'autorità giudiziaria o è già all'esame di arbitri o conciliatori.

Il ricorso all'ABF è tuttavia possibile se una procedura di conciliazione o mediazione non va a buon fine o se è stata avviata dall'intermediario e il cliente non vi ha aderito.



NEI CONFRONTI DI CHI PUOI PRESENTARE UN RICORSO?

puoi presentare un ricorso nei confronti di:

- banche;
- intermediari finanziari iscritti nell'albo di cui all'art. 106 del Testo Unico Bancario (TUB);
- confidi iscritti nell'elenco di cui all'art. 112 TUB (fino alla istituzione dell'elenco di cui all'articolo 112 del TUB, per i confidi diversi da quelli tenuti ad iscriversi all'albo previsto dall'articolo 106 del TUB., si fa riferimento all'elenco generale dedicato ai confidi minori ai sensi dell'art. 155, comma 4, del TUB);
- istituti di pagamento (IP);
- istituti di moneta elettronica (IMEL);
- gestori di crediti in sofferenza iscritti nell'Albo di cui all'art. 114.5 del TUB.

Per verificare se il soggetto nei cui confronti vuoi proporre ricorso è sottoposto all'ABF, puoi consultare gli Albi ed Elenchi tenuti dalla Banca d'Italia (http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/albi-elenchi/).

Puoi presentare ricorso anche nei confronti di banche e intermediari esteri che operano in Italia e non sono sottoposti a un sistema stragiudiziale che fa parte della rete europea Fin-Net (cfr. "Che cosa è la rete Fin-Net").



COSA DEVI FARE PRIMA DI PROPORRE IL RICORSO?

devi inviare un reclamo scritto all'intermediario, che ha di norma 60 giorni per risponderti (salvo casi particolari, ad es. in materia di servizi di pagamento dove il termine è di 15 giorni lavorativi). Ricordati che nel ricorso puoi proporre soltanto questioni già espresse nel preventivo reclamo.

Se l'intermediario non ti ha risposto o non sei soddisfatto della risposta che hai ricevuto, potrai rivolgerti all'ABF.

Puoi ricorrere all'ABF al massimo entro 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario. Se sono trascorsi 12 mesi devi presentare un nuovo reclamo.

8



QUANTO COSTA UN RICORSO ALL'ABF E COME SI PAGA?

dovrai pagare soltanto 20 euro di contributo spese per la procedura.
Se il tuo ricorso è accolto, anche solo in parte, l'intermediario è tenuto a rimborsarti i 20 euro, salvo i casi espressamente disciplinati dalle Disposizioni ABF in cui non è previsto il rimborso del contributo.

Il pagamento può essere fatto:

- con bonifico bancario sul conto corrente intestato a "Banca d'Italia Segreteria tecnica dell'Arbitro Bancario Finanziario", IBAN IT71M0100003205000000000904;
- con versamento sul conto corrente postale n. 98025661 intestato a "Banca d'Italia – Segreteria tecnica dell'Arbitro Bancario Finanziario";
- in contanti presso tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico, tranne le unità specializzate nella vigilanza.

Nella causale del versamento dovrai indicare "Ricorso ABF" e il tuo codice fiscale o la Partita IVA.



QUANTO TEMPO DEVO ASPETTARE PER AVERE UNA RISPOSTA DALL'ABF?

l'intermediario ha 45 giorni dalla ricezione del ricorso per presentare le proprie controdeduzioni, poi:

- puoi replicare alla documentazione presentata dall'intermediario entro i 25 giorni successivi;
- l'intermediario può trasmettere le controrepliche nei 20 giorni successivi.

Entro 90 giorni dalla data di completamento del fascicolo, riceverai la comunicazione dell'esito del tuo ricorso. La comunicazione dell'esito può avvenire anche tramite l'invio del solo dispositivo (dove è indicato se il ricorso è stato accolto o respinto); in questo caso altri 30 giorni sono previsti per comunicare alle parti la decisione completa di motivazione.

Il termine di 90 giorni può essere prorogato per un periodo complessivamente non superiore a 90 giorni se il tuo ricorso è di particolare complessità (es. per la specificità della materia trattata; in caso di rimessione del ricorso, o di altro ricorso pendente sulla stessa questione, al Collegio di coordinamento). Sarai in ogni caso informato di tale proroga e del nuovo termine previsto per la conclusione della procedura.

CHE COSA È LA RETE FIN-NET?

è la Rete europea di cooperazione tra gli organismi nazionali di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di servizi bancari, assicurativi e finanziari.

Se l'intermediario estero nei cui confronti vuoi proporre ricorso aderisce a un sistema che fa parte di Fin-Net, la Segreteria tecnica ti può aiutare a presentare il ricorso all'organismo competente.

CONTATTALA!

Maggiori informazioni su Fin-net sono disponibili sul relativo sito internet: (https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network_it) e su quello dell'ABF.

LA PROCEDURA ABF PASSO DOPO PASSO

1

LA FASE INIZIALE

puoi presentare il ricorso online tramite il Portale ABF (cfr. la "Guida all'utilizzo del Portale ABF").

Dopo la presentazione del ricorso, la Segreteria tecnica accerterà completezza, regolarità e tempestività della documentazione che hai presentato. Ti potrà essere richiesto di regolarizzare il ricorso e di fornire ulteriori elementi (quest'ultima richiesta potrà essere rivolta anche all'intermediario).

2

LA DECISIONE

il ricorso è deciso dal Collegio esclusivamente sulla base della documentazione presentata. La decisione è presa a maggioranza ed è motivata. Nei casi in cui sulla questione oggetto del ricorso esiste un orientamento consolidato dei Collegi, che comporti l'accoglimento della domanda del ricorrente, la controversia potrà essere gestita dall'ABF in maniera più veloce, grazie all'intervento del Presidente e senza attendere la decisione del Collegio.

Se il tuo ricorso è accolto, anche solo in parte, l'intermediario è tenuto ad adempiere entro 30 giorni e a rimborsare il contributo alle spese della procedura di 20 euro, salvo i casi previsti dalle Disposizioni ABF.

3

IN CASO DI INADEMPIMENTO DELL'INTERMEDIARIO

l'intermediario si considera inadempiente se:

- non esegue o esegue solo in parte quanto previsto dalla decisione dell'ABF;
- non ti rimborsa i 20 euro versati come contributo spese, se il ricorso è stato accolto, anche solo in parte, fatta salva l'eccezione di cui al precedente punto 2;
- non versa alla Banca d'Italia il contributo spese dovuto.

Se l'intermediario non rispetta la decisione o non collabora allo svolgimento della procedura, l'inadempimento è pubblicato per 5 anni sul sito internet (https://www.arbitrobancariofinanziario.it/intermediari-inadempienti/index.html) dell'ABF, dove trovi l'elenco degli intermediari inadempienti. La notizia dell'inadempimento o della mancata cooperazione è inoltre pubblicata in evidenza sulla pagina iniziale del sito *internet* dell'intermediario per la durata di 6 mesi.

4

ALTRI ESITI DELLA PROCEDURA

se nel corso del procedimento comunicherai di aver sottoposto la controversia all'autorità giudiziaria ovvero a giudizio arbitrale, il Collegio dichiarerà il ricorso inammissibile.

Può anche accadere che, prima della decisione dell'ABF, l'intermediario porti la controversia all'attenzione dell'autorità giudiziaria o la sottoponga ad arbitrato. In entrambi i casi, la Segreteria tecnica ti chiederà se hai comunque interesse a proseguire il procedimento davanti all'ABF.

Se dichiarerai il tuo interesse entro 30 giorni, la procedura innanzi all'Arbitro proseguirà; in caso contrario, il Collegio dichiarerà estinto il tuo ricorso.

5

L'ISTANZA DI CORREZIONE

solo se riscontri omissioni, errori materiali o di calcolo nella decisione puoi richiederne la correzione entro il termine perentorio di 30 giorni dalla sua trasmissione.

La correzione può essere richiesta anche dall'intermediario.

ABF IN PAROLE SEMPLICI

CONTATTI

NUMERO VERDE

Oltre alla richiesta di supporto che puoi inoltrare attraverso il Portale, per informazioni generali sull'ABF (ad esempio chi può ricorrere e come presentare ricorso) puoi telefonare al numero verde 800 196969.

Riferimenti delle Segreterie tecniche dell'ABF

Per i soli quesiti riguardanti ricorsi già presentati puoi rivolgerti alla Segreteria tecnica competente per territorio, alla quale potrai lasciare un messaggio vocale sulla segreteria telefonica oppure inviare una email per descrivere il tuo problema. In entrambi i casi verrai ricontattato quanto prima.

Collegio di Milano

Via Cordusio, 5 - 20123 Milano
Tel.: 02.724.242.46 - Email: milano.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it

Collegio di Torino

Via Arsenale, 8 - 10121 Torino
Tel.: 011.551.85.90 - Email: torino.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it

Collegio di Bologna

Piazza Cavour, 6 - 40124 Bologna
Tel.: 051.643.01.20 - Email: bologna.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it

Collegio di Roma

Via Venti Settembre, 97/e - 00187 Roma
Tel.: 06.4792.92.35 - Email: roma.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it

Collegio di Napoli

Via Miguel Cervantes, 71 - 80133 Napoli
Tel.: 081.797.53.50 - Email: napoli.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it

Collegio di Bari

Corso Cavour, 4 - 70121 Bari
Tel.: 080.573.15.10 - Email: bari.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it

Collegio di Palermo

Via Cavour, 131/A - 90133 Palermo
Tel.: 091.607.43.10 - Email: palermo.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it

Filiali della Banca d'Italia

Filiali aperte al pubblico, per la presentazione del ricorso a mani. Tutte le Filiali per l'invio del ricorso per posta ordinaria o posta elettronica certificata (pec).



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Stampa a cura
della Divisione Editoria e stampa della Banca d'Italia

I. Informativa sui servizi di pagamento

1. Definizioni

Addebito diretto: un servizio di pagamento per l'addebito di un conto di pagamento del pagatore in cui un'operazione di pagamento è disposta dal beneficiario in base al consenso dato dal pagatore al beneficiario, al prestatore di servizi di pagamento del beneficiario o al prestatore di servizi di pagamento del pagatore stesso.

Autenticazione: la procedura che consente al prestatore di servizi di pagamento di verificare l'identità di un utente di servizi di pagamento o la validità dell'uso di uno specifico strumento di pagamento, compreso l'uso delle credenziali di sicurezza personalizzate dell'utente.

Autenticazione forte del cliente: un'autenticazione basata sull'uso di due o più elementi, classificati nelle categorie della conoscenza, del possesso e dell'inerenza.

Beneficiario: una persona fisica o giuridica che è il destinatario previsto dei fondi che sono stati oggetto di un'operazione di pagamento.

Bonifico: servizio di pagamento per l'accredito sul conto di pagamento del beneficiario tramite un'operazione di pagamento una serie di operazioni di pagamento dal conto di pagamento del pagatore eseguite dal prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto di pagamento del pagatore, sulla base di un'istruzione impartita dal pagatore.

Consumatore: una persona fisica che, nei contratti di servizi di pagamento contemplati dalla presente direttiva, agisce per scopi estranei alla sua attività commerciale o professionale.

Conto di pagamento: un conto detenuto a nome di uno o più utilizzatori di servizi di pagamento utilizzato per l'esecuzione di operazioni di pagamento.

Contratto quadro: un contratto di servizi di pagamento che disciplina la futura esecuzione delle operazioni di pagamento individuali e successive e che può comportare l'obbligo di aprire un conto di pagamento e le relative condizioni.

Convenzionamento di operazioni di pagamento: un servizio di pagamento fornito da un prestatore di servizi di pagamento che stipula un contratto con il beneficiario per l'accettazione e il trattamento delle operazioni di pagamento, che si traduce in un trasferimento di fondi al beneficiario.

Credenziali di sicurezza personalizzate: funzionalità personalizzate fornite a un utente di servizi di pagamento dal prestatore di servizi di pagamento a fini di autenticazione.

Data valuta: la data di riferimento usata da un prestatore di servizi di pagamento per il calcolo degli interessi sui fondi addebitati o accreditati a un conto di pagamento.

Dati sensibili relativi ai pagamenti: dati che possono essere usati per commettere frodi, incluse le credenziali di sicurezza personalizzate. Per l'attività dei prestatori di servizi di disposizione di ordine di pagamento e dei prestatori di servizi di informazione sui conti, il nome del titolare del conto e il numero del conto non costituiscono dati sensibili relativi ai pagamenti.

Emissione di strumenti di pagamento: un servizio di pagamento fornito da un prestatore di servizi di pagamento che stipula un contratto per fornire al pagatore uno strumento di pagamento per disporre e trattare le operazioni di pagamento del pagatore.

Giornata operativa: il giorno in cui il pertinente prestatore di servizi di pagamento del pagatore o del beneficiario coinvolto nell'esecuzione di un'operazione di pagamento è operativo in base a quanto necessario per l'esecuzione dell'operazione di pagamento.

