

# **POLICY DEI CONFLITTI DI INTERESSE NEI SERVIZI DI INVESTIMENTO E ACCESSORI**

<b>Sintesi degli aggiornamenti del documento</b>		
Delibera del CdA:	n°	del
Data dell'aggiornamento precedente:	11 febbraio 2014	
Responsabili aggiornamento/manutenzione:	- Servizio Compliance e Antiriciclaggio	
Validato da:	- VDG - VDGV - Direzione Amministrazione e finanza - Direzione Commerciale - Servizio Risk Management - Unità Segreteria e Legale	

## Indice

<b>PREMESSA</b>	<b>3</b>
<b>1 ASPETTI GENERALI</b>	<b>4</b>
1.1 CONTENUTI DELLA POLICY	4
1.2 DOCUMENTI A COROLLARIO: MAPPA DEI CONFLITTI / REGISTRO DEI CONFLITTI / SINTESI DELLA POLICY	5
1.2.1 MAPPA DEI CONFLITTI	5
1.2.2 REGISTRO DEI CONFLITTI	5
1.2.3 SINTESI PER LA CLIENTELA DELLA POLICY DEI CONFLITTI NEI SERVIZI DI INVESTIMENTO	5
1.3 NORMATIVA ESTERNA	5
1.4 NORMATIVA INTERNA	6
<b>2 PROCESSO DI GESTIONE DEI CONFLITTI</b>	<b>7</b>
REQUISITI GENERALI DI ORGANIZZAZIONE	7
2.1 FASE 1: ELABORAZIONE/AGGIORNAMENTO DELLA POLICY DEI CONFLITTI DI INTERESSE NEI SERVIZI DI INVESTIMENTO	9
A) ELABORAZIONE DELLA PROPOSTA	9
B) DELIBERA	10
C) DIVULGAZIONE	10
D) ATTUAZIONE	10
2.2 FASE 2: MONITORAGGIO E GESTIONE DEI CONFLITTI DI INTERESSE	11
2A) MONITORAGGIO E GESTIONE DEI CONFLITTI IN FASE DI INNOVAZIONE NELL'OFFERTA DI SERVIZI E ATTIVITA' DI INVESTIMENTO E DI PRODOTTI FINANZIARI.	11
2B) MONITORAGGIO E GESTIONE DEI CONFLITTI IN FASE DI VENDITA	13
2C) MONITORAGGIO E GESTIONE RELATIVO A NUOVE SITUAZIONI DI CONFLITTO.	14
2.3 FASE 3: CONTROLLI DI II° E III° LIVELLO	15
A) CONTROLLI DI II° LIVELLO	15
B) CONTROLLI DI III° LIVELLO	16
C) CONTROLLI DEL COLLEGIO SINDACALE	16
<b>Allegati</b>	<b>16</b>
1.1 CONFLITTI DI INTERESSE	16
1.2 SOGGETTI RILEVANTI	17
1.3 SOGGETTI COLLEGATI	17
<b>Metodologia per la mappatura</b>	<b>18</b>
<b>Servizi di investimento</b>	<b>18</b>
1) SERVIZIO DI COLLOCAMENTO DI STRUMENTI FINANZIARI	19
2) SERVIZIO DI NEGOZIAZIONE IN CONTO PROPRIO E SERVIZIO DI ESECUZIONE DI ORDINI PER CONTO DEI CLIENTI.	19
3) SERVIZIO DI RICEZIONE E TRASMISSIONE DI ORDINI	20
4) SERVIZIO DI GESTIONE INDIVIDUALE DI PORTAFOGLI	20
5) CONSULENZA IN MATERIA DI INVESTIMENTI.	21

## PREMESSA

La Direttiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 15 maggio 2014 relativa ai mercati degli strumenti finanziari, prevede che le imprese di investimento mantengano ed applichino disposizioni organizzative e amministrative efficaci al fine di adottare tutte le misure ragionevoli volte ad evitare che i conflitti di interesse incidano negativamente sugli interessi dei loro clienti.

Stabilisce l'adozione di ogni idonea misura per identificare e prevenire o gestire i conflitti di interesse che potrebbero insorgere tra l'impresa ed i clienti, o tra due clienti, in occasione della prestazione di qualunque servizio di investimento o servizio accessorio.

Sono soggetti a tali previsioni anche i conflitti determinati dall'ottenimento di indebiti incentivi da parte di terzi o dalla remunerazione e da piani di incentivazione della stessa impresa di investimento.

L'Organo di gestione dell'impresa di investimento deve definire, approvare e controllare che i dispositivi per la prevenzione dei conflitti di interesse siano tali da promuovere l'integrità del mercato e gli interessi della clientela.

Nel caso in cui le misure adottate per impedire i conflitti di interesse non sono sufficienti per assicurare, con ragionevole certezza, che sia evitato il rischio di nuocere agli interessi dei clienti, prima di agire per loro conto, è necessario informare chiaramente i clienti della natura e delle fonti di tali conflitti di interesse e delle misure adottate per la mitigazione di questi rischi.

*La Politica di gestione dei conflitti di interesse nella prestazione dei servizi di investimento ed accessori* rappresenta le circostanze che generano o potrebbero generare, in riferimento ai servizi ed alle attività di investimento e ai servizi accessori prestati da o per conto della banca, un conflitto di interesse ed anche il processo che la Cassa di Risparmio di Cento pone alla base della propria organizzazione interna per prevenire e gestire tali conflitti.

# 1 ASPETTI GENERALI

## 1.1 CONTENUTI DELLA POLICY

OGGETTO DELLA POLICY: La *Politica di gestione dei conflitti di interesse nella prestazione dei servizi di investimento ed accessori* illustra<sup>1</sup>, in riferimento ai servizi ed alle attività di investimento e ai servizi accessori prestati da o per conto della banca:

- le circostanze che generano o potrebbero generare un conflitto di interesse che possa ledere gravemente gli interessi di uno o più clienti (illustrate nella allegata *Mappa dei conflitti*);
- il processo che la Cassa di Risparmio di Cento pone alla base della propria organizzazione interna per prevenire, mitigare e gestire tali conflitti.

SEZIONI: La *Policy* si compone delle seguenti sezioni:

1. Aspetti generali;
2. Processo di gestione dei conflitti di interesse;
3. Allegato 1: Definizioni
4. Allegato 2: Mappa dei conflitti.

