MiT Sim S.p.A.

Corso Venezia 16
20121 Milano - Italy

t. +39 02 305 612 70 ra.
f. +39 02 947 530 68

www.mitsim.it

Codice fiscale e Partita IVA:
10697450962

REA : MI 2551063

# FASCICOLO INFORMATIVO RELATIVO ALLA PRESTAZIONE DEI SERVIZI E ATTIVITA' DI INVESTIMENTO DI NEGOZIAZIONE PER CONTO PROPRIO, COLLOCAMENTO SENZA IMPEGNO IRREVOCABILE NEI CONFRONTI DELL'EMITTENTE, RICEZIONE E TRASMISSIONE ORDINI

Il presente Documento Informativo (di seguito, per brevità, anche "**Documento**"), rivolto ai Clienti ed ai potenziali Clienti di MIT SIM S.p.A. (di seguito, per brevità, anche **"MIT SIM" o "SIM"**) è redatto ai sensi della Delibera Consob n. 20307 del 15 febbraio 2018, recante norme di attuazione del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 in materia di intermediari (di seguito, anche "**Regolamento Intermediari"**), come successivamente modificato e integrato, e del Regolamento UE n. 565/2017 del 25 aprile 2016, che integra la direttiva 2014/65/UE - MiFID II - (di seguito il "**Regolamento UE n. 565/2017**").

Scopo del Documento è di fornire informazioni su MIT SIM e sui servizi e attività di investimento di:

(i) negoziazione per conto proprio;
(ii) collocamento senza impegno irrevocabile nei confronti dell'emittente;
(iii) di ricezione e trasmissione di ordini, nonché mediazione,

da questa offerti, nonché – tra l'altro – sulla natura e sui rischi degli strumenti finanziari oggetto dell'operatività della SIM.

Copia aggiornata del presente Documento è disponibile per la consultazione sul sito di MIT SIM *www.mitsim.it* ed è inoltre disponibile presso i locali di MIT SIM aperti al pubblico. MIT SIM porta a conoscenza di Clienti e potenziali Clienti le modifiche rilevanti del presente documento.


| | | |
|---|---|---|
| **A)** | **Informazioni su MIT SIM e sui servizi e attività di investimento offerti** | **Pag. 2** |
| **B)** | **Informazioni concernenti la salvaguardia degli strumenti finanziari e delle somme di denaro della Clientela** | **Pag. 8** |
| **C)** | **Informazioni riguardanti la classificazione della Clientela** | **Pag. 9** |
| **D)** | **Informazioni sugli strumenti finanziari e sui rischi** | **Pag. 10** |
| **E)** | **Modalità e tempi di gestione dei reclami** | **Pag. 14** |
| **F)** | **Informazioni sui costi e sugli oneri** | **Pag. 15** |

**A) Informazioni su MIT SIM e sui servizi e attività di investimento offerti**

**Informazioni su MIT SIM**
Denominazione Sociale: MIT SIM S.p.A.
Forma giuridica: Società per Azioni
Sede Legale: Corso Venezia 16 – 20121 Milano (Mi)
Codice fiscale e partita IVA: 10697450962
Codice LEI: 815600BCEA4EE8F02106
Sito internet: www.mitsim.it
Numero Repertorio Economico Amministrativo (REA): MI- n. 2551063 – Data iscrizione: 04/06/2019
Iscritta nella sezione ORDINARIA in data 27/02/2019
Data atto di costituzione: 21/02/2019
Iscrizione n. 303 Albo Consob d.lgs. 58/98 - Si dichiara che MIT SIM è stata autorizzata dalla Consob (www.consob.it) allo svolgimento dei servizi di investimento di seguito descritto.

**Elenco Recapiti**
Il Cliente, per usufruire dei servizi di MIT SIM, deve rivolgersi presso i seguenti locali aperti al pubblico
MILANO – Corso Venezia 16 - tel. +39 02 30561270 r.a. (orario di apertura al pubblico: 9.00 - 13.00/14.00 - 18.00)

**Agenti Collegati**
MIT SIM non opera tramite agenti collegati, poiché non si avvale dell'opera di consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede.

**Lingua e modalità di comunicazione tra Cliente e MIT SIM**
Ogni comunicazione tra la SIM e il Cliente o comunque lo scambio di corrispondenza e documentazione tra gli stessi avviene in lingua italiana.
Il Cliente può contattare telefonicamente MIT SIM negli orari di apertura sopra indicati, per informazioni, atti dispositivi a valere su rapporti contrattuali già in essere, reclami verbali, chiarimenti e ogni tipo di comunicazione. Le comunicazioni telefoniche aventi ad oggetto atti dispositivi impartiti dal Cliente verranno registrate da MIT SIM e la registrazione costituirà piena prova circa l'atto dispositivo, il suo contenuto e ogni informazione contenuta nella registrazione.
MIT SIM comunica con il Cliente anche attraverso il proprio sito internet (www.mitsim.it).
L'informativa periodica, dovuta ai sensi di legge e di contratto, nell'ambito della prestazione dei servizi di investimento e accessori oggetto del rapporto in essere con il Cliente, viene effettuata da MIT SIM al Cliente a mezzo posta o email o sulla propria pagina personale presso il sito www.mitsim.com

**Servizi e attività di investimento offerti**
MIT SIM è autorizzata dalla CONSOB (www.consob.it) con sede legale in Roma - Via Giovanni Battista Martini, 3 (tel. +39 06 84 771) e con sede secondaria in Milano - Via Broletto, 7 (tel. +39 02 72 42 01) a svolgere i seguenti servizi, senza detenzione, neanche temporanea, delle disponibilità liquide e degli strumenti finanziari della clientela:

*(i)* ***specialist.***
Il servizio consiste nel sostegno della liquidità di uno o più titoli azionari mediante l'esposizione continua di proposte di acquisto e di vendita a prezzi che rispettino le previsioni regolamentari del segmento AIM Italia. La SIM, pertanto, cura lo svolgimento dei seguenti compiti: a) sostegno alla liquidità del/dei titolo/i quotati su AIM Italia; la SIM monitora il mercato e si fa carico di ripristinare prontamente le proposte eseguite sino al raggiungimento di un quantitativo minimo giornaliero; b) pubblicazione di almeno due analisi finanziarie all'anno riguardanti le società emittenti, nonché brevi analisi in occasione dei principali eventi societari.
L'attività di *specialist* sopra descritta viene svolta da MIT SIM nell'ambito del servizio di negoziazione per conto proprio che la SIM è autorizzata a prestare. Detto servizio consiste nell'attività di acquisto e vendita su AIM Italia di strumenti finanziari in contropartita diretta e in relazione a ordini dei Clienti, movimentando il proprio portafoglio titoli. Le operazioni così realizzate dai *traders*, hanno lo scopo di sostenere la liquidità di determinati strumenti finanziari, mediante pronto ripristino delle proposte eseguite sino al raggiungimento di un quantitativo minimo giornaliero, piuttosto che di curare la gestione del book istituzionale, destinato ad accogliere le proposte di negoziazione istituzionali (tipicamente di elevato ammontare). Nello svolgimento dell'attività di negoziazione di strumenti finanziari, MIT SIM esegue in conto proprio la negoziazione alle migliori condizioni possibili, con riferimento al momento, alle dimensioni e alla natura delle operazioni stesse. La remunerazione di MIT SIM è rappresentata dalla differenza ("*spread")* tra il prezzo di carico del titolo ed il prezzo praticato al Cliente.

**(ii) collocamento senza impegno irrevocabile nei confronti dell'emittente.**
Il servizio consiste nell'offerta agli investitori di strumenti finanziari, a condizioni standardizzate, sulla base di un accordo preventivo che intercorre tra l'intermediario collocatore e il soggetto che emette, vende od offre gli strumenti stessi. L'accordo tra il collocatore e l'emittente (od offerente) prevede sempre che il collocatore non si assuma il rischio del mancato collocamento degli strumenti finanziari. L'attività dell'intermediario si sostanzia in un'attività promozionale presso la clientela finalizzata al collocamento degli strumenti finanziari per i quali l'intermediario abbia ricevuto apposito incarico da parte delle società emittenti. Il presente servizio comporta anche un'attività di assistenza al cliente successiva al collocamento iniziale.
Il servizio di collocamento che la SIM intende prestare può estrinsecarsi in una attività di *placement* primario di *equity* rivolta a controparti qualificate e clienti professionali di diritto o su richiesta (persone fisiche e/o persone giuridiche) che agiscono in qualità di clienti finali, nel più ampio quadro della prestazione di servizi di natura esecutiva.
L'attività distributiva della SIM avrà ad oggetto primariamente strumenti finanziari emessi da società che intendono quotarsi o sono quotate sul mercato AIM Italia, nell'ambito di operazioni di *IPO.*

**(iii) ricezione e trasmissione di ordini, nonché mediazione.**

Il servizio consiste nel trasmettere ad un soggetto negoziatore, preventivamente selezionato, per la successiva esecuzione nelle relative sedi, ordini di investimento/disinvestimento impartiti dal cliente. A fronte della prestazione del servizio di ricezione e trasmissione di ordini, la SIM riceve una commissione ad *hoc* dal Cliente.

(iv) **servizi accessori**
Oltre ai predetti servizi, La SIM ha facoltà di svolgere anche i servizi accessori come definiti nel d.lgs. N. 58/1998 («TUF») all'art. 1 comma 6.

**Tipologia di clientela a cui è indirizzata l'offerta dei servizi ed attività di investimento**

La SIM rivolge e presta i servizi di investimento e le relative attività accessorie, soltanto nei confronti di controparti qualificate e clienti professionali di diritto e su richiesta (persone fisiche e/o giuridiche). Pertanto, non è prevista alcuna attività nei confronti di clienti al dettaglio.
Il rapporto di intermediazione non potrà essere co-intestato a più CLIENTI, persone fisiche.

