



LOMBARD ODIER
LOMBARD ODIER DARIER HENTSCH

Lombard Odier (Europe) S.A., Succursale in Italia

Condizioni generali dei servizi di investimento

Lombard Odier (Europe) S.A., succursale in Italia
Via Santa Margherita n. 6 -20121 Milano
Registro delle Imprese di Milano e Codice Fiscale/P.IVA n. 09514880963
REA MI - 2095300 - Codice ABI 3645.9
Iscritta al n. 8061 dell'Albo delle Banche presso Banca d'Italia
Telefono: 02 00697700; fax 02 00697722;
e-mail: milano-cp@lombardodier.com - www.lombardodier.com

Succursale italiana di banca di diritto lussemburghese con sede legale in 291, route d'Arlon L-1150 Luxembourg
soggetta a vigilanza prudenziale da parte della Commissione di vigilanza del settore finanziario del Lussemburgo
(Commission de Surveillance du Secteur Financier ("CSSF"), 110, route d'Arlon, L-2991 Lussemburgo, www.cssf.lu)

Indice

I.	Disposizioni generali	5
1.	Ambito d'applicazione	5
2.	Classificazione del Cliente	5
3.	Informazioni richieste per la fornitura di determinati servizi di investimento	5
4.	Firme e poteri	6
5.	Ordini e istruzioni	6
6.	Corrispondenza	6
7.	Rinuncia relativa ai rischi intrinseci nei mezzi di comunicazione	7
8.	Registrazione delle conversazioni telefoniche	7
9.	Protezione dei dati e riservatezza	8
10.	Dovere di verifica e reclami	8
11.	Responsabilità della Banca	8
12.	Responsabilità del Cliente in materia fiscale	9
13.	Politica sui conflitti d'interesse	9
14.	Incentivi	9
15.	Calcolo dei limiti temporali	9
16.	Esternalizzazione	10
17.	Incapacità di agire e decesso – evento societario	10
18.	Cessione	10
19.	Archiviazione	10
20.	Modifiche	11
21.	Risoluzione dei rapporti	11
22.	Contestazioni, legge applicabile e foro competente	11

I. Disposizioni generali

1. Ambito d'applicazione

Con riferimento ai servizi e alle attività di investimento, come definiti dall'Art. 1, comma 5 del Decreto legislativo n. 58/1998 (il "**Testo Unico della Finanza**"), il rapporto tra il(i) titolare(i) del rapporto (di seguito il "**Cliente(i)**") e Lombard Odier (Europe) S.A. (di seguito la "**Banca**") sarà regolato dalle presenti condizioni generali (di seguito le "**Condizioni Generali**"), come di volta in volta modificate, fatti salvi eventuali accordi specifici perfezionati tra le parti ad integrazione, attuazione o modifica delle Condizioni Generali, ivi inclusi i contratti disciplinanti la prestazione di singoli servizi d'investimento (di seguito i "**Contratti**").

Le Condizioni Generali stabiliscono i termini e le condizioni applicabili alla generalità dei servizi e delle attività di investimento prestate da parte della Banca e i diritti e gli obblighi delle parti. I Contratti stabiliscono i termini e le condizioni speciali applicabili al singolo servizio d'investimento prescelto dal Cliente.

La Banca è un ente creditizio di diritto lussemburghese, soggetto alla vigilanza della Commissione di vigilanza del settore finanziario del Lussemburgo (Commission de Surveillance du Secteur Financier) ("**CSSF**"), 110, route d'Arlon, L-2991 Lussemburgo, www.cssf.lu, e ha una succursale in Italia iscritta nel Registro delle imprese di Milano e regolarmente iscritta nel registro delle banche UE della Banca d'Italia al n. 8061, con sede legale in Milano, via Santa Margherita 6.

Il Cliente conferma di avere preso atto:

- (a) del documento "*Informativa per la prestazione dei servizi di investimento*", di cui il Cliente ha ricevuto una copia in fase precontrattuale, e riportato in allegato alle presenti Condizioni Generali;
- (b) del documento inerente le commissioni e gli oneri applicati dalla Banca, di cui il Cliente ha ricevuto una copia.

2. Classificazione del Cliente

Il Cliente s'impegna a fornire prontamente alla Banca tutte le informazioni pertinenti, in italiano o in inglese, per consentire alla Banca di eseguire la necessaria valutazione ai fini della classificazione del Cliente, informandola immediatamente di qualsiasi cambiamento nelle circostanze personali del Cliente che abbia effetto sulla valutazione eseguita dalla Banca. La Banca comunica al Cliente la classificazione ai fini della prestazione dei servizi e delle attività d'investimento.