ALTRI DOCUMENTI A COROLLARIO: Si affiancano alla presente Policy i seguenti documenti che ne consentono la concreta attuazione:

- Registro dei Conflitti;
- Sintesi per la clientela della Policy dei conflitti di interesse nella prestazione dei servizi di investimento e accessori.

AGGIORNAMENTO DELLA POLICY: La politica di gestione dei conflitti viene aggiornata annualmente o ogni qualvolta si verifichi un cambiamento rilevante:

- nelle circostanze in grado di inficiare l'efficacia delle misure adottate per evitare il pregiudizio ai clienti, ovvero nelle tipologie di servizi di investimento erogati che generano o potenzialmente sono in grado di generare conflitti di interesse;
- nel processo di gestione dei conflitti.

CRITERIO DI PROPORZIONALITÀ: L'elaborazione della Policy della CRCento tiene conto del *criterio di proporzionalità*, perciò è adeguata alle dimensioni e all'organizzazione dell'impresa e alla natura, alle dimensioni e alla complessità dell'attività svolta.

DIVULGAZIONE: Al fine di garantire la conoscenza dei principi e degli indirizzi da parte di tutto il personale coinvolto direttamente o indirettamente nella prestazione dei servizi di investimento, la Policy dei Conflitti di Interesse viene resa disponibile nella intranet sul portale Lotus Notes.

Essa viene inoltre resa disponibile alla clientela secondo le modalità previste dal Regolamento Intermediari, e dettagliate più avanti.

---

<sup>1</sup> Come richiesto dalla Direttiva 2014/65/UE.

## **1.2 DOCUMENTI A COROLLARIO: MAPPA DEI CONFLITTI / REGISTRO DEI CONFLITTI / SINTESI DELLA POLICY**

### **1.2.1 MAPPA DEI CONFLITTI**

Nella Mappa sono identificate, per ogni tipologia di servizio di investimento o servizio accessorio, le situazioni di potenziale conflitto che potrebbero ledere gli interessi del cliente, le modalità di gestione adottate a presidio dalla Banca ed anche la previsione della disclosure da fornire al cliente interessato.

I conflitti di interesse rilevati sono caratteristici dell'attività bancaria e sono individuati sulla base di:

- indicazioni della normativa comunitaria e nazionale;
- consolidate prassi di individuazione;
- approccio analitico nel presidio dei rischi operativi di tipo legale e del rischio reputazionale, funzionale in un'ottica di controllo continuo ad identificare anche altre fattispecie di potenziali conflitti.

### **1.2.2 REGISTRO DEI CONFLITTI**

L'articolo 34 del *Regolamento Delegato 2017/565* prevede che gli intermediari istituiscano ed aggiornino un registro nel quale vengono riportati i tipi di servizi di investimento svolti dall'impresa, per i quali sia sorto, o, nel caso di un servizio o di un'attività in corso, possa sorgere un conflitto di interesse che rischia di ledere gravemente gli interessi di uno o più clienti.

La Cassa ha previsto l'istituzione di tale registro, nel quale il Servizio Compliance e Antiriciclaggio, con la collaborazione in termini consulenziali della Direzione Amministrazione e Finanza, recepisce le singole fattispecie di conflitto di interesse che in concreto sorgono nel corso dell'erogazione di determinati servizi di investimento e per le quali si ravvede la necessità di darne informativa alla clientela.

### **1.2.3 SINTESI PER LA CLIENTELA DELLA POLICY DEI CONFLITTI NEI SERVIZI DI INVESTIMENTO**

Le linee guida della Policy adottata dalla Banca devono essere descritte, anche in forma sintetica, in un documento che dovrà essere fornito al cliente al dettaglio o potenziale cliente al dettaglio in tempo utile, prima della prestazione di servizi di investimento o accessori, affinché lo stesso possa effettuare delle valutazioni autonome sulla base della politica seguita dalla Banca in materia di conflitti di interesse.

## **1.3 NORMATIVA ESTERNA**

La normativa di riferimento in materia di conflitti di interesse è contenuta nel:

- **Testo Unico della Finanza**, (D.Lgs. 24 febbraio 1998, n. 58): art. 21 “criteri generali”;
- **Direttiva 2014/65/UE (MiFID II)**:
  - art. 16 “Requisiti organizzativi”;
  - art. 23 “Conflitti di interesse”.
- **Regolamento Delegato (UE) 2017/565** sezione 3 “Conflitti di interesse”
- **Disposizioni di Vigilanza per le Banche** - Circolare Banca d'Italia n. 285 del 17 dicembre 2013 e successivi aggiornamenti:

- Parte I, Tit. IV, cap. 3: “Governo societario, controlli interni, gestione dei rischi”.
- **Regolamento intermediari** adottato dalla Consob con delibera n° 16190 del 29/10/2007.

#### 1.4 NORMATIVA INTERNA

La policy dei conflitti è inserita nel contesto del sistema organizzativo della CRCento e si colloca pertanto a fianco degli altri regolamenti e circolari interne.

In maniera particolare si fa riferimento al sistema di disposizioni organizzative e amministrative predisposte dalla banca in adempimento delle indicazioni generali delle direttive europee in materia di servizi di investimento:

a) normativa MiFid:

- Politica per la rilevazione e la gestione degli incentivi;
- Regolamento Generale di classificazione della clientela;
- Regolamento Generale della strategia di trasmissione degli ordini su strumenti finanziari (transmission policy);
- Regolamento Generale della strategia di esecuzione degli ordini su strumenti finanziari (execution policy);
- Regolamento Generale della strategia di aggregazione e assegnazione degli ordini di strumenti finanziari;
- Regolamento Generale per la determinazione dei prezzi per le operazioni effettuate in conto proprio con clientela retail (pricing policy);
- Regolamento generale sulla attribuzione del profilo di rischio e sulla valutazione del grado di liquidità e della complessità dei prodotti finanziari;
- Regolamento generale del processo di controllo di appropriatezza ai fini Mifid;
- Regolamento generale del processo di controllo di adeguatezza ai fini Mifid;
- Regolamento generale sulla Product Governance.

b) le altre normative interne e di funzionamento dei processi aziendali, per i quali si rimanda ai documenti specificamente predisposti:

- *Disciplina per la prevenzione e la gestione degli abusi di mercato*: Regolamento sugli abusi di mercato;
- *Operazioni con soggetti collegati*: Regolamento di gestione delle operazioni con soggetti collegati e Policy dei controlli interni sulle operazioni con soggetti collegati;
- *Ruolo della funzione di compliance*: Regolamento del processo di Compliance;
- *Codici di comportamento*: Codice Etico, Codice di autodisciplina e Regolamento per la gestione delle operazioni personali;
- *Flussi informativi*: Regolamento dei flussi informativi;
- *Processi operativi*: Regolamento del Processo Commerciale, Regolamento Trasparenza; Regolamento del Processo Finanziario, Regolamento del processo di investimento nelle gestioni individuali di portafoglio;
- *Struttura organizzativa*: Regolamento generale Aziendale;

- *Documenti tecnici specifici e circolari operative*

## 2 PROCESSO DI GESTIONE DEI CONFLITTI

Il processo di gestione dei conflitti di interesse ha come obiettivo rispondere in modo appropriato all'esigenza di salvaguardare l'interesse del cliente.

La Cassa adotta ogni ragionevole misura per identificare le fattispecie di conflitti che potrebbero insorgere, al momento della prestazione di qualunque servizio o attività di investimento.

### REQUISITI GENERALI DI ORGANIZZAZIONE

La CRCento, al fine di evitare che i conflitti di interesse incidano negativamente sugli interessi dei clienti, applica disposizioni organizzative e amministrative per:

1. garantire che dirigenti, dipendenti ed agenti collegati *adempiamo agli obblighi della presente Policy*, nonché alle regole previste nel *Regolamento per la gestione delle operazioni personali*.
2. *Identificare, prevenire o gestire i conflitti di interesse che potrebbero insorgere* al momento della prestazione di qualunque servizio di investimento o servizio accessorio o di una combinazione di tali servizi (ex art. 23 DIR. 2014/65/UE):
  - a. tra la banca, i dirigenti, i dipendenti e gli agenti collegati o le persone direttamente o indirettamente connesse e i loro clienti;
  - b. o tra due clienti.

### OPERAZIONI VERSO TUTTA LA CLIENTELA

Si sottolinea che, ai fini dell'individuazione delle misure previste per la gestione dei conflitti, non è stata fatta alcuna distinzione in base alla natura della clientela (cliente al dettaglio, cliente professionale o controparte qualificata) e le soluzioni definite saranno adottate nei confronti della generalità dei clienti.

### STRUMENTI PER LA DIFFUSIONE E L'APPLICAZIONE DELLA POLICY

La CRCento comunica i processi organizzativi e indirizza i comportamenti attraverso:

- l'adozione di un efficace *modello operativo* e una chiara *definizione dei compiti*, esposti nel presente documento;
- la predisposizione di *codici di condotta*, regolamenti interni e lettere circolari inerenti procedure interne;
- la previsione di punti di controllo.

La normativa interna viene pubblicata sulla intranet aziendale nella sezione *Regolamenti*.

**Schema del processo in sintesi: il Processo di gestione dei conflitti di interesse nei servizi di investimento**

Fase 1	ELABORAZIONE/AGGIORNAMENTO DELLA POLICY				
Attività	a) Elaborazione Proposta di policy	b) Delibera	c) Divulgaz.	d) Attuazione	
Soggetti	Proposta di policy: 1) Processo gestione conflitti; 2) Mappa dei conflitti	CdA	- DG - Segreteria e Legale - Org. e Inf.	1) Registro dei conflitti	2) Altre attività
	- Compliance e Antiricicl. - Amm. e Finanza - Comitato Rischi - DG			- Compliance e Antiricicl. - Amm. e Finanza	- Amm. e Finanza - Org. e Inf. - Commerciale
Fase 2	MONITORAGGIO e GESTIONE DEI CONFLITTI				
2a)	In fase di definizione / innovazione nell'offerta di servizi e attività di investimento				
Attività	a) Individuare il conflitto di interessi	b) controlli di II° liv.	c) Gestire il conflitto		
Soggetti	- Comitato Prodotti	- Compliance e Antiric.	- Org. e Inf. - Commerciale		
2b)	In fase di vendita				
Attività	Gestire il conflitto				
Soggetti	- Rete di vendita				
2c)	Situazioni di conflitto nuove				
Attività	a) Individuare il conflitto di interessi	b) Segnalare il conflitto rilevato	c) Gestire il conflitto ed aggiornare Mappa e/o Registro dei conflitti		
Soggetti	- Il personale preposto (responsabili e collaboratori) alla prestazione dei servizi ed attività di investimento e dei servizi accessori	- Il personale preposto (responsabili e collaboratori) alla prestazione dei servizi ed attività di investimento e dei servizi accessori	- Compliance e Antiric.		
Fase 3	CONTROLLI				
Attività	di II° livello	di III° livello	ULTERIORI		
Soggetti	- Compliance e Antiric.	- Rev. Interna	- Collegio Sindacale		



## 2.1 FASE 1: ELABORAZIONE/AGGIORNAMENTO DELLA POLICY DEI CONFLITTI DI INTERESSE NEI SERVIZI DI INVESTIMENTO

Le attività e i soggetti coinvolti in questa fase del processo sono sintetizzati nella tabella che segue:

Fase 1	ELABORAZIONE/AGGIORNAMENTO DELLA POLICY DEI CONFLITTI NEI SERVIZI DI INVESTIMENTO				
Attività	a) Elaborazione Proposta di policy	b) Delibera	c) Divulgaz	d) Attuazione	
	Proposta di policy: 1) Processo gestione conflitti; 2) Mappa dei conflitti			1) Registro dei conflitti	2) Altre attività
Soggetti	- Compliance e Antiricicl. - Amm. e Finanza - Comitato Rischi - DG	CdA	- DG - Segreteria e Legale - Org. e Inf.	- Compliance e Antiricicl. - Amm. e Finanza	- Amm. e Finanza - Org e Inf. - Commerciale