Identificativo unico: la combinazione di lettere, numeri o simboli che il prestatore di servizi di pagamento indica all'utente di servizi di pagamento e che quest'ultimo deve fornire per identificare con chiarezza un altro utente del servizio di pagamento e/o il conto di pagamento dell'altro utente del servizio di pagamento per un'operazione di pagamento.

Istituto di pagamento: una persona giuridica che è stata autorizzata a prestare ed eseguire servizi di pagamento in tutta l'Unione.

Marchio di pagamento: nome, termine, segno, simbolo o combinazione di questi, in forma materiale o digitale, in grado di indicare lo schema di carte di pagamento nell'ambito del quale sono effettuate le operazioni di pagamento basate su carta.

Microimpresa: un'impresa che al momento della conclusione del contratto di servizi di pagamento è un'impresa quale definita all'articolo 1 e all'articolo 2, paragrafi 1 e 3, dell'allegato della raccomandazione 2003/361/CE.

Multimarchio in co-badging: inclusione di due o più marchi di pagamento o applicazioni di pagamento dello stesso marchio in uno stesso strumento di pagamento.

Operazione di pagamento: l'atto, disposto dal pagatore o per suo conto o dal beneficiario, di collocare, trasferire o ritirare fondi, indipendentemente da eventuali obblighi sottostanti tra il pagatore e il beneficiario.

Operazione di pagamento a distanza: un'operazione di pagamento iniziata tramite Internet o tramite un dispositivo che può essere utilizzato per comunicare a distanza.

Operazione di pagamento One Leg: operazione di pagamento in qualunque valuta laddove uno dei prestatori di pagamento sia situato nell'Unione.

Orario limite: gli orari di una qualsiasi Giornata Operativa oltre i quali la Banca può considerare un Ordine di Pagamento come ricevuto nella Giornata Operativa immediatamente successiva a quella in cui tale ordine è effettivamente ricevuto.

Ordine di pagamento: un'istruzione da parte di un pagatore o beneficiario al suo prestatore di servizi di pagamento di eseguire un'operazione di pagamento.

Pagatore: una persona fisica o giuridica detentrice di un conto di pagamento che autorizza l'ordine di pagamento a partire da detto conto di pagamento o, in mancanza di conto di pagamento, una persona fisica o giuridica che dà l'ordine di pagamento.

Prestatore di servizi di pagamento "PSP": organismo o persona fisica o giuridica autorizzata a prestare i Servizi di Pagamento.

Prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto: un prestatore di servizi di pagamento che offre e amministra un conto di pagamento per un pagatore.

PSD2: Direttiva UE 2015/2366 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, che modifica le direttive 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e il Regolamento (UE) numero 1093/2010, e abroga la direttiva 2007/64/CE (c.d. "PSD").

Rimessa di denaro: un servizio di pagamento in cui i fondi sono consegnati da un pagatore, senza che siano stati aperti conti di pagamento intestati al pagatore o al beneficiario, unicamente allo scopo di trasferire una somma corrispondente a un beneficiario o a un altro prestatore di servizi di pagamento che agisce per conto del beneficiario, e/o in cui tali fondi sono riscossi per conto del beneficiario e resi disponibili a quest'ultimo.

Servizi di pagamento:

I) Servizi che permettono di depositare il contante su un conto di pagamento nonché tutte le operazioni richieste per la gestione di un conto di pagamento.
2) Servizi che permettono prelievi in contante da un conto di pagamento nonché tutte le operazioni richieste per la gestione di un conto di pagamento.
3) Esecuzione di operazioni di pagamento, incluso il trasferimento di fondi, su un conto di pagamento presso il prestatore di servizi di pagamento dell'utente o presso un altro prestatore di servizi di pagamento:
   a) esecuzione di addebiti diretti, inclusi addebiti diretti *una tantum*;
   b) esecuzione di operazioni di pagamento mediante carte di pagamento o analogo dispositivo;
   c) esecuzione di bonifici, inclusi ordini permanenti.
4) Esecuzione di operazioni di pagamento quando i fondi rientrano in una linea di credito accordata ad un utente di servizi di pagamento:
   a) esecuzione di addebiti diretti, inclusi addebiti diretti *una tantum*;
   b) esecuzione di operazioni di pagamento mediante carte di pagamento analogo dispositivo;
   c) esecuzione di bonifici, inclusi ordini permanenti.
5) Emissione di strumenti di pagamento e/o convenzionamento di operazioni di pagamento.
6) Rimessa di denaro.
7) Servizi di disposizione di ordine di pagamento.
8) Servizi di informazione sui conti.

Servizio di disposizione di ordine di pagamento: un servizio che dispone l'ordine di pagamento su richiesta dell'utente di servizi di pagamento relativamente a un conto di pagamento detenuto presso un altro prestatore di servizi di pagamento.

Servizio di informazione sui conti: un servizio online che fornisce informazioni relativamente a uno o più conti di pagamento detenuti dall'utente di servizi di pagamento presso un altro prestatore di servizi di pagamento o presso più prestatori di servizi di pagamento.

Sistema di pagamento: un sistema di trasferimento di fondi regolato da disposizioni formali e standardizzate e regole comuni per il trattamento, la compensazione e/o il regolamento di operazioni di pagamento.

Strumento di pagamento: un dispositivo personalizzato e/o insieme di procedure concordate tra l'utente di servizi di pagamento e il prestatore di servizi di pagamento e utilizzate per disporre un ordine di pagamento.

Supporto durevole: ogni strumento che permetta all'utente del servizio di pagamento di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate.

Tasso di cambio di riferimento: il tasso di cambio che è utilizzato come base per calcolare un cambio di valuta e che è reso disponibile dal prestatore di servizi di pagamento o proviene da una fonte accessibile al pubblico.

Tasso di interesse di riferimento: il tasso di interesse che è utilizzato come base per calcolare l'interesse da applicare e che proviene da una fonte accessibile al pubblico che può essere verificata da entrambe le parti di un contratto di servizi di pagamento.

Utente di servizi di pagamento o Utente: persona fisica giuridica che si avvale di un servizio di pagamento in qualità di pagatore, di beneficiario o di entrambi.

2. Informazioni e condizioni sui Servizi di Pagamento prestati dalla Banca

2.1 Informazioni sulla Banca

Banca Mediolanum S.p.A. – Sede Legale: Palazzo Meucci, Via Ennio Doris, 20079 Basiglio (MI) – Telefono +39 02 90491 – Capogruppo del Gruppo Bancario Mediolanum iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari – Banca iscritta all'Albo delle Banche – Aderente al Fondo Nazionale di Garanzia ed al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi – Capitale sociale euro 600.708.203,40 interamente versato – Codice Fiscale – Iscrizione Registro Imprese di Milano numero 02124090164 – P. IVA 10540610960 del Gruppo IVA Banca Mediolanum – bancamediolanum@pec.mediolanum.it – bancamediolanum.it. Qualunque informazione relativa ai servizi offerti può essere ottenuta inviando una e-mail all'indirizzo di posta elettronica info@mediolanum.it, ovvero telefonando al Numero Verde 800 107 107.

2.2 Informazioni relative all'utilizzo dei Servizi di Pagamento

Principali caratteristiche dei Servizi di Pagamento.

Nel "Foglio Informativo sui Servizi di incasso e pagamenti" disponibile all'interno del "Fascicolo Informativo dei Servizi Accessori del Conto Corrente" sono descritte le caratteristiche principali dei servizi di pagamento.

Forma e procedura per prestare il consenso a disporre un'Operazione di Pagamento e Identificativo unico.

Affinché l'Ordine di Pagamento sia disposto o eseguito correttamente l'Utente del Servizio di Pagamento deve manifestare il proprio consenso valendosi di una delle modalità messe a disposizione dalla banca:

a) la compilazione e la sottoscrizione di apposita modulistica messa a disposizione dalla Banca;
b) l'utilizzo del Servizio di Banca Diretta;
c) l'utilizzo di applicazioni software della Banca (per esempio Mediolanum App) dedicata a dispositivi di tipo mobile, per esempio tablet o smartphone, che l'Utente installa e utilizza sul proprio Device.

L'Identificativo Unico che l'Utente deve fornire per disporre l'Ordine di Pagamento è il seguente:

Servizio di pagamento	Identificativo unico
Bonifico SEPA in Euro (SCT e SCT Instant)	IBAN
Bonifico SEPA in divisa	IBAN
Bonifico extra SEPA in euro o in divisa	IBAN + BIC (ovvero altro codice per i paese extra UE)
RI.BA.	Numero effetto
MAV	Numero incasso
Bollettino Bancario	IBAN

Revoca del consenso

Il consenso ad una Operazione di Pagamento può essere revocato dal Pagatore in qualsiasi momento, ma non dopo che l'Ordine di Pagamento sia stato ricevuto dalla Banca (termine di irrevocabilità), con le stesse modalità con cui viene prestato. Il consenso ad una Operazione di Pagamento non può essere revocato dal Pagatore:

a) in caso di Operazione di Pagamento Passiva, dopo aver comunicato al beneficiario il consenso ad effettuare l'Operazione di Pagamento;
b) in caso di Operazione di Pagamento Attiva disposta da un Prestatore di Servizi di Disposizione di Ordine di Pagamento, dopo aver comunicato al Prestatore di Servizi di Ordine di Pagamento il proprio consenso ad effettuare l'Operazione di Pagamento.

Nel caso di addebito diretto e in quello in cui l'Utente che dispone un Ordine di Pagamento e il prestatore di servizi di pagamento concordano che l'esecuzione dell'ordine di pagamento sia avviata in un giorno determinato o alla fine di un determinato periodo il giorno in cui il pagatore ha messo i fondi a disposizione del prestatore di servizi di pagamento, il pagatore può revocare l'ordine di pagamento al più tardi entro la fine della giornata operativa precedente il giorno concordato per l'addebito dei fondi (termine di irrevocabilità).

Decorsi i termini di irrevocabilità l'ordine di pagamento può essere revocato solo se è stato concordato tra l'utente di servizi di pagamento e i prestatori di servizi di pagamento interessati. Ai fini della revoca di un'Operazione di Pagamento di Addebito Diretto o dal beneficiario o per il suo tramite è richiesto anche l'accordo del Beneficiario.

Nel "Foglio Informativo sui Servizi di incasso e pagamenti" disponibile all'interno del "Fascicolo Informativo dei Servizi Accessori del Conto Corrente" sono riportate le eventuali spese addebitate dalla Banca in caso di revoca.

Ricezione dell'Ordine di Pagamento

L'Ordine di Pagamento si considera ricevuto dalla Banca quando è entrato nella disponibilità della Banca. Se l'Ordine di Pagamento è ricevuto in un giorno diverso da una Giornata Operativa, l'Ordine di Pagamento si intende ricevuto dalla Banca nella prima Giornata Operativa successiva al giorno in cui è effettivamente ricevuto. Gli Ordini di Pagamento ricevuti in una Giornata Operativa dopo l'Orario Limite indicato nella Tabella B che segue, sono considerati come ricevuti nella Giornata Operativa immediatamente successiva.

Tabella B

Bonifici in uscita disposti allo Sportello

Per la filiale si considerano i bonifici disposti in formato cartaceo.

Giorno	Orario apertura	Giornata Operativa	Orario limite SEPA (SCT e SCT Instant) (in euro e in divisa)	Orario limite Extra SEPA
Lunedì-Venerdì	Dalle 08:40 alle 13:40 Dalle 15:00 alle 16:00	Sì	16:00	16:00
Sabato	Chiuso	No	n.d.	n.d.
Semi festivi	Dalle 08:40 alle 12:00	Sì	12:00	12:00
Festivi	Chiuso	No	n.d.	n.d.

Bonifici in uscita disposti con richiesta cartacea

Giorno	Orario apertura	Giornata Operativa	Orario limite SEPA (in euro e in divisa)	Orario limite Extra SEPA
Lunedì-Venerdì	Dalle 08:30 alle 16:00	Sì	16:00	16:00
Sabato	Chiuso	No	n.d.	n.d.
Semi festivi	Dalle 08:30 alle 11:30	Sì	11:30	11:30
Festivi	Chiuso	No	n.d.	n.d.

Bonifici in uscita disposti da Co.Re. Banking

Giorno	Orario apertura	Giornata Operativa	Orario limite SEPA	Orario limite Extra SEPA
Lunedì-Venerdì	24/7	Sì	17:00	17:00
Sabato	24/7	No	n.d.	n.d.
Semi festivi	24/7	Sì	12:00	12:00
Festivi	24/7	No	n.d.	n.d.

Bonifici in uscita urgenti disposti allo sportello

Giorno	Orario apertura	Giornata Operativa	Orario limite SEPA (in euro e verso l'Italia)	Orario limite Extra SEPA
Lunedì-Venerdì	Dalle 08:40 alle 13:40 Dalle 15:00 alle 16:00	Sì	15:45	n.d.
Sabato	Chiuso	No	n.d.	n.d.
Semi festivi	Dalle 08:40 alle 12:00	Sì	11:30	n.d.
Festivi	Chiuso	No	n.d.	n.d.