Il Cliente ha diritto a richiedere una diversa classificazione quale cliente professionale (*Cliente professionale su richiesta*). La disapplicazione di regole di condotta previste per la prestazione dei servizi d'investimento nei confronti dei Clienti *non professionali* comporta un minore grado di tutela ed è consentita quando, dopo aver effettuato una valutazione adeguata della competenza, dell'esperienza e delle conoscenze del cliente, la Banca possa ragionevolmente ritenere, tenuto conto della natura delle operazioni o dei servizi previsti, che il Cliente sia in grado di adottare consapevolmente le proprie decisioni in materia di investimenti e di comprendere i rischi che assume.

Nel corso della predetta valutazione, devono essere soddisfatti almeno due dei seguenti requisiti: (a) il Cliente ha effettuato operazioni di dimensioni significative sul mercato in questione con una frequenza media di 10 operazioni al trimestre nei quattro trimestri precedenti; (b) il valore del portafoglio di strumenti finanziari del Cliente, inclusi i depositi in contante, deve superare 500.000 EUR; (c) il Cliente lavora o ha lavorato nel settore finanziario per almeno un anno in una posizione professionale che presupponga la conoscenza delle operazioni o dei servizi previsti.

I Clienti possono rinunciare alle protezioni previste dalle norme di comportamento previste dalla normativa applicabile ai servizi d'investimento previa comunicazione per iscritto alla Banca (a titolo generale o rispetto ad un particolare servizio od operazione di investimento o tipo di operazione o di prodotto); la Banca avverte i Clienti di quali sono le protezioni e i diritti di indennizzo che potrebbero perdere; i Clienti devono dichiarare per iscritto, in un documento separato dal contratto, di essere a conoscenza delle conseguenze derivanti dalla perdita di tali protezioni.

3. Informazioni richieste per la fornitura di determinati servizi di investimento

Quando avvia un rapporto con il Cliente e ove richiesto al fine di eseguire un'operazione, la Banca procederà alla preventiva identificazione del Cliente, in conformità al Decreto Legislativo 21 novembre 2007, n. 231 e alle norme di attuazione emanate dall'UIF e dalla Banca d'Italia, nonché alle linee guida emanate in materia di prevenzione dell'utilizzo del sistema finanziario a scopo di riciclaggio di denaro (di seguito, "**AML**"). È altresì richiesta l'identificazione del procuratore e/o del titolare effettivo.

Il Cliente, il procuratore e/o il titolare effettivo devono, in linea di principio, essere identificati mediante documenti rilasciati da una fonte affidabile e indipendente, in presenza di un rappresentante della Banca. In presenza delle condizioni di legge, l'identificazione può essere effettuata a distanza. Nessuna operazione che comporti la cessione di attivi accreditati sul conto del Cliente prima dell'identificazione può essere eseguita fino a quando non sia stato possibile completare l'identificazione.

Il Cliente dovrà fornire alla Banca, di propria iniziativa o su richiesta della stessa, le informazioni e i documenti necessari a consentire alla Banca di adempiere ai propri requisiti legali e regolamentari. Il Cliente s'impegna a informare la Banca, di propria iniziativa e immediatamente, di qualsiasi variazione riguardante i propri dati personali, in particolare la capacità, lo stato (civile o altro), il domicilio, lo stato di "US Person" (soggetto statunitense) o la nazionalità. Il Cliente dovrà assicurare di fornire le versioni più recenti dei documenti richiesti quando avvia la relazione con la Banca.

Nello specifico, i Clienti che desiderino avvalersi di uno o più servizi finanziari della Banca dovranno compilare e firmare l'apposito questionario per la definizione del profilo del Cliente. A tale riguardo, il Cliente conferma che tutte le informazioni relative alla propria situazione finanziaria, esperienza d'investimento, obiettivi di investimento, e alla propria capacità di valutare e sostenere i rischi associati ai servizi offerti e all'investimento, sono e saranno accurate e complete e che, di conseguenza, la Banca non è tenuta a verificare tali informazioni ma, al contrario, ha il diritto di farvi affidamento. Analogamente, se il Cliente ritiene che le operazioni eseguite dalla Banca, o la consulenza fornita al Cliente dalla Banca, non siano, a suo parere, in linea con i suoi obiettivi o la sua tolleranza al rischio, dovrà informarne immediatamente la Banca per iscritto.

4. Firme e poteri

La firma autorizzata del Cliente/i è fornita alla Banca all'atto di stipulazione dei Contratti. Essa sarà l'unica vincolante per la Banca fino alla cessazione a qualsivoglia titolo del rapporto.

