

ALLEGATO 1

DICHIARAZIONE DI IMPEGNI

Nell'ambito del procedimento n. PS10784 avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 7 marzo 2018 e avente ad oggetto le condotte commerciali di Diamond Love Bond S.p.A. (DLB) e Unione di Banche Italiane S.p.A. (Ubi Banca) in materia di vendita di diamanti, le società Diamond Love Bond S.p.A. e Unione di Banche Italiane S.p.A., ai sensi e per gli effetti dell'art. 27, comma 7, del "*Codice del Consumo*" (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni) si impegnano, a decorrere dalla data di comunicazione del provvedimento dell'Autorità, a dare attuazione alle seguenti misure con le modalità e nei tempi di seguito indicati:

Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

Procedimento Istruttorio PS/10784

**FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI AI SENSI
DELL'ART. 27, COMMA 7 DEL CODICE DEL CONSUMO, DELL'ART. 8
COMMA 7 DEL D.LGS. 145/2007 E DELL'ART. 9 DEL REGOLAMENTO SULLE
PROCEDURE ISTRUTTORIE IN MATERIA DI PUBBLICITA' INGANNEVOLE E
COMPARATIVA, PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE, CLAUSOLE
VESSATORIE**

nell'interesse di

Diamond Love Bond S.p.A.

Roma, 19 luglio 2018

In nome e per conto della società Diamond Love Bond S.p.A. (“DLB” o “Società” o “**Professionista**”), nell’ambito del Procedimento PS/10784, avviato dall’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (“Autorità” o “AGCM”) con Provvedimento del 7 marzo 2018 (**Provvedimento di avvio**) ed a seguito dell’audizione tenutasi in data 14 maggio 2018 e della successiva audizione del 25 giugno con la Direzione Istruttoria, durante la quale si è discussa l’ulteriore integrazione degli impegni proposti in data 20 aprile 2018 e compendiatati in data 24 maggio 2018, la Società sottopone la seguente proposta di impegni.

1. NUMERO PROCEDIMENTO, DATA RICEZIONE DEL PROVVEDIMENTO DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO DA PARTE DEL PROFESSIONISTA

Procedimento n. PS/10784, avviato in data 7 marzo 2018 con Provvedimento ricevuto in pari data da parte di DLB.

2. PROFESSIONISTA CHE PRESENTA GLI IMPEGNI

I presenti impegni vengono offerti da Diamond Love Bond S.p.A. con sede legale in via San Marco, 24 - 20121 Milano e sede operativa in via della Spiga, 9 - 20121 Milano.

3. PUBBLICITÀ O PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DEL PROVVEDIMENTO DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO - CONTESTAZIONI DELL’AGCM

Con il Provvedimento di avvio, ricevuto da DLB in data 7 marzo 2018, l’Autorità ha contestato alla Società la violazione del Codice del Consumo in relazione a presunte pratiche commerciali scorrette in quanto, a suo avviso, apparirebbero idonee a indurre in errore i consumatori in merito:

- i) alla presentazione dell'acquisto dei diamanti “come acquisto di beni di consumo ‘*da tesaurizzazione*’, destinati a *rivalutarsi* e caratterizzato dalla “tendenziale stabilità” del prezzo rispetto all'oro ed ai beni immobili (...)” e all'affermazione secondo la quale il diamante rappresenterebbe un bene “liquidabile in tutto il mondo”; tale presentazione fornirebbe – ad avviso dell'Autorità - una rappresentazione ingannevole, fuorviante e incompleta della convenienza/dei rischi dell'acquisto proposto;
- ii) all'omissione “di informazioni rilevanti in ordine all'effettiva rischiosità dell'acquisto proposto, derivante dall'incertezza di recuperare il capitale speso nell'acquisto del diamante” con particolare riferimento all’“omessa informazione che il valore all'ingrosso della pietra è significativamente inferiore rispetto al prezzo pagato al dettaglio e che il rischio connesso a tale differenza è totalmente a carico del consumatore”;
- iii) alla mancata informativa al consumatore - prima che si concluda il contratto di acquisto – circa “le informazioni precontrattuali in materia di termini e condizioni per l'esercizio del diritto di recesso né il *modulo tipo* e la previsione, quale unica modalità per recedere, dell'invio di una raccomandata, peraltro da anticipare via e-mail al professionista;
- iv) all'addebito al consumatore delle voci di costo, a vario titolo sostenute dal professionista, in caso di recesso dal contratto.

In relazione alle contestazioni contenute nel Provvedimento di avvio, la Società, nonostante sia fermamente convinta di avere agito in maniera legittima, come risulta dalla documentazione prodotta già in fase pre-istruttoria e compendiata nella risposta alla richiesta di informazioni depositata il 6 aprile 2018, nonché nella memoria depositata il 20 aprile 2018 unitamente a un formulario di impegni, successivamente integrato in data 24 maggio 2018, senza alcuna ammissione di responsabilità in merito alla condotta contestata dall'Autorità, né espresso o implicito riconoscimento della fondatezza delle argomentazioni dell'Autorità stessa, intende presentare, per economia procedimentale e a dimostrazione della propria attitudine collaborativa, una serie di

impegni finalizzati a chiarire in modo esaustivo ed immediato al consumatore termini e modalità dell'acquisto dei diamanti e dell'attività svolta da DLB e a rispondere, quindi, ai rilievi mossi dall'Autorità.

4. CONTENUTO TESTUALE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI E PERIODO DI VALIDITÀ IN RELAZIONE AI SINGOLI PROFILI OGGETTO DEL PROVVEDIMENTO DI AVVIO

Premesso quanto sopra, per rispondere e superare i rilievi avanzati da codesta Autorità nel Provvedimento di avvio, DLB si impegna a:

1. modificare e chiarire i messaggi contenuti nelle pagine del **sito internet** della Società denominate “*Perché acquistare diamanti*” e “*Prezzi*”, come più chiaramente evidenziato dall'**Allegato 1**, al fine di fornire al consumatore un'informazione ancor più chiara e completa circa l'attività della Società e circa l'acquisto di diamanti tramite canale bancario;
2. fornire al consumatore informazioni più chiare circa la natura e il prezzo del prodotto offerto da DLB prima della sottoscrizione del contratto, mettendo a disposizione dello stesso un'**informativa pre-contrattuale** predisposta ai sensi dell'art. 49 del Codice del Consumo, con particolare riferimento all'entità, alle componenti del prezzo di acquisto e alle oscillazioni di prezzo a cui sono sottoposti i diamanti, chiarendo al contempo la non agevole liquidabilità degli stessi, la quale è visionabile e scaricabile in più punti del sito di DLB e dovrà essere sottoscritta dal consumatore al fine di dimostrarne l'avvenuta presa di conoscenza, il tutto come meglio mostrato dal modello *sub* **Allegato 2**;
3. modificare alcune clausole del **contratto** di acquisto prevedendo: (i) una più chiara indicazione del prezzo e una precisa declinazione delle singole componenti del prezzo di acquisto del diamante; (ii) la facoltà per il consumatore di esercitare il diritto di recesso senza penalità e fornendo un modello per esercitarlo. Il tutto come meglio evidenziato *sub* **Allegato 3**;

4. predisporre un modello standard per l'esercizio del diritto di recesso da parte del consumatore, scaricabile dal sito della Società e conforme al modello *sub* **Allegato 4**;
5. modificare la *brochure* pubblicitaria distribuita dalla Società, impegnandosi altresì a integrare la *brochure* con le principali informazioni sulla natura, sul prezzo e sulla non agevole liquidabilità del prodotto offerto da DLB, come mostrato dalla bozza *sub* **Allegato 5**;
6. avviare e svolgere corsi supplementari di formazione ai funzionari della banca che andranno a proporre la vendita dei diamanti, di tenore conforme alla bozza di presentazione *sub* **Allegato 6**;
7. specificare, sia nel sito *internet* che nella *brochure* e nell'informativa contrattuale, che la misura percentuale massima che si suggerisce al consumatore di impiegare nell'acquisto di diamanti è pari al 5% del proprio patrimonio, con un patrimonio minimo di Euro 100.000 al momento dell'acquisto (c.d. *target market*);
8. rimborsare spese e costi eccezionalmente ed erroneamente addebitati dalla Società ai consumatori che, dal 2015 ad oggi, hanno esercitato il diritto di recesso.

5. MODALITÀ E TEMPI DI ASSUNZIONE DEGLI IMPEGNI

La Società, convinta che gli impegni presentati siano idonei a fugare le preoccupazioni espresse da Codesta Autorità nel Provvedimento di avvio, ha già provveduto ad attuare (entro il 30 maggio 2018) gli impegni di cui ai punti 1, 2, 3, 4, 7 (con riferimento al sito) e 8 del paragrafo 4 che precede offerti contestualmente all'invio dell'integrazione degli impegni presentati in data 25 maggio 2018, indipendentemente dalla loro accettazione da parte dell'Autorità, con l'eccezione degli impegni di cui ai punti 5, 6 e 7 (con riferimento alla *brochure*) del paragrafo 4 che precede, in considerazione del fatto che la banca al momento, ha temporaneamente sospeso l'attività di vendita dei diamanti.

La tempistica prevista per l'attuazione dell'impegno è di cui al punto 6 è necessariamente connessa alla volontà della banca di riattivare la distribuzione del prodotto tramite canale bancario.

Da ultimo si precisa che la Società intende rispettare gli impegni assunti di cui al precedente paragrafo 4 anche qualora essa dovesse intraprendere rapporti commerciali con altro operatore bancario.

6. AMMISSIBILITÀ E IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A RIMUOVERE I PROFILI DI ILLEGITTIMITÀ CONTESTATI NELL'AVVIO DELL'ISTRUTTORIA

Con riferimento ai rilievi mossi dall'Autorità nel Provvedimento di avvio, si ritiene opportuno formulare alcune precisazioni a dimostrazione che gli impegni proposti sono ammissibili e idonei a sanare gli asseriti profili di illegittimità delle pratiche commerciali contestate dall'Autorità.

Quanto al profilo dell'ammissibilità, è opportuno osservare che DLB non ha posto in essere alcuna condotta aggressiva. Neppure sono ravvisabili elementi di manifesta scorrettezza o gravità con riferimento alle condotte contestate. Tali condotte, infatti, si riferiscono a fattispecie con un ridotto impatto socio-economico, confermato dall'esiguità del numero delle segnalazioni contenute nel fascicolo istruttorio, rispetto al numero dei clienti di DLB.

Quanto al profilo dell'idoneità degli impegni, si rappresenta che le misure offerte sono idonee a rispondere a tutte le preoccupazioni manifestate al riguardo dall'Autorità nel Provvedimento di avvio e a sanare gli asseriti profili di illegittimità delle pratiche commerciali contestate.

In particolare, attraverso gli impegni proposti, DLB intende:

- i) migliorare l'informativa al consumatore inserendo nel sito, nell'informativa pre-contrattuale, nella *brochure* distribuita in banca e nello stesso contratto di acquisto indicazioni ancor più chiare in ordine al prezzo dei diamanti e alle sue componenti e fornire una rappresentazione ancora più trasparente e completa del prodotto offerto e della convenienza/dei rischi dell'offerta proposta;
- ii) favorire il consumatore rendendo maggiormente comprensibili, declinandole, le singole componenti del prezzo di acquisto del diamante (*i.e.* valore del prodotto così come indicato nel listino DLB alla data dell'acquisto) così che il

- consumatore sia posto nella condizione di poter effettuare le proprie scelte commerciali senza alcun condizionamento;
- iii) consentire al consumatore di esercitare il suo diritto di recesso senza oneri e spese aggiuntive;
 - iv) informare il consumatore, attraverso l'informativa pre-contattuale - che sarà sottoscritta prima della stipula del contratto di acquisto - di tutte le informazioni richieste ai sensi dell'art. 49 del Codice del Consumo (incluso il diritto all'esercizio del recesso);
 - v) rimborsare i consumatori che abbiano erroneamente sostenuto spese nel caso di esercizio di recesso.

DLB desidera, infine, ancora evidenziare la propria totale buona fede in merito ai profili di violazione ipotizzati nel Provvedimento di avvio e confida che le valutazioni della Autorità non saranno tali da creare uno svantaggio competitivo e di immagine alla Società nei confronti delle altre imprese del settore.

Alla luce di tutte le considerazioni che precedono, si ritiene che gli impegni offerti da DLB soddisfino i requisiti di ammissibilità ed idoneità previsti dall'art. 27, comma 7 del Codice del Consumo.

Nel ribadire che tale proposta di impegni non costituisce un'ammissione di responsabilità in merito alla condotta contestata dall'Autorità, né può essere interpretata come espresso o implicito riconoscimento della fondatezza delle argomentazioni dell'Autorità stessa, si rappresenta che la Società manifesta la piena disponibilità a cooperare e discutere in buona fede con la Direzione Istruttoria e con l'Autorità gli impegni proposti.

La Società si riserva di depositare a breve una versione non confidenziale della presente proposta di impegni.

Allegati:

Allegato 1	Modifiche delle pagine del sito internet DLB, “perché acquistare diamanti” e “Prezzi”
Allegato 2	Informativa pre-contrattuale
Allegato 3	Bozza nuovo Contratto Acquisto
Allegato 4	Modello esercizio recesso
Allegato 5	<i>Brochure</i> pubblicitaria
Allegato 6	Materiale formativo per il <i>training</i> dei dipendenti della banca
Allegato 7	Prova degli avvenuti rimborsi

Cordiali saluti.

Avv. Silvia D’Alberti

Avv. Sebastiano Cassani

Avv. Claudia Cattarin

Allegato n. 1

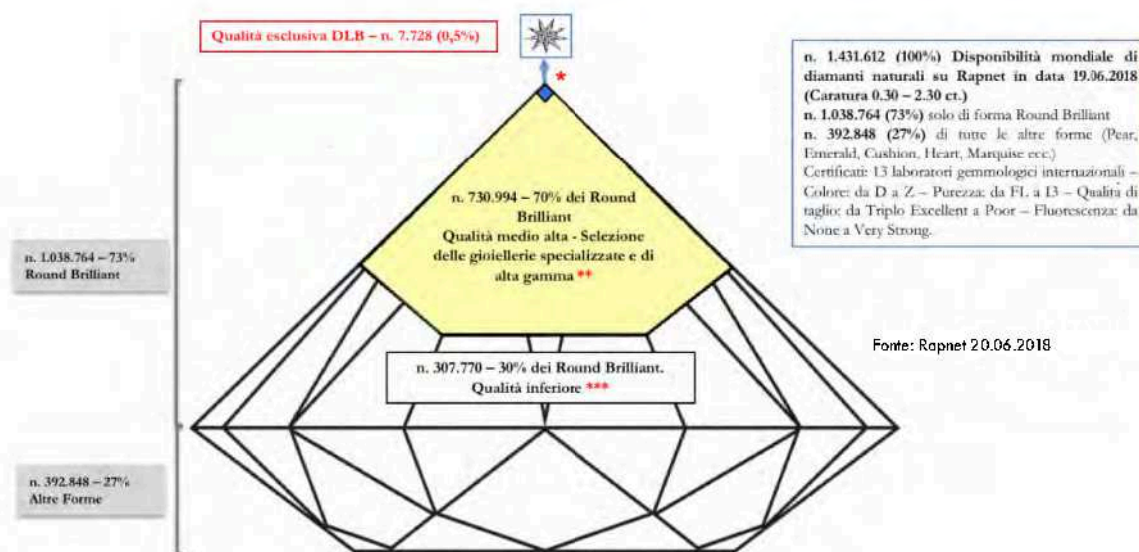
PERCHÉ ACQUISTARE DIAMANTI?

Il diamante è un bene reale il cui acquisto è legato soprattutto alle emozioni che sa suscitare; un fascino che attraversa il tempo senza esserne scalfito.

Un'altra componente fondamentale è la fiducia che il cliente ripone nel venditore, che deve assicurare una trasparente certificazione delle **caratteristiche del prodotto**, oltre alla garanzia di legittimità di origine.