**Conferimento degli ordini**
Gli ordini sono conferiti dal Cliente di norma verbalmente o per iscritto previa sua identificazione. Ai sensi della normativa vigente, gli ordini possono essere conferiti telefonicamente o mediante email; in entrambi i casi gli ordini saranno documentati dalle registrazioni su nastro magnetico o altro supporto equivalente adottato dalla SIM.
Non sono considerati validi strumenti o modalità di comunicazione, le comunicazioni mediante messaggistica telefonica (a titolo esemplificativo: SMS, WhatsApp e strumenti social in genere).

**Documentazione contrattuale**
È possibile richiedere in qualsiasi momento una copia della documentazione contrattuale relativa ai servizi e attività di investimento offerti dalla SIM, al fine di prendere visione delle norme generali che regolano la prestazione di ciascun servizio, nonché delle relative caratteristiche e condizioni economiche.

**Documentazione fornita al Cliente e rendiconto dell'attività svolta**
MIT SIM, con riferimento ai servizi e attività di investimento prestati:

a) rilascia al Cliente - se del caso - un'attestazione contenente, tra l'altro, oltre ai dati identificativi dell'ordine stesso, le eventuali avvertenze della SIM al Cliente in materia di conflitti di interesse;
b) in caso di mancata esecuzione di un ordine, la SIM ne darà comunicazione al Cliente quanto prima e al più tardi il primo giorno lavorativo successivo a quello in cui la SIM stessa ne abbia acquisito contezza;
c) prontamente, e al più tardi il primo giorno lavorativo successivo a quello di esecuzione dell'ordine, ovvero a quello in cui la SIM stessa ha ricevuto, da parte dell'intermediario cui è stato trasmesso, la conferma dell'esecuzione dell'ordine, invia al Cliente apposita rendicontazione;
d) nel caso di ordini relativi a quote o azioni emesse da organismi di investimento collettivo del risparmio, le informazioni sono fornite direttamente dalle SGR o dalle SICAV e/o SICAF o dalle relative sedi di negoziazione dei suddetti strumenti, in conformità con le tempistiche previste dalla disciplina normativa applicabile e dai regolamenti adottati dalle società stesse;
e) la SIM non è tenuta ad inviare la rendicontazione di cui ai punti c) e d), laddove le informazioni di cui sopra siano inviate al Cliente da un soggetto terzo.

**Politica sui conflitti di interesse**
In conformità alle disposizioni normative emanate in attuazione della Direttiva 2014/65/UE (MiFID II), e di adeguamento al Regolamento UE n. 565/2017, MIT SIM ha predisposto una Policy volta a identificare, prevenire o gestire le circostanze che generano o potrebbero generare un conflitto d'interesse.

Ai sensi dell'art. 33 del Regolamento UE n. 565/2017, si ha conflitto di interesse se, a seguito della prestazione di uno o più servizi, la SIM, un Soggetto Rilevante (come definito dall'art. 2 comma 1, n. 1) del Regolamento UE n. 565/2017) o un soggetto avente un legame di controllo, diretto o indiretto, con la SIM:

a) possano realizzare un guadagno finanziario o evitare una perdita finanziaria, a danno del Cliente;
b) siano portatori di un interesse nel risultato del servizio prestato al Cliente, o dell'operazione realizzata per suo conto distinto da quello del Cliente medesimo;
c) abbiano un incentivo a privilegiare gli interessi di Clienti diversi da quello a cui il servizio è prestato;
d) svolgano la medesima attività del Cliente;
e) ricevano o possano ricevere da una persona diversa dal Cliente, in relazione con il servizio a questi prestato, un incentivo, sotto forma di benefici monetari o non monetari.

Alla luce di quanto sopra, le situazioni di conflitto di interesse rappresentano quelle circostanze nelle quali, al momento della prestazione di servizi di investimento e servizi accessori, o di una combinazione di essi, l'interesse del Cliente potrebbe essere pregiudicato a vantaggio della SIM stessa, dei Soggetti Rilevanti o di altri soggetti aventi legami di controllo, diretto o indiretto con la SIM.

Ruolo e compiti delle Funzioni Aziendali
MIT SIM ha individuato nella funzione di *Compliance* il soggetto che supporta il Consiglio di Amministrazione nell'attività di censimento delle situazioni di conflitto, fermo restando l'impegno da parte di tutte le strutture aziendali interessate a evidenziare e rappresentare ogni possibile interesse in conflitto con quello primario del Cliente.
Sulla base della documentazione che viene trasmessa o acquisita (anche a fronte di aggiornamenti periodici), la funzione di *Compliance* valuta la sussistenza di eventuali situazioni di conflitto di interessi, anche richiedendo chiarimenti e approfondimenti agli Amministratori e/ ai responsabili delle strutture operative.

In presenza di un nuovo conflitto di interesse effettivo/potenziale la funzione di *Compliance* aggiorna il documento contenente la "Mappatura dei conflitti di interesse" con le misure adottate a fronte di ciascuna fattispecie e cura la materiale gestione del "Registro dei conflitti di interesse".
La funzione di *Compliance* riferisce - con cadenza (almeno) annuale e comunque ogni volta che ciò sia ritenuto utile o necessario - al Consiglio di Amministrazione dell'esito dell'attività svolta, mediante apposita reportistica e sottopone il documento all'approvazione del Consiglio medesimo.
A quest'ultimo compete,

- la valutazione della rilevanza di ciascuna fattispecie individuata;
- la definizione delle misure ritenute idonee alla gestione della medesima fattispecie, nel rispetto dei principi e delle disposizioni di cui alla vigente normativa di riferimento e della policy;
- la revisione e l'aggiornamento almeno con cadenza annuale della policy.

Al Consigliere indipendente della SIM è invece attribuito il compito di valutare le operazioni in conflitto di interesse, in merito alle quali egli è chiamato ad esprimere un proprio parere, non vincolante, in sede di riunione consiliare.

Individuazioni di possibili situazioni di conflitto
Sulla base della struttura di MIT SIM e dei Servizi/Attività di investimento prestati dalla società, sono state identificate le principali macro-tipologie di conflitti di interesse, di seguito indicate:

**(i)** Conflitti di interesse **nell'ambito dell'operatività di più servizi di investimento**

| Servizi di investimento in potenziale conflitto: |
|---|
| Ricezione e trasmissione ordini<br>Negoziazione in conto proprio svolta nell'ambito dell'attività di *specialist*<br>Collocamento |

**(i)** Conflitti di interesse di **carattere organizzativo**
Rientrano in tale ambito, le situazioni in cui la partecipazione simultanea o consecutiva di un Soggetto Rilevante a servizi e attività di investimento e servizi accessori distinti, può nuocere agli interessi dei clienti o determinare un profitto per l'intermediario.

Conflitti di interesse **connessi all'accesso ad informazioni privilegiate**
Ci si riferisce ai conflitti di interesse che potrebbero scaturire dall'accesso a informazioni privilegiate in relazione all'attività svolta per conto di emittenti quotati o che abbiano fatto richiesta di ammissione alle negoziazioni. La conoscenza di dette informazioni potrebbe influenzare la prestazione di servizi di investimento quali la negoziazione per conto proprio, creando un profitto per l'intermediario e un potenziale danno a carico della Clientela.

Presidi
Data la complessità e varietà delle situazioni di conflitto di interesse individuate, e in relazione alle diverse macro-tipologie di conflitti di interesse che possono profilarsi, MIT SIM ha definito procedure interne volte ad evitare che tali conflitti incidano negativamente sugli interessi dei Clienti ed ha previsto una regolare attività di monitoraggio delle situazioni di conflitto.

La SIM si è dotata di un complesso di principi deontologici destinati a regolare lo svolgimento di ogni attività aziendale e quindi anche la prestazione dei servizi ed attività di investimento e dei servizi accessori. Tali principi consistono nella rigorosa osservanza della legge, delle norme in materia di trasparenza e correttezza, nel rispetto degli interessi legittimi dei Clienti, dei fornitori, dei dipendenti, degli azionisti, delle istituzioni e della collettività.
Più in dettaglio, la SIM ha adottato un Codice Etico e un Codice di Comportamento interno, conformando il proprio modello operativo nei confronti della Clientela ai seguenti principi e valori fondamentali:

- centralità e salvaguardia degli interessi del cliente;
- etica e trasparenza;
- correttezza, lealtà e collaborazione;
- rispetto del segreto professionale;
- rispetto delle norme di legge e dei regolamenti emanati dagli organi di vigilanza.

Al fine di consentire l'attuazione e l'osservanza di quanto previsto dal Codice Etico e dal Codice di Comportamento, la SIM ha predisposto e reso operativi gli opportuni strumenti conoscitivi, applicativi, esplicativi, formativi, di aggiornamento, di informazione e sensibilizzazione per tutti i dipendenti e collaboratori nonché previsto periodiche attività di verifica allo scopo di monitorare il grado di osservanza da parte dei dipendenti e collaboratori delle disposizioni contenute nei suddetti Codici.

