



Federazione Lavoratori Poste
Segreteria Territoriale - Brescia

Le nuove frontiere di tutela della categoria: MIFID

Il presente elaborato si compone di **due** parti:

la prima, illustrazione giuridica e normativa della MIFID curata da **Mario Capocci** del Coordinamento Nazionale Quadri della **FIBA CISL**;
la seconda di applicazione pratica nell'operatività postale quotidiana elaborata dall' **SLP CISL**.

Cos'è la MIFID

E' entrata in vigore il 1° novembre 2007 istituita dalla Direttiva 2004/39/EC del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 aprile 2004. La MIFID (Market in Financial Instrument Directive) delinea un nuovo quadro normativo per l'esercizio dei servizi e delle attività d'investimento, al fine di garantire regole di protezione, informazione, trasparenza, efficienza ed integrazione dei mercati finanziari ed una loro più ampia concorrenza possibile, nell'ottica più generale di un rafforzamento delle garanzie **a tutela dei risparmiatori, affinché l'investitore possa operare nel mercato finanziario con la piena consapevolezza.**

Scudo di protezione

La Mifid rappresenta uno **scudo di protezione** non solo per il risparmiatore **ma anche per le colleghe ed i colleghi**, che, stretti fra Scilla e Cariddi, fra la rigorosa osservanza delle norme da una parte e le aggressive politiche commerciali delle aziende dall'altra, trovano nella Mifid stessa il **baricentro, il naturale punto di riferimento per la loro operatività quotidiana.**

Va sottolineato, infatti, come il quadro normativo vigente attribuisca **responsabilità individuali ai lavoratori in relazione alla non osservanza delle norme.**

Dalla parte del Postale

Per questo la SLP CISL in coerenza con la propria impostazione politica di massima attenzione alle **“nuove frontiere della tutela della categoria”** ha da subito voluto approfondire l'analisi del nuovo scenario per offrire una lettura della Mifid dalla **“parte del postale”**, al fine di poter fornire a tutte le colleghe ed i colleghi la piena consapevolezza in relazione alla loro operatività quotidiana, in modo da avere piena coscienza **che l'osservanza della normativa Mifid rappresenta per loro la migliore protezione.**

Decorrenza

Le regole introdotte sono da applicare alla clientela tutta, senza distinzioni fra clienti ante o post 1° novembre 2007.

Da tale data, tutti i contratti dei nuovi clienti devono essere in regola con la direttiva.

Era stato concesso il termine del 30 giugno 2008 per la sostituzione dei contratti della vecchia clientela. Tale proroga, che si riferiva sia all'aggiornamento formale della modulistica firmata dai vecchi clienti ma anche e soprattutto alla c.d. **“profilatura”**, non è stata rinnovata.

Così se le posizioni titoli presenti non sono state completate con l'arredo della apposita indagine informativa, **dal 1 luglio 2008 per quelle posizioni non sarà più possibile operare in prodotti finanziari.**

Al riguardo **qualsiasi scorciatoia operativa non** è praticabile.

Le novità per le imprese di investimento – I conflitti di interesse

La Mifid impone alle imprese d'investimento di dotarsi di una procedura di rilevamento, prevenzione e gestione dei conflitti d'interesse, al fine di tutelare la clientela ed evitare che ne subisca danno.

Il conflitto d'interesse si verifica quando, durante lo svolgimento dell'attività dell'impresa d'investimento, i suoi interessi e/o quelli dei suoi clienti e/o quelli dei suoi collaboratori, sono in concorrenza, direttamente o indirettamente, su una stessa transazione od operazione. Alcuni conflitti possono manifestarsi tra gli interessi:

- di Poste Italiane e dei suoi clienti, dei collaboratori e dei clienti, delle differenti società del Gruppo, di più clienti, di Poste Italiane e dei suoi collaboratori,

A solo titolo d'esempio, alcune situazioni nelle quali possono sorgere dei conflitti d'interesse sono le seguenti:

- accedere ad informazioni privilegiate o coperte dal segreto bancario/postale provenienti da un cliente, o relative ad un cliente, ed effettuare operazioni su strumenti finanziari (per conto proprio o per conto di clienti);
- assumere diversi ruoli nell'ambito di un'operazione finanziaria;
- fornire un servizio a più clienti aventi degli interessi contrapposti relativamente ad una specifica operazione;
- offrire a clienti, o ricevere da clienti, regali, omaggi o inviti di valore significativo;
- essere in concorrenza con un cliente su un'operazione.

Operazioni dei dipendenti – Informazioni privilegiate

Per evitare l'abuso **d'informazioni privilegiate** la Mifid regola le operazioni del personale realizzate dai collaboratori dell'impresa d'investimento, dai loro parenti (genitori, figli, etc.).

Tutti i collaboratori che hanno accesso ad informazioni privilegiate sono qualificati come collaboratori sensibili. Essi sono informati del loro status dal loro superiore gerarchico. Questi collaboratori sono obbligati a dichiarare tutte le loro operazioni personali su strumenti finanziari.

“Informazione privilegiata” è qualsiasi informazione che ha un carattere preciso, che non è stata resa pubblica e che concerne, direttamente o indirettamente, uno o più emittenti di strumenti finanziari o uno o più strumenti finanziari. (Direttiva 2003/6/CE).

Altri obblighi per le imprese – La best execution

La **MIFID** introduce per le Imprese una specifica disciplina degli **Incentivi** (c.d. inducements), del trattamento dei **reclami**, la concorrenza **dei canali** e delle **sedes di negoziazione** e, una volta assolto a tutti questi obblighi, si passa alla esecuzione dell'ordine del cliente, che deve essere eseguito rispettando il principio della **best execution**.

Best execution vuol dire garantire al cliente il raggiungimento del miglior risultato possibile inteso come insieme di 7 fattori:

- il prezzo, i costi, la rapidità di esecuzione, la rapidità di regolamento, la dimensione, la natura dell'ordine e qualsiasi altra considerazione attinente alla sua esecuzione.

L'impresa d'investimento deve essere in grado di raffrontare il prezzo ottenuto con quelli disponibili nello stesso momento sullo stesso strumento finanziario e nella stessa sede d'esecuzione o in un'altra sede. Ci deve essere anche la possibilità di raffrontare i costi totali d'esecuzione con quelli che si sarebbero potuti sostenere in un'altra sede.

L'impresa ha l'obbligo di comunicare i dati essenziali, cioè prezzo, orario e quantità alla Consob.

La disciplina della best execution è valida per tutte le tipologie di strumenti finanziari (azioni, obbligazioni, derivati, titoli di Stato, quotati o meno).

Le novità per il postale – La classificazione dei clienti

La Mifid, al fine di fornire un adeguato livello di tutela agli investitori ha voluto realizzare una tipizzazione organica individuando **tre** tipologie di clientela.

A) **Controparti qualificate**: sono quelle delle quali si presuppone **un’ottima conoscenza dei mercati e dei prodotti finanziari**. Riguardo a tali soggetti l’impresa d’investimento è esonerata dagli obblighi d’applicazione delle regole di condotta stabilite dalla Mifid (art.24). I soggetti automaticamente riconosciuti come controparti qualificate sono **le imprese d’investimento, gli enti creditizi, le compagnie di assicurazione, i fondi pensione e le loro società di gestione, altre istituzioni finanziarie autorizzate e regolamentate secondo il secondo il diritto comunitario, le Banche centrali e le organizzazioni sopranazionali**.