Diamond Love Bond vende solo diamanti naturali di Colore D-E-F, Purezza FL/IF, Qualità Triplo Excellent, Fluorescenza Assente e certificati dal GIA, Gemological Institute of America. Sono rigettati diamanti BGM, surface graining, provenienza Marange e inverse stone.
Solo l'1,11% dei diamanti tagliati a gemma corrisponde a questi requisiti.

LA PIRAMIDE DELLA RARITA'



*** QUALITÀ ESCLUSIVA:** solo n. 7.728 (0,5 %) Diamanti Naturali dell'analisi rientrano nella selezione Diamond Love Bond, per i clienti UBI Banca. Colore: D-E-F per carati da 0,30 a 0,99; solo Colore D da 1,01 a 2,30 ct.; Purezza: FL-IF. Qualità di taglio: Triplo Excellent. Fluorescenza: None. Certificatore GIA – Gemological Institute of America. *Rapaport Specifications and Measurements A1*. Rigettati diamanti con le seguenti caratteristiche: BGM (Hue and Tone: Brownish - Greenish - Milky), Surface Graining, provenienza Marange, Inverse Stone.

**** Qualità medio alta disponibile nelle gioiellerie specializzate e di alta gamma: n. 730.994 – 70% dei Round Brilliant.**

Diamanti delle selezioni di gioielleria di alta gamma, gioiellerie specializzate e broker. Carati: 0,30-2,30 ct. Colore: D-E-F-G-H-I. Purezza: FL-IF-VVS1-VVS2-VS1-VS2-SI1-SI2. Qualità di taglio: Excellent-Very Good-Good. Fluorescenza: None-Very Slight-Slight-Faint-Medium. Certificati: GIA – IGI – HRD – AGS – CGL – GCAL – IIDGR – DCLA.

***** Qualità Inferiore: n. 307.770 – 30% dei Round Brilliant.**

Dal punto di vista tecnico, il diamante non è un prodotto finanziario, non è quindi corretto parlare di rendimento. È un prodotto sottoposto a oscillazioni di prezzo il cui valore può non restare inalterato nel tempo e anche subire significative riduzioni. La liquidità non è regolamentata, basandosi semplicemente sull'incontro tra la domanda e l'offerta ai vari livelli della filiera.

L'operazione di acquisto avviene secondo le normative previste dalla legge sulla privacy. Il diamante è un bene di consumo soggetto ad IVA che in Italia è attualmente del 22%. Informazioni più dettagliate sul prodotto, sui prezzi di acquisto e sul valore delle singole componenti del prezzo (valore della pietra come da listino Diamond Love Bond e dei servizi accessori offerti), sono disponibili nell'informativa precontrattuale.

Informazioni sul prodotto e rischi

• 1.1 Prodotto

Diamond Love Bond propone solamente diamanti naturali, della più elevata qualità, certificati GIA – Gemological Institute of America. Sono disponibili diamanti naturali anche con doppio certificato Rapaport RDC™ o IIDGR di De Beers, ad un costo aggiuntivo più specificamente identificato nel listino prezzi.

La selezione di Diamond Love Bond per la propria clientela riguarda una quota minima della disponibilità mondiale di diamanti naturali di tutte le qualità compresi tra 0,30 e 2,30 ct. Diamond Love Bond infatti propone esclusivamente diamanti di Caratura da 0,30 ct. a 2,30 ct. con caratteristiche di Colore D-E-F da 0,30 ct. a 0,99 ct. Da 1,00 ct. a 2,30 ct. solo Colore D.

Per la Purezza Diamond Love Bond seleziona solo diamanti FL (Flawless) e IF (Internally Flawless).

Per la Qualità di Taglio seleziona esclusivamente Triplo Excellent (ovvero con gradazione Excellent per ognuno dei tre parametri Cut, Polish, Symmetry).

Per la Fluorescenza seleziona esclusivamente None (Assente).

Sono rigettati diamanti naturali che pur con le caratteristiche di certificato sopra descritte risultino: BGM (Hue and Tone: Brownish, Greenish, Milky), Surface Graining, Provenienza Marange.

Per diamanti naturali Triplo Excellent che risultino Inverse Stone (ovvero misura % della tavola superiore alla misura % della profondità), viene applicato uno sconto pari al 5% sul prezzo di listino.

Su specifiche richieste da parte dei clienti, sono disponibili rari Diamanti Fancy Natural Color e diamanti naturali Colorless, di condizioni differenti dallo standard di base proposto da Diamond Love Bond. Per avere maggiori informazioni riguardo a disponibilità e prezzi, si prega di rivolgersi all'indirizzo segreteria@diamondlovebond.it, senza che ciò comporti alcun impegno all'acquisto per il Cliente.

I Diamanti naturali di Diamond Love Bond rispettano le risoluzioni dell'ONU che vietano la commercializzazione di pietre provenienti da Paesi coinvolti in avvenimenti bellici e di terrorismo. Diamond Love Bond vende esclusivamente diamanti che dispongano di dichiarazione di legittimità di origine e dichiarazione "Child Labor Free" e "Conflict Free".

• 1.2 Rischi

Dal punto di vista tecnico, **il diamante non è un prodotto finanziario**, non è quindi corretto parlare di rendimento. Il prezzo dei diamanti naturali è soggetto ad oscillazioni tali da non poter fornire certezza che l'attuale valore del diamante possa restare inalterato nel tempo. Inoltre, i diamanti possono non essere agevolmente liquidabili. I diamanti naturali sono potenzialmente soggetti ad oscillazioni di prezzo. I principali fattori di tali oscillazioni sono:

- i) andamento mondiale del mercato del diamante come commodity, in particolare per la quota rappresentata dalla qualità destinata all'uso di gemme preziose;
- ii) variazione dei tassi di cambio: la valuta di riferimento dei diamanti è il Dollaro USA;
- iii) rischio di cambiamento del regime fiscale applicabile alla vendita dei diamanti naturali;
- iv) volumi di materia prima immessa sul mercato: reperimento di nuovi giacimenti destinati all'estrazione e politiche commerciali degli estrattori;
- v) politiche commerciali dei trasformatori (taglierie) e degli operatori ai vari livelli della filiera;
- vi) politiche di embargo verso Paesi produttori;
- vii) imposizione di dazi doganali per cambio delle politiche internazionali sul commercio tra gli Stati;
- viii) cambiamenti delle abitudini di acquisto da parte dei consumatori di gioielleria e beni preziosi ed evoluzione del mercato dei diamanti sintetici;
- ix) eventi socio economici estremi, conflitti armati, catastrofi ambientali.

Può essere difficile per il Consumatore realizzare la vendita del diamante in tempi rapidi rispetto al momento in cui si adotta la decisione di vendere. È possibile, quindi, che si verifichi un allungamento dei tempi di vendita e che il Consumatore che intenda realizzare in tempi brevi possa dover vendere a un prezzo sensibilmente inferiore rispetto a quello di acquisto. Attualmente Diamond Love Bond vende diamanti in via prevalente, attraverso il canale bancario. Vi può essere il rischio che una modifica della regolamentazione bancaria possa rendere più gravosa e complessa la procedura di vendita dei diamanti.

L'operazione di acquisto avviene secondo le normative previste dalla legge sulla privacy. Il diamante è un bene di consumo soggetto ad IVA che in Italia è attualmente del 22%. Informazioni più dettagliate sul prodotto, sui prezzi di acquisto e sul valore delle singole componenti del prezzo (valore della pietra come da listino Diamond Love Bond e dei servizi accessori offerti), sono disponibili sul presente sito alla pagina "prezzi" e nell'**informativa precontrattuale**.

- **1.3 Indici di riferimento**

Nel mercato dei diamanti naturali vi sono due indici di prezzo all'ingrosso, non regolamentati, noti a livello internazionale: il listino Rapaport Diamond Report Round (PEAR per tutti i tagli non rotondo brillante) e il listino IDEX DPR (Diamond Price Report) Round (Fancy Cuts per tutti i tagli non rotondo brillante).

Esiste inoltre un indice denominato IDEX DRB Diamond Retail Benchmark che fa riferimento principalmente alle vendite al dettaglio nel mercato USA.

I suddetti listini non sono comprensivi di IVA e costi di trasporto e assicurazione.

Non esiste al momento un listino di riferimento per il mercato Europeo, che sia ampiamente riconosciuto, per i prezzi al dettaglio praticati per diamanti naturali certificati.

DIAMOND LOVE BOND BVBA

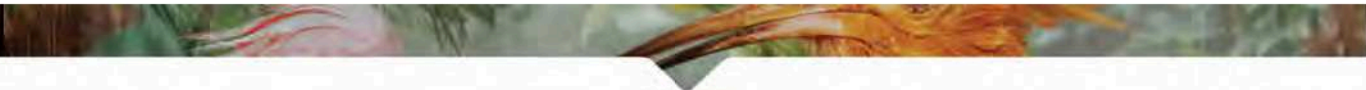
Hoveniersstraat, 19 Bus 5 B
2018 Antwerpen – Belgium
BTW BE 0877.771.707
Diamond Company Authorization n. 9979

DIAMOND LOVE BOND S.P.A.

Via della Spiga, 9, 20121 Milano
+39 (02) 7600 9691
info@diamondlovebond.it
P.IVA IT07004440967

AREA RISERVATA

Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento da parte di Diamond Love Bond Bvba



I PREZZI DI DIAMOND LOVE BOND

Diamond Love Bond seleziona esclusivamente diamanti naturali di Taglio Rotondo Brillante di Caratura da 0,30 a 0,99 ct. di Colore D-E-F. Da 1,00 ct a 2,30 solo Colore D.

Purezza FL (Flawless) – IF (Internally Flawless), Certificato GIA – Gemological Institute of America, con qualità di taglio Triplo Excellent, Rapaport Specifications & Measurements A1, Fluorescenza None (assente). Sono disponibili diamanti naturali anche con doppio certificato IDC Rapaport o IIDGR De Beers ad un costo aggiuntivo più specificamente indicato nella tabella prezzi.

Sono rigettati diamanti con le seguenti caratteristiche: BGM (Hue and Tone: Brownish – Greenish – Milky), Surface Graining, provenienza Marange. Per diamanti triplo Excellent che risultino Inverse Stone (misura % della tavola superiore alla misura % della profondità) viene applicato uno sconto pari al 5% sul prezzo di listino.

Informazioni sul prezzo

Il valore all'ingrosso dei diamanti naturali è definito con riferimento all'indice RAPAPORT DIAMOND REPORT *ROUND* per i diamanti di taglio rotondo brillante e PEAR per i diamanti di tutti gli altri tagli, pubblicati sul sito a pagamento e riservato agli operatori di settore www.rapnet.com. Un altro indice di riferimento è quello di IDEX DPR Diamond Price Report Round per i diamanti di taglio rotondo brillante e *Fancy Cuts* per i diamanti di tutti gli altri tagli, pubblicati sul sito www.idexonline.com.

Questi indici sono costituiti da matrici che espongono valori in centinaia di US\$ al carato, in riferimento a specifiche categorie di peso, per una data combinazione di Colore da D a M/N e Purezza da IF a I3 (secondo l'International Diamond Grading System di GIA Gemological Institute of America). Questi indici non espongono i prezzi di diamanti con Purezza FL (Flawless) in relazione alla loro estrema rarità.

Il prezzo di vendita dei diamanti di Diamond Love Bond è quello indicato nel listino di cui sotto, il quale è pubblicato quotidianamente; il listino rimane valido fino alla pubblicazione di quello successivo.

Il prezzo di listino per la categoria di Caratura di riferimento nelle condizioni di Colore corrispondente, per la Purezza IF (Internally Flawless) include le seguenti componenti: IVA attualmente nella misura del 22%, commissione riconosciuta alla Banca (tra il 15% e il 20%) costi certificato GIA Gemological Institute of America, iscrizione laser, costo dei sigilli di sicurezza brevettati (Certicard-Certieye-Certistop-Cryptoprint), costi di trasporto valori autorizzato e assicurazione LLOYD'S. Nel prezzo pagato dal consumatore sono compresi, oltre ai costi diretti sopra elencati, anche tutti gli altri costi pubblicitari, amministrativi e gestionali, nonché le imposte pagate dall'azienda. Per prodotti specifici, al prezzo di listino vengono aggiunti in trasparenza, come pubblicato nella tabella prezzi:

1. costo dell'eventuale doppio certificato RDC™ Rapaport o IIDGR De Beers;
2. costo dell'eventuale certificato GIA di condizione Type IIa;
3. costo dell'eventuale livello superiore di Purezza FL (Flawless);
4. costo dell'eventuale packaging personalizzato;
5. costo dell'eventuale montatura a gioiello.

I prezzi sono relativi al singolo diamante del peso indicato in tabella per la relativa categoria di Caratura e per le caratteristiche di riferimento di Colore e Purezza.

Per conoscere i prezzi dei diamanti di Caratura superiore ai 2.30 ct. potete scrivere a: info@diamondlovebond.it o telefonare allo 0276009691.

Data											
Qualità di taglio, Simmetria e Politura											
EX EX EX - Certificato GIA - Purezza IF - Fluorescenza None											
I prezzi sono calcolati secondo il cambio ufficiale della Banca d'Italia euro/dollaro alla data di riferimento. www.bancaditalia.it/compiti/operazioni-cambi/cambi/index.html											
17 luglio 2018	Categoria	Categoria	Categoria	Categoria	Categoria	Categoria	Categoria	Categoria	Categoria	Categoria	Categoria
	ct. 0,30 - 0,39	ct. 0,50 - 0,59	ct. 0,60 - 0,69	ct. 0,70 - 0,79	ct. 0,80 - 0,89	ct. 0,90 - 0,99	ct. 1,00 - 1,24	ct. 1,25 - 1,49	ct. 1,50 - 1,75	ct. 2,00 - 2,30	
Colore	Purezza	Prezzo	Prezzo	Prezzo	Prezzo	Prezzo	Prezzo	Prezzo	Prezzo	Prezzo	Prezzo
		ct. 0,30	ct. 0,50	ct. 0,60	ct. 0,75	ct. 0,80	ct. 0,90	ct. 1,00	ct. 1,25	ct. 1,50	ct. 2,00
D	IF	€ 1.494,00 € 4.980 al ct.	€ 4.374,00 € 8.748 al ct.	€ 5.688,00 € 9.480 al ct.	€ 8.406,00 € 11.208 al ct.	€ 10.152,00 € 12.690 al ct.	€ 15.930,00 € 17.700 al ct.	€ 25.380,00	€ 33.570,00 € 26.856 al ct.	€ 49.500,00 € 33.000 al ct.	€ 105.300,00 € 52.650 al ct.
E	IF	€ 1.107,00 € 3.690 al ct.	€ 3.438,00 € 6.876 al ct.	€ 4.473,00 € 7.455 al ct.	€ 6.750,00 € 9.000 al ct.	€ 8.172,00 € 10.215 al ct.	€ 13.230,00 € 14.700,00 al ct.	*	*	*	*
F	IF	€ 1.026,00 € 3.420 al ct.	€ 3.006,00 € 6.012 al ct.	€ 3.915,00 € 6.525 al ct.	€ 6.129,00 € 8.172 al ct.	€ 7.452,00 € 9.315 al ct.	€ 11.520,00 € 12.800 al ct.	*	*	*	*
Per la purezza FL si applica un costo aggiuntivo del 18% rispetto al listino prezzi per diamanti inferiori al carato e del 11,5% se superiori al carato.											
Per il certificato GIA condizione Type IIa si applica un costo aggiuntivo rispetto al listino prezzi del 5% se inferiori al carato e del 3,5% se superiori al carato.											
Per la doppia certificazione GIA+Rapaport RDC™ si applica un costo aggiuntivo rispetto al listino prezzi del 8% se inferiori al carato e del 5% se superiori.											
Per la doppia certificazione GIA+IDGR si applica un costo aggiuntivo rispetto al listino prezzi del 6,5% se inferiori al carato e del 3% se superiori.											
Costo dell'eventuale Packaging personalizzato, portadiamante artigianale Made in Italy in vera pelle 180,00 euro.											
Costo dell'eventuale montatura a gioiello.											

