



**BANCO di LUCCA
e del TIRRENO S.p.A.**

Gruppo Bancario Cassa di Risparmio di Ravenna S.p.A.

POLICY DI CLASSIFICAZIONE DELLA CLIENTELA

Versione 3.0 del 18/03/2010

Approvata dal CDA nella seduta del 22/03/2010



INDICE

PREMESSA, FONTI NORMATIVE ED OBIETTIVO DEL DOCUMENTO	3
1. CATEGORIE DI CLIENTELA	4
1.1 Clientela professionale	4
1.1.1 Clienti professionali di diritto	4
1.1.2 Clienti professionali su richiesta	5
1.2 Controparti Qualificate.....	5
1.3 Clienti al dettaglio.....	5
2 CLASSIFICAZIONE DELLA CLIENTELA IN ESSERE AL 1°NO VEMBRE 2007	6
2.1 Riclassificazione da clienti ordinari pre-MiFID a clienti al dettaglio	6
2.2 Clienti Professionali.....	7
2.3 Riclassificazione degli operatori qualificati.....	7
2.4 Comunicazione alla clientela	7
3 CLASSIFICAZIONE DELLA NUOVA CLIENTELA.....	7
4 CLASSIFICAZIONE DINAMICA DELLA CLIENTELA.....	7
4.1 Upgrading da cliente al dettaglio a cliente professionale non di diritto (su richiesta).....	8
4.1.1 Procedura per la modifica della categoria di classificazione	8
4.2 Upgrading da cliente professionale (di diritto) a controparte qualificata	9
4.3 Downgrading da controparte qualificata a cliente professionale o a cliente al dettaglio e	9
Downgrading da cliente professionale a cliente al dettaglio.....	9
4.3.1 Variazione della classificazione su iniziativa della Banca	9
5 SINTESI DELLE COMPETENZE E RESPONSABILITA' DELLE UNITA' ORGANIZZATIVE AZIENDALI.....	10
5.1 Classificazione statica e dinamica	10
5.2 Conservazione della documentazione e verifica del mantenimento dei requisiti.....	10



PREMESSA, FONTI NORMATIVE ED OBIETTIVO DEL DOCUMENTO

Il presente documento intende affrontare uno degli aspetti più rilevanti, e le misure attuative, della Direttiva 2004/39/CE, emanata dal Parlamento Europeo e dal Consiglio in data 21 aprile 2004, relativa ai mercati degli strumenti finanziari (di seguito, MIFID dall'acronimo inglese *Markets in Financial Instruments Directive*) e recepita in Italia nel Decreto Legislativo del 24 Febbraio 1998 n.58 e successive modifiche ed integrazioni (c.d. Testo Unico della Finanza o TUF) e nella regolamentazione secondaria di attuazione.

Scopo primario della direttiva MiFID è intensificare la competizione tra i diversi fornitori di servizi finanziari, migliorare la trasparenza del mercato, così come rafforzare la protezione verso il cliente.

In questo senso è previsto che le misure destinate a proteggere gli investitori siano adeguate alla specificità di ciascuna categoria di investitore espressamente indicata dalla normativa .

In particolare, la normativa MiFID richiede di classificare la clientela in tre distinte categorie: "Clientela al dettaglio", "Clientela professionale", "Controparte Qualificata".

La classificazione assegnata comporta, tra i vari aspetti, una diversa tutela per quanto attiene alle informazioni che devono essere fornite al cliente, nonché una diversa modalità di esecuzione degli ordini impartiti dal cliente.

Ne consegue che la "Clientela al dettaglio" beneficerà del livello maggiore di informazione; la "Clientela professionale", beneficerà solo parzialmente di detto livello di informazione; alla "Controparte Qualificata" verrà riconosciuto il livello più basso di protezione, e quindi di informazione in funzione della loro maggiore esperienza, competenza e conoscenza in materia di servizi di investimento.

E' previsto, ai sensi dell'art.28, par.1 e 2 della Dir. 2006/73/CE, che tutti i clienti siano informati dalla Banca, su un supporto duraturo, riguardo alla loro classificazione in una delle tre categorie (controparti qualificate, professionali o al dettaglio), nonché sul diritto di chiedere per iscritto una diversa classificazione e sulle eventuali limitazioni alla "protezione" che ne deriverebbero.