B) Clienti professionali. La Mifid definisce i clienti professionali come: *“un cliente che possiede l’esperienza, le conoscenze e la competenza necessarie per prendere le proprie decisioni in materia di investimenti e valutare correttamente i rischi che assume”*(Direttiva 2004/39/CE Allegato II). Vengono indicate **quattro categorie di clienti professionali**:

- 1. I soggetti** che sono tenuti ad essere **autorizzati** o regolamentati per operare nei mercati finanziari (enti creditizi, imprese d’investimento, altri istituti finanziari autorizzati o regolamentati, imprese d’assicurazione, organismi d’investimento collettivo e società di gestione di tali organismi, fondi pensione e società di gestione di tali fondi, i negozianti per conto proprio di merci e strumenti derivati su merci, singoli membri di una borsa, altri investitori istituzionali).
- 2. Le imprese di grandi dimensioni** che a livello di singola società, rispondono ad almeno due dei seguenti canoni dimensionali:
 - totale di bilancio pari a 20 milioni d’euro; fatturato netto pari a 40 milioni d’euro; capitali propri pari a 2 milioni di euro.
- 3 I governi nazionali e regionali**, gli **enti pubblici** incaricati della gestione del debito pubblico, le **banche centrali**, le **istituzioni internazionali** e **sovra nazionali** (Banca mondiale, FMI, BCE, BEI e similari). **Altri investitori istituzionali** la cui attività principale è investire in strumenti finanziari, compresi gli enti dediti alla cartolarizzazione di attivi o altre transazioni finanziarie.
- 4 Clienti professionali su richiesta**. In base all’allegato n. 3 del regolamento Consob in materia d’intermediari, per essere tali, devono essere soddisfatti almeno due dei seguenti requisiti:
 - il cliente **ha effettuato operazioni di dimensioni significative** con una frequenza media di 10 operazioni al trimestre nei quattro trimestri precedenti; il **valore del portafoglio** di strumenti finanziari del cliente, inclusi i depositi in contante, deve **superare 500.000,00 euro**; il cliente **lavora o ha lavorato nel settore finanziario per almeno un anno** in una posizione professionale che presupponga la conoscenza delle operazioni e dei servizi previsti.

In caso di **persone giuridiche**, la valutazione di cui sopra è condotta con riguardo alla **persona autorizzata ad effettuare operazioni per loro conto e/o alla persona giuridica medesima**.

A livello procedurale sono necessari scambi di missive dai contenuti precisi e declinati dalla Consob. Gli intermediari non possono presumere che tali clienti possiedano conoscenze ed esperienze di mercato comparabili a quelle delle categorie previste per i clienti professionali di diritto (allegato 3 regolamento Consob 16190).

Federazione Lavoratori Poste Segreteria Territoriale - Brescia

Per tutti i clienti professionali, pur essendo richiesto un livello di protezione, questo è limitato, perché si suppone che i clienti di questa tipologia abbiano un grado d'esperienza e di competenza tale da permettere la giusta valutazione dei rischi collegati al servizio e/o prodotto richiesto o proposto.

C) Clienti non professionali

I clienti non professionali ai sensi della Mifid sono tutti quei clienti che non sono né controparti qualificate né clienti professionali.

La clientela retail

Questi investitori sono anche definiti come “clienti al dettaglio” (clientela retail).

Qui la Mifid esige il livello di protezione maggiore.

Per questa tipologia di investitori è richiesta la verifica dell'adeguatezza e della convenienza, dei prodotti finanziari richiesti o proposti.

L'azienda dovrà accertarsi **delle competenze del cliente** in relazione ai prodotti e servizi, ma anche tener presenti la sua situazione finanziaria ed i suoi obiettivi d'investimento.

La classificazione del cliente determina non solo la protezione che l'impresa d'investimento deve garantirgli, ma determina anche il grado degli obblighi d'informazione da dare al cliente stesso.

Il tema delle informazioni diventa così rilevante per comprendere le innovazioni introdotte dalla Mifid.

I test di adeguatezza e di appropriatezza

Le imprese d'investimento devono acquisire le informazioni dai clienti, oltre che per la loro classificazione, al fine di valutare:

- L'**adeguatezza** della consulenza prestata e del servizio di gestione di portafogli offerto.
- L'**appropriatezza** degli altri servizi prestati, in particolare gli strumenti finanziari offerti.

L'adeguatezza

Nel processo di valutazione dell'**adeguatezza** (test di...) dei prodotti da distribuire, le categorie interessate sono i clienti al dettaglio e quelli professionali, mentre le attività attinenti sono la consulenza in materia d'investimento e la gestione del portafoglio.

Il contratto di gestione del portafoglio è un contratto ben delineato, le cui caratteristiche sono “strutturate”.

Molto articolato è invece il concetto di “**consulenza**”, tale da meritare un approfondimento a se stante, che vedremo a seguire.

Il principio dell'**adeguatezza** **consiste** nel far sì che il prodotto o il servizio, offerto al cliente, sia **adeguato alle sue competenze finanziarie ed ai suoi obiettivi d'investimento**.

Il dipendente deve essere sicuro che il cliente comprenda la natura dell'operazione e i rischi che sono ad essa collegati, senza che si verifichino fraintendimenti di sorta.

L'obbligo di ottenere le informazioni

In capo all'impresa di investimento **e dunque in capo al dipendente**, sorge così l'obbligo di ottenere dall'investitore tutte le informazioni necessarie per la valutazione delle competenze nonché dell'esperienza in materia d'investimento del cliente.

Occorre inoltre conoscere la sua situazione finanziaria ed i suoi obiettivi d'investimento al fine di poter offrire i servizi d'investimento o gli strumenti finanziari più convenienti in relazione al suo profilo.

Nel caso in cui il cliente non fornisca tali informazioni o le fornisca in modo parziale, l'impresa d'investimento, quindi il collega, deve avvertirlo di non essere in grado di stabilire se il prodotto o il servizio in questione sia per lui adeguato.

Se il giudizio d'adeguatezza fosse invece negativo, questo sarebbe ostativo alla prosecuzione dell'operatività; infatti, in caso di operazione non adeguata al profilo del cliente, l'impresa d'investimento non potrà dare corso all'operazione. La non procedibilità è assoluta e qualsiasi tentativo di rivisitazione delle risposte al test rappresenta una grave violazione della norma.

L'appropriatezza

Altra situazione è quella che riguarda tutte le attività d'investimento diverse dalla consulenza in materia d'investimento e dalla gestione del portafoglio.

La tipologia di clienti interessati è quella degli investitori al dettaglio e degli investitori professionali su richiesta. In questo caso occorre valutare **l'appropriatezza** (test di...) del servizio da fornire.

Il collega dovrà richiedere le informazioni al cliente sulle sue conoscenze e la sua esperienza in materia d'investimento in rapporto al prodotto o al servizio proposto o richiesto, per valutare se il prodotto o il servizio sia per lui conveniente.

Dovrà, poi, in relazione alle informazioni raccolte, avvertirlo se il prodotto o il servizio considerato sia per lui appropriato.

In caso in cui il cliente non fornisca tali informazioni o il test di appropriatezza risulti negativo, qui a differenza di quanto accade per "l'adeguatezza", **l'operazione si potrà fare**, ma solo dopo che il cliente, informato della "non appropriatezza" dell'operazione, **abbia firmato un apposito documento di "malleva" predisposto ad hoc dall'azienda.**

La mera esecuzione (c.d. execution only)

La Mifid concede una deroga all'impresa d'investimento, in relazione agli obblighi d'informazione.

Così l'impresa può non effettuare il test d'appropriatezza nel caso in cui siano rispettate le seguenti condizioni:

- il servizio è su iniziativa del cliente o potenziale cliente (non su suggerimento del collega); il servizio riguarda azioni ammesse **alla negoziazione in un mercato regolamentato**, oppure strumenti del mercato monetario, obbligazioni o altri titoli di credito, fondi comuni ed altri strumenti finanziari non complessi; il cliente o potenziale cliente viene informato che nel prestare il servizio l'impresa non è obbligata a valutarne l'idoneità; l'impresa abbia rispettato i suoi obblighi circa il conflitto di interessi.
- Vista la ratio di tutela che permea la Mifid si segnala come tale possibilità non sia una scorciatoia rispetto ad un fastidioso iter burocratico.

Riassumendo

- a) **la sola negoziazione:** non è necessario il test di appropriatezza;
- b) **altri servizi d'investimento:** è necessario il test dell'appropriatezza.
- c) **consulenza e gestione portafoglio:** è necessario il test dell'adeguatezza

Miglior effettuare sempre il processo informativo

Ogni volta che il processo informativo è evitato e/o condizionato, si creano i presupposti per reali o pretestuosi fraintendimenti da parte della clientela, che possono sfociare in contenziosi con attribuzioni di responsabilità individuali ai colleghi.

Il servizio di consulenza in materia di investimenti

Nel punto dedicato al test dell'adeguatezza abbiamo visto come questo si debba fare per la gestione di portafoglio e per la consulenza. Vista la complessità del concetto di "consulenza" è necessario un approfondimento.

