





**CASSA DI RISPARMIO
DI VOLTERRA**

Edizione 01/2017

(documento depositato in originale presso lo studio del Dott. Nicola Mancioffi, notaio in Navacchio di Cascina, in data 15/05/2017, repertorio n. 46431, raccolta n. 27493)

INFORMAZIONI ESSENZIALI RELATIVE ALLA BANCA

Cassa di Risparmio di Volterra SpA
Piazza dei Priori, 16 - 56048 Volterra (PI)
Indirizzo di posta elettronica per comunicazioni indirizzate alla Banca: info@cvolterra.it
Ufficio Reclami della Cassa di Risparmio di Volterra SpA: Piazza dei Priori, 16 - 56048 Volterra (PI)
Indirizzo di posta elettronica dell'ufficio Reclami: UfficioReclami@cvolterra.it
Numero Iscrizione Albo Banche: 06370.1
Numero Iscrizione Reg. imprese Pisa: 01225610508
Estremi della Competente Autorità di Controllo: Banca d'Italia - Via Nazionale, 91 - 00184 Roma

SEZIONE I NORME GENERALI CHE REGOLANO IL RAPPORTO BANCA - CLIENTE

DEFINIZIONI

I termini di seguito elencati ed utilizzati con la lettera iniziale maiuscola in questa Sezione, anche se al plurale, avranno il seguente significato:

- "**Banca**" o "**Cassa**" indica la Cassa di Risparmio di Volterra S.p.A..
- "**Cliente**" indica il soggetto intestatario del rapporto contrattuale con la Banca.
- "**Cliente al Dettaglio**" indica il cliente che non sia Cliente Professionale.
- "**Cliente Professionale**" indica il cliente che possiede l'esperienza, le conoscenze e la competenza necessarie per prendere consapevolmente le proprie decisioni in materia di investimenti e per valutare correttamente i rischi che assume, sulla base delle definizioni fornite dall'art. 6, commi 2-quinquies e 2-sexies del T.U.F..
- "**Codice del Consumo**" indica il Decreto Legislativo 6 dicembre 2005, n. 206 e successive modifiche ed integrazioni.
- "**Offerta Fuori Sede**", indica la promozione e il collocamento presso il pubblico a) di strumenti finanziari in luogo diverso dalla sede legale o dalle dipendenze dell'emittente, del proponente l'investimento o del soggetto incaricato della promozione o del collocamento; b) di servizi e attività di investimento in luogo diverso dalla sede legale o dalle dipendenze di chi presta, promuove o colloca il servizio o l'attività.
- "**OICR**" indica l'organismo istituito per la prestazione del servizio di gestione collettiva del risparmio, il cui patrimonio è raccolto tra una pluralità di investitori mediante l'emissione e l'offerta di quote o azioni, gestito in monte nell'interesse degli investitori e in autonomia dai medesimi nonché investito in strumenti finanziari, crediti, partecipazioni o altri beni mobili o immobili, in base a una politica di investimento predeterminata.
- "**Consulente finanziario abilitato all'offerta fuori sede**" indica la persona fisica che, in qualità di agente collegato ai sensi della direttiva 2004/39/CE, esercita professionalmente l'offerta fuori sede come dipendente, agente o mandatario. L'attività di Consulente finanziario abilitato all'offerta fuori sede è svolta esclusivamente nell'interesse di un solo soggetto.
- "**Regolamento Intermediari**" indica il Regolamento emanato dalla Consob con delibera n. 16190 del 29 ottobre 2007 recante norme di attuazione del Decreto Legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 in materia di intermediari.
- "**SICAV**" indica l'OICR aperto costituito in forma di società per azioni a capitale variabile avente per oggetto esclusivo l'investimento collettivo del patrimonio raccolto mediante l'offerta di proprie azioni.
- "**Supporto durevole**" indica qualsiasi strumento che permetta al cliente di conservare informazioni a lui personalmente dirette, in modo che possano essere agevolmente recuperate per un periodo di tempo adeguato, e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni.
- "**T.U.B.**" indica il Decreto Legislativo 1 settembre 1993, n. 385 e successive modifiche ed integrazioni, "Testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia".
- "**T.U.F.**" indica il Decreto Legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 e successive modifiche ed integrazioni, "Testo unico delle disposizioni in materia di intermediazione finanziaria".

PREMESSA

Le norme di cui alla presente SEZIONE hanno lo scopo di regolare in via generale i rapporti nascenti dalla prestazione dei servizi di investimento e dell'attività di intermediazione di prodotti finanziari assicurativi tra Cassa di Risparmio di Volterra e la clientela (di seguito, le "Norme Generali"). In caso di contrasto tra le norme di seguito riportate e le disposizioni che regolano i singoli contratti sottoscritti dal Cliente, prevalgono queste ultime.



**CASSA DI RISPARMIO
DI VOLTERRA**

ART. 1 DILIGENZA, CORRETTEZZA, TRASPARENZA

1. Le attività regolate dalle presenti Norme Generali sono svolte dalla Cassa nei limiti e alle condizioni contemplate dalla disciplina legislativa e regolamentare tempo per tempo vigente, avuto riguardo in particolare alle norme in tema di diligenza, correttezza, trasparenza per servire al meglio l'interesse dei clienti e per l'integrità del mercato; nella prestazione dei servizi di investimento la Cassa agisce, pertanto, in modo onesto, equo e professionale per servire al meglio gli interessi della clientela.

ART. 2 MODALITÀ DI CONCLUSIONE DEI CONTRATTI E RECESSO

1. I contratti regolati dalle presenti Norme Generali possono essere sottoscritti presso la sede e le filiali della Cassa, nonché Fuori Sede attraverso Consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede della Cassa.
2. L'esecuzione dell'incarico inizierà dalla sottoscrizione del contratto, momento a partire dal quale il Cliente potrà impartire ordini di acquisto o vendita di strumenti finanziari e sottoscrivere prodotti assicurativi, a condizione che egli abbia opportunamente provveduto a costituire la provvista o garanzia delle operazioni disposte.
3. I contratti regolati dalle presenti Norme Generali sono a tempo indeterminato e ciascuna delle parti può recedervi in qualsiasi momento mediante l'invio di lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, ovvero mediante consegna dell'apposito modulo debitamente compilato presso la dipendenza competente, con preavviso di 15 giorni.
4. Il recesso non comporta alcuna spesa o penalità a carico del Cliente, il quale è tenuto a rimborsare alla Cassa le spese derivanti dall'esecuzione delle relative operazioni e gli eventuali oneri (diritti di custodia, bolli etc.) maturati.
5. La Cassa avrà la facoltà di recedere da ciascun contratto, senza il preavviso di cui al precedente 3° comma, dandone immediata comunicazione scritta al Cliente, allorché: a) il Cliente sia divenuto insolvente; b) nei confronti del Cliente sia stata avviata una procedura cautelare, monitoria od esecutiva, oppure sia stata depositata istanza di fallimento o sia stata avviata un'altra procedura concorsuale; c) il Cliente abbia dato corso a cessione di beni ai creditori o posto in essere altre forme di sistemazione totale o parziale della propria posizione debitoria; d) il Cliente, ente o società, sia stato posto in liquidazione.
6. I tempi massimi per la chiusura dei rapporti disciplinati dalle presenti Norme Generali sono pari a 60 (sessanta) giorni.

ART. 3. MODIFICA DELLE CONDIZIONI NORMATIVE ED ECONOMICHE DEI CONTRATTI

1. La Cassa si riserva la facoltà di modificare in qualsiasi momento, anche in senso sfavorevole al Cliente, le norme e le condizioni che regolano i contratti per quanto concerne **la prestazione dei servizi di investimento di cui alle Sezioni II, III, IV, V e VII e la intermediazione di prodotti assicurativi di cui alla Sezione VIII**. Le comunicazioni relative saranno validamente effettuate dalla Cassa mediante comunicazione scritta, su supporto cartaceo o su altro supporto durevole, all'ultimo indirizzo comunicato dal Cliente con un preavviso di due mesi rispetto alla data di decorrenza comunicata. La modifica si intende approvata ove il Cliente non receda, senza spese, dal contratto entro la data prevista per la sua applicazione. In tal caso, in sede di liquidazione del rapporto, il Cliente ha diritto all'applicazione delle condizioni precedentemente praticate; qualora il Cliente rivesta la qualifica di consumatore ai sensi dell'art. 3 comma 1 lett. a) del Codice del Consumo, la modifica unilaterale deve essere sorretta da giustificato motivo.
2. La Cassa si riserva la facoltà di modificare unilateralmente, qualora sussista un giustificato motivo, le condizioni economiche e normative previste per il solo rapporto di **deposito per la custodia e l'amministrazione degli strumenti finanziari di cui alla Sezione VI**, anche in senso sfavorevole al Cliente, dandone a quest'ultimo comunicazione mediante comunicazione scritta, su supporto cartaceo o su altro supporto durevole, contenente la formula "Proposta di modifica unilaterale del contratto", con preavviso minimo di due mesi, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 118 del T.U.B. e successive modifiche e integrazioni. Le modifiche si intenderanno approvate qualora il Cliente non receda, senza spese, dal contratto entro la data prevista per l'applicazione delle modifiche stesse, saldando ogni suo debito nei confronti della Cassa, senza penalità. In tal caso, in sede di liquidazione del rapporto il cliente ha diritto all'applicazione delle condizioni precedentemente praticate.
3. Le modifiche ai contratti derivanti da variazioni di norme di legge o regolamentari di applicazione necessaria si intenderanno automaticamente recepite. La Cassa provvederà, nei tempi tecnici necessari, ad informare il Cliente delle modifiche apportate. Resta salvo il diritto di recesso del Cliente e della Cassa.

ART. 4. INVIO DI COMUNICAZIONI

1. Le comunicazioni dal Cliente alla Cassa inerenti i contratti regolati dalle presenti Norme Generali vanno fatte pervenire alla filiale presso la quale è aperto il deposito titoli/posizione contabile/diverso rapporto sul/la quale sono depositati/registratori/evidenziati/riconducibili gli strumenti finanziari ai quali le comunicazioni si riferiscono ovvero presso la filiale della Cassa ove sono stati sottoscritti i contratti.
2. L'invio di documentazione, di lettere, le eventuali notifiche e qualunque altra dichiarazione o comunicazione della Cassa sono effettuate al Cliente con pieno effetto nelle modalità indicate nel Modulo contrattuale, ossia, a scelta del Cliente, in forma cartacea ovvero elettronica, all'indirizzo o recapito fornito all'atto di apertura del rapporto, ovvero all'indirizzo fatto conoscere successivamente per iscritto. In caso di mancata scelta da parte del Cliente, le suddette comunicazioni saranno inviate in modalità cartacea.
3. Ove le comunicazioni siano inviate mediante l'impiego dello strumento informatico, i termini per l'esercizio del diritto di recesso o per la contestazione dell'estratto conto decorrono dalla ricezione della comunicazione. In ogni momento del rapporto il Cliente ha il diritto di cambiare la tecnica di comunicazione utilizzata, salvo che ciò sia incompatibile con la natura dell'operazione o del servizio.



**CASSA DI RISPARMIO
DI VOLTERRA**

ART. 5. RAPPRESENTANZA E COINTESTAZIONE

1. Il Cliente è tenuto a depositare la propria firma, qualora non già depositata all'atto di apertura del contratto di conto corrente su cui vengono regolate le operazioni, e quella delle persone autorizzate a rappresentarlo nei confronti della Cassa, precisando per iscritto i limiti eventuali delle facoltà loro accordate.
2. Le revoche e le modifiche della facoltà di rappresentanza, nonché le rinunce da parte dei soggetti autorizzati, non saranno opponibili alla Cassa finché questa non abbia ricevuto la relativa comunicazione a mezzo di lettera raccomandata e non sia trascorso un giorno lavorativo dalla data di ricezione della comunicazione stessa; ciò anche quando dette revoche, modifiche o rinunce siano state depositate o pubblicate ai sensi di legge o comunque rese di pubblico dominio.
3. Le altre cause di cessazione dei poteri di rappresentanza non sono opponibili alla Cassa, finché questa non ne abbia avuto notizia legalmente certa.
4. Salvi particolari casi di rappresentanza legale o giudiziale, la rappresentanza non può essere conferita ad amministratori, sindaci, dipendenti e collaboratori della Cassa.
5. Quando il rapporto è intestato a più persone, con facoltà per le medesime di compiere operazioni anche separatamente, ciascuna di esse singolarmente può impartire ordini con piena liberazione della Cassa anche nei confronti degli altri cointestatori. La stessa regola si applica alla richiesta di informazioni o documentazione avanzata da uno dei cointestatori. Se non è stato indicato un rappresentante comune, tutte le comunicazioni e le notifiche possono essere fatte - in mancanza di accordi speciali - dalla Cassa ad uno solo dei cointestatori, con pieno effetto anche nei confronti degli altri. Le persone eventualmente autorizzate a rappresentare i cointestatori dovranno essere nominate per iscritto da tutti i cointestatori stessi. La revoca dei poteri di rappresentanza potrà essere effettuata anche da uno solo dei cointestatori, mentre la modifica dei poteri medesimi dovrà essere effettuata da tutti i cointestatori.
6. Gli obblighi dei cointestatori sono assunti in via solidale e indivisibile. Quando, rispetto ad ordini specifici di acquisto o di vendita o di esercizio di diritti connessi a strumenti finanziari o di ritiro parziale degli strumenti finanziari o del denaro provenienti da uno dei cointestatori sia stata manifestata opposizione, con lettera raccomandata prima della loro esecuzione, da parte anche di uno solo degli altri cointestatori, la Cassa può eseguirli solo se sono approvati per iscritto da parte di tutti i cointestatori in tempo utile per la loro corretta esecuzione.
7. In caso di rapporti cointestati la facoltà di disporre separatamente può essere revocata solo su conformi disposizioni impartite per iscritto alla Cassa da tutti i cointestatori.
8. La Cassa deve pretendere il concorso di tutti i cointestatori quando da uno di essi o dal legale rappresentante dell'incapace le sia stata notificata opposizione anche solo con lettera raccomandata. L'opposizione non ha effetto nei confronti della Cassa finché questa non abbia ricevuto la comunicazione e non sia trascorso il tempo materialmente necessario per provvedere all'opposizione stessa.
9. Nel caso di morte o sopravvenuta incapacità di agire di uno dei cointestatori, ciascuno degli altri cointestatori conserva il diritto di disporre separatamente del rapporto. Analogamente lo conservano gli eredi del defunto - che saranno però tenuti ad esercitarlo tutti insieme - nonché il legale rappresentante dell'incapace. Resta salva l'applicazione delle norme di legge relative agli obblighi degli intermediari in caso di successione per causa di morte.
10. I contratti disciplinati dalle presenti Norme Generali, salvo diversa disposizione da parte dei Clienti, sono regolati a firme disgiunte.
11. La delega ad operare sui rapporti, conferita successivamente, non determina revoca implicita delle precedenti autorizzazioni.

ART. 6. DEPOSITO E CONTABILIZZAZIONE DI STRUMENTI FINANZIARI, QUOTE ED AZIONI DI OICR (FONDI COMUNI E SICAV) E POLIZZE ASSICURATIVE E REGOLAMENTO CONTABILE DELLE OPERAZIONI

1. Gli strumenti finanziari sono depositati/registratori/evidenziati nel, addebitati al, deposito titoli/posizione contabile/diverso rapporto, presso la Cassa, che il Cliente è tenuto a indicare in relazione a ciascuna disposizione impartita. Salva diversa indicazione da parte del Cliente, il deposito utilizzato a tal fine è quello i cui estremi sono riportati nel Modulo contrattuale.
2. Le quote o azioni di OICR sottoscritte dal Cliente nell'ambito del servizio di collocamento, o, ove previsto, acquistate nell'ambito del servizio di ricezione e trasmissione di ordini, sono depositate o registrate secondo le modalità previste dai relativi prospetti informativi o documenti d'offerta. In ogni caso, la Cassa si riserva la facoltà di depositare/registrar/evidenziare le suddette quote od azioni nell'ambito del deposito titoli/posizione contabile di volta in volta indicato dal Cliente.
3. Le polizze assicurative sottoscritte sono registrate secondo le modalità previste dai relativi documenti contrattuali. In ogni caso, la Cassa si riserva la facoltà di evidenziare le suddette polizze nell'ambito del deposito titoli/posizione contabile di volta in volta indicato dal Cliente.
4. Il regolamento contabile, in addebito o in accredito, delle operazioni contabilizzate in base alla disciplina dei commi precedenti, e delle connesse spese e commissioni nonché degli oneri, anche fiscali, è effettuato sul conto corrente al quale sono collegati il deposito titoli, il diverso rapporto o la posizione contabile sui quali sono depositati/registratori/evidenziati gli strumenti finanziari oggetto dell'operazione. Il Cliente può comunque impartire, volta per volta, diverse disposizioni specifiche per il regolamento di ogni singola operazione.
5. Nel caso il Cliente non abbia indicato in via generale il conto corrente sul quale regolare le operazioni, il regolamento delle medesime è effettuato in base alle disposizioni da concordare di volta in volta tra la Cassa ed il Cliente.
6. Con specifico riferimento al deposito per la custodia e l'amministrazione degli strumenti finanziari, si applicano anche le clausole previste dalla Sezione VI ("Deposito per la custodia e l'amministrazione degli strumenti finanziari").



**CASSA DI RISPARMIO
DI VOLTERRA**

ART 7. ESONERO DA RESPONSABILITÀ

1. La Cassa non è responsabile della mancata esecuzione degli ordini dovuta a impossibilità di operare derivante da cause ad essa non imputabili e, in ogni caso, a ritardi dovuti a malfunzionamenti del mercato, mancata o irregolare trasmissione delle informazioni o a cause al di fuori del suo controllo, inclusi, senza limitazioni, ritardi o cadute di linea del sistema o altri inconvenienti dovuti a interruzioni, sospensioni, guasti, malfunzionamento o mancato funzionamento degli impianti telefonici o elettronici, controversie sindacali, forza maggiore, scioperi. In tali casi, la Cassa informerà prontamente, anche con conversazione telefonica, il Cliente dell'impossibilità di eseguire gli ordini e, salvo che il Cliente non provveda all'immediata revoca, procederà alla loro esecuzione entro il giorno di ripresa dell'operatività.

ART 8. LEGGE REGOLATRICE E FORO COMPETENTE

1. I contratti regolati dalle presenti Norme Generali sono disciplinati dalla legge italiana.
2. Qualora il Cliente rivesta la qualità di consumatore ai sensi dell'art. 3 comma 1 lett. a) del Codice del Consumo, è competente il foro di residenza o domicilio eletto del Cliente.
3. Allorquando il Cliente non rivesta la qualità di consumatore, per qualunque controversia che potesse insorgere tra il Cliente e la Cassa in dipendenza del presente contratto, il foro competente per le azioni promosse dal Cliente è esclusivamente quello di Pisa. La Cassa, invece, ha facoltà di agire nei confronti del Cliente in uno dei fori competenti ai sensi degli articoli 18, 19 e 20 c.p.c..

SEZIONE II NORME GENERALI CHE REGOLANO LA PRESTAZIONE DEI SERVIZI DI INVESTIMENTO

DEFINIZIONI

I termini di seguito elencati ed utilizzati con la lettera iniziale maiuscola in questa Sezione, anche se al plurale, avranno il seguente significato:

- "**Banca**" o "**Cassa**" indica la Cassa di Risparmio di Volterra S.p.A..
- "**Cliente**" indica il soggetto intestatario del rapporto contrattuale con la Banca.
- "**Cliente al Dettaglio**" indica il cliente che non sia Cliente Professionale.
- "**Cliente Professionale**" indica il cliente che possiede l'esperienza, le conoscenze e la competenza necessarie per prendere consapevolmente le proprie decisioni in materia di investimenti e per valutare correttamente i rischi che assume, sulla base delle definizioni fornite dall'art. 6, commi 2-quinquies e 2-sexies del T.U.F..
- "**Codice del Consumo**" indica il Decreto Legislativo 6 dicembre 2005, n. 206 e successive modifiche ed integrazioni.
- "**Offerta Fuori Sede**", indica la promozione e il collocamento presso il pubblico a) di strumenti finanziari in luogo diverso dalla sede legale o dalle dipendenze dell'emittente, del proponente l'investimento o del soggetto incaricato della promozione o del collocamento; b) di servizi e attività di investimento in luogo diverso dalla sede legale o dalle dipendenze di chi presta, promuove o colloca il servizio o l'attività.
- "**OICR**" indica l'organismo istituito per la prestazione del servizio di gestione collettiva del risparmio, il cui patrimonio è raccolto tra una pluralità di investitori mediante l'emissione e l'offerta di quote o azioni, gestito in monte nell'interesse degli investitori e in autonomia dai medesimi nonché investito in strumenti finanziari, crediti, partecipazioni o altri beni mobili o immobili, in base a una politica di investimento predeterminata.
- "**Consulente finanziario abilitato all'offerta fuori sede**" indica la persona fisica che, in qualità di agente collegato ai sensi della direttiva 2004/39/CE, esercita professionalmente l'offerta fuori sede come dipendente, agente o mandatario. L'attività di Consulente finanziario abilitato all'offerta fuori sede è svolta esclusivamente nell'interesse di un solo soggetto.
- "**Regolamento Intermediari**" indica il Regolamento emanato dalla Consob con delibera n. 16190 del 29 ottobre 2007 recante norme di attuazione del Decreto Legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 in materia di intermediari.
- "**SICAV**" indica l'OICR aperto costituito in forma di società per azioni a capitale variabile avente per oggetto esclusivo l'investimento collettivo del patrimonio raccolto mediante l'offerta di proprie azioni.
- "**Supporto durevole**" indica qualsiasi strumento che permetta al cliente di conservare informazioni a lui personalmente dirette, in modo che possano essere agevolmente recuperate per un periodo di tempo adeguato, e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni.
- "**T.U.B.**" indica il Decreto Legislativo 1 settembre 1993, n. 385 e successive modifiche ed integrazioni, "Testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia".
- "**T.U.F.**" indica il Decreto Legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 e successive modifiche ed integrazioni, "Testo unico delle disposizioni in materia di intermediazione finanziaria".

PREMESSA

Le norme di cui alla presente SEZIONE hanno lo scopo di regolare in via generale la prestazione dei servizi ed attività di investimento (quali la "esecuzione per conto dei clienti", la "negoiazione in conto proprio", la "ricezione e trasmissione di ordini", "il



**CASSA DI RISPARMIO
DI VOLTERRA**

collocamento di strumenti finanziari”, la “consulenza in materia di investimenti”, il “deposito per la custodia e l’amministrazione degli strumenti finanziari” cumulativamente intesi) tra Cassa di Risparmio di Volterra e la clientela. In caso di contrasto tra le norme di seguito riportate e le disposizioni che regolano i singoli contratti sottoscritti dal Cliente, prevalgono queste ultime.

ART. 1. AUTORIZZAZIONE ALLA BANCA AD AGIRE ANCHE IN NOME PROPRIO

1. Nella prestazione dei servizi di investimento la Cassa è autorizzata ad agire anche in nome proprio e per conto del Cliente.

ART. 2. EFFETTI DELLO SCIoglIMENTO DEI CONTRATTI

1. In ogni caso di scioglimento dei contratti riguardanti la prestazione di servizi di investimento, la Cassa mette a disposizione del Cliente le somme di danaro e gli strumenti finanziari del Cliente medesimo nei tempi tecnici necessari, tenuto conto anche della necessità di ricevere gli strumenti finanziari stessi dai subdepositari.

ART. 3. OFFERTA FUORI SEDE E CONCLUSIONE DEI CONTRATTI A DISTANZA

1. **In caso di Offerta Fuori Sede, l’efficacia dei contratti di collocamento di strumenti finanziari, di gestione di portafogli e di negoziazione per conto proprio nei confronti del Cliente al Dettaglio è sospesa per la durata di sette giorni decorrenti dalla data di sottoscrizione da parte del Cliente. Entro detto termine, il Cliente potrà comunicare al recapito indicato dalla Cassa il proprio recesso senza spese né corrispettivo.**
2. Resta fermo che, a termini di legge, l’omessa indicazione della facoltà di recesso nei moduli o formulari, consegnati dal Consulente finanziario abilitato all’offerta fuori sede per la sottoscrizione dei contratti indicati nel comma precedente, comporta la nullità dei medesimi.
3. Qualora il contratto riguardante la prestazione di servizi di investimento sia concluso mediante tecniche di comunicazione a distanza, il Cliente che rivesta la qualifica di consumatore ai sensi dell’art. 3, 1° comma, lett. a) del Codice del Consumo dispone di un termine di 14 (quattordici) giorni per recedere dal contratto stesso, senza penali e senza dover indicare il motivo, ai sensi dell’art. 67-duodecies del medesimo Codice del Consumo.

ART. 4. SEPARAZIONE PATRIMONIALE

1. Gli strumenti finanziari del Cliente, a qualunque titolo detenuti dalla Cassa per la prestazione dei servizi d’investimento e dei servizi ad essi accessori, costituiscono un patrimonio distinto a tutti gli effetti da quello della Cassa e degli altri clienti, come previsto dall’ art. 22 del T.U.F.. Su tale patrimonio non sono ammesse azioni dei creditori della Cassa, né quelle dei creditori dell’eventuale depositario o subdepositario o nell’interesse degli stessi.
2. Le azioni dei creditori del Cliente sono ammesse nei limiti del patrimonio di questi ultimi.

ART. 5. COMPENSI E SPESE

1. Il compenso per la prestazione dei servizi di investimento svolta dalla Cassa, i criteri di calcolo per l’applicazione, nonché i tempi, le modalità di pagamento e le informazioni concernenti gli incentivi percepiti dalla Cassa sono specificati nell’Allegato E di cui alla Sezione IX e riportati nei Documenti di Sintesi inseriti come frontespizio di ogni modulo contrattuale.
2. Le spese sostenute dalla Cassa per lo svolgimento dei servizi di investimento saranno addebitate al Cliente, con riferimento a tutti gli oneri diretti o indiretti, anche di natura fiscale, come ad esempio le spese postali, le spese di bollo e le altre spese elencate ai sensi di quanto specificato al precedente comma.

ART. 6. INADEMPIMENTO DEL CLIENTE

1. Se il Cliente non adempie puntualmente ed interamente alle obbligazioni di carattere economico derivanti dall’attività posta in essere sulla base del contratto riguardante la prestazione di servizi di investimento, la Cassa lo diffida a mezzo lettera raccomandata a pagare entro il termine di 15 giorni dalla ricezione della lettera.
2. Se il Cliente non adempie entro il suddetto termine, la Cassa può valersi dei diritti ad essa spettanti ai sensi degli articoli 2761, commi 3 e 4, e 2756, commi 2 e 3, Codice Civile, realizzando direttamente o a mezzo di altro intermediario abilitato un quantitativo degli strumenti finanziari detenuti dal Cliente presso la Cassa congruamente correlato al credito vantato dalla Cassa stessa. Prima di realizzare gli strumenti finanziari, la Cassa avverte il Cliente con lettera raccomandata del suo proposito, accordandogli un ulteriore termine di 10 giorni.
3. La Cassa si soddisfa sul ricavo netto della vendita e tiene il residuo a disposizione del Cliente.
4. Se la Cassa ha realizzato solo parte degli strumenti finanziari, trattiene gli altri alle condizioni indicate nella seguente Sezione VI che disciplina il “Deposito per la custodia e l’amministrazione degli strumenti finanziari” o altro rapporto, ovvero nella posizione contabile in cui gli strumenti finanziari sono contabilizzati/evidenziati.

ART. 7. DOCUMENTAZIONE DELLE OPERAZIONI ESEGUITE

1. La Cassa invia al Cliente la rendicontazione dell’attività svolta con l’indicazione dei costi delle operazioni e dei servizi prestati.
2. La Cassa trasmette prontamente al Cliente le informazioni essenziali riguardanti l’esecuzione dell’ordine.
3. Le informazioni di cui al comma precedente sono trasmesse al Cliente al Dettaglio al più tardi il primo giorno lavorativo successivo all’esecuzione o, nel caso in cui la Cassa debba ricevere conferma dell’avvenuta esecuzione da parte di un terzo soggetto, entro il primo giorno lavorativo successivo alla ricezione della conferma dal terzo medesimo. In tale ipotesi, ove la conferma dell’avvenuta esecuzione debba essere necessariamente inviata da un terzo soggetto, la Cassa è esonerata



**CASSA DI RISPARMIO
DI VOLTERRA**

- dall'obbligo di trasmettere la propria nota di eseguito.
4. Con riferimento ad ordini relativi a quote o azioni di OICR da eseguirsi periodicamente, ove non provveda direttamente la società di gestione o la SICAV, la Cassa fornisce, ogni sei mesi, l'informativa prevista dall'art. 53, comma 5 del Regolamento Intermediari.
 5. A richiesta del Cliente la Cassa fornisce informazioni circa lo stato del suo ordine anche telefonicamente.
 6. La Cassa comunica al Cliente le eventuali perdite che superino la soglia con esso predeterminata all'art. 6 della successiva Sezione III (Operazioni con passività potenziali e comunicazioni delle perdite), relativamente a posizioni aperte scoperte su operazioni con passività potenziali, non più tardi della fine del giorno lavorativo nel quale la soglia è superata o, qualora tale soglia venga superata in un giorno non lavorativo, non più tardi della fine del giorno lavorativo successivo.
 7. La Cassa comunica al Cliente su supporto duraturo, almeno una volta all'anno, un rendiconto degli strumenti finanziari o delle disponibilità liquide per esso detenute.
 8. L'invio di dette comunicazioni e di qualunque altra dichiarazione o comunicazione della Cassa sarà fatta al Cliente ai sensi di quanto previsto nell'articolo 4 della Sezione I (Invio di comunicazioni). Nel caso di pluralità di sottoscrittori, tutta la corrispondenza viene inviata dalla Cassa ad uno solo di essi all'indirizzo da questi indicato ed è operante a tutti gli effetti anche nei confronti degli altri sottoscrittori.
 9. La documentazione si intende tacitamente approvata dal Cliente in mancanza di reclamo scritto motivato, che deve essere trasmesso alla Cassa entro 60 giorni dalla data di ricezione della comunicazione stessa.

