

# Conflitto d'interesse

SWISS LIFE GLOBAL SOLUTIONS

Per motivi di leggibilità nel testo viene utilizzata la forma maschile che si riferisce, tuttavia, a entrambi i sessi.

## Scopo

Le presenti istruzioni in materia di conflitti d'interesse (nel prosieguo "le Istruzioni") descrivono la disciplina che si applica a Swiss Life Global Solutions (nel prosieguo "SLGS") per la gestione dei conflitti d'interesse, e incorporano i requisiti previsti dalla Direttiva europea sulla distribuzione assicurativa (UE) 2016/97 (nel prosieguo "IDD"), nonché le rispettive legislazioni nazionali in materia di conflitti d'interesse che recepiscono la direttiva IDD.

SLGS è consapevole che nella sua attività ordinaria possono verificarsi situazioni di conflitto d'interesse di carattere permanente o temporaneo. Fatta salva la conformità alla normativa applicabile, l'eventuale insorgere di tali conflitti non presenta di per sé nulla di scorretto o immorale. Abusare, tuttavia, di tali situazioni è illecito e SLGS si impegna pertanto a gestire i conflitti d'interesse che eventualmente insorgano nella propria attività commerciale in modo da prevenirne l'abuso e tutelare i contraenti, i dipendenti e tutte le altre controparti contrattuali.

I dipendenti devono sempre anteporre gli interessi di SLGS, dei contraenti e dei partner commerciali ai propri interessi personali e a quelli di altri soggetti a loro prossimi. Tutte le parti contraenti devono essere trattate in modo imparziale e con lo stesso livello elevato di professionalità.

Le presenti Istruzioni hanno lo scopo di affermare l'immagine positiva di SLGS in tema di integrità ed equità di trattamento, di adempiere ai requisiti previsti dalla normativa e di preservare la fiducia dei contraenti e dei partner commerciali. Ciascun dipendente deve avere ben presente che tali conflitti d'interesse possono dar luogo a gravi danni d'immagine.

SLGS si adopera per comportarsi sempre con professionalità e imparzialità nel migliore interesse del contraente, e assume ogni iniziativa ragionevole al fine di individuare, prevenire o gestire i conflitti d'interesse che possono insorgere nella sua attività di fornitura di prodotti d'investimento di tipo assicurativo.

Tali conflitti d'interesse possono insorgere tra:

- SLGS e altre società del gruppo Swiss Life;
- SLGS (in veste di società singola ovvero nell'ambito dell'interazione tra diverse società del gruppo Swiss Life) e un contraente / cliente e/o un partner commerciale di SLGS;
- i dipendenti di SLGS, i suoi rappresentanti o qualsiasi soggetto direttamente o indirettamente legato a Swiss Life da vincoli di controllo, e un contraente e/o partner commerciale;
- due o più contraenti e/o partner commerciali di SLGS.

## Campo di validità

Le presenti Istruzioni si applicano alla totalità del personale di Swiss Life Global Solutions, ossia ai rami d'attività Global Private Wealth e Global Employee Benefits nonché ai loro servizi condivisi.

Swiss Life Global Solutions è rappresentata da Swiss Life (Luxembourg) S.A., con sede legale in 2-6 rue Eugène Ruppert, L-2453 Lussemburgo, Granducato di Lussemburgo, e iscritta al registro del commercio e delle società del Lussemburgo col numero B 22.663; Swiss Life (Liechtenstein) A.G., con sede legale in Industriestrasse 56, LI-9491 Ruggell, Principato del Liechtenstein, e iscritta al registro del commercio del Liechtenstein col numero FL-0002.121.006-0; e Swiss Life (Singapore) Pte. Ltd., con sede legale in 250 North Bridge Road, #37-04, Raffles City Tower, Singapore 179101, Repubblica di Singapore, e iscritta al registro del commercio di Singapore col numero 200913694D.

Le presenti Istruzioni sono rese disponibili con modalità idonee ed efficaci a tutto il personale, in special modo alle funzioni maggiormente interessate.