Infatti, l'inclusione del servizio di "**consulenza in materia d'investimenti**" tra i servizi primari d'investimento, è una tra le principali novità introdotte dalla normativa Mifid, **assumendo così la consulenza il ruolo di servizio d'investimento.**

Alla luce delle novità introdotte dalle direttive di primo e secondo livello di matrice europea, il legislatore nazionale (d.lgs. n. 164/2007) ha introdotto all'art. 1 del TUF un comma 5-septies del seguente tenore: "Per consulenza in materia d'investimenti s'intende la prestazione di raccomandazioni personalizzate ad un cliente, dietro sua richiesta o per iniziativa del prestatore del servizio, riguardo ad una o più operazioni relative ad un determinato strumento finanziario. La raccomandazione è personalizzata, quando è presentata come adatta per il cliente o è basata sulla considerazione delle caratteristiche del cliente. Una raccomandazione non è personalizzata se viene diffusa al pubblico mediante canali di distribuzione".

I tratti caratterizzanti della norma sono i seguenti:

- la raccomandazione è personalizzata e presentata come adatta al cliente, ovvero basata sulle sue caratteristiche personali; l'oggetto della raccomandazione è un determinato strumento finanziario.

Ci pare importante sottolineare come la CONSOB, nelle "Prime linee d'indirizzo in tema di consulenza in materia d'investimenti", declini in dettaglio le tipologie d'operazioni riguardanti l'oggetto della raccomandazione, ossia:

- comprare, vendere, sottoscrivere, scambiare, riscattare, detenere un determinato strumento finanziario o assumere garanzie nei confronti dell'emittente rispetto a tale strumento; esercitare o non esercitare qualsiasi diritto conferito da un determinato strumento finanziario a comprare, vendere, sottoscrivere, scambiare o riscattare uno strumento finanziario.

Prodotti Finanziari Assicurativi

La Consob, nel Nuovo Regolamento Intermediari ha definito per i prodotti **finanziari assicurativi** obblighi e procedure che vanno oltre quanto previsto per gli altri strumenti finanziari.

I prodotti **finanziari assicurativi** sono quei prodotti per i quali la polizza assicurativa rappresenta solo il **cappello formale giuridico**, essendo sostanzialmente dei prodotti (strumenti) finanziari strutturati. Ci riferiamo alle polizze di ramo III, index e unit linked ed ai certificati di capitalizzazione di ramo V, mentre i prodotti previdenziali (Fip) ricadono sotto la disciplina **Isvap**.

Entrambi i "prodotti assicurativi" devono essere proposti da colleghi che abbiano l'apposito attestato Isvap, che viene rilasciato da ogni impresa di investimento dopo il relativo corso di formazione.

L'art. 85 del citato regolamento al comma 3 così recita:

"Previamente alla conclusione di qualsiasi contratto avente ad oggetto prodotti finanziari assicurativi, i soggetti abilitati all'intermediazione assicurativa devono, basandosi in particolare sulle informazioni fornite dal contraente, quanto meno precisare le richieste e le esigenze di tale contraente e le ragioni su cui si fonda qualsiasi consulenza fornita su un determinato prodotto della specie. Tali precisazioni si articolano diversamente a seconda della complessità del contratto assicurativo proposto."

Ed ancora l'art. 86 comma 2 così recita:

“L’informativa da fornire ai contraenti a norma dell’art 85, commi 2 e 3, deve essere trasmessa su supporto cartaceo o altro supporto duraturo disponibile ed accessibile per il contraente.”

Dall’ articolato quadro normativo discende che l’intermediario assicurativo, comprese le poste, laddove svolga attività di consulenza, **sarà chiamato ad effettuare il test di adeguatezza** conformandosi altresì al disposto del comma 3 dell’art 85.

E’ da sottolineare che la Consob, nella comunicazione dell’esito delle consultazioni riguardanti il Regolamento Intermediari definisce *come ipotesi normale l’abbinamento del servizio di consulenza in materia d’investimenti alla distribuzione di prodotti finanziari assicurativi*. Con ciò fornendo una limpida ed univoca interpretazione della norma.

L’intento della norma, in piena coerenza con i principi della Mifid è chiaro: occorre spiegare al cliente tutti i dettagli del prodotto. Il collega nel rispetto della legge dovrà rendere consapevole il cliente dell’operazione assicurativa che questi va a sottoscrivere.

L’obbligo d’archiviazione

Le informazioni raccolte devono poter essere **“rintracciate”** anche dopo un certo lasso di tempo, per provare fra l’altro che i prodotti e/o servizi “venduti” avessero superato i test di adeguatezza e di appropriatezza, sia in caso di controlli ispettivi, interni ed esterni, sia in caso di contenzioso instaurato dalla clientela.

La normativa obbliga, infatti, le imprese d’investimento a conservare le registrazioni delle operazioni effettuate per i loro clienti, per una **durata minima di 5 anni**. Inoltre, i documenti che sanciscono i rapporti contrattuali tra l’impresa d’investimento e il suo cliente devono essere **conservati per tutto il tempo di durata del rapporto**.

Le registrazioni devono obbedire ai seguenti criteri obbligatori:

- le autorità competenti di controllo devono potervi accedere facilmente e ricostruire ogni tappa chiave del trattamento di tutte le transazioni;
- **le correzioni e modifiche eventuali devono essere evidenti.**

Il collega deve poter in ogni momento futuro giustificare le decisioni prese ed i consigli dati.

Per fare questo è necessario quindi conservare i motivi delle decisioni prese.

Il collega dovrà fare molta attenzione alla conservazione delle informazioni raccolte. Non solo perché assolve all’obbligo della conservazione ma perché è il solo mezzo che ha per provare di avere assolto a tutto il processo “informativo” richiesto dalla Mifid.

È superfluo ricordare come le aziende vorranno sempre dimostrare che loro rispettano i propri obblighi, scaricando sui dipendenti eventuali disfunzioni di carattere organizzativo e/o commerciale.

Informazioni – Il principio della trasparenza

Il nuovo quadro normativo stabilisce che le imprese d’investimento diano alla propria clientela un’informazione appropriata e puntuale affinché la stessa comprenda i servizi e i prodotti proposti ed i rischi ad essi collegati.

“Le informazioni da fornire ai clienti devono essere **corrette chiare e veritiere” (principio di trasparenza).**

Le informazioni sono:

- di carattere generale, inerenti a documenti sull’impresa d’investimento; sui prodotti finanziari, sull’indicazione che il rischio deve essere adattato al profilo e all’esperienza del cliente, sulla politica di gestione dei conflitti d’interesse, sulla classificazione, sui diritti e obblighi verso le tre tipologie di clientela;
- quelle da fornire prima della conclusione dell’operazione e cioè spese e commissioni, e modalità d’esecuzione degli ordini da parte dell’azienda (azioni, obbligazioni, sedi di negoziazione);
- quelle da rilasciare dopo l’esecuzione dell’operazione: l’eseguito e l’estratto conto.

Si raccomanda a tutti i colleghi di fornire sempre agli investitori, tutte le informazioni inerenti alle operazioni, **specie in relazione ai costi impliciti**. L'obiezione che un'assoluta trasparenza possa nuocere alla conclusione dell'operazione ed essere non inquadrabile nelle pressioni commerciali, **decade** dinanzi alla concreta possibilità di veder piovere sulle spalle dei colleghi le pesanti e spiacevoli conseguenze di contenziosi che si possono aprire su azioni della clientela che contesta la non consapevolezza delle operazioni messe in atto.

L'operatività quotidiana: alcuni suggerimenti pratici

Consegnare – profilare - contrattualizzare

L'attività di contatto con la clientela svolta in Poste Italiane rappresenta un servizio gratuito che prevede la presentazione delle principali caratteristiche degli strumenti finanziari offerti. Il collega procede a fornire un'ampia informativa della gamma dei prodotti con la seguente operatività:

- **Consegna** la documentazione che evidenzia le caratteristiche, anche di rischiosità, del prodotto avvalendosi sia dei folder che delle schede prodotto disponibili sul Portale dei Poli o sull'applicativo Sprint Web; a questa documentazione aggiungere il materiale regolamentare dei prodotti (tale materiale viene consegnato **indipendentemente dalla conclusione della vendita**).
- **Profila** il cliente, attività necessaria nel solo caso di acquisto (1- Scheda informazioni tra intermediari ed investitori).