I danni di qualsivoglia natura derivanti alla Banca da falsificazione della firma o difetto di potere, non accertabili mediante controlli standard, saranno a carico del Cliente, eccetto in caso di colpa grave da parte della Banca, a condizione che il Cliente non sia un Consumatore ai sensi del Decreto legislativo n. 206/2005 (il "Consumatore"). Per 'controlli standard' si intende esclusivamente l'esame della visura del Cliente rinvenibile dai pubblici registri delle imprese competenti.

5. Ordini e istruzioni

Il Cliente può comunicare con la Banca in italiano o in inglese, per telefono, fax, posta tradizionale o e-mail/pec, o mediante altri mezzi di telecomunicazione concordati con la Banca.

Il Cliente autorizza la Banca ad accettare le istruzioni relative al proprio rapporto inoltrate per telefono, fax o e-mail/pec, indipendentemente dalla natura di tali istruzioni e senza la necessità di una conferma scritta, anche se l'istruzione si riferisce all'acquisto, alla vendita, al trasferimento a terzi di strumenti finanziari o alla costituzione di vincoli sui medesimi a garanzia di altre obbligazioni.

La Banca ha comunque la facoltà di richiedere, a sua esclusiva discrezione, al mittente di fornire le informazioni ritenute necessarie al fine di accertare l'identità del conferente le istruzioni. La Banca non incorrerà in alcuna responsabilità qualora si rifiuti di eseguire un ordine conferito da un soggetto la cui identità essa ritiene non sia stata adeguatamente accertata.

Il Cliente dà atto che le istruzioni trasmesse alla Banca non sono eseguite continuativamente (24 ore su 24), ma solo nei giorni lavorativi bancari, durante l'orario di apertura della Banca, e che potrebbe esserci quindi un intervallo di tempo tra la ricezione di tali istruzioni e la loro esecuzione.

La Banca metterà inoltre a disposizione del Cliente una soluzione che gli permetterà di consultare il proprio conto e di comunicare con la Banca tramite un sistema e-mail protetto, sulla base di un contratto ad hoc (E-Services).

Si rinvia all'articolo 5 del contratto di ricezione-trasmissione di ordini ed esecuzione di ordini per ogni altro aspetto di dettaglio.

6. Corrispondenza

Supporto durevole: Il Cliente può scegliere di ricevere documenti o informazioni che devono essergli comunicati su carta o su supporto durevole diverso dalla carta (ad esempio via e-mail/pec o rendendo disponibili i documenti o le informazioni nella cartella 'E-Documents' del Cliente). Il Cliente dovrà informare la Banca del supporto durevole (carta o altro) scelto.

Il Cliente dichiara di avere regolare accesso a internet.

I documenti o le informazioni trasmessi dalla Banca saranno redatti in italiano o in inglese, secondo le preferenze del Cliente.

Tutte le comunicazioni scritte inviate all'ultimo indirizzo postale o elettronico indicato o reso noto dal Cliente, o rese disponibili nella sua cartella 'E-Documents', si riterranno essere state regolarmente inviate al Cliente. Lo stesso vale se il Cliente ha indicato un terzo come destinatario della posta.

Qualora vi siano diversi titolari del rapporto, gli avvisi della Banca si riterranno validamente forniti se inviati a uno dei suddetti titolari del rapporto.

In caso di decesso del Cliente, le comunicazioni saranno validamente inviate all'ultimo indirizzo postale o elettronico comunicato o reso noto alla Banca, o all'indirizzo postale o elettronico di uno degli eredi del Cliente. La data indicata sulla copia conservata dalla Banca si presumerà essere la data di invio.

Nel caso in cui una comunicazione ritorni alla Banca con l'indicazione che il destinatario è sconosciuto all'indirizzo fornito o non è più ivi residente (ovvero nel caso di mancato ricevimento nell'ultimo indirizzo elettronico conosciuto o reso noto), la Banca avrà il diritto di trattenere tale comunicazione, nonché la corrispondenza successiva destinata a tale Cliente nei propri archivi e sotto la propria responsabilità.

Se il Cliente non riceve le comunicazioni entro il normale un ragionevole periodo di tempo dall'attivazione del rapporto o dal ricevimento dell'ultima comunicazione, deve informarne la Banca non appena possibile.

La Banca può contattare il Cliente in qualsiasi altro luogo in cui essa ritenga di poterlo raggiungere, utilizzando i mezzi di comunicazione ritenuti opportuni a questo scopo, in conformità alle disposizioni in materia di *privacy* in vigore, anche laddove sia stato richiesto il fermoposta.