ART. 8. CONFLITTI DI INTERESSE

1. La Cassa ha elaborato una politica in materia di conflitti di interessi, la cui descrizione sintetica è fornita al Cliente mediante consegna dell'Allegato C di cui alla Sezione IX ai sensi dell'art. 29 del Regolamento Intermediari che il Cliente dichiara di aver ricevuto e compreso.
2. La Cassa adotta ogni misura ragionevole per identificare i conflitti di interesse che potrebbero insorgere con il Cliente o tra clienti, al momento della prestazione di qualunque servizio e attività di investimento o servizio accessorio o di una combinazione di tali servizi. La Cassa gestisce i conflitti di interesse anche adottando idonee misure organizzative e assicurando che l'affidamento di una pluralità di funzioni ai soggetti rilevanti impegnati in attività che implicano un conflitto di interesse non impedisca loro di agire in modo indipendente, così da evitare che tali conflitti incidano negativamente sugli interessi dei clienti.
3. Quando le misure adottate di cui sopra non sono sufficienti per assicurare, con ragionevole certezza, che il rischio di nuocere agli interessi dei clienti sia evitato, la Cassa informa chiaramente i clienti medesimi, prima di agire per loro conto, della natura e delle fonti dei conflitti affinché essi possano assumere una decisione informata sui servizi prestati, tenuto conto del contesto in cui le situazioni di conflitto si manifestano.
4. Le suddette informazioni sono fornite su supporto duraturo e presentano un grado di dettaglio sufficiente, considerata la natura del Cliente.
5. Qualora il Cliente ne faccia richiesta, la Cassa trasmette ulteriori informazioni sulla politica di gestione dei conflitti di interesse.
6. Eventuali modifiche rilevanti in merito alla politica di gestione dei conflitti, adottata dalla Cassa e precedentemente comunicata secondo le modalità di cui al comma 4, sono trasmesse al Cliente.
7. Ai fini dell'identificazione dei conflitti di interesse, la Cassa considera se a seguito della prestazione di servizi, essa, un soggetto rilevante o un soggetto avente con essa un legame di controllo, diretto o indiretto: a) possano realizzare un guadagno finanziario o evitare una perdita finanziaria, a danno del Cliente; b) siano portatori di un interesse nel risultato del servizio prestato al Cliente, distinto da quello del Cliente medesimo; c) abbiano un incentivo a privilegiare gli interessi di clienti diversi da quello a cui il servizio è prestato; d) svolgano la medesima attività del Cliente; e) ricevano o possano ricevere da una persona diversa dal Cliente, in relazione con il servizio a questi prestato, un incentivo, sotto forma di denaro, beni o servizi, diverso dalle commissioni o dalle competenze normalmente percepite per tale servizio.
8. La Cassa formula per iscritto e rispetta un'efficace politica di gestione dei conflitti di interesse adeguata alle proprie dimensioni e alla propria organizzazione nonché alla natura, alle dimensioni e alla complessità della propria attività. Tale politica tiene altresì conto delle circostanze, di cui gli intermediari sono o dovrebbero essere a conoscenza, connesse con la struttura e le attività dei soggetti appartenenti al proprio gruppo.
9. La politica di gestione dei conflitti di interesse di cui al comma 1 deve: a) consentire di individuare, in relazione ai servizi e alle attività di investimento e ai servizi accessori prestati, le circostanze che generano o potrebbero generare un conflitto di interesse che possa danneggiare in modo significativo gli interessi di uno o più clienti; b) definire le procedure da seguire e le misure da adottare per gestire tali conflitti.
10. La Cassa adotta misure e procedure volte a: a) impedire o controllare lo scambio di informazioni tra i soggetti rilevanti coinvolti in attività che comportano un rischio di conflitto di interesse, quando lo scambio di tali informazioni possa ledere gli interessi di uno o più clienti; b) garantire la vigilanza separata dei soggetti rilevanti le cui principali funzioni coinvolgono interessi potenzialmente in conflitto con quelli del Cliente per conto del quale un servizio è prestato; c) eliminare ogni connessione diretta tra le retribuzioni dei soggetti rilevanti che esercitano in modo prevalente attività idonee a generare tra loro situazioni di potenziale conflitto di interesse; d) impedire o limitare l'esercizio di un'influenza indebita sullo svolgimento, da parte di un soggetto rilevante, di servizi o attività di investimento o servizi accessori; e) impedire o controllare la partecipazione simultanea o conseguente di un soggetto rilevante a distinti servizi o attività di investimento o servizi accessori, quando tale



**CASSA DI RISPARMIO
DI VOLTERRA**

partecipazione possa nuocere alla gestione corretta dei conflitti di interesse.

11. Nel caso in cui le misure e procedure di cui sopra non assicurino l'indipendenza richiesta, gli intermediari adottano le misure e procedure alternative o aggiuntive necessarie e appropriate. La Cassa istituisce e aggiorna in modo regolare un registro nel quale riporta, annotando i tipi di servizi di investimento o accessori o di attività di investimento interessati, le situazioni nelle 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.

ART. 9. STRUMENTI FINANZIARI NON NEGOZIATI IN MERCATI REGOLAMENTATI O IN SISTEMI MULTILATERALI DI NEGOZIAZIONE

1. Con riguardo agli ordini relativi a strumenti finanziari non ammessi alle negoziazioni in mercati regolamentati o in sistemi multilaterali di negoziazione, diversi dai titoli dello Stato o garantiti dallo Stato o dalle quote/azioni di OICR, il Cliente prende atto che tali investimenti possono comportare (i) il rischio di non essere facilmente liquidabili; (ii) la carenza di informazioni appropriate che rendano possibile accertarne agevolmente il valore corrente.

ART. 10. RECLAMI

1. Per eventuali contestazioni inerenti servizi o attività regolati nell'ambito del presente Fascicolo, il Cliente può presentare reclamo, inviando comunicazione scritta all'Ufficio Reclami della Cassa all'indirizzo Cassa di Risparmio di Volterra Spa - Ufficio Reclami - Piazza dei Priori, 16/18 Volterra (PI) 56048 o per via telematica tramite il sito web della Cassa www.crvolterra.it, sezione "Reclami". L'Ufficio Reclami riscontrerà il reclamo così ricevuto, inviando comunicazione scritta al Cliente, entro 30 giorni dalla data di ricezione, qualora il reclamo attenga il rapporto di deposito per la custodia e l'amministrazione degli strumenti finanziari, ovvero entro 60 giorni dalla data di ricezione nel caso in cui il reclamo riguardi la prestazione dei servizi e delle attività di investimento.
2. Se il reclamo è ritenuto fondato, la Cassa comunica al Cliente le iniziative che si impegna ad assumere ed i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate.

ART. 11. RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DI CONTROVERSIE E MEDIAZIONE

1. In mancanza di risposta scritta da parte dell'Ufficio Reclami entro i termini stabiliti ai sensi del precedente articolo, ovvero nel caso in cui la risposta ottenuta sia ritenuta insoddisfacente, il Cliente prima di ricorrere al giudice potrà rivolgersi:
 - a) per il rapporto di deposito per la custodia e l'amministrazione degli strumenti finanziari, all'Arbitro Bancario Finanziario - ABF - di cui all'art. 128-bis del T.U.B. secondo le modalità previste dalla relativa disciplina attuativa emanata dalla Banca d'Italia e richiamate sul sito www.arbitrobancariofinanziario.it, ovvero chiedendo informazioni presso le sedi della Banca d'Italia aperte al pubblico o direttamente alla Cassa che mette a disposizione dei clienti - presso i propri locali e sul proprio sito internet - le guide relative all'accesso all'ABF;
 - b) per la prestazione dei servizi e delle attività di investimento, qualora il Cliente sia classificato quale Cliente al Dettaglio, all'Arbitro per le Controversie Finanziarie - ACF - di cui all'art. 32-ter del T.U.F. secondo le modalità previste dalla relativa disciplina attuativa emanata dalla Consob e richiamate sul sito www.acf.consob.it, ovvero chiedendo informazioni direttamente alla Banca che mette a disposizione dei clienti - presso i propri locali e sul proprio sito internet - la guida relativa all'accesso all'ACF. Il diritto di ricorrere all'ACF non può formare oggetto di rinuncia da parte del Cliente ed è sempre esercitabile anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale eventualmente contenute nei contratti.
2. Per risolvere in via stragiudiziale eventuali controversie con la Cassa, anche in assenza di preventivo reclamo, in alternativa alle ipotesi o per le questioni che esulano la competenza degli Organismi di cui al precedente comma 1, il Cliente può attivare - singolarmente o in forma congiunta con la Cassa - una procedura di mediazione finalizzata alla conciliazione. La domanda di mediazione è presentata mediante deposito di un'istanza presso un Organismo determinato ai sensi del Decreto Legislativo n. 28/2010 e successive modifiche e integrazioni.
3. In ogni caso, l'istanza di soluzione stragiudiziale delle controversie ai sensi di una delle procedure descritte ai precedenti commi 1 e 2 costituisce condizione di procedibilità della eventuale domanda giudiziale.

SEZIONE III NORME CHE REGOLANO LA PRESTAZIONE DEI SERVIZI DI NEGOZIAZIONE PER CONTO PROPRIO, ESECUZIONE DI ORDINI PER CONTO DEI CLIENTI, RICEZIONE E TRASMISSIONE ORDINI E SERVIZI ACCESSORI

DEFINIZIONI

I termini di seguito elencati ed utilizzati con la lettera iniziale maiuscola in questa Sezione, anche se al plurale, avranno il seguente significato:

- "Banca" o "Cassa" indica la Cassa di Risparmio di Volterra S.p.A..
- "Cliente" indica il soggetto intestatario del rapporto contrattuale con la Banca.
- "Cliente al Dettaglio" indica il cliente che non sia Cliente Professionale.



**CASSA DI RISPARMIO
DI VOLTERRA**

- **"Cliente Professionale"** indica il cliente che possiede l'esperienza, le conoscenze e la competenza necessarie per prendere consapevolmente le proprie decisioni in materia di investimenti e per valutare correttamente i rischi che assume, sulla base delle definizioni fornite dall'art. 6, commi 2-quinquies e 2-sexies del T.U.F..
- **"Concessione di finanziamenti"** si intende il consentire agli investitori l'effettuazione di una operazione relativa a strumenti finanziari, nella quale interviene il soggetto che concede il finanziamento.
- **"Esecuzione di ordini per conto dei Clienti"** indica l'attività consistente nell'esecuzione da parte della Cassa, senza interposizione della proprietà stessa e quindi mediante ricorso a soggetti terzi e/o a sedi di esecuzione (quali ad esempio mercati regolamentati, sistemi multilaterali di negoziazione, altri intermediari che agiscono in qualità di internalizzatori sistematici, piattaforme di trading elettroniche che consentono l'incontro di diversi intermediari aderenti quali bloomberg, reuters, etc.), degli ordini di acquisto e di vendita del Cliente.
- **"Negoziazione per conto proprio"** indica l'attività di acquisto e vendita di strumenti finanziari da parte della Cassa, in contropartita diretta e in esecuzione di ordini del Cliente.
- **"Prodotti Complessi Black List"** prodotti di complessità molto elevata normalmente non adatti ai Clienti al Dettaglio che rientrano in una delle seguenti categorie o in categorie di analoga complessità individuate di volta in volta dalla Cassa: (i) prodotti finanziari derivanti da operazioni di cartolarizzazione dei crediti o di altre attività (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 (Contingent Convertible Notes); (iii) prodotti finanziari esposti ad un rischio di credito di soggetti terzi (credit linked); (iv) strumenti finanziari derivati di cui all'art. 1, comma 2, lett. 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.
- **"Prodotti Complessi Grey List"** prodotti di complessità meno elevata per i quali, in caso di distribuzione ai Clienti al Dettaglio, è necessaria un'adeguata informativa, che rientrano in una delle seguenti categorie o in categorie di analoga complessità individuate di volta in volta dalla Cassa: (i) strumenti finanziari derivati di cui all'art. 1, comma 2, lett. da d) a j) del TUF diversi da quelli di cui al punto (iv) della Black List; (ii) prodotti finanziari con pay off legati ad indici che non rispettano gli Orientamenti Esma del 18 dicembre 2012 relativi agli ETF; (iii) obbligazioni perpetue; (iv) OICR cd. alternative; (v) prodotti finanziari strutturati, negoziati in trading venues, il cui pay off non rende certa l'integrale restituzione a scadenza del capitale investito dal cliente; (vi) prodotti finanziari con leva maggiore di 1, (vii) UCITS di cui all'art. 36 del Regolamento UE n. 583/2010 nonché polizze di ramo III o V con analoghe caratteristiche.
- **"Ricezione e trasmissione di ordini"** indica l'attività della Cassa consistente nella ricezione degli ordini di acquisto, di vendita e di sottoscrizione del Cliente e nella loro trasmissione ad altri intermediari autorizzati alla esecuzione degli stessi o, nel caso di sottoscrizione, ad altri intermediari incaricati del collocamento, nonché l'attività consistente nel mettere in contatto due o più investitori, al fine di rendere possibile la conclusione di un'operazione fra loro (mediazione).
- **"Servizi"** indica i servizi di investimento di Esecuzione di ordini per conto dei Clienti, Negoziazione per conto proprio e Ricezione e trasmissione di ordini complessivamente considerati.
- **"Strumenti Finanziari"** indica gli strumenti finanziari definiti all'art. 1, comma 2 del T.U.F..
- **"T.U.F."** indica il Decreto Legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 e successive modifiche ed integrazioni, "Testo unico delle disposizioni in materia di intermediazione finanziaria".

ART. 1. OGGETTO DEI SERVIZI

1. La presente Sezione disciplina i servizi di investimento di Negoziazione per conto proprio, Esecuzione di ordini per conto dei Clienti e Ricezione e trasmissione di ordini così come definiti.
2. Oggetto dei Servizi sono gli Strumenti Finanziari.
3. La Cassa non presta i servizi di investimento disciplinati dalla presente Sezione nei confronti dei Clienti al Dettaglio, qualora abbiano ad oggetto Prodotti Complessi Black List.
4. Nella prestazione dei servizi di investimento disciplinati dalla presente Sezione aventi ad oggetto Prodotti Complessi Grey List nei confronti dei Clienti al Dettaglio, fermo quanto previsto dagli articoli 4 e 5 che seguono, la Cassa fornisce, con le modalità previste dall'art. 4 della Sezione I, adeguata informativa circa le caratteristiche e/o i rischi rilevanti lo specifico Prodotto Complesso Grey List interessato, modulata rispetto al servizio prestato.

ART. 2. STRATEGIA DI TRASMISSIONE E DI ESECUZIONE DEGLI ORDINI

1. La Cassa adotta tutte le misure ragionevoli per ottenere il migliore risultato possibile per i Clienti tenuto conto del prezzo, dei costi, della rapidità, della probabilità di esecuzione e di regolamento, delle dimensioni, della natura dell'ordine e di qualunque altra considerazione pertinente ai fini della sua esecuzione. La Cassa adotta una strategia di trasmissione ed esecuzione finalizzata ad individuare per ciascuna categoria di strumento gli intermediari (ed indirettamente le sedi) piuttosto che, nel caso di esecuzione, direttamente le sedi che permettono di ottenere in modo duraturo il miglior risultato possibile per il Cliente, come descritto nell'Allegato D allegato al Modulo contrattuale, che il Cliente dichiara di aver ricevuto preventivamente alla sottoscrizione del contratto e di avere integralmente compreso.

ART. 3. MODALITÀ DI PRESTAZIONE DEI SERVIZI

1. Il Cliente può impartire i propri ordini: per iscritto, a mezzo specifico modulo, da sottoscrivere in filiale ovvero inviare via fax, previa sottoscrizione di apposita manleva; il Cliente può inoltre impartire i propri ordini tramite raccomandata con ricevuta di ritorno, ovvero, previa attivazione del servizio "banca virtuale dispositiva", in via telematica, attraverso accesso al sito internet



**CASSA DI RISPARMIO
DI VOLTERRA**

- della Cassa.
2. In ogni caso, qualora il Cliente impartisca istruzioni specifiche, la Cassa è tenuta ad attenersi alle stesse, limitatamente agli elementi oggetto delle indicazioni ricevute.
 3. La Cassa può trattare l'ordine di un Cliente o un'operazione per conto proprio in aggregazione con l'ordine di un altro cliente solo se: a) deve essere minimizzato il rischio che l'aggregazione degli ordini e delle operazioni vada a discapito di uno qualsiasi dei Clienti cui gli ordini vengono aggregati; b) informa il Cliente che l'aggregazione potrebbe andare a suo discapito; c) sia stabilita una strategia di assegnazione degli ordini.
 4. Nella gestione degli ordini dei clienti la Cassa assicura che gli ordini eseguiti per conto del Cliente siano prontamente ed accuratamente registrati ed assegnati e tratta gli ordini equivalenti in successione e con prontezza a meno che le caratteristiche dell'ordine o le condizioni di mercato prevalenti lo rendano impossibile o gli interessi dei clienti richiedano di procedere diversamente. La Cassa informa il Cliente delle eventuali difficoltà che potrebbero influire sulla corretta esecuzione degli ordini non appena ne venga a conoscenza, anche telefonicamente.
 5. La Cassa, nell'esecuzione degli ordini, si attiene alle istruzioni impartite dal Cliente, senza alcuna discrezionalità nella scelta dell'oggetto e della tipologia degli investimenti.
 6. Il Cliente prende atto che eventuali sue istruzioni specifiche possono pregiudicare le misure previste nella strategia di trasmissione e di esecuzione, limitatamente agli elementi oggetto di tali istruzioni.
 7. La Cassa comunicherà al Cliente le modifiche rilevanti apportate alla "Strategia di trasmissione e di esecuzione degli ordini sui mercati finanziari - Pricing strumenti finanziari di propria emissione - Sedi di esecuzione e intermediari", di cui all'Allegato D allegato al Modulo contrattuale, alla prima rendicontazione utile. Inoltre, la Cassa provvede a mettere a disposizione in tutte le filiali e a pubblicare sul sito www.crvolterra.it, sezione MiFID, la versione più aggiornata della "Strategia di trasmissione e di esecuzione degli ordini sui mercati finanziari - Pricing strumenti finanziari di propria emissione - Sedi di esecuzione e intermediari".

ART. 4. APPROPRIATEZZA

1. La Cassa, nell'ambito della prestazione dei servizi di investimento diversi dalla consulenza e dalla gestione di portafogli, verifica che il Cliente abbia il livello di esperienza e conoscenza necessario per comprendere i rischi che lo Strumento Finanziario o il servizio di investimento offerto o richiesto comporta. Qualora la Cassa valuti che lo Strumento Finanziario od il servizio non sia appropriato per il Cliente, avverte il Cliente di tale situazione. Il Cliente, qualora voglia proseguire, dovrà esprimere il proprio consenso, dichiarando di aver compreso le conseguenze dell'inappropriatezza, per iscritto o in via telematica, alle condizioni previste dall'articolo che precede.
2. Qualora, inoltre, il Cliente si rifiuti di fornire in tutto o in parte le informazioni sul proprio profilo (conoscenza ed esperienza nel settore d'investimento rilevante per il tipo di strumento o di servizio proposto o chiesto), la Cassa avverte il Cliente che tale decisione impedirà alla Cassa di determinare se il servizio o lo Strumento Finanziario sia per il Cliente appropriato ed il Cliente, qualora voglia proseguire, dovrà esprimere il proprio consenso, dichiarando di aver compreso le conseguenze dell'inappropriatezza, per iscritto o in via telematica, alle condizioni previste dall'articolo che precede.
3. Nel caso di cointestazione, la valutazione di appropriatezza è effettuata in base ai dati riferibili al cointestatario avente il profilo di rischio più basso.
4. La prestazione dei servizi di investimento in via telematica, tramite il servizio di "banca virtuale dispositiva", è soggetta sempre alla previa verifica di appropriatezza, trattandosi di servizi diversi dalla consulenza e dalla gestione di portafogli.

ART. 5. ATTESTAZIONE DEGLI ORDINI E RENDICONTAZIONE

1. La Cassa invia al Cliente la rendicontazione relativa ai costi delle operazioni e dei servizi prestati per conto del Cliente.
2. La Cassa fornisce prontamente al Cliente, su supporto duraturo, le informazioni essenziali concernenti l'esecuzione dell'ordine. La Cassa invia al Cliente al Dettaglio un avviso su supporto duraturo di conferma dell'esecuzione dell'ordine entro il primo giorno lavorativo successivo all'esecuzione e, se la conferma viene ricevuta da un terzo, entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione della conferma da parte del terzo.
3. La Cassa, su richiesta del Cliente, fornisce informazioni circa lo stato del suo ordine anche telefonicamente.
4. L'avviso di conferma dell'esecuzione contiene: l'identificativo dell'intermediario che compie la comunicazione; il nome o altro elemento di designazione del Cliente; il giorno e l'orario di esecuzione; la tipologia dell'ordine; la sede di esecuzione; l'identificativo dello Strumento Finanziario; l'indicatore acquisto/vendita; la natura dell'ordine, il quantitativo, il prezzo unitario, il corrispettivo totale; la somma totale delle commissioni e delle spese applicate e, qualora il Cliente al Dettaglio lo richieda, la scomposizione di tali commissioni e spese in singole voci; le responsabilità del Cliente in relazione al regolamento dell'operazione, compreso il termine per il pagamento o la consegna, nonché i dettagli del conto rilevanti, qualora tali responsabilità e dettagli non siano notificati in precedenza al Cliente; se la controparte del Cliente è la stessa Cassa o un'impresa del suo gruppo o altro cliente dell'intermediario. Quando l'ordine è eseguito in tranche la Cassa può fornire informazioni in merito al prezzo di ciascuna tranche o al prezzo medio dell'intero ordine.
5. Ove non diversamente specificato, le rendicontazioni ed attestazioni di cui al presente articolo vengono inviate nel rispetto delle previsioni di cui all'articolo 4 della Sezione I (Invio di comunicazioni).

ART. 6. OPERAZIONI CON PASSIVITÀ POTENZIALI E COMUNICAZIONI DELLE PERDITE

1. Nel caso di operatività che possa determinare passività effettive o potenziali, superiori al costo di acquisto degli Strumenti



**CASSA DI RISPARMIO
DI VOLTERRA**

Finanziari, la Cassa comunica al Cliente, qualora venga superata la soglia delle perdite specificatamente convenuta con separata dichiarazione costituente parte integrante del contratto, il superamento di tale limite.

2. La Cassa provvede alla comunicazione delle perdite non più tardi della fine del giorno lavorativo nel quale la soglia è superata o, qualora tale soglia sia superata in un giorno non lavorativo, della fine del giorno lavorativo successivo.

ART. 7. ESECUZIONE DEGLI ORDINI AL DI FUORI DI UN MERCATO REGOLAMENTATO O DI UN SISTEMA MULTILATERALE DI NEGOZIAZIONE

1. Gli ordini del Cliente possono, in alcuni casi, essere eseguiti al di fuori di un mercato regolamentato o di un sistema multilaterale di negoziazione, a condizione che il Cliente abbia preventivamente prestato il proprio consenso.
2. Il consenso di cui al comma precedente può essere prestato dal Cliente anche sotto forma di autorizzazione di carattere generale.

ART. 8. ORDINI CON LIMITE DI PREZZO RELATIVI AD AZIONI NEGOZiate IN UN MERCATO REGOLAMENTATO

1. In caso di ordini impartiti dal Cliente con limite di prezzo, in relazione ad azioni ammesse in un mercato regolamentato, che non siano eseguiti immediatamente alle condizioni prevalenti del mercato, la Cassa potrà, previo consenso del Cliente, valutare se sia appropriato rendere pubblico l'ordine in modo da renderlo facilmente accessibile agli altri partecipanti al mercato.
2. Nell'ipotesi disciplinata nel comma precedente, il Cliente prende atto che in talune circostanze l'ordine può non essere mostrato al mercato.
3. Il consenso di cui al primo comma può essere prestato dal Cliente anche sotto forma di autorizzazione di carattere generale.

ART. 9. GARANZIE RELATIVE ALLE OPERAZIONI RICHIESTE

1. L'esecuzione degli ordini di compravendita è subordinata alla costituzione degli eventuali vincoli di garanzia stabiliti dalla vigente legislazione e dalle disposizioni regolamentari in materia.

ART. 10. VENDITE ALLO SCOPERTO

1. Per gli ordini di vendita allo scoperto, ove tali operazioni siano consentite dalla normativa, con specifico riguardo al caso di operazioni aventi ad oggetto Strumenti Finanziari a diffusione limitata, o in particolari situazioni di mercato, il Cliente prende atto che la ricopertura dell'operazione può risultare difficoltosa e dare luogo ad oneri aggiuntivi e che comunque detta operazione sarà eseguita con l'osservanza delle previsioni normative tempo per tempo applicabili.

ART. 11. OPERAZIONI AVENTI AD OGGETTO STRUMENTI FINANZIARI DERIVATI

1. L'operatività in Strumenti Finanziari derivati, sia negoziati sui mercati regolamentati sia su mercati non soggetti a regolamentazione, è subordinata alla sottoscrizione del contratto che disciplina tale specifica operatività.
2. Con riguardo agli ordini di compravendita aventi per oggetto Strumenti Finanziari derivati di cui al comma 1, il Cliente prende atto che (i) il valore di mercato di tali Strumenti Finanziari è soggetto a notevoli variazioni; (ii) l'investimento effettuato su tali strumenti comporta l'assunzione di un elevato rischio di perdite di importo anche eccedente l'esborso originario e comunque non quantificabile.

ART. 12. MARGINI DI GARANZIA

1. Per gli ordini di compravendita di cui al precedente articolo, il Cliente, contestualmente al conferimento dell'ordine, può dover versare dei margini di garanzia previsti per le operazioni disposte la cui obbligatorietà è disciplinata nel contratto previsto al comma 1 del precedente articolo; poiché la natura di tali operazioni può richiedere, anche in tempi successivi, ulteriori versamenti al fine di adeguare i margini di garanzia ai valori richiesti, il Cliente è obbligato a farvi tempestivamente fronte apprestando i relativi fondi a semplice richiesta della Cassa.

SEZIONE IV

NORME CHE REGOLANO LA PRESTAZIONE DEL SERVIZIO DI COLLOCAMENTO DI STRUMENTI FINANZIARI E SERVIZI DI INVESTIMENTO

DEFINIZIONI

I termini di seguito elencati ed utilizzati con la lettera iniziale maiuscola in questa Sezione, anche se al plurale, avranno il seguente significato:

- "Banca" o "Cassa" indica la Cassa di Risparmio di Volterra S.p.A..
- "Cliente" indica il soggetto intestatario del rapporto contrattuale con la Banca.
- "Cliente al Dettaglio" indica il cliente che non sia Cliente Professionale.
- "Cliente Professionale" indica il cliente che possiede l'esperienza, le conoscenze e la competenza necessarie per prendere consapevolmente le proprie decisioni in materia di investimenti e per valutare correttamente i rischi che assume, sulla base delle definizioni fornite dall'art. 6, commi 2-quinquies e 2-sexies del T.U.F..



**CASSA DI RISPARMIO
DI VOLTERRA**

- "OICR" indica l'organismo istituito per la prestazione del servizio di gestione collettiva del risparmio, il cui patrimonio è raccolto tra una pluralità di investitori mediante l'emissione e l'offerta di quote o azioni, gestito in monte nell'interesse degli investitori e in autonomia dai medesimi nonché investito in strumenti finanziari, crediti, partecipazioni o altri beni mobili o immobili, in base a una politica di investimento predeterminata.
- "Prodotti Complessi Black List" prodotti di complessità molto elevata normalmente non adatti ai Clienti al Dettaglio che rientrano in una delle seguenti categorie o in categorie di analoga complessità individuate di volta in volta dalla Cassa: (i) prodotti finanziari derivanti da operazioni di cartolarizzazione dei crediti o di altre attività (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 (Contingent Convertible Notes); (iii) prodotti finanziari esposti ad un rischio di credito di soggetti terzi (credit linked); (iv) strumenti finanziari derivati di cui all'art. 1, comma 2, lett. 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.
- "Prodotti Complessi Grey List" prodotti di complessità meno elevata per i quali, in caso di distribuzione ai Clienti al Dettaglio, è necessaria un'adeguata informativa, che rientrano in una delle seguenti categorie o in categorie di analoga complessità individuate di volta in volta dalla Cassa: (i) strumenti finanziari derivati di cui all'art. 1, comma 2, lett. da d) a j) del TUF diversi da quelli di cui al punto (iv) della Black List; (ii) prodotti finanziari con pay off legati ad indici che non rispettano gli Orientamenti Esma del 18 dicembre 2012 relativi agli ETF; (iii) obbligazioni perpetue; (iv) OICR cd. alternative; (v) prodotti finanziari strutturati, negoziati in trading venues, il cui pay off non rende certa l'integrale restituzione a scadenza del capitale investito dal cliente; (vi) prodotti finanziari con leva maggiore di 1, (vii) UCITS di cui all'art. 36 del Regolamento UE n. 583/2010 nonché polizze di ramo III o V con analoghe caratteristiche.
- "Prospetto Informativo" indica il documento con il quale la Società Emittente informa l'investitore sui rischi connessi all'investimento in un certo prodotto finanziario e fornisce tutte le informazioni sulle caratteristiche del prodotto stesso.
- "SICAV" indica l'OICR aperto costituito in forma di società per azioni a capitale variabile avente per oggetto esclusivo l'investimento collettivo del patrimonio raccolto mediante l'offerta di proprie azioni.
- "SGR" indica la società per azioni con sede legale e direzione generale in Italia autorizzata a prestare il servizio di gestione collettiva del risparmio.
- "Società Emittente" indica la società che emette il prodotto finanziario che viene collocato dalla Banca.
- "Strumenti Finanziari" indica gli strumenti finanziari definiti all'art. 1, comma 2 del T.U.F..