Ogni dipendente, membro del consiglio d'amministrazione (CdA) e agente esclusivo di SLGS è tenuto a individuare ed evitare i conflitti d'interesse. Qualora tali soggetti si trovino in una posizione che ostacola lo svolgimento adeguato dei loro doveri, essi devono comunicarlo immediatamente in modo da ottenere indicazioni idonee su come comportarsi.

Di norma, ciascun dipendente e agente esclusivo deve comunicare tutti i conflitti d'interesse al responsabile del proprio dipartimento di competenza o al proprio superiore diretto. Deve inoltre fornire piena collaborazione nel processo di rassegna fornendo tutte le informazioni e la documentazione richieste per valutare la situazione.

I membri del CdA sono tenuti a comunicare tutti i conflitti d'interesse al CdA stesso di propria iniziativa.

Poiché SLGS fa parte del gruppo Swiss Life, le presenti Istruzioni tengono conto anche di eventuali circostanze (di cui SLGS è o dev'essere al corrente) che possono dar luogo a un conflitto d'interesse derivante dalle attività commerciali di altre società del gruppo.

## *Politica di SLGS*

Una delle politiche di SLGS consiste nel gestire, e ove necessario proibire, qualsiasi iniziativa o transazione commerciale che possa configurare un conflitto tra gli interessi di SLGS o dei suoi dipendenti da una parte e gli interessi dei suoi contraenti e/o partner commerciali dall'altra. Va da sé che ciascun dipendente ha l'obbligo di vigilare per individuare conflitti d'interesse reali o potenziali e di portarli alla luce, a seconda dei casi, come esposto nelle presenti Istruzioni.

## *Ratio*

In quanto compagnia assicurativa a livello globale che esercita una vasta gamma di attività commerciali e non, SLGS si trova regolarmente alle prese con potenziali conflitti d'interesse. La Società si adopera per gestirli in conformità con gli standard più elevati di integrità ed equità di trattamento.

Con specifico riferimento ai contraenti, e ai sensi della DDA, SLGS adotta e applica disposizioni organizzative e amministrative efficaci nell'ottica di assumere ogni iniziativa ragionevole per evitare che i conflitti d'interesse rechino pregiudizio agli interessi dei suoi clienti.

A tale scopo, e al fine di adempiere agli obblighi previsti dalla normativa, SLGS adotta e applica le presenti Istruzioni in quanto politica efficace in materia di conflitti d'interesse, stilata per iscritto e idonea alle proprie dimensioni e alla propria struttura, nonché alla natura, estensione e complessità della propria attività commerciale.

Le presenti Istruzioni tengono conto di eventuali circostanze (di cui SLGS è o dev'essere al corrente) che possono dar luogo a un conflitto d'interesse derivante dalle attività commerciali di altre società del gruppo Swiss Life.

Le presenti Istruzioni disciplinano in particolare quanto segue:

- a) per quanto concerne le specifiche attività di distribuzione assicurativa svolte, le circostanze che costituiscono conflitto d'interesse o che possono dar luogo a un conflitto d'interesse che comporti il rischio di recare pregiudizio agli interessi di uno o più clienti;
- b) le procedure da seguire e i provvedimenti da attuare per gestire tali conflitti e impedire che rechino pregiudizio agli interessi del cliente.

La conformità alla normativa è un requisito fondamentale, ma non sempre sufficiente.

Per garantire il rispetto di tali standard, SLGS deve individuare e gestire i conflitti d'interesse in maniera continuativa e proattiva, in modo da evitare scorrettezze reali o anche solo apparenti.

## *Definizione di conflitto d'interesse*

In generale si definisce conflitto d'interesse una situazione in cui, nell'ambito delle attività di SLGS, gli interessi di SLGS e/o dei suoi contraenti e/o dei suoi dipendenti e/o dei suoi partner commerciali si trovino in contrasto diretto o indiretto tra di loro. Tali interessi costituiscono le fonti di ogni utilità di qualsivoglia natura, materiale o immateriale, professionale, commerciale, economica o personale.