Se espressamente richiesto dal Cliente, la Banca può trattenere la corrispondenza destinata al Cliente fino alla visita successiva di quest'ultimo, inclusi relazioni ed estratti che la banca è tenuta a inviare ai sensi della normativa in vigore. I Clienti che scelgono il fermoposta bancario accettano che relazioni, estratti e altri documenti siano tenuti a loro disposizione su supporti elettronici. In occasione della successiva visita del Cliente alla sede della Banca o su specifica richiesta, gli saranno consegnati tutti i documenti stampati dall'ultima richiesta di stampa. La corrispondenza trattenuta in questo modo su supporti elettronici si riterrà essere stata inviata e ricevuta dal Cliente alla data indicata sul documento, ossia il giorno lavorativo bancario successivo all'esecuzione di un'operazione o ricevimento di conferma di esecuzione dell'ordine da parte di terzi, anche se il Cliente non ne è a conoscenza di persona e anche se la corrispondenza riguarda relazioni, estratti o avvisi formali o se essa comporta o si riferisce a limiti temporali, o qualsiasi altra comunicazione che ha o può avere, in particolare nel caso in cui non sia fornita una risposta, effetti pregiudizievoli per il Cliente o riguarda una modifica alle presenti Condizioni generali, al tariffario della Banca o a qualsiasi altro accordo tra la Banca e il Cliente. Le informazioni che la Banca ha l'obbligo di fornire al Cliente ai sensi dei regolamenti in essere si riterranno essere state fornite alla data di tale corrispondenza.

Il Cliente s'impegna a ritirare la propria posta (e a controllare la propria casella di posta elettronica) regolarmente. Il Cliente riconosce e accetta che è una propria scelta fare trattenere la corrispondenza dalla Banca e la frequenza delle visite del Cliente determinerà il periodo coperto dalle relazioni e dagli estratti in merito agli attivi del Cliente, gestiti dalla Banca o meno.

Fatti salvi gli obblighi di tenuta dei registri della Banca, la corrispondenza non ritirata può essere distrutta due anni dopo la data riportata. Dopo tale periodo, il Cliente può comunque ottenere copie della stessa a sue spese dagli archivi della Banca.

7. Rinuncia relativa ai rischi intrinseci nei mezzi di comunicazione

Il Cliente conferma di essere a conoscenza dei rischi associati all'uso dei mezzi di comunicazione indicati negli articoli 5 e 6, in particolare dei rischi che possono derivare da interruzione tecnica del mezzo di comunicazione, errore di trasmissione, distorsione o malinteso.

Il Cliente dichiara che d'ora in poi si farà carico di tutte le conseguenze pregiudizievoli che derivano o possono derivare da tali eventi e solleva la Banca da qualsiasi responsabilità nei confronti propri e dei terzi, salvo il solo caso del dolo o della colpa grave da parte della Banca.

In particolare, la Banca non sarà ritenuta responsabile di danni, perdite, maggior costi o altre conseguenze dannose di qualsivoglia natura eventualmente causate dall'utilizzo di servizi postali, telefono, e-mail/pec o fax, o qualsiasi altro mezzo di trasmissione o trasporto, o dal conseguente mancato ricevimento o dalla mancata conoscenza da parte del Cliente di comunicazioni della Banca, o di altre conseguenze che possano inficiare negativamente l'esecuzione delle istruzioni del Cliente, ovvero la conservazione e archiviazione della documentazione, nonché delle conseguenze eventualmente derivanti dall'utilizzo di un nome utente, codice, password o "token" messo a disposizione dalla Banca.

Con specifico riferimento ai *devices* di accesso remoto, il Cliente si assumerà la responsabilità esclusiva dei rischi e delle conseguenze derivanti dal loro utilizzo. In particolare, la Banca non sarà ritenuta responsabile a causa di errori di identificazione, violazione della riservatezza, ritardo, smarrimento o instradamento erroneo o violazione dell'integrità di tali canali di comunicazione.

La Banca dichiara di agire in conformità alla normativa di vigilanza applicabile in tema di *business continuity* e *disaster recovery*.

8. Registrazione delle conversazioni telefoniche

Al fine di monitorare l'autenticità o il contenuto delle istruzioni o di altre comunicazioni verbali ricevute dal Cliente o dal procuratore del Cliente, il Cliente accetta che la Banca possa registrare tutte le conversazioni telefoniche comunque inerenti il conferimento, la modifica e la revoca di istruzioni relative all'operatività in strumenti finanziari.

In caso di controversia, la Banca si riserva il diritto di utilizzare tali registrazioni come mezzo di prova.

La Banca può conservare tali registrazioni per il periodo ritenuto opportuno, conformemente alle disposizioni applicabili in materia.

La mancata registrazione o conservazione di tali registrazione non può essere eccepita alla Banca al fine di dimostrare la sua responsabilità in caso di contestazione circa l'esecuzione di una data istruzione.