Contrattualizza : (funzioni **GCON** – gestione contratti)

Quando contrattualizzare :

- **Titoli**: per operare su un deposito titoli già in essere o per aprire un nuovo deposito, il contratto dovrà avere la stessa intestazione e la stessa facoltà di firma del deposito titoli (in caso di due depositi titoli con la stessa intestazione, ma con facoltà di firma differente, sarà necessario far sottoscrivere due contratti).

- **Fondi** : sottoscrizione e/o switch
creazione di un nuovo rapporto Fondi
creazione di un rapporto Fondi per successione o giroquote tra vivi

- **Polizze** : il contraente che sottoscrive una polizza Ramo III e V
il nuovo contraente che subentra a seguito di cessione di contraenza del contratto
l'assicurato che subentra in qualità di contraente a causa del decesso del contraente

Il contratto dovrà essere sempre sottoscritto da tutti gli intestatari anche nei rapporti cointestati e firma disgiunta.

1 – Scheda informazioni tra intermediari ed investitori

Da Compilare per:

Federazione Lavoratori Poste
Segreteria Territoriale - Brescia

- Apertura C. Dep. Titoli
- Sottoscrizione Titoli
- Fondi Comuni
- Polizze Ramo III – V
- Obbligazioni
- Prodotti Ramo I
- Previdenza

Non prevista per il Risparmio Postale

Inserimento a **Sportello**:

Fase: Invest/Polizze/Finanz. - **INVE**
 Questionario Adeguatezza - **QUAD**

Inseriti i dati a sportello si ottiene il profilo del cliente che condiziona i suoi investimenti (ad esempio il profilo 1 non potrà investire in Fondi salvo sua volontaria liberatoria).

2 – Modulo di richiesta per la prestazione dei servizi e delle attività di investimento e del servizio di custodia ... per conto dei Clienti – Contratto (MIFID Richiesta Servizi e Custodia)

Da Compilare per:

- Apertura C. Dep. Titoli
- Fondi Comuni
- Polizze Ramo III – V

Solo contrattualizzazione

Si compila la sezione dati anagrafici, nella sezione successiva “richiesta per prestaz” si compila il primo campo, il secondo è obbligatorio solo per le nuove attivazioni. Poi data e firme.

Inserire dati anagrafici, dei contraenti/intestatari del contratto, facoltà di firma per le cointestazioni, indirizzo prescelto per l’invio delle comunicazioni, il numero e la data del Fia, inserire Mod... contratto condizioni generali Serv. Inv. Custodia Ediz...

Cliente con apertura Dep. Titoli

Si compila anche l’ “Attivazione del servizio” DDS N°... del ...

Non previsto per:

- Prodotti Ramo I
- Previdenza
- Risparmio Postale

Inserimento a **Sportello**:

per **Fondi** e **Polizze** funzione “**INSERIMENTO CONTRATTO**” direttamente dai relativi sottosistemi;

Federazione Lavoratori Poste
Segreteria Territoriale - Brescia

per **Titoli** accedere a “**GESTIONE CONTRATTI**” dal menù principale “Invest./polizze/finanziam.”, fase **GCON**.

Il contratto può essere annullato solo in giornata e presso l’Ufficio Postale che lo ha emesso. Deve essere annullata anche l’operazione di investimento.
Per **annullare** in giorni successivi rivolgersi al TSC.

3 – Allegato integrativo all’acquisto

Condivisione del percorso MIFID.

Previsto per:

- Sottoscrizione Titoli
- Fondi Comuni
- Polizze Ramo III - V
- Obbligazioni

Non previsto per:

- Prodotti Ramo I
- Previdenza
- Risparmio Postale

Inserimento a **Sportello**:

• Accedere da WEB DRT – MIFID/UP – Modulo integrativo prodotti d’investimento
Inserire proprio Username e Password
MASCHERA: INSERIMENTO DATI – MODIFICA DATI – VISUAL. MODULI

- **INSERIMENTO DATI**: serve per compilare il modulo integrativo
Data – è caricata dal sistema ma può essere modificata selezionando il calendario, per chiudere il calendario cliccare di nuovo sull’icona stessa.
- **N. identificativo operazione** (è nella procedura di inserimento ordini) – deve contenere al massimo 20 caratteri alfanumerici :
 - 1) per i titoli è “l’ordine n.” alfa numerico e posizionato in basso a sinistra
 - 2) per i fondi è il “N.....” costituito dal frazionario e dal numero del contratto, posizionato in alto a destra
 - 3) per le polizze è il “N...” numero di contratto, posizionato in alto a destra”

Poi inserire: **Cognome – Nome – Codice Fisc. o P. Iva del cliente**

Il prospetto accetta fino a 5 clienti da aggiungere singolarmente con il tasto aggiungi.

Per eliminare un cliente inserito cliccare sull’icona con la croce tutto a destra , per modificare cliccare sull’icona con il disegno del foglio; dopo la modifica clicca AGGIORNA.

- Per effettuare l’inserimento digitare SALVA – altrimenti ANNULLA – infine STAMPA
- Dopo aver selezionato STAMPA si visualizza il campo CONSENSO ed abilitato il campo CONSOLIDA

- **L'apposizione della firma e' obbligatoria**
- Cliccare CONSENSO poi CONSOLIDA infine CONFERMA CONSOLIDAMENTO altrimenti ANNULLA per tornare al prospetto.
- **MODIFICA DATI: serve per modificare i moduli non ancora consolidati**
Selezionare l'icona (con il disegno di un foglio) al fondo della riga dove è descritto il cliente del quale si desidera modificare i dati; dopo la modifica cliccare SALVA.
- **VISUALIZZAZIONE PROSPETTO: serve per visualizzare i prospetti**
Inserisci i dati per la ricerca desiderati poi clicca CERCA, per ottenere il dettaglio dell'operazione clicca sul simbolo con "il foglio e la lente" al fondo della riga dove è descritto il cliente.
- L'integrativo all'acquisto deve essere firmato dall'operatore e dal cliente al quale viene data una copia, poi **allegato in originale** alla documentazione relativa all'operazione.

Ricordati di consegnare

- Condizioni generali che regolano il contratto per la prestazione dei servizi e delle attività d'investimento.
- Le informazioni sugli strumenti/prodotti finanziari
- Documento di sintesi DDS-DT
- COD FIA –SI
- COD FIA –SI Dip. (per i dipendenti di Poste).
-

Ricordati di archiviare

Le copie di pertinenza dell'ufficio postale relative a mifid titoli/fondi/polizze dovranno essere archiviate in un raccoglitore dedicato, ordinate per "**DATA CONSEGNA CONTRATTO**".

4 – MODULO PER ADEGUATA VERIFICA DEL CLIENTE (ANTIRICICLAGGIO) D.Lgs n. 231

MODULO previsto per:	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura/Variazione/chiusura di rapporti continuativi (conto corrente - libretto di risparmio – carta Poste Pay – conto deposito titoli per apertura richiesta dopo il conto di regolamento – polizze ramo vita con premio annuale superiore a 1000 euro o con premio unico superiore a 2500 euro – fondi – polizze index) • Operazioni occasionali o collegate a rapporti continuativi pari o superiore a 15.000 euro • Sospetto di riciclaggio o di finanziamento al terrorismo, qualsiasi importo
SOGGETTI	<ul style="list-style-type: none"> • IL PRESENTATORE: la persona fisica che effettua materialmente