Si consiglia di dedicare all'acquisto di diamanti naturali una parte marginale del proprio patrimonio, che **non ecceda il 5% del patrimonio stesso**, con un patrimonio di 100.000 euro al momento dell'acquisto (cd market).

Allegato n. 2

INFORMATIVA PRE-CONTRATTUALE EX ART. 49 D.LGS. 206/2005 ("CODICE DEL CONSUMO")

1. Informazioni sulla Società

Diamond Love Bond S.p.A. (di seguito "Diamond Love Bond"), con sede legale in Via San Marco, 24 – 20121 Milano e sede operativa in Via della Spiga, 9 – 20121 Milano. Diamond Love Bond vende diamanti naturali certificati attraverso il canale bancario con cui ha un rapporto di collaborazione, per cui le banche si impegnano a segnalare alla propria Clientela la possibilità di acquistare diamanti naturali.

2. Ruolo della Banca

La Banca interviene in qualità di puro intermediario e solo nella fase di proposizione. I rapporti post-vendita vengono gestiti direttamente ed in via esclusiva da Diamond Love Bond.

3. Assenza obbligo di riacquisto e di ricollocamento

Diamond Love Bond e la Banca non assumono alcun obbligo di riacquisto e di ricollocamento del prodotto, fatto salvo quanto previsto per l'esercizio del Diritto di Recesso.

4. Informazioni sul prodotto e rischi

4.1. Prodotto

Diamond Love Bond propone solamente diamanti naturali, della più elevata qualità, certificati GIA - Gemological Institute of America. Sono disponibili diamanti naturali anche con doppio certificato Rapaport RDC™ o IIDGR di De Beers, ad un costo aggiuntivo più specificamente identificato nel listino prezzi. La selezione di Diamond Love Bond per la propria Clientela riguarda una quota minima della disponibilità mondiale di diamanti naturali di tutte le qualità compresi tra 0.30 e 2.30 ct. Diamond Love Bond infatti propone esclusivamente diamanti di Caratura da 0.30 ct. a 2.30 ct. con caratteristiche di Colore D-E-F da 0.30 ct. a 0.99 ct. Da 1.00 ct. a 2.30 ct. solo Colore D. Per la Purezza Diamond Love Bond seleziona solo FL (Flawless) e IF (Internally Flawless). Per la Qualità di Taglio seleziona esclusivamente Triplo Excellent (ovvero con gradazione Excellent per ognuno dei tre parametri Cut, Polish, Symmetry). Per la Fluorescenza seleziona esclusivamente None (Assente). Sono rigettati diamanti che pur con le caratteristiche di certificato sopra descritte risultino: BGM (Hue and Tone: Brownish, Greenish, Milky), Surface Graining, Provenienza Marange. Per diamanti Triplo Excellent che risultino Inverse Stone (ovvero misura % della tavola superiore alla misura % della profondità), viene applicato uno sconto pari al 5% sul prezzo di listino. I Diamanti Diamond Love Bond rispettano le risoluzioni dell'ONU che vietano la commercializzazione di pietre provenienti da Paesi coinvolti in avvenimenti bellici e di terrorismo. Diamond Love Bond vende esclusivamente diamanti che dispongano di dichiarazione di legittimità di origine e dichiarazione "Child Labor Free" e "Conflict Free". Su specifiche richieste da parte dei Clienti, sono disponibili rari Diamanti *Natural Fancy Color* e diamanti naturali Colorless, di condizioni differenti dallo standard di base proposto da Diamond Love Bond. Per avere maggiori informazioni riguardo a disponibilità e prezzi, si prega di rivolgersi all'indirizzo segreteria@diamondlovebond.it, senza che ciò comporti alcun impegno all'acquisto per il Cliente.

4.2. Rischi

Il prezzo dei diamanti è soggetto ad oscillazioni tali da non poter fornire certezza che l'attuale valore del diamante possa restare inalterato nel tempo. Inoltre, i diamanti possono non essere agevolmente liquidabili. I diamanti sono potenzialmente soggetti ad oscillazioni di prezzo. I principali fattori di tali oscillazioni sono:

- i) andamento mondiale del mercato del diamante come commodity, in particolare per la quota rappresentata dalla qualità destinata all'uso di gemme preziose;
- ii) variazione dei tassi di cambio: la valuta di riferimento dei diamanti è il Dollaro USA;
- iii) rischio di cambiamento del regime fiscale applicabile alla vendita dei diamanti naturali;
- iv) volumi di materia prima immessa sul mercato: reperimento di nuovi giacimenti destinati all'estrazione e politiche commerciali degli estrattori;
- v) politiche commerciali dei trasformatori (taglierie) e degli operatori ai vari livelli della filiera;
- vi) politiche di embargo verso Paesi produttori;

- vii) imposizione di dazi doganali per cambio delle politiche internazionali sul commercio tra gli Stati;
- viii) cambiamenti delle abitudini di acquisto da parte dei consumatori di gioielleria e beni preziosi ed evoluzione del mercato dei diamanti sintetici;
- ix) eventi socio economici estremi, conflitti armati, catastrofi ambientali.

Può essere difficile per il Consumatore realizzare la vendita del diamante in tempi rapidi rispetto al momento in cui si adotta la decisione di vendere. È possibile, quindi, che si verifichi un allungamento dei tempi di vendita e che il Consumatore che intenda realizzare in tempi brevi possa dover vendere a un prezzo sensibilmente inferiore rispetto a quello di acquisto. Attualmente Diamond Love Bond vende diamanti in via prevalente attraverso il canale bancario. Vi può essere il rischio che una modifica della regolamentazione bancaria possa rendere più gravosa e complessa la procedura di vendita dei diamanti.

4.3. Criterio prudenziale di diversificazione del rischio

Secondo un criterio prudenziale di diversificazione del rischio si consiglia di dedicare all'acquisto di diamanti naturali una parte marginale del proprio patrimonio, che **non ecceda il 5% del patrimonio stesso**, con un patrimonio di 100.00 euro al momento dell'acquisto (cd target market).

5. Informazioni sul prezzo

Il valore all'ingrosso dei diamanti naturali è definito con riferimento all'indice RAPAPORT DIAMOND REPORT ROUND per i diamanti di taglio rotondo brillante e PEAR per i diamanti di tutti gli altri tagli, pubblicati sul sito a pagamento e riservato agli operatori di settore www.rapnet.com. Un altro indice di riferimento è quello di IDEX DPR Diamond Price Report Round per i diamanti di taglio rotondo brillante e Fancy Cuts per i diamanti di tutti gli altri tagli, pubblicati sul sito www.idexonline.com. Questi indici sono costituiti da matrici che espongono valori in centinaia di US\$ al carato, in riferimento a specifiche categorie di peso, per una data combinazione di Colore da D a M/N e Purezza da IF a I3 (secondo l'International Diamond Grading System di GIA- Gemological Institute of America). Questi listini non espongono i prezzi di diamanti con Purezza FL (Flawless) in relazione alla loro estrema rarità. Il prezzo di vendita dei diamanti di Diamond Love Bond è quello indicato nel proprio listino che è pubblicato quotidianamente sul sito internet www.diamondlovebond.it nella sezione dedicata PREZZI; il listino rimane valido fino alla pubblicazione di quello successivo. Il prezzo di listino per la categoria di Caratura di riferimento nelle condizioni di Colore corrispondente, per la Purezza IF (Internally Flawless) include le seguenti componenti: IVA attualmente nella misura del 22%, commissione riconosciuta alla Banca (tra il 15% e il 20%) costi certificato GIA - Gemological Institute of America, iscrizione laser, costo dei sigilli di sicurezza brevettati (Certicard-Certieye-Certistop-Cryptoprint), costi di trasporto valori autorizzato e assicurazione LLOYD'S. Nel prezzo pagato dal consumatore sono compresi, oltre ai costi diretti sopra elencati, anche tutti gli altri costi pubblicitari, amministrativi e gestionali, nonché le imposte pagate dall'azienda. Per prodotti specifici, al prezzo di listino vengono aggiunti in trasparenza, come pubblicato nel sito Diamond Love Bond: 1. costo dell'eventuale doppio certificato Rapaport RDC™ e IIDGR De Beers, 2. costo dell'eventuale certificato GIA di condizione Type IIa, 3. costo dell'eventuale livello superiore di Purezza FL (Flawless), 4. costo dell'eventuale packaging personalizzato, 5. costo dell'eventuale montatura a gioiello.

5.1. Indici di riferimento

Nel mercato dei diamanti naturali vi sono due indici di prezzi all'ingrosso, non regolamentati, noti a livello internazionale: il listino Rapaport Diamond Report Round (PEAR per tutti i tagli non rotondo brillante) e il listino IDEX DPR (Diamond Price Report) Round (Fancy Cuts per tutti i tagli non rotondo brillante). Esiste inoltre un indice denominato IDEX DRB Diamond Retail Benchmark che fa riferimento principalmente alle vendite al dettaglio nel mercato USA. I suddetti listini non sono comprensivi di IVA e costi di trasporto e assicurazione. Non esiste al momento un listino di riferimento per il mercato Europeo, che sia ampiamente riconosciuto, per i prezzi al dettaglio praticati per diamanti naturali certificati.

5.2. Modalità di pagamento, consegna dei diamanti ed esecuzione degli ordini di acquisto

Il pagamento del/i Diamante/i viene effettuato alla firma del contratto di acquisto attraverso bonifico bancario effettuato dal conto corrente intestato al nominativo del Cliente che deve corrispondere al nominativo intestatario della fattura di acquisto. Il bonifico viene effettuato sul Conto Deposito di Diamond Love Bond presso UBI Banca. Diamond Love Bond trasferirà il corrispettivo del pagamento Conto Deposito al Conto di Destinazione solo dopo che sia avvenuto il perfezionamento del contratto, ovvero dell'avvenuto ritiro del Diamante/i da parte del Cliente e solo dopo che siano trascorsi i tempi per l'esercizio del diritto di recesso secondo le condizioni contrattuali (ad oggi 14 giorni di calendario

dopo l'avvenuto ritiro). Non è accettata alcuna altra forma di pagamento (contanti, assegni, carte di credito, carte prepagate, criptovalute, etc.) La consegna del/i Diamante/i è effettuata presso la filiale della Banca indicata nell'Ordine

di Acquisto, previo accordo col Cliente. Il/I Diamante/i viene/vengono consegnato/i unicamente al Cliente o alla persona indicata come sua delega al ritiro dello/degli stesso/i. In caso di delega, il delegato dovrà esibire una delega sottoscritta in originale dal Cliente, nonché esibire copia del documento di identità di quest'ultimo. Unitamente al/i Diamante/i, Diamond Love Bond consegna ai Clienti il/i certificato/ relativo/i al/i Diamante/i, il correlato documento fiscale, la fattura o il documento di vendita, il documento di trasporto. Diamond Love Bond si impegna a consegnare il/i Diamante/i entro un termine indicativo di 9 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del pagamento sul Conto Deposito indicato sul contratto di acquisto, salvo diversa data concordata con il Cliente. In conseguenza di problemi del trasporto valori autorizzato, di scioperi, incendi o altre cause di forza maggiore, Diamond Love Bond si riserva di prorogare ulteriormente la data di consegna del/i Diamante/i, dandone tempestiva informazione al Cliente. Il Cliente si impegna a ritirare il/i Diamante/i entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione di disponibilità del bene presso la filiale, inviata da parte del suo gestore di relazione. In caso di mancanza di ritiro entro tale termine, salvo specifico accordo tra Diamond Love Bond e il Cliente (ad es. per cause di forza maggiore), il contratto si intenderà a tutti gli effetti risolto e al Cliente sarà rimborsato l'intero prezzo pagato per l'acquisto del prodotto. L'assicurazione copre il valore del/i Diamante/i per tutto il tempo di permanenza presso la Filiale, fino al momento della consegna al Cliente.

6. Diritto di recesso

Il Cliente può avvalersi del diritto di recesso dal contratto di acquisto regolato dalle Condizioni Generali di Vendita del/i Diamante/i, senza dover fornire alcuna motivazione, entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dal giorno di ricezione del/i Diamante/i. Il Cliente che intende esercitare il diritto di recesso ha l'onere di informare Diamond Love Bond, inviando (i) una comunicazione scritta che garantisca l'invio e l'avvenuta ricezione (secondo le indicazioni contenute nel Modulo di recesso allegato) contenente l'indicazione del proprio nome e cognome, del luogo e della data di nascita, del codice fiscale, dell'indirizzo di domicilio o residenza, della data di sottoscrizione della lettera di consegna che attesta la data di ricevimento del/i Diamante/i, del tipo e della quantità del/i Diamante/i acquistato/i e del prezzo pagato; oppure (ii) il modulo di recesso predisposto da Diamond Love Bond, attraverso una delle seguenti modalità alternative:

- a) lettera raccomandata A/R indirizzata a: Diamond Love Bond S.p.A. Via della Spiga, 9 – 20121 Milano
- b) e-mail all'indirizzo: recesso@diamondlovebond.it
- c) comunicazione via pec all'indirizzo diamondlovebond@legalmail.it
- d) telefonata al n. 0276009691 indicando gli estremi a cui Diamond Love Bond potrà inviare conferma di avvenuta conoscenza dell'esercizio del diritto di recesso.

La conferma dell'avvenuta ricezione della comunicazione di recesso e le informazioni sulle modalità di reso saranno tempestivamente comunicate da Diamond Love Bond al gestore di relazione che provvederà a informare il Cliente entro 2 giorni lavorativi tramite il contatto telefonico o indirizzo e-mail rispettivamente indicati nella richiesta di recesso pervenuta a Diamond Love Bond. Il Cliente, in caso di recesso, non sosterrà alcun costo per la restituzione del/i Diamante/i. Il rimborso del prezzo è effettuato da Diamond Love Bond attraverso lo stesso mezzo di pagamento utilizzato dal Cliente per l'acquisto, salvo che non sia stato espressamente convenuto altrimenti. Il rimborso verrà effettuato entro quattro giorni lavorativi dall'avvenuta conferma di regolare esercizio del diritto di recesso.

7. Assistenza post-vendita

Diamond Love Bond è a disposizione dei suoi Clienti per qualsiasi informazione relativa alle fasi successive all'acquisto del bene. Il Cliente può scrivere a segreteria@diamondlovebond.it indicando le sue esigenze e dando indicazioni se vuole essere richiamato. Altrettanto il Cliente può chiamare al n. 02 76009691 in orari di ufficio per essere assistito da una risorsa appositamente dedicata al servizio di assistenza.

8. Reclami

Qualsiasi reclamo concernente l'acquisto o la rivendita del/i Diamante/i dovrà essere inoltrato a Diamond Love Bond, attraverso una delle seguenti modalità:

- a) lettera raccomandata A/R indirizzata a Diamond Love Bond al seguente indirizzo: oppure
- b) e-mail all'indirizzo mail: diamondlovebond@legalmail.it oppure segreteria@diamondlovebond.it.
- c) telefonata al n. 0276009691 indicando gli estremi a cui Diamond Love Bond potrà inviare conferma di avvenuta conoscenza dell'esercizio del diritto di recesso.

Allegato n. 3

Egr. Sig.

Via _____
_____ - _____ ()

Milano, _____

Le sottoponiamo il testo delle condizioni cui è subordinato il perfezionamento dell'acquisto, da parte Sua, del diamante naturale di seguito identificato. Le chiediamo cortesemente, laddove condivida i contenuti di tale proposta, di rendercela ritrascritta e debitamente sottoscritta in segno di piena accettazione.