9. Protezione dei dati e riservatezza

La Banca è Titolare del trattamento dei dati personali dei Clienti.

Essa è autorizzata a gestire e trattare i dati personali riguardanti il Cliente allo scopo di adempiere ai propri obblighi in relazione alla puntuale esecuzione del contratto e, ove consentito, per finalità promozionali in conformità al Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (il "Codice in materia di protezione dei dati personali").

Il Cliente conferma di avere ricevuto l'Informativa sulla privacy e di completato e sottoscritto il Modulo per la Manifestazione del Consenso in allegato a tale informativa.

10. Doveri di verifica e reclami

Il Cliente dovrà conservare con tutta la dovuta cura la documentazione contrattuale e le comunicazioni ricevute nel corso dei suoi rapporti con la Banca e sarà responsabile di tutte le conseguenze derivanti da smarrimento, furto o uso fraudolento degli stessi.

Il Cliente si impegna a:

- informare la Banca qualora non abbia ricevuto comunicazioni, avvisi o estratti che devono essergli inviati per legge o per contratto;
- esaminare le comunicazioni, gli avvisi o gli estratti inviati dalla Banca;
- presentare reclami specifici per iscritto, in caso di disaccordo in merito alle operazioni eseguite per suo conto.

Il Cliente deve inviare, mediante lettera raccomandata alla sede della filiale italiana della Banca, qualsiasi reclamo in merito a rendiconti o estratti conto e a qualsiasi altra comunicazione della Banca non appena egli riceve il documento da cui ha origine il reclamo, o non appena tale documento sia messo a disposizione del Cliente nella casella di posta per 'E-Documents', e in ogni caso entro e non oltre trenta (30) giorni dalla data indicata sul documento emesso dalla Banca, o in cui tale documento è reso disponibile nella casella di posta per 'E-Documents', salvo specifica disposizione che preveda un periodo più breve. Se non vengono inviati reclami alla Banca entro tale periodo, le operazioni eseguite dalla Banca, così come gli estratti e le altre comunicazioni, si riterranno definitivamente approvati dal Cliente.

L'approvazione esplicita o tacita di un estratto conto si estende a tutte le operazioni in esso indicate.

11. Responsabilità della Banca

Principi

La Banca, eccetto nei casi specifici stabiliti dalle presenti Condizioni Generali o dai Contratti, sarà responsabile nei confronti del Cliente unicamente in caso di condotta dolosa e/o colpa grave commesse nell'esercizio delle attività professionali dalla Banca stessa o dai suoi agenti.

Qualora sussista una responsabilità della Banca ai sensi del paragrafo precedente, tale responsabilità sarà limitata agli interessi non percepiti dai Clienti, a meno che non sia stata convenuta tra le parti, per iscritto e con riferimento ad operazioni specifiche, la responsabilità della Banca per danni o perdite subiti dal Cliente.

In ogni caso la responsabilità della Banca nei confronti del Cliente non darà origine a qualsivoglia risarcimento per danni indiretti o accessori, di natura finanziaria, commerciale o di altra natura, sofferti dal Cliente per atto od omissione direttamente imputabile alla Banca (ad es. perdita di profitto o clientela, aumento dei costi, interruzione di piani, ecc.).

La Banca non è responsabile per eventi di forza maggiore e caso fortuito o per eventuali provvedimenti adottati dalle autorità lussemburghesi o italiane che influiscano direttamente o indirettamente sulla capacità della Banca di adempiere i propri obblighi contrattuali.

Responsabilità riguardo a informazioni e consulenza

Le informazioni, i pareri e/o la consulenza, commerciale, finanziaria (anche personalizzata), legale, tecnica o di altra natura, saranno forniti dalla Banca sulla base di un'analisi obiettiva dei dati in suo possesso e, in particolare, dei dati forniti dal Cliente in merito alla sua situazione personale, ai suoi obiettivi e propensione al rischio. Tali informazioni, pareri e/o consulenza saranno forniti al Cliente senza garanzia di risultato (obbligazione di mezzi). Le informazioni, i pareri e/o la consulenza saranno validi solo alla data in cui essi vengono fornite e la Banca non si assume l'obbligo di aggiornarli. Inoltre, essi sono destinati esclusivamente all'uso personale del Cliente, che si impegna a mantenerli riservati.