Obiiettivo del presente documento è quindi quello di definire la politica di classificazione della clientela adottata dal Banco di Lucca S.p.A. (di seguito "Banca") con riferimento alla prestazione dei servizi di investimento, in ottemperanza a quanto disposto dalla normativa nazionale e comunitaria.

Il presente documento, pertanto, prevede la descrizione dei criteri per la classificazione statica della clientela, ovvero l'indicazione delle scelte operate dalla Banca per l'inquadramento iniziale e la classificazione dinamica, ovvero l'indicazione dei criteri adottati dalla Banca per consentire le possibili variazioni sulla classificazione inizialmente attribuita.

La policy definisce le funzione e le responsabilità attribuite alle unità organizzative aziendali per la gestione corrente della classificazione della clientela.



1. CATEGORIE DI CLIENTELA

Secondo la nuova Direttiva per “cliente” si intende ogni persona fisica o giuridica alla quale l’intermediario presta servizi di investimento e/o servizi accessori.

La normativa comunitaria di primo e secondo livello, nonché la corrispondente normativa nazionale, individua tre categorie di clienti, assegnando a ciascuna di esse diversi livelli di protezione. L’inquadramento della clientela in una delle tre categorie avviene sulla base del possesso di determinati requisiti di natura oggettiva (*classificazione statica*). In sede di apertura di un rapporto con un cliente, la banca provvede ad inquadrare lo stesso applicando i criteri di classificazione automatica previsti dal legislatore, attribuendogli pertanto una determinata categoria di appartenenza.

Vengono di seguito riportate le caratteristiche delle tre categorie.

1.1 Clientela professionale

Un *cliente professionale* è un cliente che possiede l’esperienza, le conoscenze e la competenza necessarie per prendere consapevolmente le proprie decisioni in materia di investimenti e per valutare correttamente i rischi che assume.

La clientela professionale viene distinta in:

1.1.1 Clienti professionali di diritto

Sono considerati clienti professionali di diritto i soggetti di cui al sotto riportato elenco (qualora non rientrino nella categoria delle controparti qualificate – v.infra punto 1.2) che soddisfano i requisiti di cui all’Allegato n .3 del R.I.:

- a) I soggetti che sono tenuti ad essere autorizzati o regolamentati per operare nei mercati finanziari, siano essi italiani o esteri quali:
- banche;
 - imprese di investimento;
 - altri istituti finanziari autorizzati o regolamentati;
 - imprese di assicurazione;
 - organismi di investimento collettivo e società di gestione di tali organismi;
 - fondi pensione e società di gestione di tali fondi;
 - i negozianti per conto proprio di merci e strumenti derivati su merci;
 - soggetti che svolgono esclusivamente la negoziazione per conto proprio su mercati di strumenti finanziari e che aderiscono indirettamente al servizio di liquidazione, nonché al sistema di compensazione e garanzia;
 - altri investitori istituzionali;
 - agenti di cambio.
- b) Le imprese di grandi dimensioni che presentano, a livello di singola società, almeno due dei seguenti requisiti dimensionali:
- fatturato netto almeno 40.000.000 Euro;
 - fondi propri almeno 2.000.000 Euro;
 - totale a bilancio almeno 20.000.000 Euro.
- c) Gli investitori istituzionali la cui attività principale è investire in strumenti finanziari, compresi gli enti dediti alla cartolarizzazione di attivi o altre transazioni finanziarie.
- d) I soggetti e gli Enti classificabili come professionali sulla base di quanto previsto da Ministero dell’Economia e delle Finanze con apposita regolamentazione.



1.1.2 Clienti professionali su richiesta

E' previsto che soggetti diversi da quelli classificati come professionali di diritto possano essere trattati come professionali qualora ne facciano espressa richiesta scritta.

Tale possibilità è concessa solo dopo che la Banca abbia effettuato una valutazione adeguata della competenza, dell'esperienza e delle conoscenze del cliente e possa ritenere, tenuto conto della natura delle operazioni o dei servizi previsti, che il cliente sia in grado di adottare consapevolmente le proprie decisioni in materia di investimenti e di comprendere i rischi che assume.