### A) ELABORAZIONE DELLA PROPOSTA

- Il Servizio Compliance e Antiriciclaggio si occupa di definire/manutenere la Policy ed in particolare provvede:
  - a) PER GLI ASPETTI GENERALI e DEFINIZIONI: ad aggiornare i contenuti ed i riferimenti normativi in base alle indicazioni del legislatore nazionale ed alle direttive comunitarie;
  - b) PER IL PROCESSO DI GESTIONE DEI CONFLITTI: ad individuare le situazioni di potenziale conflitto di interesse nei servizi di investimento e accessori, riportate sulla Mappa dei conflitti, e le misure di prevenzione/mitigazione o le modalità di gestione degli stessi, al fine di tutelare l'interesse del cliente;
  - c) IN RIFERIMENTO ALLA MAPPA DEI CONFLITTI:
    - i. individuare i potenziali conflitti di interesse:
      - identificare i servizi di investimento a cui può essere associato un potenziale conflitto che potrebbe ripercuotersi negativamente sugli interessi del cliente, con il potenziale conseguimento di un vantaggio diretto o indiretto da parte dell'Istituto;
    - ii. individuare le misure di prevenzione / mitigazione o le modalità di gestione dei conflitti in termini di:
      - presidi organizzativi (ad esempio: separatezza fra le strutture di vendita, responsabili delle politiche commerciali e di business della Banca, e la struttura interna destinata all'analisi e alla definizione dell'universo dei prodotti raccomandabili su iniziativa Banca);

- *modalità di esecuzione delle attività di investimento* (ad esempio: in regime di consulenza e nel rispetto delle policy interne in materia di adeguatezza e limiti di concentrazione).

Si precisa che la MAPPA DEI CONFLITTI è un documento poco dinamico, soggetto ad aggiornamenti in seguito ad innovazioni della normativa o a miglioramenti interni nella evoluzione degli strumenti a presidio delle fattispecie di conflitto individuate.

- **La Direzione Amministrazione e Finanza** provvede a fornire supporto al Servizio Compliance e Antiriciclaggio nell'individuazione dei potenziali conflitti di interesse.
- il **Comitato Rischi**, costituito per assicurare il presidio e la gestione dei rischi, provvede a:
  1. *valutare la Policy* elaborata dal Servizio Compliance e Antiriciclaggio;
  2. *presentarla al Direttore Generale, a seguito di condivisione dei contenuti.*
- Il **Direttore Generale** provvede a:
  1. *valutare i contenuti della Policy;*
  2. *presentarla al Consiglio di Amministrazione per la delibera.*

#### **B) DELIBERA**

- Il **Consiglio di Amministrazione**, esaminata e valutata la proposta presentata dal Direttore Generale, delibera la Policy dei conflitti di interesse da applicarsi nella prestazione dei servizi di investimento o accessori.

#### **C) DIVULGAZIONE**

- Il **Direttore Generale** incarica l'**Unità Segreteria e Legale** di comunicare la Policy agli uffici interessati ed il Servizio **Organizzazione ed Informatica** per la sua diffusione nel sito intranet della Cassa.

#### **D) ATTUAZIONE**

- Il **Servizio Compliance e Antiriciclaggio**:
  1. *predispone il REGISTRO DEI CONFLITTI* che recepisce le singole fattispecie di conflitto di interesse che in concreto sorgono nel corso della prestazione di determinati servizi di investimento e per quali si ravvede la necessità di darne informativa alla clientela. Per l'esecuzione di tale attività si avvale della collaborazione consulenziale della **Direzione Amministrazione e Finanza**.
- La **Direzione Amministrazione e Finanza** provvede a:
  1. *fornire consulenza al Servizio Compliance e Antiriciclaggio per individuare le casistiche di possibili conflitti* di interesse nei servizi di investimento prestati della banca al fine di aggiornare il *Registro dei Conflitti*;
  2. *collaborare con il Servizio Organizzazione e Informatica nel predisporre le infrastrutture* tecnologiche e le eventuali procedure atte a rendere effettiva la Policy.
- il **Servizio Organizzazione e Informatica** provvede a:
  1. *rendere nota la Policy* al personale attraverso i previsti canali (pubblicazione sulla intranet aziendale nella sezione *Regolamenti*);

2. *predisporre le misure organizzative, le infrastrutture tecnologiche e le eventuali procedure* atte a rendere effettiva la Policy, con la collaborazione della **Direzione Amministrazione e Finanza**.

• La **Direzione Commerciale** provvede a:

1. *predisporre adeguata informativa al cliente (disclosure)<sup>2</sup>, per comunicare l'esistenza dei conflitti*, nel caso in cui le misure di prevenzione, mitigazione e gestione siano ritenute insufficienti a tutelare gli interessi del cliente (valutazione eseguita dalla Funzione di Compliance). In tale situazione è necessario consegnare al cliente la Policy sui conflitti di interesse.

## 2.2 FASE 2: MONITORAGGIO E GESTIONE DEI CONFLITTI DI INTERESSE

Il processo di gestione dei conflitti di interesse nei servizi di investimento interseca il processo commerciale relativo all'offerta degli stessi, nel senso che determina attività e controlli specifici finalizzati alla formulazione di un'offerta scevra da conflitti di interesse. Occorre venga attivato in tutte le circostanze che generano o potrebbero generare un conflitto di interesse che possa ledere gravemente gli interessi di uno o più clienti.

Diviene quindi necessario assumere un **atteggiamento costantemente vigile e proteso alla individuazione dei conflitti da parte di tutto il personale della banca**, sia in fase di analisi sia di vendita del prodotto.

In generale il processo di monitoraggio e gestione individuato dalla banca è caratterizzato da attività di presidio del rischio dei conflitti di interesse svolte nei seguenti momenti:

2a) monitoraggio e gestione in fase di **definizione / innovazione nell'offerta di servizi e attività di investimento e di prodotti finanziari**;

2b) gestione in fase di **vendita**.

2c) monitoraggio e gestione relativo a nuove **situazioni di conflitto**.

### **2A) MONITORAGGIO E GESTIONE DEI CONFLITTI IN FASE DI INNOVAZIONE NELL'OFFERTA DI SERVIZI E ATTIVITA' DI INVESTIMENTO E DI PRODOTTI FINANZIARI.**

Fase 2	MONITORAGGIO e GESTIONE DEI CONFLITTI		
2a)	In fase di definizione/innovazione offerta <b>di servizi e attività di investimento</b>		
Attività	a) Individuare il conflitto di interessi	b) controlli di II° liv. e aggiornare Mappa e/o Registro	c) Gestire il conflitto
Soggetti	- Comitato Prodotti	- Compliance e Antiric.	- Org. e Inf. - Commerciale

<sup>2</sup> La disclosure è stata stabilita nella fase di predisposizione della procedura Cedacri, e viene riportata negli ordini in cui la posizione della Banca sia in conflitto con quella del cliente.