12. Responsabilità del Cliente in materia fiscale

La politica della Banca per l'identificazione, la prevenzione e la gestione dei conflitti d'interesse, allegata al Documento Informativo (sezione VI, Politica in merito ai conflitti di interesse), ha lo scopo di definire tutte le misure ragionevoli poste in essere o da porre in essere per individuare, prevenire e gestire i potenziali conflitti (i) tra gli interessi della Banca e altre entità del Gruppo Lombard Odier (inclusi i rispettivi soggetti apicali, dipendenti e, ove pertinente, i consulenti abilitati all'offerta fuori sede o qualsiasi soggetto direttamente o indirettamente legato da un rapporto di collaborazione con la Banca), da un lato, e i suoi obblighi nei confronti di ciascuno dei suoi Clienti, dall'altro, nonché (ii) i potenziali conflitti tra gli interessi divergenti di due o più Clienti

13. Politica sui conflitti d'interesse

La politica della Banca per la gestione dei conflitti d'interesse, allegata al *Documento Informativo* (sezione VI, *Politica in merito ai conflitti di interesse*), ha lo scopo di definire tutte le misure ragionevoli poste in essere o da porre in essere per individuare e gestire i potenziali conflitti (i) tra gli interessi della Banca (inclusi i rispettivi soggetti apicali, dipendenti e, ove pertinente, i consulenti abilitati all'offerta fuori sede o qualsiasi soggetto direttamente o indirettamente legato da un rapporto di collaborazione con la Banca), da un lato, e i suoi obblighi nei confronti di ciascuno dei suoi Clienti, dall'altro, nonché (ii) i potenziali conflitti tra gli interessi divergenti di due o più Clienti

In base al principio di proporzionalità, le misure poste in essere in attuazione della *Politica in merito ai conflitti di interesse* dovranno essere appropriate con riferimento alle dimensioni e all'organizzazione della Banca e alla natura, scala e complessità della sua attività. La Banca assicura, in particolare, che sia stabilita una separazione tra le funzioni di controllo interno e le funzioni operative dei i soggetti coinvolti nella ricerca sugli investimenti, consulenza, gestione, trading di prodotti e strumenti finanziari e negoziazione delle condizioni con i propri partner commerciali. La Banca assicurerà inoltre che l'eventuale consulenza da essa fornita, in particolare sulla base dei titoli selezionati dai suoi analisti, sia indipendente da qualsiasi considerazione sulla commissione spettante alla Banca.

La Banca si assume un'obbligazione di mezzi e non un'obbligazione di risultato. Di conseguenza, se le misure organizzative e amministrative in essere non sono sufficienti ad assicurare, con ragionevole certezza, che gli interessi dei Clienti siano tutelati al meglio, la Banca dovrà chiaramente informare i Clienti interessati, prima di agire per loro conto, della natura e della fonte dei conflitti d'interesse, al fine di ottenere il loro esplicito consenso a procedere con l'operazione.

14. Incentivi

Nella prestazione di un qualsiasi servizio d'investimento, la Banca può ricevere o versare compensi, oneri, commissioni, sconti, rimborsi e altri benefici monetari o non monetari, che consistono tradizionalmente nel sostegno alla formazione e alla vendita agli introduttori aziendali e da o a terzi, diversi dai Clienti (quali ad esempio società prodotte, gestori di OICR, controparti, enti creditizi che offrano servizi di custody, ecc.) ("Incentivi"), solo a condizione che l'esistenza, la natura e l'importo (o almeno il metodo di calcolo) degli Incentivi sia chiaramente comunicato al Cliente prima del perfezionamento di ciascuna transizione rilevante e tali flussi siano destinati ad accrescere la qualità del servizio prestato al Cliente finale, per esempio mediante un ampliamento della gamma di offerta dei prodotti disponibili.

La Banca terrà un registro di tutti gli incentivi versati e ricevuti e informerà il Cliente, su base individuale in una comunicazione annuale, in merito all'importo effettivo dei pagamenti o benefici ricevuti o versati in relazione ai servizi di investimento.

Su richiesta del Cliente, la Banca fornirà ulteriori chiarimenti in merito a tale remunerazione e/o benefici non monetari corrisposti o ricevuti. Attraverso queste comunicazioni e le informazioni contenute nel Documento Informativo (Sezione 6, Informazioni sugli incentivi) sugli incentivi pagati o ricevuti, la Banca soddisfa i propri requisiti legali e stabilisce un elevato standard di trasparenza in merito alle decisioni di investimento del Cliente e al proprio impegno a favore dell'integrità e dell'equità delle operazioni.