INTERESSATI per l'identificazione e le registrazioni	<p>l'operazione, per conto proprio o per conto altrui (si possono inserire a sportello anche più presentatori es. coeredi)</p> <ul style="list-style-type: none"> • IL TITOLARE EFFETTIVO DELL'OPERAZIONE, il soggetto cui viene attribuita l'operazione • RAPPORTI INTESTATI A MINORI documenti validi: lasciapassare per l'estero (Questura), C.d.D., passaporto proprio o del genitore con l'iscrizione, in caso eccezionale il certificato di nascita. Se il doc. non ha numero digitare la data di nascita del minore.
<p>Tramite il modulo per adeguata verifica l'operatore identifica il cliente, identifica l'eventuale titolare effettivo (il titolare di azienda se persona giuridica – il delegante, nel caso di persona fisica); ottiene informazioni sullo scopo e natura del rapporto.</p> <p>Il modulo deve essere compilato dal cliente, se non ne è possibile la compilazione non si effettua l'operazione ed è necessario valutare se segnalare come sospetta.</p> <p>Infine l'Ufficio, sempre negli obblighi di adeguata verifica della clientela, deve svolgere un controllo costante sui rapporti continuativi per percepirne eventuali mutamenti in funzione di possibili attività di riciclaggio tramite anche una corretta archiviazione della modulistica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le richieste di apertura di rapporti continuativi, per tipologia ed in base al numero di rapporto. • Le operazioni occasionali o su rapporti continuativi in ordine cronologico. <p>Per variazione si intende ogni modifica sia dei dati anagrafici (compresa la variazione di intestazione rapporto) sia dei poteri di firma.</p> <p>Particolare attenzione va posta su operazioni per conto di Money transmitters e per conto di enti caritatevoli</p>	

LA COMPILAZIONE MANUALE DEL MODULO

<p>Sez. 1A - titolari rapporti continuativi - compilare per apertura/variazione/chiusura rapporti o operazioni pari o superiori a 15.000 euro</p>
<p>Sez. 1B - clienti occasionali - compilare in alternativa alla sez. 1A controllando i dati con documento d'identificazione valido – per operazioni pari o superiori a 15.000 euro o operazioni su carte di pagamento prepagate anonime di importo pari o superiore a 1.000 euro</p>
<p>Sez. 2 – si compila se nelle precedenti sezioni il titolare è una persona giuridica per identificare il soggetto titolare del rapporto/operazione. Vanno compilati tanti moduli quanti sono i titolari dichiarati dal cliente, apporre data e firma su ciascun modulo e indicare in alto a destra il numero di foglio ed il numero complessivo dei moduli utilizzati.</p>
<p>Sez. 3 – si usa se l'operazione è compiuta dal rappresentante legale, dal delegato ovvero dall'esibitore</p>
<p>Sez 4 – serve per identificare l'attività svolta dal cliente, lo scopo/natura del rapporto continuativo acceso o dell'operazione compiuta (che in caso di legale rappresentante, delegato, esibitore sono riferite al titolare)</p>
<p>Sez. 5 – mappa le persone politicamente esposte (PEP's) si compila in caso di apertura/chiusura/variazione di un rapporto continuativo, nella sezione è prevista l'indicazione del titolare o dell'esecutore e l'indicazione di appartenenza o non appartenenza. Se il cliente è un PEP la richiesta deve essere autorizzata dal Direttore di Filiale via fax, ottenuta l'autorizzazione effettuare l'operazione e trasmettere i moduli alla BBP/Antiriciclaggio. Controllare i dati con documento valido.</p>

MODULO DI ADEGUATA VERIFICA NEL CASO DI DELEGATO

Apertura/Variazione/Chiusura rapporto continuativo compilare un modulo per il titolare e tanti moduli quanti sono i delegati. Per il delegato: **Sez. 1A** barrare la casella corrispondente ed inserire i **dati del delegato** – **Sez. 4** utilizzare la voce “**altro**” aggiungendo “**opera per delega di...**” tipo operazione, importo – **Sez. 5** esecutore per conto del titolare e ... di appartenere o di non appartenere – data – firma del delegato.

Operazione di importo pari o superiore a 15.000 euro richiesta da titolare di rapporto continuativo se opera un delegato: **Sez. 1A** barrare la casella corrispondente ed inserire i **dati del titolare** effettivo – **Sez. 3 dati delegato** – **Sez. 4 attività svolta e scopo** del rapporto contin./operaz. **del titolare** – **Sez. 5** non compilare – data – firma del delegato.

REGISTRAZIONI DI SPORTELLO(Archivio Unico Informatico – AUI)

Dipendente di banca effettua pagamenti su C/C **per conto dei clienti della banca** medesima con importo pari o superiore a 15.000 euro per utenze o importo pari o superiore a 5.000 euro in favore di privati:

- Identificare il dipendente di banca senza registrare i relativi dati anagrafici nella maschera anticiclaggio
- Se paga con assegno **CAMBIO ASSEGNO**
- Selezionare l'opzione “**CLIENTE BANCA**”
- Digitare i dati relativi all'effettivo debitore di ciascuno dei bollettini che supera le soglie anticiclaggio

Dipendente di banca effettua pagamenti su C/C **per conto della banca (Poste, Istituti di Moneta Elettronica, SIM, SGR, imprese di assicurazione, riscossione tributi)** medesima con importo pari o superiore a 15.000 euro per utenze o importo pari o superiore a 5.000 euro in favore di privati:

- Identificare il dipendente di banca senza registrare i relativi dati anagrafici nella maschera anticiclaggio
- Selezionare l'opzione “ **INTERMEDIARIO FINANZIARIO**” e digitare la completa denominazione della banca codice ABI e CAB, quest'ultimo può essere sostituito dalla località sede dell'agenzia.

Controllare a fine giornata prima della chiusura contab. da server voce 29EOIF – Elenco Op. Inter. Finanz

Nell'AUI si aggiunge l'obbligo per la registrazione delle operazioni frazionate ovvero di importo non inferiore a 5.000, ciascuna compiuta nell'arco di sette giorni di calendario, che complessivamente si configurano come un'unica operazione di importo pari o superiore a 15.000 euro.

Le operazioni multiple sono una sequenza di operazioni, nell'ambito della stessa sessione di sportello, poste in essere dalla medesima persona ciascuna delle quali di importo pari o superiore a 15.000 euro.

Vi è anche l'obbligo di registrazione di tutte le operazioni di importo non inferiore a 5000 euro con l'eccezione di: valori bollati e pagamento mandati/stipendi e pensioni(bonifici domiciliati) non superiori a 15.000; BFP cartolari non superiori a 2500. In caso di emissione di BFP richiesta da soggetto diverso dall'intestatario dei buoni si registra il presentatore; in caso di rimborso si registrano i dati dell'intestatario dei buoni.

LIMITAZIONI ALL'USO DEL CONTANTE

E' vietato il trasferimento di denaro contante, in euro o in valuta estera, quando il valore dell'operazione, anche frazionata, è pari o superiore a 12.500 euro; il trasferimento può essere eseguito per il tramite di banche, istituti di moneta elettronica e poste

CLAUSOLA DI NON TRASFERIBILITA'

Gli assegni bancari e postali emessi per importi pari o superiori a 12.500 euro devono indicare il nome o la ragione sociale del beneficiario e la clausola di non trasferibilità. Gli assegni sono rilasciati con la clausola di non trasferibilità se il cliente può richiedere **per iscritto il rilascio di assegni in forma libera**. Gli assegni emessi "a me medesimo" possono solo essere girati per l'incasso a una banca o a Poste. Gli assegni circolari e vaglia postali sono emessi con l'indicazione del nome del beneficiario e la clausola di non trasferibilità il cliente può chiedere, per iscritto, il rilascio di assegni e vaglia di importo inferiore a 12.500 euro privi della clausola di non trasferibilità.

LIBRETTI AL PORTATORE

Il saldo dei libretti di risparmio al portatore non può essere pari o superiore a 12.500 euro. Per i libretti al portatore trasferiti dal 30 Aprile 2008 in poi il cedente deve far pervenire all'UP entro 30 giorni successivi alla data di cessione, la dichiarazione di avvenuta cessione del libretto contenente i dati identificativi del cessionario (nome cognome, codice fiscale, luogo e data di nascita, l'indirizzo e gli estremi del documento) e la data del trasferimento. La dichiarazione del cedente ovvero l'autocertificazione dovrà essere inoltrata a Business Unit Bancoposta-operazioni-servizio risparmi (FAX n° 0650672134) .

Resta inteso che qualora dovesse pervenire la comunicazione del cedente prima della presentazione del libretto da parte del nuovo possessore (cessionario) , detta comunicazione dovrà essere trasmessa via fax alla suddetta funzione di Business Unit Bancoposta .

Si precisa che la documentazione relativa all'autocertificazione-dichiarazione di cessione dopo l'invio a Business Unit Bancoposta **deve essere conservata per 10 anni** agli atti dell' UP presso il quale il libretto è stato presentato all'incasso.

