

## Informazioni per il cliente

### Introduzione

La Legge federale svizzera sui servizi finanziari («LSerFi») impone ai fornitori di servizi finanziari di fornire ai clienti informazioni dettagliate su vari aspetti della loro fornitura di servizi. Il presente documento si propone di fornire al cliente una panoramica della bank zweiplus sa («banca») e delle sue attività relativamente alla prestazione di servizi finanziari.

Le seguenti informazioni non coprono tutti gli aspetti relativi all'erogazione di servizi finanziari da parte della banca. Ove necessario, il presente documento rimanderà quindi ad altri documenti che il cliente riceve dalla banca o che possono essere ottenuti presso la banca stessa.

### Chi è la bank zweiplus sa?

La banca ha sede in Buckhauserstrasse 22, 8048 Zurigo. È una banca iscritta nel registro di commercio del Cantone di Zurigo nella forma giuridica di società anonima. È stata autorizzata quale banca dall'Autorità federale di vigilanza sui mercati finanziari (FINMA), Laupenstrasse 27, 3003 Berna, ed è sorvegliata da quest'ultima. Ulteriori informazioni sull'organizzazione e la struttura della banca sono disponibili per il cliente nella relazione annuale della banca (la versione attuale è disponibile su [www.bankzweiplus.ch](http://www.bankzweiplus.ch)).

### Che cosa significa garanzia dei depositi?

I depositi presso la banca sono coperti dal sistema di garanzia dei depositi. In caso di fallimento di una banca, il sistema di garanzia dei depositi tutela i clienti dalla perdita dei propri depositi fino a CHF 100 000 (ai sensi delle disposizioni di legge). Qualora un cliente possieda più di un conto presso la stessa banca, gli averi vengono sommati e garantiti complessivamente per un importo massimo pari a CHF 100 000.

Se più persone sono congiuntamente titolari di un conto, formano una comunione che, a livello di garanzia, viene trattata al pari di un cliente separato. Se tale comunione dispone di diversi conti, questi verranno sommati. Gli averi intestati a questa comunione sono garantiti fino a un importo complessivo di CHF 100 000. Se singole persone appartenenti a una tale comunione intrattengono un rapporto personale e separato con la banca, anche per tale rapporto separato sono garantiti averi fino a un importo pari a CHF 100 000.

L'entità della garanzia dei depositi e altre informazioni sono disponibili sul sito web di esisuisse ([www.esisuisse.ch](http://www.esisuisse.ch)).

### Quali sono le condizioni contrattuali e commerciali applicabili?

I diritti e i doveri vigenti tra la banca e il cliente in relazione all'erogazione di servizi finanziari sono disciplinati dalle condizioni generali di contratto e commerciali. In particolare, si applicano le condizioni generali, le condizioni commerciali per le operazioni di pagamento e le transazioni in strumenti finanziari, il regolamento di deposito, nonché le condizioni speciali specifiche ai prodotti della banca. Queste informazioni per i clienti servono quali informazioni integrative.

### In quali categorie vengono classificati i clienti?

La banca tratta tutti i clienti come clienti privati ai sensi della LSerFi. Salvo informazioni scritte in senso contrario, la banca tratta tutti i clienti come investitori non qualificati ai sensi della Legge sugli investimenti collettivi svizzera («LICol»).

## **Quali sono i servizi e gli strumenti finanziari offerti?**

### *Gestione patrimoniale*

La gestione patrimoniale è rivolta ai clienti che desiderano affidare alla banca la gestione completa del proprio patrimonio nell'ambito di una politica d'investimento definita dalla banca e di una strategia d'investimento concordata col cliente. Di conseguenza, la banca è incaricata e autorizzata con un contratto di gestione patrimoniale a effettuare investimenti, nell'ambito di quanto concordato col cliente, a propria discrezione e senza il preventivo consenso del cliente stesso.

Laddove previsto nel rispettivo contratto per i prodotti, la banca può far subentrare un terzo nella gestione patrimoniale o far gestire un portafoglio modello da parte di un terzo, che la banca riflette effettuando una compravendita di strumenti finanziari nel deposito del cliente. In questo caso viene costantemente osservata la strategia d'investimento convenuta con il cliente.