Bonifici in uscita urgenti disposti con richiesta cartacea

Giorno	Orario apertura	Giornata Operativa	Orario limite SEPA (in euro e verso l'Italia)	Orario limite Extra SEPA
Lunedì-Venerdì	Dalle 08:30 alle 16:00	Sì	15:45	n.d.
Sabato	Chiuso	No	n.d.	n.d.
Semi festivi	Dalle 08:30 alle 11:30	Sì	11:30	n.d.
Festivi	Chiuso	No	n.d.	n.d.

Bonifici in ingresso (interni) dalla Banca

Giorno	Orario apertura	Giornata Operativa	Orario limite SEPA (in euro o in divisa)	Orario limite Extra SEPA
Lunedì-Venerdì	Sì	Sì	17:00	n.d.
Sabato	No	n.d.	n.d.	n.d.
Semi festivi	Sì	n.d.	12:00	n.d.
Festivi	No	n.d.	n.d.	n.d.

Bonifici in ingresso da altre banche

Giorno	Giornata Operativa	Orario limite SEPA	Orario limite Extra SEPA
Lunedì-Venerdì	Sì	Giornata di ricezione	Giornata di ricezione
Sabato	No	n.d.	n.d.
Semi festivi	Sì	Giornata di ricezione	Giornata di ricezione
Festivi solo nazionali (06/01, 25/04, 02/06, 15/08, 01/11, 08/12)	Sì	Giornata di ricezione	Giornata di ricezione

Pagamento RI.BA. allo Sportello

Giorno	Orario apertura	Giornata Operativa	Orario limite
Lunedì-Venerdì	Dalle 08:40 alle 13:40 Dalle 15:00 alle 16:00	Sì	16:00
Sabato	No	No	n.d.
Semi festivi	Dalle 08:40 alle 12:00	Sì	12:00
Festivi	No	No	n.d.

Pagamento RI.BA. tramite Co.Re. Banking

Giorno	Orario disponibilità	Giornata Operativa	Orario limite
Lunedì-Venerdì	24/7	Sì	Entro le ore 19:00 del giorno antecedente la data desunzione di insoluto
Sabato	24/7	No	n.d.
Semi festivi	24/7	Sì	Entro le ore 12:00 del giorno antecedente la data desunzione di insoluto
Festivi	24/7	No	n.d.

Pagamento RI.BA. tramite cartaceo

Giorno	Orario disponibilità	Giornata Operativa	Orario limite
Lunedì-Venerdì	Dalle 08:30 alle 16:00	Sì	16:00
Sabato	No	No	n.d.
Semi festivi	Dalle 08:30 alle 13:30	Sì	13:30
Festivi	No	No	n.d.

Pagamento Bollettino Bancario allo Sportello (MAV, RAV, Freccia)

Giorno	Orario apertura	Giornata Operativa	Orario limite
Lunedì-Venerdì	Dalle 08:40 alle 13:40 Dalle 15:00 alle 16:00	Sì	16:00
Sabato	No	No	n.d.
Semi festivi	Dalle 08:40 alle 12:00	Sì	12:00
Festivi	No	No	n.d.

Pagamento Bollettino Bancario tramite Cartaceo (MAV, RAV, Freccia)

Giorno	Orario apertura	Giornata Operativa	Orario limite
Lunedì-Venerdì	Dalle 08:30 alle 16:00	Sì	16:00
Sabato	No	No	n.d.
Semi festivi	Dalle 08:30 alle 13:30	Sì	13:30
Festivi	No	No	n.d.

Pagamento Bollettino Bancario tramite Co.Re. Banking (MAV, RAV, CBILL)

Giorno	Orario apertura	Giornata Operativa	Orario limite
Lunedì-Venerdì	24/7	Sì	19:00
Sabato	24/7	No	n.d.
Semi festivi	24/7	Sì	12:00
Festivi	24/7	No	n.d.

Pagamento F23 e F24 tramite Co.Re. Banking

Giorno	Orario apertura	Giornata Operativa	Orario limite
Lunedì-Venerdì	24/7	Sì	19:00
Sabato	24/7	No	n.d.
Semi festivi	24/7	Sì	12:00
Festivi	24/7	No	n.d.

Limiti di spesa per l'utilizzo di strumenti di pagamento

I limiti di spesa applicati all'utilizzo di strumenti di pagamento sono riportati nei Fogli Informativi relativi agli strumenti di pagamento disponibili all'interno del Fascicolo Informativo dei Servizi accessori del Conto Corrente.

Strumenti di Pagamento basati su carta multi-marchio in co-badging

I marchi di strumenti di pagamento disponibili e le loro caratteristiche, comprese funzionalità, costi e sicurezza sono riportati nei Fogli Informativi relativi agli strumenti di pagamento disponibili all'interno del Fascicolo Informativo dei Servizi accessori del Conto Corrente.

2.3 Spese, tassi di interesse e di cambio

Nel "Foglio Informativo sui Servizi di incasso e pagamenti" e nei Fogli Informativi relativi agli strumenti di pagamento disponibili all'interno del Fascicolo Informativo dei Servizi accessori del Conto Corrente sono riportate tutte le condizioni economiche ivi comprese le spese, i tassi di interesse e di cambio applicate ai servizi di Pagamento.

2.4 Comunicazioni

Tramite il canale telematico del Servizio di Banca Diretta, nell'area di accesso personale del Cliente Utente, la Banca, con frequenza giornaliera, mette a disposizione di quest'ultimo, tutte le informazioni relative alle Operazioni di Pagamento effettuate. Le comunicazioni sono effettuate in lingua italiana.

In qualsiasi momento della relazione contrattuale l'Utente ha il diritto di ricevere, su sua richiesta, le condizioni contrattuali del contratto quadro, nonché le informazioni e le condizioni applicate allo stesso, su supporto cartaceo o altro supporto durevole.

2.5 Misure di tutela e correttive

Obblighi di custodia del Cliente sia degli strumenti di pagamento sia dei relativi codici di accesso

Il Cliente deve custodire con ogni cura i suoi strumenti di pagamento e mantenere segreti i relativi codici di utilizzo che non devono essere riportati sullo strumento, né conservati insieme ad esso.

Obblighi di comunicazione del Cliente in caso di smarrimento, furto, utilizzo illecito o non autorizzato di tali strumenti

In caso di smarrimento, furto, utilizzo illecito o non autorizzato di tali strumenti il Cliente lo deve comunicare alla Banca non appena ne ha conoscenza:

– telematicamente o telefonicamente, tramite gli operatori del Banking Center, secondo le modalità previste per il Servizio di Banca Diretta; oppure
– personalmente, recandosi presso la sede della Banca.

Procedura sicura applicabile dalla Banca per la notifica all'Utente di servizi di pagamento in caso di frode sospetta o effettiva o di minacce alla sicurezza

La Banca svolge un servizio di monitoraggio e prevenzione frodi quotidiano sull'utilizzo degli strumenti di pagamento. A fronte di operazioni che dovessero essere sospette di frode, la Banca contatta il Cliente e qualora il sospetto si rivelasse fondato blocca lo strumento di pagamento.

Con riferimento alle operazioni di pagamento disposte per il tramite del servizio di Internet Banking, in caso di frode sospetta o effettiva o di minacce alla sicurezza, la Banca procede con il blocco del 1° codice segreto dandone notizia al Cliente mediante SMS e con contestuale contatto telefonico. Nei casi di notifiche massive (per esempio attacco phishing) la Banca avvisa la propria clientela mediante pubblicazione sul proprio sito internet (anche nell'area riservata del Cliente) e sul risponditore automatico del Banking Center. Si precisa che i mezzi di comunicazione utilizzati dalla Banca sono sicuri e difficilmente compromettibili dall'azione di terzi.

La nostra possibilità di bloccare o ridurre i limiti di utilizzo di uno Strumento di Pagamento

La Banca può bloccare oppure, se previsto, ridurre i limiti di utilizzo di uno Strumento di Pagamento che emettiamo se:

– ritiene che vi siano ragioni di sicurezza;
– sospetta che ci sia un uso non autorizzato o ingannevole di questo strumento;
– ritiene vi sia un aumento del rischio che il Cliente non rispetti i propri obblighi presi in relazione a un credito collegato a questo Strumento (ci riferiamo alle ipotesi in cui la Banca conceda al cliente un fido di conto corrente e ritenga che aumenti il rischio che non rispetti gli impegni di restituzione di quanto utilizzato).

Responsabilità del Cliente in caso di perdita, furto o utilizzo illecito o non autorizzato dello strumento di pagamento

Dal momento in cui la Banca riceve la comunicazione del Cliente con la quale avvisa di uno di questi fatti, il Cliente non sarà responsabile per tutte le eventuali operazioni di pagamento non autorizzate che dovessero essere eseguite successivamente.

Per quanto riguarda invece le operazioni non autorizzate eseguite PRIMA della sua comunicazione, il Cliente non subirà alcuna perdita se:

– non se ne poteva accorgere prima dell'esecuzione dell'operazione di pagamento, oppure
– non è riuscito a comunicarlo alla Banca per colpa di quest'ultima.

Diversamente, tranne i casi in cui il Cliente non ha diritto ad alcun rimborso come specificato meglio di seguito, egli sarà responsabile solo nei limiti di 50 euro.

Facciamo un esempio, se hanno rubato una carta al Cliente e la Banca verifica che prima della sua comunicazione è stata fatta una spesa non autorizzata di 150 euro, la Banca potrà rimborsare:

– 150 euro, se il Cliente non se ne poteva accorgere o se non ha potuto comunicarlo alla Banca per colpa di quest'ultima, oppure
– 100 euro se poteva accorgersene prima o, semplicemente, l'ha comunicato alla Banca in ritardo (in questo caso i 50 euro restano a suo carico).

Se il Cliente si accorge che sono state eseguite operazioni di pagamento che non ha autorizzato

In questo caso il Cliente deve comunicarlo non appena ne viene a conoscenza e, in ogni caso, entro il termine massimo di 13 mesi dalla data di addebito o di accredito dell'operazione in una di queste modalità:

– Contattando il Banking Center della Banca dall'Italia al numero verde gratuito 800 107 107 e dall'estero al numero +39 02 9045 1625 (al costo previsto dalla tariffa dell'operatore telefonico utilizzato a carico del chiamante)
– Recandosi presso la Sede della Banca
– Inviando una comunicazione scritta indirizzata alla Sede della Banca o via mail all'indirizzo info@mediolanum.it o con PEC bancamediolanum@pec.mediolanum.it
– Per la Debit Card Mediolanum e la Prepaid Card Mediolanum, contattando il Servizio clienti Nexi (attivo 24 ore su 24 e 365 giorni l'anno): dall'Italia 800 15 16 16; dall'estero +39 023498 0020[1]; dagli Stati Uniti 1 800 473 6896[2].

(1) È possibile effettuare chiamate a carico di Nexi. Per richiedere le istruzioni su come procedere, si dovrà contattare il proprio gestore telefonico o il centralino del paese estero in cui il cliente si trova.

(2) Numero verde internazionale accessibile soltanto da una linea telefonica USA, fissa o mobile.

Se non comunica niente entro questo termine il Cliente non potrà più richiedere il rimborso mediante la procedura di disconoscimento, tranne nel caso in cui la Banca non abbia mai messo a disposizione del Cliente le informazioni relative all'operazione contestata. In questa ipotesi, infatti, il Cliente potrà chiedere il rimborso anche dopo i 13 mesi.

Se l'operazione non è stata autorizzata dal Cliente, la Banca, fatto salvo quanto sotto indicato, lo rimborserà immediatamente e comunque non oltre la fine della giornata operativa successiva al giorno in cui il Cliente ha avvisato la Banca, assicurandosi che la data valuta dell'accredito non sia successiva alla data dell'addebito.

La Banca non rimborserà il Cliente invece in tutti quei casi in cui lo stesso ha autorizzato l'operazione o ha posto in essere comportamenti caratterizzati da dolo o colpa grave (ad esempio cessione delle credenziali). In questi casi, qualora la Banca avesse già rimborsato l'importo, addebiterà nuovamente la somma sul conto del Cliente e glielo comunicherà. Tuttavia, il riaddebito da parte della Banca NON potrà più essere fatto se sono trascorsi i seguenti termini:
– 120 giorni dalla data del rimborso per le operazioni effettuate con le carte di pagamento;
– 30 giorni dalla data del rimborso per tutte le altre operazioni (esempio addebiti diretti, bonifici ecc.).

Un'eccezione all'obbligo di rimborso opera altresì nel caso in cui la Banca abbia il motivato sospetto che l'operazione non autorizzata derivi da un comportamento fraudolento posto in essere dall'utente dei servizi di pagamento. In proposito, si ritiene che il comportamento fraudolento si caratterizzi per elementi specifici che denotano l'intenzione dell'utente (e non di soggetti terzi) di raggirare la Banca e, pertanto, che lo stesso non possa consistere nella mera inosservanza dolosa o colposa degli obblighi di comunicazione e di custodia gravanti sull'utente medesimo. Inoltre, la Banca comunicherà i motivi della sospensione all'autorità nazionale competente.