CONTRATTO DI ACQUISTO

TRA

Diamond Love Bond S.p.A. con sede in Milano. Via San Marco, 24 iscrizione al registro delle Imprese di Milano, Codice Fiscale e p. IVA 07004440967, capitale sociale Euro 2.436.000,00 (Euro duemilioni quattrocentotrentaseimila/00) interamente versato, società soggetta alla direzione e coordinamento di Diamond Love Bond bvba, con sede in Anversa, Hoveniersstraat, n. 19, 2018 Belgio, in persona di Marco Pocaterra, nella sua qualità di Amministratore Delegato, munito dei necessari poteri (di seguito "**Diamond Love Bond**")

E

_____, nato a _____ il _____ residente a _____ indirizzo _____
Città _____ (), C.F. _____ - Tel _____ Email: _____ Estremi di un documento
di identità: _____ Rilasciato da: _____ scadenza _____ (di seguito, "**Cliente**")

1) Oggetto del Contratto di Acquisto

Diamond Love Bond vende al Cliente, che accetta di acquistare, i prodotti di seguito individuati (di seguito, "**Prodotto**"):

n.1 diamante naturale **con caratteristiche riassunte nella tabella successiva:**

Forma	
Carati	
Colore	
Purezza	
Qualità di Taglio, Simmetria e Finitura	
Fluorescenza	
Proprietà	
IU – Operational Number DLB	
Certificato GIA n.	
Prezzo totale diamante (IVA Incl.)	
Certificato Rapaport IDC/RDC™ n.	
Costo doppia certificazione aggiuntiva Rapaport IDC/RDC™	
Certificato IIDGR De Beers n.	
Costo doppia certificazione IIDGR De Beers	
Costo certificato GIA condizione Type IIa	
Costo purezza FL	

2) Prezzo del Prodotto e modalità di pagamento

Per l'acquisto del Prodotto, come sopra identificato, contestualmente all'accettazione del presente contratto, il Cliente disporrà un bonifico a favore di Diamond Love Bond per il prezzo di € _____ (_____ / Euro) (il "**Prezzo**")

Il bonifico dovrà essere effettuato a favore del conto corrente intestato a Diamond Love Bond S.p.A., presso UBI BANCA (la "**Banca**"), Sede di Milano Via Manzoni, 7 - 20121 Milano (MI), IBAN IT24G0311101665000000013426, con causale "Acquisto Diamond Love

Bond vendita n. _____ "

Il Prezzo, come definito dal listino quotidiano Diamond Love Bond, s'intende comprensivo, oltre che del Prodotto, anche delle seguenti ulteriori componenti:

- IVA (22%);
- commissioni Banca (tra il 15% e il 20%);
- certificato gemmologico GIA - Gemological Institute of America;
- iscrizione laser del numero di certificato GIA;
- sigilli brevettati Certicard, Certistop, Certieye, Cryptoprint;
- assicurazione Lloyd's;
- trasporto valori autorizzato;
- oneri pubblicitari, amministrativi e gestionali, nonché le imposte pagate dall'azienda.

Per prodotti specifici, al prezzo di listino vengono aggiunti in trasparenza, come pubblicato nel sito Diamond Love Bond: 1. costo dell'eventuale doppio certificato IDC/RDCTTM Rapaport o IIDGR De Beers; 2. costo dell'eventuale certificato GIA di condizione Type IIa; 3. costo dell'eventuale livello superiore di Purezza FL (Flawless); 4. costo dell'eventuale packaging personalizzato; 5. costo dell'eventuale montatura a gioiello.

3) Consegna del Prodotto da parte di Diamond Love Bond e ritiro da parte del Cliente

Diamond Love Bond garantisce la consegna del Prodotto nei locali della filiale della Banca sita in: via Città ("la **Filiale**"), in dipendenza dei tempi della società di Trasporto Valori, in un termine tra i 2 (due) e i 9 (nove) giorni lavorativi dalla data di accredito del pagamento sul conto corrente di Diamond Love Bond, pagamento a cui è subiettivo il perfezionamento del presente contratto. All'uopo, Diamond Love Bond invierà al gestore di riferimento del Cliente, una comunicazione attestante il giorno a partire dal quale il Prodotto sarà disponibile presso la Filiale (salvo ritardi causati da eventi di causa maggiore) questi a sua volta provvederà ad avvisare il Cliente. Il Cliente s'impegna a ritirare il Prodotto presso la Filiale entro 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione di cui al precedente capoverso, restando inteso che, in mancanza di ritiro entro tale termine, il presente contratto s'intenderà a tutti gli effetti risolto ed al Cliente sarà rimborsato il prezzo pagato per l'acquisto del Prodotto entro 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento della predetta comunicazione. All'atto del ritiro, il Cliente dovrà rilasciare alla Banca apposita ricevuta di avvenuta consegna, anche ai fini del computo del termine di cui all'articolo 5.2 (ii).

4) Garanzia di conformità

Diamond Love Bond garantisce che le caratteristiche del Prodotto corrispondono integralmente a quanto dichiarato da Diamond Love Bond con l'accettazione del Modulo di Richiesta Disponibilità, allegato al presente contratto sub Allegato 1 nella versione firmata dal Cliente. Diamond Love Bond è in ogni caso pienamente responsabile nei confronti del Cliente degli eventuali difetti, vizi e/o qualsiasi difformità del Prodotto rispetto alle caratteristiche di cui al precedente punto 1) che vengano denunciati dal Cliente a Diamond Love Bond entro 10 (dieci) giorni di calendario dalla scoperta degli stessi da parte del Cliente medesimo.

5) Recesso del Cliente

5.1 Il Cliente avrà facoltà di recedere dal presente contratto e di ottenere il rimborso del Prezzo di cui al precedente articolo 2), senza specificarne il motivo e senza alcun costo alle condizioni di seguito indicate.

5.2 Al fine di avvalersi della facoltà di recesso di cui all'articolo 5.1, il Cliente dovrà, a pena di decadenza del diritto medesimo:

(i) custodire e conservare il prodotto nei suoi sigilli di garanzia e mantenere tali sigilli nel pieno rispetto delle modalità di conservazione di cui all'Allegato 2 ("Caratteristiche tecniche dei sigilli di garanzia Certicard, Certistop, Certieye"), nonché mantenere il certificato gemmologico GIA - Gemological Institute of America - e gli altri eventuali certificati in perfetto stato di conservazione;

(ii) entro il termine di 14 (quattordici) giorni di calendario dal ritiro del Prodotto in Filiale, inviare il modulo di cui all'Allegato 2, debitamente compilato e sottoscritto (la "**Comunicazione di Recesso**"), o una comunicazione scritta di equivalente contenuto, a Diamond Love Bond a mezzo, alternativamente, di:

- *lettera raccomandata A/R* indirizzata a: Diamond Love Bond S.p.A. Via della Spiga, 9 – 20121 Milano;
- *e-mail all'indirizzo: recesso@diamondlovebond.it*;
- *comunicazione via pec all'indirizzo diamondlovebond@legalmail.it*;
- *telefonata* al n. 0276009691 indicando gli estremi a cui Diamond Love Bond potrà inviare conferma di avvenuta conoscenza dell'esercizio del diritto di recesso e trasmettere la medesima Comunicazione di Recesso per conoscenza, a meri fini amministrativi, anche alla Filiale ove si trova il proprio gestore di riferimento all'interno della Banca, ubicata al seguente indirizzo:

_____ - _____, _____ - _____ - _____ ()

(iii) entro il termine perentorio di 2 (due) giorni lavorativi dalla Comunicazione di Recesso di cui al precedente articolo 5.2 (ii), restituire il Prodotto, unitamente al/i certificato/i di garanzia perfettamente integro/i, alla Filiale, il gestore di relazione provvederà insieme al Cliente a inserirli in una busta certa valori e alla spedizione della citata busta dopo aver rilasciato al Cliente apposita ricevuta di ritiro della

busta medesima.

5.3 Il recesso di cui all'articolo 5.1 non s'intenderà validamente esercitato se il Prodotto pervenga a Diamond Love Bond in uno stato di conservazione non conforme a quanto espressamente indicato all'Allegato 3.

5.4 Nel caso in cui il recesso sia stato validamente esercitato ai sensi del presente articolo 5), Diamond Love Bond disporrà, il rimborso del prezzo in favore del Cliente, sul conto corrente dello stesso, nel minor tempo possibile e, in ogni caso, entro 14 (quattordici) giorni di calendario da quando la comunicazione di recesso è pervenuta a Diamond Love Bond, con valuta il giorno successivo alla data di disposizione del pagamento.

5.5 Fatto salvo tutto quanto previsto dal presente articolo, resta inteso che Diamond Love Bond e la Banca non assumono alcun obbligo di riacquisto e di ricollocamento del Prodotto da parte del Cliente.

6) Reclami — Esonero di responsabilità

6.1 Ogni reclamo avente ad oggetto il Prodotto, nonché il diritto di recesso di cui al precedente articolo 5) dovrà essere indirizzato in via esclusiva a Diamond Love Bond per raccomandata con ricevuta di ritorno al seguente indirizzo: Diamond Love Bond S.p.A., Via della Spiga, 9, 20121 - Milano, che Diamond Love Bond elegge come proprio domicilio ai fini del presente contratto, anticipandolo via mail a: recesso@diamondlovebond.it.

6.2 Resta inteso che la Banca non potrà essere ritenuta in alcun modo né ad alcun titolo responsabile nei confronti del Cliente di eventuali difetti del Prodotto e che la Banca medesima resterà estranea a qualunque contestazione tra Diamond Love Bond e il Cliente in merito all'esercizio del diritto di recesso.

7) Trattamento dei dati personali

Diamond Love Bond si impegna ad effettuare ogni attività di sua pertinenza in esecuzione del presente contratto nel pieno rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali. A tal fine, Diamond Love Bond consegna al Cliente l'informativa prevista dall'ex art. 13 regolamento UE 2016/679, che viene allegata al presente contratto sub Allegato 4.

8) Legge applicabile e foro competente

8.1 Il presente contratto, stipulato ed eseguito in lingua italiana, è regolato dalla legge Italiana.

8.2 Per qualunque controversia che dovesse sorgere in dipendenza o in esecuzione del presente contratto è competente in via esclusiva il foro nella cui circoscrizione si trova la residenza o il domicilio elettivo del Cliente.

Distinti saluti

Diamond Love Bond S.p.A.

(Marco Pocaterra)

Per accettazione

FIRMA _____
(_____)

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1341, comma 2, c.c., il Cliente approva espressamente l'art 6.2 (Esonero di responsabilità della Banca), 5.2 e 5.3 (Decadenza del diritto di Recesso), 5.5 (Assenza di obbligo di riacquisto e ricollocamento).

Per accettazione

FIRMA _____
(_____)

Allegati: 1) Modulo di Richiesta Disponibilità; 2) Comunicazione di Recesso; 3) Caratteristiche tecniche dei sigilli di garanzia Certicard-Certistop-Certieye; 4) Informativa sul trattamento dei dati personali ex art. 13 regolamento UE 2016/679.

Allegato n. 4

Spett.le. Diamond Love
Bond Via della Spiga, 9
20121 – Milano

e-mail recesso@diamondlovebond.it – diamondlovebond@legalmail.it – segreteria@diamondlovebond.it

MODULO DI RECESSO

Luogo e data.....

Oggetto: Comunicazione ai sensi dell'art. 5 del Contratto n°..... del.....

Sig.

Il sottoscritto Nome Cognome Nato a

Residente in

Tel. e-mail

formula la presente al fine di:

└ esercitare il diritto di recesso di cui all'art. 5 del contratto sottoscritto in data

Vi chiedo di darmi conferma di avvenuta ricezione della presente comunicazione agli indirizzi sopra indicati.

Data

Firma

A DREAM OF PASSION



Diamond Love Bond®

DIAMANTE LEGAME D'AMORE

Creato dalla natura stessa,
il diamante naturale
ha la trasparenza dell'acqua,
è più duro di ogni roccia,
tagliato dall'uomo ha
la brillantezza di un piccolo sole.
Una gemma preziosa con
una caratteristica unica:
quella di mantenere
il proprio fascino
ed il valore delle emozioni
attraverso il tempo.



**Da secoli il diamante
è donato per dichiarare
promesse d'amore,
un simbolo ambito di ricchezza,
che riflette il suo prestigio
su chi lo possiede.**

Diamanti in Banca® è l'innovativa proposta messa a punto nel 2011 per il Gruppo UBI Banca.

Una selezione di diamanti naturali della più elevata qualità*, che si posiziona al livello delle più importanti marche internazionali di gioielleria di alta gamma.

Diamond Love Bond® propone esclusivamente diamanti naturali certificati dal GIA - Gemological Institute of America e verificati con una certificazione gemmologica aggiuntiva Rapaport RDC™.

Una distinzione competitiva rafforzata dal nostro senso etico e dalla nostra integrità,

*Per i dettagli sulla Qualità di Diamond Love Bond consultare pagina 13 "Una scelta d'eccellenza"

**Un processo
modellato dal tempo
che dà vita a gemme
di straordinaria bellezza.**

I diamanti si sono formati a 200 km di profondità, 2,5 milioni di anni fa.

Il loro nome trae origine da due termini greci: adamas (invincibile) e diaphanes (trasparente).

Platone parla del diamante come della quintessenza dell'oro, sostenendo che la parte più pura del metallo debba essersi trasformata in tale meraviglia.

Roma conosce già i diamanti, che arrivano dall'India nel primo secolo dopo Cristo. Nel X secolo vengono rinvenuti diamanti nell'isola del Borneo, anche se in minime quantità.

Dal XVI secolo vengono importati dalle grandi Repubbliche Marinare di Venezia e Genova, ed è alla fine dello stesso secolo

che il diamante comincia a essere utilizzato dalle donne e montato su gioielli.

Dalla metà del 1600 i favolosi viaggi in India di Jean-Baptiste Tavernier gli consentono di visitare le leggendarie miniere di diamanti di Golconda e di riportare in Europa alcuni grandi diamanti, tra cui il famoso "Elevé de France" venduto a Luigi XIV e i "Mazarins", 18 splendidi diamanti, venduti al Cardinale Mazarino e da questi lasciati alla Corona, che ancora oggi rappresentano un vero e proprio tesoro.

L'India resta fino al XVI secolo l'unico bacino ciamantifero della Terra.

Dalla seconda metà dell'800 il primato passa all'Africa ed alla Russia.

UN SERVIZIO COMPLETO

Diamond Love Bond®
opera con i più importanti
gruppi internazionali
specializzati nel commercio
di diamanti naturali.

Diamond Love Bond bvba è una Diamond Company autorizzata (n. 9979) dal Ministero dell'Economia, Commercio ed Energia del Belgio ad operare esclusivamente in diamanti naturali, tagliati e grezzi.

Consedead Anversa, nel cuore del Diamond District, Diamond Love Bond dispone di una rete organizzativa internazionale ed è presente in tutte le Borse Diamanti mondiali. La missione di Diamond Love Bond è quella di garantire ai propri clienti una selezione di diamanti naturali di qualità esclusiva, un servizio ai massimi livelli di sicurezza, prezzi trasparenti e competitivi.

L'acquisto di un diamante avviene sempre per un atto d'amore verso le persone amate e la propria famiglia.

L'impegno finanziario richiesto, che sia piccolo o cospicuo, segue sempre il coinvolgimento emotivo, ancor più quindi richiede attenzione e verifica della qualità, dell'autorevolezza delle certificazioni gemmologiche, del prezzo del diamante scelto, della storia della marca del venditore e della sua reputazione.

Un'emozione che Diamond Love Bond S.p.A., con sede in Italia, sa trasformare in valore per i propri clienti, anche attraverso la creazione di gioielli realizzati su misura.

I clienti possono scegliere tra vari modelli delle collezioni classiche e di design esistenti.

Altrettanto possono vedere realizzato il "proprio stile", con disegni su ordine, che si trasformeranno in gioielli assolutamente unici.

Competenza e puntualità garantite dai propri partner di produzione, come il prestigioso marchio di alta gioielleria Scavia, in Via della Spiga 9 a Milano.

La produzione di gioielleria Diamond Love Bond è di alta manifattura artigianale, rigorosamente made in Italy.

LE 4 "C": CARAT, COLOR, CLARITY, CUT

La massima qualità,
sotto tutti
i punti di vista.

Il GIA - Gemological Institute of America, costituito nel 1931, ha definito nel 1940 l'*International Diamond Grading System*®, stabilendo le quattro "C" che sono oggi lo standard mondiale per la valutazione della qualità dei diamanti naturali.