ABBREVIAZIONI E ACRONIMI

ABI	-	<i>Associazione Bancaria Italiana</i>
AD	-	<i>Amministratore Delegato</i>
AFS	-	<i>Available For Sale</i>
AUI	-	<i>Archivio Unico Informatico</i>
BCM	-	<i>Business Continuity Management</i>
BFP	-	<i>Buoni Fruttiferi Postali</i>
BPIOL	-	<i>BancoPosta Impresa Online</i>
BPOL	-	<i>BancoPosta Online</i>
CCNL	-	<i>Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro</i>

CDA	-	<i>Consiglio Di Amministrazione</i>
CDDPP	-	<i>Cassa Depositi e Prestiti</i>
CE	-	<i>Comunità Europea</i>
CIPE	-	<i>Comitato Interministeriale per la Programmazione Economica</i>
CMP	-	<i>Centro Meccanizzazione Postale</i>
CNS	-	<i>Chief Network and Sales Office</i>
COO	-	<i>Chief Operating Office</i>
CPD	-	<i>Centro Primario di Distribuzione</i>
CRM	-	<i>Customer Relationship Management</i>
CTD	-	<i>Contratto a Tempo Determinato</i>
D.L.	-	<i>Decreto Legge</i>
D.LGS	-	<i>Decreto Legislativo</i>
DPR	-	<i>Decreto Presidente della Repubblica</i>
DM	-	<i>Decreto Ministeriale</i>
EBIT	-	<i>Earnings Before Interest and Taxes</i>
EDWH	-	<i>Enterprise Datawarehouse</i>
FTE	-	<i>Full Time Equivalent</i>
GUCE	-	<i>Gazzetta Ufficiale della Comunità Europea</i>
HFT	-	<i>Held For Trading</i>
HTM	-	<i>Held To Maturity</i>
IAS	-	<i>International Accounting Standards</i>
ICI	-	<i>Imposta Comunale sugli Immobili</i>
ICT	-	<i>Information Communication</i>
IFRS	-	<i>International Financial Reporting Standards</i>
INPS	-	<i>Istituto Nazionale della Previdenza Sociale</i>
IRAP	-	<i>Imposta Regionale sulle Attività Produttive</i>
IRES	-	<i>Imposta sul Reddito delle Società</i>
MBO	-	<i>Management By Objective</i>
MEF	-	<i>Ministero dell'Economia e delle Finanze</i>
MiFID	-	<i>Markets in Financial Instrument Directive</i>
NAT	-	<i>Nuclei Acquisti Territoriali</i>
OO.SS	-	<i>Organizzazioni Sindacali</i>
PIL	-	<i>Prodotto Interno Lordo</i>
PMI	-	<i>Piccole Medie Imprese</i>
ROC	-	<i>Registro Unico degli Operatori di Comunicazione</i>
SGR	-	<i>Società di Gestione del Risparmio</i>
SMB	-	<i>Small Medium Office</i>

SOHO	-	<i>Small Office Home Office</i>
TFR	-	<i>Trattamento di Fine Rapporto</i>
TFM	-	<i>Trattamento di Fine Mandato</i>
TUB	-	<i>Testo Unico Bancario</i>
TUF	-	<i>Testo Unico Finanza</i>
TUIR	-	<i>Testo Unico delle Imprese sui Redditi</i>
UE	-	<i>Unione Europea</i>
UIF	-	<i>Unità di Informazione Finanziaria</i>
UPS	-	<i>United Parcel Service</i>

GLOSSARIO

Action Learning	<i>Metodologia di apprendimento fondato sulla esperienza, che si realizza in un processo di mutuo apprendimento tra i partecipanti. Tale processo, orientato ad un agire efficace, parte dall'analisi delle esperienze personali passate, ponendo il focus sulla ricerca degli elementi che hanno permesso il generarsi dell'apprendimento. Riguarda un gruppo ristretto di persone con competenze e vissuti professionali diversi che, in funzione di questi, analizzano un problema del presente sviluppando un piano d'azione su come affrontarlo efficacemente.</i>
Assurance	<i>Attività volta, di concerto con le altre funzioni aziendali interessate, a garantire il Vertice circa il livello di raggiungimento degli obiettivi dei processi di gestione del rischio, di controllo e di governance, attraverso analisi oggettive e sistematiche.</i>
Antitrust	<i>Traducibile come "antimonopolistico". Viene così designato il complesso di norme rivolte a regolamentare il libero mercato, garantendo il corretto svolgimento delle attività concorrenziali ed impedendo, nel contempo, che delle condotte imprenditoriali contrastino la regolare evoluzione dell'iniziativa concorrenziale, anche mediante abusi di posizione dominante ed operazioni finalizzate a determinare e/o rafforzare una posizione di monopolio. Il termine viene anche utilizzato per denominare l'organo preposto alla vigilanza ed al controllo sul rispetto della specifica normativa, che in Italia è l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM).</i>
Audit / Auditing	<i>"Verificare". E' un termine che può essere utilizzato in più campi (informatico, contabile). Nell'ambito gestionale-contabile, le attività di verifica, che costituiscono l'ossatura del sistema del controllo interno, sono finalizzate a testare la validità, la correttezza e l'affidabilità delle informazioni, dei dati contabili e delle procedure, verificandone anche l'adeguatezza applicativa e normativa.</i>
Available for sale	<i>Titoli acquisiti con l'intento di tenerli fino alla scadenza.</i>

Federazione Lavoratori Poste

Segreteria Territoriale - Brescia

- Bancassurance** *Il termine non definisce solo una modalità di vendita di polizze assicurative, che è quella che viene effettuata attraverso gli sportelli bancari (e, a partire dall'interessamento di Poste italiane spa, attraverso la controllata Poste Vita spa, al settore assicurativo, anche mediante gli sportelli postali), bensì anche una tipologia di prodotto, che coniuga le caratteristiche di una polizza assicurativa con quelle di un investimento finanziario (vedi le polizze index linked, menzionate nel presente glossario).*
- Benefit** *Indennità o retribuzione integrativa, che il datore di lavoro corrisponde a un dipendente, di solito non in denaro, ma sotto forma di servizi accessori quali la macchina, l'alloggio e carta sim.*
- Business** *Attività economica finalizzata al raggiungimento di utili.*
- Business Continuity Management** *Programma di Gestione Operativa finalizzato ad assicurare la continuità dei servizi di business.*
- Call Center** *Insieme di dispositivi, sistemi informatici e risorse umane, finalizzato alla gestione dei contatti e delle relazioni con clienti e cittadini, nelle varie realtà presenti nel paese, che vanno dai contatti con la P.A. al settore commerciale privato.*
- Carta Postamat** *Carta emessa da BancoPosta per permettere ai clienti di accedere al proprio conto corrente.*
- Carta Postepay** *Carta prepagata ricaricabile.*
- CA.RIS.MA/Prof** *Software per l'individuazione di tutti i tentativi di frode online.*
- Captive** *In campo imprenditoriale, il termine individua un settore non interessato al libero mercato, in quanto le aziende che vi operano improntano le proprie attività esclusivamente in favore delle altre società appartenenti al medesimo gruppo industriale.*
- Chief Risk Office** *Identifica una struttura nell'organigramma di Poste Vita spa alla quale sono affidati compiti di consulenza sia sulle metodologie di valutazione del rischio e di non conformità alle norme, che su quelle di quantificazione del danno reputazionale, con la finalità di rendere efficiente la valutazione dei rischi insiti nell'operatività della Compagnia assicuratrice. Dette attività vengono svolte in sintonia con le altre funzioni del controllo interno e della conformità presenti sia nella struttura della controllata che in quella della Capogruppo, Poste italiane spa.*
- Coaching** *Processo attraverso il quale si aiutano individui e gruppi di persone a realizzare obiettivi che da soli non potrebbero raggiungere, e a dare il meglio per produrre risultati in modo veloce ed efficace, sostenendo le loro scelte e offrendo loro gli strumenti per ricercare in sé stessi le risorse necessarie ad attuare precisi e mirati piani d'azione per il raggiungimento del successo.*

Federazione Lavoratori Poste

Segreteria Territoriale - Brescia

Codice di Comportamento

Fornitori e Partners Raccolta di principi guida di natura etico-sociali alle quali devono attenersi le imprese partecipanti alle procedure di affidamento, ed eventuali subappaltatori, fornitori, consulenti, professionisti e collaboratori esterni che intraprendono attività negoziali con Poste Italiane spa.