1.2 Controparti Qualificate

Sono controparti qualificate alcuni dei clienti professionali (v.infra) quando ad essi siano prestati uno o più dei seguenti servizi d'investimento:

- ricezione e trasmissione ordini
- negoziazione in conto proprio
- esecuzione ordini.

Da un punto di vista soggettivo possono ottenere la classificazione di Controparte Qualificata i clienti elencati nell'art.6 comma 2 – quater lettera d), nn.1), 2), 3) e 5 del D.Lgs 24/2/1998 n.58 (TUF):

- le imprese di investimento, le banche, le imprese di assicurazioni, gli OICR, le SGR, le società di gestione armonizzate, i fondi pensione, gli intermediari finanziari iscritti negli elenchi previsti dagli articoli 106, 107 e 113 del T.U. bancario, le società di cui all'articolo 18 del T.U. bancario, gli istituti di moneta elettronica, le fondazioni bancarie, i governi nazionali e i loro corrispondenti uffici, compresi gli organismi pubblici incaricati di gestire il debito pubblico, le banche centrali e le organizzazioni sopranazionali a carattere pubblico;
- le imprese la cui attività principale consista nel negoziare per conto proprio merci e strumenti finanziari derivati su merci;
- le imprese la cui attività esclusiva consista nel negoziare per conto proprio nei mercati di strumenti finanziari derivati e, per meri fini di copertura, nei mercati a pronti, purché esse siano garantite da membri che aderiscono all'organismo di compensazione di tali mercati, quando la responsabilità del buon fine dei contratti stipulati da dette imprese spetta a membri che aderiscono all'organismo di compensazione di tali mercati;
- le categorie corrispondenti a quelle già viste precedentemente di soggetti di Paesi non appartenenti all'Unione Europea;
- le altre categorie di soggetti privati individuati con Regolamento della Consob, sentita Banca d'Italia, nel rispetto dei criteri di cui alla Direttiva 2004/CE e alle relative misure d'esecuzione.

La classificazione come Controparte Qualificata non pregiudica la facoltà del cliente di chiedere in via generale di essere trattato come un cliente professionale ovvero come un cliente al dettaglio.

Tale richiesta è comunque soggetta al consenso della Banca.

1.3 Clienti al dettaglio

I clienti al dettaglio vengono individuati in maniera residuale, costituendo quei soggetti che non è possibile classificare in alcune delle due precedenti categorie. Ad essi, in quanto non si tratta di clientela professionale, né controparti qualificate, è associato il maggior livello di tutela previsto dalla normativa.



2 CLASSIFICAZIONE DELLA CLIENTELA IN ESSERE AL 1° NOVEMBRE 2007

In applicazione dei principi sopra esposti, La Banca entro il primo di novembre 2007, ha proceduto alla riclassificazione della clientela esistente in conformità alla nuova normativa comunitaria e nazionale.

Per **clientela esistente** si intende:

- ogni intestatario di deposito di strumenti finanziari in custodia ed amministrazione;
- ogni intestatario di gestione patrimoniale, Oicr, polizze assicurazione di tipo finanziario;
- ogni intestatario/possessione di certificati di deposito nominativo e/o al portatore.

Le nuove regole in materia di classificazione della clientela introdotto dalla MiFID impongono agli intermediari di verificare se ed i quali condizioni sia possibile continuare a trattare la clientela già acquisita secondo la classificazione operata in vigore della disciplina *pre-MiFID*. In base al regime *pre-MiFID* infatti, si distinguono due categorie di clienti:

- gli **operatori qualificati**, come definiti all'art. 31, comma 2, del precedente Regolamento Consob 11522/1998;
- **clienti diversi dagli operatori qualificati** (*clienti ordinari*).

Poiché la categoria di operatore qualificato, secondo la MiFID, corrisponde solo concettualmente a quella di cliente professionale, ma non vi è una corrispondenza diretta fra le due, la Banca potrà considerare in via automatica gli operatori qualificati nella categoria dei clienti professionali solo a determinate condizioni.