ART. 1. OGGETTO DEL SERVIZIO DI COLLOCAMENTO

1. Il servizio di collocamento disciplinato dalla presente Sezione ha ad oggetto l'attività della Cassa relativa all'offerta al Cliente di Strumenti Finanziari e servizi di investimento tempo per tempo offerti, promossi o collocati dalla Cassa medesima attraverso le proprie strutture operative; il servizio di collocamento verrà svolto in conformità con le vigenti disposizioni normative.
2. La Cassa non presta il servizio di collocamento nei confronti dei Clienti al Dettaglio, qualora abbia ad oggetto Prodotti Complessi Black List.
3. Nella prestazione del servizio di collocamento avente ad oggetto Prodotti Complessi Grey List nei confronti dei Clienti al Dettaglio, fermo quanto previsto dal comma 9 del presente articolo e dall'articolo 2 che segue, la Cassa fornisce, con le modalità previste dall'art. 4 della Sezione I, adeguata informativa circa le caratteristiche e i rischi rilevanti lo specifico Prodotto Complesso Grey List interessato.
4. Il servizio di collocamento, per il quale la Cassa ha adottato una offerta multimarca capace di assicurare al Cliente l'accesso ad una più ampia gamma di prodotti, comprende anche l'attività di assistenza al Cliente successivamente alla sottoscrizione degli Strumenti Finanziari o servizi di investimento e per tutta la durata dell'investimento o del contratto.
5. L'attività di assistenza prestata dalla Cassa e disciplinata nel presente articolo consiste:
 - a) nel fornire al Cliente le informazioni sullo strumento finanziario proposto o richiesto, per il quale la Cassa abbia ricevuto il relativo incarico di collocamento;
 - b) nella predisposizione e messa a disposizione del Cliente di informazioni generali concernenti gli scenari di mercato, in una prospettiva di medio lungo periodo, aventi ad oggetto gli indici dei mercati regolamentati, l'inflazione, la crescita del prodotto interno lordo e l'andamento dei tassi di interesse;
 - c) nella predisposizione e messa a disposizione del Cliente di informazioni generali concernenti commenti e valutazioni, sia di carattere generale sia relativi a singoli settori, aventi ad oggetto Strumenti Finanziari o Società Emittenti;
 - d) nella valorizzazione dell'investimento, tempo per tempo, e nella comunicazione al Cliente di tale valorizzazione a sua richiesta;
 - e) nel rendere disponibile l'esecuzione di operazioni di switch, di rimborso, di riscatto, di richiesta di prestazione, di versamento aggiuntivo etc., richieste dal Cliente.
6. Ulteriori attività di assistenza offerte dalla Cassa ai sensi del presente articolo e gli eventuali limiti sono comunicati al Cliente in via generale o all'atto della sottoscrizione degli Strumenti Finanziari o servizi di investimento.
7. La Cassa rispetta le istruzioni impartite dalle Società Emittenti delle quali colloca gli Strumenti Finanziari; in particolare la Cassa agirà in conformità degli accordi conclusi, di volta in volta, con le Società Emittenti.
8. La Cassa provvede tempestivamente all'invio alla Società Emittente delle disposizioni del Cliente e dei mezzi di pagamento da questi consegnati.
9. Nella prestazione del servizio di collocamento la Cassa consegna, prima della sottoscrizione dello Strumento Finanziario, il Prospetto Informativo predisposto dalle Società Emittenti - redatto nei casi previsti dalla vigente normativa - e ogni altra



**CASSA DI RISPARMIO
DI VOLTERRA**

documentazione fornita e predisposta dall'Emittente lo Strumento Finanziario, contenente le informazioni tali da consentire al Cliente di effettuare scelte consapevoli e rispondenti alle proprie esigenze.

10. Per la prestazione del servizio di collocamento il compenso della Cassa, nonché l'eventuale rimborso delle spese, è convenuto con le Società Emittenti sulla base delle convenzioni di collocamento con queste concluse, così come specificato nell'Allegato E di cui alla Sezione IX contenente informazioni sui costi, sugli oneri connessi alla prestazione di servizi di investimento e sugli incentivi e nella "Lettera di trasparenza sugli incentivi" relativa a ciascuno strumento finanziario oggetto di collocamento.

ART. 2. DOCUMENTAZIONE DELLE OPERAZIONI ESEGUITE - RENDICONTAZIONE

1. La Cassa fornisce al Cliente con le modalità previste dalla normativa di riferimento le informazioni essenziali relative all'esecuzione delle disposizioni; qualora non inviata al Cliente dalla Società Emittente, la Cassa invia al Cliente, su supporto duraturo, una conferma dell'esecuzione delle disposizioni nei termini previsti dalla normativa di riferimento; salvo il caso di errore manifesto, la documentazione di cui sopra si intenderà tacitamente approvata, se il Cliente non fa pervenire alla Banca, a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno, un reclamo motivato scritto entro 60 (sessanta) giorni dalla data di ricezione della stessa documentazione. La rendicontazione di cui al presente articolo è inviata nel rispetto delle previsioni di cui all'articolo 4 della Sezione I (Invio di comunicazioni).
2. Il Cliente prende atto che l'attività di cui alla presente Sezione non comporta, in ogni caso, alcuna garanzia di mantenere invariato o di incrementare il valore degli investimenti effettuati.

ART. 3. ADESIONE A OFFERTE PUBBLICHE DI STRUMENTI FINANZIARI O SOTTOSCRIZIONE DI QUOTE OD AZIONI DI OICR

1. L'adesione a offerte pubbliche di Strumenti Finanziari, oppure la sottoscrizione di quote o azioni di OICR (Fondi e Sicav), può essere effettuata dal Cliente in conformità alla disciplina tempo per tempo vigente in materia.
2. L'attività di offerta di Strumenti Finanziari e servizi di investimento rientranti nel servizio disciplinato dalla presente Sezione è effettuata dalla Cassa in conformità anche agli specifici accordi di volta in volta assunti con le Società Emittenti, gli offerenti o con i collocatori dei suddetti strumenti e servizi.
3. L'esecuzione degli ordini inerenti quote o azioni di OICR avviene (i) nei termini e secondo le modalità previsti dai relativi documenti di offerta; (ii) al prezzo determinato per il giorno dell'esecuzione dal soggetto competente a fissarlo in base al regolamento o allo statuto dell'OICR stesso.
4. Per gli OICR tempo per tempo offerti dalla Cassa che prevedono l'intestazione cumulativa di quote o azioni dello stesso OICR, la Cassa – qualora ciò sia previsto dai relativi Prospetti Informativi o documenti d'offerta – è autorizzata, anche ai sensi degli articoli 1394 e 1395 del Codice Civile, per tutta la durata del contratto, ad eseguire a suo nome, ma per conto del Cliente, le operazioni di sottoscrizione, rimborso e *switch*, secondo le disposizioni di volta in volta impartite dal Cliente.
5. Nell'esecuzione del mandato di cui al precedente comma, la Cassa è autorizzata a sostituire a se stessa qualsiasi impresa di investimento, banca o SGR che sia incaricata, secondo le procedure di ciascuno dei suddetti OICR, della predetta intestazione cumulativa; in ogni caso, nessun corrispettivo aggiuntivo è dovuto né alla Cassa, né al suo sostituto.
6. Il Cliente conferisce procura speciale alla Cassa affinché questa sottoscriva, in nome e per conto del Cliente, la scheda di adesione relativa a offerte pubbliche di Strumenti Finanziari, autorizzandola anche ai sensi degli articoli 1394 e 1395 del Codice Civile.

ART. 4. CONSEGNA DELLA DOCUMENTAZIONE DI OFFERTA PER L'ADESIONE A OFFERTE PUBBLICHE O PER LA SOTTOSCRIZIONE DI QUOTE OD AZIONI DI OICR E DI ALTRI PRODOTTI FINANZIARI

1. La documentazione d'offerta relativa all'adesione ad offerte pubbliche od alla sottoscrizione di quote o azioni di OICR o di altri Strumenti Finanziari deve, ove prescritto dalla normativa tempo per tempo vigente, essere preventivamente consegnata dalla Cassa al Cliente ovvero messa a disposizione per la visione e memorizzazione su supporto duraturo in caso di operazione disposta tramite canale telematico. Il Cliente è invitato a leggere attentamente la documentazione di offerta prima di effettuare gli investimenti di cui alla presente Sezione. Conseguentemente, la singola disposizione impartita è condizionata alla verifica della Cassa - effettuata di volta in volta in maniera compatibile con la modalità operativa prescelta dal Cliente - della circostanza che il Cliente medesimo abbia preso visione della suddetta documentazione di offerta prima di aver preso la decisione di far luogo all'operazione considerata.
2. La documentazione di cui alla presente Sezione sarà di volta in volta quella che la Cassa avrà ricevuto dalle singole Società Emittenti, offerenti o collocatori ovvero che avrà concordato con gli stessi, impegnandosi la Cassa stessa a consegnare ovvero a mettere a disposizione del Cliente, ai sensi della normativa tempo per tempo vigente, esclusivamente materiale condiviso con, approvato o predisposto da ciascuna Società Emittente, da ciascun offerente o collocatore.

ART. 5. REVOCA DELL'ACQUISTO O DELLA SOTTOSCRIZIONE

1. Nel caso in cui il Prospetto Informativo relativo all'offerta non indichi le condizioni o i criteri in base ai quali siano da determinarsi il prezzo di offerta definitivo e la quantità dei prodotti da offrirsi ovvero il prezzo massimo, l'accettazione dell'acquisto o la sottoscrizione di Strumenti Finanziari può essere revocata entro il termine indicato nel prospetto, in conformità a quanto previsto dalla normativa applicabile, a decorrere dal momento in cui vengono depositati il prezzo d'offerta definitivo e la quantità di prodotti offerti al pubblico.
2. Pertanto, il Cliente che abbia già concordato di acquistare o sottoscrivere i prodotti oggetto di un'offerta pubblica prima della pubblicazione del supplemento destinato ad individuare le condizioni definitive dell'offerta, ha il diritto di revocare la sua accettazione entro il termine indicato nello stesso supplemento, in conformità a quanto previsto dalla normativa applicabile.



**CASSA DI RISPARMIO
DI VOLTERRA**

SEZIONE V NORME CHE REGOLANO LA PRESTAZIONE DEL SERVIZIO DI CONSULENZA IN MATERIA DI INVESTIMENTI

DEFINIZIONI

I termini di seguito elencati ed utilizzati con la lettera iniziale maiuscola in questa Sezione, anche se al plurale, avranno il seguente significato:

- **"Banca"** o **"Cassa"** indica la Cassa di Risparmio di Volterra S.p.A..
- **"Cliente"** indica il soggetto intestatario del rapporto contrattuale con la Banca.
- **"Cliente al Dettaglio"** indica il cliente che non sia Cliente Professionale.
- **"Cliente Professionale"** indica il cliente che possiede l'esperienza, le conoscenze e la competenza necessarie per prendere consapevolmente le proprie decisioni in materia di investimenti e per valutare correttamente i rischi che assume, sulla base delle definizioni fornite dall'art. 6, commi 2-quinquies e 2-sexies del T.U.F..
- **"ETC (Exchange Traded Commodities)"** indica gli strumenti finanziari emessi a fronte dell'investimento diretto dell'emittente o in materie prime fisiche (in questo caso sono definiti ETC physically-backed) o in contratti derivati su materie prime. Il prezzo degli ETC è, pertanto, legato direttamente o indirettamente all'andamento del sottostante.
- **"ETN (Exchange Traded Notes)"** indica gli strumenti finanziari emessi a fronte dell'investimento diretto dell'emittente nel sottostante (diverso dalle commodities) o in contratti derivati sul medesimo. Il prezzo degli ETN è, pertanto, legato direttamente o indirettamente all'andamento del sottostante.
- **"Prodotti Complessi Black List"** prodotti di complessità molto elevata normalmente non adatti ai Clienti al Dettaglio che rientrano in una delle seguenti categorie o in categorie di analoga complessità individuate di volta in volta dalla Cassa: (i) prodotti finanziari derivanti da operazioni di cartolarizzazione dei crediti o di altre attività (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 (Contingent Convertible Notes); (iii) prodotti finanziari esposti ad un rischio di credito di soggetti terzi (credit linked); (iv) strumenti finanziari derivati di cui all'art. 1, comma 2, lett. 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.
- **"Prodotti Complessi Grey List"** prodotti di complessità meno elevata per i quali, in caso di distribuzione ai Clienti al Dettaglio, è necessaria un'adeguata informativa, che rientrano in una delle seguenti categorie o in categorie di analoga complessità individuate di volta in volta dalla Cassa: (i) strumenti finanziari derivati di cui all'art. 1, comma 2, lett. da d) a j) del TUF diversi da quelli di cui al punto (iv) della Black List; (ii) prodotti finanziari con pay off legati ad indici che non rispettano gli Orientamenti Esma del 18 dicembre 2012 relativi agli ETF; (iii) obbligazioni perpetue; (iv) OICR cd. alternative; (v) prodotti finanziari strutturati, negoziati in trading venues, il cui pay off non rende certa l'integrale restituzione a scadenza del capitale investito dal cliente; (vi) prodotti finanziari con leva maggiore di 1, (vii) UCITS di cui all'art. 36 del Regolamento UE n. 583/2010 nonché polizze di ramo III o V con analoghe caratteristiche.
- **"Regolamento Intermediari"** indica il Regolamento emanato dalla Consob con delibera n. 16190 del 29 ottobre 2007 recante norme di attuazione del T.U.F..
- **"T.U.F."** indica il Decreto Legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 e successive modifiche ed integrazioni, "Testo unico delle disposizioni in materia di intermediazione finanziaria".

ART. 1. OGGETTO DEL SERVIZIO DI CONSULENZA IN MATERIA DI INVESTIMENTI

1. La presente Sezione disciplina il "Servizio Consulenza Base di Cassa di Risparmio di Volterra Spa", servizio di consulenza in materia di investimenti di cui all'art. 1, comma 5, lett. f) e comma 5 septies del T.U.F. (di seguito il Servizio).
2. Il Servizio consiste nella prestazione di raccomandazioni personalizzate al Cliente, dietro richiesta di quest'ultimo o su iniziativa della Cassa, riguardo ad operazioni relative ad un determinato strumento finanziario o prodotto finanziario; la Cassa, con apposita normativa interna, definisce la gamma delle categorie di strumenti finanziari che potranno essere oggetto di consulenza.
3. Per "raccomandazioni personalizzate" devono intendersi suggerimenti o consigli aventi ad oggetto specifici strumenti o prodotti finanziari, resi al Cliente nell'interesse di quest'ultimo ed allo stesso adeguati in quanto basati sulle caratteristiche dell'interessato ed in particolare su quanto reso noto dal Cliente alla Cassa relativamente alle proprie conoscenze ed esperienze in materia di investimenti in strumenti finanziari, nonché in ordine alla propria situazione finanziaria ed ai propri obiettivi di investimento.
4. Dette raccomandazioni personalizzate sono correttamente fornite dall'intermediario al Cliente soltanto ove conformi ad una previa valutazione dell'adeguatezza dell'operazione di volta in volta considerata, tenuto conto delle conoscenze ed esperienze del Cliente in materia di investimenti, riguardo al tipo di strumento finanziario o servizio raccomandato, nonché della situazione finanziaria e degli obiettivi di investimento del Cliente medesimo.
5. Tale valutazione di adeguatezza può essere effettuata dall'intermediario soltanto dopo aver acquisito dal Cliente le informazioni circa le specifiche conoscenze ed esperienze, la situazione finanziaria e gli obiettivi di investimento del Cliente medesimo; per i Clienti Professionali la Cassa può presumere, quando fornisce il servizio di consulenza, che il Cliente abbia



**CASSA DI RISPARMIO
DI VOLTERRA**

il livello necessario di esperienze e di conoscenze per comprendere i rischi inerenti le operazioni; per i Clienti Professionali considerati tali di diritto ai sensi dell'Allegato 3 al Regolamento Intermediari e per i "Clienti professionali pubblici" la Cassa può presumere, quando fornisce il servizio di consulenza, che il Cliente sia finanziariamente in grado di sopportare qualsiasi rischio di investimento compatibile con i propri obiettivi di investimento.

ART. 2. MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

1. Al fine di procedere al rilascio di raccomandazioni personalizzate in materia di investimenti, la Cassa effettua la valutazione di adeguatezza sulla base delle informazioni fornite dal Cliente in sede di profilatura e relative alle proprie conoscenze ed esperienze in materia di investimenti in strumenti finanziari, nonché alla propria situazione finanziaria ed ai propri obiettivi di investimento.
2. L'attività di consulenza verrà svolta dalla Cassa nel pieno rispetto della disciplina legislativa e delle norme regolamentari di settore tempo per tempo vigenti in materia, nonché nell'osservanza dei principi di diligenza, trasparenza, correttezza e riservatezza nei confronti degli investitori.
3. In particolare, ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dall'art. 21 del T.U.F., la Cassa fornirà raccomandazioni personalizzate con la diligenza professionale prevista dall'art. 1176, comma 2, del codice civile.
4. Il Servizio, inoltre, verrà sempre svolto con trasparenza, nell'interesse del Cliente, in coerenza con le caratteristiche e le esigenze finanziarie dello stesso – emergenti dalle informazioni rilasciate dall'interessato alla Banca – nonché in conformità ai principi di adeguatezza.
5. Tutte le informazioni acquisite nello svolgimento del Servizio di Consulenza in materia di investimenti saranno trattate dalla Banca nel pieno rispetto dei principi di sicurezza e riservatezza e di tutto quanto stabilito dal D. Lgs. 30.06.2003, n. 196 ("Codice in materia di protezione dei dati personali").
6. La Cassa si impegna al rispetto dell'obbligo di riservatezza: le notizie, fatti, documenti, i dati e le informazioni di cui verrà in possesso e disporrà, in relazione alla prestazione del Servizio, non saranno, in nessuna forma ed alcun modo, comunicati o divulgati a terzi e non potranno essere utilizzati dalla Cassa per scopi diversi, in tutto o in parte, da quelli previsti dalla prestazione del Servizio.
7. Il Servizio sarà prestato dalla Cassa solo tramite le proprie filiali. La prestazione del Servizio avverrà su iniziativa della Cassa o del Cliente, nel corso di incontri diretti periodici presso le filiali; le operazioni impartite dal Cliente tramite il servizio "banca virtuale dispositiva" in via telematica attraverso accesso al sito internet della Cassa sono escluse dal servizio di consulenza e costituiscono operazioni di iniziativa da parte del Cliente soggette al regime di appropriatezza.
8. Nell'ambito della prestazione del Servizio, come descritto al comma precedente del presente articolo, la Cassa potrà avvalersi di diverse modalità e supporti, anche di tipo informatico; ai fini dell'espletamento del Servizio è facoltà della Cassa di avvalersi dell'opera di società specializzate in materia di analisi e consulenza finanziaria, asset allocation o comunque di altri intermediari autorizzati allo svolgimento del Servizio.
9. Le raccomandazioni fornite secondo le modalità di cui sopra avranno una validità stabilita di 5 giorni dalla data di erogazione; per l'erogazione della raccomandazione è prevista la forma scritta.

ART. 3. CONTENUTO DEL SERVIZIO DI CONSULENZA BASE - ESCLUSIONE DI RESPONSABILITÀ DELLA CASSA

1. La Cassa, sulla base delle informazioni fornite dal Cliente, raccomanda allo stesso le operazioni che:
 - a) corrispondano agli obiettivi di investimento del Cliente;
 - b) siano di natura tale che il Cliente sia finanziariamente in grado di sopportare qualsiasi rischio connesso all'investimento consigliato compatibilmente con i suoi obiettivi di investimento;
 - c) siano di natura tale per cui il Cliente, sulla base delle proprie esperienze e conoscenze, possa comprendere i rischi inerenti l'operazione.
2. Il Servizio si articola nell'effettuazione di un check – up finanziario e nell'elaborazione di un piano finanziario con conseguente rilascio di raccomandazioni personalizzate di investimento.
3. Le raccomandazioni personalizzate oggetto del Servizio potranno avere ad oggetto il consiglio di:
 - a) acquistare
 - b) evitare
 - c) vendereun determinato strumento finanziario; nel caso di raccomandazioni di acquistare ed evitare, gli strumenti finanziari oggetto della raccomandazione sono individuati tra le categorie e nell'ambito di una determinata "core list" previste al successivo articolo 6 della presente Sezione.
4. Il Cliente resta libero di seguire o meno le raccomandazioni della Cassa. In particolare, ogni decisione di investimento o disinvestimento costituisce assoluta prerogativa del Cliente che è il solo pertanto a decidere se darvi seguito o meno.
5. La Cassa provvede con periodicità almeno semestrale al monitoraggio del portafoglio effettivo del Cliente, invitando il Cliente, il cui portafoglio risulti all'esito del monitoraggio non adeguato rispetto alle informazioni rese, a recarsi in Filiale per provvedere all'eventuale aggiornamento delle informazioni e in ogni caso valutare i possibili interventi sul portafoglio stesso al fine di renderlo coerente con il suo profilo.

ART. 4. NATURA DELLE RACCOMANDAZIONI PERSONALIZZATE

1. Come previsto all'articolo 3 comma 4, le raccomandazioni personalizzate rilasciate dalla Cassa nell'ambito del Servizio, non obbligano il Cliente a porre in essere e ad effettuare l'operazione raccomandata.
2. L'effettivo utilizzo del Servizio e le conseguenti scelte operative sono effettuate dal Cliente nella sua piena autonomia discrezionale ed a suo completo rischio.
3. Ogni decisione di investimento è, quindi, di esclusiva competenza del Cliente, che può decidere se dare – o meno – effettiva



**CASSA DI RISPARMIO
DI VOLTERRA**

esecuzione alle operazioni raccomandate.

4. L'effettiva esecuzione delle operazioni raccomandate deriva da libere ed autonome scelte del Cliente, che valuta i dati fornitigli e la convenienza dell'operazione consigliata, con la piena consapevolezza e conoscenza dei rischi che da essa derivano o possono derivare.
5. Il Cliente potrà disporre gli ordini relativi alle raccomandazioni ricevute attraverso l'accesso agli altri servizi di investimento prestati dalla Cassa (negoziazione conto proprio, negoziazione conto terzi, raccolta ordini, collocamento).

ART. 5. OBBLIGAZIONI DI MEZZO ASSUNTE DALLA CASSA E GARANZIE

1. La Cassa non garantisce alcun risultato in merito alle raccomandazioni personalizzate fornite nell'ambito della prestazione del servizio e non assume alcuna responsabilità in merito alle conseguenze derivanti dall'utilizzo che il Cliente farà di tali raccomandazioni in totale indipendenza e autonomia; pertanto la Cassa non sarà in alcun modo responsabile per eventuali perdite, danni o minori guadagni che il Cliente dovesse subire in seguito alla sua autonoma decisione di effettuare delle operazioni sulla base delle raccomandazioni personalizzate ricevute.
2. Pertanto il Cliente prende atto che le obbligazioni assunte dalla Cassa nell'ambito del Servizio sono obbligazioni di mezzo e non di risultato e che, conseguentemente, il Cliente, pur effettuando le operazioni raccomandate, non potrà avere comunque la certezza del buon esito delle stesse e dei positivi effetti delle stesse sul proprio portafoglio e sul suo patrimonio.
3. Pertanto nessuna responsabilità, diretta o indiretta, potrà insorgere a carico della Cassa per guadagni inferiori alle aspettative, nonché per eventuali perdite e/o per eventuali ulteriori pregiudizi che il Cliente dovesse subire quale risultato delle operazioni di investimento effettuate sulla base delle raccomandazioni fornite nell'ambito del servizio di Consulenza disciplinato nella presente Sezione.

ART. 6. OPERAZIONI, STRUMENTI E PRODOTTI FINANZIARI OGGETTO DI RACCOMANDAZIONE

1. Le raccomandazioni personalizzate possono avere ad oggetto un'operazione appartenente ad una delle seguenti categorie:
 - a) acquistare
 - b) evitare
 - c) vendereun determinato strumento finanziario come di seguito specificato.
2. In particolare, le raccomandazioni personalizzate di acquistare ed evitare rilasciate dalla Cassa nell'ambito del Servizio potranno avere ad oggetto esclusivamente le seguenti categorie:
 - strumenti e prodotti finanziari emessi da parte della Cassa, ad eccezione delle Operazioni di pronti contro termine;
 - titoli di Stato dei Paesi UE Area Euro;
 - titoli Sovranazionali emessi in euro (BEI, World Bank etc.);
 - fondi comuni e sicav tra quelli collocati dalla Cassa;
 - Polizze assicurative finanziarie ramo III e ramo V tra quelle distribuite dalla Cassa.La Cassa potrà invece fornire raccomandazioni di vendere, disinvestire e riscattare su tutte le categorie di strumenti finanziari detenuti dal Cliente presso la Cassa.
3. La Cassa non fornirà alcuna consulenza e non fornirà quindi alcuna raccomandazione personalizzata di acquistare ed evitare su strumenti finanziari non rientranti tra le categorie di cui sopra. **Restano quindi escluse dalla verifica di adeguatezza le operazioni di acquisto su strumenti quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: Prodotti Complessi Black List, azioni, ETF, ETC, ETN, titoli obbligazionari corporates e dei paesi emergenti in genere.**
4. Nell'ambito delle categorie indicate al precedente comma 2, l'elenco degli strumenti tempo per tempo disponibili per il rilascio di raccomandazioni personalizzate, sarà contenuto in una "core list" definita a livello aziendale con revisione almeno trimestrale; l'aggiornamento della "core list" sarà effettuato immediatamente in caso di titoli in scadenza rientranti nella "core list", nel caso di titoli di stato di nuova emissione, di nuovi fondi o polizze collocati o distribuite dalla Cassa a seguito di ampliamento della gamma prodotti o di nuovi accordi di collaborazione.
5. La "core list" tempo per tempo vigente verrà comunicata al Cliente, all'atto della prestazione della consulenza presso la filiale dove intrattiene il rapporto, come previsto dall'articolo 2, comma 7 che precede.
6. Resta inteso che il Cliente potrà sempre disporre in filiale operazioni di acquisto su strumenti finanziari non ricompresi all'interno della "core list" e/o sulle categorie di strumenti finanziari e prodotti esclusi dal Servizio offerto dalla Cassa, purché ciò sia consentito dalle disposizioni riguardanti il singolo servizio interessato, come esposte nella Sezione III che precede. In questo caso l'operazione verrà disposta in autonomia e di propria iniziativa da parte del Cliente e soggetta alla sola verifica di appropriatezza. Il Cliente potrà in ogni caso impartire ordini per operazioni di vendita, disinvestimento e riscatto su tutte le tipologie di strumenti finanziari detenuti presso la Cassa; il Cliente prende atto e da conferma che le operazioni della specie saranno disposte d'iniziativa dallo stesso e saranno soggette al regime dell'appropriatezza.

ART. 7. LA PROFILATURA DEL CLIENTE

1. La profilatura costituisce la base su cui la Cassa effettua la valutazione di adeguatezza necessaria per il rilascio di raccomandazioni personalizzate in materia di investimenti disciplinate dalla presente Sezione.
2. La profilatura del Cliente, necessaria alla valutazione di adeguatezza, viene a sua volta effettuata sulla base delle informazioni fornite dal Cliente stesso in merito alle sue conoscenze ed esperienze in materia di servizi di investimento e strumenti finanziari, nonché in merito alla propria situazione finanziaria ed ai propri obiettivi di investimento.



**CASSA DI RISPARMIO
DI VOLTERRA**

3. Il Cliente è tenuto a collaborare con la Cassa per la redazione e l'aggiornamento della sua profilatura, necessaria alla Cassa stessa per effettuare la valutazione di adeguatezza su cui basare le raccomandazioni personalizzate in materia di investimenti; a tal fine, il Cliente fornisce alla Cassa le informazioni richieste, rispondendo a tutte le domande contenute nel questionario di profilatura che forma parte integrante del presente contratto, e lo sottoscrive. Sulla base delle informazioni fornite dal Cliente la Cassa effettua la profilatura.
4. Il Cliente prende atto che la Cassa fa legittimo affidamento sulle informazioni rese dal Cliente e che è onere del Cliente informare la Cassa in ordine ad ogni variazione relativa alle stesse, ai fini della verifica di una eventuale modifica della profilatura e resta, pertanto, responsabile ad ogni effetto di legge della veridicità, esattezza e completezza delle informazioni rese.
5. In particolare il Cliente si obbliga a fornire alla Banca informazioni aggiornate, veritiere e complete e a comunicare, tempestivamente e per iscritto, qualsiasi variazione utile allo svolgimento del Servizio di Consulenza da parte della Cassa. Resta fermo che, qualora il Cliente non fornisca le informazioni richieste in merito:
 - a) alle proprie conoscenze ed esperienze in materia di servizi di investimento e di strumenti finanziari
 - b) alla propria situazione finanziaria
 - c) ai propri obiettivi di investimentoovvero le informazioni rilasciate siano insufficienti, incomplete o manifestamente superate, la Cassa potrà risolvere il contratto relativo alla prestazione del Servizio ai sensi di quanto previsto al successivo articolo 14 della presente Sezione.
6. La Cassa può fare affidamento sulle informazioni fornite dai Clienti che non siano manifestamente superate e l'aggiornamento della profilatura potrà essere effettuato rispondendo a tutte le domande del questionario ovvero confermando le risposte precedentemente fornite in relazione a ciascuna area di investigazione.
7. La Cassa, inoltre, non assume alcuna responsabilità né per la valutazione di adeguatezza, né per le raccomandazioni personalizzate rilasciate al Cliente, né per danni, oneri, costi, perdite o mancati guadagni subiti dal Cliente stesso, nell'ipotesi in cui il Cliente abbia fornito informazioni inesatte, non veritiere o non aggiornate.
8. Le parti concordano che, in caso di cointestazione, sarà considerata prevalente la profilatura maggiormente prudentiale tra quelle attribuite ai soggetti della cointestazione. Ciò al fine di consentire una più intensa tutela e protezione dei cointestatari.

ART. 8. AGGIORNAMENTO DELLA PROFILATURA

1. La profilatura ha una sua durata limitata nel tempo, e pertanto la Cassa provvederà, periodicamente, a richiedere al Cliente l'aggiornamento delle informazioni su cui questa si basa.
2. Resta inteso tra le parti che, nel caso in cui si verificano situazioni tali da comportare una variazione sostanziale delle informazioni rese alla Cassa, il Cliente, senza attendere che la Cassa gli sottoponga il successivo questionario di aggiornamento periodico, comunica di propria iniziativa – tempestivamente e per iscritto – alla Cassa le variazioni intervenute, perché possa essere aggiornata la base informativa per la valutazione di adeguatezza ed il rilascio delle raccomandazioni personalizzate.
3. La Cassa interromperà lo svolgimento del Servizio di consulenza risolvendone il relativo contratto ai sensi di quanto previsto al successivo articolo 14 nel caso in cui il Cliente non risponda al questionario di aggiornamento ovvero nel caso in cui le informazioni rilasciate dal Cliente in sede di aggiornamento siano insufficienti, incomplete o manifestamente superate.
4. Resta inteso, inoltre, che, in ogni caso di aggiornamento e/o variazione delle informazioni, sia ad iniziativa della Cassa (mediante le risultanze del questionario periodico di aggiornamento) sia ad iniziativa del Cliente (mediante segnalazione spontanea delle modifiche intervenute), la Cassa provvede, nei tempi tecnici necessari, all'aggiornamento della posizione del Cliente.