15. Calcolo dei limiti temporali

I periodi e i limiti temporali sono in genere calcolati sulla base dei giorni solari, se non diversamente concordato. I periodi e i limiti temporali espressi in mesi, trimestri, semestri o anni saranno calcolati a partire da un dato giorno in un periodo al giorno prima del giorno corrispondente del periodo successivo. Tuttavia, gli interessi annuali, ove pertinente, saranno calcolati sulla base del numero effettivo di giorni diviso per 360 (o 365, a seconda della prassi). Qualora la scadenza di periodi o limiti temporali cada in un giorno festivo, tale scadenza sarà rimandata al primo giorno lavorativo successivo. Per giorni lavorativi si intendono i giorni in cui le banche sono aperte al pubblico in Italia, mentre per giorni festivi s'intendono i giorni in cui le banche italiane sono chiuse. Il sabato sarà sempre considerato un giorno festivo.

16. Esternalizzazione

Nell'ambito e alle condizioni stabilite dalle leggi e dai regolamenti, la Banca si riserva il diritto, qualora lo ritenga utile o necessario - e comunque in stretta osservanza della normativa di vigilanza applicabile in materia di outsourcing - di affidare su base provvisoria o permanente, a una o diverse società o entità ad essa affiliate, o a soggetti o società terzi, in Italia o all'estero (incluso in Svizzera e al di fuori dell'Unione Europea), la fornitura di alcuni servizi, funzioni o attività inerenti la, o funzionali alla, prestazione al pubblico di servizi d'investimento, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, custodia e amministrazione di azioni e titoli, supporti e programmi IT, contabilità e altre attività di back office, anagrafica titoli, anagrafica controparti, funzioni di controllo interno, ecc..

In tale caso, eccetto per la gestione del portafoglio e salvo disposizioni di legge contrarie, nell'eventualità di errori, omissioni o esecuzione impropria da parte di tali terzi, la Banca risponderà solo della cura con cui essa ha scelto e istruito questi ultimi, restando inteso che ciò non significa, tuttavia, l'esonerazione di responsabilità per la Banca in caso di condotta dolosa o colpa grave.

17. Incapacità di agire e decesso – evento societario

La sopravvenuta incapacità di agire o il decesso del Cliente persona fisica ("Evento Morte"), ovvero in caso di persona giuridica qualsiasi evento che determini la nomina (volontaria o coattiva) di organi di gestione straordinaria o di liquidazione e che determini la decadenza degli organi amministrativi in cui costanza di mandato il rapporto è stato attivato ("Evento Societario"), deve essere comunicato alla Banca. Fino a quando la Banca non avrà ricevuto tale comunicazione, essa non sarà ritenuta responsabile delle operazioni eseguite dai co-titolari del rapporto o dai procuratori successivamente all'Evento Morte o all'Evento Societario.

In caso di Evento Morte o Evento Societario, i rappresentanti del Cliente incapace o gli eredi del Cliente deceduto, o gli organi di gestione straordinaria o di liquidazione, devono fornire prova del loro stato mediante documenti appropriati che ne attestino i diritti.

Dopo il decesso del Cliente, il procuratore o i procuratori devono attestare per iscritto alla Banca di avere informato gli eredi del Cliente (ovvero i nominati organi di gestione straordinaria o di liquidazione) dell'esistenza del rapporto e indicare alla Banca l'identità di tali soggetti.

18. Cessione

La Banca sarà autorizzata a cedere, in tutto o in parte, i suoi diritti e obblighi, incluso nell'ambito di una ristrutturazione (per conferimento di attivi, trasferimento, fusione, scissione, variazione di controllo o altro), senza modifica delle condizioni che disciplinano il suo rapporto con il Cliente o perdita delle garanzie relative, che si intendono espressamente riservate.

19. Archiviazione

Indipendentemente dalla natura o dall'importo dell'atto giuridico da provare, la Banca può in tutti i casi, in una materia civile o commerciale, fornire le prove mediante copia o riproduzione del documento originale (inclusa, se del caso, la riproduzione di una comunicazione elettronica). Salvo prova contraria fornita dal Cliente, la copia o riproduzione avrà la stessa efficacia probatoria dell'originale.

La Banca terrà i propri libri, scritture contabili, corrispondenza, nonché copia degli ordini e delle rendicontazioni dei Clienti in forma originale - e comunque in conformità alle applicabili previsioni di legge e regolamentari sotto forma di dati archiviati - per la durata richiesta dalla normativa di volta in volta vigente e comunque per una durata di dieci anni dal termine dell'anno solare nel quale il documento è stato redatto o ricevuto.

I Clienti che desiderano ricevere informazioni o una copia dei documenti giustificativi devono presentare richiesta prima della scadenza di tale periodo decennale. I costi di ricerca, specificati nel tariffario, saranno a carico del Cliente.