Per assicurare il corretto svolgimento dei servizi di investimento nel rispetto dell'interesse del Cliente, la SIM ha adottato le seguenti misure, distinte in presidi di carattere generale (ossia, applicabili a tutte le fattispecie di conflitto individuate) e presidi di carattere specifico, che sono adottate in relazione a talune tra le aree di conflitto individuate:

Misure operative di carattere generale

a) **Modalità di offerta dei servizi di investimento**: procedure organizzative, informatiche e regole di condotta atte a disciplinare le modalità di offerta dei servizi di investimento e la gestione del rapporto con il Cliente;
b) **Procedure su informazioni privilegiate**: procedure per la gestione delle informazioni privilegiate e per il monitoraggio dell'operatività in strumenti finanziari, al fine di rilevare condotte potenzialmente abusive ai sensi della normativa in tema di abusi di mercato;
c) **Procedura di trattamento dei reclami**: una gestione dei reclami strutturata in modo da assicurare che l'analisi delle contestazioni presentate dai Clienti venga svolta da personale estraneo alle aree di business, assicurando in tal modo un giudizio indipendente;

d) **Retribuzione dei Soggetti Rilevanti**: eliminazione di ogni legame diretto tra la retribuzione dei Soggetti Rilevanti che esercitano in modo prevalente un'attività della SIM e la retribuzione di altri Soggetti Rilevanti che esercitano in modo prevalente un'altra attività della SIM, nel caso in cui possa sorgere un conflitto di interesse in relazione a dette attività;
e) **Influenza di un Soggetto Rilevante**: divieto o limitazione dell'esercizio di un'influenza indebita sullo svolgimento, da parte di un Soggetto Rilevante, di servizi o attività di investimento o servizi accessori;
f) **Partecipazione di un Soggetto Rilevante**: divieto o controllo della partecipazione simultanea o conseguente di un Soggetto Rilevante a distinti servizi o attività di investimento o servizi accessori, quando tale partecipazione possa nuocere alla appropriata gestione dei conflitti di interesse;

Misure operative di carattere specifico

g) **Trattazione degli ordini - best execution**: regole per una trattazione non discrezionale degli ordini della Clientela, in modo da non favorire l'interesse di uno o più Clienti a scapito di altri ovvero l'interesse della SIM e/o di un Soggetto Rilevante rispetto a quello dei Clienti;
h) **Approvazione dei prodotti**: regole in materia di analisi, selezione e approvazione dei prodotti distribuibili nell'ambito del servizio di collocamento in funzione delle loro caratteristiche e a quelle della Clientela;
i) **Policy incentivi**: adozione di una politica per la gestione degli incentivi pagati o ricevuti dalla SIM nella prestazione dei servizi e attività di investimento. Tra questi potrebbero assumere rilievo quelli ricevuti dalla SIM con riferimento alla attività di ricerca in materia di investimenti. La SIM, infatti, nello svolgimento dell'attività di *specialist,* si avvale della ricerca realizzata da società esterne specializzate in materia. Detta attività di ricerca, viene, tuttavia, pagata direttamente dalla SIM mediante proprie risorse, ovvero dal Cliente mediante un apposito conto di pagamento finanziato da uno specifico onere per la ricerca a carico del Cliente;
j) **Operatività in duplice veste**: nel caso in cui la SIM si trovi nella situazione di intervenire su uno strumento in duplice veste, ovvero prestando il servizio di ricezione e trasmissione di ordini relativamente ad un'azione sulla quale svolge anche attività di *specialist*, la stessa SIM garantisce, in ogni caso, la segregazione delle attività ai fini dell'esecuzione dell'operazione, attuando i presidi supplementari previsti nell'ambito delle policy e delle procedure per la gestione dei conflitti di interessi e delle operazioni con parti correlate.

Ulteriori e/o più mirate misure vengono predisposte in relazione alle specificità delle operazioni sulle quali la SIM abbia valutato, prima del loro avvio, la possibile insorgenza di conflitti di interesse tali da fare ritenere le ordinarie misure di gestione inidonee ad assicurare, con ragionevole certezza, che l'interesse di uno o più Clienti non sia pregiudicato.

Nel caso di operazioni in cui le misure di gestione adottate siano ritenute non idonee ad assicurare, con ragionevole certezza, che, con riferimento a fattispecie di conflitti di interesse, il rischio di nuocere agli interessi dei Clienti sia evitato, in quanto:

- non è stato possibile individuare idonee misure organizzative; o
- le soluzioni organizzative e amministrative adottate non vengono giudicate sufficienti a eliminare il rischio in esame,

la SIM fornisce, ai sensi dell'art. 34 comma, 4 del Regolamento UE n. 565/2017, un'ulteriore informativa resa su supporto durevole, contenente, oltre all'indicazione chiara che le disposizioni organizzative e amministrative adottate dalla SIM per prevenire o gestire il conflitto di interesse non sono sufficienti per assicurare con ragionevole certezza che sia evitato il rischio di ledere gli interessi del Cliente, la descrizione della natura generale e delle fonti dei conflitti di interesse, dei rischi che si generano per il Cliente in conseguenza degli stessi e delle azioni intraprese per attenuarli. La comunicazione, peraltro, non costituisce un'autorizzazione a procedere, bensì una comunicazione preventiva di cui il Cliente deve tenere conto per assumere una decisione informata sul servizio di investimento o accessorio richiesto o l'operazione proposta.

La SIM provvede a che la comunicazione ai Clienti sia adottata come misura estrema, da utilizzarsi solo quando le disposizioni organizzative e amministrative efficaci adottate, non siano sufficienti ad assicurare, con ragionevole certezza, che sia evitato il rischio di ledere gli interessi del cliente.

A richiesta dei Clienti, viene consegnata una copia integrale del documento "Policy di gestione dei conflitti di interesse nella prestazione dei servizi di investimento e accessori".

La "Policy di gestione dei conflitti di interesse nella prestazione dei servizi di investimento e accessori" e il presente documento di sintesi per la clientela devono essere oggetto di verifica con cadenza almeno annuale.

**Policy sugli incentivi**

Nella prestazione dei servizi di investimento ed accessori la SIM è, di norma, remunerata dalla propria Clientela.
Vi sono, tuttavia, delle ipotesi in cui la SIM in relazione alla prestazione di servizi di investimento o servizi accessori percepisce onorari, commissioni o benefici non monetari (di seguito "Incentivi") da soggetti terzi o da persone che agiscono per conto di soggetti terzi oppure li corrisponde a questi ultimi.
La normativa di riferimento permette alla SIM di ricevere e corrispondere legittimamente Incentivi qualora questi siano volti ad accrescere la qualità del servizio reso al Cliente e non pregiudichino l'adempimento dell'obbligo della SIM di agire in modo onesto, equo e professionale nel migliore interesse del Cliente.
Gli incentivi sono volti ad accrescere la qualità del servizio prestato al Cliente in quanto:

1) siano giustificati dalla prestazione di un servizio aggiuntivo o di livello superiore per il Cliente, proporzionale al livello di incentivi ricevuti;
2) non offrano vantaggi diretti alla SIM, ai suoi azionisti o dipendenti senza beneficio tangibile per il cliente interessato;
3) gli Incentivi percepiti o pagati su base continuativa sono giustificati dalla presenza di un beneficio continuativo per il Cliente.

La normativa di riferimento impone alla SIM di informare il Cliente, prima della prestazione del servizio di investimento o accessorio, dell'importo dei benefici monetari ricevuti o pagati. Qualora questi non siano immediatamente determinabili, la normativa di riferimento impone di indicare il relativo metodo di calcolo e di specificare successivamente l'esatto ammontare del pagamento o beneficio ricevuto o pagato.

La SIM, ove applicabili, indica e quantifica separatamente, i benefici non monetari e fornisce una descrizione dei benefici non monetari di minore entità. Gli incentivi ricevuti in via continuativa dalla SIM, saranno rendicontati ai Clienti su base individuale, almeno una volta all'anno, con indicazione dell'importo effettivo dei pagamenti o benefici pagati o ricevuti e indicazione anche dei benefici non monetari di minore entità.

Nella prestazione del servizio di collocamento, MIT SIM può ricevere pagamenti di somme di denaro da parte delle società delle quali colloca o promuove gli strumenti finanziari, e/o prodotti finanziari. Detto compenso remunera l'attività di assistenza che la stessa presta nei confronti del Cliente, sia nella fase iniziale della scelta degli Strumenti Finanziari tra l'ampia gamma cui il Cliente può accedere in virtù dell'offerta di MIT SI sia nella fase successiva alla selezione. La ricezione di un compenso non impedisce comunque a MIT SIM di operare costantemente con diligenza e correttezza, servendo al meglio gli interessi del Cliente.

Il Cliente può richiedere in ogni momento copia della policy in versione integrale alla SIM.

**Politica sulla strategia di trasmissione degli ordini (c.d. *Transmission Policy*)**
Nel rispetto della MiFID II e della normativa nazionale di attuazione, MIT SIM ha adottato misure finalizzate a garantire il miglior risultato possibile ai propri Clienti, nella trasmissione degli ordini nell'ambito della prestazione del servizio di ricezione e trasmissione ordini.

MIT SIM ha adottato una strategia di trasmissione degli ordini rilevante per l'esecuzione delle scelte d'investimento assunte dai propri Clienti.
Nel rispetto di quanto sopra precisato, MIT SIM fornisce al Cliente le seguenti sintetiche informazioni sulla *Transmission Policy.* Il Cliente può richiedere a MIT SIM la messa a disposizione della citata Policy in versione integrale.