Carat - Carati

Il carato è l'unità di misura del peso di un diamante e corrisponde a 0,20 grammi. Un carato è, inoltre, suddiviso in 100 punti. Gli enti preposti alla certificazione dei diamanti posseggono strumenti di misurazione del peso estremamente accurati, che arrivano fino a 6 numeri decimali.

Color - Colore

Le pietre di maggior valore sono quelle "colorless" totalmente incolore, denominate impropriamente "bianche", che sono una piccola percentuale di quelle estratte, in quanto più del 90% dei diamanti naturali ha sfumature di base giallo-bruno. Vi è poi una minima quantità di diamanti dai colori naturali più o meno intensi: giallo, arancione, rosa, verde, blu o rosso, che in virtù della loro rarità possono raggiungere prezzi elevatissimi.

Clarity - Purezza

La purezza di un diamante è determinata

dalle caratteristiche, interne ed esterne, relative alla struttura chimico-fisica. L'assenza di inclusioni e di irregolarità nella struttura sono condizioni essenziali per una più elevata qualità del diamante.

Cut - Taglio

Per avere un'ottimale risposta alla luce, per massimizzare brillantezza, scintillio e fuoco un diamante deve essere tagliato in modo perfetto, rispettando i rigidi calcoli matematici di disegni geometrici, dimensioni e angolazioni delle faccette, secondo lo studio del 1919 di Marcel Tolkowsky. Per raggiungere la perfezione è determinante la bravura del maestro tagliatore. Il taglio rotondo brillante a 57 o 58 faccette è il più diffuso. Esistono altri tipi

di taglio: ovale, marquise o navette, goccia, cuore, smeraldo, radiant, princess, cushion.



Nel 2006 il GIA ha definito il *Diamond Cut Grading System*® che valuta 7 caratteristiche dei diamanti naturali di taglio rotondo brillante: brillantezza, fuoco, scintillio, rapporto peso/dimensione, durabilità, finitura e simmetria. La scala di valutazione per ogni parametro è: Excellent - Very Good - Good - Fair - Poor.



Le regole esclusive di Diamond Love Bond® per acquistare diamanti naturali con maggiore consapevolezza.

Confidence - Fiducia

Per comprendere tutte le variabili dell'acquisto di un diamante, si rende necessaria la presenza di istituzioni che garantiscano reputazione, etica e trasparenza nelle transazioni. Diamond Love Bond aggiunge a tutto ciò la sua dimensione internazionale, l'autorevolezza dei propri soci e partner commerciali. I fornitori di Diamond Love Bond sono i principali clienti dei maggiori operatori minerari: Alrosa (Russia), DTC (De Beers), Diamond Dominion Corporation e Rio Tinto (Argyle).

Certificate - Certificati

Esistono numerosi laboratori gemmologici al mondo, che seguono il sistema "IDGS" (International Diamond Grading System) che è stato definito dal GIA insieme all'identificazione delle 4 C. Per l'ipselezione riservata ai propri clienti Diamond Love Bond utilizza esclusivamente certificati GIA - Gemological Institute of America. GIA è

in grado di identificare, grazie a tecnologie sofisticate, i diamanti sintetici prodotti in laboratorio, che rappresentano un rischio per il mercato se venduti senza una precisa

descrizione delle loro caratteristiche. Per offrire maggiori garanzie alla propria clientela, per diamanti naturali di peso superiore a 0,50 ct., Diamond Love Bond mette a disposizione la certificazione gemmologica Rapaport RDC™ o IIDGR De Beers, come verifica aggiuntiva a quella del

GIA. Nel 2016 Diamond Love Bond è stata la prima in Italia e tra i primi al mondo ad introdurre la certificazione Rapaport.

Cost - Costo

Il prezzo dei diamanti all'ingrosso viene fissato sulla base dell'incontro tra domanda e offerta nelle borse Diamanti di prezzo e tagliato, tra cui la principale è quella di Anversa in Belgio, seguita da New York, Hong Kong, Mumbai, Shanghai, Ramat Gan. Esiste un listino dei prezzi in dollari nel mercato all'ingrosso denominato "Rapaport Diamond Report", oggi utilizzato come riferimento anche nel mercato al dettaglio. Dal 2009 esiste anche un "listino" dei prezzi in dollari al dettaglio, in USA, pubblicato da IDEX e denominato "DRB Diamond Retail Benchmark". I prezzi indicati in questi listini sono "opinioni", per quanto autorevoli, degli editori. I prezzi di riferimento al pubblico nel mondo sono quelli stabiliti dai grandi marchi di gioielleria: Van Cleef

& Apels, Harry Winston, Cartier, Tiffany, Graff, Bulgari, Chopard, Piaget, Moussaieff, che rappresentano il confronto principale anche per i marchi di gioielleria di minori

dimensioni.

Una scelta d'eccellenza.

Il servizio esclusivo di Diamond Love Bond per i propri clienti segue un solo criterio: quello dell'eccellenza nella qualità e nella sicurezza. Diamond Love Bond seleziona esclusivamente diamanti naturali certificati GIA di massima **Purezza FL-IF** con **Fluorescenza None**.

Color ID - E F da 0.30ct. a 0.99ct.

Solo colore D sopra 1.00 ct.

Un altro elemento di distinzione, osservabile anche da chi non è uno specialista, è la qualità del taglio.

Diamond Love Bond seleziona solo diamanti naturali di **Qualità "Triple Excellent"** (Proporzioni, Simmetria e Finitura) di **Categoria A1** secondo le **Rapaport Specifications & Measurements**, garanzia di eccezionale

brillantezza, scintillo, fuoco e durezza. Al cliente vengono messe a disposizione

rigorose procedure di sicurezza.

Ogni diamante viene consegnato in una custodia di sicurezza Certiline®, con 4 livelli di sigillo brevettati che ne assicurano l'integrità contro qualsiasi manomissione e frode, oltre all'abbinamento indissolubile con i dati del relativo certificato di garanzia. Elementi distintivi che aggiungono protezione ad un acquisto prezioso.

Tale abbinamento permane a condizione che i sigilli rimangano integri.

Il cliente può liberamente mantenere il diamante nella custodia, lasciando inalterata la protezione anzidetta, oppure aprirla ed usare il diamante come meglio desidera.

Diamond Love Bond e la Banca non assumono alcun impegno di riacquisto e/o ricollocamento del diamante.



CARAT	0.25	0.30	0.40	0.50	0.75	0.90	1.00	1.25	1.50	2.00
mm 4.1 mm 4.3 mm 4.8 mm 5.2 mm 5.8 mm 6.3 mm 6.5 mm 6.9 mm 7.4 mm 8.2										
COLOUR	D E F	G H I J	K L M	N - R	S - Z					
	Colourless	Nearly Colourless	Pale Yellow	Very Light Yellow	Light Yellow					
CLARITY	FL	IF	VVS1 VVS2	VSI VS2	S1 S2 S3	I2 I3				
	Flawless	Internally Flawless	Very Very Slightly Included	Very Slightly Included	Slightly Included	Included				
CUT	Excellent	Very Good	Good	Fair	Poor					
POLISH	Excellent	Very Good	Good	Fair	Poor					
SYMMETRY	Excellent	Very Good	Good	Fair	Poor					

Selezione di Diamond Love Bond®

Capolavori e diamanti Natural Fancy Color.

Solo per la clientela più esperta ed esigente Diamond Love Bond seleziona «Capolavori»: diamanti esclusivi di Colore D, oltre 3 carati, e rarissimi diamanti *Natural Fancy Color*, sia Rotondo Brillante che di altre forme.

Quando il colore di un diamante naturale è specifico (giallo, arancione, rosa, verde, blu e rosso), cosa che accade con estrema eccezionalità, il diamante viene certificato come *Natural Fancy Color*.

Tali diamanti sono degli «unicum» e i loro prezzi sono definiti da un mercato ristretto di grandi estimatori e collezionisti.

I diamanti *Natural Fancy Color* rappresentano circa lo 0,01% di tutti i diamanti di qualità gemma.

Questi diamanti possono assumere varie gradazioni ed intensità di tutti i colori, dalle gamme dei gialli, arancione, verde, rosa, rosso, blu e viola.

La classifica della gradazione di colore stabilita dal GIA* - Gemological Institute of America è: *Faint - Very Light - Light - Fancy Light - Fancy - Fancy Intense - Fancy Vivid* -

Fancy Deep - Fancy Dark.

Un diamante *Natural Fancy Color* può essere classificato con colorazioni multiple (*The Oriental Sunrise*, due diamanti ovali di circa 12 ct. cad. Colore *Natural Fancy Vivid Orange - Yellow*, venduti nel 2016 a

11.5 milioni di dollari, inclusi diritti d'asta Christie's).

Il prezzo dei diamanti *Natural Fancy Color* non ha listini di riferimento come nel caso dei diamanti *Colorless*.

Essendo degli «unicum», ogni singolo diamante *Natural Fancy Color* registra un proprio prezzo stabilito esclusivamente all'accordo tra venditore e compratore.

Di norma il valore maggiore si riscontra nei diamanti con gradazione di colore *Vivid*, a parità di caratura, purezza ed altre caratteristiche (*The Pink Star*, diamante di 59,60 ct., di Purezza Internally Flawless e

Colore *Natural Fancy Vivid Pink*, ad oggi record mondiale di vendita stabilito nel 2017 con un prezzo di 71.2 milioni di dollari, inclusi diritti d'asta Sotheby's).

*<http://www.gia.edu/fancy-color-diamond-quality-factor>

Diamond Love Bond® segue rigorosi principi etici.

Diamond Love Bond è dotata di un modello organizzativo secondo il D.Lgs. 231/01.

Diamond Love Bond vende esclusivamente diamanti naturali che dispongono di

garanzia di legittimità di origine rilasciata dai propri fornitori, escludendo qualsiasi connessione del prodotto con operazioni di

finanziamento al terrorismo e attività illecite anche nel rispetto del Protocollo di

Kimberley, nato da una risoluzione dell'Assemblea Generale delle Nazioni Unite del 1° dicembre 2000, volta ad infrangere il

legame fra le transazioni illecite di diamanti e i conflitti armati.

Tutti i diamanti naturali venduti da Diamond Love Bond vengono controllati dal Diamond Office di Anversa, organismo che agisce come ente di supervisione per il governo Belgia.

AWDC (Antwerp World Diamond Center), FPS Economy (Federal Public Service Economy) e FPS Finance (Federal Public Service Finance-Customs) implementano un triplice sistema di controllo sul Diamond Office.

Questo triplice controllo assicura che

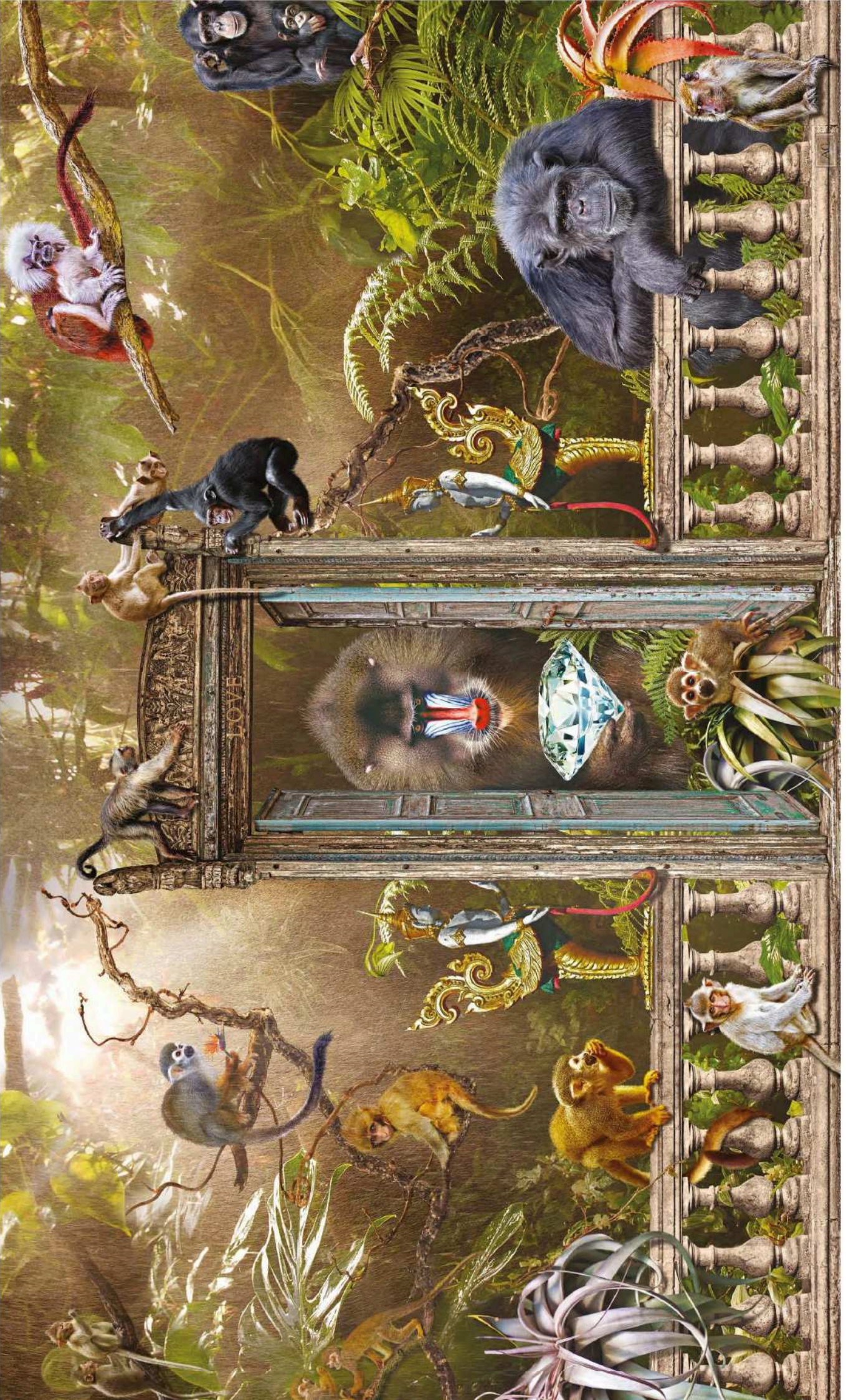
l'industria dei diamanti Belgia sia non solo l'industria più controllata in Belgio ma anche la più trasparente sotto una prospettiva globale.

Da diversi anni l'industria dei diamanti naturali sta affrontando l'avvento e l'evoluzione dei diamanti sintetici.

L'elevato livello raggiunto dalle tecnologie di produzione e il basso costo dei diamanti sintetici creano il rischio che questi possano anche essere venduti in modo fraudolento come diamanti naturali.

In merito alla futura convivenza dei due distinti prodotti, diamanti naturali e diamanti sintetici, riteniamo che si ripeterà quanto avvenuto per il mercato dei rubini e smeraldi sintetici, così come delle perle coltivate rispetto a quelle naturali.

Diamond Love Bond è impegnata con la propria clientela con una trasparente e rigorosa scelta: quella di vendere solo ed esclusivamente diamanti naturali.



**ESTRATTO INFORMATIVA
PRE-CONTRATTUALE EX ART. 49
D.LGS. 20/6/2005 ("CODICE DEL
CONSUMO")**

1. Informazioni sulla Società

Diamond Love Bond S.p.A. (di seguito "DIAMOND LOVEBOND"), con sede legale in Via San Marco 24 - 20121 Milano e sede operativa in Via della Spiga, 9 - 20121 Milano.

Diamond Love Bond vende diamanti naturali certificati attraverso il canale bancario con cui ha un rapporto di collaborazione, per cui le banche si impegnano a segnalare alla propria clientela la possibilità di acquistare diamanti naturali.

2. Ruolo della Banca

La Banca interviene in qualità di puro intermediario e solo nella fase di proposizione. I rapporti post-vendita vengono gestiti direttamente ed in via esclusiva da Diamond Love Bond.