Questa definizione si applica ai conflitti d'interesse tanto reali quanto potenziali. Tali conflitti possono insorgere in modi diversi. Per quanto i conflitti d'interesse non siano necessariamente illegali e nemmeno scorretti, è di cruciale importanza che vengano individuati correttamente ed esaminati sempre con attenzione.

Ai fini delle presenti Istruzioni, "soggetto interessato" indica:

- a) un direttore o un responsabile SLGS, ove applicabile;
- b) un dipendente SLGS, o qualsiasi altra persona fisica i cui servizi siano a disposizione di SLGS e sotto il suo controllo, e che sia coinvolta nella distribuzione di prodotti assicurativi;
- c) una persona fisica che sia coinvolta direttamente nella fornitura di servizi a SLGS ai sensi di un contratto di esternalizzazione finalizzato alla distribuzione di prodotti assicurativi da parte di SLGS.

Con specifico riferimento ai contraenti, un conflitto d'interesse che rischia di recare pregiudizio agli interessi del contraente insorge nel momento in cui SLGS o un qualsiasi soggetto interessato abbia un interesse nell'esito dell'attività di distribuzione assicurativa:

- a) che sia distinto dall'interesse che ha il cliente o il potenziale cliente nell'esito dell'attività di distribuzione assicurativa;
- b) che possa potenzialmente influenzare l'esito dell'attività di distribuzione a discapito del cliente.

Per valutare se un conflitto d'interesse rischia o meno di recare pregiudizio agli interessi del contraente, SLGS deve tener conto almeno dei criteri seguenti:

- a) SLGS, un soggetto interessato o un qualunque soggetto direttamente o indirettamente legato ad essa da vincoli di controllo ha la possibilità di realizzare un guadagno economico (o di evitare una perdita economica) a potenziale discapito del cliente;
- b) SLGS, un soggetto interessato o un qualunque soggetto direttamente o indirettamente legato ad essa da vincoli di controllo ha un incentivo economico o di altra natura nell'anteporre l'interesse di un diverso cliente o gruppo di clienti all'interesse del cliente;
- c) SLGS, un soggetto interessato o un qualunque soggetto direttamente o indirettamente legato ad essa da vincoli di controllo è coinvolto in misura notevole nella gestione o nella messa a punto di prodotti assicurativi, in particolare se tale soggetto ha il potere di condizionare i prezzi di tali prodotti o i relativi costi di distribuzione.

## *Categorie di conflitti d'interesse*

Le presenti Istruzioni disciplinano unicamente i conflitti d'interesse che coinvolgono direttamente o indirettamente due contraenti, uno o più contraenti e/o partner commerciali di SLGS, e che SLGS e i suoi dipendenti rilevano (o potrebbero rilevare) nel contesto delle attività commerciali condotte con tali controparti contrattuali. Altri conflitti d'interesse reali o potenziali in cui possono incorrere SLGS e i suoi dipendenti (compresi i conflitti che si verificano nell'ambito di attività commerciali esterne, attività dei membri del CdA, commesse pubbliche e contributi politici) saranno oggetto di istruzioni separate.

Le presenti Istruzioni disciplinano pertanto essenzialmente i seguenti conflitti d'interesse:

1. conflitti d'interesse tra SLGS e uno o più contraenti e/o partner commerciali:  
possono insorgere potenziali conflitti tra gli interessi del contraente (o del partner commerciale) e una particolare transazione, o SLGS in generale. In questo tipo di conflitti rientrano le situazioni in cui SLGS potrebbe disporre di un vantaggio iniquo a discapito di un contraente o di un partner commerciale.
2. conflitti d'interesse tra contraenti o tra partner commerciali:  
possono insorgere potenziali conflitti d'interesse anche tra contraenti diversi (o tra partner commerciali diversi). In questi casi, un contraente (o un partner commerciale) può ricevere un trattamento preferenziale iniquo che può avere ripercussioni negative su un altro contraente (o partner commerciale).

3. conflitti d'interesse tra un dipendente SLGS e uno o più contraenti e/o partner commerciali: da ultimo, possono sussistere potenziali conflitti anche tra gli interessi di un dipendente e gli interessi dei contraenti o dei partner commerciali. In questi casi, gli interessi del dipendente potrebbero non essere in linea con il migliore interesse dei clienti.