20. Modifiche

La Banca si riserva il diritto di modificare queste Condizioni Generali e le "*Informative per la prestazione dei servizi di investimento*", nonché le previsioni dei Contratti relativi ai singoli servizi di investimento, in particolare in considerazione di variazioni legislative o normative, così come della prassi di mercato, della situazione del mercato e della politica della Banca. La Banca informerà il Cliente di eventuali modifiche, con le modalità e il preavviso minimo previsto dalla normativa applicabile, anche tramite il sito web della Banca o attraverso i rendiconti periodici inviati al Cliente. Le modifiche si riterranno accettate dal Cliente a meno che questi non le contesti per iscritto o eserciti il diritto di recesso, senza spese, dal contratto entro la data prevista per l'applicazione della modifica.

21. Risoluzione dei rapporti

Le cause di risoluzione anticipata saranno assoggettate alle disposizioni specifiche applicabili a ogni servizio di investimento e illustrate in dettaglio nel rispettivo contratto.

22. Contestazioni, legge applicabile e foro competente

Per qualsiasi contestazione relativa ai servizi di investimento forniti dalla Banca, quest'ultima fornirà una risposta entro 90 giorni, in assenza della quale il Cliente ha il diritto di ricorrere a sistemi di risoluzione alternativa delle controversie.

In particolare, nel caso in cui il Cliente sia stato classificato come cliente *non professionale*, si applicherà il Regolamento Consob (delibera n. 19602) di attuazione dell'art. 2, comma 5-*bis* e 5-*ter* del Decreto Legislativo '8 ottobre 2007, n. 179, riguardo all'arbitrato per controversie finanziarie (ACF), come meglio indicato nei contratti che disciplinano i singoli servizi d'investimento.

Inoltre, il Cliente ha il diritto di avviare il processo di mediazione ricorrendo al Conciliatore Bancario Finanziario, iscritto presso il Ministero della Giustizia, ai sensi del Decreto Legislativo 4 marzo 2010, n. 28. Per ricevere informazioni sulle modalità di comunicazione con il Conciliatore Bancario Finanziario, il Cliente può visitare il sito www.conciliatorebancario.it.

Il Cliente e la Banca possono concordare - anche dopo avere stipulato il Contratto - l'adesione a un diverso organismo di mediazione iscritto presso il Ministero della Giustizia.

Il presente contratto è disciplinato dalle leggi italiane. Per eventuali controversie insorte riguardo al presente contratto, a meno che il Cliente non sia un consumatore, per cui i Tribunali del luogo di residenza – o del domicilio effettivo – del Cliente saranno competenti in merito a controversie derivanti dal presente contratto tra la Banca e il Cliente, il Foro di Milano avrà la competenza esclusiva in merito alle controversie tra la Banca e il Cliente, fermo restando il tentativo obbligatorio di mediazione di cui al decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28 (in particolare, il Cliente ha il diritto di avviare il processo di mediazione ricorrendo al Conciliatore Bancario Finanziario, iscritto presso il Ministero della Giustizia; per ricevere informazioni sulle modalità di comunicazione con il Conciliatore Bancario Finanziario, il Cliente può visitare il sito www.conciliatorebancario.it). Il Cliente e la Banca possono concordare - anche dopo avere stipulato il Contratto - l'adesione a un diverso organismo di mediazione iscritto presso il Ministero della Giustizia).

Resta fermo il diritto del Cliente di avvalersi della procedura di cui Regolamento Consob di attuazione dell'articolo 2, commi 5-*bis* e 5-*ter*, del Decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, concernente l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), per la quale si rimanda a quanto illustrato sul sito web della Banca. Il diritto di ricorrere all'Arbitro medesimo 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 contenute nei contratti. L'accesso all'Arbitro è del tutto gratuito per l'investitore e sono previsti ridotti termini per giungere a una decisione (90 giorni dal completamento del fascicolo contenente il ricorso, le deduzioni e la documentazione prodotta dalle parti). Potranno essere sottoposte all'Arbitro le controversie (fino ad un importo richiesto di 500.000 euro) relative alla violazione degli obblighi di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza cui sono tenuti gli intermediari nei loro rapporti con gli investitori nella prestazione dei servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio; potranno essere presentate anche controversie che riguardano i gestori dei portali di equity crowdfunding. Sono esclusi dalla cognizione dell'Arbitro i danni che non sono conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione da parte dell'intermediario degli obblighi di cui sopra e quelli che non hanno natura patrimoniale.

La Banca assicura che i reclami ricevuti vengano valutati anche alla luce degli orientamenti desumibili dalle decisioni assunte dall'Arbitro e che, in caso di mancato accoglimento, anche parziale, di tali reclami, all'investitore vengano fornite adeguate informazioni circa i modi e i tempi per la presentazione del ricorso all'Arbitro.



LOMBARD ODIER
LOMBARD ODIER DARIER HENTSCH

www.lombardodier.com