Si tratta di:

1. Individuare il conflitto di interessi;
2. Aggiornare Mappa e/o Registro dei conflitti;
3. Gestire il conflitto.

#### **A) INDIVIDUARE IL CONFLITTO DI INTERESSI**

Nell'ambito delle attività del **Comitato Prodotti** nel quale sono analizzate le caratteristiche dei prodotti finanziari dei quali la Banca è produttore o distributore e sono verificate le compatibilità con le caratteristiche della clientela al fine di definirne le politiche distributive, si prevede di sottoporre alla *Funzione di Compliance la verifica sulla presenza di eventuali conflitti di interesse*.

#### **B) AGGIORNARE MAPPA E/O REGISTRO DEI CONFLITTI**

- Il **Servizio Compliance e Antiriciclaggio** sulla base degli esiti delle verifiche di cui sopra provvede a:
  - *aggiornare il REGISTRO DEI CONFLITTI* con le eventuali nuove tipologie di conflitto e definisce le modalità di gestione, utilizzando anche la consulenza della Direzione Amministrazione e Finanza;
  - *vigilare affinché siano evitati*, per tutti i servizi o attività di investimento e per i servizi accessori, *i conflitti di interesse derivanti dal percepimento di incentivi, così come previsto dalla normativa sugli inducements, ed a tale scopo verifica gli esiti dei TEST DI AMMISSIBILITÀ DELLE COMMISSIONI* percepite, come richiesto dal *Regolamento generale della politica di gestione degli incentivi, segnalando al Comitato Rischi l'eventuale inadeguatezza del test*. Nel caso in cui non siano assunti gli opportuni provvedimenti verrà segnalata l'anomalia al Collegio Sindacale.

#### **C) GESTIRE IL CONFLITTO**

- il **Servizio Organizzazione e Informatica** provvede a:  
*predisporre le infrastrutture tecnologiche e le procedure interne necessarie per la vendita e successiva gestione dei prodotti.*
- la **Direzione Commerciale** provvede a:
  1. *predisporre i percorsi all'interno delle procedure di vendita per rendere disponibile e vendibile il prodotto/servizio di investimento*<sup>3</sup>;
  2. *predisporre le Norme Operative di Marketing* ad uso interno per una migliore rappresentazione delle caratteristiche dei prodotti finanziari e dei connessi rischi;
  3. *predisporre la documentazione ad uso esterno in conformità alle indicazioni Consob e a quelle in materia di Trasparenza (Fogli Informativi e Sito Internet Aziendale)*;In particolare si tratta di predisporre le informazioni<sup>4</sup> su un **supporto durevole** ed essere **sufficientemente dettagliate** da consentire al cliente di prendere una

<sup>3</sup> Ad esempio nel caso di polizze assicurative.

<sup>4</sup> in applicazione dell'articolo 23, comma 2, della Direttiva 2014/65/UE.

decisione informata sul servizio di investimento o accessorio, tenuto conto del contesto in cui sorge il conflitto di interesse. Si fornisce ai CLIENTI AL DETTAGLIO (attuali o potenziali) una descrizione, anche in forma sintetica, della politica seguita dall'intermediario in materia di conflitti di interesse ed anche eventualmente DISCLOSURE, quando le disposizioni organizzative o amministrative adottate dalla banca per impedire i conflitti di interesse non sono sufficienti per assicurare, con ragionevole certezza, che il rischio di nuocere agli interessi dei clienti sia evitato.

4. in caso di *dismissione di prodotti/servizi* che non verranno più commercializzati, *darne comunicazione* al Servizio Compliance e Antiriciclaggio affinché aggiorni il REGISTRO DEI CONFLITTI.

## **2B) MONITORAGGIO E GESTIONE DEI CONFLITTI IN FASE DI VENDITA**

Fase 2	MONITORAGGIO e GESTIONE DEI CONFLITTI
2b)	In fase di <b>vendita</b>
Attività	Gestire il conflitto
Soggetti	Rete di vendita

La gestione dei conflitti di interesse nella fase di proposta commerciale alla clientela consiste nelle attività che gli addetti alla vendita attuano per evitare o gestire i conflitti di interesse.

- La **Rete di vendita**, a seguito di *colloquio col cliente finalizzato ad individuarne la natura e dopo aver verificato la tipologia di servizio finanziario richiesto, nonché la specificità dei prodotti/strumenti di cui si tratta*, si occupa di:
  1. *seguire le istruzioni della procedura informatica di vendita/somministrazione del servizio, la quale è stata predisposta in modo da gestire correttamente l'eventuale conflitto di interesse;*
  2. *fornire al cliente le informazioni messe a disposizione dalla Direzione Commerciale su un supporto durevole, così da consentire a tale cliente di prendere una decisione informata sul servizio di investimento o accessorio, tenuto conto del contesto in cui sorge il conflitto di interesse (DISCLOSURE).*

**2C) MONITORAGGIO E GESTIONE RELATIVO A NUOVE SITUAZIONI DI CONFLITTO.**

Fase 2	MONITORAGGIO e GESTIONE DEI CONFLITTI		
2c)	Nuove situazioni di conflitto		
Attività	a) Individuare il conflitto di interessi	b) Segnalare il conflitto rilevato	c) Gestire il conflitto ed aggiornare Mappa e/o Registro dei conflitti
Soggetti	- Il personale preposto (responsabili e collaboratori) alla prestazione dei servizi ed attività di investimento e dei servizi accessori	- Il personale preposto (responsabili e collaboratori) alla prestazione dei servizi ed attività di investimento e dei servizi accessori	- Compliance e Antiric.

La Cassa, oltre ad individuare le più comuni fattispecie di possibili conflitti di interesse, definisce un processo che coinvolge diverse Funzioni interne per valutare, riconoscere e predisporre le misure di gestione più appropriate a tutela della clientela a fronte dell'insorgere di nuovi conflitti di interesse, potenzialmente lesivi per i clienti.