ART. 9. VALUTAZIONE DI ADEGUATEZZA

1. Nella prestazione del Servizio la Cassa valuta che la specifica operazione consigliata o realizzata soddisfi i seguenti requisiti: corrisponda agli obiettivi di investimento del Cliente; sia di natura tale che il Cliente sia finanziariamente in grado di sopportare qualsiasi rischio connesso all'investimento compatibilmente con il suo obiettivo di investimento; sia di natura tale per cui il Cliente possieda la necessaria esperienza e conoscenza per comprendere i rischi inerenti l'operazione stessa. A tal fine, la Cassa chiede e riceve dal Cliente: (i) informazioni inerenti agli obiettivi di investimento, incluso il suo profilo di rischio; (ii) dati sulla consistenza del reddito del Cliente e del suo patrimonio complessivo; (iii) le operazioni/servizi con i quali il Cliente ha dimestichezza, il suo livello di istruzione, la professione attuale e/o quella precedente.
2. Nell'ambito del Servizio la Cassa valuta preventivamente l'adeguatezza di ogni singola raccomandazione personalizzata da rilasciare al Cliente sulla base di quanto specificato al comma precedente del presente articolo e tenendo specificamente conto dell'oggetto della singola raccomandazione.
3. In particolare la Cassa, sulla base delle informazioni fornite dal Cliente, e tenuto conto della natura e delle caratteristiche del Servizio, potrà rilasciare raccomandazioni al Cliente solo ove le operazioni consigliate abbiano le caratteristiche di cui al comma 1 dell'articolo 3 della presente Sezione.
4. La Cassa, laddove non ottenga le informazioni sul Cliente di cui all' articolo 39 del Regolamento Consob 16190, si asterrà dal fornire il servizio di consulenza in materia di investimenti.
5. Resta fermo che, qualora, nell'ambito del servizio di consulenza in materia di investimenti, la Cassa si relazioni a "clienti professionali", essa potrà presumere che gli stessi abbiano il livello di conoscenza ed esperienza necessari per comprendere i rischi inerenti alle operazioni oggetto di raccomandazione personalizzata e che gli stessi siano finanziariamente in grado di sopportare qualsiasi rischio di investimento compatibile con i propri obiettivi di investimento.
6. Nel caso di cointestazione, la valutazione di adeguatezza è effettuata in base ai dati riferibili al cointestatario avente il profilo di rischio più basso.



**CASSA DI RISPARMIO
DI VOLTERRA**

ART. 10. CONFLITTO DI INTERESSI

1. In aggiunta a quanto previsto nell'articolo 8 della Sezione II (Conflitti di interesse), nella prestazione del Servizio, la Cassa dichiara di trovarsi rispetto al Cliente in una situazione di potenziale conflitto di interessi in quanto:
 - a) congiuntamente al Servizio di consulenza la Cassa presta, tra gli altri, i servizi di negoziazione in conto proprio, in conto terzi, di collocamento, di ricezione e trasmissione di ordini su strumenti finanziari di cui all'articolo 1 del D. Lgs. 24.02.1998, n. 58 (Testo Unico in materia di Intermediazione Finanziaria), ai quali il Cliente può accedere per l'eventuale compimento di operazioni di investimento riferite a strumenti finanziari o prodotti finanziari che siano oggetto di raccomandazioni personalizzate prestate nell'ambito del Servizio;
 - b) per lo svolgimento dei servizi menzionati nell'ambito della precedente lettera a), la Cassa percepisce corrispettivi e compensi commissionali quali indicati nella specifica documentazione informativa;
 - c) le raccomandazioni personalizzate prestate nell'ambito del Servizio di consulenza possono riferirsi anche a strumenti finanziari o prodotti finanziari emessi e/o collocati da parte della Cassa stessa;
 - d) ai fini della prestazione del Servizio di consulenza la Cassa può avvalersi di studi, valutazioni, previsioni, elaborazioni e software prestati da soggetti/intermediari terzi dei quali la Cassa potrebbe anche collocare prodotti finanziari.

ART. 11. RENDICONTAZIONE

1. Nell'ambito del Servizio la Cassa invierà/consegnerà tempestivamente al Cliente copia della raccomandazione formulata, contenente la/le rendicontazione/i in ordine alla/e tipologia/e di operazione/i, nonché ai profili di adeguatezza/non adeguatezza della/e stessa/e; in occasione dell'invio della rendicontazione periodica di cui all' articolo 9 della Sezione VI (Norme che regolano il deposito per la custodia e l'amministrazione degli strumenti finanziari) la Cassa invierà un riepilogo delle raccomandazioni effettuate nel periodo.
2. Le parti concordano, inoltre, che l'unica documentazione relativa al servizio di consulenza prestato dalla Cassa è esclusivamente quella indicata nella presente Sezione; eventuali prospetti, stampe, grafici utilizzati dalla Cassa durante la prestazione del servizio non assumono valenza di reportistica ai sensi del presente articolo, e non possono, pertanto, essere presi in considerazione da parte del Cliente per l'effettuazione delle proprie scelte di investimento.
3. La reportistica rilasciata dalla Cassa e le risultanze documentali ed informatiche della Cassa stessa costituiranno piena prova ai fini della tracciabilità del rapporto di consulenza intercorso tra la Cassa e il Cliente.

ART. 12. CORRISPETTIVI

1. Come già precisato all'art. 5 della Sezione II, il compenso per la prestazione del Servizio è specificato nell'Allegato E di cui alla Sezione IX e riportato nel Documento di Sintesi inserito come frontespizio del modulo contrattuale.
2. La Cassa percepisce incentivi come specificato nell'Allegato E della Sezione IX.

ART. 13. ESONERO RESPONSABILITÀ DELLA CASSA

1. La Cassa non è responsabile di eventuali ritardi nella prestazione del servizio di consulenza per cause ad essa non imputabili o comunque per cause derivanti da guasti o malfunzionamenti degli apparati informatici utilizzati dalla Cassa stessa per l'erogazione del Servizio; in tali casi la Cassa avrà in ogni caso cura di avvisare tempestivamente, e comunque nel più breve tempo possibile, il Cliente interessato.
2. La Cassa non sarà inoltre responsabile delle perdite o dei mancati guadagni e/o di altri pregiudizi causati dall'impossibilità di comunicare con il Cliente ovvero dell'impossibilità di quest'ultimo di comunicare con la Cassa stessa.
3. La Cassa non sarà inoltre responsabile delle perdite, mancati guadagni e/o di altri pregiudizi derivanti dall'inoperatività del Cliente in relazione alle raccomandazioni personalizzate effettuate.

ART. 14. CONDIZIONE RISOLUTIVA

1. In caso di mancato rilascio/aggiornamento da parte del Cliente delle informazioni richieste in merito alla sua conoscenza ed esperienza, situazione finanziaria e obiettivi di investimento, ovvero nel caso di rilascio di informazioni insufficienti, incomplete o manifestatamente superate ai sensi e per gli effetti di cui ai precedenti articoli 7, 8, e 9 della presente Sezione il contratto relativo alla prestazione del Servizio si intenderà risolto automaticamente.

SEZIONE VI NORME CHE REGOLANO IL DEPOSITO PER LA CUSTODIA E L'AMMINISTRAZIONE DEGLI STRUMENTI FINANZIARI

DEFINIZIONI

I termini di seguito elencati ed utilizzati con la lettera iniziale maiuscola in questa Sezione, anche se al plurale, avranno il seguente significato:

- "Banca" o "Cassa" indica la Cassa di Risparmio di Volterra S.p.A..
- "Cliente" indica il soggetto intestatario del rapporto contrattuale con la Banca.
- "Cliente al Dettaglio" indica il cliente che non sia Cliente Professionale.



**CASSA DI RISPARMIO
DI VOLTERRA**

- **"Cliente Professionale"** indica il cliente che possiede l'esperienza, le conoscenze e la competenza necessarie per prendere consapevolmente le proprie decisioni in materia di investimenti e per valutare correttamente i rischi che assume, sulla base delle definizioni fornite dall'art. 6, commi 2-quinquies e 2-sexies del T.U.F..

- **"T.U.F."** indica il Decreto Legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 e successive modifiche ed integrazioni, "Testo unico delle disposizioni in materia di intermediazione finanziaria".

ART. 1. PREMESSE

1. Gli strumenti finanziari oggetto delle operazioni disciplinate ai sensi delle precedenti Sezioni, saranno immessi in un deposito amministrato presso la Cassa, disciplinato dalle seguenti norme.

ART. 2. OGGETTO E CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO

1. Oggetto del deposito a custodia ed amministrazione possono essere sia strumenti finanziari rappresentati da titoli cartacei sia gli strumenti finanziari dematerializzati (ai sensi del Titolo II Capo II del T.U.F.).
2. Il servizio comporta che la Cassa custodisca gli strumenti finanziari, ne esiga gli interessi e i dividendi, verifichi i sorteggi per l'attribuzione di premi o per il rimborso del capitale, curi le riscossioni per conto del Cliente e il rinnovo del foglio cedole, ed in generale provveda alla tutela dei diritti inerenti agli strumenti finanziari; la Cassa provvede altresì a rilasciare, su richiesta del Cliente, le certificazioni necessarie per l'esercizio dei diritti relativi agli strumenti finanziari e le comunicazioni per la partecipazione alle assemblee delle società emittenti le azioni custodite dalla Cassa per conto del Cliente medesimo, secondo quanto prevedono le specifiche disposizioni normative in materia (artt. 83-quinquies e 83 sexies del T.U.F.). Nel caso di esercizio del diritto di opzione, conversione dei titoli o versamento dei decimi, la Cassa chiede in tempo utile istruzioni al Cliente e provvede all'esecuzione dell'operazione soltanto a seguito di ordine scritto e previo versamento dei fondi occorrenti. In mancanza di istruzioni in tempo utile, e comunque non pervenute prima del quinto giorno lavorativo precedente al termine fissato per l'esercizio del diritto, la Cassa depositaria cura la vendita dei diritti di opzione per conto del Cliente.
3. Per gli strumenti finanziari non quotati sui mercati regolamentati o sui sistemi multilaterali di negoziazione, il Cliente è tenuto a fornire alla Cassa tempestivamente le opportune istruzioni in mancanza delle quali essa non può essere tenuta a compiere alcuna relativa operazione.
4. Per poter provvedere in tempo utile all'incasso degli interessi o dei dividendi, la Cassa ha facoltà di staccare le cedole dagli strumenti finanziari con congruo anticipo sulla scadenza. In mancanza di istruzioni conferite alla Cassa entro 3 giorni dalla data di negoziazione "ex cedola" o "ex dividendo", la Cassa medesima cura l'incasso degli interessi o dei dividendi.
5. Nelle richieste inviate ai depositanti di strumenti finanziari a custodia ed amministrazione il termine ultimo, entro il quale le istruzioni per l'esercizio del diritto di opzione devono pervenire alla Cassa, viene fissato nel quinto giorno lavorativo precedente a quello della scadenza della opzione, onde consentire l'esecuzione delle istruzioni ricevute, ovvero - in mancanza di istruzioni - la vendita dei diritti per conto dei Clienti, nonché ogni altra incombenza relativa.
6. La Cassa non può utilizzare nell'interesse proprio o di terzi gli strumenti finanziari di pertinenza del Cliente, detenuti ai sensi delle disposizioni della presente Sezione, senza aver ottenuto da quest'ultimo il consenso scritto; la Cassa prima di utilizzare, per proprio conto o per conto di un altro cliente, strumenti finanziari detenuti per conto di un Cliente al Dettaglio, fornisce in tempo utile, su un supporto duraturo informazioni chiare, complete ed accurate sugli obblighi e sulle responsabilità che l'utilizzo di tali strumenti finanziari comporta per la Cassa comprese le condizioni di restituzione degli strumenti finanziari e quelle relative ai rischi che ne derivano.
7. La Cassa provvede, di volta in volta, alla verifica della corrispondenza tra la consistenza complessiva degli strumenti finanziari di compendio del conto individuale e le risultanze degli estratti conto emessi dai subdepositari. Per tale conto non opera la compensazione legale e giudiziaria e per lo stesso non può essere pattuita la compensazione convenzionale rispetto ai crediti vantati dal depositario nei confronti della Cassa.

ART. 3. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEGLI STRUMENTI FINANZIARI AI FINI DEL DEPOSITO

1. Quando vengono depositati strumenti finanziari rappresentati da titoli cartacei, il Cliente deve presentare gli stessi accompagnati da una distinta contenente gli estremi necessari per identificarli.
2. Quando sono oggetto del deposito strumenti finanziari dematerializzati, la registrazione contabile dello strumento finanziario a nome del Cliente presso la banca depositaria ne sostituisce la consegna fisica ed il trasferimento, ritiro o vincolo degli stessi potranno avvenire sempre e solo attraverso iscrizioni contabili secondo le modalità e gli effetti di cui alla normativa in tema di dematerializzazione degli strumenti finanziari (Titolo II, Capo II, Sezione I del T.U.F.), restando escluso che la Cassa possa consegnare strumenti finanziari di questo tipo in forma cartacea.

ART. 4. MANDATO AD APPORRE LA GIRATA SULLE AZIONI NOMINATIVE RAPPRESENTATE DA TITOLI CARTACEI

1. Se il Cliente ha depositato delle azioni nominative rappresentate da titoli cartacei, il Cliente medesimo conferisce espresso incarico alla Cassa ad apporre e firmare in suo nome e per suo conto, per procura, la girata sui titoli azionari che venissero venduti o dati a riporto, in seguito alle sue istruzioni.

ART. 5. VINCOLI SUGLI STRUMENTI FINANZIARI

1. Gli strumenti finanziari in deposito possono essere sottoposti a particolari vincoli a richiesta del Cliente. I vincoli di ogni genere sugli strumenti finanziari dematerializzati, ivi compresi quelli previsti dalla normativa speciale sui titoli di debito



**CASSA DI RISPARMIO
DI VOLTERRA**

pubblico, si costituiscono unicamente con le registrazioni in apposito conto tenuto dalla Cassa.

2. Possono essere accesi specifici conti destinati a consentire la costituzione di vincoli sull'insieme degli strumenti finanziari in essi registrati; in tal caso la Cassa è responsabile dell'osservanza delle istruzioni ricevute all'atto di costituzione del vincolo in ordine alla conservazione dell'integrità del valore del vincolo ed all'esercizio dei diritti relativi agli strumenti finanziari.

ART. 6. OBBLIGHI DEL CLIENTE – ONERI, COMPENSI E SPESE

1. Il Cliente è tenuto a pagare i diritti di custodia, le commissioni e le spese e, in generale, i compensi, nonché le eventuali imposte e tasse, indicati nell'Allegato E della Sezione IX e riportati nel Documento di Sintesi inserito come frontespizio del modulo contrattuale.
2. Le spese di qualunque genere che la Cassa dovesse sostenere, in dipendenza di pignoramenti o di sequestri operati sugli strumenti finanziari, saranno interamente a carico del Cliente, anche se le dette spese non fossero ripetibili nei confronti di chi ha promosso o sostenuto il relativo procedimento.
3. La Cassa è autorizzata a provvedere, anche mediante addebito in conto, alla regolazione di quanto ad essa è dovuto a norma dei commi precedenti.

ART. 7. VENDITA DEGLI STRUMENTI FINANZIARI IN CASO DI INADEMPIMENTO DEL CLIENTE

1. Se il Cliente non adempie puntualmente e interamente alle sue obbligazioni di carattere economico derivanti dai contratti relativi alla prestazione dei servizi di investimento la Cassa lo diffida - a mezzo di lettera raccomandata - a pagare entro il termine di 15 giorni dalla ricezione della lettera.
2. Se il Cliente rimane in mora, la Cassa può vendere direttamente o a mezzo di altro intermediario autorizzato un adeguato quantitativo di strumenti finanziari e soddisfarsi sul ricavato della vendita (artt. 2761, commi 3° e 4°, e 2756, commi 2° e 3°, del Codice Civile). Prima di alienare gli strumenti finanziari, la Cassa avverte il Cliente con lettera raccomandata del suo proposito, accordandogli un ulteriore termine di 10 giorni dal ricevimento della lettera per pagare.
3. La Cassa si soddisfa sul ricavo netto della vendita e tiene il residuo a disposizione del Cliente.
4. Se la Cassa non ha fatto vendere che parte degli strumenti finanziari, tiene in deposito gli altri alle stesse condizioni.
5. A fronte di ogni ragione di credito comunque vantata dalla Cassa è riconosciuta la facoltà di procedere a suo insindacabile giudizio ed in qualunque momento, senza l'obbligo di formalità alcuna, alla liquidazione, in tutto o in parte, degli strumenti finanziari depositati ed alla compensazione tra l'intero ricavato ed il credito derivante alla Cassa medesima, per qualsiasi titolo e causa nei confronti del Cliente o nei confronti di uno qualunque dei cointestatari del deposito; la Cassa darà pronta comunicazione scritta al Cliente dell'intervenuta compensazione.

ART. 8. MODALITÀ DI RITIRO DEGLI STRUMENTI FINANZIARI RAPPRESENTATI DA TITOLI CARTACEI

1. Per il parziale o totale ritiro degli strumenti finanziari rappresentati da titoli cartacei, il Cliente deve far pervenire la richiesta alla Cassa mediante raccomandata con ricevuta di ritorno.
2. La Cassa provvede alla restituzione, nei tempi tecnici necessari e comunque entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta da parte del Cliente, tenuto conto anche della necessità di ricevere gli strumenti finanziari stessi dai subdepositari. La Cassa non è responsabile di ritardi o inadempimenti conseguenti a ritardi o inadempimenti dei subdepositari, sempre che i medesimi non siano da ricondursi a inadempimenti della Cassa nei confronti dei subdepositari stessi. In caso di mancato ritiro nel giorno fissato l'avviso deve essere rinnovato.
3. È peraltro in facoltà della Cassa restituire il deposito anche senza preavviso.
4. All'atto del ritiro il Cliente deve rilasciare alla Cassa una dichiarazione di scarico.

ART. 9. RENDICONTAZIONE PERIODICA

1. La Cassa fornisce per iscritto al Cliente, alla scadenza del contratto e comunque almeno una volta all'anno, una comunicazione completa e chiara in merito alla situazione degli strumenti finanziari in deposito.
2. Le comunicazioni periodiche di cui al precedente comma sono effettuate mediante invio o consegna di un rendiconto e del documento di sintesi delle principali condizioni economiche. Il rendiconto indica, anche mediante voci sintetiche di costo, tutte le movimentazioni, le somme a qualsiasi titolo addebitate o accreditate, il saldo debitore o creditore e ogni altra informazione rilevante per la comprensione dell'andamento del rapporto. Il documento di sintesi riporta le condizioni economiche in vigore e fornisce evidenza delle condizioni oggetto di modifica.
3. In mancanza di opposizione scritta da parte del Cliente, tali comunicazioni periodiche si intendono approvate trascorsi sessanta giorni dal ricevimento.
4. Le parti convengono che le suddette comunicazioni periodiche potranno essere omesse, se il valore nominale dei titoli non supera 10.000 euro e non si registrano movimenti da oltre un anno. Tali comunicazioni periodiche potranno essere altresì omesse, se le informazioni richieste sono già contenute nelle comunicazioni riepilogative concernenti altri rapporti di durata (ad esempio, nell'estratto conto per l'accredito degli interessi), anche nel caso in cui siano presenti movimenti.
5. La rendicontazione di cui al presente articolo viene inviata nel rispetto delle previsioni di cui all'articolo 4 della Sezione I (Invio di comunicazioni).

ART. 10. CUSTODIA E TRASFERIMENTO DEGLI STRUMENTI FINANZIARI RAPPRESENTATI DA TITOLI CARTACEI IN DEPOSITO

1. La Cassa ha facoltà di custodire gli strumenti finanziari rappresentati da titoli cartacei in deposito ove essa ritiene più opportuno in



**CASSA DI RISPARMIO
DI VOLTERRA**

rapporto alle sue esigenze e altresì di trasferirlo, anche senza darne immediato avviso al Cliente. Se il trasferimento ha luogo nel proposito di evitare un pericolo imminente non dovuto a causa imputabile alla Cassa, la stessa agisce a tutto rischio del Cliente.

ART. 11. SUBDEPOSITO PRESSO ORGANISMI DI GESTIONE ACCENTRATA

1. La Cassa può subdepositare gli strumenti finanziari dematerializzati e quelli rappresentati da titoli cartacei presso gli organismi di deposito centralizzato autorizzati dalla legge alla gestione accentrata di strumenti finanziari dematerializzati e non.
2. In relazione agli strumenti finanziari rappresentati da titoli cartacei subdepositati presso gli organismi di gestione accentrata, il Cliente può:
 - disporre in tutto o in parte dei diritti inerenti a questi strumenti finanziari a favore di altri depositanti;oppure
 - chiedere che la Cassa gli consegni, nella sua qualità di depositaria aderente, un corrispondente quantitativo di strumenti finanziari della stessa specie di quelli subdepositati.
3. Il subdeposito in regime di gestione accentrata degli strumenti finanziari dematerializzati, così come la disposizione dei relativi diritti, si svolge attraverso la registrazione in conto degli strumenti finanziari stessi.
4. Resta comunque inteso che, anche relativamente agli strumenti finanziari subdepositati ai sensi di questo articolo, la Cassa rimane responsabile nei confronti del Cliente a norma del presente contratto. Nel caso di perdite e danni derivanti da dolo o colpa del soggetto presso cui gli strumenti finanziari sono stati subdepositati, è responsabile quest'ultimo; la Cassa risponde in solido, fatto salvo il diritto di regresso della stessa.

ART. 12. SUBDEPOSITO PRESSO DEPOSITARI ABILITATI, SUBDEPOSITO DI STRUMENTI FINANZIARI EMESSI O CIRCOLANTI ALL'ESTERO ED ELENCO DEI SUBDEPOSITARI

1. La Cassa può subdepositare gli strumenti finanziari dematerializzati e quelli rappresentati da titoli cartacei presso depositari abilitati, i quali, a loro volta, per particolari esigenze, possono utilizzare altri depositari.
2. Se il subdeposito ha per oggetto gli strumenti finanziari dematerializzati esso si svolge sempre in regime di gestione accentrata attraverso la registrazione in conto degli strumenti finanziari dematerializzati, con l'avvertenza che l'esercizio dei diritti inerenti gli strumenti finanziari avviene tramite la Cassa.
3. Se il subdeposito ha per oggetto gli strumenti finanziari rappresentati da titoli cartacei, si applica la disposizione prevista al comma 2 del precedente articolo, con l'avvertenza che l'esercizio dei diritti inerenti gli strumenti finanziari rappresentati da titoli cartacei avviene tramite la Cassa.
4. Se gli strumenti finanziari rappresentati da titoli cartacei sono fungibili o quando è comunque possibile, la Cassa può procedere al loro raggruppamento ovvero a consentire il raggruppamento da parte dei predetti depositari abilitati e al contempo il Cliente accetta di ricevere in restituzione altrettanti titoli della stessa specie e qualità di quelli raggruppati. In relazione agli strumenti finanziari rappresentati da titoli cartacei e al loro raggruppamento, il Cliente è responsabile della loro regolarità, precisando, in proposito, che non sono regolari i titoli falsi o contraffatti o che, ad esempio, non hanno attaccate le sole cedole in corso o, peggio, che le cedole manchino, in tutto o in parte.
5. Per gli strumenti finanziari dematerializzati e quelli rappresentati da titoli cartacei emessi o circolanti all'estero, la Cassa può farsi sostituire per eseguire le operazioni di subdeposito presso organismi di deposito centralizzato da società estere subdepositarie allo scopo abilitate, depositando conseguentemente presso le stesse gli strumenti finanziari ed accettando, anche per conto del Cliente le relative condizioni generali. Il deposito degli strumenti finanziari in questo caso si svolge secondo le modalità indicate nelle norme contenute nel regolamento di queste società estere sub depositarie.
6. Quando la Cassa subdeposita gli strumenti finanziari dematerializzati e quelli rappresentati da titoli cartacei del Cliente presso depositari abilitati, la Cassa stessa comunica al Cliente i soggetti presso i quali ha effettuato il subdeposito. La Cassa informa altresì il Cliente dell'eventuale modifica di uno o più dei subdepositari con apposita comunicazione scritta o nell'ambito della rendicontazione che la Cassa invia periodicamente al Cliente nel rispetto delle disposizioni della presente Sezione.
7. La Cassa monitora periodicamente l'operato dei subdepositari per verificare l'efficienza e l'affidabilità del servizio fornito.

SEZIONE VII

NORME CHE REGOLANO OPERAZIONI DI PRONTI CONTRO TERMINE

DEFINIZIONI

I termini di seguito elencati ed utilizzati con la lettera iniziale maiuscola in questa Sezione, anche se al plurale, avranno il seguente significato:

- "Banca" o "Cassa" indica la Cassa di Risparmio di Volterra S.p.A..
- "Cliente" indica il soggetto intestatario del rapporto contrattuale con la Banca.

ART. 1. OGGETTO E DURATA DELLE OPERAZIONI DI PRONTI CONTRO TERMINE

1. Le operazioni di pronti contro termine hanno durata determinata, comunque non superiore a sei mesi e possono avere ad oggetto titoli di stato al portatore ed obbligazioni non convertibili italiani e/o esteri e quote di organismi di investimento collettivo del risparmio.



**CASSA DI RISPARMIO
DI VOLTERRA**

ART. 2. NATURA ED EFFETTI DELL'OPERAZIONE

1. Le operazioni si realizzano attraverso una vendita a pronti del titolo di proprietà della Cassa (di seguito denominata "Banca Venditrice") a favore del Cliente (di seguito denominato "Cliente Acquirente a pronti") ed una contestuale vendita a termine dei titoli medesimi posta in essere tra il Cliente acquirente a pronti e la banca venditrice.
2. Resta inteso che la vendita a termine ha effetti obbligatori, per cui i titoli oggetto dell'operazione restano nella proprietà del Cliente Acquirente a pronti fino alla scadenza del termine pattuito nella vendita medesima.
3. I diritti accessori ai titoli spettano al Cliente Acquirente a pronti.

ART. 3. PAGAMENTO DEL PREZZO NELL'OPERAZIONE A PRONTI

1. Il Cliente Acquirente a pronti è tenuto a versare alla Banca Venditrice un prezzo in denaro riferito al controvalore dei titoli acquistati e stabilito all'atto della conclusione dell'operazione a pronti.
2. A tal fine la Cassa è autorizzata ad addebitare, contestualmente alla conclusione della predetta operazione, il conto corrente del Cliente per un importo corrispondente al controvalore pattuito.

ART. 4. CONSEGNA DEI TITOLI E PAGAMENTO DEL PREZZO NELLA VENDITA A TERMINE

1. Alla scadenza prevista per l'esecuzione della vendita a termine, il Cliente acquirente a pronti deve trasferire alla banca venditrice titoli della stessa specie e quantità di quelli acquistati a seguito dell'operazione a pronti, ricevendo contestualmente il pagamento del controvalore allo stesso dovuto nell'ammontare stabilito all'atto della conclusione della vendita a termine.
2. In caso di inadempimento, da parte del Cliente Acquirente a pronti, degli obblighi di restituzione di cui al precedente comma, la Cassa provvederà ad acquistare i titoli in questione ai sensi dell'art. 1516 Codice Civile.

ART. 5. CONDIZIONE RISOLUTIVA

1. Costituisce condizione risolutiva di tutti i contratti di pronti contro termine in essere – che potrà essere fatta valere dalla Banca Venditrice – ognuna delle seguenti ipotesi:
 - il verificarsi di una delle situazioni di cui all'art. 1186 Codice Civile;
 - il prodursi di eventi che incidano negativamente sulla situazione patrimoniale, finanziaria ed economica del Cliente Acquirente a pronti in modo tale da porre in evidente pericolo il soddisfacimento delle ragioni di credito della Banca Venditrice;
 - l'inadempimento degli obblighi di restituzione dei titoli derivanti da un contratto di pronti contro termine concluso ai sensi delle presenti condizioni o da un contratto di prestito titoli o di riporto concluso con il Cliente in qualità di prestatario o riportatore.
2. Resta inteso che la Banca Venditrice ha facoltà di far valere la predetta condizione risolutiva solo con riferimento a tutti i contratti in essere.
3. Ove detta facoltà venga esercitata, la Banca Venditrice deve darne comunicazione a mezzo, telegramma, fax o lettera raccomandata con avviso di ricevimento al Cliente Acquirente a pronti, il quale, senza necessità di ulteriori richieste, è tenuto ad adempiere all'obbligo di restituzione dei titoli, entro il terzo giorno lavorativo successivo al ricevimento della comunicazione stessa, fermo restando in ogni caso il diritto della Cassa di richiedere il risarcimento del danno subito.

ART. 6. REMUNERAZIONE DELL'OPERAZIONE

1. La remunerazione dei contratti di pronti contro termine è costituita dall'importo risultante dalla differenza tra il controvalore a pronti ed il controvalore a termine; tale remunerazione sarà concordata tra la Cassa e il Cliente in occasione di ogni operazione.

ART. 7. SPESE E ONERI FISCALI

1. Le spese di qualunque genere e gli oneri fiscali che la Cassa dovesse sostenere in relazione ai contratti di pronti contro termine conclusi con il Cliente, sono a carico dello stesso.

SEZIONE VIII

NORME CHE REGOLANO L'ATTIVITÀ DI INTERMEDIAZIONE DI PRODOTTI FINANZIARI ASSICURATIVI

DEFINIZIONI

I termini di seguito elencati ed utilizzati con la lettera iniziale maiuscola in questa Sezione, anche se al plurale, avranno il seguente significato:

- "Allegato 7B IVASS" indica l'Allegato 7B al Regolamento IVASS n. 5/2006 e successive modifiche ed integrazioni.
- "Banca" o "Cassa" indica la Cassa di Risparmio di Volterra S.p.A..
- "Cliente" indica il soggetto intestatario del rapporto contrattuale con la Banca.
- "Cliente al Dettaglio" indica il cliente che non sia Cliente Professionale.
- "Cliente Professionale" indica il cliente che possiede l'esperienza, le conoscenze e la competenza necessarie per prendere consa-



**CASSA DI RISPARMIO
DI VOLTERRA**

pevolmente le proprie decisioni in materia di investimenti e per valutare correttamente i rischi che assume, sulla base delle definizioni fornite dall'art. 6, commi 2-quinquies e 2-sexies del T.U.F..

- **"Documentazione d'Offerta"** indica l'insieme dell'informativa precontrattuale che deve essere consegnata al Cliente ai sensi, rispettivamente, del Regolamento IVASS n. 35/2010 (e successive modifiche ed integrazioni), prima della sottoscrizione di prodotti assicurativi vita, e del Regolamento Consob n. 11971/1999 (e successive modifiche ed integrazioni), prima della sottoscrizione di prodotti finanziari assicurativi.

- **"Intermediazione assicurativa"** indica l'attività che consiste nel presentare o proporre contratti assicurativi o nel prestare assistenza e consulenza finalizzate a tale attività e, se previsto dall'incarico intermediario, nella conclusione dei contratti ovvero nella collaborazione alla gestione o all'esecuzione, segnatamente in caso di sinistri, dei contratti stipulati.

- **"Prodotti assicurativi"** indica i prodotti assicurativi vita e i prodotti finanziari assicurativi.

- **"Prodotti assicurativi vita"** indica i contratti emessi da imprese di assicurazione nell'esercizio delle attività rientranti nei rami vita definiti dall'articolo 2, comma 1, del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209, con l'esclusione dei prodotti finanziari emessi da imprese di assicurazione come definiti dall'articolo 1, comma 1, lettera w-bis) del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 e successive modificazioni ed integrazioni e dei prodotti assicurativi aventi finalità previdenziali, ai sensi del decreto legislativo 5 dicembre 2005, n. 252.