Va da sé che è impossibile stilare un elenco esauriente di esempi di conflitti d'interesse, dal momento che le dinamiche che governano il settore assicurativo danno luogo di continuo a nuove situazioni di conflitto d'interesse. Pertanto, le presenti Istruzioni non trattano i conflitti d'interesse caso per caso, preferendo concentrarsi sulle condotte da assumere per una gestione corretta di tali situazioni.

Possono insorgere conflitti d'interesse nell'ambito delle seguenti attività (l'elenco non vuole essere esauriente):

- distribuzione di un prodotto assicurativo;
- messa a punto di un nuovo prodotto assicurativo;
- vendita di un prodotto assicurativo;
- consulenza a un contraente reale o potenziale;
- selezione di opzioni o fondi d'investimento;
- remunerazione relativa al prodotto;
- gestione dei sinistri o corresponsione delle prestazioni.

Qui di seguito è riportato un elenco (non esaustivo) di situazioni generiche in cui possono verificarsi conflitti d'interesse che rischiano di recare pregiudizio agli interessi di un contraente:

conflitti d'interesse che vedono contrapposti SLGS e il contraente:

- esempio 1: la Società attua una disposizione che può consentirle di realizzare un guadagno (o di evitare una perdita) potenzialmente a discapito del cliente. Ciò si verifica, per esempio, quando un intermediario indipendente viene remunerato con pagamenti rateali sui ricavi delle polizze che sono legati esclusivamente ai volumi di vendita. L'intermediario può essere pertanto indotto a consigliare i prodotti con le provvigioni più alte senza tener conto delle esigenze e delle richieste del cliente
- esempio 2: la Società riceve da un terzo diverso dal cliente un incentivo legato alla fornitura di un servizio al cliente, in forma di vantaggi in denaro o altre utilità

conflitti d'interesse che vedono contrapposti un soggetto interessato, o un qualunque soggetto direttamente o indirettamente legato a SLGS da vincoli di controllo, e il contraente:

- esempio 1: i direttori, i responsabili o altri dipendenti di SLGS possono avere un interesse nell'esito di una transazione o nella stipula con un cliente che può dar luogo a un conflitto d'interesse per la Società

conflitti d'interesse che vedono contrapposti un contraente e un altro contraente:

- esempio 1: la Società ha un incentivo finanziario o di altra natura nell'anteporre l'interesse di un cliente o di un gruppo di clienti all'interesse di un altro cliente o gruppo di clienti

L'elenco qui di seguito, per quanto non esauriente, esemplifica alcuni casi di potenziale insorgenza di conflitti d'interesse:

- a) accesso a informazioni che non sono di dominio pubblico o ad altre informazioni riservate di un contraente o di un partner commerciale, o che riguardano un contraente o un partner commerciale;
- b) designazione di un dipendente quale amministratore fiduciario o cessionario di una polizza assicurativa SLGS;
- c) offerta di doni materiali e/o altre utilità a contraenti e/o partner commerciali, ovvero accettazione di doni materiali e/o altre utilità quando questi vengono offerti da contraenti e/o partner commerciali;
- d) coinvolgimento di un dipendente in qualsiasi piano che preveda una remunerazione per l'acquisizione di nuovi clienti o per l'azione del passaparola, ovvero versamento da parte di un dipendente di incentivi di qualsiasi natura a favore di un terzo per l'acquisizione di potenziali contraenti o per l'azione del passaparola effettuata nei confronti di potenziali contraenti;
- e) ri-effettuazione ingiustificata dell'operazione di vendita della polizza a condizioni meno favorevoli per il contraente.

## *Condotte adottate da SLGS per gestire i conflitti d'interesse*

Gli aspetti pratici del processo di gestione dei conflitti d'interesse sono riportati in SL IN 8.21.1 PC & CC LUX/SL IN 8.21 PC LIE/ SL IN 8.21 PC SG.

### **1. Situazioni di conflitto d'interesse**

SLGS si sta impegnando nella gestione dei conflitti d'interesse per evitare di violare:

- a) i propri obblighi nei confronti di contraenti e partner commerciali; e/o
- b) la normativa applicabile.