Si intende, con tale previsione, costituire un presidio costante a tutela dei clienti a fronte di nuovi potenziali conflitti che dovessero insorgere a causa di eventuali evoluzioni nell'offerta di servizi di investimento alla clientela.

Si tratta di:

1. Individuare le situazioni di conflitto di interessi;
2. Segnalare il conflitto rilevato;
3. Gestire il conflitto ed aggiornare Mappa e/o Registro dei conflitti

**A) INDIVIDUARE LE SITUAZIONI DI CONFLITTO DI INTERESSI**

- **Il personale preposto (responsabili e collaboratori) alla prestazione dei servizi ed attività di investimento e dei servizi accessori** deve prestare attenzione al fine di *identificare i potenziali conflitti tra la banca ed i clienti*. In particolare può trattarsi di:
  - A. **CASISTICHE GIÀ RICOMPRESE NELLA MAPPA O NEL REGISTRO DEI CONFLITTI:** nel qual caso si tratta di rilevare semplicemente quanto descritto in tali documenti;
  - B. **CASISTICHE NUOVE:** nel qual caso occorre valutare se a seguito della prestazione di detti servizi la Banca, un soggetto rilevante o un soggetto avente con essi un legame di controllo, diretto o indiretto :
    - possano realizzare un guadagno finanziario o evitare una perdita finanziaria, *a danno del cliente*;
    - siano portatori di un interesse nel risultato del servizio prestato al cliente, distinto da quello del cliente medesimo;
    - abbiano un incentivo a privilegiare gli interessi di clienti diversi da quello a cui il servizio è prestato;

- svolgano la medesima attività del cliente, intendendosi come tale non la stessa attività professionale, ma la stessa attività oggetto del servizio di investimento prestato;
- ricevano o possano ricevere da una persona diversa dal cliente, un incentivo sotto forma di denaro, beni o servizi, diverso dalle commissioni o dalle competenze normalmente percepite per il servizio prestato al cliente.

**B) SEGNALARE IL CONFLITTO RILEVATO**

- Il personale preposto (responsabili e collaboratori) alla prestazione dei servizi ed attività di investimento e dei servizi accessori, una volta individuato il nuovo conflitto di interessi attuale o potenziale, provvede tramite il proprio responsabile, ad *effettuare segnalazione al Servizio Compliance e Antiriciclaggio*.

**C) GESTIRE IL CONFLITTO ED AGGIORNARE MAPPA E/O REGISTRO DEI CONFLITTI**

- il Servizio Compliance e Antiriciclaggio si occuperà di:
  1. *analizzare la segnalazione ricevuta* e valutare il rischio di possibile conflitto di interesse;
  2. *aggiornare eventualmente la Mappa dei conflitti prevedendo presidi e misure di gestione*;
  3. *aggiornare eventualmente il Registro dei conflitti* soprattutto relativamente a nuovi prodotti/servizi per i quali si vanno a configurare situazioni di conflitto;
  4. *fornire alle strutture incaricate, in accordo con la Direzione Amministrazione e Finanza, indicazioni su come gestire il conflitto*.

**2.3 FASE 3: CONTROLLI DI II° E III° LIVELLO**

Fase 3	CONTROLLI DI II° E III° LIVELLO		
Attività	a) Ctr II° liv	b) Ctr III° liv	ULTERIORI
Soggetti	- Compliance e Antiric.	- Rev. Interna	- Collegio Sindacale

**A) CONTROLLI DI II° LIVELLO**

- Il Servizio Compliance e Antiriciclaggio, funzione di controllo di II° livello, si occupa di:
  1. verificare periodicamente, attraverso controlli campionari a distanza, la corretta *commercializzazione* dei prodotti finanziari e dei servizi di investimento;
  2. *controllare e valutare regolarmente l'adeguatezza e l'efficacia delle misure e delle procedure adottate* dalla Banca per l'osservanza degli obblighi derivanti

dalle normative primarie e secondarie che regolano l'attività in strumenti e/o prodotti finanziari e delle misure adottate per rimediare ad eventuali carenze riscontrate;

3. *monitorare i conflitti reali e potenziali*, a seguito di innovazioni legislative o mutate condizioni di contesto e rilevati anche a seguito di reclami. Le situazioni di effettivo conflitto vengono censite nel **Registro dei conflitti**. Il Registro viene aggiornato ogni qualvolta venga rilevata l'insorgenza o la cessazione di un conflitto.

#### **B) CONTROLLI DI III° LIVELLO**

- Il **Servizio Revisione Interna** si occupa di effettuare controlli di III° livello e cioè verificare la corretta applicazione delle procedure per la gestione e la comunicazione (eventuale) dei conflitti d'interessi individuati. A tale struttura è inoltre attribuita la facoltà di eseguire qualsiasi altra verifica ritenuta necessaria al monitoraggio ed al governo dei conflitti d'interessi.

#### **C) CONTROLLI DEL COLLEGIO SINDACALE**

- Il **Collegio Sindacale**, nella sua veste di organo con funzioni di controllo, verifica periodicamente l'effettiva applicazione delle disposizioni previste dalla presente Policy avvalendosi della collaborazione della Revisione Interna.

# Allegati

## ALLEGATO 1: DEFINIZIONI

### **1.1 CONFLITTI DI INTERESSE**

Il *Regolamento Delegato (UE) 2017/565 (art. 33)* stabilisce che:

Come criterio minimo per determinare i tipi di conflitti di interesse che possono insorgere al momento della fornitura di servizi di investimento e servizi accessori, o di una combinazione di essi, e la cui esistenza può ledere gli interessi di un cliente, le imprese di investimento considerano se l'impresa di investimento, un soggetto rilevante o una persona avente un legame di controllo, diretto o indiretto, con l'impresa si trovi in una delle seguenti situazioni, sia a seguito della prestazione di servizi di investimento o servizi accessori o dell'esercizio di attività di investimento, sia per altra ragione:

a) è probabile che l'impresa, il soggetto o la persona realizzino un guadagno finanziario o evitino una perdita finanziaria a spese del cliente;

b) l'impresa, il soggetto o la persona hanno nel risultato del servizio prestato al cliente o dell'operazione realizzata per suo conto un interesse distinto da quello del cliente;

c) l'impresa, il soggetto o la persona hanno un incentivo finanziario o di altra natura a privilegiare gli interessi di un altro cliente o gruppo di clienti rispetto a quelli del cliente interessato;

d) l'impresa, il soggetto o la persona svolgono la stessa attività del cliente;



e) l'impresa, il soggetto o la persona ricevono o riceveranno da una persona diversa dal cliente un incentivo in relazione con il servizio prestato al cliente, sotto forma di benefici monetari o non monetari o di servizi.