Se il Cliente si accorge di operazioni di pagamento che la Banca non ha correttamente eseguito

In tutti questi casi, anche se queste operazioni dovessero fare riferimento a ordini che il Cliente ha dato alla Banca tramite un PISP, il Cliente deve comunicarlo alla Banca non appena ne viene a conoscenza ed entro il termine massimo di 13 mesi dalla data di addebito o di accredito dell'operazione in una di queste modalità:
– Contattando il Banking Center della Banca dall'Italia al numero verde gratuito 800 107 107 e dall'estero al numero +39 02 9045.1625 (al costo previsto dalla tariffa dell'operatore telefonico utilizzato a carico del chiamante)
– Recandosi presso la Sede della Banca
– Inviando una comunicazione scritta indirizzata alla Sede della Banca o via mail all'indirizzo info@mediolanum.it o con PEC bancamediolanum@pec.mediolanum.it
– Per la Debit Card Mediolanum e la Prepaid Card Mediolanum, contattando il Servizio clienti Nexi (attivo 24 ore su 24 e 365 giorni l'anno): dall'Italia 800 15 16 16; dall'estero +39 023498 0020[3]; dagli Stati Uniti 1 800 4736 896[4].

In ogni caso il Cliente ha diritto:
– di chiedere alla Banca, senza alcuna spesa a suo carico e indipendentemente che ci sia o meno la responsabilità della Banca, di provare a rintracciare l'operazione di pagamento e di tenerlo informato sui risultati delle ricerche;
– di ottenere il rimborso oltre che dell'importo dell'operazione (la Banca si assicurerà in questo caso che la data valuta dell'accredito non sia successiva alla data dell'addebito), anche degli interessi e delle spese che sono collegate all'operazione stessa ma, in tutti i casi, solo se c'è la responsabilità della Banca. Il Cliente può rinunciare al rimborso (salvo, comunque, il diritto di ricevere gli interessi e le spese) chiedendo alla Banca semplicemente di rettificare l'operazione.

Per quanto riguarda invece le operazioni disposte dal beneficiario o per il suo tramite (ad esempio addebiti diretti), se la banca esegue correttamente il pagamento entro i termini massimi previsti dall'operazione o con un lieve ritardo, non potrà essere considerata responsabile.

Rimborso di operazioni di pagamento autorizzate disposte dal beneficiario o per il suo tramite (esempio addebiti diretti relativi alle bollette)

Se il Cliente è una microimpresa o un consumatore può chiedere il rimborso di un'operazione di pagamento effettuata direttamente dal beneficiario o per il suo tramite (come, ad esempio, agli addebiti diretti relativi alle sue bollette di luce, gas, ecc.), entro 8 settimane dal relativo addebito, in presenza di tutte le seguenti condizioni:
– quando può dimostrare che non è stato specificato l'importo dell'operazione di pagamento al momento in cui ha dato l'autorizzazione. Non potrà però ottenere il rimborso se conosceva o avrebbe potuto conoscere gli importi al momento dell'attivazione (come può accadere ad esempio con il canone della pay tv o con le rate del prestito, anche se variabili per via del tasso applicato, ecc.);
– quando può dimostrare che l'importo addebitato supera quello che si sarebbe potuto ragionevolmente aspettare sulla base di quanto ha speso in precedenza o sulla base di altre circostanze, purché ragionevolmente conoscibili dalla Banca (sono escluse tutte le operazioni che prevedono l'applicazione di un tasso di cambio concordato tra il Cliente e la Banca); il cliente può chiedere alla Banca il rimborso a prescindere dalle condizioni sopra elencate se l'operazione è stata fatta in euro e se anche la banca del beneficiario ha sede in uno dei paesi dell'Unione Europea.

(3) È possibile effettuare chiamate a carico di Nexi. Per richiedere le istruzioni su come procedere, si dovrà contattare il proprio gestore telefonico o il centralino del paese estero in cui il cliente si trova.

(4) Numero verde internazionale accessibile soltanto da una linea telefonica USA, fissa o mobile.

In tutti i casi il rimborso è però escluso se:
– sono trascorse più di 8 settimane dall'addebito e/o se il Cliente ha dato direttamente alla Banca l'autorizzazione all'addebito, come ad esempio nel caso in cui la Banca gli avesse concesso un prestito e il Cliente le avesse dato l'autorizzazione all'addebito delle rate per ripagarlo, e gli sono state comunicate – se possibile – le informazioni relative all'operazione in addebito con un anticipo di almeno 4 settimane.

Se la Banca ritiene che il Cliente abbia diritto al rimborso, rimborserà l'importo al Cliente entro le 10 giornate operative successive da quando ha ricevuto la sua richiesta e lo farà con data di accredito corrispondente a quella di addebito. Se al contrario la Banca ritiene che il Cliente non ne abbia diritto, glielo comunicherà spiegandogli le ragioni e ricordandogli che, se non accettasse la sua decisione, egli può comunque, oltre che inviare un formale reclamo, presentare ricorso con le modalità specificate alla sezione "Informazioni al cliente – Reclami, Ricorsi (ABF/ACF) e Conciliazione" all'interno del sito bancamediolanum.it. Più in dettaglio, il Cliente potrà rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (per sapere come ricorrere all'Arbitro può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it e le istruzioni dell'Arbitro Bancario e Finanziario) oppure al Conciliatore Bancario Finanziario, presentando un'apposita istanza tramite il modulo scaricabile dal sito www.conciliatorebancario.it. Quanto precede, fermo restando il diritto del Cliente di presentare un esposto alla Banca d'Italia e fatta salva la sua facoltà di agire per la tutela dei suoi diritti e/o interessi nelle sedi giudiziarie competenti.

Per ulteriori informazioni si rimanda alla "Guida sui disconoscimenti di operazioni di pagamento non autorizzate" pubblicata nella sezione Trasparenza del sito internet www.bancamediolanum.it.

2.6 Modifiche contrattuali e recesso dal contratto

Modifiche unilaterali delle condizioni di contratto

La Banca può modificare unilateralmente – anche in senso sfavorevole – i tassi, i prezzi e le altre condizioni contrattuali che regolano i servizi di pagamento. Ogni modifica deve essere proposta dalla Banca al Cliente ai sensi dell'Articolo 126-sexies del TUB:
a) su supporto cartaceo o altro Supporto Durevole; e
b) almeno 2 (due) mesi prima della data prevista per l'entrata in vigore delle modifiche.

La modifica si intenderà approvata ove il Cliente non comunichi alla Banca, prima della data proposta per l'applicazione della modifica, che non intende accettarla. In assenza di espresso rifiuto la proposta di modifica si intende accettata e l'utilizzatore ha diritto di recedere senza spese prima della data prevista per l'applicazione della modifica.

Il recesso esercitato ai sensi di quanto precede con riguardo a determinati Servizi di Pagamento (Bonifico) determina il recesso automatico dall'intero Contratto perché la Banca non è, di norma, in grado di prestare i Servizi di Investimento e dei Servizi Bancari regolati dal Contratto.

La Banca può applicare senza preavviso e con effetto immediato le modifiche dei tassi d'interesse o di cambio, in senso sfavorevole al Cliente, se ha comunicato in anticipo al Cliente il metodo di calcolo dell'interesse effettivo, la data pertinente, e l'indice o la base presi in considerazione per determinare tale tasso di interesse o di cambio di riferimento.

In tale ultima ipotesi la Banca renderà note al Cliente le variazioni intervenute in occasione della prima comunicazione periodica inviata al Cliente.

Se il Cliente Pagatore è un Consumatore o Micro-Impresa, le modifiche contrattuali possono essere effettuate se sussiste un giustificato motivo.

Durata del contratto quadro

Il contratto è a tempo indeterminato.

Recesso

Il Cliente ha il diritto di recedere da tutti o dai singoli Servizi di Pagamento mediante invio di raccomandata con avviso di ricevimento o altro servizio postale alla sede della banca (Banca Mediolanum S.p.A., Via Ennio Doris, 20079 Basiglio (MI).

Il Cliente, inviata la comunicazione di recesso alla Banca, è tenuto a verificare, entro i 10 (dieci) giorni di calendario successivi al predetto invio, le Operazioni di Pagamento effettuate nei 13 (tredici) mesi antecedenti la data di scioglimento del rapporto contrattuale, disponibili sulla Sezione personale del Cliente sul sito Internet della Banca. Il Cliente, ove ravvisasse incongruenze nella movimentazione di cui sopra, è tenuto a comunicarlo alla Banca stessa tempestivamente e senza indugio. In difetto di quest'ultima comunicazione, la movimentazione s'intenderà pienamente accettata.

In caso di recesso, il Cliente deve pagare le spese fatturate periodicamente in misura proporzionale al periodo di tempo precedente il recesso. Pertanto, se il Cliente ha pagato in anticipo più di quanto dovuto, ha diritto di ricevere dalla Banca il rimborso delle spese pagate in eccesso.

La Banca può recedere da tutti o dai singoli rapporti relativi ai Servizi di Pagamento con un preavviso di sessanta giorni di calendario decorrenti dalla data di ricezione della comunicazione da parte del Cliente.

2.7 Legge applicabile

Diritto applicabile al contratto quadro e giurisdizione competente

I rapporti tra la Banca e il Cliente sono regolati dalla Legge Italiana. Per qualunque controversia è competente il Foro di Milano. Nel caso in cui il cliente rivesta la qualifica di Consumatore ai sensi del Codice del Consumo, è competente l'autorità giudiziaria nella cui circoscrizione il Cliente ha la residenza o il domicilio elettivo.

Procedure di reclamo e di risoluzione alternativa delle controversie

Il Cliente può presentare un reclamo all'Intermediario, per lettera raccomandata A/R indirizzandola a Banca Mediolanum S.p.A. – Ufficio Reclami – Via Ennio Doris – 20079 Basiglio (MI) per via telematica all'indirizzo di posta elettronica ufficioreclami@pec.mediolanum.it oppure ufficioreclami@mediolanum.it oppure tramite sito internet – sezione messaggi/Reclami – o via fax al numero 02 90492649.

La Banca è tenuta a rispondere al Cliente entro quindici giornate operative dalla data di ricezione del reclamo stesso. Eccezionalmente, qualora la Banca non possa rispondere entro tale termine, può inviare una risposta interlocutoria, spiegando le ragioni del ritardo. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non può superare le trentacinque giornate operative. Nel caso in cui il Cliente sia rimasto insoddisfatto del riscontro al reclamo presentato alla Banca o non abbia ricevuto alcun riscontro nel termine di cui sopra di 15 giornate operative prima di ricorrere al giudice, può rivolgersi:

– all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). L'Arbitro è un organismo indipendente e imparziale che decide – in pochi mesi – chi ha ragione e chi ha torto. Il cliente può rivolgersi all'Arbitro dopo aver tentato di risolvere il problema direttamente con la banca. Le decisioni non sono vincolanti, ma se l'intermediario non le rispetta il suo inadempimento è reso pubblico. Se il Cliente non rimane soddisfatto delle decisioni dell'Arbitro, può comunque rivolgersi al giudice, fermo restando quanto previsto in tema di mediazione civile obbligatoria. L'ABF può decidere su tutte le controversie che riguardano operazioni e Servizi Bancari, come per esempio i conti correnti, i mutui ed i prestiti personali: fino a euro 200.000,00 (duecentomila), se il cliente chiede una somma di denaro; senza limiti di importo, in tutti gli altri casi. Presso la sede e il sito Internet della Banca, nonché presso tutti gli uffici dei Family Banker è disponibile una brochure che dettaglia le competenze dell'ABF. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può anche consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere all'intermediario;
– al servizio di Mediazione, per raggiungere un accordo tra le parti (qualunque sia il valore della controversia) con l'intervento di un esperto indipendente (Mediatore), affidandogli il compito di agevolare il raggiungimento di un accordo tra le parti. Il Mediatore è un esperto in materia bancaria, finanziaria e societaria ma non è un giudice, ossia non è chiamato a dare ragione o torto ad una parte o all'altra. Il regolamento di Mediazione è a disposizione del Cliente che ne faccia richiesta ed è consultabile anche sul sito Internet del Conciliatore BancarioFinanziario (www.conciliatorebancario.it). La mediazione viene attivata mediante l'invio della domanda di mediazione al Conciliatore BancarioFinanziario.

Sezione A3

I. Informativa sul trattamento dei dati personali

Premessa

Banca Mediolanum S.p.A. (di seguito anche Banca Mediolanum) è una Società del Gruppo Mediolanum.