In presenza di un conflitto d'interesse, la risposta di SLGS (o dei suoi dipendenti) può essere:

- a) astenersi dall'operare;
- b) accettare il conflitto d'interesse ma prevenirne l'abuso sostanziale e tutelare il contraente e/o il partner commerciale;
- c) comunicare al contraente o al partner commerciale il conflitto d'interesse, ovvero ottenere da questi una liberatoria o consenso;
- d) il dipendente in questione deve informare senza indugio il proprio responsabile. Questi sarà poi tenuto a informare l'Head of Compliance.

### **2. Astensione dall'operare**

In alcune situazioni, che spesso darebbero luogo a conflitti d'interesse altamente problematici, SLGS evita di concludere la transazione (o una delle transazioni) alla base del conflitto d'interesse, ovvero se possibile pone fine al rapporto contrattuale.

SLGS ha già individuato alcuni di questi casi. Essa infatti adotta e applica procedure (quali le Istruzioni sull'accettazione e l'offerta di regali e altre utilità SL IN 8.23 LUX/SL IN 8.23 PC LIE/SL IN 8.23 PC SG, o le Istruzioni sulla lotta contro il riciclaggio di denaro SL IN 8.27 LUX/SL IN 8.27 PC LIE/SL IN 8.27 PC SG) che illustrano quando è opportuno o necessario astenersi dall'operare.

### **3. Disposizioni permanenti**

Le iniziative opportune da assumere per gestire un conflitto d'interesse dipendono dalle circostanze del caso. SLGS adotta e applica disposizioni permanenti pensate per gestire correttamente la maggioranza dei casi di conflitto d'interesse che vengono individuati. L'elenco è il seguente:

#### **3.1 Principi generali**

Integrità, equità, imparzialità e preminenza degli interessi del contraente e del partner commerciale figurano in primo piano nel codice di condotta di SLGS. Tutto il personale di SLGS è tenuto all'osservanza del codice di condotta.

#### **3.2 Funzione Compliance**

Il monitoraggio della disciplina di gestione dei conflitti d'interesse è essenzialmente competenza del dipartimento Compliance.

#### **3.3 Segregazione ai fini di assicurare l'indipendenza**

In alcuni potenziali conflitti d'interesse che sono permanenti e problematici, SLGS adotta la disposizione permanente (qualora ragionevolmente possibile) di segregare le transazioni commerciali in questione in modo che vengano eseguite indipendentemente da quelle che potenzialmente possano generare dei conflitti d'interesse. Tale provvedimento è accompagnato da misure organizzative quali la separazione delle linee gerarchiche e/o dei locali fisici, la limitazione dell'accesso ai locali e/o alle informazioni e il divieto di condividere informazioni. Queste disposizioni permanenti sono spesso denominate "muraglie cinesi", "firewall" o "barriere informative" a seconda delle pratiche locali.

In alcuni casi, la segregazione totale o anche parziale non è ragionevolmente possibile. In sostituzione o in aggiunta alla segregazione, andranno adottate altre disposizioni permanenti per garantire l'indipendenza del processo di conclusione e di esecuzione della transazione che potrebbe dar luogo al conflitto d'interesse. Tra queste disposizioni rientrano procedure atte a garantire adeguati standard di indipendenza nella conclusione e nell'esecuzione di transazioni commerciali specifiche.

### 3.4 Dispositivi di sicurezza

I dispositivi di sicurezza sono dispositivi permanenti, quali procedure e strumenti informatici, pensati per contribuire o presiedere all'individuazione, prevenzione e gestione dei conflitti d'interesse.

SLGS adotta e utilizza tali dispositivi (che possono anche essere interamente automatizzati) per aiutare a prevenire alcuni conflitti d'interesse (ne sono un esempio le limitazioni d'accesso a certe aree dell'infrastruttura informatica).