Fattori di *Best Execution*
I principali fattori di valutazione presi in considerazione da MIT SIM nella scelta dei *broker* ai quali trasmettere, per l'esecuzione gli ordini ricevuti dai Clienti nel rispetto della *Best Execution*, in ordine di rilevanza, sono:

- **il corrispettivo totale dell'operazione, composto dal prezzo dello strumento finanziario e dai costi relativi all'esecuzione sostenuti dai Clienti;**
- **la probabilità di esecuzione e di regolamento anche in considerazione della natura, della dimensione e delle caratteristiche dell'ordine;**
- **la rapidità di esecuzione;**
- **la natura e dimensione dell'offerta.**

L'importanza relativa dei fattori presi in considerazione è stabilita da MIT SIM in base ai seguenti criteri:

- **caratteristiche del Cliente o dei Clienti interessati dall'ordine;**
- **caratteristiche dello strumento finanziario oggetto dell'ordine (aree geografiche di riferimento, settori merceologici);**
- **caratteristiche delle sedi di esecuzione alle quali l'ordine può essere trasmesso per l'esecuzione;**
- **caratteristiche dell'ordine del cliente (dimensione dell'ordine in termini di quantità da negoziare e controvalore stimato e la natura dell'ordine.**

Criteri di selezione dell'intermediario
MIT SIM, oltre ai citati fattori di esecuzione, nella scelta dei *broker* ai quali trasmettere, per l'esecuzione, gli ordini dei Clienti, tiene conto a margine di un'attenta *due diligence* dei seguenti criteri di valutazione:

- **compatibilità della strategia di esecuzione/trasmissione dell'intermediario, rispetto alla Policy di MIT SIM;**
- **elevato standing;**
- **affidabilità di regolamento;**
- **il fatto che il *broker* sia fornitore di un servizio di *direct market access* rapido ed efficiente;**
- **la circostanza che il *broker* sia aderente ai mercati regolamentati di riferimento per i singoli paesi;**
- **la circostanza che il *broker* sia aderente altresì ai nuovi mercati regolamentati e ai sistemi multilaterali di negoziazione di significative dimensioni;**
- **la circostanza che il *broker* abbia una presenza locale per l'esecuzione di ordini sui mercati specifici che richiedono competenze e conoscenze particolari;**
- **fattori qualitativi quali sistemi di compensazione e interruttori di circuito.**

In base ai suddetti criteri, il Consiglio di Amministrazione di MIT SIM ha individuato i *broker* ai quali trasmettere gli ordini dei Clienti per la loro esecuzione (cfr. l'elenco aggiornato sul sito internet di MIT SIM).

Inoltre, si precisa che MIT SIM riepiloga e pubblica, con frequenza annuale e per ciascuna classe di strumenti finanziari, i primi cinque intermediari per volume di contrattazioni ai quali ha trasmesso o presso i quali ha collocato ordini dei Clienti a fini di esecuzione nell'anno precedente, includendo informazioni sulla qualità di esecuzione ottenuta.

Modalità di trasmissione ordini
MIT SIM in ogni caso adotta le seguenti misure di tutela:

- **accerta che la controparte disponga di misure di *"execution policy"*, che le consentono di soddisfare in maniera duratura gli obblighi di *Best Execution*, e che l'applicazione di tali misure sia prevista nell'ambito dei termini contrattuali proposti dalla controparte medesima;**

Istruzioni specifiche del Cliente
Nel caso in cui il Cliente impartisca istruzioni specifiche in relazione ad un ordine, la SIM si atterrà alle stesse, limitatamente agli elementi dell'ordine oggetto delle indicazioni ricevute. E', inoltre, facoltà della SIM rifiutare di trasmettere tale ordine, dando in tal caso immediata e motivata comunicazione del rifiuto al Cliente.

Verifica
MIT SIM controlla, in via continuativa, l'efficacia delle misure adottate in materia di trasmissione degli ordini e, in particolare, verifica la qualità di esecuzione da parte degli intermediari identificati e, se del caso, pone rimedio ad eventuali carenze riscontrate.

Aggiornamento
La SIM revisionerà le misure e la strategia di trasmissione degli ordini con periodicità almeno annuale e comunque al verificarsi di circostanze rilevanti, tali da influire sulla capacità di ottenere in modo duraturo il miglior risultato possibile per l'esecuzione o la trasmissione degli ordini dei Clienti.

La SIM comunica ogni modifica rilevante apportata alla *Transmission Policy* inviando una comunicazione scritta ai Clienti e pubblicando una sintesi della medesima aggiornata sul proprio sito internet (www.mitsim.it). Non sono, invece, oggetto di comunicazione specifica, le semplici modifiche apportate all'elenco degli intermediari selezionati e/o ai relativi riferimenti.

Il Cliente può richiedere in ogni momento copia della *Transmission Policy* alla SIM.

**B) Informazioni concernenti la salvaguardia degli strumenti finanziari e delle somme di denaro dei clienti**

**Informazioni sui sistemi di indennizzo o di garanzia**
MIT SIM aderisce al Fondo Nazionale di Garanzia. Il Fondo Nazionale di Garanzia, istituito dall'art. 15 della legge 2 gennaio 1991, n. 1, ha personalità giuridica di diritto privato e autonomia patrimoniale ai sensi dell'art. 2, comma 1, della legge 27 ottobre 1994, n. 598 e dell'art. 62, comma 1, del decreto legislativo 23 luglio 1996, n. 415.
Il Fondo è riconosciuto "sistema di indennizzo" dall'art. 62, comma 1, del decreto legislativo 23 luglio 1996, n. 415.
L'organizzazione ed il funzionamento del Fondo sono disciplinati da un proprio Statuto. Gli interventi istituzionali sono disciplinati dal "Regolamento operativo" previsto dall'art. 12, comma 1, del decreto del Ministro del tesoro 14 novembre 1997, n. 485.
Il Fondo indennizza i Clienti, secondo i criteri previsti dal citato decreto del Ministero del Tesoro ed entro il limite massimo complessivo per ciascun Cliente di 20.000 euro, per i crediti, rappresentati da strumenti finanziari e/o da denaro connesso con operazioni di investimento, nei confronti degli intermediari aderenti al Fondo stesso derivanti dalla prestazione dei servizi di investimento e del servizio di custodia e amministrazione di strumenti finanziari, in quanto accessorio ad operazioni di investimento.
In particolare, il Fondo indennizza i crediti dei Clienti nei casi di liquidazione coatta amministrativa, fallimento o di concordato preventivo.
Al fine del rispetto del limite quantitativo sopra previsto, per ciascun Cliente si sommano i crediti derivanti da operazioni di investimento singole e la quota di pertinenza dei crediti derivanti da operazioni di investimento congiunte di due o più investitori. Nel caso di un'operazione di investimento congiunta di due o più investitori nella qualità di soci di una società o di membri di un'associazione, ai fini del calcolo del limite di cui sopra, l'investimento si considera effettuato da un unico Cliente. Nel caso di operazioni congiunte di investimento, i crediti, salvo specifiche disposizioni, si intendono ripartiti in parti uguali. Il Fondo interviene ad indennizzare i Clienti per i crediti chirografi o derivanti dalla mancata restituzione integrale del denaro e/o degli strumenti finanziari o del loro controvalore, che siano stati riconosciuti in via definitiva dagli organi della procedura concorsuale. L'indennizzo è calcolato sulla base dell'importo accertato in tale sede, al netto degli eventuali riparti parziali effettuati dagli organi della procedura concorsuale.
Oltre a quanto sopra riportato, si informa che, ai sensi dell'art. 32-ter.1 TUF, la Consob ha istituito, presso il proprio bilancio, il Fondo per la tutela stragiudiziale dei risparmiatori e degli investitori (di seguito "Fondo").
Al riguardo, si precisa che:
-Il Fondo è destinato a garantire ai risparmiatori e agli investitori, diversi dai clienti professionali, nei limiti delle disponibilità del Fondo medesimo, la gratuità dell'accesso alla procedura di risoluzione stragiudiziale delle controversie di cui all'art. 32-*ter* TUF, mediante esonero dal versamento della relativa quota concernente le spese amministrative per l'avvio della procedura, nonché, per l'eventuale parte residua, a consentire l'adozione di ulteriori misure a favore dei risparmiatori e degli investitori, da parte della Consob, anche con riguardo alla tematica dell'educazione finanziaria.
- Il Fondo è finanziato con il versamento della metà degli importi delle sanzioni amministrative pecuniarie riscosse per la violazione delle norme che disciplinano la prestazione dei servizi e delle attività di investimento, nonché, nel limite di 250.000 euro annui a decorrere dall'anno 2016, con le risorse iscritte in un apposito capitolo dello stato di previsione del Ministero dell'economia e delle finanze in relazione ai versamenti effettuati all'entrata del bilancio dello Stato per il pagamento della tassa sulle concessioni governative di cui al D.P.R. 641/1972, per l'iscrizione nell'albo di cui all'art. 31, comma 4, del TUF. L'impiego delle somme affluite al Fondo, con riguardo a quelle relative alla violazione delle norme che disciplinano le attività di cui alla parte II del TUF, è condizionato all'accertamento, con sentenza passata in giudicato o con lodo arbitrale non più impugnabile, della violazione sanzionata. Nel caso di incapienza del Fondo, resta fermo quanto previsto dal c. 3 dell'art. 32-*ter* TUF, la Consob adotta le occorrenti misure affinché gli importi delle sanzioni amministrative pecuniarie di cui al primo periodo affluiscano, nella misura spettante, contestualmente al versamento da parte del soggetto obbligato, direttamente al bilancio della Consob, per essere destinate al Fondo.

**Informazioni concernenti la salvaguardia degli strumenti finanziari e delle somme di denaro di pertinenza della Clientela**

Nella prestazione dei servizi e attività di investimento per i quali MIT SIM è stata autorizzata, la stessa non può detenere, neanche temporaneamente, le disponibilità liquide e gli strumenti finanziari della clientela. La SIM è solo abilitata, mediante il rilascio da parte del CLIENTE di una procura *ad hoc*, a disporre dei conti di deposito intestati alla Clientela Professionale (*i.e.* controparti qualificate e clienti professionali di diritto e su richiesta). Pertanto, la SIM non ha adottato misure specifiche volte salvaguardare i beni di pertinenza della clientela.