Il Gruppo Mediolanum (qui di seguito anche Gruppo), attraverso le Società che lo compongono, offre prodotti e servizi bancari, finanziari, assicurativi, previdenziali (fondi pensione) di Mediolanum Gestione Fondi SGR p.A, Mediolanum Vita S.p.A., Mediolanum International Funds Ltd, Mediolanum International Life Ltd, Mediolanum Assicurazioni S.p.A., Gamax Management AG e Banca Mediolanum S.p.A. Tali società operano quali Contitolari del trattamento dei dati personali oggetto della presente informativa. Il Gruppo offre inoltre prodotti di Società esterne allo stesso, che trattano i dati quali autonomi Titolari fornendo la propria informativa unitamente alla documentazione relativa ai propri prodotti e servizi.

Banca Mediolanum S.p.A. – a seconda della natura e della tipologia dei prodotti offerti – svolge il servizio di collocamento per alcuni Titoli Obbligazionari di propria emissione, oltre che per conto delle Società Mediolanum Gestione Fondi SGR p.A, Mediolanum International Funds Ltd, Mediolanum International Life Ltd, Mediolanum Vita S.p.A., Mediolanum Assicurazioni S.p.A., Gamax Management AG nonché di istituti bancari e Società che intendano affidare a Banca Mediolanum S.p.A. il collocamento di obbligazioni dalle stesse emesse, di azioni di SICAV e di quote di fondi di diritto italiano ed estero ovvero di prodotti finanziari-assicurativi.

Ai sensi della vigente normativa in materia di dati personali nel quadro del Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (Regolamento generale sulla protezione dei dati, di seguito per brevità la "Normativa") le Società di cui in Premessa intendono fornire la seguente informativa.

I. Fonte e categorie dei dati personali del cliente

I dati vengono forniti direttamente dall'interessato o sono raccolti presso l'interessato stesso tramite Consulenti Finanziari, collaboratori in genere e propri dipendenti che operano quali soggetti autorizzati al trattamento ai sensi della vigente normativa. Tali dati raccolti nelle forme e nei modi previsti dalla vigente normativa possono essere anche appartenenti a categorie particolari, quali a titolo esemplificativo quelli relativi alla salute. Inoltre, i dati possono essere forniti da terzi, ovvero essere acquisiti consultando banche dati, elenchi e registri legittimamente accessibili.

2. Finalità e basi giuridiche del trattamento dei dati personali

I dati, forniti o comunque acquisiti da una delle Società di cui in Premessa per lo svolgimento della propria attività e l'esecuzione di ogni eventuale rapporto contrattuale, saranno trattati per le seguenti finalità:

a) adempimento degli obblighi previsti da leggi, regolamenti, disposizioni emanate da Autorità e Organi di Vigilanza e Controllo; base giuridica di questo trattamento è l'esecuzione di obblighi di legge;
b) adempimento di obblighi precontrattuali e contrattuali strettamente connessi con la gestione del rapporto posto in essere. Tra questi è compreso anche lo svolgimento delle attività di analisi dei dati disponibili presso tutte le società del Gruppo per la valutazione del merito creditizio e l'esecuzione dell'istruttoria finalizzata all'ottenimento di un servizio erogato da parte di una delle Società di cui in Premessa; base giuridica di questo trattamento è l'esecuzione del contratto o di misure precontrattuali su richiesta dell'interessato;
c) adempimenti connessi alla prestazione di servizi di pagamento in caso di disposizione di ordini di pagamento o servizi di informazioni sui conti; base giuridica di questo trattamento è l'esecuzione del contratto su richiesta dell'interessato;
d) svolgimento, anche mediante altre società del Gruppo Mediolanum o esterne ad esso, di attività di marketing, promozionali, pubblicitarie o ricerche di mercato o indagini per la rilevazione del grado di soddisfazione della clientela sulla qualità dei servizi resi relative a prodotti e servizi delle Società del Gruppo Mediolanum. Si precisa che le suddette attività di marketing potranno essere realizzate attraverso tutte le possibili forme di comunicazione personale che includono modalità di contatto tradizionali (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo posta cartacea e telefonate con operatore) o modalità automatizzate (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo e-mail, SMS, MMS, fax e telefonate senza operatore, app, social media, servizi di messaggistica istantanea). Base giuridica di questo trattamento è il consenso dell'interessato formulato nelle forme e nei modi previsti dalla legge. Il consenso è facoltativo. In mancanza dello stesso non vi sono effetti sull'erogazione dei servizi;
e) utilizzo di strumenti di profilazione per assumere decisioni anche automatizzate, svolgere attività di studio e analisi delle abitudini e delle modalità di consumo, al fine di migliorare l'offerta commerciale ed effettuare specifiche promozioni di prodotti e/o servizi, tramite marketing specificamente connesso a tali studi e analisi. Base giuridica di questo trattamento è il consenso dell'interessato formulato nelle forme e nei modi previsti dalla legge. Il consenso è facoltativo. In mancanza dello stesso non vi sono effetti sull'erogazione dei servizi, se non l'esclusione da quelli che comportano l'utilizzo di processi decisionali automatizzati;
f) invio di comunicazioni di iniziative di solidarietà sociale che la Banca intende sostenere e a cui aderisce. Base giuridica di questo trattamento è il legittimo interesse, avendo preventivamente avuto cura di documentare la valutazione condotta per accertare che i suddetti interessi non prevalgano sui diritti e sulle libertà fondamentali dell'interessato, operando un adeguato bilanciamento.

Inoltre, precisiamo che tale attività di profilazione, mediante l'analisi dei dati personali dell'interessato, svolta anche esaminando i dati relativi alla sua geolocalizzazione e tenendo conto delle sue azioni, connesse alla ricezione di messaggi di posta elettronica inviati dalla Banca e rilevate mediante l'inserimento di sistemi di tracciamento (i cosiddetti tracking pixel) nelle comunicazioni a mezzo posta

elettronica, avviene con lo scopo di rilevare i suoi comportamenti e preferenze anche in relazione a specifici prodotti e/o servizi. Tale analisi dei dati di comportamento dell'interessato rispetto ai messaggi ricevuti è finalizzata a far accedere a vantaggi personalizzati, a ricevere proposte maggiormente in linea con i bisogni dell'interessato e migliorare l'offerta dei nostri prodotti.

I suddetti tracking pixel sono costituiti da una minuscola immagine, formata da un solo pixel, che può essere inserita nei messaggi di posta elettronica e consente al mittente di ricavare informazioni ad esempio relative al tasso di apertura delle comunicazioni, anche al fine di progettare contenuti più pertinenti ed interessanti e di utilizzare tecniche di "retargeting".

Il destinatario del messaggio può impostare o modificare le proprie preferenze in merito ai pixel di tracciamento attraverso le impostazioni dei gestori di posta elettronica (quali ad esempio Google Mail, Apple Mail, Microsoft Outlook o simili) e/o dei Sistemi Operativi utilizzati dal proprio device (Android o IOS).

Per tali attività e finalità precisiamo che potremo utilizzare, unitamente ai dati personali forniti, anche:
(i) informazioni ottenute attraverso la consultazione di banche di dati legittimamente consultabili;
(ii) informazioni elaborate anche da terzi come Titolari o Responsabili del trattamento dei dati, nei limiti e nelle forme previste dalla vigente normativa.

Precisiamo, inoltre, che fornendo tale consenso, al solo scopo di valutare le caratteristiche dell'interessato e per la determinazione di eventuali vantaggi, quali sconti/premi e tariffe personalizzate, a seconda del prodotto scelto, potremo utilizzare:
(i) informazioni sull'affidabilità creditizia (c.d. credit scoring), basata su dati dell'interessato ed informazioni pubbliche allo stesso riferibili (esempio presenza di eventi negativi, quali protesti o fallimenti sul soggetto valutato e sulle persone giuridiche ad esso collegate in base ai dati camerali quali carica sociale o partecipazioni). Tali informazioni sono elaborate anche da un soggetto terzo (che opera come Titolare autonomo o Responsabile del trattamento dei dati sottesi al merito creditizio) per determinare, tramite attività di profilazione, un indicatore di rischio creditizio dell'interessato;
(ii) dati prelevati da banche dati legittimamente consultabili ed afferenti le caratteristiche personali.

3. Modalità di trattamento dei dati personali

Il trattamento dei dati potrà avvenire mediante strumenti manuali, informatici e telematici, con logiche strettamente correlate con le finalità stesse e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

4. Natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati

Alcuni dati sono essenziali per l'assolvimento di obblighi di legge, regolamentari o normativi in genere nonché per consentire la conclusione del contratto, la corretta esecuzione e la migliore gestione dello stesso.

Pertanto, il mancato conferimento degli stessi comporta l'impossibilità di concludere e dare esecuzione al rapporto contrattuale medesimo.

L'eventuale rifiuto di fornire i dati per i quali non sia previsto l'obbligo di conferimento, ma strettamente funzionali all'esecuzione e alla gestione dei rapporti contrattuali, non comporterà alcuna conseguenza salvo l'eventuale impossibilità di dare seguito a talune operazioni connesse a tali dati.

L'eventuale rifiuto di conferire e consentire il trattamento dei dati inerenti allo svolgimento delle finalità di cui alla lettera d) ed e) del punto 2) non comporterà alcuna conseguenza salvo la preclusione all'invio di informazioni o materiale pubblicitario o lo svolgimento di attività di marketing, promozionali, pubblicitarie ricerche di mercato e di offerte promozionali personalizzate.

5. Categorie di soggetti ai quali possono essere comunicati i dati personali

– I dati personali possono essere comunicati, in qualità di autonomi Titolari, a Organi Pubblici e di Vigilanza, soggetti pubblici o privati cui sono comunque demandate, ai sensi della normativa vigente, funzioni di rilievo pubblicistico e che siano comunque legittimi destinatari di comunicazioni previste da norme di legge o regolamentari (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, Agenzia delle Entrate, società di revisione, Consap, centrali rischi. Un elenco più esteso è consultabile qui di seguito).
– Ove necessario e in funzione dei rapporti in essere, i dati personali possono essere comunicati ad altri intermediari bancari e finanziari, compagnie di assicurazioni, organismi associativi e consortili propri del settore finanziario, bancario ed assicurativo.

In particolare, secondo la tipologia del rapporto contrattuale esistente, i dati possono essere comunicati a taluni dei seguenti soggetti:
– consulenti finanziari, assicuratori, coassicuratori e riassicuratori; agenti, subagenti, mediatori, produttori ed altri canali di acquisizione e gestione di contratti relativi a prodotti finanziari e assicurativi; banche, Società di Gestione del Risparmio, SIM, legali, periti, medici;
– eredi o chiamati all'eredità dell'interessato con riferimento sia ai dati personali del soggetto deceduto sia a quelli riferiti ai soggetti designati da quest'ultimo quali beneficiari di polizza;
– società di servizi per il quietanzamento; società di servizi a cui siano affidati la gestione, la liquidazione ed il pagamento, tra cui centrale operativa di assistenza, società di consulenza, cliniche convenzionate; società di servizi informatici e telematici o di archiviazione; società di servizi postali (per trasmissione, imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni alla clientela); società di revisione e di consulenza; società che gestiscono sistemi di informazioni creditizie; società di informazione commerciale per rischi finanziari; società di servizi per il controllo delle frodi ed il monitoraggio delle attività di distribuzione; società di recupero crediti; società che possono verificare l'accessibilità a finanziamenti per il pagamento dei premi. Si precisa che il Titolare fornirà alle società che gestiscono sistemi di informazione creditizie e sistemi di informazione commerciale per rischi commerciali esclusivamente i dati personali necessari per la consultazione di tali sistemi;