I clienti per i quali la banca fornisce servizi di gestione patrimoniale su base permanente sono considerati investitori qualificati ai sensi della LICol. Ciò significa che, in particolare, nell'ambito di tutte le strategie d'investimento la banca può acquistare anche investimenti collettivi di capitale per i clienti che possono essere acquisiti solo da investitori qualificati. Nel caso di tali investimenti collettivi di capitale, la protezione degli investitori è leggermente inferiore e gli investimenti collettivi di capitale possono eventualmente investire in strumenti finanziari più rischiosi, risp. applicare tecniche d'investimento più rischiose. I clienti possono dichiarare per iscritto alla banca che non desiderano essere considerati investitori qualificati.

Prima di erogare una gestione patrimoniale, la banca effettua un test di idoneità utilizzando il modulo «Profilo dell'investitore». In questo senso, la banca verifica quali strategie d'investimento siano compatibili con la situazione finanziaria, gli obiettivi d'investimento, le conoscenze e le esperienze dei clienti. La banca fornisce una consulenza ai clienti affinché non vengano scelte strategie d'investimento che la banca ritenesse non adatte per loro. Se i clienti optano comunque per tali strategie d'investimento, la banca declina ogni responsabilità in tal senso.

### *Consulenza in materia di investimenti*

La consulenza in materia di investimenti è rivolta ai clienti che desiderano ricevere una consulenza su prodotti e/o transazioni, ma che vogliono prendere le proprie decisioni d'investimento. La LSerFi distingue tra consulenza in investimenti per singole operazioni, per cui non si tiene conto dell'intero portafoglio del cliente (consulenza in investimenti legata a operazioni), e consulenza in investimenti che tiene conto del portafoglio del cliente (consulenza in investimenti legata al portafoglio). La banca fornisce solo consulenza in investimenti ai clienti in relazione all'acquisto di prodotti strutturati e alla scelta della strategia d'investimento per i prodotti con gestione patrimoniale. Si tratta sempre di una consulenza in investimenti legata a operazioni. In caso contrario, la banca non fornisce consulenza in investimenti.

Prima che la banca fornisca consulenza in materia di investimenti, effettua un controllo d'idoneità utilizzando il modulo «Profilo dell'investitore». Nel fare ciò, la banca verifica quali strumenti finanziari sono compatibili con la situazione finanziaria, gli obiettivi d'investimento, le conoscenze e l'esperienza dei clienti (il portafoglio del cliente non viene preso in considerazione). La banca fornisce una consulenza ai clienti per non acquistare strumenti finanziari che essa ritiene inadatti a quest'ultimi. Se i clienti optano comunque per tali strumenti finanziari, la banca declina ogni responsabilità al riguardo.

Nella fornitura di consulenza in materia di investimenti, la banca documenta le esigenze del cliente e le ragioni di ogni raccomandazione che determina l'acquisto o alla cessione di uno strumento finanziario.

### *Execution-only*

Se le operazioni di compravendita vengono effettuate esclusivamente su iniziativa del cliente, esse sono eseguite esclusivamente come operazioni esecutive pure (execution-only). La banca non effettua una prova di adeguatezza né una prova attitudinale. Ciò significa che la banca non verifica se l'operazione in questione corrisponda o meno alle conoscenze e alle esperienze del cliente, alla sua situazione finanziaria e ai suoi obiettivi d'investimento.

### *Strumenti finanziari*

La negoziazione di strumenti finanziari comporta diversi rischi. Essi possono essere molto diversi a seconda dello strumento finanziario. In particolare, occorre menzionare i seguenti rischi:

- Rischio di variazione dei corsi / rischio di ribasso dei prezzi dei titoli;
- Rischio di solvibilità (rischio di default, risp. rischio di insolvenza) dell'emittente;
- Rischio correlato ai tassi d'interesse e rischio di cambio;
- Rischio di liquidità, risp. rischio di sospensione delle vendite/dei rimborsi (assenza di negoziabilità);
- Rischio di perdita totale.