**C) Informazioni riguardanti la classificazione della Clientela**

**Informazioni sulle categorie di classificazione e sul conseguente livello di tutela**

La normativa italiana, in conformità con quanto previsto dalle disposizioni comunitarie (Direttiva 2014/65/CE, c.d. MIFID II), prevede che la Clientela venga classificata secondo le seguenti categorie:

- Cliente al dettaglio,
- Cliente professionale,
- Controparte qualificata.

A ciascuna delle categorie sopra richiamate, è accordato un diverso livello di tutela, che si riflette, in particolare, sugli obblighi che ogni intermediario è tenuto a rispettare.

I **Clienti al dettaglio** (o anche Clienti "*retail*") sono tutti quei Clienti che non sono classificati come controparti qualificate o come Clienti professionali. Ai Clienti al dettaglio è riservata la massima tutela per quanto riguarda, in particolare, l'ampiezza delle informazioni che devono essere loro fornite, l'effettuazione della verifica di "appropriatezza" del servizio ad essi proposto, l'esecuzione delle operazioni in strumenti finanziari alle condizioni più favorevoli (c.d. *Best Execution*).

La SIM, tuttavia, intende rivolgere e prestare i servizi di investimento e le relative attività accessorie, soltanto nei confronti di Controparti qualificate e Clienti professionali di diritto e su richiesta (persone fisiche e/o giuridiche). Pertanto, non è prevista alcuna attività nei confronti di clienti al dettaglio.

I **Clienti professionali** sono soggetti in possesso di particolari esperienze, competenze e conoscenze tali da far ritenere che essi siano in grado di assumere consapevolmente le proprie decisioni e di valutare correttamente i rischi che si assumono in campo finanziario.

Le norme applicabili hanno identificato le categorie di soggetti che, per loro natura, sono da considerare Clienti professionali (c.d. **Clienti professionali di diritto**): si tratta, ad esempio, di banche, imprese di investimento, imprese di assicurazione, società di gestione del risparmio, fondi pensione, investitori istituzionali, agenti di cambio, imprese di grandi dimensioni (quelle cioè che presentano almeno due dei seguenti requisiti dimensionali: a) totale di bilancio: 20.000.000 euro; b) fatturato netto: 40.000.000 euro; c) fondi propri: 2.000.000 euro). Alcuni Clienti al dettaglio – anche persone fisiche – qualora risultino in possesso di determinati requisiti, possono richiedere di essere trattati come professionali (c.d. **Clienti professionali su richiesta):** cfr. il paragrafo "Modifica della classificazione".

Le **Controparti qualificate** sono, infine, un sottoinsieme della categoria dei Clienti professionali in favore dei quali vengono prestati i servizi di ricezione e trasmissione ordini, esecuzione di ordini e negoziazione per conto proprio e per i quali l'intermediario è abilitato a disapplicare una parte significativa delle disposizioni relative agli obblighi di condotta e prevedere un'applicazione limitata delle disposizioni in tema di: i) informazioni precontrattuali; ii) rendicontazione.

**Classificazione iniziale**

Prima di procedere alla prestazione del relativo servizio e attività di investimento, viene comunicata al Cliente la classificazione assegnatagli. Qualora tale classificazione sia di "cliente al dettaglio" il servizio richiesto non potrà essere prestato dalla SIM.

**Modifica della classificazione**

La normativa vigente, prevede che la classificazione originariamente assegnata ai Clienti, possa essere modificata sia su iniziativa della SIM (solo con l'effetto di attribuire una maggiore protezione) che su richiesta del Cliente medesimo.

Il Cliente può richiedere alla SIM di passare ad una categoria più tutelata (da Cliente Professionale a Cliente al dettaglio) oppure di passare ad una categoria meno tutelata (da Cliente al dettaglio a Cliente Professionale su richiesta).

Tuttavia, considerato che la SIM rivolge l'offerta dei propri servizi e attività di investimento, esclusivamente, alla clientela professionale, la SIM esclude di prestare i medesimi servizi, a favore della Clientela al dettaglio. Invero, se dalle verifiche condotte dalla SIM, il Cliente viene riclassificato come "*retail*" i servizi e le attività di investimento della SIM non potranno essere a questo prestati.

In particolare, al fine di poter chiedere di essere riconosciuto come Cliente professionale su richiesta, un Cliente al dettaglio dovrà dimostrare il ricorrere di almeno due dei seguenti requisiti: 1) il Cliente ha effettuato operazioni di dimensioni significative sul mercato rilevante con una frequenza media di 10 operazioni al trimestre nei quattro mesi precedenti; 2) il valore del portafoglio di strumenti finanziari del Cliente, inclusi i depositi in contanti, deve superare 500.000 euro; 3) 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. In caso di persone giuridiche, la valutazione è condotta con riguardo alla persona autorizzata ad effettuare operazioni per loro conto e/o alla persona giuridica medesima.

Spetta ai Clienti professionali informare MIT SIM di eventuali cambiamenti che potrebbero incidere sulla loro classificazione.

**D) Informazioni sugli strumenti finanziari e sui rischi**

Questo paragrafo descrive tutti i rischi e gli altri aspetti significativi riguardanti gli Investimenti in strumenti finanziari oggetto della prestazione dei servizi e attività di investimento offerti dalla SIM ed ha la finalità di fornire alcune informazioni di base sui rischi connessi agli investimenti effettuati nell'ambito di tali servizi.

**Avvertenze generali**

Prima di sottoscrivere un contratto di intermediazione avente ad oggetto la prestazione dei servizi e attività di investimento offerti dalla SIM, il Cliente deve informarsi circa la natura e i rischi che le operazioni che si accinge a compiere comportano.
Il Cliente deve concludere un'operazione solo se ha ben compreso la sua natura ed il grado d'esposizione al rischio che essa determina.

**A) LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO DI UN INVESTIMENTO IN STRUMENTI FINANZIARI**

Per apprezzare il rischio derivante da un investimento in strumenti finanziari è necessario tenere presenti i seguenti elementi:
1) la variabilità del prezzo dello strumento finanziario;
2) la sua liquidità;
3) la divisa in cui è denominato;
4) il rating che gli è stato assegnato;
5) la sua volatilità;
6) il rischio connesso all'utilizzo del c.d. "*bail in*" e degli altri strumenti di risoluzione previsti dalla direttiva europea in tema di risanamento e risoluzione degli enti creditizi e delle imprese di investimento (BRRD);
7) gli altri fattori di rischio generali.

***1) La variabilità del prezzo***

Il prezzo di ciascuno strumento finanziario dipende da numerose circostanze e può variare in modo più o meno accentuato a seconda della sua natura.
- *Rischio specifico e rischio generico*

Sia per i titoli di capitale che per i titoli di debito, il rischio può essere idealmente scomposto in due componenti: il rischio specifico ed il rischio generico (o sistematico). Il rischio specifico dipende dalle caratteristiche peculiari dell'emittente e può essere diminuito, sostanzialmente, attraverso la suddivisione del proprio investimento tra più titoli emessi da emittenti diversi (diversificazione del portafoglio), mentre il rischio sistematico rappresenta quella parte di variabilità del prezzo di ciascun titolo che dipende dalle fluttuazioni del mercato e non può essere eliminato per il tramite della diversificazione. Il rischio sistematico, per i titoli di capitale trattati su un mercato organizzato, si origina dalle variazioni del mercato in generale; variazioni che possono essere identificate nei movimenti dell'indice del mercato. Il rischio sistematico dei titoli di debito, si origina dalle fluttuazioni dei tassi d' interesse di mercato che si ripercuotono sui prezzi (e quindi sui rendimenti) dei titoli in modo tanto più accentuato quanto più lunga è la loro vita residua; la vita residua di un titolo ad una certa data è rappresentata dal periodo di tempo che deve trascorrere da tale data al momento del suo rimborso.
- *Rischio emittente*

Per gli investimenti in strumenti finanziari è fondamentale apprezzare la solidità patrimoniale delle società emittenti e le prospettive economiche delle medesime, tenuto conto delle caratteristiche dei settori in cui le stesse operano. Si deve considerare, che i prezzi dei titoli di capitale riflettono, in ogni momento, una media delle aspettative che i partecipanti al mercato hanno circa le prospettive di guadagno delle imprese emittenti.
Con riferimento ai titoli di debito, il rischio che le società o gli enti finanziari emittenti non siano in grado di pagare gli interessi o di rimborsare il capitale prestato, si riflette nella misura degli interessi che tali obbligazioni garantiscono al Cliente. Quanto maggiore è la rischiosità percepita dell'emittente tanto maggiore è il tasso d'interesse che l'emittente dovrà corrispondere al Cliente. Per valutare la congruità del tasso d'interesse pagato da un titolo, si devono tenere presenti i tassi d'interesse corrisposti dagli emittenti il cui rischio è considerato più basso, e, in particolare, il rendimento offerto dai titoli di Stato, con riferimento a emissioni con pari scadenza.
- *Rischio d'interesse*

Con riferimento ai titoli di debito, il Cliente deve tenere presente, che la misura effettiva degli interessi, si adegua, continuamente, alle condizioni di mercato attraverso variazioni del prezzo dei titoli stessi. Il rendimento di un titolo di debito si avvicinerà a quello incorporato nel titolo stesso al momento dell'acquisto, solo nel caso in cui il titolo stesso venisse detenuto dal Cliente fino alla scadenza.
Qualora il Cliente avesse necessità di smobilizzare l'investimento prima della scadenza del titolo, il rendimento effettivo potrebbe rivelarsi diverso da quello garantito dal titolo al momento del suo acquisto. In particolare, per i titoli che prevedono il pagamento di interessi in modo predefinito e non modificabile nel corso della durata del prestito (titoli a tasso fisso), più lunga è la vita residua, maggiore è la variabilità del prezzo del titolo stesso rispetto a variazioni dei tassi d'interesse del mercato.
Ad esempio, si consideri un titolo zero coupon – titolo a tasso fisso che prevede il pagamento degli interessi in un'unica soluzione alla fine del periodo – con vita residua di 10 anni e rendimento del 10% all'anno; l'aumento di un punto percentuale dei tassi di mercato determina, per il titolo suddetto, una diminuzione del prezzo del 8,6%.
È dunque importante per il Cliente verificare entro quali tempi potrà avere necessità di smobilizzare l'investimento.
- *L'effetto della diversificazione degli investimenti. Gli organismi di investimento collettivo*