Detto documento è da considerarsi parte integrante di tutti i contratti sottoscritti da operatori economici con Poste Italiane spa.

Competitors Aziende in concorrenza tra loro in uno stesso settore di mercato.

Compliance Traducibile con la parola "conformità", in ambito societario estrapola la funzione aziendale preposta a verificare che le procedure interne siano in armonia, sia con codici esterni, quali leggi e regolamenti, che con quelli interni alla medesima (codice etico, ecc). Detta funzione, che, a seguito delle istruzioni emanate, in materia di vigilanza, nel 10 luglio 2007 dalla Banca d'Italia, interessa il settore bancario, è estesa anche al comparto finanziario di Poste italiane spa.

Contact Center Rispetto al call center è un sistema più evoluto, che integra le infrastrutture della telecomunicazione (telefonia) con quelle informatiche ed informative (rete web, sportello fisico, posta, fax, mail, messengerie su telefoni cellulari).

Crisis Management Il Crisis Management è la capacità di gestire e sopravvivere ad una situazione imprevista, ad un evento improvviso che mette a repentaglio la reputazione dell'impresa e la sua possibilità di perseguire i propri obiettivi strategici.

Curtailment Riduzione.

Contratto di Programma Contratto stipulato tra l'Amministrazione statale competente e imprese di qualsiasi dimensioni per la realizzazione di interventi oggetto di programmazione negoziata.

Corporate Governance Si riferisce all'insieme delle regole e delle procedure che individuano il sistema di direzione e controllo delle società di capitali.

Demo room Spazio attrezzato con moderni apparati di audio e video conferenza.

Direct marketing Tecnica con la quale l'azienda intende realizzare una azione di commercializzazione direttamente sul consumatore finale, non necessariamente di vendita.

Direttiva MiFID Tra le direttive adottate in ambito comunitario per la riorganizzazione strutturale del mercato finanziario europeo, quella che sicuramente riveste maggiore importanza e che potrebbe avere degli impatti sull'operatività dei mercati finanziari e dei suoi operatori è la nuova direttiva 2004/39/CE sui mercati degli strumenti finanziari,

Federazione Lavoratori Poste

Segreteria Territoriale - Brescia

conosciuta meglio con l'acronimo inglese MiFID (Market in Financial Instruments Directive). La MIFID ha tra i suoi obiettivi principali quello di creare un ambiente finanziario competitivo e armonizzato per i mercati regolamentati, le imprese di investimento nonché quello di rafforzare la protezione degli investitori, l'efficienza e l'integrità dei mercati finanziari stessi.

Disaster Recovery *Insieme di misure tecnologiche e processi organizzativi atti a ripristinare sistemi, dati e infrastrutture necessarie all'erogazione di servizi di business a fronte di gravi emergenze.*

Ebit *(Earnings Before Interest and Taxes) - Indicatore che individua il risultato ante "Gestione finanziaria" e si calcola quale differenza tra ricavi e costi.*

E-learning *Formazione per via telematica.*

Equitalia Spa *Precedentemente denominata Riscossione spa (dall'ottobre 2006 al marzo 2007), è una società per azioni a totale partecipazione pubblica (51% Agenzia per le Entrate – 49% INPS). L'oggetto sociale è incentrato sull'esercizio delle attività di riscossione tributaria sul territorio nazionale (ad eccezione della Sicilia). Precedentemente all'entrata in vigore della legge 248 del 2 dicembre 2005, che ha portato in mano pubblica l'intera attività di riscossione, l'adempimento era affidato a 40 società concessionarie private.*

Financial Risk - Operational Risk *Denominano due funzioni presenti nell'organizzazione della controllata Bancoposta Fondi spa SGR e sono deputate, la prima alla valutazione ed al controllo degli indicatori di redditività, del livello di rischio, nonché della adeguatezza dei criteri d'investimento, la seconda al presidio dei rischi da operatività.*

Follow Up *Controlli attivati in relazione a precedenti interventi che hanno evidenziato aree di criticità e finalizzati a verificare l'effettiva attuazione del Piano di azione condiviso con il management responsabile nella fase conclusiva degli Audit.*

Fair Value *Giusto valore. Valore equo.*

Firma digitale- Marca temporale *Sono due ritrovati tecnologici connessi con la generazione e la validazione di documenti informatici, cui si vuole o si deve dare carattere di ufficialità. In particolare la firma digitale elettronica, denominata anche PEC, è impostata su un insieme di codici in grado di consentire la verifica della provenienza ed integrità di un documento informatico, mentre la marca temporale permette di dotare detto documento di una data e un orario garantiti e non modificabili da terzi. Dette tecnologie sono, peraltro, alla base della documentazione erogata per via informatica dalla Pubblica Amministrazione nell'ambito del programma di informatizzazione della Pubblica Amministrazione (c.d. e-Government) Tra le norme salienti, il DPR 11 febbraio 2005, n. 68 (pubblicato su G.U. 28 aprile 2005, n. 97), che regola l'utilizzo della Posta Elettronica*

Certificata (PEC) sia nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, che tra privati cittadini. Il decreto del Presidente del Consiglio in data 30 marzo 2009, pubblicato su G.U. 6 giugno 2009, ha regolamentato la materia, emanando le regole tecniche per la generazione, l'apposizione e la verifica delle firme digitali, nonché per la validazione temporale dei documenti informatici. L'attività deve essere gestita da soggetti accreditati; le modalità di presentazione, da parte dei soggetti pubblici e privati, interessati alla gestione di tale servizio, al fine di essere inclusi nell'elenco pubblico dei Gestori di PEC, sono state emanate da CNIPA (vedi voce all'interno del presente glossario) con la Circolare n. 56, del 21 maggio 2009 (G.U. del 22 luglio 2009, n. 168.

- Front End** *Stato iniziale di un processo responsabile per l'acquisizione dei dati di ingresso e per la loro elaborazione.*
- Front Office** *Front Office (letteralmente ufficio davanti), indica l'insieme delle strutture di un'organizzazione che gestiscono l'interazione con il cliente.*
- Gianos** *Procedura informatica di selezione delle operazioni potenzialmente sospette.*
- Held for trading** *Titoli acquisiti per la negoziazione di breve periodo per ottenere profitti dalle fluttuazioni di prezzo sul mercato.*
- Held to maturity** *Titoli acquisiti con l'intento di tenerli per lungo tempo, ma cedibili in ogni momento.*
- Inbound** *Letteralmente "in arrivo" (inglese). Nel settore postale-logistico l'espressione identifica i prodotti spediti dall'estero verso l'Italia.*
- ICT** *"Information and communication technology", in italiano "tecnologia dell'informazione e della comunicazione". Designa l'insieme di attività afferenti alla progettazione, sviluppo e gestione dei sistemi computerizzati, utilizzati per elaborare e trasmettere informazioni o dati, compresi i necessari "applicativi" (programmi informatici).*
- Index linked** *Traducibile dall'inglese come "collegato ad un indice", è una forma di investimento, solitamente congiunta ad una polizza assicurativa sulla vita, divenendone sottostante finanziario (vedi anche il termine bancassurance elencato nel presente glossario); la stessa essendo collegata ad uno o più indici azionari, è spesso strutturata con un profilo di rischio elevato. Basti rammentare, in proposito, il fallimento di Lehman Brothers, che, nel 2007, ha provocato una forte svalutazione delle obbligazioni dalla medesima emesse.*
- In house providing** *Autoproduzione di beni, servizi o lavori da parte della pubblica amministrazione (Azienda) attingendoli all'interno della propria compagine organizzativa senza ricorrere a terzi tramite gara, quindi al libero mercato.*
- Insourcing** *Approvvigionamento interno. E' un termine usato in economia aziendale per indicare il mantenimento di una attività all'interno dell'azienda tramite la collaborazione di una società esterna che*

Federazione Lavoratori Poste

Segreteria Territoriale - Brescia

garantisca le necessarie conoscenze per lo svolgimento dell'attività stessa. È in pratica un outsourcing che viene svolto all'interno dell'azienda.