## 1.2 SOGGETTI RILEVANTI

Il *Regolamento congiunto della Banca d'Italia e della Consob (art.2, lettera r)* definisce "Soggetto rilevante" il soggetto appartenente a una delle seguenti categorie:

- a) i *componenti degli organi aziendali, soci* che in funzione dell'entità della partecipazione detenuta possono trovarsi in una situazione di conflitto di interessi, *dirigenti o consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede* dell'intermediario;
- b) *dipendenti* dell'intermediario, nonché ogni altra persona fisica i cui servizi siano a disposizione e sotto il controllo dell'intermediario e che partecipino alla prestazione di servizi di investimento e all'esercizio di attività di investimento da parte del medesimo intermediario;
- c) persone fisiche che partecipino direttamente alla prestazione di servizi all'intermediario sulla base di un accordo di *esternalizzazione avente per oggetto la prestazione di servizi di investimento* e l'esercizio di attività di investimento da parte del medesimo intermediario.

## 1.3 SOGGETTI COLLEGATI

L'identificazione dei soggetti collegati deve essere condotta sulla base delle regole indicate nel **Regolamento di gestione delle operazioni con soggetti collegati**, nel quale si specificano, a fronte delle varie tipologie di soggetto collegato, i limiti prudenziali previsti per le attività di rischio.

## ALLEGATO 2: MAPPA DEI CONFLITTI DI INTERESSE

Si identificano i conflitti di interesse caratteristici dell'attività bancaria sulla base di:

- indicazioni della normativa comunitaria e nazionale;
- consolidate prassi di individuazione;
- approccio analitico nel presidio dei rischi operativi di tipo legale e reputazionale, funzionale in un'ottica di controllo continuo ad identificare anche altre fattispecie di conflitti potenziali oltre a quelli definiti nella *Mappa dei conflitti*.

La verifica e la manutenzione del processo di individuazione/monitoraggio dei potenziali conflitti che potrebbero insorgere nei confronti dei clienti è assegnata alla Funzione di Compliance, che esegue tale attività anche a seguito di informazioni ricevute dalle altre strutture della Cassa, con particolare riferimento a quelle finanziarie e commerciali, su :

- soggetti che hanno accordi di retrocessione commissionale con la Cassa;
- strumenti finanziari emessi direttamente dalla Cassa;
- strumenti finanziari e polizze assicurative collocati dalla Cassa;
- tipologie di gestioni patrimoniali offerte.

## Metodologia per la mappatura

### REQUISITI PER L'INDIVIDUAZIONE DEL CONFLITTO DI INTERESSE:

Per individuare un conflitto di interesse si considerano i seguenti requisiti:

- i. il *carattere potenziale* del conflitto, che deve pertanto essere definibile ex ante;
- ii. la possibile *subordinazione dell'interesse del cliente* all'interesse della Banca e/o di un altro cliente;
- iii. la determinazione di una *finalità, diversa e ulteriore rispetto a quella propria dell'operazione* posta in essere, perseguita dalla Banca al fine di trarne una propria utilità.

### DIMENSIONI DI ANALISI:

La Cassa ha individuato i possibili conflitti che sorgono nello svolgimento della propria attività attraverso l'analisi congiunta delle seguenti dimensioni:

- *servizio di investimento* prestato;
- *strumento finanziario* oggetto del servizio;
- *unità organizzativa* che eroga il servizio di investimento oggetto di analisi, secondo quanto previsto dal Regolamento Generale Aziendale;
- *modalità operative* di erogazione del servizio di investimento.

## Servizi di investimento

Con riferimento ai servizi ed alle attività di investimento prestate dalla Cassa, sono state individuate le seguenti situazioni in cui è possibile riscontrare un conflitto di interesse:

- servizio di collocamento di strumenti finanziari;
- servizio di negoziazione in conto proprio e servizio di esecuzione di ordini per conto dei clienti;
- servizio di ricezione e trasmissione ordini;
- servizio di gestione individuale di portafogli;
- consulenza in materia di investimenti.

## 1) SERVIZIO DI COLLOCAMENTO DI STRUMENTI FINANZIARI

### a) **Collocamento di obbligazioni e azioni (aumento di capitale) emesse dalla Cassa di Risparmio di Cento SpA**

Per il collocamento di obbligazioni della specie è stato redatto e approvato da Consob il Prospetto Informativo. Prima della sottoscrizione delle obbligazioni vengono consegnate al cliente le Condizioni Definitive. Su questi documenti è chiaramente indicato il conflitto di interesse fra Banca e cliente derivante dal fatto che la Banca è sia emittente che collocatore degli strumenti finanziari. Lo stesso iter è previsto in caso di collocamento di azioni derivanti da aumento del capitale sociale della Banca.

### b) **Collocamento di O.I.C.R.**

La struttura di vendita per i prodotti della specie può definirsi “aperta” prevedendo il collocamento di prodotti di diverse società di gestione sia nazionali che internazionali. La Banca non detiene partecipazioni rilevanti nelle società di cui colloca i prodotti intrattenendo con le stesse esclusivamente rapporti d'affari. Quale remunerazione dell'attività di collocamento, la Banca riceve dalle società di gestione come retrocessione una percentuale delle commissioni di gestione dei singoli prodotti. Prima del collocamento degli stessi verrà fornita al cliente apposita informativa in merito (es. KID/KIID e Scheda Titolo).

### c) **Collocamento di Prodotti Finanziari Assicurativi di cui ai rami III e V**

La Cassa non detiene partecipazioni rilevanti nelle società di cui colloca i prodotti intrattenendo con le stesse esclusivamente rapporti d'affari. Quale remunerazione dell'attività di collocamento, essa riceve dalla compagnia di assicurazione una percentuale di retrocessione delle commissioni applicate ai singoli prodotti. Prima del collocamento degli stessi verrà fornita al cliente apposita informativa in merito.

