

Scheda informativa sul rapporto con la clientela per gli istituti finanziari ai sensi dell'art. 17 LIsFi

1. Disposizioni generali

Ogni istituto finanziario deve essere organizzato in modo adeguato ai sensi della Legge sugli istituti finanziari (LIsFi). A tale riguardo, gli organismi di vigilanza e l'Autorità federale di vigilanza sui mercati finanziari (FINMA) verificano che l'istituto finanziario disponga di un sistema di direttive interne che sia completo e adeguato all'attività pianificata e svolta.

Ciò include, in particolare, la regolamentazione del rapporto con la clientela della banca finanziaria. L'istruzione dovrebbe definire i termini necessari e delineare in modo istruttivo come devono essere rispettati i doveri di condotta e le istruzioni associate e come ogni cliente deve essere adeguatamente documentato e assistito.

La presente Scheda informativa non pretende di essere esaustiva, ma contiene i punti che di norma devono essere disciplinati e che OSFINcontrol SA considera come contenuto minimo. OSFINcontrol SA verifica il rispetto dei punti menzionati in occasione della verifica di assoggettamento (verifica preliminare) nonché nell'ambito della vigilanza corrente.

2. Contenuto della Direttiva

	Temi da regolamentare	Osservazioni
1.	Obiettivi / Basi legali / Destinatari	La direttiva dovrebbe iniziare delineando l'ambito tematico di applicazione. Dovrebbe quindi descrivere cosa si propone di regolamentare: - Comprendere come i clienti possano e debbano essere classificati - Devono essere definiti i compiti generali di condotta/norme di comportamento nel rapporto con i clienti - Elenco delle norme di comportamento rilevanti in conformità con LSerFi, in particolare riguardo alla verifica della appropriatezza e/o adeguatezza - Informazioni su eventuali obblighi di rendicontazione o documentazione che possano derivare dalle singole norme di comportamento La direttiva dovrebbe anche riferirsi alle basi legali rilevanti per la sua preparazione (ovvero art. 4 e seguenti e 10 e seguenti LSerFi e art. 4 e 16 e seguenti OSerFi). Infine, si deve indicare a chi si applica la direttiva (di norma a tutti i collaboratori dell'istituto finanziario nonché alla Direzione).
2.	Classificazione del cliente	La direttiva deve specificare i criteri previsti dalla legge per classificare i clienti – e come questa classificazione venga effettuata in

		termini concreti nell'istituto finanziario (cfr. art. 4 ss. LSerFi e art. 4 ss. OSerFi). - Clienti privati: tutti i clienti¹ che non sono clienti professionali - Clienti professionali: gli intermediari finanziari* secondo la LBCR, la LIsFi e la LICol, le imprese di assicurazione* secondo la LSA, clienti esteri* sottoposti a vigilanza prudenziale, banche centrali*, enti di diritto pubblico con tesoreria professionale, istituti di previdenza e gli istituti dediti alla previdenza professionale con tesoreria professionale, imprese con tesoreria professionale, grandi imprese (somma di bilancio di 20 milioni di franchi; cifra d'affari di 40 milioni di franchi; capitale proprio di 2 milioni di franchi; almeno due di questi parametri devono essere rispettati), strutture di investimento private con tesoreria professionale create per clienti privati facoltosi - Clienti istituzionali: clienti professionali indicati con un asterisco* così come enti di diritto pubblico nazionali e sovranazionali con tesoreria professionale Per alcuni clienti privati, è possibile che questi chiedano di essere classificati come clienti professionali (cosiddetti opting-out, cfr. art. 5 LSerFi e art. 5 OSerFi), se: - Grazie alla formazione personale e all'esperienza professionale o a un'esperienza comparabile nel settore finanziario, dispongono delle conoscenze necessarie per comprendere i rischi degli investimenti, nonché di un patrimonio di almeno 500 000 franchi; oppure - Dispongono di un patrimonio netto di almeno 2 milioni di franchi Per mezzo dell'opting-out questi clienti rinunciano a determinati meccanismi di protezione (cioè obblighi che devono essere adempiuti in ogni caso per clienti privati, cfr. art. 4 ss. LSerFi e art. 6 ss. OSerFi, ovvero art. 22 OSerFi). I clienti professionali che non sono clienti istituzionali possono dichiarare di voler qualificarsi come clienti privati (cosiddetto opting-in). La classificazione deve essere effettuata per ogni cliente come parte del processo di onboarding. È decisivo per valutare quali norme di comportamento siano necessariamente applicabili al rispettivo rapporto con il cliente e quali siano meramente opzionali. L'obiettivo è permettere ai dipendenti di riconoscere l'applicazione della classificazione o dei compiti associati nel corso delle loro attività e, sulla base di queste istruzioni, di sapere, in linea di principio, come comportarsi per adempiere al dettato normativo.
3.	Comportamento in caso di accettazione da parte del cliente	Il cliente deve essere informato in modo trasparente della classificazione effettuata. Tale classificazione deve essere confermata per iscritto dal cliente. È

¹ Per semplicità, in questa scheda viene utilizzata la forma maschile. Si intende compresa anche la forma femminile.

		quindi consigliabile presentare chiaramente le definizioni dei singoli segmenti e far confermare al cliente, con un modulo separato (ad esempio sotto forma di allegato), che concorda con questa classificazione. Qualsiasi opting-out o opting-in deve essere effettuato in aggiunta alla classificazione svolta, e confermato dai clienti interessati. Allo stesso tempo, deve essere redatto un profilo con il cliente (sia per quanto riguarda le informazioni del cliente sia per i rischi associati al mandato concordato) e deve essere definita una strategia per i servizi offerti che sia rilevante per le verifiche di adeguatezza e/o appropriatezza (vedi sotto). In questo passaggio, devono essere presi in considerazione i seguenti fattori in particolare: - Esperienza nel settore finanziario, specialmente con gli strumenti finanziari selezionati - Sostenibilità finanziaria - Conoscenza dei rischi associati agli strumenti finanziari e capacità di valutarli - Obiettivi di investimento personali (incluse eventuali restrizioni) I clienti, come parte del processo di onboarding, devono inoltre essere informati sull'istituto finanziario e sui rischi associati ai singoli strumenti finanziari (vedi Foglio Informativo: Contenuto minimo, Informazioni, Trasparenza).
4.	Verifica dell'adeguatezza e dell'appropriatezza	In base al profilo del cliente, deve essere effettuato un controllo di adeguatezza o appropriatezza per ogni transazione e documentato: - Se fornisce consulenza in investimenti per operazioni specifiche senza tenere conto dell'intero portafoglio del cliente, il fornitore di servizi finanziari si informa sulle conoscenze e sull'esperienza del cliente e, prima di raccomandare uno strumento finanziario, verifica se questo è appropriato per il cliente - Se fornisce consulenza in investimenti tenendo conto del portafoglio del cliente o fornisce una gestione patrimoniale, il fornitore di servizi finanziari si informa sulla situazione finanziaria e sugli obiettivi di investimento del cliente, nonché sulle sue conoscenze ed esperienza.
5.	Obbligo di documentazione	I dipendenti devono essere istruiti a documentare adeguatamente tutte le azioni o l'applicazione delle norme di comportamento intraprese in conformità con queste direttive interne. Questo serve a garantire che le azioni dell'istituto finanziario siano implementate e documentate in conformità con i requisiti legali. La documentazione deve essere controllata a intervalli regolari dal supervisore e dalla persona responsabile della gestione dei rischi o della compliance.