Da un raffronto emergono le seguenti differenze:

- gli emittenti quotati non sono più automaticamente ascritti alla categoria di clienti professionali salvo che non soddisfino i parametri previsti per le "imprese di grandi dimensioni";
- sono previste alcune nuove categorie di clienti professionali: i negozianti per conto proprio di merci e strumenti derivati su merci; soggetti che svolgono esclusivamente la negoziazione per conto proprio su mercati di strumenti finanziari e che aderiscono indirettamente al servizio di liquidazione, nonché al sistema di compensazione e garanzia (locals); gli enti governativi, governi nazionali e regionali, gli enti pubblici incaricati della gestione del debito pubblico;
- i promotori finanziari, considerati in base alla disciplina *pre-MiFID* operatori qualificati, con la MiFID sono considerati clienti al dettaglio; -gli Agenti di cambio, potranno continuare ad essere considerati come clienti professionali, in quanto oggetto di espressa previsione regolamentare da parte della Consob;

2.1 Riclassificazione da clienti ordinari *pre-MiFID* a clienti al dettaglio

Al 1° novembre 2007 gli attuali clienti classificati come ordinari e tutti quei soggetti che sul piano oggettivo e soggettivo risultano in prima istanza di incerta attribuzione, ad eccezione delle controparti istituzionali, sono stati ricondotti all'interno della categoria riservata alla clientela al dettaglio. Il passaggio al nuovo regime normativo presenta un elemento di continuità dato dal fatto che il cliente resta nella categoria alla quale è associato il massimo livello di tutela, di conseguenza non è richiesta la comunicazione della classificazione alla clientela già in essere visto che non vi sono stati mutamenti nello status assegnato e nel relativo livello di tutela.

La Banca ha comunicato per iscritto il cliente al dettaglio per posta ordinaria della sua classificazione, del diritto a richiedere una diversa classificazione e degli eventuali limiti che ne deriverebbero sotto il profilo della propria tutela.



2.2 Clienti Professionali

Sono stati classificati tra i clienti professionali tutte le persone giuridiche per le quali la Banca è in grado di verificare il rispetto dei requisiti previsti per la clientela professionale di diritto. Tale verifica è stata effettuata dalle strutture che seguono la relazione con i singoli clienti sulla base dei dati e delle informazioni di cui dispongono all'atto della classificazione.

In questa casistica si verifica senz'altro un mutamento di "status" del cliente, in quanto la categoria è di nuova istituzione, la Banca ha quindi inviata apposita informativa per posta ordinaria richiedendo esplicita conferma.

2.3 Riclassificazione degli operatori qualificati

Sono stati classificati tra le Controparti Qualificate i clienti di cui all'articolo 58 del Regolamento Consob Intermediari cui la Banca presta i servizi di esecuzione di ordini e/o di negoziazione per conto proprio e/o di ricezione e trasmissione ordini.

La Banca ha comunicato per iscritto per posta ordinaria tale classificazione.

2.4 Comunicazione alla clientela

La Banca ha comunicato per iscritto ai suddetti clienti la categoria di appartenenza, il diritto a richiedere una diversa classificazione e gli eventuali limiti che ne deriverebbero sotto il profilo della propria tutela.

Per i clienti professionali è stata richiesta la conferma esplicita dell'accettazione della classificazione assegnata e delle conseguenze che ne derivano per la minor tutela .

3 CLASSIFICAZIONE DELLA NUOVA CLIENTELA

Ad ogni nuovo cliente la Banca provvede ad attribuire la classificazione, secondo i criteri suesposti per la clientela attuale.

4 CLASSIFICAZIONE DINAMICA DELLA CLIENTELA

La Banca riconosce il diritto dei clienti di richiedere una diversa classificazione sia verso categorie che prevedono maggiori livelli di tutela (ad esempio da cliente professionale a cliente al dettaglio), sia verso minori forme di tutela (ad esempio da cliente al dettaglio a cliente professionale).

L'eventuale variazione sarà comunicata al cliente su supporto duraturo unitamente alle informazioni sulle variazioni dei livelli di tutela associati.

Di seguito sono formalizzate le possibili variazioni di categoria consentite dalla normativa e le modalità operative di gestione in caso di richiesta di diversa classificazione, sia da parte del cliente che su iniziativa della Banca stessa. La Direttiva comunitaria consente sia passaggi di categoria che aumentano il livello di protezione e di tutela dell'investitore (downgrading), sia variazioni che riducono il livello di informativa e di tutela (upgrading).