- **"Prodotti Complessi Black List"** prodotti di complessità molto elevata normalmente non adatti ai Clienti al Dettaglio che rientrano in una delle seguenti categorie o in categorie di analoga complessità individuate di volta in volta dalla Cassa: (i) prodotti finanziari derivanti da operazioni di cartolarizzazione dei crediti o di altre attività (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 (Contingent Convertible Notes); (iii) prodotti finanziari esposti ad un rischio di credito di soggetti terzi (credit linked); (iv) strumenti finanziari derivati di cui all'art. 1, comma 2, lett. 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.

- **"Prodotti Complessi Grey List"** prodotti di complessità meno elevata per i quali, in caso di distribuzione ai Clienti al Dettaglio, è necessaria un'adeguata informativa, che rientrano in una delle seguenti categorie o in categorie di analoga complessità individuate di volta in volta dalla Cassa: (i) strumenti finanziari derivati di cui all'art. 1, comma 2, lett. da d) a j) del TUF diversi da quelli di cui al punto (iv) della Black List; (ii) prodotti finanziari con pay off legati ad indici che non rispettano gli Orientamenti Esma del 18 dicembre 2012 relativi agli ETF; (iii) obbligazioni perpetue; (iv) OICR cd. alternative; (v) prodotti finanziari strutturati, negoziati in trading venues, il cui pay off non rende certa l'integrale restituzione a scadenza del capitale investito dal cliente; (vi) prodotti finanziari con leva maggiore di 1, (vii) UCITS di cui all'art. 36 del Regolamento UE n. 583/2010 nonché polizze di ramo III o V con analoghe caratteristiche.

- **"Prodotti finanziari emessi da imprese di assicurazione"** o **"prodotti finanziari assicurativi"** indica i prodotti di cui all'articolo 1, comma 1, lettera w-bis) del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 e successive modificazioni ed integrazioni.

- **"Prospetto informativo"** indica il documento con il quale l'impresa di assicurazione informa l'investitore sui rischi connessi all'investimento in un certo prodotto finanziario assicurativo e fornisce tutte le informazioni sulle caratteristiche del prodotto stesso.

- **"Regolamento Intermediari"** indica il Regolamento emanato dalla Consob con delibera n. 16190 del 29 ottobre 2007 recante norme di attuazione del Decreto Legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 in materia di intermediari.

ART. 1. OGGETTO DEL SERVIZIO

1. Il servizio di intermediazione assicurativa, disciplinato nella presente Sezione, ha ad oggetto l'attività della Cassa relativa all'offerta al Cliente di prodotti assicurativi tempo per tempo offerti, promossi, collocati o distribuiti dalla Cassa medesima attraverso le proprie strutture operative. Tale servizio sarà prestato, in conformità con le vigenti disposizioni legislative e regolamentari. In particolare, prima della sottoscrizione di ogni contratto di assicurazione, la Cassa consegnerà al Cliente gli ulteriori documenti informativi previsti dalla normativa di settore (di cui al Decreto Legislativo n. 209/2005 - cd. Codice delle Assicurazioni Private - e al Regolamento ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006).
2. La Cassa non presta il servizio di intermediazione assicurativa nei confronti dei Clienti al Dettaglio, qualora abbia ad oggetto Prodotti Complessi Black List.
3. Nella prestazione del servizio di intermediazione assicurativa avente ad oggetto Prodotti assicurativi rientranti nella categoria dei Prodotti Complessi Grey List nei confronti dei Clienti al Dettaglio, fermo quanto previsto dal comma 6 del presente articolo e dall'articolo 3 che segue, la Cassa fornisce, con le modalità previste dall'art. 4 della Sezione I, adeguata informativa circa le caratteristiche e i rischi rilevanti lo specifico Prodotto Complesso Grey List interessato.
4. La Cassa rispetta le istruzioni impartite dalle imprese di assicurazione delle quali colloca o distribuisce prodotti finanziari assicurativi; in particolare la Cassa agirà in conformità degli accordi conclusi, di volta in volta, con le imprese di assicurazione.
5. In via strumentale rispetto alla prestazione del servizio di intermediazione assicurativa sopra indicato, la Cassa fornisce una consulenza basata su un'analisi dei contratti relativi alle imprese di assicurazione per le quali presta tale attività senza obbligo di esclusiva. La Cassa non è tenuta, in virtù di un obbligo contrattuale, a proporre esclusivamente i contratti di una o più imprese di assicurazione; pertanto, in conformità a quanto previsto nell'Allegato 7B IVASS, la Cassa avvisa il Cliente del suo diritto di richiedere la denominazione delle imprese di assicurazione con le quali ha o potrebbe avere rapporti d'affari e con quali Imprese di assicurazione intrattiene accordi di intermediazione.
6. Nella prestazione del servizio di intermediazione assicurativa la Cassa consegna, prima della sottoscrizione della proposta di assicurazione, la Documentazione d'Offerta predisposta dalle imprese di assicurazione - redatta nei casi previsti dalla vigente normativa - e ogni altra documentazione fornita e predisposta dall'impresa di assicurazione emittente il prodotto assicurativo, contenente le informazioni tali da consentire ai Clienti di effettuare scelte consapevoli e rispondenti alle proprie esigenze.



**CASSA DI RISPARMIO
DI VOLTERRA**

7. Il Cliente prende atto che l'attività disciplinata nella presente Sezione non comporta, in ogni caso, alcuna garanzia di mantenere invariato o di incrementare il valore degli investimenti effettuati.
8. Il servizio di intermediazione assicurativa, per il quale la Cassa ha adottato una offerta capace di assicurare al Cliente l'accesso ad una più ampia gamma di prodotti, comprende anche l'attività di assistenza al Cliente, successivamente alla sottoscrizione dei prodotti finanziari assicurativi e per tutta la durata dell'investimento o del contratto.
9. L'attività di assistenza prestata dalla Cassa e disciplinata nella presente Sezione consiste:
 - a) nel fornire al Cliente le informazioni sul prodotto assicurativo proposto o richiesto per il quale la Cassa abbia ricevuto il relativo incarico di intermediazione;
 - b) nella predisposizione e messa a disposizione del Cliente di informazioni generali concernenti gli scenari di mercato, in una prospettiva di medio lungo periodo, aventi ad oggetto gli indici dei mercati regolamentati, l'inflazione, la crescita del prodotto interno lordo e l'andamento dei tassi di interesse;
 - c) nella predisposizione e messa a disposizione del Cliente di informazioni generali concernenti commenti e valutazioni, sia di carattere generale, sia relativi a singoli settori, aventi ad oggetto strumenti finanziari o emittenti;
 - d) nella valorizzazione dell'investimento, tempo per tempo, e nella comunicazione al Cliente di tale valorizzazione a sua richiesta;
 - e) nel rendere possibile l'esecuzione di operazioni di switch, di rimborso, di riscatto, di richiesta di prestazione, di versamento aggiuntivo etc., richieste dal Cliente.

ART. 2. SOTTOSCRIZIONE DI PRODOTTI FINANZIARI ASSICURATIVI

1. La Cassa è un soggetto abilitato all'intermediazione assicurativa e alla distribuzione di prodotti finanziari assicurativi essendo iscritta alla Sezione D del Registro Unico degli Intermediari Assicurativi (RUI), istituito ai sensi dell'art. 4 del Regolamento ISVAP n. 5/06. In particolare, la Cassa distribuisce i seguenti prodotti finanziari assicurativi: le assicurazioni sulla durata della vita umana, le cui prestazioni principali sono direttamente collegate al valore di quote di organismi di investimento collettivo del risparmio o di fondi interni ovvero a indici o ad altri valori di riferimento (Ramo Vita III); le operazioni di capitalizzazione (Ramo Vita V).
2. La Cassa distribuisce prodotti finanziari assicurativi in conformità alla disciplina tempo per tempo vigente in materia. In particolare, la Cassa è tenuta a proporre o consigliare contratti adeguati alle esigenze di copertura assicurativa e previdenziale del contraente, nonché, ove appropriato in relazione alla tipologia del contratto, alla sua propensione al rischio; a tal fine la Cassa acquisirà dal contraente stesso ogni informazione che riterrà utile.

ART. 3. CONSEGNA DELLA DOCUMENTAZIONE D'OFFERTA E DIRITTO DI RECESSO

1. La Documentazione d'Offerta relativa all'adesione di prodotti assicurativi deve, ove prescritto dalla normativa tempo per tempo vigente, essere preventivamente consegnata dalla Cassa al Cliente ovvero messa a disposizione per la visione e memorizzazione su supporto duraturo in caso di operazione disposta tramite canale telematico. Il Cliente è invitato a leggere attentamente la Documentazione d'Offerta prima di sottoscrivere il prodotto assicurativo. Conseguentemente, la singola disposizione impartita è condizionata alla verifica della Cassa - effettuata di volta in volta in maniera compatibile con la modalità operativa prescelta dal Cliente - della circostanza che il Cliente medesimo abbia preso visione della suddetta Documentazione d'Offerta prima di aver preso la decisione di far luogo all'operazione considerata.
2. La Documentazione d'Offerta sarà di volta in volta quella che la Cassa avrà ricevuto dalle imprese di assicurazione.
3. Il Cliente ha il diritto di recedere dalla prodotto assicurativo individuale entro trenta giorni dal momento in cui ha ricevuto comunicazione che il contratto di assicurazione è concluso.

ART. 4. APPROPRIATEZZA E ADEGUATEZZA

1. La Cassa, nell'ambito della prestazione del servizio di intermediazione assicurativa di cui alla presente Sezione, verifica che il Cliente abbia il livello di esperienza e conoscenza necessario per comprendere i rischi che la tipologia di polizza offerta o richiesta comporta. Qualora la Cassa valuti che il prodotto assicurativo non sia appropriato per il Cliente avverte il Cliente di tale situazione. Se il Cliente volesse comunque dare corso all'operazione, dovrà dare ulteriore conferma di tale propria volontà, dichiarando di aver compreso le conseguenze dell'inappropriatezza per iscritto.
2. Qualora, inoltre, il Cliente si rifiuti di fornire in tutto o in parte le informazioni sul proprio profilo (conoscenza ed esperienza nel settore d'investimento rilevante per il tipo di prodotto assicurativo proposto o chiesto) o quest'ultime siano insufficienti, la Cassa avverte il Cliente che tale decisione impedirà alla Cassa di determinare se il prodotto assicurativo sia per il Cliente appropriato. Se il Cliente, volesse comunque dare corso all'operazione, dovrà dare ulteriore conferma di tale propria volontà, dichiarando di aver compreso le conseguenze dell'inappropriatezza per iscritto.
3. Nell'ambito della prestazione del servizio di consulenza in materia di investimenti di cui alla Sezione V, la Cassa valuta che la specifica polizza consigliata o sottoscritta soddisfi i seguenti requisiti: corrisponda agli obiettivi di investimento del Cliente; sia di natura tale che il Cliente sia finanziariamente in grado di sopportare qualsiasi rischio connesso all'investimento compatibilmente con il suo obiettivo di investimento; sia di natura tale per cui il Cliente possieda la necessaria esperienza e conoscenza per comprendere i rischi inerenti l'operazione stessa. A tal fine, la Cassa chiede e riceve dal Cliente: (i) informazioni inerenti agli obiettivi di investimento, incluso il suo profilo di rischio; (ii) dati sulla consistenza del reddito del Cliente e del suo patrimonio complessivo; (iii) le operazioni/ servizi con i quali il Cliente ha dimestichezza, il suo livello di istruzione, la professione attuale e/o quella precedente.



**CASSA DI RISPARMIO
DI VOLTERRA**

Il Cliente è tenuto, ove necessario, ad aggiornare le informazioni fornite alla Cassa al fine di permettere una corretta valutazione circa l'adeguatezza dell'operazione/servizio prestato.

4. La Cassa, laddove non ottenga le informazioni sul Cliente di cui all'articolo 39 del Regolamento Intermediari, si asterrà dal fornire il servizio di consulenza in materia di investimenti.

ART. 5. LA PROFILATURA

1. Il Cliente è tenuto a collaborare con la Cassa per la redazione e l'aggiornamento della sua Profilatura, necessaria alla Cassa stessa per effettuare la valutazione di adeguatezza/appropriatezza dei prodotti assicurativi offerti nell'ambito del servizio di intermediazione assicurativa di cui alla presente Sezione.
2. Ai fini del comma 1, il Cliente fornisce alla Cassa le informazioni richieste, rispondendo alle domande contenute nel questionario di profilatura, che forma parte integrante del presente contratto, e lo sottoscrive. Sulla base delle informazioni fornite dal Cliente la Cassa effettua la profilatura.
3. Il Cliente prende atto che la Cassa fa legittimo affidamento sulle informazioni rese dal Cliente e che è onere del Cliente informare la Cassa in ordine ad ogni variazione relativa alle stesse, ai fini della verifica di una eventuale modifica della profilatura.
4. La Profilatura costituisce la base su cui la Cassa effettua la valutazione di adeguatezza/appropriatezza del prodotto assicurativo in relazione alle esigenze assicurative del Cliente.
5. La Cassa può fare affidamento sulle informazioni fornite dai Clienti che non siano manifestamente superate e l'aggiornamento della Profilatura potrà essere effettuato rispondendo a tutte le domande del questionario ovvero confermando le risposte precedentemente fornite in relazione a ciascuna area di investigazione.
6. La Cassa, previamente alla conclusione del contratto, in base alle informazioni fornite dal Cliente nella suddetta profilatura, precisa le richieste e le esigenze del Cliente, nonché le ragioni su cui si fonda qualsiasi consulenza fornita su determinati prodotti finanziari assicurativi, fornita secondo quanto previsto nel precedente articolo 1.

ART. 6. DOCUMENTAZIONE DELLE OPERAZIONI ESEGUITE - RENDICONTAZIONE

1. La Cassa fornisce al Cliente, con le modalità previste dalla normativa di riferimento, le informazioni essenziali relative all'esecuzione delle disposizioni.
2. Qualora non inviata al Cliente dalla impresa di assicurazione, la Cassa invia al Cliente, su supporto duraturo, una conferma dell'esecuzione delle disposizioni nei termini previsti dalla normativa di riferimento.
3. Le disposizioni di cui ai commi che precedono non trovano, quindi, applicazione nel caso in cui la documentazione di cui sopra sia inviata al Cliente dall'impresa di assicurazione.
4. Salvo il caso di errore manifesto, la documentazione di cui sopra si intenderà tacitamente approvata, qualora il Cliente non faccia pervenire alla Banca o all'impresa di assicurazione, a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno, un reclamo motivato scritto entro 60 (sessanta) giorni dalla data di ricezione della stessa documentazione.
5. La rendicontazione di cui al presente articolo viene inviata nel rispetto delle previsioni di cui all'articolo 4 della Sezione I (Invio di comunicazioni).

ART. 7. COMPENSI E SPESE

1. La remunerazione della Cassa, nonché l'eventuale rimborso delle spese, è convenuto con le imprese di assicurazione sulla base delle convenzioni di collocamento con queste concluse, così come specificato nell'Allegato E della sezione IX contenente informazioni sui costi, sugli oneri connessi alla prestazione di servizi di investimento e sugli incentivi e nella "Lettera di trasparenza sugli incentivi" relativa a ciascun prodotto finanziario assicurativo.

ART. 8. CONFLITTI DI INTERESSE

1. La Cassa nell'intermediazione dei contratti di assicurazione evita di effettuare operazioni in cui abbia direttamente o indirettamente un conflitto di interessi, anche derivante da rapporti di gruppo o da rapporti di affari propri o di società di gruppo. La Cassa ha elaborato una politica in materia di conflitti di interessi, la cui descrizione sintetica è fornita al Cliente mediante consegna dell'Allegato C di cui alla Sezione IX ai sensi dell'art. 29 Regolamento Intermediari che il Cliente dichiara di aver ricevuto e compreso. La Cassa, inoltre, fornisce al contraente le informazioni su potenziali situazioni di conflitto di interessi mediante consegna dell'Allegato 7B IVASS.
2. La Cassa adotta ogni misura ragionevole per identificare i conflitti di interesse che potrebbero insorgere con il Cliente o tra altri clienti, al momento della prestazione di qualunque servizio e attività di investimento o servizio accessorio o di una combinazione di tali servizi. La Cassa gestisce i conflitti di interesse anche adottando idonee misure organizzative e assicurando che l'affidamento di una pluralità di funzioni ai soggetti rilevanti impegnati in attività che implicano un conflitto di interesse non impedisca loro di agire in modo indipendente, così da evitare che tali conflitti incidano negativamente sugli interessi dei clienti.
3. Quando le misure adottate di cui sopra non sono sufficienti per assicurare, con ragionevole certezza, che il rischio di nuocere agli interessi del Cliente sia evitato, la Cassa informa chiaramente il Cliente, prima di agire per suo conto, della natura e delle fonti dei conflitti affinché egli possa assumere una decisione informata sui servizi prestati, tenuto conto del contesto in cui le situazioni di conflitto si manifestano.
4. Le suddette informazioni sono fornite su supporto duraturo e presentano un grado di dettaglio sufficiente, considerata la natura del Cliente.



**CASSA DI RISPARMIO
DI VOLTERRA**

5. Ai fini dell'identificazione dei conflitti di interesse, la Cassa considera se a seguito della prestazione di servizi, essa, un soggetto rilevante o un soggetto avente con essa un legame di controllo, diretto o indiretto: a) possano realizzare un guadagno finanziario o evitare una perdita finanziaria, a danno del Cliente; b) siano portatori di un interesse nel risultato del servizio prestato al Cliente, distinto da quello del Cliente medesimo; c) abbiano un incentivo a privilegiare gli interessi di clienti diversi da quello a cui il servizio è prestato; d) svolgano la medesima attività del Cliente; e) ricevano o possano ricevere da una persona diversa dal Cliente, in relazione con il servizio a questi prestato, un incentivo, sotto forma di denaro, beni o servizi, diverso dalle commissioni o dalle competenze normalmente percepite per tale servizio.
6. La Cassa formula per iscritto e rispetta un'efficace politica di gestione dei conflitti di interesse adeguata alle proprie dimensioni e alla propria organizzazione nonché alla natura, alle dimensioni e alla complessità della propria attività. Tale politica tiene altresì conto delle circostanze, di cui gli intermediari sono o dovrebbero essere a conoscenza, connesse con la struttura e le attività dei soggetti appartenenti al proprio gruppo.
7. La politica di gestione dei conflitti di interesse di cui al comma 1 deve: a) consentire di individuare le circostanze che generano o potrebbero generare un conflitto di interesse che possa danneggiare in modo significativo gli interessi di uno o più clienti; b) definire le procedure da seguire e le misure da adottare per gestire tali conflitti.
8. La Cassa adotta misure e procedure volte a: a) impedire o controllare lo scambio di informazioni tra i soggetti rilevanti coinvolti in attività che comportano un rischio di conflitto di interesse, quando lo scambio di tali informazioni possa ledere gli interessi di uno o più clienti; b) garantire la vigilanza separata dei soggetti rilevanti le cui principali funzioni coinvolgono interessi potenzialmente in conflitto con quelli del Cliente per conto del quale un servizio è prestato; c) eliminare ogni connessione diretta tra le retribuzioni dei soggetti rilevanti che esercitano in modo prevalente attività idonee a generare tra loro situazioni di potenziale conflitto di interesse; d) impedire o limitare l'esercizio di un'influenza indebita sullo svolgimento, da parte di un soggetto rilevante, di servizi o attività di investimento o servizi accessori; e) impedire o controllare la partecipazione simultanea o conseguente di un soggetto rilevante a distinti servizi o attività di investimento o servizi accessori, quando tale partecipazione possa nuocere alla gestione corretta dei conflitti di interesse.
9. Nel caso in cui le misure e procedure di cui sopra non assicurino l'indipendenza richiesta, gli intermediari adottano le misure e procedure alternative o aggiuntive necessarie e appropriate. La Cassa istituisce e aggiorna in modo regolare un registro nel quale riporta, annotando i tipi di servizi di investimento o accessori o di attività di investimento interessati, le situazioni nelle 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.

ART. 9. RECLAMI

1. Per eventuali contestazioni inerenti al servizio disciplinato dalla presente Sezione, il Cliente può presentare reclamo, inviando comunicazione scritta all'Ufficio Reclami della Cassa all'indirizzo Cassa di Risparmio di Volterra Spa - Ufficio Reclami - Piazza dei Priori, 16/18 Volterra (PI) 56048 o per via telematica tramite il sito web della Cassa www.crvolterra.it, sezione "Reclami" e alla compagnia assicurativa interessata dalla polizza che viene collocata. L'Ufficio Reclami riscontrerà il reclamo così ricevuto, inviando comunicazione scritta al Cliente entro 45 giorni (o 60 giorni nel caso di reclami attinenti alla trasparenza informativa o alle regole di comportamento nella distribuzione delle polizze ramo III e V) dalla data di ricezione dello stesso.
2. Se il reclamo è ritenuto fondato, la Cassa comunica al Cliente le iniziative che si impegna ad assumere ed i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate.

ART. 10. RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DI CONTROVERSIE E MEDIAZIONE

1. In mancanza di risposta scritta da parte dell'Ufficio Reclami e della compagnia assicurativa entro i termini stabiliti ai sensi del precedente articolo, ovvero nel caso in cui la risposta ottenuta sia ritenuta insoddisfacente, il Cliente, prima di ricorrere all'autorità giudiziaria, può rivolgersi:
 - a) per questioni attinenti al contratto di assicurazione all'IVASS, Servizio Tutela degli Utenti, Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato;
 - b) per questioni attinenti alla trasparenza informativa o alle regole di comportamento nella distribuzione delle polizze ramo III e V, se classificato quale "Cliente al Dettaglio", direttamente all'Arbitro per le Controversie Finanziarie - ACF - di cui all'art. 32-ter del T.U.F. secondo le modalità previste dalla relativa disciplina attuativa emanata dalla Consob e richiamate sul sito www.acf.consob.it, ovvero chiedendo informazioni direttamente alla Banca che mette a disposizione dei clienti - presso i propri locali e sul proprio sito internet - la guida relativa all'accesso all'ACF. Il diritto di ricorrere all'ACF non può formare oggetto di rinuncia da parte del Cliente ed è sempre esercitabile anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale eventualmente contenute nei contratti.
2. Anche in assenza di preventivo reclamo e/o in alternativa alle ipotesi o per le questioni che esulano la competenza dell'IVASS o dell'ACF, il Cliente può attivare - singolarmente o in forma congiunta con la Cassa - una procedura di mediazione finalizzata alla conciliazione. La domanda di mediazione è presentata mediante deposito di un'istanza presso un Organismo determinato ai sensi del Decreto Legislativo n. 28/2010 e successive modifiche e integrazioni.
3. In ogni caso, l'istanza di soluzione stragiudiziale delle controversie ai sensi di una delle procedure descritte ai precedenti punti costituisce condizione di procedibilità della eventuale domanda giudiziale.



**CASSA DI RISPARMIO
DI VOLTERRA**

SEZIONE IX ALLEGATI

Allegato A contenente informazioni sulla banca e i suoi servizi di investimento

Allegato B contenente informazioni sugli strumenti finanziari

Allegato C contenente informazioni sulle procedure di gestione del conflitto di interessi

Allegato E contenente informazioni sui costi, sugli oneri connessi alla prestazione di servizi di investimento e sugli incentivi

Allegato F contenente informazioni concernenti la salvaguardia degli strumenti finanziari e delle somme di denaro della clientela

Allegato G contenente informazioni sui termini dei contratti

Allegato H contenente informazioni sulla classificazione della clientela

ALLEGATO A: INFORMAZIONI SULLA BANCA E I SUOI SERVIZI DI INVESTIMENTO

La Cassa di Risparmio di Volterra S.p.A., con sede legale in Volterra (PI) 56048, Piazza dei Priori 16, PI e CF 01225610508 è una banca autorizzata da Banca d'Italia (Filiale competente per territorio: Pisa) alla prestazione dei servizi di investimento disciplinati dal Decreto Legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 (il "Testo Unico delle disposizioni in materia di intermediazione finanziaria"); la Cassa di Risparmio di Volterra S.p.A. è iscritta all'Albo delle Banche al numero 5176.30.

In particolare, la Cassa è autorizzata alla prestazione dei seguenti servizi di investimento:

- negoziazione per conto proprio;
- esecuzione di ordini per conto dei clienti;
- sottoscrizione e/o collocamento con assunzione a fermo ovvero con assunzione di garanzia nei confronti dell'emittente;
- collocamento senza assunzione a fermo né assunzione di garanzia nei confronti dell'emittente;
- gestione di portafogli;
- ricezione e trasmissione di ordini;
- consulenza in materia di investimenti.

Oltre ai predetti servizi, la Cassa ha facoltà di svolgere anche i servizi accessori come definiti nel Testo Unico delle disposizioni in materia di intermediazione finanziaria (T.U.F.).

La Cassa aderisce al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia.

Il **Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi** è un sistema di garanzia dei depositanti costituito in forma di consorzio di diritto privato, e riconosciuto dalla Banca d'Italia avente lo scopo di garantire i depositanti delle consorziate entro limiti previsti (euro 100.000). Il Fondo interviene nei casi di liquidazione coatta amministrativa e amministrazione straordinaria a tutela dei depositi dei clienti in euro e in valuta. Nel rispetto di quanto dispone il decreto legislativo n. 30 del 15 febbraio 2016, con il quale è stata recepita la nuova direttiva 2014/49/UE (DGSD - deposit guarantee scheme directive), la Cassa fornisce adeguata informativa in merito attraverso la consegna del "Modulo standard per le informazioni da fornire ai depositanti".

Il **Fondo Nazionale di Garanzia**, istituito dall'art. 15 della legge 2 gennaio 1991, n. 1, ha personalità giuridica di diritto privato e autonomia patrimoniale ai sensi dell'art. 2, comma 1, della legge 27 ottobre 1994, n. 598 e dell'art. 62, comma 1, del decreto legislativo 23 luglio 1996, n. 415.

Il Fondo è riconosciuto "sistema di indennizzo" dall'art. 62, comma 1, del decreto legislativo 23 luglio 1996, n. 415, articolo attualmente ancora in vigore.

L'organizzazione e il funzionamento del Fondo sono disciplinati dallo Statuto. Gli interventi istituzionali sono disciplinati dal "Regolamento operativo" previsto dall'art. 12, comma 1, del decreto del Ministro del Tesoro 14 novembre 1997, n. 485.

Il Fondo indennizza gli investitori, secondo i criteri previsti dal citato decreto del Ministero del Tesoro ed entro il limite massimo complessivo per ciascun investitore di 20.000 euro, per i crediti, rappresentati da strumenti finanziari e/o da denaro connesso con operazioni di investimento, nei confronti degli intermediari aderenti al Fondo stesso derivanti dalla prestazione dei servizi di investimento e del servizio di custodia e amministrazione di strumenti finanziari, in quanto accessorio ad operazioni di investimento.

Il Fondo indennizza i crediti degli investitori nei casi di liquidazione coatta amministrativa, fallimento o di concordato preventivo.

COMUNICAZIONI

Le comunicazioni dal Cliente alla Cassa inerenti il contratto vanno fatte pervenire alla Filiale presso la quale è aperto il deposito titoli, il diverso contratto o la posizione contabile sul/la quale sono depositati/registrati/evidenziati/riconducibili gli strumenti finanziari ai quali le comunicazioni si riferiscono ovvero presso la Filiale ove sono stati sottoscritti i servizi di investimento.

L'invio della documentazione delle operazioni eseguite e di lettere, le eventuali notifiche e qualunque altra dichiarazione o comunicazione della Cassa è effettuata al Cliente con pieno effetto all'indirizzo o recapito risultante dal Contratto per la prestazione di servizi ed attività di investimento e dei servizi accessori o altro rapporto ovvero individuato nell'ambito della posizione contabile al quale la comunicazione si riferisce ovvero all'indirizzo fatto conoscere successivamente per iscritto.

CONFERIMENTO DEGLI ORDINI

Gli ordini sono conferiti dal Cliente per iscritto, a mezzo specifico modulo, sottoscritto in filiale ovvero inviato via fax, previa sottoscrizione di apposita manleva; il Cliente può inoltre impartire i propri ordini tramite raccomandata A/R, o in via telematica, attraverso accesso al sito internet della Cassa.



**CASSA DI RISPARMIO
DI VOLTERRA**

LINGUA

Il contratto "Prestazione di servizi di investimento e dei servizi accessori" ed i suoi allegati sono redatti in lingua italiana che verrà parimenti utilizzata nelle comunicazioni scritte o verbali di qualsiasi natura tra il Cliente e la Cassa.

OFFERTA FUORI SEDE

Nell'attività di offerta svolta fuori dalla propria sede legale o dalle proprie Filiali (l'"Offerta Fuori Sede") di strumenti finanziari e di servizi di investimento, la Cassa, nel rapporto diretto con il Cliente, si avvale di Consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede iscritti in Italia nell'apposito Albo unico dei consulenti finanziari.

CONFLITTI DI INTERESSE

La Cassa ha identificato i conflitti di interesse che potrebbero insorgere, nello svolgimento dei servizi di investimento, tra la Cassa stessa e il Cliente ovvero tra i diversi Clienti della Cassa e gestisce detti conflitti in modo da evitare che incidano negativamente sugli interessi dei Clienti. La politica seguita dalla Cassa in materia di conflitti di interesse è contenuta in forma sintetica nel documento "Informativa sulle procedure di gestione del conflitto di interessi". Qualora il Cliente ne faccia richiesta, la Cassa fornisce maggiori dettagli circa la politica seguita.

RENDICONTAZIONE

La Cassa invia al Cliente la rendicontazione dell'attività svolta contenente l'indicazione dei costi delle operazioni e dei servizi prestati. La Cassa trasmette prontamente al Cliente le informazioni essenziali riguardanti l'esecuzione dell'ordine.

Le informazioni di cui sopra sono trasmesse su supporto duraturo al Cliente al dettaglio al più tardi il primo giorno lavorativo successivo all'esecuzione o, nel caso in cui la Cassa debba ricevere conferma dell'avvenuta esecuzione da parte di un terzo soggetto, entro il primo giorno lavorativo successivo alla ricezione della conferma dal terzo medesimo. In tale ipotesi, ove la conferma dell'avvenuta esecuzione debba essere necessariamente inviata da un terzo soggetto, la Cassa è esonerata dall'obbligo di trasmettere la propria nota di eseguito. La Cassa fornisce al Cliente, a sua richiesta, informazioni circa lo stato del suo ordine, anche telefonicamente.