**3. Assenza obbligo di riacquisto e di
ricolloccamento**

Diamond Love Bond e la Banca non assumono alcun obbligo di riacquisto e di ricolloccamento del prodotto, fatto salvo quanto previsto per l'esercizio del Diritto di Recesso.

4. Informazioni sul prodotto e rischi

4.1. Prodotto

Diamond Love Bond propone solamente diamanti naturali, della più elevata qualità, certificati GIA - Gemological Institute of America. Sono disponibili diamanti naturali anche con doppio certificato Rapaport RDC™ o IDGR di De Beers, ad un costo aggiuntivo più specificamente identificato nel listino prezzi.

La selezione di Diamond Love Bond per la propria clientela riguarda una quota minima, pari a circa lo 0.5% della disponibilità mondiale di diamanti naturali di tutte le qualità compresi tra 0.30 e 2.30 ct. Diamond Love Bond infatti propone esclusivamente diamanti naturali di taglio Rotondo Brillante di caratura da 0.30 ct. a 2.30 ct. con caratteristiche di Colore D - E - F da 0.30 ct. a 0.99 ct. Da 1.00 ct. a 2.30 ct. solo Colore D.

Per la Purezza Diamond Love Bond seleziona solo FL (Flawless) e IF (Internally Flawless).

Per la Qualità di Taglio seleziona esclusivamente Triple Excellent (ovvero con gradazione Excellent per ognuno dei tre parametri Cut, Polish, Symmetry).

Per la Fluorescenza seleziona esclusivamente None (Assente).

Sono rigettati diamanti che pur con le

caratteristiche di certificato sopra descritte risultino: BGM (Hue and Tone: Brownish, Greenish, Milky), Surface Graining, Provenienza Marange.

Per diamanti Triple Excellent che risultino Inverse Stone (ovvero misura % della tavola superiore alla misura % della profondità), viene applicato uno sconto pari al 5 % sul prezzo di listino.

I diamanti di Diamond Love Bond rispettano le risoluzioni dell'ONU che vietano la commercializzazione di pietre provenienti da Paesi coinvolti in avvenimenti bellici e di terrorismo.

Diamond Love Bond vende esclusivamente diamanti che dispongano di dichiarazione di legittimità di origine e dichiarazione "Child Labor Free" e "Conflict Free".

Su specifiche richieste da parte dei clienti, sono disponibili rari Diamanti Naturali Fancy Color e diamanti naturali Colorless, di condizioni differenti dallo standard di base proposto da Diamond Love Bond.

Per avere maggiori informazioni riguardo a disponibilità e prezzi, si prega di rivolgersi all'indirizzo segreteria@diamondlovebond.it, senza che ciò comporti alcun impegno all'acquisto per il Cliente.

4.2. Rischi

Il prezzo dei diamanti è soggetto ad oscillazioni tali da non poter fornire certezza che l'attuale valore del diamante possa restare inalterato nel tempo. Inoltre, i diamanti possono non essere agevolmente liquidabili.

I diamanti sono potenzialmente soggetti ad oscillazioni di prezzo. I principali fattori di tali oscillazioni sono:

- Andamento mondiale del mercato del diamante come commodity, in particolare per la quota rappresentata dalla qualità destinata all'uso di gemme preziose;
- Variazione dei tassi di cambio: la valuta di riferimento dei diamanti è il Dollaro USA;
- Rischio di cambiamento del regime fiscale applicabile alla vendita dei diamanti naturali;
- Volumi di materia prima immessa sul mercato: reperimento di nuovi giacimenti destinati all'estrazione e politiche commerciali degli estrattori;
- Politiche commerciali dei trasformatori (tagliere) e degli operatori ai vari livelli della filiera;
- Politiche di embargo verso Paesi produttori; imposizione di dazi doganali per cambio delle politiche internazionali sul commercio tra gli Stati;
- Cambiamenti delle abitudini di acquisto da parte dei consumatori di gioielleria e beni preziosi ed evoluzione del mercato dei diamanti sintetici;
- Eventi socio economici estremi: conflitti armati, catastrofi ambientali.

Può essere difficile per il Consumatore realizzare la vendita del diamante in tempi rapidi rispetto al momento in cui si adotta la decisione di vendere. È possibile, quindi, che si verifichi un allungamento dei tempi di vendita e che il consumatore che intenda realizzare in tempi brevi possa dover vendere a un prezzo sensibilmente inferiore rispetto a quello di acquisto.

Attualmente Diamond Love Bond vende diamanti in via prevalente, attraverso il canale bancario. Vi può essere il rischio che una modifica della regolamentazione bancaria possa rendere più gravosa e complessa la procedura di vendita dei diamanti.

4.3. Criterio prudenziale di diversificazione del rischio

Secondo un criterio prudenziale di diversificazione del rischio, si consiglia di dedicare all'acquisto di diamanti naturali una parte marginale del proprio patrimonio, che non ecceda il 5% del patrimonio stesso, con un patrimonio minimo di 100.000 Euro al momento dell'acquisto (cd target market).

5. Informazioni sul prezzo

Il valore all'ingrosso dei diamanti naturali è definito con riferimento all'indice RAPAPORT DIAMOND REPORT ROUND per i diamanti di taglio rotondo brillante e PEAR per i diamanti di tutti gli altri tagli, pubblicati sul sito a pagamento e riservato agli operatori di settore www.rapnet.com. Un altro indice di riferimento è quello di IDEX DPR Diamond Price Report Round per i diamanti di taglio rotondo brillante e Fancy Cuts per i diamanti di tutti gli altri tagli, pubblicati sul sito www.idexonline.com.

Questi indici sono costituiti da matrici che espongono valori in centinaia di US\$ al carato, in riferimento a specifiche categorie di peso, per una data combinazione di Colore da D a Z e Purezza da IF a I3 (secondo l'International Diamond Grading System di GIA - Gemological Institute of America). Questi listini non espongono i prezzi di diamanti con Purezza FL (Flawless) in relazione alla loro estrema rarità.

Il prezzo di vendita dei diamanti di Diamond Love Bond è quello indicato nel proprio listino che è pubblicato quotidianamente sul sito internet.www.diamondlovebond.it nella sezione dedicata PREZZI; il listino rimane valido fino alla pubblicazione di quello successivo.

Il prezzo di listino per la categoria di Caratura di riferimento nelle condizioni di Colore corrispondente, per la Purezza IF (Internally Flawless) include le seguenti componenti: IVA attualmente nella misura del 22%, commissione riconosciuta alla Banca (tra il 15 % e il 20 %) costi certificato GIA - Gemological Institute of America, iscrizione laser, costo dei sigilli

di sicurezza brevettati (Certicard-Certieye-Certistop-Cryptoprint), costi di trasporto valori autorizzato e assicurazione LLOYD'S. Nel prezzo pagato dal consumatore sono compresi, oltre ai costi diretti sopra elencati, anche tutti gli altri costi pubblicitari, amministrativi e gestionali, nonché le imposte pagate dall'azienda. Per prodotti specifici, al prezzo di listino vengono aggiunti in trasparenza, come pubblicato nel sito Diamond Love Bond:

- costo dell'eventuale doppio certificato Rapaport RDC™ o IDGR De Beers;
- costo dell'eventuale certificato GIA di condizione Type IIA;
- costo dell'eventuale livello superiore di Purezza FL (Flawless);
- costo dell'eventuale packaging personalizzato;
- costo dell'eventuale montatura a gioiello.

5.1 Indici di riferimento

Nel mercato dei diamanti naturali vi sono due indici di prezzi all'ingrosso, non regolamentati, noti a livello internazionale: il listino Rapaport Diamond Report Round (PEAR per tutti i tagli non rotondo brillante) e il listino IDEX DPR (Diamond Price Report) Round (Fancy Cuts per tutti i tagli non rotondo brillante).

Esiste inoltre un indice denominato IDEX DRB Diamond Retail Benchmark che fa riferimento principalmente alle vendite al dettaglio nel mercato USA. I suddetti listini non sono comprensivi di IVA e costi di trasporto e assicurazione.

Non esiste al momento un listino di riferimento per il mercato Europeo, che sia ampiamente riconosciuto, per i prezzi al dettaglio praticati per diamanti naturali certificati.

Messaggio pubblicitario con finalità promozionale.
L'offerta di acquisto dei diamanti Diamond Love Bond® è disponibile presso tutte le filiali Private e Corporate di United Bank Nederland all'offerta riservata a persone maggiori di età che siano titolari di un conto corrente presso le stesse Banche. Il contratto di acquisto dei diamanti verrà perfezionato con Diamond Love Bond S.p.A., con sede in Via della Spiga, 9 - 20121 Milano (Italia), società soggetta alla direzione e coordinamento della società belga Diamond Love Bond bvba - Haveniersstraat, 19 - 2018 Antwerpen (Belgio). Il sottoscrittore del contratto di acquisto ha diritto di recesso dal contratto stesso, da esercitarsi entro 14 giorni di calendario dalla consegna del prodotto: le condizioni per l'esercizio del diritto di recesso, nonché le modalità con le quali lo stesso può essere esercitato, sono specificate nel contratto di acquisto. Prima della sottoscrizione, prendere visione del contratto di acquisto disponibile nelle filiali delle Banche aderenti. Le immagini riportate nella presente pubblicazione sono puramente esemplificative.



| Diamond Love Bond®

Via della Spiga, 9 - 20121 Milano - www.diamondlovebond.it

Allegato n. 6

Omissis

(...)



DIAMOND LOVE BOND SPA

Allegato n. 7



17 luglio 2018 09:37

Saldo e Movimenti

Via delle Quattro Fontane 20, 00184 Roma
T + 39 06 478751 F + 39 06 4871101

**FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI AI SENSI DELL'ART. 27,
COMMA 7 DEL CODICE DEL CONSUMO, DELL'ART. 8 COMMA 7 DEL D.LGS.145/2007 E
DELL'ART. 9 DEL REGOLAMENTO SULLE PROCEDURE ISTRUTTORIE IN MATERIA DI
TUTELA DEL CONSUMATORE**

Proposta di impegni presentata da Unione di Banche Italiane S.p.A.

**1) NUMERO DEL PROCEDIMENTO, DATA DI RICEZIONE DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL
PROCEDIMENTO DA PARTE DEL PROFESSIONISTA**

I presenti impegni si riferiscono al procedimento n. PS/10784 (**"Procedimento"**). La Comunicazione di avvio del Procedimento (**"Comunicazione di avvio"**) è pervenuta al professionista in data 7 marzo 2018.

2) PROFESSIONISTA CHE PRESENTA GLI IMPEGNI

Ragione o denominazione sociale dell'impresa (cognome e nome nel caso di persona fisica):

Unione di Banche Italiane S.p.A. (**"UBI"** o **"Banca"**)

Sede legale:

Città: Bergamo, Piazza Vittorio Veneto, n. 8, CAP 24122.

**3) PUBBLICITÀ O PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL
PROCEDIMENTO**

Con la Comunicazione di avvio, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (**"AGCM"** o **"Autorità"**) ha avviato il Procedimento nei confronti di Diamond Love Bond S.p.A. (**"DLB"**), UBI e dell'Associazione di Consumatori AltroConsumo (**"AltroConsumo"**), in qualità di segnalante, al fine di verificare l'eventuale violazione - da parte dei Professionisti coinvolti - di alcune disposizioni del Codice del Consumo.

In particolare, con la suddetta comunicazione l'AGCM ha contestato alle parti due distinte condotte, consistenti:

- i. *nel presentare l'acquisto dei diamanti come l'acquisto di beni di consumo «da*

tesaurizzazione», destinati a rivalutarsi e caratterizzato dalla «tendenziale stabilità» del prezzo rispetto all'oro ed ai beni immobili [...], omettendo l'informazione che *“il valore all'ingrosso della pietra è significativamente minore del prezzo pagato al dettaglio e che il rischio connesso a tale differenza è totalmente a carico del consumatore[...]*”.

Tale condotta è stata considerata potenzialmente in grado di integrare *“un'omissione di informazioni rilevanti in ordine all'effettiva rischiosità dell'acquisto proposto, derivante dall'incertezza di recuperare il capitale speso nell'acquisto del diamante [...]*” in violazione degli artt. 20 e 21 comma 1, lettere b) e d), 22 e 23, comma 1, lett. t) del Codice del Consumo.

- ii. *“nel non fornire al consumatore, prima che si concluda il contratto di acquisto, tutte le informazioni precontrattuali in materia di termini e condizioni per l'esercizio del diritto di recesso né il modulo tipo e [nel]la previsione, quale unica modalità per recedere, dell'invio di una raccomandata, peraltro da anticipare via mail al professionista [...]*”, in violazione degli artt. 49, 50, 52 e 54 del Codice del Consumo.

Nell'ambito di tale condotta, è stato altresì contestato *“l'addebito al consumatore delle voci di costo, a vario titolo sostenute dal professionista [DLB], in caso di recesso dal contratto”*, ritenuto in grado di integrare una possibile violazione degli artt. 56 e 57 del Codice del Consumo.

4) CONTENUTO TESTUALE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI E EVENTUALE PERIODO DI VALIDITÀ IN RELAZIONE AI SINGOLI PROFILI OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO

4.1 PREMESSA

Prima di illustrare in dettaglio il *set* di impegni che UBI intende sottoporre all'attenzione dell'AGCM, si ribadisce che la Banca, per quanto di propria competenza, ritiene di non aver posto in essere pratiche commerciali ingannevoli, né condotte contrarie alla normativa in materia di contratti negoziati fuori dai locali commerciali ad essa specificamente imputabili. Pertanto, la presentazione degli impegni non implica in alcun modo acquiescenza nei confronti delle ipotesi di violazione configurate nella Comunicazione di avvio.

Come già esposto nella risposta alla richiesta di informazioni trasmessa in data 19 dicembre 2017, la Banca non ha realizzato alcuna strategia pubblicitaria, né ha provveduto alla realizzazione del materiale pubblicitario ed informativo predisposto da DLB, limitandosi ad intervenire nella fase di vendita dei diamanti in qualità di puro intermediario.

In linea con il ruolo assunto, UBI, si è sempre attenuta a quanto previsto dalle proprie disposizioni operative interne, le quali prevedono che a fronte della manifestazione di interesse all'acquisto di diamanti da parte del cliente, il personale della Banca sottoponga a quest'ultimo la documentazione informativa e contrattuale predisposta da DLB, avendo cura di specificare con chiarezza che: *i)* la Banca interviene in qualità di mero intermediario e che i rapporti post-vendita sono da ricondurre esclusivamente a DLB; *ii)* il prezzo di vendita è quello riportato nel contratto, comprensivo di tutte le voci di costo ivi indicate; *iii)* il contratto di acquisto sottoscritto tra il cliente e DLB prevede l'applicazione di una commissione a favore della Banca compresa tra il 15% ed il 20%, quale remunerazione per l'attività di intermediazione da essa svolta; *iv)* DLB (e la Banca) non assumono alcun obbligo di riacquisto o garanzia di riacquisto dei prodotti venduti ai clienti; *v)* il cliente può recedere dal contratto sottoscritto con DLB entro il termine di 14 giorni dall'avvenuto ritiro dei diamanti presso la Banca (Cfr. Circolare n. 222 del 2 maggio 2017, agli atti del fascicolo istruttorio).

In ogni caso, nessuna violazione di norme del Codice del Consumo in materia di contratti negoziati fuori dai locali commerciali può essere imputata ad UBI, in ragione della sua estraneità rispetto al rapporto contrattuale che viene ad instaurarsi esclusivamente tra DLB ed il cliente.

Fermo restando che UBI si è limitata a svolgere un ruolo di mero intermediario nell'attività di vendita dei diamanti, si evidenzia sin da ora la profonda differenza tra il caso di specie e i precedenti PS10677 e PS10678, in ragione del modello di *business* impiegato, delle modalità di promozione del prodotto e del livello di trasparenza dell'offerta commerciale.