Inoltre, gli investimenti in strumenti finanziari con un rendimento potenziale più elevato sono associati a rischi maggiori rispetto agli investimenti in strumenti finanziari con un rendimento potenziale inferiore. Il prezzo degli strumenti finanziari è soggetto a fluttuazioni sul mercato finanziario, sulle quali la banca non ha alcuna influenza. I redditi passati (ad es. interessi, dividendi) e gli incrementi di valore conseguiti non sono indicatori di utili o incrementi di valore futuri. Ulteriori informazioni sono contenute nell'opuscolo «Rischi nel commercio di strumenti finanziari» pubblicato dall'Associazione Svizzera dei Banchieri (versione attuale disponibile all'indirizzo [www.cash.ch/services/downloads](http://www.cash.ch/services/downloads), una copia sarà inviata su richiesta per posta).

Nella selezione degli strumenti finanziari, la banca può considerare, oltre a strumenti finanziari di terzi, anche strumenti finanziari emessi o offerti da società del gruppo J. Safra Sarasin, di cui la banca fa parte.

### *Best execution*

Nella misura in cui il cliente non ha impartito alla banca alcuna istruzione in merito all'esecuzione dell'ordine (ad esempio scelta di una determinata borsa), la banca garantisce che, nell'ambito dell'esecuzione degli ordini del cliente, si ottenga il miglior risultato possibile in termini finanziari, temporali e qualitativi, tenendo conto degli altri ordini del cliente.

### **Quali sono le informazioni sul prodotto che riceve il cliente?**

Le informazioni sui prodotti (ad esempio, l'identità degli emittenti, il tipo e le caratteristiche, il profilo di rischio e di rendimento, i costi, il periodo minimo di detenzione e la negoziabilità) si trovano nei documenti di apertura della banca e nelle pubblicazioni richieste per legge dagli emittenti degli strumenti finanziari (in particolare i Fogli informativi di base [FIB] – o, in inglese, i Key Information Documents [KID] –, i prospetti e le relazioni annuali e semestrali). Se disponibili, e su richiesta del cliente, la banca metterà a disposizione del cliente le suddette pubblicazioni degli emittenti degli strumenti finanziari tramite il portale FIB della banca stessa ([www.bankzweiplus.ch/pid](http://www.bankzweiplus.ch/pid)). Queste pubblicazioni sono disponibili anche presso gli emittenti dei rispettivi strumenti finanziari e possono essere consultate sui siti web specializzati nella fornitura di informazioni finanziarie/fondi (ad esempio, [www.swissfunddata.ch](http://www.swissfunddata.ch) o [www.fundinfo.com](http://www.fundinfo.com)). Poiché queste pubblicazioni sono preparate e pubblicate dagli emittenti degli strumenti finanziari e possono essere modificate in qualsiasi momento, la banca non si assume alcuna responsabilità per la loro accuratezza, completezza e attualità.

## Quali retrocessioni riceve la banca?

### *Termine «retrocessioni»*

Nell'ambito della sua attività con strumenti finanziari (nello specifico investimenti collettivi di capitale e prodotti strutturati), la banca può ricevere pagamenti e altri benefici monetari da terzi (in particolare da fornitori di strumenti finanziari) e trasferirli a terzi (in special modo consulenti finanziari e gestori patrimoniali indipendenti). Anche il termine «retrocessioni» viene utilizzato per questi pagamenti. La banca riceve retrocessioni per la commercializzazione degli strumenti finanziari e la gestione dei portafogli. Vengono compensati, tra l'altro, i seguenti compiti:

- Accessibilità dei documenti informativi, quali schede informative di base e prospetti
- Formazione dei collaboratori bancari;
- Istituzione di procedure operative per la sottoscrizione, detenzione e distribuzione degli strumenti finanziari;
- Esecuzione delle corporate actions;
- Campagne pubblicitarie e di marketing;
- Garanzia dell'attuazione delle restrizioni al commercio imposte dai fornitori degli strumenti finanziari;
- Attività quale referente per la fatturazione.