Con riferimento ad ordini relativi a quote o azioni di OICR da eseguirsi periodicamente, ove non provveda direttamente la società di gestione o la Sicav, la Cassa potrà fornire, ogni sei mesi, l'informativa prevista dall'art. 53, comma 6, del Regolamento Consob n. 16190. La Cassa comunica al Cliente le eventuali perdite che superino la soglia predeterminata nella Dichiarazione di cui all'Art. 23 del Contratto per la Prestazione di servizi ed attività di investimento e dei servizi accessori, relativamente a posizioni aperte scoperte su operazioni con passività potenziali, non più tardi della fine del giorno lavorativo nel quale la soglia è superata o, qualora tale soglia venga superata in un giorno non lavorativo, non più tardi della fine del giorno lavorativo successivo.

La Cassa comunica al Cliente su supporto duraturo, almeno una volta all'anno, un rendiconto degli strumenti finanziari o delle disponibilità liquide per esso detenute.

Ogni modifica rilevante alle "Informazioni sulla banca e i suoi servizi di investimento", sarà comunicata al Cliente in tempo utile, con le modalità previste dal Contratto per la Prestazione di servizi ed attività di investimento e dei servizi accessori, resa disponibile in Filiale mediante messa a disposizione della versione più recente del documento stesso e pubblicata sul sito www.crvolterra.it, sezione MiFID.

ALLEGATO B: INFORMAZIONI SUGLI STRUMENTI FINANZIARI

Oltre a quelle sotto riportate, specifiche informazioni saranno contenute nei documenti descrittivi dei singoli strumenti finanziari e dei servizi di investimento che il Cliente acquista/sottoscrive di volta in volta, in relazione agli ordini impartiti alla Banca.

AVVERTENZE GENERALI

Prima di effettuare un investimento in strumenti finanziari l'investitore deve informarsi presso il proprio intermediario sulla natura e i rischi delle operazioni che si accinge a compiere. L'investitore deve concludere un'operazione solo se ha ben compreso la sua natura ed il grado di esposizione al rischio che essa comporta. Prima di concludere un'operazione, una volta apprezzato il suo grado di rischio, l'investitore e l'intermediario devono valutare se l'investimento è adeguato per l'investitore, con particolare riferimento alla situazione patrimoniale, agli obiettivi d'investimento ed alla esperienza nel campo degli investimenti in strumenti finanziari di quest'ultimo.

PARTE "A"

LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO DI UN INVESTIMENTO IN STRUMENTI FINANZIARI

Per apprezzare il rischio derivante da un investimento in strumenti finanziari è necessario tenere presenti i seguenti elementi:

1. la variabilità del prezzo dello strumento finanziario;
2. la sua liquidità;
3. la divisa in cui è denominato;
4. gli altri fattori fonte di rischi generali.

ART 1. LA VARIABILITÀ DEL PREZZO

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



**CASSA DI RISPARMIO
DI VOLTERRA**

1.1 Titoli di capitale e titoli di debito, investimenti composti o collegati

Occorre distinguere innanzitutto tra titoli di capitale (i titoli più diffusi di tale categoria sono le azioni) e i titoli di debito (tra i più diffusi titoli di debito si ricordano le obbligazioni e i certificati di deposito), tenendo conto che:

a) acquistando titoli di capitale si diviene soci della società emittente, partecipando per intero al rischio economico della medesima; chi investe in titoli azionari 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;

b) 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.

Tra i titoli di debito rientrano, tuttavia, strumenti finanziari caratterizzati da un rischio maggiore, che sono i titoli strutturati e subordinati. In particolare, i titoli strutturati sono costituiti da una componente obbligazionaria ed una o più componenti "derivative", che realizzano, da parte del prenditore del titolo, l'acquisto o la vendita di uno strumento derivato il cui valore è determinato dall'andamento di strumenti finanziari o indici a questi collegati, ovvero incidono sulla scadenza del titolo. I detentori di titoli di tal genere saranno quindi soggetti non semplicemente ai rischi normalmente propri dei titoli di debito, ma anche ai rischi propri della componente derivativa presente nell'obbligazione strutturata. I titoli subordinati sono invece caratterizzati da una posizione deteriore del prenditore del titolo rispetto agli altri creditori della società, in caso di rimborso delle passività dell'emittente a seguito di liquidazione che amplifica il rischio emittente normalmente presente nei titoli di debito. L'investitore, infatti, sarà soddisfatto nelle sue ragioni di credito verso l'emittente solo dopo che siano stati soddisfatti tutti gli altri creditori non ugualmente subordinati e sempre che vi sia un residuo attivo. Le caratteristiche proprie dei titoli subordinati fanno sì che il prenditore dei titoli di tal genere sia il primo a risentire dell'eventuale dissesto finanziario della società emittente. Gli investimenti composti o collegati hanno ad oggetto la combinazione di più prodotti o servizi, ciascuno con caratteristiche e rischi propri, acquisiti nell'ambito di un'unica decisione di investimento. In tal caso il collegamento delle varie componenti dell'investimento può comportare una modificazione dei rischi insiti in ciascuna componente e quindi l'assunzione di rischi caratteristici del particolare tipo di investimento che per le loro peculiarità dovranno essere compiutamente illustrate all'investitore dall'intermediario.

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 Regolamentato o MTF 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 apprezzare la solidità patrimoniale delle società emittenti e le prospettive economiche delle medesime tenendo 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, ed in particolare il rendimento offerto dai titoli di Stato, con riferimento a emissioni con pari scadenza.

1.4 Il rischio 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 il titolo stesso 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



**CASSA DI RISPARMIO
DI VOLTERRA**

mercato. Ad esempio, si consideri un titolo zero coupon - titolo a tasso fisso che prevede il pagamento degli interessi in un'unica soluzione alla fine del periodo - con vita residua 10 anni e rendimento del 10% all'anno; l'aumento di un punto percentuale dei tassi di mercato determina, per il titolo suddetto, una diminuzione del prezzo del 8,6%. 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.

1.5 L'effetto della diversificazione degli investimenti. Gli organismi di investimento collettivo

Come si è accennato, il rischio specifico di un particolare strumento finanziario può essere eliminato attraverso la diversificazione, cioè suddividendo l'investimento tra più strumenti finanziari. La diversificazione può tuttavia risultare costosa e difficile da attuare per un investitore con un patrimonio limitato. L'investitore può raggiungere un elevato grado di diversificazione a costi contenuti investendo il proprio patrimonio in quote o azioni di organismi di investimento collettivo (fondi comuni d'investimento e Società d'investimento a capitale variabile - SICAV). Questi organismi investono le disponibilità versate dai risparmiatori tra le diverse tipologie di titoli previsti dai regolamenti o programmi di investimento adottati. Con riferimento a fondi comuni aperti, ad esempio, i risparmiatori possono entrare o uscire dall'investimento acquistando o vendendo le quote del fondo sulla base del valore teorico (maggiorato o diminuito delle commissioni previste) della quota; valore che si ottiene dividendo il valore dell'intero portafoglio gestito del fondo, calcolato ai prezzi di mercato, per il numero delle quote in circolazione. Occorre sottolineare che gli investimenti in queste tipologie di strumenti finanziari possono comunque risultare rischiosi a causa delle caratteristiche degli strumenti finanziari in cui prevedono d'investire (ad esempio, fondi che investono solo in titoli emessi da società operanti in un particolare settore o in titoli emessi da società aventi sede in determinati Stati) oppure a causa di una insufficiente diversificazione degli investimenti.

ART. 2. LA 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 Regolamentati e MTF 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.

ART. 3. LA DIVISA

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.

ART. 4. GLI ALTRI FATTORI FONTE DI RISCHI GENERALI

4.1 Denaro e valori depositati

L'investitore deve informarsi circa le salvaguardie previste per le somme di denaro ed i valori depositati per l'esecuzione delle operazioni, in particolare, nel caso di insolvenza dell'intermediario. La possibilità di rientrare in possesso del proprio denaro e dei valori depositati potrebbe essere condizionata da particolari disposizioni normative vigenti nei luoghi in cui ha sede il depositario nonché dagli orientamenti degli organi a cui, nei casi di insolvenza, vengono attribuiti i poteri di regolare i rapporti patrimoniali del soggetto dissestato.

4.2 Commissioni ed altri oneri

Prima di avviare l'operatività, l'investitore deve ottenere dettagliate informazioni a riguardo di tutte le commissioni, spese ed altri oneri che saranno dovute all'intermediario. Tali informazioni devono essere comunque riportate in allegato al contratto d'intermediazione. 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

Le operazioni eseguite su mercati aventi sede all'estero, 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.



**CASSA DI RISPARMIO
DI VOLTERRA**

4.4 Sistemi elettronici di supporto alle negoziazioni

Gran parte dei sistemi di negoziazione elettronici o ad asta gridata 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. 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. L'investitore dovrebbe informarsi presso il proprio intermediario circa le limitazioni di responsabilità suddette connesse alle operazioni che si accinge a porre in essere.

4.5 Sistemi elettronici di negoziazione

I sistemi di negoziazione computerizzati possono essere diversi tra loro oltre che differire dai sistemi di negoziazione "gridati". 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 eseguite fuori da Mercati Regolamentati e MTF

Gli intermediari possono eseguire operazioni fuori dai mercati organizzati. L'intermediario a cui si rivolge l'investitore potrebbe anche porsi in diretta contropartita del Cliente (agire, cioè, in conto proprio e/o in qualità di internalizzatore sistematico). Per le operazioni effettuate fuori dai mercati organizzati può risultare difficoltoso o impossibile liquidare uno strumento finanziario o apprezzarne il valore effettivo e valutare l'effettiva esposizione al rischio, in particolare qualora lo strumento finanziario non sia trattato su alcun Mercato Regolamentato o MTF. 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 COMPLESSI

I prodotti complessi sono prodotti finanziari che, in quanto caratterizzati da elementi di complessità, potrebbero in astratto risultare non pienamente comprensibili e, quindi, pregiudicare la capacità da parte del cliente di assumere scelte di investimento consapevoli. Il 22 dicembre 2014 la Consob, partendo dalle Opinioni emanate dall'Autorità Europea di Vigilanza sui Mercati Finanziari (ESMA) durante il primo trimestre del 2014, ha emanato una Comunicazione al riguardo, fornendo agli intermediari una lista esemplificativa di prodotti finanziari complessi nonché ulteriori criteri per la loro individuazione, indicando altresì le cautele da adottare per la loro distribuzione alla clientela retail ("al dettaglio"), in quanto tale tipologia di investitori potrebbe non essere in condizione di valutare adeguatamente le caratteristiche finanziarie degli strumenti in questione.

Nello specifico, la Consob ha individuato due macrocategorie di Prodotti Complessi:

- prodotti finanziari di particolare complessità (c.d. **Black List**), riconducibili alle categorie dalla i alla v della tabella sottostante, la cui distribuzione alla Clientela Retail è fortemente sconsigliata;
- prodotti finanziari complessi (c.d. **Grey List**), riconducibili alle categorie dalla vi alla xii della tabella sottostante, per i quali la Consob, in caso di distribuzione a Clienti Retail, raccomanda un'adeguata informativa.

Di seguito si riportano le dodici categorie di Prodotti Complessi identificate ad oggi dalla Consob, nelle quali si articolano le due macrocategorie sopra citate:

Black List

- i Prodotti finanziari derivanti da operazioni di cartolarizzazione di crediti o di altre attività
- 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
- iii Prodotti finanziari credit linked (esposti ad un rischio di credito di soggetti terzi)
- iv Strumenti finanziari derivati, di cui all'art. 1, comma 2, lettere da d) a j) del TUF, non negoziati in trading venues, con finalità diverse da quelle di copertura
- 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

Grey List

- vi Strumenti finanziari derivati, di cui all'art. 1, comma 2, lettere da d) a j) del TUF diversi da quelli di cui al punto iv
- 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'art. 36 del Regolamento UE n.583/2010, nonché Polizze di Ramo III o V con analoghe caratteristiche



**CASSA DI RISPARMIO
DI VOLTERRA**

In sintesi, per disciplinare la distribuzione di Prodotti Complessi alla Clientela al Dettaglio, la Consob raccomanda agli intermediari di dotarsi di determinati presidi quali:

- svolgere un'accurata due diligence interna ai fini dell'individuazione e classificazione dei Prodotti Complessi inclusi nella gamma prodotti offerti alla Clientela e procedere con un'analisi dei profili dei Clienti cui tali prodotti possono essere destinati;
- adeguare le informative da fornire alla Clientela includendo, qualora necessario, le informazioni richieste circa la classificazione dei prodotti e dei relativi rischi.

La Cassa classifica tutti i prodotti finanziari che fanno parte dell'universo investibile secondo livelli progressivi di complessità ed esclude dalla gamma dei prodotti trattati quelli a complessità molto elevata, normalmente non adatti alla clientela al dettaglio, rientranti nelle categorie individuate nella **Black List** o in categorie analoghe. La Cassa quindi non ne consiglia l'acquisto e non ne consente la sottoscrizione ovvero l'acquisto su iniziativa del cliente.

La Cassa ammette invece la trattazione dei prodotti a complessità meno elevata come quelli rientranti nella **Grey List** o in categorie analoghe. L'informativa fornita alla clientela prima dell'acquisto di prodotti finanziari complessi appartenenti alla Grey List o a categorie analoghe fornisce particolare evidenza delle loro caratteristiche e dei rischi rilevanti per lo specifico investimento.

PARTE "C"

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 può favorire l'esecuzione di operazioni non adeguate. Si consideri che, in generale, la negoziazione di strumenti finanziari derivati non è adatta per molti investitori. Una volta valutato il rischio dell'operazione, l'investitore e l'intermediario devono verificare se l'investimento è adeguato per l'investitore, con particolare riferimento alla situazione patrimoniale, agli obiettivi d'investimento ed alla esperienza e conoscenza nel campo degli investimenti in strumenti finanziari derivati di quest'ultimo. Si illustrano di seguito alcune caratteristiche di rischio dei più diffusi strumenti finanziari derivati.

ART. 1. FUTURES

1.1 L'effetto "leva"

Le operazioni su futures comportano un elevato grado di rischio. L'ammontare del margine iniziale è ridotto (pochi punti percentuali) rispetto al valore dei contratti e ciò produce il così detto "effetto leva". Questo significa che un movimento dei prezzi di mercato relativamente piccolo avrà un impatto proporzionalmente più elevato sui fondi depositati presso l'intermediario: tale effetto potrà risultare a sfavore o a favore dell'investitore. Il margine versato inizialmente, nonché gli ulteriori versamenti effettuati per mantenere la posizione, potranno di conseguenza andare perduti completamente. Nel caso i movimenti di mercato siano a sfavore dell'investitore, egli può essere chiamato a versare fondi ulteriori con breve preavviso al fine di mantenere aperta la propria posizione in futures. Se l'investitore non provvede ad effettuare i versamenti aggiuntivi richiesti entro il termine comunicato, la posizione può essere liquidata in perdita e l'investitore debitore di ogni altra passività prodottasi.

1.2 Ordini e strategie finalizzate alla riduzione del rischio

Talune tipologie di ordini finalizzati a ridurre le perdite entro certi ammontari massimi predeterminati possono risultare inefficaci in quanto particolari condizioni di mercato potrebbero rendere impossibile l'esecuzione di tali ordini. Anche strategie d'investimento che utilizzano combinazioni di posizioni, quali le "proposte combinate standard" potrebbero avere la stessa rischiosità di singole posizioni "lunghe" o "corte".

ART. 2. OPZIONI

Le operazioni in opzioni comportano un elevato livello di rischio. L'investitore che intenda negoziare opzioni deve preliminarmente comprendere il funzionamento delle tipologie di contratti che intende negoziare (put e call).

2.1 L'acquisto di un'opzione

L'acquisto di un'opzione è un investimento altamente volatile ed è molto elevata la probabilità che l'opzione giunga a scadenza senza alcun valore. In tal caso, l'investitore avrà perso l'intera somma utilizzata per l'acquisto del premio più le commissioni. A seguito dell'acquisto di un'opzione, l'investitore può mantenere la posizione fino a scadenza o effettuare un'operazione di segno inverso, oppure, per le opzioni di tipo "americano", esercitarla prima della scadenza. L'esercizio dell'opzione può comportare o il regolamento in denaro di un differenziale oppure l'acquisto o la consegna dell'attività sottostante. Se l'opzione ha per oggetto contratti futures, l'esercizio della medesima determinerà l'assunzione di una posizione in futures e le connesse obbligazioni concernenti l'adeguamento dei margini di garanzia. Un investitore che si accingesse ad acquistare un'opzione relativa ad un'attività il cui prezzo di mercato fosse molto distante dal prezzo a cui risulterebbe conveniente esercitare l'opzione (deep out of the money), deve considerare che la possibilità che l'esercizio dell'opzione diventi profittevole è remota.

2.2 La vendita di un'opzione

La vendita di un'opzione comporta in generale l'assunzione di un rischio molto più elevato di quello relativo al suo acquisto. Infatti,



**CASSA DI RISPARMIO
DI VOLTERRA**

anche se il premio ricevuto per l'opzione venduta è fisso, le perdite che possono prodursi in capo al venditore dell'opzione possono essere potenzialmente illimitate. Se il prezzo di mercato dell'attività sottostante si muove in modo sfavorevole, il venditore dell'opzione sarà obbligato ad adeguare i margini di garanzia al fine di mantenere la posizione assunta. Se l'opzione venduta è di tipo "americano", il venditore potrà essere in qualsiasi momento chiamato a regolare l'operazione in denaro o ad acquistare o consegnare l'attività sottostante. Nel caso l'opzione venduta abbia ad oggetto contratti futures, il venditore assumerà una posizione in futures e le connesse obbligazioni concernenti l'adeguamento dei margini di garanzia. L'esposizione al rischio del venditore può essere ridotta detenendo una posizione sul sottostante (titoli, indici o altro) corrispondente a quella con riferimento alla quale l'opzione è stata venduta.

ART. 3. GLI ALTRI FATTORI FONTE DI RISCHIO COMUNI ALLE OPERAZIONI IN FUTURES E OPZIONI

Oltre ai fattori fonte di rischi generali già illustrati nella parte "A", l'investitore deve considerare i seguenti ulteriori elementi.

3.1 Termini e condizioni contrattuali

L'investitore deve informarsi presso il proprio intermediario circa i termini e le condizioni dei contratti derivati su cui ha intenzione di operare. Particolare attenzione deve essere prestata alle condizioni per le quali l'investitore può essere obbligato a consegnare o a ricevere l'attività sottostante il contratto futures e, con riferimento alle opzioni, alle date di scadenza e alle modalità di esercizio. In talune particolari circostanze le condizioni contrattuali potrebbero essere modificate con decisione dell'organo di vigilanza del mercato o della clearing house al fine di incorporare gli effetti di cambiamenti riguardanti le attività sottostanti.

3.2 Sospensione o limitazione degli scambi e della relazione tra i prezzi

Condizioni particolari di illiquidità del mercato nonché l'applicazione di talune regole vigenti su alcuni mercati (quali le sospensioni derivanti da movimenti di prezzo anomali c.d. circuit breakers), possono accrescere il rischio di perdite rendendo impossibile effettuare operazioni o liquidare o neutralizzare le posizioni. Nel caso di posizioni derivanti dalla vendita di opzioni ciò potrebbe incrementare il rischio di subire delle perdite. Si aggiunga che le relazioni normalmente esistenti tra il prezzo dell'attività sottostante e lo strumento derivato potrebbero non tenere quando, ad esempio, un contratto futures sottostante ad un contratto di opzione fosse soggetto a limiti di prezzo mentre l'opzione non lo fosse. L'assenza di un prezzo del sottostante potrebbe rendere difficoltoso il giudizio sulla significatività della valorizzazione del contratto derivato.

3.3 Rischio di cambio

I guadagni e le perdite relativi a contratti denominati in divise diverse da quella di riferimento per l'investitore (tipicamente l'euro) potrebbero essere condizionati dalle variazioni dei tassi di cambio.

ART. 4. OPERAZIONI SU STRUMENTI DERIVATI ESEGUITE FUORI DAI MERCATI REGOLAMENTATI E MTF. GLI SWAPS

Gli intermediari possono eseguire operazioni su strumenti derivati fuori da mercati organizzati. L'intermediario a cui si rivolge l'investitore potrebbe anche porsi in diretta contropartita del Cliente (agire, cioè, in conto proprio). Per le operazioni effettuate fuori dai mercati organizzati può risultare difficoltoso, o impossibile liquidare una posizione o apprezzarne il valore effettivo e valutare l'effettiva esposizione al rischio. Per questi motivi, tali operazioni comportano l'assunzione di rischi più elevati. Le norme applicabili per tali tipologie di transazioni, poi, potrebbero risultare diverse e fornire una tutela minore all'investitore. Prima di effettuare tali tipologie di operazioni l'investitore deve assumere tutte le informazioni rilevanti sulle medesime, le norme applicabili ed i rischi conseguenti.

4.1 I contratti di swaps

I contratti di swaps comportano un elevato grado di rischio. Per questi contratti non esiste un mercato secondario e non esiste una forma standard. Esistono, al più, modelli standardizzati di contratto che sono solitamente adattati caso per caso nei dettagli. Per questi motivi potrebbe non essere possibile porre termine al contratto prima della scadenza concordata, se non sostenendo oneri elevati. Alla stipula del contratto, il valore di uno swaps è sempre nullo ma esso può assumere rapidamente un valore negativo (o positivo) a seconda di come si muove il parametro a cui è collegato il contratto. Prima di sottoscrivere un contratto, l'investitore deve essere sicuro di aver ben compreso in quale modo e con quale rapidità le variazioni del parametro di riferimento si riflettono sulla determinazione dei differenziali che dovrà pagare o ricevere. In determinate situazioni, l'investitore può essere chiamato dall'intermediario a versare margini di garanzia anche prima della data di regolamento dei differenziali. Per questi contratti è particolarmente importante che la controparte dell'operazione sia solida patrimonialmente, poiché nel caso dal contratto si origini un differenziale a favore dell'investitore esso potrà essere effettivamente percepito solo se la controparte risulterà solvibile. Nel caso il contratto sia stipulato con una controparte terza, l'investitore deve informarsi della solidità della stessa e accertarsi che l'intermediario risponderà in proprio nel caso di insolvenza della controparte. Se il contratto è stipulato con una controparte estera, i rischi di corretta esecuzione del contratto possono aumentare a seconda delle norme applicabili nel caso di specie.

PARTE "D"

LA RISCHIOSITÀ DI UNA LINEA DI GESTIONE DI PATRIMONI PERSONALIZZATA

Il servizio di gestione di patrimoni individuale consente di avvalersi delle conoscenze e dell'esperienza di professionisti del settore nella scelta degli strumenti finanziari in cui investire e nell'esecuzione delle relative operazioni.



**CASSA DI RISPARMIO
DI VOLTERRA**

Il servizio di gestione di portafogli mitiga la necessità di comprensione da parte del cliente di tutte le caratteristiche dei singoli prodotti – anche “complessi” - inseriti nei portafogli gestiti. In tal caso le scelte di investimento sono effettuate, per conto del cliente, da un intermediario dotato di competenze specifiche e chiamato ad assicurare una compiuta valutazione nel continuo, nell’interesse del cliente medesimo, della conformità degli investimenti al “mandato” ricevuto.

L’investitore, con le modalità preconcordate, può intervenire direttamente nel corso dello svolgimento del servizio di gestione impartendo istruzioni vincolanti per il gestore. La rischiosità della linea di gestione è espressa dalla variabilità dei risultati economici conseguiti dal gestore. L’investitore può orientare la rischiosità del servizio di gestione definendo contrattualmente i limiti entro cui devono essere effettuate le scelte di gestione. Tali limiti, complessivamente considerati, definiscono le caratteristiche di una linea di gestione e devono essere riportati obbligatoriamente nell’apposito contratto scritto. La rischiosità effettiva della linea di gestione, tuttavia, dipende dalle scelte operate dall’intermediario che, seppure debbano rimanere entro i limiti contrattuali, sono solitamente caratterizzate da ampi margini di discrezionalità circa i titoli da acquistare o vendere e il momento in cui eseguire le operazioni. L’intermediario deve comunque esplicitare il grado di rischio di ciascuna linea di gestione. L’intermediario deve informare inoltre il cliente sulla possibilità, ove prevista, che nella linea di gestione sia ammesso l’investimento in “prodotti finanziari complessi”, come definiti nella precedente “PARTE B” del presente Allegato B. L’investitore deve informarsi approfonditamente presso l’intermediario sulle caratteristiche e sul grado di rischio della linea di gestione che intende prescegliere e deve concludere il contratto solo se è ragionevolmente sicuro di aver compreso la natura della linea di gestione ed il grado di esposizione al rischio che essa comporta. Prima di concludere il contratto, una volta apprezzato il grado di rischio della linea di gestione prescelta, l’investitore e l’intermediario devono valutare se l’investimento è adeguato per l’investitore, con particolare riferimento alla situazione patrimoniale, agli obiettivi d’investimento ed alla conoscenza ed esperienza nel campo degli investimenti in strumenti finanziari di quest’ultimo; l’Intermediario si astiene dal fornire il servizio di gestione patrimoniale ove la linea risulti non adeguata per l’investitore.

ART. 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 del presente documento sulla 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.

1.2 La leva finanziaria

Nel contratto di gestione deve essere stabilita la misura massima della leva finanziaria della linea di gestione; la leva è rappresentata da un numero uguale o superiore all’unità. Si premette che per molti investitori deve considerarsi adeguata una leva finanziaria pari ad uno. In questo caso, infatti, essa non influisce sulla rischiosità della linea di gestione. La leva finanziaria, in sintesi, misura di quante volte l’intermediario può incrementare il controvalore degli strumenti finanziari detenuti in gestione per conto del Cliente rispetto al patrimonio di pertinenza del Cliente stesso. L’incremento della leva finanziaria utilizzata comporta un aumento della rischiosità della linea di gestione patrimoniale. L’intermediario può innalzare la misura della leva finanziaria facendo ricorso a finanziamenti oppure concordando con le controparti di regolare in modo differito le operazioni ovvero utilizzando strumenti finanziari derivati (ove previsti dalla linea di gestione - si veda la parte “B” del presente documento). L’investitore, prima di selezionare una misura massima della leva finanziaria superiore all’unità, oltre a valutarne con l’intermediario l’adeguatezza in relazione alle proprie caratteristiche personali, deve:

- a) indicare nel contratto di gestione il limite massimo di perdite al raggiungimento delle quali l’intermediario è tenuto a riportare la leva finanziaria ad un valore pari ad uno (cioè a chiudere le posizioni finanziate);
- b) comprendere che variazioni di modesta entità dei prezzi degli strumenti finanziari presenti nel patrimonio gestito possono determinare variazioni tanto più elevate quanto maggiore è la misura della leva finanziaria utilizzata e che, in caso di variazioni negative dei prezzi degli strumenti finanziari, il valore del patrimonio può diminuire notevolmente;
- c) comprendere che l’uso di una leva finanziaria superiore all’unità può provocare, in caso di risultati negativi della gestione, perdite anche eccedenti il patrimonio conferito in gestione e che pertanto l’investitore potrebbe trovarsi in una situazione di debito nei confronti dell’intermediario.

ART. 2. GLI ALTRI RISCHI GENERALI CONNESSI AL SERVIZIO DI GESTIONE PATRIMONIALE

2.1 Richiamo

Nell’ambito del servizio di gestione patrimoniale vengono effettuate dall’intermediario per conto del Cliente operazioni su strumenti finanziari. È quindi opportuno che l’investitore prenda conoscenza di quanto riportato al riguardo nelle parti “A” e “B” del presente documento.



**CASSA DI RISPARMIO
DI VOLTERRA**

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 all'intermediario. Tali informazioni devono essere comunque riportate nel contratto d'intermediazione. Nel valutare la congruità delle commissioni di gestione patrimoniale, l'investitore deve considerare che modalità di applicazione delle commissioni collegate, direttamente o indirettamente, al numero delle operazioni eseguite potrebbero aumentare il rischio che l'intermediario esegua operazioni non necessarie.

PARTE "E"

LA RISCHIOSITÀ DI ALTRI STRUMENTI FINANZIARI

Certificato di deposito

Titolo rappresentativo di deposito bancario, nominativo o al portatore, emesso dalle Banche per raccogliere risparmio a breve e medio termine; il principale rischio è rappresentato dalla scarsa possibilità di rientrare in possesso delle somme depositate prima della scadenza.

Gli organismi di investimento collettivo del risparmio (OICR)

Per organismi di investimento collettivo del risparmio (OICR) si intendono i fondi comuni di investimento e le società di investimento a capitale variabile (SICAV).

Gli OICR si dividono in OICR armonizzati e OICR non armonizzati. Per OICR armonizzati si intendono i fondi comuni di investimento e le Società di investimento a capitale variabile (SICAV) conformi alla direttiva comunitaria n. 85/611/CEE e successive modifiche. Con l'emanazione della suddetta disciplina comunitaria si è inteso prevedere una serie di requisiti minimi relativi alle procedure di autorizzazione, al controllo, alla struttura, alle attività ed alle informazioni ai quali un OICR deve uniformarsi. Il rispetto di tali requisiti di armonizzazione minimi consente, infatti, alla SGR o alla società di investimento a capitale variabile (SICAV) di offrire in un altro paese membro dell'Unione europea rispettivamente le quote di propri fondi comuni e le proprie azioni in regime di libera commercializzazione, essendo assoggettate al controllo da parte dell'autorità di vigilanza del proprio paese di origine.

Per fondi non armonizzati si intende, invece, una particolare categoria di fondi comuni di investimento caratterizzati da una maggiore libertà di investimento del patrimonio raccolto rispetto ai fondi armonizzati. Ad essi, infatti, non vengono applicati i vincoli e le limitazioni previste dalla legge comunitaria per i fondi armonizzati. I fondi speculativi, per loro natura, sono fondi non armonizzati.

a) Fondi comuni di investimento

Per fondo comune di investimento si intende il patrimonio autonomo, suddiviso in quote, di pertinenza di una pluralità di partecipanti, gestito in monte. Il patrimonio del fondo, sia esso aperto o chiuso, può essere raccolto mediante una o più emissioni. I fondi comuni di investimento sono istituiti e gestiti dalle società di gestione del risparmio (SGR). La SGR svolge un ruolo centrale nel funzionamento dei fondi comuni di investimento: essa gestisce il patrimonio affidatole dai risparmiatori. L'attività di gestione si svolge mediante operazioni di acquisto e di vendita e ogni altro atto di amministrazione che sia ritenuto opportuno o utile per incrementare il valore del fondo ed eventualmente distribuirne i proventi ai partecipanti e che non sia precluso dalle norme legislative, dalle disposizioni emanate dagli organi di vigilanza e dalle clausole del regolamento del fondo.

I fondi comuni di investimento possono essere aperti o chiusi.