– società del Gruppo Mediolanum, anche per finalità amministrativo-contabili;
– società del Gruppo Mediolanum, mediante condivisione di informazioni idonee a garantire la corretta osservanza delle prescrizioni dettate in materia di prevenzione del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo;
– società partner, autonome Titolari del trattamento;
– Banca Centrale Europea, Banca d'Italia, ANIA (Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici), organismi associativi e consortili propri del settore assicurativo, IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni); nonché altri soggetti, quali: UIF (Unità di Informazione Finanziaria); Casellario Centrale Infortuni; Ministero delle infrastrutture; CONSOB (Commissione Nazionale per le Società e la Borsa); COVIP (Commissione di vigilanza sui fondi pensione); Ministero del lavoro e della previdenza sociale; Enti gestori di assicurazioni sociali obbligatorie, quali INPS, INPDAI, INPGI ecc.; Ministero dell'economia e delle finanze – Anagrafe tributaria; Magistratura; Forze dell'ordine; altri soggetti o banche dati nei confronti dei quali la comunicazione dei dati è obbligatoria.
– Ove richiesto e in funzione dei rapporti in essere, nel rispetto del Regolamento Europeo 2018/1212, l'identità del correntista potrà essere comunicata alle Società quotate che chiedano di identificare gli azionisti che detengano presso la Banca una partecipazione nella medesima società superiore alla soglia definita dalla normativa vigente.
– Ove necessario e in funzione dei rapporti in essere, i dati personali potranno essere comunicati, nella loro qualità di autonomi Titolari del trattamento: a società terze rispetto al Gruppo Mediolanum che svolgono tra l'altro attività di emissione di carte di credito e/o di carte di pagamento e/o comunque connesse o strettamente funzionali alla gestione dei rapporti contrattuali; a consulenti, studi professionali; altri intermediari bancari e finanziari, organismi associativi e consortili propri del settore finanziario, bancario ed assicurativo; società di factoring e di recupero crediti; società di assicurazione, coassicurazione, riassicurazione e di brokeraggio; a soggetti terzi che operano in qualità di prestatori di servizi di disposizione di ordini di pagamento o servizi di informazione sui conti.
– Ove necessario e in funzione dei rapporti in essere, i dati potranno altresì essere portati a conoscenza, in qualità di Responsabili del trattamento che svolgeranno attività strumentali alla gestione del rapporto contrattuale, sia delle Società elencate in Premessa sia dei seguenti soggetti terzi ed esterni rispetto al Gruppo: società che svolgono per conto di Banca Mediolanum attività di assistenza telefonica al Cliente (principali operazioni di natura dispositiva e informativa effettuate tramite il Banking Center nell'ambito del Servizio di Banca Diretta); enti di gestione di dati e di servizi propri del settore bancario ed assicurativo; enti ed organismi che effettuano attività di gestione elettronica di dati e di mezzi di pagamento; società che svolgono servizi di archiviazione della documentazione e società specializzate in servizi di data entry; società di servizi informatici e società che svolgono attività di assistenza tecnica ai medesimi servizi informatici; società che svolgono servizi di gestione amministrativa e contabile; società specializzate nell'informazione e promozione commerciale, nelle ricerche di mercato, nel controllo e qualità dei prodotti/servizi erogati, nella verifica del grado di soddisfazione della clientela, delle sue esigenze ed aspettative e della potenziale domanda di altri prodotti o servizi.
– Ove necessario e in funzione dei rapporti in essere, i dati trattati potranno essere comunicati (sussistendone i presupposti di legge) ad altre Società, anche estere, operanti in vari Paesi europei ed extra-europei, per i quali esistono decisioni di "adeguatezza" della Commissione Europea, ovvero sulla base di adeguate garanzie fornite dal paese in cui i dati devono essere trasferiti o sulla base delle specifiche deroghe previste dal Regolamento. In particolare, per dare corso ad operazioni finanziarie internazionali (ad esempio un bonifico transfrontaliero) e ad alcune specifiche operazioni in ambito nazionale richieste dalla clientela, la Banca ha necessità di utilizzare un servizio di messaggistica internazionale. Il servizio è gestito dalla "Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication" (SWIFT) avente sede legale in Belgio. La Banca comunica a SWIFT (titolare del sistema SWIFTNet Fin) dati riferiti a chi effettua le transazioni (quali, ad esempio, i nomi dell'ordinante, del beneficiario e delle rispettive banche, le coordinate bancarie e la somma) e necessari per eseguirle. A tale riguardo si precisa che:
  a) tutti i dati della clientela utilizzati per eseguire le predette transazioni finanziarie vengono per motivi di sicurezza operativa duplicati, trasmessi e conservati temporaneamente in copia da SWIFT in un server della società sito negli Stati Uniti d'America;
  b) i dati memorizzati in tale server sono utilizzabili negli USA in conformità alla locale normativa. Competenti autorità statunitensi (in particolare, il Dipartimento del Tesoro) possono accedervi sulla base di provvedimenti ritenuti adottabili in base alla normativa USA in materia di contrasto del terrorismo.
– Ove necessario e in funzione dei rapporti in essere, i dati potranno essere portati a conoscenza dei dipendenti, dei Consulenti finanziari e dei collaboratori in genere delle Società elencate in Premessa nella loro qualità di soggetti autorizzati al trattamento.
– Nell'ambito dell'attività di intermediazione assicurativa, svolta anche avvalendosi di un broker assicurativo, la Banca potrà fornire dati, anche di natura particolare, al broker con cui è in essere un accordo di collaborazione; inoltre, in relazione a tale attività, i dati potranno essere portati a conoscenza anche dei dipendenti e collaboratori della Banca che agiranno nella loro qualità di soggetti autorizzati al trattamento.
– In caso di consenso espresso per le attività di marketing, promozionali, pubblicitarie o ricerche di mercato, i dati potranno essere trattati anche dalle Società di cui in Premessa nella loro qualità di Contitolari del trattamento.
– Previo consenso, in caso di eventuale cointestazione anche futura del rapporto, sarà possibile agli altri cointestatari desumere il livello personale di patrimonio detenuto dall'interessato presso le Società Titolari, anche in base ai rapporti allo stesso singolarmente o diversamente intestati. Questo permetterà di accedere a condizioni – riservate a clienti con determinate soglie di patrimonio – più vantaggiose rispetto a quelle agli stessi applicate in base al patrimonio presente nel rapporto cointestato. Inoltre, precisiamo che, oltre a quanto sopra citato al punto 5, i dati possono essere trasmessi fuori dal territorio dell'Unione Europea per svolgere attività strumentali alla gestione dei servizi previsti dagli accordi contrattuali esistenti. In tal caso i dati saranno trattati nel rispetto delle norme vigenti adottando tutte le cautele necessarie per garantire la piena tutela dei dati stessi anche qualora i Paesi di destinazione dei dati non forniscano adeguate garanzie di protezione.

6. Tempi di conservazione dei dati

I dati personali saranno trattati per il tempo necessario alla gestione dei rapporti contrattuali sottoscritti con le Società in Premessa, alla cessazione dell'ultimo dei quali, i dati stessi saranno conservati adottando un processo di minimizzazione del trattamento fino alla scadenza del termine decennale connesso ad obblighi di legge ed ai termini di prescrizione. Decorso tale termine, ogni Contitolare adotterà misure tecniche ed organizzative per garantire che i dati non siano ulteriormente consultabili, se non per esigenze connesse all'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria per ulteriori cinque anni, decorsi i quali i dati verranno cancellati, salvo che intervengano ulteriori fatti che giustifichino la loro conservazione per un periodo più esteso.

In relazione al trattamento per finalità di marketing in caso di manifestazione dei consensi opzionali richiesti, i dati raccolti saranno conservati per il tempo strettamente necessario per la gestione delle finalità sopra indicate secondo criteri improntati al rispetto delle norme vigenti, alla correttezza ed al bilanciamento fra legittimo interesse di ogni Contitolare e diritti e libertà dell'interessato. Conseguentemente, in assenza di norme specifiche che prevedano tempi di conservazione differenti, i Contitolari avranno cura di utilizzare i dati per le suddette finalità di marketing per tre anni dalla cessazione definitiva di qualsiasi rapporto contrattuale nel rispetto dell'interesse manifestato dalla persona cui si riferiscono i dati verso le iniziative di ogni Contitolare.

7. Diffusione dei dati

Non è prevista alcuna forma di diffusione dei dati raccolti a soggetti indeterminati.

8. Diritti dell'interessato

La normativa vigente disciplina i diritti che spettano agli interessati e definisce le modalità di esercizio e di riscontro all'interessato. L'interessato ha quindi diritto di ottenere:

– l'indicazione dell'origine dei dati personali, delle finalità e modalità del trattamento, della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici, estremi identificativi del Titolare, dei Responsabili del trattamento e del Responsabile della protezione dei dati, dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venire a conoscenza in qualità di Responsabili o autorizzati al trattamento;
– l'aggiornamento, la rettificazione, l'integrazione dei dati, la cancellazione (esercitando il diritto all'oblio ove applicabile), la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge e l'attestazione che le predette operazioni sono state portate a conoscenza di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi.

L'interessato ha inoltre diritto di opporsi, in tutto o in parte:

– per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
– al trattamento di dati personali che lo riguardano ai fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

L'interessato ha il diritto di esercitare la limitazione del trattamento dei dati e la portabilità dei dati stessi.

L'interessato ha il diritto di non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che produca effetti giuridici che lo riguardano o che incida in modo analogo significativamente sulla sua persona. Tale previsione non si applica nel caso in cui la decisione:

a) sia necessaria per la conclusione o l'esecuzione di un contratto tra l'interessato e un Titolare del trattamento;
b) sia autorizzata dal diritto dell'Unione o dello Stato membro cui è soggetto il Titolare del trattamento, che precisa altresì misure adeguate a tutela dei diritti, delle libertà e dei legittimi interessi dell'interessato;
c) si basi sul consenso esplicito dell'interessato.

Nei casi sopra riportati di cui alle lettere a) e c), il Titolare del trattamento attua misure appropriate per tutelare i diritti, le libertà e i legittimi interessi dell'interessato, almeno il diritto di ottenere l'intervento umano da parte del Titolare del trattamento, di esprimere la propria opinione e di contestare la decisione. Nel caso di trattamento basato sul consenso, l'interessato ha sempre facoltà di revocarlo.

È infine diritto dell'interessato presentare reclamo al Garante per la protezione dei dati personali nelle forme e nei modi previsti dalla normativa vigente.

9. Contitolari e Responsabile della protezione dei dati

Il Titolare del trattamento dei dati è Banca Mediolanum S.p.A. – Via Ennio Doris, Palazzo Meucci – Milano 3, 20079 Basiglio (MI) e con essa, in qualità di Contitolari, le società indicate in Premessa. Per l'esercizio dei diritti di cui al punto 8 è sufficiente rivolgersi ai Contitolari all'indirizzo e-mail: ufficio.privacy@mediolanum.it. Il Responsabile per la protezione dei dati dei Contitolari italiani è il soggetto preposto a tale funzione dalle Società stesse, ed è contattabile scrivendo in Via Ennio Doris, Palazzo Meucci – Milano 3, 20079 Basiglio (MI) e-mail: dpo@mediolanum.it. Tale dato di contatto è utilizzabile anche per interpellare i Responsabili per la protezione dei dati delle società Contitolari estere.

II. Informativa in materia di Trattamento dei dati personali – Bancomat S.p.A.

Nell'esecuzione del Contratto, i dati necessari al funzionamento delle Carte di pagamento – fisiche e virtuali – recanti i Marchi BANCOMAT®, e BANCOMAT® Pay saranno trasmessi anche alla Società BANCOMAT S.p.A., con sede unica in Roma, Via Vittorio Veneto 54B, 00187, Roma, gestore dei Circuiti e dei relativi Servizi BANCOMAT® e BANCOMAT® Pay, che li utilizzerà in qualità di titolare autonomo dei relativi trattamenti per garantire il censimento delle utenze, il monitoraggio e il controllo delle transazioni, nonché dell'andamento dei Servizi associati ai Circuiti; per il presidio degli eventi fraudolenti, anche al fine di identificarne le contromisure; per l'assolvimento di eventuali obblighi contrattuali, di legge e/o di richieste e/o di impegni assunti verso le Autorità amministrative e giudiziarie; per la gestione della procedura di composizione delle contestazioni commerciali per l'acquisito di beni e/o servizi tramite canale e-commerce o mobile-commerce; per la gestione di eventuali contenziosi; per esigenze di fatturazione. Gli stessi dati, aggregati e trasformati in forma anonima, potranno essere utilizzati per finalità statistiche e per studi di settore. Sono garantiti agli interessati i diritti di cui agli articoli 15 e successivi del Regolamento Europeo numero 2016/679, da esercitare nelle forme di legge presso la propria sede ovvero scrivendo all'indirizzo e-mail: privacy@bancomat.it. Ai medesimi recapiti potrà essere fatta richiesta della lista completa e aggiornata dei Responsabili del Trattamento ex articolo 28 del Regolamento. Fatti salvi i casi considerati nell'ambito delle finalità sopra indicate, BANCOMAT S.p.A. non comunicherà a terzi i dati in questione e gli stessi non saranno fatti oggetto di diffusione. In qualsiasi momento l'interessato potrà prendere visione dell'informativa completa sul trattamento dei dati personali effettuato da BANCOMAT S.p.A., accedendo al sito istituzionale www.bancomat.it, nella sezione "Privacy", ovvero richiedendola all'indirizzo e-mail privacy@bancomat.it.

III. Informativa ai sensi della vigente normativa in materia di dati personali (Regolamento UE 2016/679) e ai sensi dell'articolo 6 del Codice di Condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti

La presente informativa di cui agli articoli 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 è resa anche per conto dei sistemi di informazioni creditizie.

Gentile Cliente,

per la valutazione del merito creditizio, Banca Mediolanum S.p.A. (di seguito la Banca) utilizza alcuni dati che la riguardano. Si tratta di informazioni da Lei direttamente fornite o che la Banca ottiene consultando alcune banche dati. Senza questi dati, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, potrebbe non esserLe concesso un finanziamento o un fido.