Investment banking

Il termine indica un insieme di attività altamente qualificate, svolte nell'ambito del sistema bancario e finanziario, destinate ai grandi risparmiatori, alle imprese ed alle istituzioni. Dette attività attengono, per grandi linee, al reperimento di fondi nel mercato dei capitali, all'assistenza nella gestione o emissione di titoli, alla consulenza finanziaria, anche con riferimento ad operazioni imprenditoriali, alle attività di gestione patrimoniale, di negoziazione ed intermediazione.

Joint-Venture

Accordo di collaborazione tra due o più aziende, con la finalità di realizzare, mediante impiego sinergico delle risorse di ognuna, progetti di natura industriale o commerciale.

Know-how

Letteralmente "sapere come" (inglese). La parola sta ad indicare l'insieme di cognizioni e professionalità necessarie per svolgere una determinata attività.

Large account

Nell'ambito della segmentazione della clientela di Poste italiane, si intendono i grandi clienti (circa 4.500) a dimensione regionale, che utilizzano con regolarità servizi postali, finanziari e di pagamento.

Logistic control Room

Sale di controllo dei flussi logistici a supporto della attività di lavorazione e recapito dei servizi postali.

Marketing

E' una branca della scienza economica, orientata all'analisi del mercato (in inglese market), delle azioni intese a soddisfare bisogni ed esigenze della clientela attraverso la creazione e lo scambio di prodotti/servizi, a fronte della realizzazione di un profitto.

Master Plan

Piano degli interventi da adottare per l'implementazione del percorso di sviluppo e le modalità di attuazione degli stessi.

Market abuse

(Abuso di mercato) - L'espressione viene utilizzata quando gli investitori subiscono, direttamente o indirettamente, conseguenze sfavorevoli del comportamento di altri soggetti che abbiano approfittato di informazioni confidenziali, falsato il meccanismo di determinazione dei prezzi degli strumenti finanziari o divulgato informazioni false o ingannevoli.

Il legislatore nazionale, attuando la Direttiva CE sul market abuse (Direttiva 6/2003 recepita con la Legge comunitaria n. 62 del 18 aprile 2005, in vigore dal 12 maggio 2005) ha disciplinato, sia come illeciti amministrativi sia come reati penali, nel TUF-Testo Unico della Finanza (D.lgs. n. 58 del 1998) due categorie principali di abusi di mercato: l'abuso di informazioni privilegiate (in precedenza noto come insider trading) e la manipolazione del mercato.

Medium enterprise *Impresa di medie dimensioni.*

Moral Suasion

"Tattica di persuasione" usata da un'autorità al fine di ottenere un comportamento senza utilizzare la forza delle leggi e dei regolamenti.

Federazione Lavoratori Poste

Segreteria Territoriale - Brescia

OICR	<i>Termine che individua gli "Organismi di Investimento Collettivo del Risparmio" (art. 1 del TUF, Testo Unico della Finanza); tali prodotti sono interessati alla gestione del risparmio gestito e sono rappresentati dai fondi comuni d'investimento e dalle SICAV - Società di Investimento a Capitale Variabile.</i>
One time password	<i>Codici "usa e getta" per l'accesso ai sistemi.</i>
Online banking	<i>Operazioni bancarie effettuate dai clienti tramite internet o reti di telefonia cellulare.</i>
Outsourcing	<i>In campo economico indica la pratica seguita dalle aziende, allorché ricorrano all'apporto di risorse esterne all'azienda medesima, specie per lo svolgimento di servizi secondari alla produzione vera e propria.</i>
Performance	<i>Rendimento.</i>
Phishing	<i>Frode informatica realizzata con l'invio di e-mail contraffatte, finalizzata all'acquisizione per scopi illegali di dati riservati.</i>
Policy	<i>Termine inglese comunemente utilizzato in italiano per indicare una serie di attività (sistema di regole, programmi, procedure, norme interne, ecc.) mirate a regolamentare le strategie aziendali per il raggiungimento di determinati obiettivi.</i>
PosteProcurement	<i>Portale di Poste Italiane spa per la gestione telematica delle gare on-line, con lo scopo di fornire agli operatori professionali un insieme di strumenti dedicati alla realizzazione, interamente in internet, dell'intero ciclo di acquisto.</i>
Posta time	<i>Nuovo servizio di consegna con "data e ora certa".</i>
Quantum	<i>Parte/Quota.</i>
Rating	<i>Processo di valutazione del rischio di insolvenza da parte di una società o di un ente che ha emesso titoli obbligazionari. E' assegnato da agenzie specializzate che monitorizzano il rischio dal momento dell'emissione alla scadenza del prestito ed è espresso attraverso un voto in lettere (da un massimo di AAA ad un minimo di D che significa insolvenza).</i>
Reporting	<i>Documento informativo generalmente costituito da visualizzazioni tabellari e grafiche esposte sinotticamente che ha come obiettivo quello di fornire supporto alle decisioni strategiche di un'organizzazione.</i>
Retail	<i>Termine usato per indicare la vendita al dettaglio; lo stesso identifica, pertanto, consumatori e modalità di distribuzione estranei al settore dei "grandi clienti".</i>
Risparmio gestito	<i>E' una quota di patrimonio non immobiliare che un risparmiatore affida a un gestore di professione, il quale amministrerà la medesima</i>

Federazione Lavoratori Poste

Segreteria Territoriale - Brescia

per conto e nell'interesse del risparmiatore, secondo i termini formalizzati nel mandato.

Sotto il profilo normativo, il risparmio gestito è disciplinato dal TUIF (Testo Unico delle disposizioni in materia di Intermediazione Finanziaria, decreto legislativo n. 58 del 24/02/1998) e dai relativi regolamenti attuativi emanati dalla Consob e dalla Banca d'Italia.

- Risk Management** *Struttura deputata alla misurazione dei rischi, sia finanziari che gestionali e alla proposta di intervento finalizzata alla loro mitigazione.*
- Security room** *Cabina di regia per fronteggiare le minacce alla sicurezza logica e fisica dell'azienda.*
- Service Control room** *Sala di controllo in grado di monitorare in tempo reale i servizi offerti da Poste Italiane spa.*
- Service Delivery Platform** *Piattaforma multicanale per l'erogazione dei servizi.*
- Servizio Universale** *Insieme di servizi essenziali forniti da operatori pubblici e privati, a determinata qualità e prezzo accessibile, a tutti gli utenti, a prescindere dalla loro ubicazione geografica.*
- Social Card** *Carta Acquisti utilizzabile per il sostegno della spesa alimentare, sanitaria e il pagamento delle bollette della luce e del gas (D.L. n. 112 del 2008).*
- Strong Authentication** *Metodo di autenticazione che si basa sull'utilizzo congiunto di più fattori che possono essere utilizzati on line.*
- Subsidy cap** *Procedimento matematico che, tenendo conto dell'inflazione programmata e di una variabile x il cui valore corrisponde all'intero incremento di produttività, regola l'evoluzione dei trasferimenti pubblici agli operatori.*
- Operatore mobile virtuale** *Indicato in inglese con l'acronimo MVNO (Mobile Virtual Network Operator) è un soggetto interessato al mercato della telefonia mobile, il quale non dispone direttamente di una licenza per l'utilizzo del sistema e che utilizza le potenzialità di un altro operatore. Detta tecnologia ha fatto la sua comparsa a far tempo dal 1999. Poste italiane spa, nella seconda parte del 2007, ha costituito una società, Poste Mobile spa, il cui oggetto sociale contempla la commercializzazione di questa tipologia di prodotto, attraverso appositi accordi commerciali con aziende esterne (Vodafone per i servizi di accesso alla rete, Accenture per i servizi di assistenza tecnica, operativa e di processo).*
- Target** *Il termine target (parola [inglese](#) che significa "bersaglio") in [economia](#) rappresenta il risultato posto come obiettivo per una determinata strategia.*
- Tasso di interesse Interbancario**



Federazione Lavoratori Poste

Segreteria Territoriale - Brescia

Overnight

Tasso al quale le banche prestano denaro per la durata massima di 24 ore.

Top account

Nell'ambito della segmentazione della clientela di Poste italiane, si intendono imprese di grandi dimensioni (circa 100) che utilizzano con regolarità servizi postali, finanziari e di pagamento.