Per fondi aperti si intendono quei fondi i cui partecipanti hanno diritto di chiedere, in qualsiasi momento, il rimborso delle quote, secondo le modalità previste dalle regole di funzionamento del fondo.

Per fondi chiusi si intendono quei fondi il cui diritto al rimborso delle quote viene riconosciuto ai partecipanti solo a scadenze predeterminate.

Ogni fondo si caratterizza per avere una composizione del portafoglio predefinita in termini di classi di beni.

Sotto questo profilo, i fondi si dividono in fondi mobiliari e fondi immobiliari; alla categoria dei fondi mobiliari appartengono le seguenti categorie di fondi: (i) azionari, (ii) bilanciati, (iii) obbligazionari, (iv) liquidità, (v) flessibili.

I fondi immobiliari sono invece i fondi comuni che investono in immobili.

b) Società di investimento a capitale variabile

Le società di investimento a capitale variabile (SICAV) raccolgono capitali tra i risparmiatori e li investono nei mercati finanziari. Si differenziano dai fondi comuni d'investimento principalmente per il fatto che il sottoscrittore non acquista quote di partecipazione, ma azioni della società. Con l'investimento in SICAV, infatti, si diviene azionisti con la possibilità di esercitare il diritto di voto. Le SICAV sono spesso uno strumento multicomparto, che ripartisce il proprio patrimonio in diverse classi a cui è possibile aderire. Una volta aderito ad un comparto si ha la possibilità di trasferire il proprio investimento convertendo le azioni di un comparto in quelle di un altro. Oltre alla natura giuridica differente dei fondi comuni d'investimento, la loro peculiarità consiste nell'elevata specializzazione dei singoli comparti su diverse aree di mercato e/o settori in grado di soddisfare tutte le esigenze d'investimento.

c) Exchange Traded Funds

Gli *Exchange Traded Funds* (sigla ETF, letteralmente "fondi indicizzati quotati") sono una particolare categoria di fondi o Sicav caratterizzati dall'aver la stessa composizione di un determinato indice di borsa; i certificati rappresentativi delle quote sono ammessi alla negoziazione in un mercato regolamentato. Gli ETF replicano infatti passivamente la composizione di un indice di mercato



**CASSA DI RISPARMIO
DI VOLTERRA**

(geografico, settoriale, azionario o obbligazionario) e di conseguenza anche il suo rendimento. Gli ETF possono, pertanto, essere definiti come OICR aperti a gestione passiva la cui composizione è vincolata ad un *benchmark* di riferimento, ossia il paniere di titoli che compone un determinato indice.

d) Exchange traded commodities

Gli ETC sono strumenti finanziari emessi a fronte dell'investimento diretto dell'emittente o in materie prime fisiche o in contratti derivati su materie prime.

I certificates

Secondo la definizione di Borsa Italiana SPA, i certificates sono strumenti finanziari derivati negoziati sui mercati regolamentati che replicano, con o senza effetto leva, l'andamento dell'attività sottostante.

Si distinguono i *certificates* senza effetto leva e i *certificates* con leva.

I certificates senza effetto leva, anche detti investment certificates, costituiscono, sia in termini di capitale investito che in termini di rischio, un'alternativa all'investimento diretto nel sottostante. In questa categoria sono ricompresi:

- i *certificates* che replicano semplicemente la performance dell'underlying (detti comunemente *benchmark*) vantaggiosi in caso di sottostanti altrimenti difficilmente raggiungibili da investitori privati (quali ad esempio indici, valute, future sul petrolio, oro e argento) e
- i *certificates* che permettono, attraverso opzioni a carattere accessorio, la realizzazione di strategie di investimento più complesse (che mirano ad esempio alla protezione parziale o totale del capitale investito oppure all'ottenimento di performance migliori di quelle ottenute dal sottostante stesso in particolari condizioni di mercato).

I primi sono ricompresi nel segmento investment certificates classe a) di SeDex, i secondi nel segmento investment certificates classe b).

I *certificates* con leva, detti anche *leverage certificates*, possono essere sia *bull* che *bear*. I *bull leverage certificates* sono strumenti finanziari che consentono all'investitore di assumere una posizione rialzista (per l'appunto *bull*) sul sottostante impiegando solo una frazione del valore richiesto per l'acquisto dello stesso; acquistare un certificato con leva del tipo *bull* equivale infatti, dal punto di vista finanziario, ad acquistare il sottostante e contestualmente accendere un finanziamento con l'emittente per un importo pari al valore dello *strike price*. Su questo ammontare l'investitore paga anticipatamente (oppure giorno per giorno attraverso un meccanismo di aggiornamento giornaliero dello *strike*) una quota di interessi. Questi strumenti si caratterizzano inoltre per la presenza di un livello di *stop loss* (o barriera), posto al di sopra o allo stesso livello dello *strike*, al raggiungimento del quale lo strumento finanziario si estingue anticipatamente. Questo consente all'emittente di rientrare senza rischi del finanziamento concesso all'investitore.

I *bear leverage certificates* sono strumenti finanziari che consentono all'investitore di assumere una posizione ribassista (per l'appunto *bear*) sul sottostante: acquistare un certificato con leva del tipo *bear* equivale finanziariamente a vendere il sottostante allo scoperto e contestualmente effettuare un deposito, presso l'emittente, pari ad un importo corrispondente allo *strike price*, per un periodo coincidente alla vita residua del certificato. Il deposito può essere sia fruttifero, e in tal caso gli interessi sono scontati dal prezzo del certificate anticipatamente (oppure corrisposti giornalmente attraverso un meccanismo di aggiornamento giornaliero dello *strike*), sia infruttifero. Questi strumenti, come i *bull*, si caratterizzano inoltre per la presenza di un livello di *stop loss* (o barriera), posto al di sotto o allo stesso livello dello *strike*, al raggiungimento del quale lo strumento finanziario si estingue anticipatamente. Sia i *bull* che i *bear* vengono ricompresi nel segmento "*leverage certificates*".

Mentre i *certificates* con leva si adattano maggiormente ad investitori con una buona preparazione tecnico-finanziaria che tendono ad avere una strategia di investimento altamente speculativa ed un orizzonte temporale mediamente di breve periodo, i *certificates* senza leva rispondono a logiche di investimento più conservative e orientate al medio - lungo termine.

I warrant

I warrant sono strumenti finanziari negoziabili che conferiscono al detentore il diritto di acquistare dall'emittente o di vendere a quest'ultimo titoli a reddito fisso o azioni secondo precise modalità.

I covered warrant

Nella definizione offerta da Borsa Italiana SPA, i *covered warrant* sono strumenti finanziari derivati emessi da un intermediario finanziario, che conferiscono all'acquirente il diritto di acquistare (*covered warrant call*) o vendere (*covered warrant put*) un'attività sottostante a un prezzo pre-stabilito (prezzo di esercizio o *strike price*) a (o entro) una prefissata scadenza.

Nonostante le numerose analogie con le opzioni, i *covered warrant* si differenziano per alcuni particolari:

- sono rappresentati da un titolo, ossia sono cartolarizzati, mentre le opzioni sono contratti;
- possono essere emessi soltanto da istituzioni bancarie (in genere banche di investimento);
- sono negoziati su un mercato a pronti e non sul mercato dei derivati;
- hanno una scadenza più elevata.

I PRODOTTI ASSICURATIVI FINANZIARI

Sono prodotti finanziari assicurativi le polizze *unit linked* ed *index linked* nonché i contratti di capitalizzazione.

a) Polizze index linked

Le polizze *index linked* sono contratti di assicurazione sulla vita in cui il valore delle prestazioni è collegato (*rectius* indicizzato) all'andamento di un determinato indice o di un altro valore di riferimento.

In questo tipo di contratti, l'indicizzazione serve ad adeguare, alle scadenze previste, il valore delle prestazioni assicurative legando il



**CASSA DI RISPARMIO
DI VOLTERRA**

rendimento della polizza a un indice finanziario o all'andamento di un altro valore di riferimento. I titoli sottostanti sono individuati dalla compagnia di assicurazione tra quelli indicati come ammissibili ai sensi della normativa assicurativa.

È possibile classificare le polizze *index linked* in tre categorie:

- (I) pure: il contratto non prevede né un rendimento minimo, né la restituzione del capitale. Di conseguenza il guadagno o la perdita sono legati alle fluttuazioni dell'indice di riferimento;
- (II) a capitale parzialmente garantito: il contratto prevede che anche in caso di andamento negativo dell'indice di riferimento all'assicurato spetti la parziale restituzione del capitale investito;
- (III) a capitale garantito: il contratto prevede la restituzione del premio versato o investito. Nel caso delle *index linked* a rendimento minimo all'assicurato viene restituito il capitale maggiorato di un tasso di interesse fisso annuo.

b) Polizze unit linked

Le assicurazioni *unit linked* sono contratti in cui l'entità del capitale assicurato dipende dall'andamento del valore delle quote di fondi di investimento interni (appositamente costituiti dall'impresa di assicurazione) o da fondi esterni (OICR, Organismi di investimento collettivo del risparmio) in cui vengono investiti i premi versati, dedotti i caricamenti, il costo per la copertura caso morte, le eventuali coperture accessorie e le commissioni di gestione.

Analogamente alle *index linked* anche le polizze *unit linked* possono essere classificate in polizze:

- (I) pure: in cui può verificarsi una perdita nel caso di deprezzamento delle quote del fondo;
- (II) garantite: in cui si garantisce all'assicurato il rimborso del capitale investito eventualmente rivalutato di un determinato tasso di interesse.

c) Contratti di capitalizzazione

La capitalizzazione è il contratto con il quale l'impresa di assicurazione si impegna a pagare un capitale rivalutato dopo un certo numero di anni (non meno di cinque) a fronte del pagamento di premi unici o periodici. Ciò che caratterizza questi contratti è che le somme dovute dall'Assicuratore non dipendono dal verificarsi di eventi attinenti la vita dell'assicurato.

Ogni modifica rilevante alle "Informazioni sugli strumenti finanziari", sarà comunicata al Cliente in tempo utile, con le modalità previste dal Contratto per la Prestazione di servizi ed attività di investimento e dei servizi accessori, resa disponibile in Filiale mediante messa a disposizione della versione più recente del documento stesso e pubblicata sul sito www.crvolterra.it, sezione MiFID.

PARTE "F"

INFORMATIVA ALLA CLIENTELA IN MERITO ALL'ATTUAZIONE IN ITALIA DELLA DIRETTIVA 2014/59/UE ("BANKING RESOLUTION AND RECOVERY DIRECTIVE" CD. "BRRD")

Si fa presente, al fine di ottemperare alle disposizioni della Comunicazione Consob n. 0090430 del 24/11/2015, che:

- la Cassa di Risparmio di Volterra S.p.A. è destinataria delle disposizioni della BRRD, attuata con i D. Lgs. n. 180/2015 e n. 181/2015, che - con lo scopo di introdurre limitazioni all'intervento pubblico a sostegno di un intermediario in crisi - attribuisce alla Banca d'Italia, in qualità di Autorità di Risoluzione domestica, nuovi poteri in materia di gestione e prevenzione delle crisi delle banche e delle imprese di investimento;
- più nello specifico, nell'ambito delle nuove misure a disposizione della Banca d'Italia si distingue la riduzione o conversione di strumenti di capitale (essenzialmente azioni e obbligazioni subordinate), già in vigore, dal bail-in, in vigore dal 1 gennaio 2016. Mentre la prima contempla, in presenza di una grave crisi dell'intermediario, il potere dell'Autorità di Vigilanza di "colpire" solamente gli strumenti di capitale, il secondo potrebbe determinare l'azzeramento o la riduzione del valore anche delle altre passività dell'intermediario stesso, come di seguito specificate. Tali nuove misure di gestione delle crisi bancarie sono finalizzate ad assorbire le perdite e ricapitalizzare l'intermediario in misura sufficiente a ripristinare un'adeguata ed efficiente gestione dello stesso. Tra gli ulteriori poteri che il D.lgs. 180/2015 attribuisce alla Banca d'Italia, si segnala, in particolare, il potere di modificare, sempre in situazioni di crisi dell'intermediario, la scadenza dei titoli, l'importo degli interessi maturati in relazione a tali titoli o la data a partire dalla quale gli interessi divengono esigibili;
- pertanto, in sintesi, qualora un intermediario versasse in una situazione di grave crisi, le azioni e le obbligazioni da questo emesse i depositi sopra i 100.000 euro e ogni altra forma di investimento che costituisce una passività dell'intermediario e che non è espressamente esclusa dalla normativa in parola, potrebbero essere sottoposti, con provvedimento della Banca d'Italia, approvato dal Ministro dell'Economia e delle Finanze, a misure che possono determinare l'azzeramento, la riduzione o la conversione in titoli azionari del medesimo intermediario (a prescindere dalla data di emissione o apertura del conto corrente, nel caso dei depositi). L'adozione di tali misure nei confronti dell'intermediario potrebbe, conseguentemente, implicare per il cliente l'azzeramento, la riduzione del valore o la modifica delle condizioni di rischio dell'investimento;
- non sono soggetti a bail-in, i depositi sino all'ammontare di euro 100.000 e le passività garantite tra cui i covered bonds, le passività derivanti dalla detenzione di beni della clientela o in virtù di una relazione fiduciaria, come, ad esempio, il contenuto delle cassette



**CASSA DI RISPARMIO
DI VOLTERRA**

di sicurezza o i titoli detenuti in un conto apposito; le passività interbancarie (ad esclusione dei rapporti infragruppo) con durata originaria inferiore a 7 giorni; le passività derivanti dalla partecipazione ai sistemi di pagamento con una durata residua inferiore a 7 giorni; i debiti verso i dipendenti, i debiti commerciali e quelli fiscali purché privilegiati dalla normativa fallimentare;

- il bail-in segue una gerarchia la cui logica prevede che chi investe in strumenti finanziari più rischiosi sostenga prima degli altri le eventuali perdite. Ciò implica che, in caso di crisi dell'intermediario, debbano in primo luogo essere sacrificati gli interessi dei "proprietari" dell'ente stesso, ossia degli azionisti esistenti, riducendo o azzerando il valore delle loro azioni. In secondo luogo, nel caso in cui l'azzeramento del valore delle azioni non risulti sufficiente a coprire le perdite, si interviene su alcune categorie di creditori, le cui attività possono essere trasformate in azioni – al fine di ricapitalizzare l'intermediario – e/o ridotte nel valore. Pertanto, a titolo di esempio, il possessore di un'obbligazione bancaria potrebbe veder convertito in azioni e/o ridotto (in tutto o in parte) il proprio credito, solo qualora le risorse degli azionisti e di coloro che hanno titoli di debito subordinati (cioè più rischiosi) si sono rivelate insufficienti a coprire le perdite e ricapitalizzare l'intermediario stesso;
- l'ordine di priorità con cui il bail-in colpirebbe le passività dell'intermediario in crisi è dunque il seguente: i) gli azionisti; ii) i detentori di altri titoli di capitale, iii) gli altri creditori subordinati; iv) i creditori chirografari; v) le persone fisiche e le piccole e medie imprese titolari di depositi per l'importo eccedente i 100.000 euro; vi) il fondo di garanzia dei depositi, che contribuisce al bail-in al posto dei depositanti protetti;
- con riferimento ai servizi di investimento prestati dall'intermediario, tutti gli "strumenti" (ad es. azioni, obbligazioni, contratti derivati) emessi da banche e SIM aventi sede legale in Italia (ovvero dagli altri soggetti individuati dall'art. 2 del d.lgs. n. 180/2015), nonché quelli emessi (ovvero conclusi) da soggetti sottoposti alla vigilanza di altra Autorità di risoluzione dell'Unione europea, nonché da banche e imprese di investimento aventi sede legale in Paesi terzi e succursale nell'Unione medesima, potrebbero essere sottoposti, al ricorrere di una grave crisi di detti intermediari, a misure di riduzione o conversione di strumenti di capitale o al bail-in, a prescindere dalla data di emissione degli stessi;

Per un esame più approfondito delle modifiche intervenute nel quadro della gestione delle crisi bancarie, si invita il cliente ad esaminare il documento predisposto sull'argomento dalla Banca d'Italia reperibile sul sito della Cassa, www.crvolterra.it alla sezione Approfondimenti/Direttiva 2014/59/UE Brrd e Bail-in.

ALLEGATO C: INFORMATIVA SULLE PROCEDURE DI GESTIONE DEL CONFLITTO DI INTERESSI

L'attività bancaria per la molteplicità e la complessità dei servizi che include (consulenza, gestione di portafogli, attività di investimento in conto proprio e conto terzi, operazioni societarie, etc.) espone gli istituti bancari in maniera quasi inevitabile a potenziali situazioni di conflitto di interesse.

Per questo motivo, in conformità con quanto previsto dalla normativa MiFID (Direttiva 2004-39-EC, Direttiva 2006-73-EC, Regolamento Mercati delibera 16191, Regolamento Intermediari delibera 16190), CR Volterra ha intrapreso tutte le attività e posto in essere tutti i presidi necessari a identificare, gestire e minimizzare il rischio che situazioni di conflitto di interesse arrechino danni, seppur minimi, alla propria clientela.

Tali situazioni di conflitto di interesse possono riguardare il rapporto tra la Banca e un suo Cliente oppure possono insorgere tra Clienti diversi della Banca.

CR Volterra o qualunque altro soggetto delegato da CR Volterra, sono intitolati ad effettuare transazioni in cui CR Volterra o una delle società partecipate abbia, direttamente o indirettamente, un interesse materiale, o una qualunque relazione con una terza parte che possa generare un potenziale conflitto di interessi con gli obblighi di CR Volterra verso il proprio Cliente.

CR Volterra tuttavia provvederà ad effettuare e concludere tali operazioni a condizioni non meno favorevoli di quelle che avrebbe offerto ed applicato nel caso in cui il conflitto di interesse non fosse emerso.

Tali situazioni di conflitto di interessi potrebbero emergere qualora:

- venga effettuata un'operazione in titoli emessi da una società partecipata da CR Volterra o da un Cliente di una società partecipata
- venga effettuata un'operazione in titoli che potrebbe generare benefici per CR Volterra o per una società partecipata in termini di commissioni o di sconto a scapito del Cliente
- CR Volterra negozi per conto di un Cliente titoli di una società partecipata
- CR Volterra abbia il ruolo di rappresentante (agente mandatario) di un proprio Cliente in operazioni in cui ricopre il medesimo ruolo per altri Clienti o per società partecipate
- CR Volterra o un soggetto collegato alla stessa realizzino un guadagno finanziario o evitino una perdita finanziaria a spese del Cliente
- CR Volterra o un soggetto collegato alla stessa hanno nel risultato del servizio prestato al Cliente o dell'operazione realizzata per conto di quest'ultimo un interesse in contrapposizione con quello del Cliente
- CR Volterra o un soggetto collegato alla stessa 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
- CR Volterra o un soggetto collegato svolgono la stessa attività del Cliente



**CASSA DI RISPARMIO
DI VOLTERRA**

- CR Volterra o un soggetto collegato alla stessa ricevono o riceveranno da una persona diversa dal Cliente un incentivo, in relazione con il servizio prestato al Cliente, sotto forma di denaro, di beni o di servizi, diverso dalle commissioni o dalle competenze normalmente fatturate per tale servizio

CR Volterra ha dunque promosso all'interno dell'azienda un clima ed una politica ispirati a saldi principi etici; CR Volterra garantisce dunque che tutti i servizi offerti al Cliente (consulenza, gestione portafoglio, etc.) e le attività svolte internamente all'azienda (esecuzione degli ordini dei Clienti, etc.) siano in ogni momento conformi a quanto specificato dalla normativa e siano portati a termine nel miglior interesse del Cliente.

CR Volterra ha quindi identificato la funzione di Compliance, che riporta direttamente alla Direzione della società, quale responsabile della gestione di eventuali situazioni di conflitto di interesse.

Tra i presidi specifici posti in essere dalla Cassa si possono annoverare:

- norme operative interne specifiche per l'attività di consulenza volte a garantire il miglior servizio per tutti i Clienti
- ulteriori controlli sulle analisi relative all'andamento dei mercati finanziari; nel caso di analisi fornite da fonti terze esterne alla Cassa, tali informazioni, prima di essere distribuite alla rete commerciale, devono essere certificate dagli Uffici competenti a fronte della "black list" dei titoli in cui la Cassa ha interessi
- l'assenza di qualunque forma di incentivo alle filiali per la vendita di specifici prodotti distribuiti dalla Cassa
- la separazione delle responsabilità e la separazione fisica tra chi fornisce servizi di consulenza al Cliente e chi mantiene i rapporti con le "società prodotto" (SGR e altre istituzioni finanziarie che danno a CR Volterra i propri prodotti in distribuzione)
- la lista delle funzioni e ruoli chiave che hanno accesso ad informazioni sensibili per limitare il rischio di situazioni riconducibili a "insider trading" e "Market Abuse"
- una lista di eventuali titoli in cui è proibito effettuare transazioni, fornire servizi di consulenza
- norme operative interne che invitano a rendere noto alla funzione di Compliance le operazioni in strumenti finanziari effettuate dai dipendenti che più facilmente, per la natura del loro lavoro, potrebbero trovarsi in situazioni di conflitto di interesse
- specifica formazione per i dipendenti in materia di conflitto di interessi

Qualora si verificano, nonostante tutte le misure messe in atto, situazioni di conflitto di interesse, CR Volterra provvederà ad informare tempestivamente il Cliente della natura e dell'origine di tale conflitto in modo tale che quest'ultimo possa autonomamente decidere come procedere.

Ogni modifica significativa della presente politica di gestione del conflitto di interessi di CR Volterra sarà comunicata al Cliente in tempo utile, con le modalità previste dal Contratto per la Prestazione di servizi e di attività di investimento e dei servizi accessori, resa disponibile in Filiale mediante messa a disposizione della versione più recente del documento stesso e pubblicata sul sito www.crvolterra.it, sezione MiFID.

La Cassa rimane a completa disposizione per fornire ulteriori informazioni e dettagli sulla politica di gestione del conflitto di interessi adottata da CR Volterra stessa.

ALLEGATO "E": INFORMAZIONI SUI COSTI, SUGLI ONERI CONNESSI ALLA PRESTAZIONE DI SERVIZI DI INVESTIMENTO E SUGLI INCENTIVI

SEZIONE I - Costi e oneri connessi alla prestazione di servizi di investimento

La Cassa fornisce ai Clienti al dettaglio e ai potenziali Clienti al dettaglio informazioni sui costi e sugli oneri connessi alla prestazione dei servizi, comprendenti, ove pertinenti, i seguenti elementi:

- Il corrispettivo totale che il Cliente deve pagare in relazione allo strumento finanziario o al servizio di investimento o accessorio, comprese tutte le competenze, le commissioni, gli oneri e le spese connesse, e tutte le imposte che verranno pagate tramite la Cassa o, se non può essere indicato un corrispettivo esatto, la base per il calcolo dello stesso così che il Cliente possa verificarlo;
- Quando una parte qualsiasi del corrispettivo totale di cui sopra, deve essere pagata o è espressa in valuta estera, l'indicazione di tale valuta nonché dei tassi di cambio e delle eventuali commissioni e spese applicabili;
- L'indicazione della possibilità che emergano altri costi per il Cliente, comprese eventuali imposte, in relazione alle operazioni connesse allo strumento finanziario o al servizio di investimento, che non sono pagati tramite la Cassa o imposti da essa;
- Le modalità per il pagamento.

I costi e gli oneri applicati al Cliente in relazione alla prestazione dei servizi di investimento sono riportati:

- Nei Documenti di sintesi:
 - 7a) Operazioni di intermediazione di strumenti finanziari
 - 7b) Deposito titoli a custodia e amministrazioneallegati al "Contratto per la prestazione dei servizi di investimento e dei servizi accessori"
- nei documenti di acquisto o nei contratti relativi agli Strumenti finanziari o ai servizi di investimento che il Cliente acquista/sottoscrive di volta in volta, in relazione agli ordini impartiti alla Cassa.



**CASSA DI RISPARMIO
DI VOLTERRA**

La Cassa, in relazione alla prestazione dei servizi di investimento, nel rispetto della normativa di legge e regolamentare applicabile, potrebbe versare a o percepire da un soggetto diverso dal Cliente compensi, commissioni o prestazioni non monetarie.

La Cassa si è dotata di regole al fine di garantire che i predetti compensi, commissioni o prestazioni non monetarie 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. L'esistenza, la natura e l'importo dei compensi, commissioni o prestazioni, o qualora l'importo non sia accertato il metodo di calcolo di tale importo, sono comunicati al Cliente in via generale o preventivamente all'atto dell'acquisto/sottoscrizione degli Strumenti finanziari o servizi di investimento.

SEZIONE II - Disclosures (informativa) generale in materia di incentivi

Premessa

Tale Sezione illustra quanto previsto dalla legislazione comunitaria in materia di incentivi al fine di garantire che le imprese di investimento:

- operino in modo onesto, professionale ed equo;
- adempiano alle regole imposte per le diverse fattispecie di remunerazione ricevute e/o corrisposte in relazione alla prestazione dei servizi resi ai Clienti.

La materia degli incentivi è disciplinata dall'art. 26 della Direttiva 2006/73/CE, dal CESR "The Committee of European Securities Regulators" a riguardo (Inducements under MiFID – Recommendations, May 2007) nonché dall'art. 6 del Testo Unico della Finanza e dall'art. 52 del Regolamento Intermediari Consob 16190.

Il regime degli incentivi si applica:

- a tutte le tipologie di pagamenti ricevuti/effettuati dalle imprese di investimento in relazione alla prestazione dei servizi di investimento e/o accessori;
- a tutti gli strumenti finanziari;
- a tutte le imprese disciplinate dalla MiFID;
- ai soggetti rilevanti che agiscono per l'intermediario in relazione alla prestazione di servizi di investimento e accessori, ove si percepiscono incentivi corrisposti da terzi.

Il regime degli incentivi non si applica:

- ai pagamenti effettuati all'interno della Cassa;
- alle regole e alle forme di ospitalità quantificabili in un valore non significativo e comunque slegate dal raggiungimento di volumi di intermediazione.

Tipologie di incentivi

La normativa prevede che alcune tipologie di incentivi pagati o ricevuti a/da un terzo o una persona fisica che agisca per conto di un terzo siano ammissibili solo se:

- resi trasparenti ai Clienti;
- in grado di accrescere la qualità del servizio prestato al Cliente e non siano di ostacolo con l'obbligo dell'impresa di agire al meglio per la tutela degli interessi del Cliente stesso.

Informativa generale sugli incentivi

In base alle tipologie di Incentivi identificate nell'art. 26 della Direttiva 2006/73/CE e sulla base delle indicazioni diffuse dal CESR è stata effettuata un'analisi sulle principali tipologie di incentivi percepiti ai servizi prestati dalla Cassa; la Politica di gestione degli incentivi della Cassa permette alla stessa di accrescere la qualità dei servizi prestati al Cliente attraverso:

- l'accrescimento della gamma dei prodotti in relazione alle esigenze della clientela;
- un costante aggiornamento professionale dei suoi dipendenti mediante l'erogazione di corsi di formazione interni ed esterni;
- una concreta attività di assistenza e supporto nella fase post - vendita;
- la prestazione del servizio di consulenza di base.

SERVIZIO DI COLLOCAMENTO

a) Collocamento di OICR

A fronte della prestazione del servizio di collocamento/distribuzione, la Cassa riceve una commissione dalle società prodotto commisurata agli strumenti e prodotti collocati.

La misura di tale commissione è definita in appositi accordi stipulati tra la Cassa stessa e il soggetto emittente/distributore e, generalmente, consiste in una retrocessione così calcolata:

- una percentuale delle commissioni di sottoscrizione (ove previste) pagate dal Cliente
- una percentuale dei diritti fissi per operazione (ove previsti) pagati dal Cliente
- una percentuale di retrocessione delle commissioni di gestione pagate dal Cliente
- una percentuale di retrocessione delle commissioni di extra-performance pagate dal Cliente (ove previste)



**CASSA DI RISPARMIO
DI VOLTERRA**

La misura esatta della retrocessione distribuita da ogni singola società prodotto e per ogni singolo comparto, è disponibile presso ogni filiale della Cassa e sarà fornita al Cliente prima di ogni operazione di sottoscrizione disposta.

La retrocessione delle commissioni di sottoscrizione è volta specificamente a remunerare l'attività distributiva della Cassa, la quale offre così al Cliente l'opportunità di accedere ad un più ampio ventaglio di strumenti, prodotti e servizi.

La retrocessione delle commissioni di gestione è invece diretta a remunerare l'attenzione continuativa che la Cassa presta al Cliente attraverso la necessaria assistenza post vendita, il costante miglioramento del servizio offerto tramite l'aggiornamento di procedure informatiche all'avanguardia, il continuo studio dei mercati volto ad offrire opportunità di investimento moderne ed efficienti, nonché la prestazione del servizio di consulenza di base.

Si segnala inoltre che la Cassa può anche ricevere direttamente o indirettamente dalle varie Società Prodotto contributi di marketing finalizzati ad aumentare il livello di professionalità della propria rete commerciale e conseguentemente a migliorare la qualità dell'assistenza e delle informazioni fornite ai Clienti.

b) Collocamento di certificates, obbligazioni di terzi, offerte pubbliche, IPO, OPV etc.

A fronte della prestazione del servizio di collocamento/distribuzione, la Cassa riceve una commissione dalle società Emittenti/Responsabili del collocamento commisurata agli strumenti e ai prodotti collocati.

La misura di tale commissione è definita in appositi accordi stipulati tra la Cassa stessa e il soggetto Emittente o Responsabile del collocamento e, generalmente, consiste in una retrocessione così calcolata:

- una percentuale delle commissioni di collocamento/distribuzione (ove previste)

La misura esatta della retrocessione distribuita da ogni singola società Emittente/Responsabile del collocamento e per ogni singolo strumento, è comunque indicata nelle condizioni definitive di ogni singolo strumento ed è disponibile presso ogni filiale della Cassa e sarà fornita al Cliente prima di ogni operazione di sottoscrizione disposta.

La retrocessione delle commissioni di collocamento/distribuzione è volta specificamente a remunerare l'attività distributiva della Cassa, la quale offre al Cliente l'opportunità di accedere ad un più ampio ventaglio di strumenti, prodotti e servizi, nonché la prestazione del servizio di consulenza di base.

Si segnala inoltre che la Cassa può anche ricevere direttamente o indirettamente dalle varie Società Emittenti/Responsabili del collocamento contributi di marketing finalizzati ad aumentare il livello di professionalità della propria rete commerciale e conseguentemente a migliorare la qualità dell'assistenza e delle informazioni fornite ai Clienti.

c) Collocamento di polizze assicurative ramo III e ramo V

A fronte della prestazione del servizio di collocamento/distribuzione, la Cassa riceve una commissione dalle Compagnie Assicuratrici commisurata agli strumenti e ai prodotti collocati.