Al fine di meglio valutare il rischio di credito la Banca comunicherà tali dati (dati anagrafici, anche della persona eventualmente coobbligata, tipologia del contratto, importo del credito, modalità di rimborso) ai Sistemi di Informazioni Creditizie (qui di seguito indicati come "SIC"), i quali sono regolati dal relativo Codice di condotta (Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti approvato con Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 12 settembre 2019) e che rivestono la qualifica di autonomo Titolare del trattamento. I dati sono resi accessibili anche ai diversi soggetti privati appartenenti alle categorie che troverà nelle informative fornite dai gestori dei SIC, disponibili attraverso i canali di seguito elencati.

Ciò significa che altre banche o finanziarie a cui Lei chiederà un altro prestito, un finanziamento, una carta di credito, ecc. anche per acquistare a rate un bene di consumo, potranno sapere se Lei ha presentato a Banca Mediolanum S.p.A. una recente richiesta di finanziamento, se ha in corso altri prestiti o finanziamenti e se paga regolarmente le rate. La conservazione di queste informazioni da parte delle banche dati viene effettuato sulla base del legittimo interesse del titolare del trattamento a consultare i SIC.

I dati che La riguardano, che saranno conservati presso la Banca per il tempo necessario a gestire il Suo rapporto contrattuale e per adempiere agli obblighi di legge, non verranno trasferiti ad un paese terzo extra UE o a una organizzazione internazionale, e saranno aggiornati periodicamente con informazioni acquisite nel corso del rapporto (andamento dei pagamenti, esposizione debitoria residuale, stato del rapporto). Nell'ambito dei sistemi di informazioni creditizie, i Suoi dati saranno trattati secondo modalità di organizzazione, raffronto ed elaborazione strettamente indispensabili per perseguire le finalità sopra descritte, e in particolare per estrarre dal sistema di informazioni creditizie le informazioni a Lei ascritte. Tali elaborazioni verranno effettuate attraverso strumenti informatici, telematici e manuali che garantiscono la sicurezza e la riservatezza degli stessi anche nel caso di utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza.

I Suoi dati saranno oggetto di particolari elaborazioni statistiche al fine di attribuirLe un giudizio sintetico o un punteggio sul Suo grado di affidabilità e solvibilità (c.d. Credit scoring), tenendo conto delle seguenti principali tipologie di fattori: numero e caratteristiche dei rapporti di credito in essere, andamento e storia dei pagamenti dei rapporti in essere o estinti, eventuale presenza e caratteristiche delle nuove richieste di credito, storia dei rapporti di credito estinti. Alcune informazioni aggiuntive possono esserLe fornite in caso di mancato accoglimento di una richiesta di credito. Precisiamo che queste valutazioni potranno riguardare i Suoi dati anche nel caso in cui Lei sia parte del rapporto (per esempio come garante del finanziamento), che i dati verranno raccolti in funzione della richiesta di finanziamento o di fido e che i risultati di tale valutazione, per necessaria trasparenza e informazione, saranno portati a conoscenza del richiedente il finanziamento o il fido.

Lei ha diritto di conoscere i Suoi dati e di esercitare i diversi diritti relativi al loro utilizzo (rettifica, aggiornamento, cancellazione, limitazione del trattamento, opposizione, ecc.) o di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei Dati Personali (www.garanteprivacy.

it), nonché di ricorrere agli altri mezzi di tutela previsti dalla normativa applicabile. Per contattare il Responsabile della Protezione dei dati può scrivere all'indirizzo e-mail: dpo@mediolanum.it.

Per ogni richiesta riguardante i Suoi dati, utilizzi nel Suo interesse il fac-simile presente sul sito www.garanteprivacy.it inoltrandolo alla nostra Società, in qualità di Titolare del trattamento, al seguente indirizzo: Banca Mediolanum S.p.A., Ufficio Privacy, Via Ennio Doris – Palazzo Meucci, 20079 Basiglio – Milano Tre City, Fax +39 02 90493433, e-mail ufficio.privacy@mediolanum.it e/o alle società sotto indicate, cui potremmo comunicare i Suoi dati:

• **CRIF S.p.A.:** con sede legale in Bologna, Via M. Fantini numero 1-3, Ufficio Relazioni con il Pubblico: Via Zanardi numero 41, 40131 Bologna. Fax: 051 6458940, Telefono: 051 6458900, sito internet: www.consumatori.crif.com.

Tipo di sistema: positivo e negativo.

Partecipanti: Banche, Intermediari Finanziari, soggetti privati che, nell'esercizio di una attività commerciale o professionale concedono dilazioni di pagamento del corrispettivo per la fornitura di beni o servizi.

Tempi di conservazione dei dati: tempi indicati nel Codice di Condotta (…), vedere tabella sotto riportata.

Uso di sistemi automatizzati di credit scoring: si.

Ogni ulteriore eventuale dettaglio di carattere informativo, con riferimento al trattamento operato da CRIF S.p.A. è disponibile sul sito www.crif.it.

• **Experian Italia S.p.A.:** con sede legale in Roma, Piazza dell'Indipendenza, 11 b – 00185 Roma; Recapiti utili: Servizio Tutela Consumatori (responsabile interno per i riscontri agli interessati), Fax: 199 101 850, Telefono 199 183 538, sito internet: www.experian.it (Area Consumatori).

Tipo di sistema: positivo e negativo.

Partecipanti: Banche, intermediari finanziari nonché altri soggetti privati che, nell'esercizio di una attività commerciale o professionale, concedono una dilazione di pagamento del corrispettivo per la fornitura di beni o servizi (fatta eccezione, comunque, di soggetti che esercitano attività di recupero crediti).

Tempi di conservazione dei dati: tempi indicati nel Codice di Condotta (…), vedere tabella sotto riportata.

Uso di sistemi automatizzati di Credit Scoring: si.

Ogni ulteriore eventuale dettaglio di carattere informativo, con riferimento al trattamento operato da Experian Italia S.p.A., è disponibile sul sito www.experian.it.

• **CTC – Consorzio per la Tutela del Credito,** con sede legale in Corso Italia, 17 – 20122 Milano. Recapiti utili: Corso Italia, 17 – 20122 Milano – Telefono 02 66710229 35, fax 02 67479250, sito internet: www.ctconline.it.

Tipo di sistema: positivo e negativo.

Partecipanti: Banche, Intermediari finanziari, soggetti privati che nell'esercizio di un'attività commerciale o professionale concedono dilazioni di pagamento del corrispettivo per la fornitura di beni o servizi, ecc.

Tempo di conservazione dei dati: tempi indicati nel Codice di Condotta (…), vedere tabella sotto riportata.

Uso di sistemi automatizzati di Credit Scoring: si. Ogni ulteriore eventuale dettaglio di carattere informativo, con riferimento al trattamento operato da CTC, è disponibile sul sito www.ctconline.it.

Tempi di conservazione dei dati nei sistemi di informazioni creditizie

Tipologia di dato	Tempi di conservazione
Finanziamento richiesto ed in corso di valutazione	**180 giorni dalla data della richiesta**
Richieste di finanziamento rinunciate/rifiutate	**90 giorni dalla data di rinuncia/rifiuto**
Ritardi superiori sanati anche su transazione	**24 mesi** dalla regolarizzazione
Informazioni creditizie di tipo negativo relative ai ritardi nei pagamenti (successivamente regolarizzati)	**12 mesi** dalla data di registrazione dei dati relativi alla regolarizzazione di ritardi non superiori a due rate o mesi; **24 mesi** dalla data di registrazione dei dati relativi alla regolarizzazione di ritardi superiori a due rate o mesi.
Informazioni creditizie di tipo negativo relative a inadempimenti (non successivamente regolarizzati)	**36 mesi** dalla data di scadenza contrattuale del rapporto oppure, in caso di altre vicende rilevanti in relazione al pagamento, dalla data in cui è risultato necessario il loro ultimo aggiornamento, e comunque, anche in quest'ultimo caso, al massimo fino a 60 mesi dalla data di scadenza del rapporto, quale risulta dal contratto.
Informazioni creditizie di tipo positivo relative ad un rapporto che si è esaurito con estinzione di ogni obbligazione pecuniaria	**60 mesi** dalla data di cessazione del rapporto o di scadenza del relativo contratto, ovvero dal primo aggiornamento effettuato nel mese successivo a tali date.

Tipologia di dato	Tempi di conservazione
I dati relativi al primo ritardo nei pagamenti di un rapporto sono utilizzati e resi accessibili agli altri partecipanti nel rispetto dei seguenti termini: a) nei SIC di tipo negativo	dopo almeno **120 giorni** dalla data di scadenza del pagamento o in caso di mancato pagamento di almeno quattro rate mensili non regolarizzate;
b) nei SIC di tipo positivo e negativo	decorsi **60 giorni** dall'aggiornamento mensile, oppure in caso di mancato pagamento di almeno due rate mensili consecutive, oppure quando il ritardo si riferisce ad una delle due ultime scadenze di pagamento. Nel secondo caso i dati sono resi accessibili dopo l'aggiornamento mensile relativo alla seconda rata consecutivamente non pagata.

IV. Informativa in materia di trattamento dei dati personali – Carta di debito internazionale Nexi Debit

Richiesta tramite Banca

Ai sensi di quanto disposto dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (di seguito la "Normativa Privacy"), con particolare riferimento agli articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679, **la Banca**, così come specificata nel Foglio Informativo, emittente la carta di debito internazionale Nexi Debit (di seguito anche "Banca") e Nexi Payments S.p.A., (di seguito anche "Nexi"), gestore del servizio carta (di seguito "la Carta") e Emittente della Carta nei confronti del/i circuito/i internazionale/i in qualità di Titolari autonomi del trattamento, ciascuna per le rispettive competenze e trattamenti, La informano di quanto segue:

1) Tipologia e fonte dei dati personali oggetto di trattamento
2) Finalità e basi giuridiche del trattamento
3) Modalità di trattamento dei dati
4) Categorie di soggetti ai quali i dati possono essere trasmessi
5) Trasferimento dei dati all'estero
6) Conservazione dei dati
7) Diritti degli interessati
8) Il Titolare del trattamento e Data Protection Officer

Nexi si riserva di modificare la presente informativa privacy. A seconda della modifica il Cliente sarà informato in merito a tali cambiamenti mediante comunicazioni scritte o attraverso il sito web istituzionale www.nexi.it.

1. Tipologia e fonte dei dati personali oggetto del trattamento

1.1 I dati personali in possesso della Banca e di Nexi sono quelli forniti e raccolti direttamente presso la Banca o presso il Soggetto Collocatore (così come specificato nel Foglio Informativo della carta) dove è stata richiesta l'emissione della Carta, nonché a seguito dell'utilizzo della stessa, presso le Banche e presso gli esercenti, sia italiani che esteri, dove Lei potrà utilizzare la Carta.

I dati personali potranno, inoltre, essere da Lei forniti a Nexi e alla Banca, durante il corso del rapporto contrattuale, anche attraverso tecniche di comunicazione a distanza di cui le stesse si avvalgono (ad esempio sito internet, App, Call Center).

Si tratta di dati identificativi, anagrafici, di contatto, di dati economico finanziari (dati relativi alle transazioni effettuate con la Carta di pagamento), e di altri dati riguardanti caratteristiche personali (ad esempio: professione, titolo di studio, stato civile, provenienza dei fondi, ecc.) volti ad una miglior gestione del rapporto o a consentirci di rispondere agli obblighi normativi.

I dati raccolti e utilizzati da Nexi, potranno essere, altresì, dati tecnologici che le connessioni internet rendono disponibili (ad esempio indirizzo IP), protocolli di comunicazione dei dati, codici univoci associati agli utenti di telefonia mobile nonché meccanismi di analisi su cookie per garantire alti standard di sicurezza.

1.2 Nexi, infine, potrà, acquisire i dati personali che la riguardano, compreso i dati relativi a condanne penali, reati e altre misure di sicurezza, consultando banche dati pubbliche e/o private autorizzate.

2. Finalità e basi giuridiche del trattamento

2.1 Di seguito Le forniamo informazioni circa le principali finalità per cui verranno trattati i suoi dati personali da parte di Nexi e della Banca.

Nexi tratterà i Suoi dati per:

- adempiere agli obblighi pre-contrattuali e contrattuali assunti da Nexi;
- gestire il rapporto operativo con la clientela (ad esempio emissione della carta, gestione dei servizi di pagamento e successive attività di elaborazione dei dati per fini amministrativi e contabili, attività di assistenza, gestione di eventuali reclami e/o contenziosi, ecc.);
- monitorare e prevenire il rischio frodi (utilizzando processi automatizzati e/o manuali).

La Banca, tratterà i dati personali per le seguenti finalità:

- adempiere agli obblighi previsti da leggi da regolamenti e dalla normativa comunitaria, nonché da disposizioni impartite da Autorità a ciò legittimate dalla legge e da Organi di Vigilanza e Controllo (ad esempio: la normativa Antiriciclaggio che impone anche obblighi di profilazione della clientela),

- adempiere agli obblighi pre-contrattuali e contrattuali assunti dalla Banca,
- monitorare e prevenire il rischio di credito.