Per quanto riguarda le commissioni di ingresso e mantenimento Fondi e Sicav o le commissioni legate al collocamento di prodotti assicurativo/finanziari di cui ai rami III e V la Cassa applica il **Regolamento Generale della politica di gestione degli incentivi**.

Al fine di mitigare i conflitti di interesse che insorgono nell'ambito dell'erogazione del servizio di collocamento la Banca ha deciso di erogare il servizio stesso abbinato al servizio di consulenza in materia di investimenti.

## 2) SERVIZIO DI NEGOZIAZIONE IN CONTO PROPRIO E SERVIZIO DI ESECUZIONE DI ORDINI PER CONTO DEI CLIENTI.

La Cassa ha adottato, a tutela degli interessi del cliente, un processo di gestione degli ordini di negoziazione, formalizzato nel documento “Regolamento generale della strategia di esecuzione degli ordini su strumenti finanziari - *Execution Policy*”, messo a disposizione della clientela. La strategia di esecuzione consente di ottenere, in modo duraturo, le condizioni più favorevoli per il cliente nell'ambito dei servizi di

negoziazione in conto proprio e di esecuzione di ordini per conto dei clienti (Best Execution). Per le operazioni effettuate in conto proprio, la determinazione dei prezzi è eseguita sulla base di quanto formalizzato nella “Pricing Policy”.

Qualora richiesta è in grado di produrre la documentazione necessaria per provare l'avvenuta applicazione delle regole previste.

Nel caso in cui oggetto di negoziazione siano strumenti finanziari emessi dalla Cassa verrà data comunicazione al cliente del potenziale conflitto di interesse derivante dal ruolo di negoziatore ed emittente degli strumenti stessi.

Per l'offerta di obbligazioni emesse dalla Banca è stato redatto e approvato da Consob il Prospetto Informativo. Prima dell'offerta delle obbligazioni vengono consegnate al cliente le Condizioni Definitive. Su questi documenti è chiaramente indicato il conflitto di interesse fra Banca e cliente derivante dal fatto che la Banca è sia emittente che distributore degli strumenti finanziari.

### **3) SERVIZIO DI RICEZIONE E TRASMISSIONE DI ORDINI**

La Cassa non detiene partecipazioni rilevanti nelle società di intermediazione utilizzate come “broker” e non riceve dalle stesse incentivi. Essa ha adottato, a tutela degli interessi del cliente, un processo di gestione degli ordini, formalizzato nel documento “Regolamento generale della strategia di trasmissione degli ordini su strumenti finanziari - **Transmission Policy**”, messo a disposizione della clientela. La strategia di esecuzione consente di ottenere, in modo duraturo, le condizioni più favorevoli per il cliente nell'ambito del servizio di ricezione e trasmissione degli ordini (Best Execution). Qualora richiesta, è in grado di produrre la documentazione necessaria per provare l'avvenuta applicazione delle regole previste.

In relazione alla ricezione e trasmissione di ordini relativi alle azioni della Banca, si prevede la stampa e la consegna della scheda titolo.

### **4) SERVIZIO DI GESTIONE INDIVIDUALE DI PORTAFOGLI**

Il servizio di Gestione individuale di portafogli è svolto da una struttura all'uopo dedicata, costituita conformemente alla vigente normativa.

La separatezza sia logica che infrastrutturale è garantita, da un lato dalle procedure utilizzate e dall'altro dalla struttura fisica, organizzativa e funzionale della Cassa.

Il **Regolamento del Processo di investimento nelle gestioni individuali di portafoglio** disciplina le attività e le entità organizzative coinvolte nel processo; prevede inoltre autonomie gestionali al fine di agire nel miglior interesse del cliente.

La Cassa prevede inoltre che gli strumenti finanziari di propria emissione non potranno superare il 10% del patrimonio della singola gestione con un limite del 5% per singolo strumento, salvo che il cliente abbia espressamente disposto il superamento di tali limiti.

Detti strumenti finanziari saranno emessi nel rispetto delle disposizioni previste dai Regolamenti Generali (execution policy, transmission policy, pricing policy, ecc.) tempo per tempo vigenti.

L'impianto commissionale previsto per il servizio di gestione di portafogli è costituito da commissioni di custodia ed amministrazione, di gestione, di over performances, di negoziazione e su cambi operativi negoziati.

Tutte queste commissioni sono chiaramente indicate nei contratti di Gestione in forma di calcolo ed evidenziate nei rendiconti trimestrali in forma esplicita come ammontare per tipologia, a parte quelle valutarie.

Nella prestazione di tale servizio di investimento, la Cassa potrebbe avere un interesse in conflitto con il cliente derivante da una eccessiva compravendita di strumenti finanziari al fine di incrementare i ricavi da negoziazione.

Nel **Regolamento del Processo di investimento nelle gestioni individuali di portafoglio** è strutturato il processo decisionale per la definizione dell'asset allocation strategica e sono previste le diverse tipologie di controllo al fine di assicurare, con ragionevole certezza, che il rischio di nuocere gli interessi dei clienti sia evitato.

## **5) CONSULENZA IN MATERIA DI INVESTIMENTI.**

Per consulenza in materia di investimenti si intende la prestazione di raccomandazioni personalizzate a un cliente, dietro sua richiesta o per iniziativa del prestatore del servizio, riguardo ad una o più operazioni relative ad un determinato strumento finanziario. La raccomandazione è personalizzata quando è prestata come adatta per il cliente o è basata sulla considerazione delle caratteristiche del cliente.

Presso la Cassa la prestazione di tale servizio avviene con la separatezza fra le strutture di vendita, responsabili delle politiche commerciali e di business della Banca e la struttura interna destinata all'analisi e alla definizione dell'universo dei prodotti raccomandabili su iniziativa Banca.

Al fine di agire nel miglior interesse del cliente, saranno raccomandati solamente strumenti finanziari adatti al cliente medesimo, nel rispetto delle previsioni del **Regolamento generale del processo di controllo di adeguatezza ai fini Mifid**.

Qualora le raccomandazioni avessero per oggetto strumenti finanziari emessi dalla Cassa, il cliente sarà informato del conflitto così come previsto ai punti precedenti.