La misura di tale commissione è definita in appositi accordi stipulati tra la Cassa e la Compagnia Assicuratrice e, generalmente, consiste in una retrocessione così calcolata:

Index Linked - una percentuale del caricamento iniziale

Unit Linked - una percentuale del caricamento sul premio
- una percentuale delle commissioni di gestione pagate dal Cliente
- una percentuale del valore del patrimonio netto

Ramo V° - una percentuale del caricamento sul premio
- una percentuale del rendimento trattenuto dalla Compagnia

La misura esatta della retrocessione distribuita da ogni singola società prodotto e per ogni singolo prodotto, è disponibile presso ogni filiale della Cassa e sarà fornita al Cliente prima di ogni operazione di sottoscrizione disposta.

La retrocessione dei caricamenti è volta specificamente a remunerare l'attività distributiva della Cassa, la quale offre al Cliente l'opportunità di accedere ad un più ampio ventaglio di strumenti, prodotti e servizi.

La retrocessione delle commissioni di gestione è invece diretta a remunerare l'attenzione continuativa che la Cassa presta al Cliente attraverso la necessaria assistenza post vendita, il costante miglioramento del servizio offerto tramite l'aggiornamento di procedure informatiche all'avanguardia, il continuo studio dei mercati volto ad offrire opportunità di investimento moderne ed efficienti, nonché la prestazione del servizio di consulenza di base.

Si segnala inoltre che la Cassa può anche ricevere direttamente o indirettamente dalle varie Compagnie Assicuratrici contributi di marketing finalizzati ad aumentare il livello di professionalità della propria rete commerciale e conseguentemente a migliorare la qualità dell'assistenza e delle informazioni fornite ai Clienti.

d) Collocamento di Gestioni Patrimoniali di terzi

A fronte della prestazione del servizio di distribuzione/collocamento di linee di gestione patrimoniale di terze Società prodotto, la Cassa riceve una commissione commisurata agli strumenti e prodotti collocati. La misura di tale commissione è definita in appositi accordi stipulati tra la Cassa stessa e il soggetto terzo e, generalmente, consiste in una retrocessione così calcolata:



**CASSA DI RISPARMIO
DI VOLTERRA**

- una percentuale delle commissioni di sottoscrizione (ove previste) pagate dal Cliente
- una percentuale di retrocessione delle commissioni di gestione pagate dal Cliente
- una percentuale di retrocessione delle commissioni di extra-performance (ove previste) pagate dal Cliente

La misura esatta della retrocessione distribuita da ogni singola Società terza, è disponibile presso ogni filiale della Cassa e sarà fornita al Cliente prima di ogni operazione di sottoscrizione disposta.

La retrocessione delle commissioni di sottoscrizione è volta specificamente a remunerare l'attività distributiva della Cassa, la quale offre così al Cliente l'opportunità di accedere ad un più ampio ventaglio di strumenti, prodotti e servizi.

La retrocessione delle commissioni di gestione è invece diretta a remunerare l'attenzione continuativa che la Cassa presta al Cliente attraverso la necessaria assistenza post vendita, il costante miglioramento del servizio offerto tramite l'aggiornamento di procedure informatiche all'avanguardia, il continuo studio dei mercati volto ad offrire opportunità di investimento moderne ed efficienti, nonché la prestazione del servizio di consulenza di base.

Si segnala inoltre che la Cassa può anche ricevere direttamente o indirettamente dalle varie Società terze contributi di marketing finalizzati ad aumentare il livello di professionalità della propria rete commerciale e conseguentemente a migliorare la qualità dell'assistenza e delle informazioni fornite ai Clienti.

Ogni modifica rilevante alle "Informazioni sui costi, sugli oneri connessi alla prestazione di servizi di investimento e sugli incentivi", sarà comunicata al Cliente in tempo utile, con le modalità previste dal Contratto per la Prestazione di servizi e di attività di investimento e dei servizi accessori, resa disponibile in Filiale mediante messa a disposizione della versione più recente del documento stesso e pubblicata sul sito www.crvolterra.it, sezione MiFID.

ALLEGATO "F": INFORMAZIONI CONCERNENTI LA SALVAGUARDIA DEGLI STRUMENTI FINANZIARI E DELLE SOMME DI DENARO DELLA CLIENTELA

Al fine di salvaguardarne l'integrità fisica, gli strumenti finanziari rappresentati da certificati cartacei di pertinenza del Cliente sono di norma custoditi dalla Cassa in idonei locali di una specifica struttura centrale (Ufficio Caveau), protetta da porte blindate munite di apparecchiature meccaniche ed elettroniche che limitano l'accesso, negli orari previsti, al solo personale autorizzato alla movimentazione e gestione di tali valori.

Nel rispetto delle condizioni previste dalla normativa applicabile, la Cassa ha la facoltà di sub-depositare gli strumenti finanziari di pertinenza del Cliente presso organismi di deposito centralizzato ovvero presso depositari abilitati quali banche centrali, banche italiane o estere, società di intermediazione mobiliare, imprese di investimento comunitarie che possono detenere strumenti finanziari della Clientela o comunque altri soggetti abilitati all'attività di custodia di strumenti finanziari per conto terzi.

La Cassa sceglie i sub-depositari, italiani o esteri - comunitari o extra-comunitari - sulla base delle competenze e della reputazione di mercato degli stessi, tenendo anche conto delle disposizioni legislative e regolamentari ovvero delle prassi esistenti nei mercati in cui essi operano ed eventualmente del paese di emissione degli strumenti finanziari conferiti in sub-deposito.

La Cassa adotta presso la rete dei propri sub-depositari le configurazioni operative, ivi compresa la struttura dei conti (ad es. segregati o omnibus), maggiormente rispondenti alle caratteristiche della piazza di custodia e regolamento degli strumenti finanziari conferiti in sub-deposito e dei requisiti di business della clientela, tenendo anche conto delle disposizioni legislative e regolamentari ovvero delle prassi esistenti nei mercati in cui i sub-depositari stessi operano e/o dei mercati in cui gli strumenti finanziari vengano custoditi o movimentati. Nell'ipotesi di ricorso ad una struttura di conto omnibus nelle modalità di sub-deposito degli strumenti finanziari della clientela presso la rete di sub-depositari, la Cassa pone in essere le misure operative e contrattuali nei confronti dei propri sub-depositari atte a salvaguardare gli strumenti finanziari di pertinenza dei Clienti in qualsivoglia configurazione operativa.

La Cassa procede periodicamente alla verifica della congruità delle evidenze prodotte dai sub-depositari con la propria situazione contabile.

La Cassa monitora periodicamente l'attività dei sub-depositari, al fine di riesaminare l'efficienza e l'affidabilità del servizio.

Resta in ogni caso ferma la responsabilità della Cassa nei confronti del Cliente per qualsiasi atto o omissione dei soggetti presso i quali gli strumenti finanziari siano stati sub-depositati.

In caso di sub-deposito presso intermediari extracomunitari, i diritti del Cliente sugli strumenti finanziari sub-depositati possono essere regolati diversamente da quanto previsto dall'ordinamento italiano o comunitario: in particolare, in caso di assoggettamento di tali sub-depositari a procedure concorsuali.

La Cassa informa il Cliente dell'esistenza di diritti di garanzia o privilegi o diritti di compensazione sugli strumenti finanziari del Cliente a favore del sub-depositario. I diritti di garanzia, i privilegi o i diritti di compensazione sugli strumenti finanziari del Cliente depositati presso la Cassa ed a favore della stessa discendono dalla legge o sono regolati dal "Contratto per la prestazione di servizi di investimento e dei servizi accessori" o da altri contratti o accordi stipulati tra la Cassa e il Cliente.

La Cassa prima di utilizzare, per conto proprio o per conto di un altro Cliente, strumenti finanziari detenuti per conto di un Cliente al dettaglio, fornisce allo stesso in tempo utile, su un supporto duraturo, informazioni chiare, complete ed accurate sugli obblighi e sulle responsabilità che l'utilizzo di tali strumenti finanziari comporta per la Cassa, comprese le condizioni di restituzione degli strumenti, e sui rischi che ne derivano.

Le modalità di deposito e sub-deposito degli strumenti finanziari dei Clienti sono disciplinate nel "Contratto per la prestazione di servizi e di attività di investimento e dei servizi accessori".

Ogni modifica rilevante alle "Informazioni concernenti la salvaguardia degli strumenti finanziari e delle somme di denaro della clientela" sarà comunicata al Cliente in tempo utile, con le modalità previste dal Contratto per la prestazione di servizi ed attività di



**CASSA DI RISPARMIO
DI VOLTERRA**

investimento e dei servizi accessori, resa disponibile in Filiale mediante messa a disposizione della versione più recente del documento stesso e pubblicata sul sito www.crvolterra.it, sezione MiFID.

ALLEGATO "G": INFORMAZIONI SUI TERMINI DEL CONTRATTO

Le seguenti informazioni concernenti i termini dei contratti relativi alla prestazione dei servizi di investimento e di deposito a custodia ed amministrazione, nonché di intermediazione di prodotti finanziari assicurativi, rese ai sensi dell'art. 34 comma 2 Regolamento Consob n. 16190, riportano in estrema sintesi le principali pattuizioni contrattuali strumentali all'assunzione di una decisione consapevole da parte del Cliente. Ogni contratto è costituito da un modulo contrattuale compilabile e dalle Norme Contrattuali consegnate in copia al Cliente in apposito fascicolo, depositato in originale presso uno studio notarile.

a) Descrizione dei servizi di investimento e relativo oggetto

- Per "negoiazione per conto proprio" si intende l'attività di acquisto e vendita di strumenti finanziari da parte della Cassa, in contropartita diretta e in esecuzione di ordini del Cliente.
- Per "esecuzione di ordini per conto dei Clienti" si intende l'attività consistente nell'esecuzione da parte della Cassa, senza interposizione della proprietà stessa e quindi mediante ricorso a soggetti terzi e/o a sedi di esecuzione (quali ad esempio mercati regolamentati, sistemi multilaterali di negoziazione, altri intermediari che agiscono in qualità di internalizzatori sistematici, piattaforme di trading elettroniche che consentono l'incontro di diversi intermediari aderenti quali bloomberg, reuters, etc.), degli ordini di acquisto e di vendita del Cliente.
- Per "ricezione e trasmissione di ordini" si intende l'attività della Cassa consistente nella ricezione degli ordini di acquisto, di vendita e di sottoscrizione del Cliente e nella loro trasmissione ad altri intermediari autorizzati alla esecuzione degli stessi o, nel caso di sottoscrizione, ad altri intermediari incaricati del collocamento, nonché l'attività consistente nel mettere in contatto due o più investitori, al fine di rendere possibile la conclusione di un'operazione fra loro (mediazione).
- Per "collocamento" si intende l'attività della Cassa relativa alla promozione e all'offerta di sottoscrizione, attraverso le proprie strutture operative, al Cliente di strumenti finanziari/servizi di investimento e prodotti finanziari assicurativi.
- Per "consulenza" si intende la prestazione da parte della Cassa di raccomandazioni personalizzate alla Clientela, su una o più operazioni relative ad un determinato strumento finanziario, adatte per il Cliente o basate sulle caratteristiche del Cliente.
- Per "concessione di finanziamenti" si intende il consentire agli investitori l'effettuazione di una operazione relativa a strumenti finanziari, nella quale interviene il soggetto che concede il finanziamento.
- Per "custodia e amministrazione di strumenti finanziari" si intende l'attività della Cassa relativa alla custodia e amministrazione (esercizio del diritto di opzione, conversione dei titoli o versamento dei decimi, incasso interessi e dividendi, incasso rimborsi del capitale) degli strumenti finanziari depositati dal Cliente presso la medesima.
- Per "servizio di intermediazione assicurativa" si intende l'attività della Cassa relativa all'offerta al Cliente di prodotti assicurativi tempo per tempo offerti, promossi, collocati o distribuiti dalla Cassa medesima attraverso le proprie strutture operative.

b) Durata

I contratti relativi alla prestazione dei servizi di investimento e di deposito a custodia ed amministrazione, nonché di intermediazione di prodotti finanziari assicurativi sono a tempo indeterminato e ciascuna delle parti può recedervi in qualsiasi momento mediante l'invio di lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, ovvero mediante consegna dell'apposito modulo debitamente compilato presso la dipendenza competente, con preavviso di 15 giorni. Il recesso non comporta alcuna spesa o penalità a carico del Cliente, il quale è tenuto a rimborsare alla Cassa le spese derivanti dall'esecuzione delle relative operazioni e gli eventuali oneri (diritti di custodia, bolli etc.) maturati.

c) Modifiche al contratto

- La Cassa si riserva la facoltà di modificare in qualsiasi momento, anche in senso sfavorevole al Cliente, le norme e le condizioni che regolano i contratti per quanto concerne la prestazione dei servizi di investimento di cui alle Sezioni II, III, IV, V e VII e la intermediazione di prodotti assicurativi di cui alla Sezione VIII. Le comunicazioni relative saranno validamente effettuate dalla Cassa mediante comunicazione scritta, su supporto cartaceo o su altro supporto durevole, all'ultimo indirizzo comunicato dal Cliente con un preavviso di due mesi rispetto alla data di decorrenza comunicata. La modifica si intende approvata ove il Cliente non receda, senza spese, dal contratto entro la data prevista per la sua applicazione. In tal caso, in sede di liquidazione del rapporto, il Cliente ha diritto all'applicazione delle condizioni precedentemente praticate; qualora il Cliente rivesta la qualifica di consumatore ai sensi dell'art. 3 comma 1 lett. a) del Codice del Consumo, la modifica unilaterale deve essere sorretta da giustificato motivo.
- La Cassa si riserva la facoltà di modificare unilateralmente, qualora sussista un giustificato motivo, le condizioni economiche e normative previste per il solo rapporto di deposito per la custodia e l'amministrazione degli strumenti finanziari di cui alla Sezione VI, anche in senso sfavorevole al Cliente, dandone a quest'ultimo comunicazione mediante comunicazione scritta, su supporto cartaceo o su altro supporto durevole, contenente la formula "Proposta di modifica unilaterale del contratto", con preavviso minimo di due mesi, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 118 del T.U.B. e successive modifiche e integrazioni. Le modifiche si intenderanno approvate qualora il Cliente non receda, senza spese, dal contratto entro la data prevista per l'applicazione delle modifiche stesse, saldando ogni suo debito nei confronti della Cassa, senza penalità. In tal caso, in sede di liquidazione del rapporto il cliente ha diritto all'applicazione delle condizioni precedentemente praticate.



**CASSA DI RISPARMIO
DI VOLTERRA**

Le modifiche ai contratti derivanti da variazioni di norme di legge o regolamentari di applicazione necessaria si intenderanno automaticamente recepite. La Cassa provvederà, nei tempi tecnici necessari, ad informare il Cliente delle modifiche apportate. Resta salvo il diritto di recesso del Cliente e della Cassa.

d) Modalità per impartire ordini e istruzioni

Il Cliente può impartire i propri ordini: per iscritto, a mezzo specifico modulo, da sottoscrivere in filiale ovvero inviare via fax, previa sottoscrizione di apposita manleva; il Cliente può inoltre impartire i propri ordini tramite raccomandata con ricevuta di ritorno, o in via telematica, attraverso accesso al sito internet della Cassa.

e) Documentazione sull'attività svolta

La Cassa invia al Cliente la rendicontazione dell'attività svolta con l'indicazione dei costi delle operazioni e dei servizi prestati. La Cassa trasmette prontamente al Cliente le informazioni essenziali riguardanti l'esecuzione dell'ordine; in caso di Cliente al Dettaglio dette informazioni sono trasmesse al più tardi il primo giorno lavorativo successivo all'esecuzione o, nel caso in cui la Cassa debba ricevere conferma dell'avvenuta esecuzione da parte di un terzo soggetto, entro il primo giorno lavorativo successivo alla ricezione della conferma dal terzo medesimo. In tale ipotesi, ove la conferma dell'avvenuta esecuzione debba essere necessariamente inviata da un terzo soggetto, la Cassa è esonerata dall'obbligo di trasmettere la propria nota di eseguito.

A richiesta del Cliente la Cassa fornisce informazioni circa lo stato del suo ordine anche telefonicamente.

La Cassa comunica al Cliente su supporto duraturo, almeno una volta all'anno, un rendiconto degli strumenti finanziari o delle disponibilità liquide per esso detenute.

f) Operazioni con passività potenziali e comunicazioni delle perdite

Nel caso di prestazione del servizio di ricezione e trasmissione di ordini ed esecuzione degli ordini per conto dei Clienti, ove l'operatività possa determinare passività effettive o potenziali, superiori al costo di acquisto degli Strumenti Finanziari, la Cassa comunica al Cliente, qualora venga superata la soglia delle perdite specificatamente convenuta con separata dichiarazione costituente parte integrante del contratto, il superamento di tale limite. La Cassa provvede alla comunicazione delle perdite non più tardi della fine del giorno lavorativo nel quale la soglia è superata o, qualora tale soglia sia superata in un giorno non lavorativo, della fine del giorno lavorativo successivo.

g) Compensi e spese

La Cassa ha diritto ad un compenso per l'attività svolta e al rimborso delle spese derivanti dall'esecuzione dei contratti relativi alla prestazione dei servizi di investimento e di deposito a custodia ed amministrazione, nonché di intermediazione di prodotti finanziari assicurativi; il compenso per l'attività svolta dalla Cassa, i criteri di calcolo per l'applicazione, nonché i tempi e le modalità di pagamento e le informazioni concernenti gli incentivi percepiti dalla Cassa, sono specificati nell'Allegato E e riportati nei Documenti di Sintesi inseriti come frontespizio di ogni modulo contrattuale.

h) Procedure di conciliazione, arbitrato e mediazione

1. Dopo avere espletato reclamo alla Cassa, in mancanza di risposta scritta da parte dell'Ufficio Reclami entro i termini stabiliti, ovvero nel caso in cui la risposta ottenuta sia ritenuta insoddisfacente, il Cliente prima di ricorrere al giudice potrà rivolgersi:
 - A. per il rapporto di **deposito per la custodia e l'amministrazione degli strumenti finanziari**, all'Arbitro Bancario Finanziario – ABF – di cui all'art. 128-bis del T.U.B. secondo le modalità previste dalla relativa disciplina attuativa emanata dalla Banca d'Italia e richiamate sul sito www.arbitrobancariofinanziario.it, ovvero chiedendo informazioni presso le sedi della Banca d'Italia aperte al pubblico o direttamente alla Cassa che mette a disposizione dei clienti - presso i propri locali e sul proprio sito internet - le guide relative all'accesso all'ABF;
 - B. per la **prestazione dei servizi e delle attività di investimento e per questioni attinenti alla trasparenza informativa o alle regole di comportamento nella distribuzione delle polizze ramo III e V**, qualora il Cliente sia classificato quale Cliente al Dettaglio, all'Arbitro per le Controversie Finanziarie – ACF – di cui all'art. 32-ter del T.U.F. secondo le modalità previste dalla relativa disciplina attuativa emanata dalla Consob e richiamate sul sito www.acf.consob.it, ovvero chiedendo informazioni direttamente alla Banca che mette a disposizione dei clienti - presso i propri locali e sul proprio sito internet - la guida relativa all'accesso all'ACF. Il diritto di ricorrere all'ACF non può formare oggetto di rinuncia da parte del Cliente ed è sempre esercitabile anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale eventualmente contenute nei contratti.
2. Per risolvere in via stragiudiziale eventuali controversie con la Cassa, anche in assenza di preventivo reclamo, in alternativa alle ipotesi o per le questioni che esulano la competenza degli Organismi di cui al precedente punto 1, il Cliente può attivare – singolarmente o in forma congiunta con la Cassa – una procedura di mediazione finalizzata alla conciliazione. La domanda di mediazione è presentata mediante deposito di un'istanza presso un Organismo determinato ai sensi del Decreto Legislativo n. 28/2010 e successive modifiche e integrazioni.
3. In ogni caso, l'istanza di soluzione stragiudiziale delle controversie ai sensi di una delle procedure descritte ai precedenti punti 1 e 2 costituisce condizione di procedibilità della eventuale domanda giudiziale.

Ogni modifica rilevante alle "Informazioni sui termini del contratto", sarà comunicata al Cliente in tempo utile, con le modalità previste dal Contratto, resa disponibile in Filiale mediante messa a disposizione della versione più recente del documento stesso e pubblicata sul sito www.crvolterra.it, sezione MiFID.



**CASSA DI RISPARMIO
DI VOLTERRA**

ALLEGATO "H": INFORMATIVA SULLA CLASSIFICAZIONE DELLA CLIENTELA

In aderenza alle disposizioni di cui al Regolamento Consob n. 16190, del 29 ottobre 2007, la Cassa di Risparmio di Volterra S.p.A. è tenuta a comunicare al Cliente la classificazione ad esso attribuita per la prestazione dei servizi di investimento, secondo le nuove categorie dalla disciplina normativa e regolamentare in materia.

In particolare, sono previste tre tipologie di investitori:

- **clienti al dettaglio**
- **clienti professionali**
- **controparti qualificate**

a ciascuna delle quali è riconosciuta un livello di tutela diverso: massimo per i clienti al dettaglio, minimo per le controparti qualificate. Al riguardo, la Cassa di Risparmio di Volterra S.p.A. attribuisce di norma alla clientela lo status di cliente al dettaglio, conformemente al proprio intendimento di garantire agli investitori il massimo grado di protezione previsto dalla normativa in materia di servizi di investimento. Tuttavia, qualora il cliente intenda beneficiare di una diversa classificazione rispetto a quella standard prevista dalla Banca, potrà presentare specifica richiesta in tal senso.

Al riguardo, la Cassa di Risparmio di Volterra S.p.A. precisa quanto segue:

- la possibilità di aderire alla richiesta sarà subordinata alla verifica da parte della Banca in ordine al possesso dei requisiti prescritti dalla legge;
- la richiesta potrà essere fatta in via generale o per specifiche tipologie di strumenti e/o operazioni;
- il passaggio di categoria comporterà, in ogni caso, una riduzione delle tutele assicurate dall'attribuzione della categoria normalmente attribuita dalla Banca.

Si riporta, nel seguito, un' informativa in ordine alle previsioni normative e regolamentari in materia di classificazione della clientela.

La classificazione dei Clienti secondo la Direttiva MiFID

Il cliente può essere classificato dall'intermediario che presta nei suoi confronti servizi ed attività di investimento come Cliente al dettaglio oppure come cliente professionale. Determinati soggetti, qualificabili come professionali, possono altresì essere classificati quali controparti qualificate.

CLIENTI DETTAGLIO

Sono clienti al dettaglio i soggetti non classificabili nella categoria della clientela professionale e/o delle controparti qualificate. Nei confronti di tale categoria di Investitori sono previste le seguenti tutele:

Obblighi informativi

Nella prestazione dei servizi di investimento, la Banca procede a fornire al Cliente in tempo utile, cioè prima della prestazione stessa:

- l'informativa relativa alla banca e ai servizi di investimento dalla stessa prestati;
- l'informativa dettagliata relativa alla strategia di esecuzione / trasmissione degli ordini;
- l'informativa relativa alla salvaguardia degli strumenti finanziari e delle somme di denaro della clientela;
- l'informativa relativa alla natura e ai rischi connessi agli strumenti finanziari;
- l'informativa relativa ai costi ed agli oneri connessi alla prestazione dei servizi di investimento;
- l'avvertenza sulla eventuale non appropriatezza di una specifica operazione disposta;
- l'informativa relativa ad eventuali difficoltà rilevanti che potrebbero influire sulla corretta esecuzione degli ordini non appena la Banca venga a conoscenza di tali difficoltà;
- l'informativa relativa al conflitto di interesse qualora le misure adottate dalla banca non siano sufficienti per assicurare, con ragionevole certezza, che il rischio di nuocere agli interessi del cliente sia evitato.

Obblighi di comportamento

Nella prestazione dei servizi di investimento la Banca è tenuta a rispettare:

- la disciplina dei contratti in base alla quale, per i servizi diversi dalla consulenza in materia di investimenti, occorre formulare un contratto in forma scritta, nel quale sono fissati diritti e obblighi dell'impresa e del cliente;
- la disciplina sull'adeguatezza, in base alla quale la Banca è tenuta a valutare, nella erogazione del servizio di consulenza in materia di investimenti, che la specifica operazione da essa consigliata soddisfi i seguenti criteri: a) corrisponda agli obiettivi di investimento del cliente; b) sia di natura tale che il Cliente sia finanziariamente in grado di sopportarne i rischi; c) sia di natura tale per cui il cliente possieda la necessaria esperienza e conoscenza per comprenderne i rischi;
- la disciplina sull'appropriatezza, in base alla quale la Banca, nell'ambito del servizio di negoziazione per conto proprio, o di esecuzione degli ordini per conto della clientela, o di collocamento, o di ricezione e trasmissione ordini, verifichi che il Cliente abbia la necessaria esperienza e conoscenza per comprenderne i rischi;
- la disciplina sulla best execution, in base alla quale la Banca adotta tutte le misure ragionevoli e mette in atto tutti i meccanismi per ottenere, allorché esegua o trasmetta gli ordini, il miglior risultato possibile per il cliente;
- la disciplina in materia di gestione degli ordini;
- la completa disciplina prevista sulle rendicontazioni, comprendente, se del caso, i costi delle operazioni e dei servizi prestati al Cliente stesso;



**CASSA DI RISPARMIO
DI VOLTERRA**

- la disciplina relativa agli incentivi.

CLIENTI PROFESSIONALI

Sono clienti professionali quelli in possesso dell'esperienza, delle conoscenze e delle competenze necessarie per prendere consapevolmente le proprie decisioni di investimento e per valutare correttamente i rischi assunti in tali determinazioni.

I clienti professionali si distinguono tra quelli "di diritto", collocati in tale categoria in base ad una valutazione astratta del legislatore comunitario (l'elenco include anche le imprese di grandi dimensioni), ovvero:

- soggetti tenuti ad essere autorizzati o regolamentati per operare nei mercati finanziari italiani e esteri (banche, imprese di investimento, assicurazioni, OICVM, etc.);
- imprese di grandi dimensioni che rispondono ad almeno due dei seguenti requisiti:
 - totale di bilancio: 20.000.000 Euro
 - fatturato netto: 40.000.000 Euro
 - fondi propri: 2.000.000 Euro
- investitori istituzionali la cui attività principale è investire in strumenti finanziari.

e quelli "su richiesta". La classificazione su richiesta necessita, tuttavia, di una valutazione della Banca di carattere sostanziale, in ordine alle caratteristiche del Cliente e alla sua idoneità ad essere classificato tra i clienti professionali e, in particolare, il rispetto di almeno due dei seguenti requisiti:

- che il cliente abbia effettuato operazioni di importo significativo con una frequenza media di 10 operazioni al trimestre nei quattro mesi precedenti;
- valore del portafoglio di strumenti finanziari, compresi i depositi in contante, sia maggiore a 500.000 Euro;
- che il cliente lavori o abbia lavorato nel settore finanziario per almeno un anno in una posizione che presupponga la conoscenza delle operazioni e/o dei servizi per i quali richiede di essere classificato quale cliente professionale.

Proprio perché ritenuti in possesso dell'esperienza, delle conoscenze e delle competenze necessarie per prendere consapevolmente le proprie decisioni di investimento e per valutare correttamente i rischi assunti in tali determinazioni, i clienti professionali saranno trattati dalla Banca con minori tutele rispetto a quelle richieste dalla legge per i clienti al dettaglio.

In particolare:

- nel fornire il servizio di consulenza in materia di investimenti, la Banca deve valutare che l'operazione consigliata a) corrisponda agli obiettivi di investimento del cliente, b) sia di natura tale che il Cliente sia finanziariamente in grado di sopportare qualsiasi rischio connesso all'investimento compatibilmente con i suoi obiettivi di investimento, c) sia di natura tale per cui il cliente possieda la necessaria conoscenza ed esperienza per comprendere i rischi inerenti all'operazione raccomandata; al riguardo, con riferimento al cliente professionale, nell'ambito della prestazione del servizio di consulenza, la Banca può presumere che l'operazione consigliata sia di natura tale per cui il cliente possieda la necessaria conoscenza ed esperienza per comprendere i rischi inerenti tale operazione inoltre, ove il cliente sia professionale "di diritto", la Banca può presumere che lo stesso sia finanziariamente in grado di sopportare qualsiasi rischio connesso all'investimento compatibile con i suoi obiettivi di investimento;
- al di fuori dei casi in cui la Banca è tenuta a far luogo alla valutazione di adeguatezza in connessione con la prestazione di un servizio di investimento, vale a dire in tutti i casi in cui la Banca sia tenuta ad effettuare la valutazione di appropriatezza in connessione con la prestazione di un servizio di investimento, la Banca può presumere che il cliente professionale abbia il livello di esperienza e conoscenza necessario per comprendere i rischi connessi ai servizi di investimento o alle operazioni o ai tipi di operazioni o strumenti per il quale il cliente è classificato come professionale.

Sono inoltre previsti, in generale, obblighi informativi in misura più attenuata rispetto ai Clienti al dettaglio, relativamente alla rendicontazione.

CONTROPARTI QUALIFICATE

Le controparti qualificate costituiscono un sottoinsieme della categoria dei clienti professionali.

Specificamente individuati dal legislatore (Banche, SGR, Società di Assicurazioni, etc.), corrispondono alla categoria di investitori per la quale il legislatore, in ragione dell'attività svolta dagli stessi, ha previsto il minor livello di tutela, in quanto considerati investitori molto esperti.

Nei confronti delle controparti qualificate la Banca non è tenuta ad osservare diverse tutele invece previste a beneficio dei clienti al dettaglio e dei clienti professionali. In particolare, nella prestazione dei servizi di esecuzione di ordini e/o di negoziazione per conto proprio e/o di ricezione e trasmissione ordini, la Banca non è tenuta ad osservare gli obblighi informativi previsti per i clienti al dettaglio e per i clienti professionali, gli obblighi di best execution, le norme relative all'appropriatezza, nonché le regole di condotta sulla gestione degli ordini (fatta eccezione per la disciplina degli ordini di clienti con limite di prezzo in relazione ad azioni ammesse alla negoziazione in un mercato regolamentato, di cui all'art. 49, comma 2, Regolamento Intermediari Consob n. 16190).

Ogni modifica rilevante alle "Informazioni sulla classificazione della clientela" sarà comunicata al Cliente in tempo utile, con le modalità previste dal Contratto per la Prestazione di servizi ed attività di investimento e dei servizi accessori, resa disponibile in Filiale mediante messa a disposizione della versione più recente del documento stesso e pubblicata sul sito www.crvolterra.it, sezione MiFID.



**CASSA DI RISPARMIO
DI VOLTERRA**