### 3.5 Monitoraggio successivo agli incidenti

Un incidente è una situazione che indica che un conflitto d'interesse potrebbe non essere stato affrontato a dovere; può trattarsi di una sanzione, di una relazione dei revisori dei conti o delle autorità di vigilanza, oppure di un reclamo del contraente. Tali incidenti vanno monitorati dal ramo di attività o dalla funzione di supporto principale coinvolta, sotto la supervisione del rispettivo responsabile. Se si rende necessaria un'indagine, questa va svolta dal dipartimento Compliance ed eventuali provvedimenti risolutivi vanno adottati sotto la supervisione del dipartimento Compliance.

Con specifico riferimento ai conflitti d'interesse con i contraenti, SLGS tiene un registro regolarmente aggiornato delle situazioni di conflitto d'interesse, che rischiano di recare pregiudizio agli interessi di un cliente, che si sono già verificate o, nel caso di un servizio o attività in corso, che si potenzialmente possono verificarsi.

Alla direzione di SLGS dovranno pervenire con frequenza (con cadenza almeno annuale) relazioni scritte sugli incidenti che si sono verificati, inviate dai rispettivi responsabili di dipartimento.

### 3.6 Altre disposizioni permanenti

Ove opportuno, è possibile adottare altre disposizioni permanenti, in particolare:

- a) procedure efficaci per prevenire o controllare lo scambio di informazioni tra i soggetti interessati coinvolti in attività che rischiano di produrre un conflitto d'interesse, qualora tale scambio di informazioni possa recare pregiudizio agli interessi di uno o più contraenti;
- b) la supervisione separata dei soggetti interessati le cui funzioni principali consistono nello svolgere attività per conto di contraenti, o nel fornire servizi a contraenti, che abbiano interessi in conflitto, ovvero che rappresentino interessi diversi (compresi quelli di SLGS) che potrebbero trovarsi in conflitto;
- c) l'eliminazione di ogni vincolo diretto tra i pagamenti (compresa la remunerazione) ai soggetti interessati coinvolti in un'attività e i pagamenti (compresa la remunerazione) ad altri soggetti interessati coinvolti principalmente in un'altra attività, laddove possa sorgere un conflitto d'interesse in relazione alle due attività;
- d) misure volte a prevenire o a limitare il caso in cui un soggetto possa esercitare un'influenza inopportuna sulle modalità di svolgimento dell'attività di distribuzione assicurativa da parte di SLGS, dei suoi responsabili o dipendenti, o di qualsiasi soggetto che sia legato direttamente o indirettamente ad essa da un vincolo di controllo;
- e) misure volte a prevenire o a controllare il coinvolgimento simultaneo o consecutivo di un soggetto interessato in attività separate di distribuzione assicurativa, qualora tale coinvolgimento possa ostacolare la gestione corretta dei conflitti d'interesse;
- f) istruzioni su regali e altre utilità che stabiliscano con chiarezza le condizioni in cui è consentito accettare o offrire regali o le altre utilità, nonché gli accorgimenti da adottare quando si accettano e si offrono regali o altre utilità (SL IN 8.23 LUX/SL IN 8.23 PC LIE/SL IN 8.23 PC SG Istruzioni sull'accettazione e l'offerta di regali e altre utilità);
- g) la prevenzione o il controllo del flusso informativo (informazioni riservate dei clienti);
- h) l'individuazione e la gestione degli incarichi esterni del CdA e/o degli interessi dei dipendenti al di fuori dell'attività commerciale di SLGS;
- i) l'adozione di regole sulla corresponsione e la ricezione di incentivi (gli effetti degli incentivi sui clienti devono essere giustificati);
- j) programmi di formazione per dipendenti.

### 3.7 Trasparenza e informazione

Prima della stipula di un contratto assicurativo, SLGS comunica ai contraenti la natura della remunerazione percepita dai suoi dipendenti in rapporto al contratto stesso.

Qualora il contraente effettui dei versamenti ai sensi del contratto assicurativo dopo la sua stipula, SLGS provvederà a comunicargli le stesse informazioni contestualmente tali versamenti.

Ove tali disposizioni non siano sufficienti a garantire che la distribuzione assicurativa sia svolta nel migliore interesse del cliente e non sia distorta per via degli interessi contrastanti di SLGS o di un altro cliente, SLGS adotterà allo scopo opportune misure e procedure alternative.