Si precisa che, con lettera inviata in data 6 aprile 2018 (Cfr. **Doc. 1**), UBI ha comunicato a DLB la sospensione del contratto di collaborazione sottoscritto in data 28 luglio 2011 e, con esso, dell'attività distributiva di diamanti attraverso le filiali UBI Banca, anche in considerazione della pendenza dell'istruttoria inviata da codesta Autorità.

* * *

Ciò premesso, in uno spirito di ampia e fattiva collaborazione con l'AGCM, UBI intende proporre all'Autorità i seguenti impegni, ai sensi di quanto stabilito dall'art 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 della Delibera AGCM del 1 aprile 2015, n. 25411¹, in relazione alle possibili criticità individuate nella Comunicazione di avvio e consentire una definizione del Procedimento senza accertamento di infrazione nei confronti della Banca.

¹ "Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni, clausole vessatorie".

4.2 IL CONTENUTO DEGLI IMPEGNI

4.2.1 IMPEGNO RELATIVO AL CONTROLLO SU CONTENUTI E MODALITÀ DELL'OFFERTA COMMERCIALE PREDISPOSTA DAL SOGGETTO VENDITORE DEI DIAMANTI

Premesso che UBI, nell'ambito del rapporto di collaborazione commerciale con DLB, non ha realizzato in via diretta alcuna strategia pubblicitaria né ha provveduto alla redazione del materiale pubblicitario/informativo dedicato all'attività in questione (predisposto interamente a cura e spese di DLB), la Banca si impegna a rafforzare ulteriormente le procedure di controllo (già presenti) sui contenuti e sulle modalità di presentazione dell'offerta commerciale da parte dal soggetto venditore dei diamanti ("Venditore"), così da esercitare un **controllo ex ante** su tutte le iniziative pubblicitarie intraprese dal Venditore e sulla documentazione pubblicitaria/informativa e contrattuale da quest'ultimo predisposta nell'ambito delle stesse.

A tal fine, la Banca si impegna a definire con ancor più chiarezza i meccanismi di controllo già previsti nell'ambito dell'attuale modello di servizio e ad incrementarne ulteriormente la portata e l'efficacia, prevedendo:

- un obbligo inderogabile del Venditore di comunicare a UBI ogni iniziativa di carattere pubblicitario e promozionale assunta in esecuzione del contratto di collaborazione, sottoponendo alla stessa tutta la documentazione contrattuale e commerciale elaborata in relazione alle suddette iniziative;
- una puntuale attività di verifica, da parte della Banca, sulla chiarezza, completezza e trasparenza delle informazioni rese al cliente nell'ambito di tali iniziative, in conformità alla normativa in materia di tutela del consumatore di cui al Codice del Consumo ed ai principi già espressi da Codesta Autorità con riferimento all'attività di vendita dei diamanti attraverso il canale bancario;
- la validazione di tali iniziative da parte della Banca come condizione necessaria ed imprescindibile per la concreta attuazione delle stesse;
- l'obbligo per il Venditore di sottoporre alla Banca ogni eventuale modifica/integrazione delle iniziative pubblicitarie precedentemente validate dalla Banca, affinché la stessa ne valuti nuovamente il contenuto e le modalità di attuazione;
- la previsione di penali di adeguata entità da applicarsi nel caso in cui il Venditore dovesse non adempiere correttamente agli obblighi di comunicazione sopra descritti;

L'impegno in oggetto viene assunto da UBI a prescindere dalla effettiva ripresa o meno del rapporto di collaborazione commerciale con DLB, attualmente sospeso. Pertanto, nel caso in cui la Banca dovesse optare per la prosecuzione di tale rapporto, l'attuazione delle misure sopra descritte richiederà necessariamente una revisione del contratto di collaborazione tutt'ora vigente. Qualora, invece, UBI dovesse decidere di risolvere tale rapporto ed instaurare una nuova collaborazione commerciale con altri operatori, il modello di *business* concordato tra le parti dovrà riflettere le previsioni sopra indicate.

Relativamente alla portata dell'impegno, resta inteso che qualora il Venditore dovesse instaurare rapporti di collaborazione con altri istituti bancari e/o vendere i propri prodotti avvalendosi di canali ulteriori rispetto a quello bancario, l'attività di controllo di cui sopra sarà circoscritta alle sole iniziative assunte dal Venditore nell'ambito del rapporto di collaborazione commerciale con UBI.

4.2.2 IMPEGNO RELATIVO ALLA MODIFICA DELLE DISPOSIZIONI OPERATIVE INTERNE: ADOZIONE DI UNA NUOVA CIRCOLARE OPERATIVA DI GRUPPO

Considerato che l'impegno descritto al punto precedente mira a garantire "a monte" la conformità alla normativa di cui al Codice del Consumo di tutte le iniziative pubblicitarie assunte dal soggetto venditore dei diamanti e di tutta la documentazione promozionale ed informativa sottoposta all'attenzione del consumatore, a naturale completamento di tale impegno UBI ritiene essenziale che tali informazioni, seppur predisposte dal Venditore – ed approvate dalla Banca – vengano veicolate al consumatore in maniera corretta ed esaustiva, pur rimanendo nell'ambito del ruolo di mero intermediario assunto dalla Banca.

A tal fine, UBI si impegna a reformulare ed integrare le disposizioni operative interne che regolano il processo di vendita dei diamanti, disciplinando in maniera ancor più dettagliata ed analitica le attività che il personale della Banca è tenuto ad espletare nei confronti del consumatore, affinché lo stesso sia correttamente informato rispetto alle caratteristiche dell'offerta commerciale ed ai rischi ad essa connessi.

Più specificamente, la scrivente si impegna ad adottare una nuova Circolare operativa di Gruppo che, riprendendo ed affinando la procedura già descritta nella Circolare n. 222 del 2 maggio 2017 (già agli atti del fascicolo istruttorio), indichi dettagliatamente tutte le informazioni che il personale della Banca è obbligato ad illustrare al consumatore in fase di prospettazione dell'acquisto, così da renderlo edotto in merito:

- al **ruolo concretamente assunto dalla Banca**, che in quanto intermediario si limita a mettere in contatto il cliente con il soggetto venditore dei diamanti, senza instaurare alcun vincolo contrattuale con il cliente;
- alle **caratteristiche principali dei diamanti** commercializzati dal Venditore;
- al **prezzo e ai criteri di determinazione dello stesso**, avendo cura di precisare tutte le voci di costo ricomprese nel prezzo di acquisto, ivi inclusa la commissione prevista a favore della Banca per l'attività di intermediazione sopra descritta;
- ai **principali indici di riferimento** per la rilevazione del prezzo all'ingrosso e al dettaglio dei diamanti;
- ai **fattori di rischio** connessi all'acquisto dei diamanti, con particolare riferimento a *i)* rischio di mercato; *ii)* rischio di liquidabilità; *iii)* rischio di cambiamento del regime fiscale; *iv)* rischi connessi all'evoluzione della regolamentazione;
- all'**assenza di qualsiasi obbligo o garanzia di riacquisto** dei diamanti da parte della società venditrice dei diamanti e della stessa Banca;
- alla **possibilità di recedere dal contratto** sottoscritto con il venditore dei diamanti secondo i termini e le modalità indicati nel contratto e senza alcuna penalità;
- al **soggetto a cui inoltrare eventuali reclami** aventi ad oggetto il prodotto o l'esercizio del diritto di recesso.

Il **doc. 2** contiene una bozza della nuova Circolare operativa di Gruppo che, in caso di accoglimento degli impegni e di ripresa dell'attività di vendita dei diamanti attraverso le filiali della Banca, verrebbe diramata a tutte le filiali della rete UBI aderenti all'iniziativa Diamanti in Banca.

4.2.3 IMPEGNO RELATIVO ALLA MODIFICA DELLE DISPOSIZIONI OPERATIVE INTERNE: PREDISPOSIZIONE DI UN DOCUMENTO DI SINTESI DA CONSEGNARE E FAR SOTTOSCRIVERE AL CONSUMATORE

Ad integrazione dell'impegno *sub* 4.2.2, ed al fine di accrescere ulteriormente la consapevolezza del consumatore in ordine al ruolo assunto dalla Banca nell'attività di vendita di diamanti e ai principali rischi connessi all'acquisto di tale prodotto, UBI si impegna a predisporre un apposito documento da consegnare al cliente nella fase delle trattative, in aggiunta alla documentazione predisposta da DLB.

Trattasi in particolare di un documento di sintesi in cui verranno adeguatamente esplicitate tutte le informazioni riportate nell'elenco di cui all'impegno precedente, così da fornire al consumatore, in

un unico testo, tutti gli elementi necessari per poter assumere una scelta consapevole ed informata, avendo peraltro ben presente il ruolo di mero intermediario assunto dalla Banca.

Come prescritto dalla nuova Circolare operativa di Gruppo (v. impegno *sub* 4.2.2) tale documento dovrà essere presentato dal Gestore di Relazione al cliente nella fase di illustrazione dell'offerta e dovrà necessariamente essere sottoscritto da quest'ultimo in caso di acquisto dei diamanti. Il documento di sintesi dovrà essere, inoltre, siglato dal Direttore di filiale/ Responsabile Centro Top Private o da un suo incaricato.

Il **doc. 3** contiene un esempio delle modalità con cui UBI intenderebbe dare attuazione a tale impegno.

4.2.4 IMPEGNO RELATIVO ALLA MODIFICA DELLE DISPOSIZIONI OPERATIVE INTERNE: DEFINIZIONE DEL TARGET DI CLIENTELA CUI RISERVARE LA POSSIBILITÀ DI ACQUISTO DEI DIAMANTI

Ad ulteriore integrazione dell'impegno *sub* 4.2.2, UBI si rende disponibile a precisare nella nuova Circolare di Gruppo i criteri prudenziali per l'individuazione della clientela "abilitata" all'acquisto di diamanti attraverso il canale bancario.

In particolare, nella nuova Circolare operativa di Gruppo (cfr. **doc. 2**) verrà specificato che: *"L'iniziativa Diamanti in Banca è riservata ai Clienti Affluent e Private titolari di conto corrente presso UBI Banca e con un patrimonio, alla data dell'operazione, superiore a 100.000 euro (c.d. target market). In proposito è stato stabilito che il valore complessivo dei diamanti acquistati anche in più occasioni e calcolato avendo come riferimento il prezzo pagato, non potrà essere superiore al 5% del patrimonio dell'acquirente, valutato al momento dell'esecuzione dell'operazione".*

Al fine di assicurare il rispetto di tali criteri, l'accesso all'applicativo *Diamanti in Banca* (necessario per poter materialmente effettuare l'ordine dei Diamanti) verrà circoscritto in via esclusiva ai Consulenti *Premium* e *Private Relationship Manager*, come peraltro precisato nella medesima circolare.

4.2.5 IMPEGNO RELATIVO AL CONTROLLO SULL'ATTIVITÀ DEL PERSONALE DELLA BANCA

Al fine di assicurare una efficace attuazione delle nuove disposizioni operative interne relative al processo di vendita dei diamanti, UBI si impegna a rafforzare ulteriormente le procedure di controllo e di monitoraggio sull'attività del personale della Banca addetto all'attività di intermediazione nella vendita di diamanti.

In linea con tale obiettivo, verrà introdotta, nell'ambito dei sistemi già in uso alla Banca, una specifica procedura di controllo, articolata su più livelli e finalizzata a verificare l'effettivo ed esatto adempimento, da parte del personale interessato, degli obblighi informativi previsti dalle disposizioni operative interne.

Il **doc. 4**, che riprende il contenuto della presentazione già depositata dalla Banca in occasione dell'audizione del 22 giugno u.s., illustra nel dettaglio la struttura e l'articolazione della nuova procedura.

In particolare, sono previsti tre diversi livelli di controllo:

- 1) **controlli di primo livello**, volti ad assicurare il corretto svolgimento delle operazioni di vendita da parte degli addetti di filiale, e attribuiti, nell'ordine:
 - al Direttore di Filiale/ Responsabile Centro Top Private (o suo incaricato), a cui ciascun addetto, prima di procedere con l'ordine, è tenuto ad illustrare i termini della transazione ed il profilo del cliente, affinché valuti l'operazione, anche sulla base della conoscenza delle caratteristiche del cliente (**1^a istanza**);
 - al Direttore Territoriale/Coordinamento Commerciale Top Private (o suo incaricato), che, nell'ambito dell'attività di monitoraggio, è tenuto ad acquisire trimestralmente copia di tutta la documentazione relativa alle operazioni di vendita, al fine di verificare:
 - i) la corretta sottoscrizione e regolarità della stessa; ii) la corretta esecuzione delle attività previste in caso di recesso; iii) la presenza di eventuali segnali/indici di insoddisfazione del cliente da segnalare alle funzioni aziendali competenti (come ad esempio una percentuale elevata di richieste di recesso rispetto alle vendite effettuate dall'unità operativa e le motivazioni addotte in proposito dal cliente, la formulazione di eventuali lamentele verbali non formalizzate in reclami scritti nonché le osservazioni da parte degli addetti a contatto della clientela emerse in occasione dei periodici incontri di allineamento con la rete di vendita) (**2^a istanza**);
 - alla funzione aziendale UBI – Marketing Privati che, al fine di valutare la congruità dei prezzi applicati al consumatore, effettua:
 - i) con cadenza mensile, un'analisi dei listini del Venditore, confrontando gli stessi con i dati tratti dal listino IDEX DRB; ii) con cadenza trimestrale, specifici approfondimenti in merito alla congruità dei prezzi applicati per operazioni di vendita di diamanti di importo superiore a 25.000 euro (**2^a istanza**);

- 2) **controlli di secondo livello**, affidati alla struttura del *Chief Compliance Officer* e finalizzati a verificare l'efficacia del processo di vendita e la conformità dell'operatività aziendale alle norme di comportamento prescritte.

In particolare, la procedura prevede che, sulla base di alcuni indicatori di rischio (quali, ad esempio, età della clientela, importi di vendita elevati, numerosità delle operazioni, concentrazione presso le filiali delle operazioni di vendita e dei recessi, reclami pervenuti dai consumatori) sia selezionato un campione di pratiche da sottoporre ad ulteriori verifiche in tema di trasparenza, condizioni applicate, livello di informativa nei confronti della clientela, adeguatezza dell'attività di formazione ricevuta dal personale interessato e relativa fruizione;

- 3) **controlli di terzo livello**, ossia controlli di revisione interna affidati alla struttura del *Chief Audit Executive* e volti ad individuare, anche per mezzo di apposite verifiche ed ispezioni *in loco*, eventuali violazioni delle disposizioni operative interne relative alla vendita di diamanti, nonché a sottoporre a valutazione periodica la completezza, l'adeguatezza, la funzionalità e l'efficacia del sistema di controlli e del sistema informativo, verificando l'andamento dell'operatività e l'evoluzione dei rischi. A tal fine vengono svolte valutazioni indipendenti, mediante metodologie, modalità operative e strumenti predefiniti, sulla base di una specifica pianificazione delle attività.

In particolare i fenomeni di rischiosità vengono analizzati allo scopo di apprezzarne la rilevanza e proporre l'attivazione di iniziative volte a rafforzare i presidi comportamentali, organizzativi, procedurali o informatici. In proposito è da rilevare che viene monitorata l'adozione degli interventi definiti e l'effettivo riallineamento dell'operatività.

Vengono inoltre effettuate attività di *investigation* volte ad appurare la dinamica e le eventuali responsabilità di eventi pregiudizievoli.

A completamento del nuovo sistema di controlli, sono inoltre previste:

- 4) attività di **indagine di customer satisfaction**, affidate alla funzione UBI - *Customer Satisfaction*, volte a verificare, *ex post*, la correttezza dell'operato dei dipendenti della Banca addetti alla vendita dei diamanti, tramite apposite interviste telefoniche e attività di *mystery shopping* presso le filiali della Banca aderenti all'iniziativa Diamanti in Banca, finalizzate ad assicurare il rispetto delle disposizioni operative interne che regolano la vendita di diamanti;
- 5) attività di **monitoraggio dei reclami** pervenuti dalla clientela, attribuite alla funzione UBI - *Claims* e svolte con un *focus* specifico sugli aspetti legati alla vendita dei diamanti;

- 6) attività di **analisi delle risultanze emerse dai controlli** di cui ai punti precedenti, affidate dalla funzione UBI - Risorse Umane e volte ad accertare l'eventuale violazione, da parte del personale interessato, delle disposizioni operative interne.