Come si è accennato, il rischio specifico di un particolare strumento finanziario, può essere eliminato attraverso la diversificazione, cioè suddividendo l'investimento tra più strumenti finanziari. La diversificazione può, tuttavia, risultare costosa e difficile da attuare per un Cliente con un patrimonio limitato. Il Cliente, può raggiungere un elevato grado di diversificazione, a costi contenuti, investendo il proprio patrimonio in quote o azioni di organismi di investimento collettivo (fondi comuni d'investimento, Società d'investimento a capitale variabile – SICAV e Società d'investimento a capitale fisso – SICAF). Questi organismi investono le disponibilità versate dai risparmiatori tra le diverse tipologie di titoli previsti dai regolamenti o programmi di investimento adottati. Con riferimento a fondi comuni aperti, ad esempio, i risparmiatori possono entrare o uscire dall'investimento acquistando o vendendo le quote del fondo sulla base del valore teorico (maggiorato o diminuito delle commissioni previste) della quota; valore che si ottiene dividendo il valore del portafoglio gestito del fondo, calcolato ai prezzi di mercato, per il numero delle quote in circolazione. Occorre

sottolineare che, gli investimenti in queste tipologie di strumenti finanziari, possono, comunque, risultare rischiosi a causa delle caratteristiche degli strumenti in cui prevedono di investire (ad esempio, fondi che investono solo in titoli emessi da società operanti in un particolare settore oppure da società qualificate come "PMI" o in titoli emessi da società aventi sede in determinati Stati) oppure a causa di una insufficiente diversificazione degli investimenti.

***2) La liquidità***

La liquidità di uno strumento finanziario consiste nella sua attitudine a trasformarsi prontamente in moneta, senza perdita di valore. Essa dipende, in primo luogo, dalle caratteristiche del mercato in cui il titolo è trattato. In generale, a parità di altre condizioni, i titoli trattati sui mercati organizzati sono più liquidi dei titoli non trattati su detti mercati. Questo, in quanto la domanda e l'offerta di titoli viene convogliata, in gran parte, su tali mercati e, quindi, i prezzi ivi rilevati, sono più affidabili quali indicatori dell'effettivo valore degli strumenti finanziari. Occorre, tuttavia, considerare che lo smobilizzo di titoli trattati in mercati organizzati a cui sia difficile accedere, perché aventi sede in paesi lontani o per altri motivi, può, comunque, comportare per il Cliente difficoltà a liquidare i propri investimenti e la necessità di sostenere costi aggiuntivi.

***3) La divisa***

Qualora uno strumento finanziario sia denominato in una divisa diversa da quella di riferimento per il Cliente, tipicamente l'euro per il Cliente italiano, al fine di valutare la rischiosità complessiva dell'investimento, occorre tenere presente la volatilità del rapporto di cambio tra la divisa di riferimento (euro) e la divisa estera in cui è denominato l'investimento. Il Cliente deve considerare che i rapporti di cambio con le divise di molti paesi, in particolare con le divise di quelli in via di sviluppo, sono altamente volatili e che comunque l'andamento dei tassi di cambio può condizionare il risultato complessivo dell'investimento.

***4) Il rating***

Il giudizio di rating costituisce una valutazione della capacità di un soggetto di far fronte, puntualmente, al pagamento dei propri debiti, ossia un giudizio di qualità del credito. Esso esprime, dunque, il grado complessivo di solvibilità ed affidabilità finanziaria di un soggetto, concretizzandosi in un giudizio sintetico che riflette la classe di merito del soggetto stesso.

Tuttavia, tale valutazione, che è espressa da società internazionali (dette "agenzie di rating") esterne rispetto al soggetto valutato, è un servizio non obbligatorio per l'emittente, pur risultando utile sia all'emittente, in quanto migliora la visibilità del titolo quotato e permette una maggiore risonanza dell'emissione nei confronti dei risparmiatori, sia per gli investitori, in quanto facilita la circolazione di informazioni.

Il rating costituisce una valutazione prospettica di un'emissione accessibile e conoscibile dagli operatori del mercato ed è caratterizzato da un valore segnaletico immediato e univoco, che rende confrontabili i profili di rischio riferibili ai vari soggetti valutati.

***5) La volatilità***

La volatilità è una misura del rischio che l'investimento in attività finanziarie comporta per il Cliente. Sostanzialmente, rappresenta il grado di variazione dei prezzi di un'attività finanziaria in un determinato periodo di tempo.

La volatilità esprime l'ampiezza delle variazioni subite dal prezzo di un titolo. Definisce, dunque, la minore o maggiore facilità con cui tale prezzo varia al variare del rendimento richiesto.

È una componente da tenere in considerazione durante la valutazione del rischio di un investimento in titoli. Una elevata volatilità, infatti, indica che il prezzo di quel titolo tende ad ampie oscillazioni nel tempo; in conseguenza di ciò, il Cliente potrà registrare elevate perdite o elevati guadagni.

La volatilità di un titolo dipende soprattutto da tre fattori:

- dalla durata a scadenza, perché quanto più lunga è la durata di un titolo tanto maggiore è la sua volatilità. Dunque, per esempio, a parità di cedola e rendimento richiesto, la volatilità di un titolo decennale è maggiore di quella di uno quinquennale;
- se è un'obbligazione, dalla cedola. La volatilità aumenta in funzione inversa rispetto alla cedola: a parità di durata, quanto più bassa è la cedola, tanto maggiore è la volatilità;
- dal livello del rendimento. La volatilità di un titolo è tanto maggiore quanto più basso è il suo rendimento. A parità di durata e cedola è più volatile un'obbligazione con un rendimento del 4% rispetto ad una che rende il 5%.

Per azioni e OICR la volatilità è misurata *ex post*; mentre *ex ante* per i titoli obbligazionari indica la *duration* modificata, cioè la reattività dei prezzi delle obbligazioni a future modifiche dei tassi d'interesse sul mercato.

***6) Il rischio connesso all'utilizzo del c.d. "Bail In" e degli altri strumenti di risoluzione previsti dalla direttiva europea in tema di risanamento e risoluzione degli enti creditizi e delle imprese di investimento (BRRD)***

In data 16 novembre 2015 sono stati emanati i decreti legislativi numero 180 e 181 che hanno recepito nell'ordinamento italiano la Direttiva 2014/59/UE, che istituisce un quadro armonizzato in tema di prevenzione e gestione delle crisi degli enti creditizi e delle imprese di investimento (c.d. BRRD "*Bank Recovery and Resolution* Directive", la "Direttiva").

Il quadro normativo in oggetto ha lo scopo primario di introdurre limitazioni all'intervento pubblico a sostegno di un intermediario che versi in una situazione di crisi. Secondo tale logica, sostegni finanziari pubblici a favore di un intermediario in crisi potranno essere concessi solo dopo che siano stati applicati i seguenti strumenti di risoluzione:

- la riduzione o conversione di azioni, di altre partecipazioni e di strumenti di capitale emesse dal soggetto in questione, quando ciò consenta di rimediare allo stato di dissesto o di rischio di dissesto dell'intermediario;
- quando la misura indicata al punto precedente non consenta di rimediare allo stato di dissesto o di rischio di dissesto, l'adozione di misure di risoluzione dell'intermediario oppure la liquidazione coatta amministrativa.

A fronte di tali limitazioni il nuovo quadro normativo prevede, in altri termini, l'utilizzo di risorse del settore privato per gli intermediari che versino in situazioni di crisi. Fra le misure di risoluzione rientra anche il c.d. *bail in*, che consiste nella riduzione dei diritti degli azionisti e dei creditori o nella conversione in capitale dei diritti di questi ultimi.

Pertanto, il Cliente deve tener conto che alcuni strumenti finanziari (es. azioni bancarie, warrant, obbligazioni bancarie) sono esposti al rischio di essere oggetto (a prescindere dalla data di emissione del titolo, dunque anche strumenti già in circolazione) a partire dal 1° gennaio 2016 al *bail in*.