Il conferimento dei dati per tali finalità è obbligatorio ed il trattamento degli stessi da parte della Banca e di Nexi non richiede un Suo esplicito consenso, pena l'impossibilità per la Banca e per Nexi di instaurare e gestire il rapporto contrattuale. La base giuridica del trattamento è, quindi, individuata nell'adempimento degli obblighi di legge ai quali sono sottoposti Nexi e la Banca e nella necessità di dare esecuzione al rapporto contrattuale.

Laddove il trattamento abbia ad oggetto taluni dati raccolti per il perseguimento delle finalità di prevenzione e monitoraggio delle frodi in base all'interesse legittimo di Nexi, esso potrà essere svolto a condizione che non prevalgono gli interessi o i diritti e le libertà fondamentali dell'interessato.

2.2 Al fine di migliorare il proprio servizio nei confronti della clientela Nexi, inoltre, autonomamente o in collaborazione con la Banca potrà:

- promuovere prodotti e servizi di Nexi e della Banca ovvero prodotti e servizi di terzi attraverso modalità tradizionali di contatto (ad esempio: posta cartacea, contatto telefonico con operatore), e modalità automatizzate (ad esempio: fax, messaggi SMS, posta elettronica, ecc.);
- promuovere prodotti e servizi di Nexi e della Banca attraverso comunicazioni mirate in base al proprio profilo personale (ad esempio: abitudini e propensioni al consumo, elaborando profili individuali o di gruppo); tali attività potranno essere svolte attraverso modalità tradizionali di contatto (ad esempio: posta cartacea, contatto telefonico con operatore), e modalità automatizzate (ad esempio: fax, messaggi SMS, posta elettronica, ecc.);
- utilizzare i Suoi dati per svolgere ricerche di mercato o di rilevazione del grado di soddisfazione della clientela sulla qualità dei servizi resi e sull'attività svolta da Nexi e la Banca; tali indagini potranno essere svolte attraverso modalità tradizionali di contatto (ad esempio: posta cartacea, contatto telefonico con operatore), e modalità automatizzate (ad esempio: fax, messaggi SMS, posta elettronica, ecc.);
- comunicare i Suoi dati personali ad altre società terze (a titolo indicativo ma non esaustivo appartenenti alle seguenti principali categorie merceologiche: finanza, editoria, telefonia, ecc.) al fine di consentire l'offerta diretta di loro prodotti o servizi.

Ciascuna di queste attività e comunicazioni può essere svolta solo in presenza di uno specifico consenso che è possibile manifestare compilando gli appositi campi presenti sul modulo di richiesta della carta. Tali consensi sono facoltativi e sempre revocabili, inviando una comunicazione scritta a Nexi Payments S.p.A. – Servizio Clienti – Corso Sempione, 55 – 20149 Milano, scrivendo ai seguenti indirizzi di posta elettronica c.satisfaction@nexi.it, dpo@nexi.it, oppure attraverso il sito www.nexi.it, nell'area personale. Resta quindi inteso che l'eventuale diniego di uno o più di tali consensi non pregiudica in alcun modo l'instaurazione e la gestione del rapporto contrattuale.

2.3 Nexi, inoltre, potrà utilizzare, senza richiedere il consenso, le coordinate di posta elettronica da Lei fornite, per finalità di vendita di propri prodotti/servizi analoghi (soft spam). Nel caso in cui Lei non desidera ricevere tali tipologie di comunicazioni potrà opporsi in qualsiasi momento a tale trattamento inviando una comunicazione scritta al seguente indirizzo di posta elettronica: **dpo@nexi.it**.

2.4 Nexi, infine, utilizzerà i dati della clientela al fine di effettuare analisi statistiche e di elaborare analisi quantitative e qualitative avanzate volte allo sviluppo continuo dei prodotti e servizi offerti da Nexi, nonché allo sviluppo di modelli predittivi sulla base del legittimo interesse di Nexi di adeguare la propria offerta al mercato di riferimento.

Gli output derivanti dalle analisi saranno di tipo aggregato, utilizzati da Nexi per esaminare ed identificare i trend andamentali dei prodotti e/o servizi erogati, studiare e sviluppare nuovi prodotti e/o servizi e per migliorare le attività promozionali allineate alle esigenze e alle aspettative della clientela (si specifica che nessuna attività di marketing diretto sarà svolta nei confronti di coloro che non hanno prestato il consenso secondo quanto previsto al Paragrafo 2.2).

I dati utilizzati per tali finalità possono essere conservati per un periodo non superiore ventiquattro (24) mesi dalla loro registrazione nei sistemi di Nexi.

3. Modalità di trattamento dei dati

In relazione a tutte le finalità sopra indicate, il trattamento dei dati avverrà in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza, e potrà essere effettuato attraverso strumenti manuali, informatici e telematici al fine di registrare, organizzare, conservare, elaborare, modificare, selezionare, estrarre, raffrontare, utilizzare, interconnettere, bloccare e comunicare i dati stessi.

Le misure tecniche e organizzative adottate saranno idonee a garantire un livello di sicurezza adeguato ai rischi, con particolare riferimento alla distruzione, perdita, modifica e divulgazione non autorizzata o all'accesso, in modo accidentale o illegale, ai dati personali trattati.

4. Soggetti che possono venire a conoscenza dei dati

4.1 Per il perseguimento delle finalità descritte nel precedente paragrafo 2, i dati personali saranno trattati dai dipendenti Nexi e della Banca, i quali sono stati appositamente designati.

4.2 La Banca e Nexi, inoltre, per talune attività hanno la necessità di comunicare i dati personali oggetto di trattamento a soggetti terzi appartenenti alle seguenti categorie:

- altre società del Gruppo di cui Nexi e la Banca sono parte. A titolo esemplificativo e non esaustivo, tale comunicazione infra-gruppo può avvenire con riferimento alle attività connesse alla disciplina antiriciclaggio e di prevenzione del finanziamento al terrorismo (di cui al Decreto Legislativo 21 novembre 2007, numero 231 e successive modifiche) o per finalità amministrativo-contabili;

- soggetti che svolgono servizi per la raccolta dei Moduli di Richiesta Carta (ad esempio soggetti collocatori della carta di cui si avvale la Banca);
- soggetti che svolgono servizi bancari, finanziari e assicurativi;
- soggetti che svolgono servizi di stampa, trasmissione, imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni alla clientela;
- soggetti che svolgono attività di archiviazione della documentazione relative ai rapporti intercorsi con la clientela;
- soggetti che forniscono servizi per la gestione del sistema informatico di Nexi e la Banca;
- soggetti che svolgono attività di controllo, revisione e certificazione delle attività poste in essere da Nexi e la Banca;
- società partners che supportano Nexi nell'erogazione della funzionalità di pagamento tramite mobile (ad esempio: ApplePay, GooglePay, SamsungPay, ecc. Per maggiori informazioni sul trattamento dei dati e sull'esercizio dei diritti consultare l'informativa privacy delle società partners interessate);
- società di gestione di sistemi internazionali e nazionali per il controllo delle frodi ai danni delle banche e degli intermediari finanziari;
- società issuer e acquirer aderenti ai circuiti internazionali Visa e Mastercard per la gestione di eventuali richieste di informazioni/contestazioni;
- società Visa e Mastercard (proprietari dei rispettivi marchi) per garantire il corretto funzionamento dei rispettivi Circuiti internazionali;
- società che svolgono attività di assistenza alla clientela (esempio Call center);
- autorità e organi di vigilanza e controllo (esempio Banca d'Italia, UIF, Centrale Allarme Interbancaria, ecc.);
- Anagrafe Tributaria, Autorità giudiziaria e giudiziari forze di polizia;
- Studi o società nell'ambito di rapporti di assistenza e consulenza.

4.3 I soggetti appartenenti alle categorie sopra riportate operano in totale autonomia come Titolari del trattamento, oppure operano in qualità di Responsabili del trattamento appositamente nominati per iscritto.

5. Trasferimento dati all'estero

I Suoi Dati Personali sono conservati da Nexi all'interno del territorio dell'Unione Europea e non vengono diffusi.

Nexi limitatamente al raggiungimento delle finalità indicate al Paragrafo 2.1, oppure per esigenze tecniche/operative si riserva di comunicare i dati personali al di fuori dello Spazio Economico Europeo, sempre nel rispetto dei diritti e delle garanzie previste dalla Normativa Privacy (confronta Capo V del Regolamento UE 679/2016).

6. Conservazione dei dati

In linea generale i dati saranno conservati per il solo tempo necessario allo svolgimento delle attività e alla realizzazione delle finalità di cui al precedente paragrafo 2.1.

All'esito di tali trattamenti, i dati saranno definitivamente cancellati da ogni archivio cartaceo e/o elettronico, tranne quando l'ulteriore conservazione sia esplicitamente consentita da norme di legge e/o richiesta ai fini dell'adempimento di obblighi posti a carico di Nexi e la Banca.

In particolare, i dati raccolti al momento di richiesta di emissione della Carta e quelli relativi alle operazioni effettuate attraverso di essa devono essere conservati, per un periodo di dieci (10) anni, rispettivamente, dalla cessazione del rapporto contrattuale avente ad oggetto la Carta o dall'esecuzione dell'operazione, per espressa previsione di legge (ad esempio normativa antiriciclaggio e finanziamento del terrorismo), oppure per ragioni di giustizia per consentire qualsiasi indagine da parte delle Autorità competenti.

7. Diritti dell'interessato

7.1 L'interessato potrà in ogni momento esercitare nei confronti di Nexi e della Banca i diritti che gli sono riconosciuti dalla Normativa Privacy, vale a dire:

- **accedere** ai propri dati personali, ottenendo evidenza delle finalità perseguite da parte di Nexi e la Banca, delle categorie di dati coinvolti, dei destinatari a cui gli stessi possono essere trasmessi, del periodo di conservazione applicabile e dell'esistenza di processi decisionali automatizzati;
- **ottenere** senza ritardo la rettifica dei propri dati personali eventualmente inesatti;
- **ottenere**, nei casi previsti, la cancellazione dei propri dati;
- **revocare** il consenso o i consensi eventualmente prestati. Resta inteso che la revoca del consenso non pregiudicherà la liceità dei trattamenti effettuati fino a quel momento;
- **ottenere** la limitazione del trattamento, quando possibile;
- non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che produca effetti giuridici che lo riguardano o che incida in modo analogo significativamente;
- **opporsi** al trattamento nelle ipotesi di legittimo interesse di Nexi;
- **proporre** reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali.

7.2 L'interessato può in ogni momento richiedere la portabilità dei dati forniti, ricevendoli in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, anche per trasmetterli o chiederne la trasmissione ad un altro titolare, senza alcun impedimento da parte di Nexi e la Banca.

7.3 I diritti sopra precisati possono essere esercitati inviando una comunicazione scritta a:

– Nexi Payments S.p.A., Servizio Clienti, Corso Sempione, 55 – 20149 Milano, inviando una e-mail ai seguenti indirizzi di posta elettronica: c.satisfaction@nexi.it, dpo@nexi.it, oppure telefonando al Servizio Clienti Nexi.
– Per quanto riguarda la Banca i suoi diritti potranno essere esercitati inviando una comunicazione scritta al seguente indirizzo di posta elettronica.

8. Titolare del trattamento e Data Protection Officer

Titolari del trattamento sono:

Nexi Payments S.p.A. con sede legale in Corso Sempione, 55 – 20149 Milano.

La Banca, con sede legale in:

Il Responsabile della Protezione dei dati (Data Protection Officer) designato da Nexi è il Responsabile della Funzione Compliance & AML, al quale potrà rivolgersi scrivendo al seguente indirizzo di posta elettronica: dpo@nexi.it.

Il Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer) designato dalla Banca è

Per avere ulteriori informazioni sul trattamento dei dati da parte della Banca e per l'esercizio dei suoi diritti nei confronti della Banca, si rinvia all'informativa privacy fornita dalla stessa Banca in fase di apertura del rapporto di conto corrente, a cui è collegata la Sua Carta.

I principali canali per accedere a Banca Mediolanum

- Il tuo Family Banker
- il Banking Center: dall'Italia al Numero Verde 800 107 107; dall'estero al numero +39 02904 51625 (il costo della chiamata varia in base alle tariffe dell'operatore telefonico).
- Internet: bancamediolanum.it – bmedonline.it
- e-mail: info@bancamediolanum.it

Banca Mediolanum S.p.A. – Sede Legale Palazzo Meucci – Via Ennio Doris 20079 Basiglio (MI) – Telefono +39029049.1 bancamediolanum@pec.mediolanum.it bancamediolanum.it Banca Mediolanum S.p.A. Capogruppo del Gruppo Bancario Mediolanum Iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari Banca Iscritta all'albo delle Banche – Aderente al Fondo Nazionale di Garanzia ed al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi – Capitale Sociale euro 600.708.203,40 interamente versato – Codice Fiscale – Iscrizione Registro Imprese di Milano numero 02124090164 – Partita IVA 10540610960 del Gruppo IVA Banca Mediolanum

BANCA mediolanum