### 3.8 Formazione e coordinamento

La formazione prepara il personale innanzitutto a riconoscere una situazione di conflitto d'interesse, e in secondo luogo a prendere decisioni adeguate in merito alla gestione di tale conflitto in osservanza alle istruzioni, procedure e codici di condotta di SLGS.

Tutto il personale di SLGS deve seguire sessioni di formazione adeguate e periodiche. Il programma

di formazione può comprendere le seguenti iniziative:

- sessione di formazione e informazione che precede l'adozione effettiva delle disposizioni organizzative e amministrative descritte nelle presenti Istruzioni;
- sessioni di formazione e informazione con cadenza regolare per mettere al corrente i nuovi dipendenti;
- sessioni di formazione e informazione in caso di modifiche e/o aggiornamenti.

Il dipartimento Compliance è responsabile in collaborazione con le Risorse Umane di provvedere alla formazione legata alle presenti Istruzioni per tutto il personale di SLGS.

Il dipartimento Compliance svolge in via continuativa un'attività di orientamento sulle presenti Istruzioni.

### 4. Comunicazione / esonero

Alcuni conflitti d'interesse non possono essere gestiti correttamente tramite l'astensione dall'operare o l'uscita dal rapporto contrattuale, e nemmeno è possibile prevenire gli abusi e garantire una tutela adeguata al contraente e/o al partner commerciale.

In tal caso, SLGS provvede a comunicare al contraente e/o al partner commerciale informazioni adeguate e sufficienti ovvero, se necessario, ad acquisirne una liberatoria o consenso.

Con specifico riguardo ai contraenti, SLGS adotta la linea di non affidarsi eccessivamente alla comunicazione: questa deve essere infatti una misura estrema, da utilizzare solo laddove le disposizioni organizzative e amministrative efficaci adottate da SLGS per prevenire o gestire i conflitti d'interesse non siano sufficienti a escludere con ragionevole certezza il rischio di pregiudizio degli interessi del contraente.

Nel momento in cui comunica a un contraente la sussistenza del conflitto d'interesse, SLGS è tenuta a:

- fornire una descrizione specifica del conflitto d'interesse in questione;
- illustrare in generale la natura e le fonti del conflitto d'interesse;
- illustrare i rischi che comporta il conflitto d'interesse per il contraente e i provvedimenti adottati per mitigarli;
- sottolineare con chiarezza che le disposizioni organizzative e amministrative attuate da SLGS non sono sufficienti a escludere con ragionevole certezza il rischio di pregiudizio degli interessi del contraente.

In ogni caso, il ricorso alla comunicazione non esenta SLGS dal suo dovere di gestire i conflitti d'interesse nell'ottica di prevenire gli abusi e fornire la massima tutela al contraente e al partner commerciale.

#### 4.1 Individuazione dei conflitti d'interesse e responsabilità

Con l'assistenza del dipartimento Compliance, la responsabilità di individuare attentamente e sistematicamente i conflitti d'interesse (reali o potenziali), di gestirli, di adottare e di applicare le disposizioni permanenti necessarie (soprattutto le procedure), nonché di attenersi alle presenti Istruzioni, spetta alle funzioni dei rami d'attività e a quelle di supporto, che sono responsabili a un livello più generale del monitoraggio dei relativi rischi.

La gestione dei conflitti d'interesse è una componente importante del quadro di controllo permanente della conformità di SLGS.

La responsabilità di individuare eventuali conflitti d'interesse reali o potenziali ricade in ultima analisi in capo a tutti i dipendenti. Se non sono disponibili istruzioni per gestire una determinata situazione di conflitto d'interesse, questa va segnalata al responsabile diretto e al dipartimento Compliance.

### *Disposizioni finali*

Le presenti Istruzioni entrano in vigore in data 3 maggio 2019.

Il dipartimento Rischi in collaborazione con il Servizio giuridico procede ad una valutazione e ad una revisione periodica delle presenti Istruzioni con cadenza almeno annuale, adottando tutti i provvedimenti del caso per rimediare a eventuali mancanze.