La nuova procedura sarà assistita da sanzioni disciplinari proporzionate alle circostanze del caso, così da garantire una reale efficacia deterrente e disincentivare il personale della Banca ad assumere condotte devianti rispetto a quelle prescritte dalle suddette disposizioni.

In particolare, in caso di accertata violazione delle disposizioni operative interne che regolano la vendita di diamanti, verranno adottati i provvedimenti disciplinari previsti dal contratto di lavoro e dal regolamento aziendale (**doc. 5**), portati a conoscenza degli addetti mediante affissione in luoghi accessibili a tutti (secondo quanto previsto dall'art. 7 L. 300/70) e pubblicazione nell'intranet aziendale.

Trattasi, nello specifico, delle seguenti misure sanzionatorie:

- richiamo verbale;
- rimprovero scritto;
- sospensione del servizio e dal trattamento economico;
- licenziamento.

La tipologia e l'entità di ciascuna delle sanzioni sopra richiamate saranno determinate anche tenendo conto:

- della gravità dell'infrazione;
- dell'intenzionalità del comportamento o del grado di negligenza, imprudenza o perizia;
- delle altre particolari circostanze che accompagnano l'illecito disciplinare.

Per ogni ulteriore informazione in ordine alla nuova procedura di controllo e alle misure sanzionatorie applicabili, si rinvia ai **docc. 4 e 5**.

4.2.6 IMPEGNO RELATIVO ALL'ATTIVITÀ DI FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO

Ad ulteriore rafforzamento della misura descritta *sub* 4.2.2. UBI si impegna a proseguire nell'attività di formazione del personale, con un aggiornamento dei relativi contenuti agli impegni in questa sede assunti, prevedendo inoltre lo svolgimento di corsi periodici di aggiornamento dedicati al personale già formato (da tenersi con cadenza annuale o con maggiore frequenza in caso di variazioni normative/contrattuali) ed aventi ad oggetto le tematiche già trattate nell'ambito dei corsi di formazione.

Tali attività saranno incentrate sulle disposizioni operative interne che regolano il procedimento di vendita dei diamanti e sul contenuto del materiale informativo sottoposto all'attenzione del cliente, con un *focus* specifico sulla disciplina in materia di pratiche commerciali scorrette, al fine di sensibilizzare ulteriormente il personale della Banca in ordine ai rischi connessi ad una inesatta o incompleta rappresentazione delle informazioni rilevanti al consumatore.

4.2.7 IMPEGNO RELATIVO AI GESTORI DI RELAZIONE

Al fine di assicurare un elevato livello di specializzazione del personale della Banca deputato allo svolgimento dell'attività di intermediazione nella vendita di diamanti attraverso il canale bancario e di garantire il rispetto del *target market* individuato sin dall'inizio dell'attività, UBI, compatibilmente con le proprie esigenze operative, si impegna ad identificare con precisione i soggetti impiegati a tale scopo con un portafoglio di clienti *target* per il prodotto, così da circoscrivere l'attività di formazione e aggiornamento ai soli soggetti effettivamente coinvolti.

In linea con tale obiettivo, nella nuova Circolare di Gruppo (cfr. **doc. 2**), verrà precisato che l'accesso all'applicativo di vendita *Diamanti in Banca®* è limitato in via esclusiva ai Consulenti *Premium* e *Private Relationship Manager*.

Tale misura consentirà, inoltre, di semplificare e rendere ancor più efficace l'attività di monitoraggio di cui all'impegno *sub* 4.2.5.

* * *

Compatibilmente con la ripresa dell'attività, le suddette misure saranno implementate con la massima priorità, e, comunque, non oltre 60 giorni dalla notifica del Provvedimento di chiusura dell'istruttoria nei confronti di UBI adottato ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo.

5) CONSIDERAZIONI CIRCA L'AMMISSIBILITÀ E L'IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A RIMUOVERE I PROFILI DI ILLEGITTIMITÀ CONTESTATI NELL'AVVIO DELL'ISTRUTTORIA

Come anticipato, UBI è fermamente convinta di aver dimostrato e documentato la conformità del proprio operato alle disposizioni in materia di pratiche commerciali scorrette, anche per ciò che attiene agli specifici profili delineati nella Comunicazione di avvio.

Ferma restando la legittimità delle condotte tenute, la Banca ritiene che gli impegni nel caso di specie siano pienamente ammissibili ed idonei per quanto specificamente contestato ad UBI, essendo peraltro connotati da uno specifico *quid pluris* ed eliminando *ex tunc* ogni potenziale nocumento per il consumatore.

Sotto il profilo dell'**ammissibilità**, è noto come l'ampia discrezionalità di cui gode l'Autorità nel valutare le proposte di impegni trovi un limite, normativamente previsto (art. 27, comma 7, del Codice del Consumo) nei soli casi di "*manifesta scorrettezza e gravità*" della pratica commerciale.

A tal riguardo, si rileva in primo luogo come nella Comunicazione di avvio la pratica in questione non venga definita come "*manifestamente grave e scorretta*" e come tale insuscettibile di essere ammessa alla procedura impegni.

Inoltre, va ricordato che la qualificazione degli addebiti resa nella Comunicazione di Avvio possiede necessariamente un carattere provvisorio, stante "*l'incompletezza del quadro cognitivo e valutativo*"² di cui dispone l'Autorità nella fase iniziale del procedimento. Ed infatti, un compiuto apprezzamento della pratica commerciale contestata, anche in ordine alla eventuale manifesta scorrettezza e gravità della stessa, richiede un "*grado di esaustività valutativa che postula (...) il necessario completamento*" dell'iter procedimentale³. Conseguentemente, non si può ritenere che quanto rappresentato nella Comunicazione di avvio sui possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale comporti, per quanto attiene alla posizione specifica della Banca, alcuna preclusione giuridica rispetto ad una valutazione di ammissibilità degli impegni.

Ciò vale a maggior ragione se si considera che la Comunicazione di avvio si limita a contestare ad UBI (così come a DLB) una mera pratica commerciale scorretta ingannevole, senza imputare alla stessa alcuna condotta potenzialmente aggressiva, ai sensi degli artt. 24-26 del Codice del Consumo⁴. Pertanto, non risulta neppure integrato "*quel profilo di irrefutabile gravità della pratica commerciale che preclude ex lege l'accettazione degli impegni proposti in quanto in una scala di offensività delle condotte commerciali scorrette, le [sole] pratiche aggressive [...] assurgono ad un grado particolarmente elevato di oggettiva antigiuridicità (Consiglio di Stato 15/1104, TAR Lazio 09/8673)*"⁵.

La manifesta scorrettezza e gravità della pratica è peraltro esclusa dall'esiguo numero di reclami acquisiti al fascicolo istruttorio, che non può che essere assunto ad ulteriore indice della ridotta diffusività della pratica.

² In tal senso si veda Tar Lazio, sez. I, sent. 5 giugno 2012, n. 5277.

³ In tal senso si veda Tar Lazio, n. 5277/2012 cit.

⁴ È noto, infatti, come le pratiche commerciali scorrette aggressive siano caratterizzate da una valenza e da un disvalore ben più ampi rispetto alle pratiche commerciali scorrette ingannevoli (cfr. Consiglio di Stato, sez. VI, sent. 16 marzo 2018, n. 1670, Consiglio di Stato, sez. VI, sent. 20 giugno 2012, n. 3588, che conferma TAR Lazio, sez. I, sent. 18 gennaio 2011, n. 448; Tar Lazio, sez. I, sent. 25 gennaio 2011, n. 732).

⁵ In tal senso, A. Leone, in Marchetti-Ubertazzi, *Commentario Breve alle Leggi su proprietà intellettuale e concorrenza*, Vicenza, 2016, pag. 2716.

Alla luce di tali considerazioni, la presentazione di impegni da parte di UBI appare nel caso di specie certamente ammissibile.

Quanto all'**idoneità**, la Banca ritiene che le misure proposte siano pienamente idonee in relazione ai profili contestati nella Comunicazione di avvio, conferendo un significativo valore aggiunto in termini di tutela dei consumatori.

Esse, infatti, presentano quei caratteri di concretezza ed efficacia che - come richiesto da costante giurisprudenza⁶ - devono ontologicamente essere presenti affinché una proposta di impegni venga considerata idonea a fini di tutela dei consumatori.

Dette misure, invero, operano sinergicamente su piani diversi: *i)* accrescono il livello di controllo sulle iniziative pubblicitarie intraprese dal Venditore e sulla documentazione contrattuale e commerciale da quest'ultimo predisposta, ponendo il positivo espletamento di tali controlli come condizione necessaria per la concreta attuazione delle iniziative stesse (impegno *sub* 4.2.1); *ii)* incrementano ulteriormente il livello di trasparenza informativa nei confronti del consumatore, specie con riferimento a elementi (come il prezzo, i fattori di rischio e il ruolo assunto dalla Banca) considerati essenziali da Codesta Autorità ai fini della corretta acquisizione del consenso del consumatore (impegni *sub* 4.2.2 e 4.2.3); *iii)* definiscono con ancora più attenzione e precisione il *target di clientela* destinatario dell'offerta, sulla base di criteri orientati alla massima prudenza (impegno *sub* 4.2.4); *iv)* accrescono in misura considerevole il livello di controllo sul rispetto delle disposizioni operative interne da parte del personale interessato, assicurando una efficace attuazione delle stesse (impegno *sub* 4.2.5); *v)* garantiscono un elevato livello di specializzazione del personale della Banca dedicato allo svolgimento di tale attività, sensibilizzando lo stesso in ordine ai rischi connessi alla non corretta rappresentazione delle informazioni al consumatore (impegni *sub* 4.2.6 e 4.2.7).

Sotto il primo profilo, occorre osservare come gli impegni proposti rispondano pienamente alle preoccupazioni già espresse dall'Autorità nei precedenti PS10677 e PS10678, laddove è emerso che gli Istituti di Credito coinvolti non avrebbero operato alcun approfondimento sul contenuto dell'offerta commerciale predisposta dal venditore dei diamanti.

Infatti, la misura di cui all'**impegno sub 4.2.1**, pur innestandosi su un accordo commerciale che già prevede dei poteri di controllo della Banca sul contenuto del materiale promozionale predisposto dal Venditore, ne amplifica la portata ed il rilievo, prevedendo: da un lato, l'esercizio di un controllo preventivo su tutte le iniziative pubblicitarie assunte dal Venditore in esecuzione del Contratto di

⁶ Cfr. *inter alia* Tar Lazio, sez. I, sent. n. 5626/2009.

collaborazione e, dall'altro lato, il positivo espletamento di tale attività come condizione necessaria per la concreta attuazione delle suddette iniziative da parte del Venditore.

Tale impegno, dal carattere evidentemente strutturale, mira quindi ad assicurare un controllo “a monte” di tutta la documentazione contrattuale e commerciale predisposta dal Venditore, in termini di conformità della stessa al Codice del Consumo ed in particolare alla disciplina in materia di pratiche commerciali scorrette.

L'impegno **sub 4.2.2.** interviene a naturale completamento della misura descritta al punto precedente, facendo in modo che le informazioni già contenute nel materiale promozionale predisposto dal Venditore siano correttamente veicolate dal personale della Banca al consumatore interessato all'acquisto dei diamanti.

La misura proposta da UBI si sostanzia nell'impegno a riformulare le disposizioni operative interne relative al processo di vendita dei diamanti (di cui alla Circolare n. 222 del 2 maggio 2017), specificando, tra l'altro, tutte le informazioni essenziali che il personale della Banca è tenuto a comunicare al consumatore (ruolo assunto da UBI, caratteristiche principali del prodotto, criteri di determinazione del prezzo, fattori di rischio, assenza di obblighi/garanzie di riacquisto, recesso e reclami).

Ciò al fine di rendere quest'ultimo correttamente informato in merito a profili e aspetti giudicati essenziali dall'AGCM ai fini dell'assunzione di una decisione commerciale consapevole da parte del consumatore.

L'impegno **sub 4.2.3** viene incontro all'esigenza, manifestata dagli Uffici nel corso dell'audizione del 22 giugno u.s., di elaborare una sorta di documento di sintesi che la Banca è tenuta a consegnare al cliente sin dalla fase delle trattative ed in cui sono riportati tutti gli elementi e gli aspetti principali dell'offerta, ivi inclusi il ruolo assunto dalla Banca e i rischi connessi all'acquisto di diamanti.

Trattasi di un **elemento di assoluta novità per il settore**, che accresce ulteriormente il livello di consapevolezza del consumatore in ordine alla scelta di acquistare diamanti attraverso il canale bancario e evita, già sul nascere, ogni possibile fraintendimento in ordine al ruolo assunto dalla Banca.

Anche l'impegno **sub 4.2.4** recepisce le osservazioni formulate dagli Uffici in sede di audizione, andando a definire con precisione la platea di clienti destinatari dell'offerta (c.d. *target market*). Nel fare ciò, l'impegno stabilisce: i) una soglia minima di accesso all'offerta (patrimonio > 100.000 euro); ii) una percentuale massima di tale patrimonio utilizzabile per l'acquisto di diamanti (5%).

In una chiara ottica di complementarietà con le misure sopra descritte, l'impegno **sub 4.2.5** mira ad assicurare la concreta efficacia delle nuove disposizioni operative interne, attraverso l'introduzione di una nuova procedura di controllo disegnata appositamente su più livelli, così da "intercettare" possibili comportamenti devianti da parte del personale della Banca. A rafforzamento ulteriore di tale procedura è, inoltre, prevista l'applicazione delle misure disciplinari previste dal regolamento aziendale che prevedono financo il licenziamento dell'autore della violazione. Da ultimo, gli impegni **sub 4.2.6 e 4.2.7** mirano a potenziare l'attività di formazione e aggiornamento del personale della Banca impiegato nello svolgimento di tale attività, così da favorire una adeguata sensibilizzazione dei soggetti interessati in ordine al corretto svolgimento di tale attività. Al tempo stesso, tali misure (ivi inclusa quella relativa all'individuazione dei Gestori di relazione) sono orientate a favorire una specializzazione del personale della Banca e a semplificare l'attività di monitoraggio di cui all'impegno **sub 4.2.5**.

Pertanto, le misure oggetto degli impegni si pongono ben oltre il livello di diligenza che ragionevolmente ci si potrebbe attendere da un operatore del settore e fissano un nuovo *standard* di riferimento per tutti gli operatori del settore, con benefici tangibili per le imprese e per i consumatori.

* * *

In definitiva, l'insieme delle misure oggetto degli impegni, di carattere strutturale e duraturo, presenta un visibile e concreto *quid pluris* rispetto alle attuali prassi informative, promozionali e gestionali relative ai servizi in questione in grado di determinare una maggiore trasparenza e chiarezza nei rapporti con i consumatori e di condurre, in ultima analisi, ad un ulteriore accrescimento del grado di protezione di questi ultimi.

6) EVENTUALE VERSIONE NON RISERVATA E NON CONFIDENZIALE DEGLI IMPEGNI

UBI chiede che in questa fase, riservata alle valutazioni dell'Autorità, il presente formulario sia mantenuto integralmente riservato. In esso sono, infatti, contenute informazioni di carattere sensibile, relative a possibili futuri sviluppi della politica promozionale e commerciale della Banca, nonché dei suoi processi interni che, in quanto tali, non devono essere resi conoscibili alle altre parti del procedimento e ai terzi.

Allegati:

- **Doc. 1 – Comunicazione di sospensione del Contratto di collaborazione, inviata a DLB in data 6 aprile 2018**
- **Doc. 2 – Bozza della nuova Circolare operativa di Gruppo, comprensiva dei relativi allegati**
- **Doc. 3 – Bozza del documento di sintesi contenente l’informativa precontrattuale**
- **Doc. 4 – Verifiche operatività/controlli**
- **Doc. 5 – Codice disciplinare**