In caso di *bail in*, l'ammontare della riduzione o conversione degli strumenti di capitale è assorbito da azionisti e creditori secondo la gerarchia prevista dall'art. 52 del D.lgs. n. 180/2015, nonché dagli artt. 1, comma 33, e 3, comma 9, del D.lgs. n. 181.
Una volta assorbite le perdite, o in assenza di perdite, si procederà alla conversione in azioni dell'ente soggetto a *bail in* , tra gli altri, delle cd. "restanti passività".
Ai sensi dell'art. 1, comma 33, del D.lgs. n. 181 (che modifica l'art. 91 del TUB), con riferimento alle "restanti passività", il *bail in* riguarderà prima le obbligazioni senior e poi i depositi (per la parte eccedente l'importo di Euro 100.000) di persone fisiche, microimprese, piccole e medie imprese.
Per effetto della previsione di cui all'art. 3, comma 9, del medesimo decreto, successivamente al 1° gennaio 2019 le obbligazioni senior saranno soggette al *bail in* prima di tutti gli altri depositi (che saranno coinvolti sempre per la parte eccedente l'importo di Euro 100.000). Con riferimento ai creditori, l'art. 49 c. 1 del D.lgs. n.180 dispone che sono soggette a *bail in* tutte le passività fatte eccezioni per le seguenti passività:

- depositi protetti dal sistema di garanzia dei depositi (ossia quelli di importo fino a 100.000 Euro);
- le passività garantite, incluse le obbligazioni bancarie garantite e gli altri strumenti garantiti;
- qualsiasi obbligo derivante dalla detenzione di disponibilità dei clienti, inclusa la disponibilità detenuta nella prestazione di servizi e attività di investimento e accessori ovvero da o per conto di organismi d'investimento collettivo o fondi di investimento alternativi, a condizione che questi clienti siano protetti nelle procedure concorsuali applicabili;
- qualsiasi obbligo sorto per effetto di un rapporto fiduciario tra l'ente sottoposto a risoluzione e un terzo, in qualità di beneficiario, a condizione che quest'ultimo sia protetto nelle procedure concorsuali applicabili;
- passività con durata originaria inferiore a sette giorni nei confronti di banche o SIM non facenti parte del gruppo dell'ente sottoposto a risoluzione;
- passività derivanti dalla partecipazione ai sistemi di pagamento con una durata residua inferiore a 7 giorni;
- passività nei confronti di dipendenti, fornitori di beni e servizi e sistemi di garanzia dei depositanti purché privilegiati dalla normativa fallimentare.

***7) Gli altri fattori fonte di rischi generali***
*- Denaro e valori depositati*
Il Cliente deve informarsi circa le tutele previste per le somme di denaro ed i valori depositati per l'esecuzione delle operazioni, in particolare, nel caso di insolvenza dell'intermediario. La possibilità di rientrare in possesso del proprio denaro e dei valori depositati potrebbe essere condizionata da particolari disposizioni normative vigenti nei luoghi in cui ha sede il depositario nonché dagli orientamenti degli organi a cui, nei casi di insolvenza, vengono attribuiti i poteri di regolare i rapporti patrimoniali del soggetto dissestato.
*- Commissioni ed altri oneri*
Le informazioni relative a tutte le commissioni, spese ed altri oneri che saranno dovute a MIT SIM in relazione ai servizi e attività di investimento prestati, sono riportate nella relativa documentazione contrattuale.
Il Cliente deve sempre considerare che tali oneri andranno sottratti ai guadagni eventualmente ottenuti nelle operazioni effettuate, mentre le stesse si aggiungeranno alle eventuali perdite subite.
*- Operazioni eseguite in mercati aventi sede in altre giurisdizioni*
Le operazioni eseguite su mercati aventi sede all'estero, incluse le operazioni aventi ad oggetto strumenti finanziari trattati anche in mercati nazionali, potrebbero esporre il Cliente a rischi aggiuntivi. Tali mercati potrebbero essere regolati in modo da offrire ridotte garanzie e protezioni ai Clienti. Si deve inoltre considerare che, in tali casi, l'autorità di controllo sarà impossibilitata ad assicurare il rispetto delle norme vigenti nelle giurisdizioni dove le operazioni vengono eseguite.
*- Sistemi elettronici di supporto alle negoziazioni*
Gran parte dei sistemi di negoziazione elettronici o ad asta gridata sono supportati da sistemi computerizzati per le procedure di trasmissione degli ordini (*order routing*), per l'incrocio e la compensazione delle operazioni. Come tutte le procedure automatizzate, i sistemi sopra descritti possono subire temporanei arresti o essere soggetti a malfunzionamenti.
La possibilità per il Cliente di essere risarcito per le perdite derivanti, direttamente o indirettamente, dagli eventi sopra descritti potrebbe essere compromessa da limitazioni di responsabilità stabilite dai fornitori dei sistemi o dai mercati.
*- Sistemi elettronici di negoziazione*
I sistemi di negoziazione computerizzati possono essere diversi tra loro oltre che differire dai sistemi di negoziazione "gridati". Gli ordini da eseguirsi su mercati che si avvalgono di sistemi di negoziazione computerizzati, potrebbero risultare non eseguiti secondo le modalità specificate o risultare ineseguibili nel caso i sistemi di negoziazione suddetti subissero malfunzionamenti o arresti imputabili all' *hardware* o al *software* dei sistemi medesimi.
*- Operazioni eseguite fuori dalle sedi di negoziazione*
Per le operazioni eseguite fuori dei mercati regolamentati, dei sistemi multilaterali di negoziazione, dei sistemi organizzati di negoziazione o degli internalizzatori sistematici, la SIM non può eliminare il rischio che la controparte non adempia, nei termini stabiliti, alle proprie obbligazioni (es. consegna degli strumenti, pagamento del controvalore).

**B) LA RISCHIOSITA' DEGLI INVESTIMENTI NEGLI STRUMENTI FINANZIARI TRATTATI DA MIT SIM**

***Le tipologie di prodotti e strumenti finanziari trattati***

**I titoli di capitale**
Acquistando titoli di capitale (i titoli più diffusi di tale categoria sono le azioni) si diviene soci della società emittente, partecipando al rischio economico della medesima; chi investe in titoli azionari ha diritto a percepire annualmente il dividendo sugli utili conseguiti nel periodo di riferimento che l'assemblea dei soci deciderà di distribuire. L'assemblea dei soci può, comunque, stabilire di non distribuire alcun dividendo in determinati esercizi.
In particolare, le azioni attribuiscono al possessore specifici diritti: diritti amministrativi (diritto di voto, diritto di impugnativa delle delibere assembleari, diritto di recesso, diritto di opzione) e diritti economico-patrimoniali (diritto al dividendo, diritto di rimborso).

Le principali tipologie di azioni garantiscono il diritto di voto, ossia il diritto di partecipare ai fatti societari e alla formazione della volontà assembleare. L'ordinamento italiano vieta l'emissione di azioni a voto plurimo, ma ammette la possibilità di emettere categorie speciali di azioni caratterizzate da alcune differenze o limitazioni nell'esercizio del diritto di voto: azioni prive del diritto di voto, azioni con diritto di voto limitato oppure subordinato. Altre categorie di azioni si differenziano, invece, per la diversa regolamentazione dei diritti economico-patrimoniali ad esse associati. I titoli azionari devono essere di uguale valore e conferiscono ai loro possessori uguali diritti nell'ambito della medesima categoria.
Le principali categorie speciali di azioni, diverse dalle azioni ordinarie, sono: azioni postergate nelle perdite, che si caratterizzano per la diversa incidenza della partecipazione nelle perdite; azioni privilegiate nella distribuzione degli utili, a cui è attribuita una quota maggiorata di utili rispetto a quella di competenza delle azioni ordinarie, o a cui è attribuita una priorità temporale nella distribuzione degli utili rispetto alle azioni ordinarie; azioni di risparmio, che costituiscono azioni prive del diritto di voto, dotate di particolari privilegi di natura patrimoniale.
Per *blue chip* si intende un titolo azionario emesso da una società ad elevata capitalizzazione. Sul mercato italiano tale soglia è fissata a euro 1.000 milioni. Le *blue chip* sono scambiate su un particolare segmento del mercato MTA.
Le *small cap* e le *mid cap* sono, invece, rispettivamente azioni di società a bassa e media capitalizzazione di mercato.
L'investimento in strumenti finanziari negoziati su AIM, peraltro, può implicare un rischio più elevato rispetto a quello in strumenti finanziari quotati su un mercato regolamentato, in quanto Consob e Borsa Italiana non hanno esaminato o approvato il documento di ammissione e alle società ammesse sull'AIM Italia non si applicano le norme previste per le società quotate su un mercato regolamentato e, in particolare, le regole sulla *corporate governance* previste dal TUF, fatte salve alcune limitate eccezioni

**I titoli di debito**
Acquistando titoli di debito (tra i più diffusi titoli di debito si ricordano le obbligazioni) si diviene finanziatori della società o degli enti che li hanno emessi e si ha diritto a percepire periodicamente gli interessi previsti dal regolamento dell'emissione e, alla scadenza, il rimborso del capitale prestato. I titoli di debito si differenziano dai titoli di capitale (tra cui le azioni) perché, mentre queste ultime assicurano al loro titolare il diritto di partecipazione alla gestione della società e un dividendo che è subordinato all'esistenza di utili, i primi attribuiscono al titolare solo un diritto di credito che deve essere comunque soddisfatto alla scadenza prevista, a prescindere dai risultati dell'esercizio sociale.
Di seguito, si riporta una sommaria descrizione delle caratteristiche delle obbligazioni, i principali titoli di debito.
Nelle obbligazioni tradizionali, il sottoscrittore del titolo versa all'emittente una somma di denaro che produce interessi e che, ad una scadenza prefissata, deve essere restituita. Gli interessi possono essere corrisposti periodicamente, durante la vita del titolo, ovvero alla scadenza (*zero coupon*) e la misura può essere fissa (obbligazioni a tasso fisso) oppure variabile in relazione all'andamento di tassi di mercato (obbligazioni a tasso variabile).