In sintesi la Banca consente le seguenti variazioni di classificazione:

Classificazione statica	Classificazione Dinamica	Passaggio di categoria
Da clientela retail	A clientela professionale	<i>Upgrading</i>
Da controparte qualificata	A clientela professionale	<i>Downgrading</i>
Da cliente professionale	A cliente al dettaglio	<i>Downgrading</i>
Da controparte qualificata	A cliente al dettaglio	<i>Downgrading</i>

La Banca si impegna, nel pieno rispetto della normativa nazionale, a non consentire il passaggio da Cliente al dettaglio a Controparte Qualificata o da Cliente professionale a Controparte qualificata.

4.1 Upgrading da cliente al dettaglio a cliente professionale non di diritto (su richiesta)

La Banca può classificare come **Cliente professionale su richiesta** i clienti, diversi dai clienti professionali di diritto, rinunciando ad alcune delle protezioni prevista dalla normativa e qualora ne facciano espressa richiesta scritta.

Tale possibilità è concessa solo dopo che la Banca abbia effettuato una valutazione adeguata della competenza, dell'esperienza e delle conoscenze del cliente e possa ritenere, tenuto conto della natura delle operazioni o dei servizi previsti, che il cliente sia in grado di adottare consapevolmente le proprie decisioni in materia di investimenti e di comprendere i rischi che assume.

Nel corso della predetta valutazione devono essere soddisfatti almeno due dei seguenti requisiti:

- 1) il cliente ha effettuato operazioni di dimensioni significative sul mercato in questione con una frequenza media di 10 operazioni al trimestre nei quattro trimestri precedenti;
- 2) il valore del portafoglio di strumenti finanziari del cliente, inclusi i depositi in contante, deve superare i 500.000 Euro;
- 3) il cliente dimostra di lavorare o di aver lavorato nel settore finanziario per almeno un anno in una posizione professionale che presupponga la conoscenza delle operazioni o dei servizi previsti.

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

4.1.1 Procedura per la modifica della categoria di classificazione

I clienti definiti in precedenza possono rinunciare alle protezioni previste dalle norme di comportamento solo una volta espletata la procedura seguente:

- i clienti devono comunicare per iscritto all'intermediario che desiderano essere trattati come clienti professionali, a titolo generale o rispetto ad un particolare servizio od operazione di investimento o tipo di operazione o di prodotto;
- l'intermediario deve avvertire i clienti, in una comunicazioni scritta e chiara, di quali sono le protezioni e i diritti di indennizzo che potrebbero perdere;
- i clienti devono dichiarare per iscritto, in un documento separato dal contratto, di essere a conoscenza delle conseguenze derivanti dalla perdita di tali protezioni. Prima di decidere di accettare richieste di rinuncia a protezione, devono essere adottate tutte le misure ragionevoli per accertarsi che il cliente che chiede di essere considerato cliente professionale soddisfi i requisiti indicati in precedenza.



La Banca espletata la procedura sopra riportata, si riserva comunque il diritto di accettare o meno la richiesta del cliente di ottenere la qualifica di cliente professionale (e la conseguente riduzione della protezione offerta) dandone motivata comunicazione scritta al cliente.

In caso di accettazione della richiesta del cliente di passaggio alla categoria dei clienti professionali, sarà comunque onere di questo ultimo di informare la Banca di eventuali cambiamenti che potrebbero influenzare tale classificazione.

La Banca effettuerà comunque controlli periodici atti a verificare la sussistenza dei punti 1) e 2) prendendo appropriati provvedimenti, che potranno anche comportare la perdita dello status di cliente professionale, nel caso tali requisiti non fossero più rispettati.

Il processo di valutazione dei requisiti è in capo all'Area Finanza di Gruppo che di concerto con la Direzione della Banca adotterà la decisione.

4.2 Upgrading da cliente professionale (di diritto) a controparte qualificata

Prima di poter trattare i clienti professionali di diritto come controparti qualificate, la Banca deve ottenere dagli stessi conferma esplicita dell'accettazione di tale classificazione e delle conseguenze che ne derivano relativamente alla minore tutela del cliente, salvo che questa controparte non rientri nell'elenco previsto nell'art. 6 comma 2-quater, lettera d) ai numeri 1,2,3 e 5.

Per ottenere la modifica di classificazione da cliente professionale di diritto a controparte qualificata:

- deve verificarsi un'espressa richiesta da parte del cliente;
- deve trattarsi di persona giuridica.