### *Base di calcolo / percentuali delle retrocessioni*

Nel caso di investimenti collettivi di capitale, le commissioni di gestione addebitate al patrimonio dei fondi costituiscono la base per le retrocessioni. Le retrocessioni corrispondono, in genere, alle seguenti percentuali:

<b>Classi d'investimento</b>	<b>Retrocessioni</b>
Fondi sul mercato monetario	0 - 0,50 % all'anno
Fondi obbligazionari	0 - 1,00 % all'anno
Fondi strategici	0 - 1,25 % all'anno
Fondi azionari	0 - 1,50 % all'anno
Fondi alternativi	0 - 1,75 % all'anno

Le retrocessioni sono calcolate sulla base del portafoglio medio dei rispettivi investimenti collettivi di capitale detenuti dalla banca.

La banca riceve inoltre retrocessioni anche qualora le sia stato conferito un mandato di gestione patrimoniale e la stessa effettui adeguati investimenti per attuare la strategia prescelta.

Nel caso dei prodotti strutturati, le retrocessioni possono avere luogo sotto forma di sconto sul prezzo di emissione, remunerazione per una parte del prezzo di emissione o altre commissioni di strutturazione. Tali compensazioni ammontano tra 0 e 2 % dei valori patrimoniali investiti.

Le retrocessioni vengono regolamentate nell'ambito di contratti generali coi rispettivi fornitori di strumenti finanziari, separatamente dai singoli rapporti d'affari tra la banca e i suoi clienti.

La banca è consapevole dei rischi di conflitto d'interesse nella scelta degli strumenti finanziari appropriati e ne tiene pienamente conto.

**Come gestisce i conflitti d'interesse la banca?**

La banca d'impegna a tutelare gli interessi dei propri clienti. Tuttavia non sempre si possono completamente escludere conflitti d'interesse. La banca adotta le opportune misure organizzative al fine di evitare tali conflitti d'interesse o per escludere la possibilità che i clienti vengano svantaggiati da conflitti d'interesse. Se non fosse possibile escludere una discriminazione a danno dei clienti, ciò verrà loro comunicato (in particolare nei documenti di apertura del rispettivo prodotto).

**Come possono essere risolte le controversie relative alle pretese sul piano giuridico con la banca?**

Le controversie tra il cliente e la banca dovrebbero, per quanto possibile, essere risolte nell'ambito di una procedura di mediazione non burocratica, equa, rapida, imparziale e a basso costo per il cliente dinnanzi a un organo di mediazione riconosciuto. Questa procedura è riservata. La banca è affiliata al seguente organo di mediazione: Ombudsman delle banche svizzere, Bahnhofplatz 9, casella postale, 8021 Zurigo.

**Cosa occorre prendere ancora in considerazione?**

Per informazioni su come evitare e gestire gli averi senza contatto e dormienti, consultare le direttive per la gestione degli averi senza contatto e dormienti presso le banche svizzere dell'Associazione Svizzera dei Banchieri (versione attuale disponibile all'indirizzo [www.cash.ch/services/downloads](http://www.cash.ch/services/downloads), una copia sarà inviata per posta su richiesta).

La banca fornisce informazioni su raccolta, utilizzo e protezione dei dati personali del cliente da parte della banca e sui diritti del cliente a tale riguardo ai sensi delle pertinenti disposizioni in materia di protezione dei dati nella dichiarazione in materia di protezione dei dati (la versione aggiornata è disponibile all'indirizzo [www.cash.ch/ueberuns/rechtliche-hinweise](http://www.cash.ch/ueberuns/rechtliche-hinweise), una copia sarà inviata per posta su richiesta).

La banca si riserva il diritto di modificare queste informazioni per i clienti in qualsiasi momento. La versione di volta in volta attuale delle informazioni per i clienti è disponibile all'indirizzo [www.cash.ch/services/downloads](http://www.cash.ch/services/downloads) e sarà inviata per posta al cliente su richiesta.