**Gli organismi di investimento collettivo del risparmio (OICR)**
Per organismi di investimento collettivo del risparmio (OICR) si intendono i fondi comuni di investimento, le società di investimento a capitale variabile (SICAV) e le società di investimento a capitale fisso (SICAF). Gli OICR si dividono in OICR armonizzati e OICR non armonizzati. Per OICR armonizzati si intendono i fondi comuni di investimento e le Società di investimento a capitale variabile (SICAV) conformi alla direttiva comunitaria n. 85/611/CEE e successive modifiche. Con l'emanazione della suddetta disciplina comunitaria si è inteso prevedere una serie di requisiti minimi relativi alle procedure di autorizzazione, al controllo, alla struttura, alle attività ed alle informazioni alle quali un OICR deve uniformarsi. Il rispetto di tali requisiti di armonizzazione minimi consente, infatti, alla SGR o alla Società di investimento a capitale variabile (SICAV) di offrire in un altro paese membro dell'Unione europea rispettivamente le quote di propri fondi comuni e le proprie azioni in regime di libera commercializzazione, essendo assoggettate al controllo da parte dell'autorità di vigilanza del proprio paese di origine. Per fondi non armonizzati si intende, invece, una particolare categoria di fondi comuni di investimento caratterizzati da una maggiore libertà di investimento del patrimonio raccolto rispetto ai fondi armonizzati. Ad essi, infatti, non vengono applicati i vincoli e le limitazioni previste dalla normativa comunitaria per i fondi armonizzati. I fondi speculativi, per loro natura, sono fondi non armonizzati.

**Fondi comuni di investimento**
Per fondo comune di investimento si intende il patrimonio autonomo, suddiviso in quote, di pertinenza di una pluralità di partecipanti, gestito in monte. Il patrimonio del fondo, sia esso aperto o chiuso, può essere raccolto mediante una o più emissioni. I fondi comuni di investimento sono istituiti e gestiti dalle società di gestione del risparmio (SGR). La SGR svolge un ruolo centrale nel funzionamento dei fondi comuni di investimento: essa gestisce il patrimonio affidatole dai risparmiatori. L'attività di gestione si svolge mediante operazioni di acquisto e di vendita e mediante ogni altro atto di amministrazione che sia ritenuto opportuno o utile per incrementare il valore del fondo ed eventualmente distribuirne i proventi ai partecipanti e che non sia precluso dalle norme legislative, dalle disposizioni emanate dagli organi di vigilanza e dalle clausole del regolamento del fondo.
I fondi comuni di investimento possono essere aperti o chiusi. Per fondi aperti si intendono quei fondi i cui partecipanti hanno diritto di chiedere, in qualsiasi momento, il rimborso delle quote, secondo le modalità previste dalle regole di funzionamento del fondo. Per fondi chiusi si intendono quei fondi il cui diritto al rimborso delle quote viene riconosciuto ai partecipanti solo a scadenze predeterminate.
Ogni fondo si caratterizza per avere una composizione del portafoglio predefinita in termini di classi di beni. Sotto questo profilo, i fondi si dividono in fondi mobiliari e fondi immobiliari; alla categoria dei fondi mobiliari appartengono le seguenti categorie di fondi: (i) azionari; (ii) bilanciati; (iii) obbligazionari; (iv) liquidità; (v) flessibili. I fondi immobiliari sono invece i fondi comuni che investono in immobili.

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

**Exchange Traded Funds**
Gli *Exchange Traded Funds* (sigla ETF, letteralmente "fondi indicizzati quotati") sono una particolare categoria di fondi o Sicav, caratterizzati dall'avere la stessa composizione di un determinato indice di borsa; i certificati rappresentativi delle quote sono ammessi alla negoziazione in un mercato regolamentato. Gli ETF replicano infatti passivamente la composizione di un indice di mercato (geografico, settoriale, azionario o obbligazionario) e di conseguenza anche il suo rendimento. Gli ETF possono, pertanto, essere definiti come OICR aperti a gestione passiva la cui composizione è vincolata ad un *benchmark* di riferimento, ossia il paniere di titoli che compone un determinato indice.

## E) Modalità e tempi di gestione dei reclami

Eventuali reclami in ordine alla prestazione dei servizi di investimento e/o servizi accessori dovranno essere inviati all'indirizzo della sede legale all'attenzione dell'Ufficio Reclami della SIM al seguente indirizzo:

MIT SIM S.p.A.
*Alla cortese attenzione dell'Ufficio Reclami*
Corso Venezia 16
20121 Milano

reclami@mitsim.it

oppure a mezzo PEC all'indirizzo:

mitsim@legalmail.it
*Alla cortese attenzione dell'Ufficio Reclami*

Il personale incaricato dello smistamento della corrispondenza provvede tempestivamente (e preferibilmente entro lo stesso giorno di ricezione) al protocollo della comunicazione ricevuta e alla consegna della stessa, unitamente ad eventuali allegati, alla Funzione *Compliance* nonché al Responsabile della struttura interna di MIT SIM interessata dal Reclamo (ossia alla funzione responsabile dell'attività/servizio oggetto del Reclamo).

MIT SIM accoglie solamente i reclami pervenuti in forma scritta da parte dell'effettivo titolare del rapporto, ovvero da un suo delegato con formale procura, ed indirizzati direttamente ad essa.

Il reclamo, per essere considerato tale ed essere trattato ai sensi della procedura reclami adottata da MIT SIM e consentire quindi al Cliente di ricevere una risposta, dovrà contenere almeno:

- il nominativo del Cliente o potenziale Cliente ed i suoi dati anagrafici, nonché i recapiti, anche telefonici;
- i dati identificativi del rapporto oggetto di reclamo se aperto presso la SIM;
- oggetto del reclamo e breve descrizione dei fatti che lo generano;
- quantificazione dell'eventuale richiesta economica a risarcimento;
- la sottoscrizione del proponente.

Il Responsabile della Funzione *Compliance*, eventualmente avvalendosi anche della funzione di *Internal Audit* e di consulenti esterni provvede a:

- accertare i fatti oggetto dello stesso raccogliendo idonea documentazione a supporto e le necessarie informazioni presso le funzioni coinvolte. I responsabili delle funzioni e i singoli operatori a cui viene richiesta documentazione o informativa sono tenuti a fornire le informazioni e i documenti richiesti in modo sollecito;
- predisporre, sulla base della documentazione esaminata, dei riscontri emersi e delle considerazioni inerenti al caso, la comunicazione da inviare al Cliente, nella quale viene dato atto della ricezione del reclamo e che lo stesso verrà trattato dalla SIM secondo le modalità ed entro i termini definiti dalla procedura. Tale comunicazione verrà firmata dall'Amministratore Delegato;
- trasmettere al Cliente la comunicazione.

La trattazione del reclamo deve avvenire in modo sollecito: la risposta della SIM verrà inviata al Cliente o potenziale Cliente entro 60 giorni dalla data in cui MIT SIM ha ricevuto il reclamo stesso. A tal fine fa fede la data di protocollo apposta sul reclamo.

Del reclamo, della risposta e del suo esito viene tenuta evidenza nel registro reclami di MIT SIM, tenuto a cura della medesima Funzione di *Compliance*.
Il registro reclami, istituito e adottato in formato elettronico, contiene almeno le seguenti principali informazioni:

- identificazione del Cliente o del potenziale Cliente che ha presentato il reclamo (riportando anche la sua classificazione);
- identificazione, in relazione all'oggetto del reclamo, del dipendente o collaboratore coinvolto dal reclamo, dell'Unità Organizzativa di appartenenza e del relativo responsabile;
- data di presentazione e di ricevimento del reclamo;
- causa del reclamo;
- natura e misura del pregiudizio lamentato dal Cliente o dal potenziale Cliente, ovvero del danno stimato in relazione a quanto esposto nel reclamo;
- data dell'eventuale corrispondenza intercorsa prima dell'esito del reclamo;
- valutazioni sintetiche del reclamo e relativo esito;
- data di comunicazione dell'esito del reclamo.

Il registro reclami, le lettere di reclamo, copia delle lettere di risposta e la relativa documentazione di supporto sono conservati da MIT SIM per dieci anni dalla definizione del reclamo. MIT SIM considera il reclamo definito con esito favorevole nel caso in cui nei successivi 180 giorni dall'invio della risposta la stessa non riceva alcuna ulteriore richiesta di informazioni o contestazioni da parte del Cliente o potenziale Cliente né, ovviamente, atti di citazione in giudizio.
Nel caso in cui, successivamente al suddetto termine di 180 giorni, MIT SIM riceva un atto giudiziario o un reclamo già oggetto di valutazione e già considerato definito con esito favorevole, la Funzione *Compliance* lo tratterà come nuovo reclamo, pur tenendo presente il precedente già definito.

**Risoluzione stragiudiziale delle controversie**

Il Cliente, qualora non sia soddisfatto della risposta fornita al reclamo o non abbia ricevuto risposta entro 60 (sessanta) giorni (decorrenti dal ricevimento del reclamo da parte della SIM) e qualora non siano state avviate, anche su iniziativa della SIM, altre procedure di conciliazione, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi alla Camera di Conciliazione e di Arbitrato istituita presso la Consob (D.Lgs. 179/2007; Reg. Consob 18275/2012). Per sapere come rivolgersi alla Camera di Conciliazione e di Arbitrato il Cliente può consultare il sito www.consob.it oppure rivolgersi alla SIM. Il preventivo ricorso alla Camera di Conciliazione e di Arbitrato è necessario per poter intraprendere l'azione giudiziale (D.Lgs. 28 del 4.3.2010).

**F) Informazioni sui costi e sugli oneri**

MIT SIM fornisce ai Clienti, preventivamente, informazioni su tutti i costi e gli oneri connessi alla prestazione dei servizi e attività di investimento prestati, ivi inclusi eventuali pagamenti a terzi, nonché sulle modalità di pagamento da parte del Cliente.
Tali informazioni sono fornite, inoltre, al Cliente, almeno annualmente, o comunque nell'ambito della rendicontazione periodica.

Ai sensi dell'Allegato Prospetto sui costi e oneri del Contratto di Ricezione e Trasmissione Ordini, il Cliente dovrà corrispondere a MIT SIM, a fronte dell'attività svolta, le commissioni IVI indicate riguardanti il Totale dei Costi ed Oneri applicati al SERVIZIO.