4.3 Downgrading da controparte qualificata a cliente professionale o a cliente al dettaglio e Downgrading da cliente professionale a cliente al dettaglio

I clienti classificati come controparti qualificate hanno la facoltà di chiedere alla Banca di essere classificati nella categoria dei clienti professionali ovvero in quella dei clienti al dettaglio.

Tale richiesta è tuttavia soggetta alla preventiva accettazione da parte della Banca.

Il motivo per cui nei rapporti tra intermediari autorizzati e controparti qualificate non si applicano una serie di regole di condotta è rappresentato dalla presunzione che il livello di esperienza, competenza e conoscenze dei soggetti coinvolti sia tale da comprendere i rischi inerenti qualsiasi servizio/operazione, nonché dalla considerazione che le controparti siano finanziariamente in grado di sopportare i rischi compatibili con gli specifici obiettivi d'investimento prefissati.

Ciononostante, la classificazione come controparte qualificata non pregiudica la facoltà del soggetto di chiedere, in via generale o per ogni singolo servizio o operazione transitante su apposito, di essere trattato come un cliente professionale ovvero, in via espressa, come un cliente al dettaglio.

La stessa considerazione vale per i clienti professionali, i quali nell'ipotesi in cui ritengano di non essere in grado di valutare o gestire i rischi assunti o nel caso in cui desiderino un livello più adeguato di protezione possono chiedere di essere trattati come clienti al dettaglio.

Tale maggior livello di protezione può essere richiesto sia direttamente dal cliente, sia su iniziativa della Banca. La Banca, pur riservandosi la facoltà di rifiutare la richiesta di una diversa classificazione, è orientata tutte le istanze che attribuiscono ai clienti maggior livello di tutela, previo accordo scritto tra le parti.

4.3.1 Variazione della classificazione su iniziativa della Banca

La Banca può variare la classificazione della clientela verso categorie che assicurino una maggiore tutela dei clienti dandone comunicazione scritta agli stessi.



5 SINTESI DELLE COMPETENZE E RESPONSABILITA' DELLE UNITA' ORGANIZZATIVE AZIENDALI

5.1 Classificazione statica e dinamica

In sede di classificazione statica, è competente ad effettuare la classificazione della clientela il Responsabile Area Finanza di Gruppo, in collaborazione con le strutture della Banca e mediante ausilio dell'Ufficio Organizzazione e I.T..

Nel caso di nuovo cliente, è competente ad effettuare la classificazione della clientela limitatamente alla categoria Cliente al dettaglio l'addetto di Filiale con supervisione del Responsabile di filiale.

La classificazione, nel caso di nuovo cliente, come Controparte qualificata o Cliente professionale di diritto dovrà essere opportunamente validata dall'Area Finanza di Gruppo

In sede di classificazione dinamica, sono competenti per l'accoglimento dell'istanza e del procedimento previsto al par. 4.1.1 gli addetti di filiale. Mentre la valutazione e l'esito della riclassificazione della clientela compete all'Area Finanza di Gruppo.

5.2 Conservazione della documentazione e verifica del mantenimento dei requisiti

La banca deve poter giustificare in qualsiasi momento che le informazioni fornite, i consigli dati o i prodotti proposti siano il più possibile aderenti alle situazioni e ai bisogni della clientela. Il sistema informatico deve pertanto "tracciare" ed "archiviare" ogni operazione o in generale ogni relazione intrattenuta con il cliente.

A tutta la clientela in essere al 1° novembre 2007 è stata inoltrata la seguente documentazione – relativa alla classificazione MiFID - che verrà archiviata in procedura documentale (modello LC 2210 Classificazione Mifid) e resterà disponibile per le future ricerche:

Clienti al Dettaglio

- Comunicazione inerente la classificazione
- Modalità per la richiesta di variazione della classificazione assegnata
- Strategia di Trasmissione degli ordini

Clienti Professionali

- Comunicazione inerente la classificazione
- Modalità per la richiesta di variazione della classificazione assegnata
- Strategia di Trasmissione degli ordini
- Modulo per l'accettazione della classificazione da restituire firmato

La Documentazione di classificazione della nuova clientela viene archiviata in filiale nella specifica posizione del cliente.