



Orientamenti ESMA:

[libere riflessioni in tema di] profili di maggiore impatto e sfide per un intermediario generalista

ALESSANDRO PAPANIAROS – Resp. Compliance Banco Popolare

AGENDA

– Agenda –

- Informazioni cliente → intermediario
- Informazioni intermediario → cliente
- Modello di servizio.

Orientamenti ESMA

Informazioni cliente → intermediario

Orientamento generale 2

18. Le imprese di investimento devono avere politiche e procedure adeguate atte a consentire loro la possibilità di comprendere i dati essenziali sui loro clienti, nonché le caratteristiche degli strumenti finanziari disponibili per tali clienti⁴.
21. Le informazioni necessarie per effettuare una valutazione dell'adeguatezza comprendono vari elementi che possono influire, ad esempio, sulla situazione finanziaria del cliente o sugli obiettivi di investimento.
22. Relativamente al cliente, esempi di tali elementi sono costituiti da:
 - a) lo stato civile (in particolare la capacità giuridica del cliente di impegnare beni che possono appartenere anche al proprio partner);
 - b) lo stato di famiglia (le variazioni dello stato di famiglia di un cliente possono influire sulla sua situazione finanziaria, ad esempio la nascita di un figlio o la presenza di un figlio in età universitaria);
 - c) la situazione lavorativa (il fatto che un cliente perda il lavoro o sia prossimo al pensionamento può influire sulla sua situazione finanziaria o sui suoi obiettivi di investimento);
 - d) il fabbisogno di liquidità in alcuni investimenti pertinenti.

- COME ADEMPIONO LE IMPRESE: QUESTIONARI. Questionario “assistito” vs Questionario online

Orientamenti ESMA

Informazioni cliente → intermediario

Orientamenti di supporto

30. Prima di prestare servizi di consulenza in materia di investimenti o di gestione di portafogli, le imprese di investimento devono sempre raccogliere le “informazioni necessarie” sulle conoscenze e le esperienze del cliente, sulla sua situazione finanziaria e sui suoi obiettivi di investimento.
31. La portata delle informazioni raccolte può subire variazioni. Nel determinare quali informazioni sono “necessarie” e pertinenti, le imprese di investimento dovrebbero valutare, in relazione alle conoscenze e alle esperienze del cliente, alla sua situazione finanziaria e ai suoi obiettivi di investimento:
 - a) il tipo di strumento finanziario o di operazione che l'impresa può raccomandare o acquistare (compresi la complessità e il livello di rischio);
 - b) la natura e la portata del servizio che l'impresa può fornire;
 - c) la natura, le esigenze e le caratteristiche del cliente.

Strutturazione “modulare” dei questionari: “one fits all” vs “a la carte”

Orientamenti ESMA

Informazioni cliente → intermediario

36. Analogamente, anche la portata del servizio richiesto dal cliente può influire sul livello di dettaglio delle informazioni raccolte sul cliente. Per esempio, le imprese dovrebbero raccogliere maggiori informazioni sui clienti che richiedono una consulenza in materia di investimenti riguardante l'intero portafoglio finanziario rispetto ai clienti che richiedono una consulenza specifica su come investire un determinato importo che costituisce una quota relativamente ristretta dell'intero portafoglio.
37. Nel determinare le informazioni da raccogliere, l'impresa di investimento dovrebbe inoltre tenere conto della natura del cliente. Solitamente, ad esempio, sarà necessario raccogliere informazioni più approfondite per i clienti più anziani e potenzialmente vulnerabili che richiedono una consulenza in materia di investimenti per la prima volta. Inoltre, se l'impresa presta servizi di consulenza in materia di investimenti o di gestione di portafogli a un cliente professionale (che è stato correttamente classificato come tale), generalmente questa ha il diritto di presumere che il cliente abbia il livello di esperienze e conoscenze necessario e, pertanto, non è tenuta a reperire informazioni su tali punti.
39. Le informazioni da raccogliere dipendono altresì dalle esigenze e dalle caratteristiche del cliente. È probabile, ad esempio, che l'impresa necessiti di informazioni più dettagliate sulla situazione finanziaria del cliente se gli obiettivi di investimento di tale cliente sono multipli e/o a lungo termine, rispetto a clienti che richiedono un investimento sicuro a breve termine.

- Semplificazioni: un cliente – un profilo MIFID, o un cliente – n rapporti - n profili MIFID??
- Il questionario è collegato a “rapporto”, o all’NDG?
- Cosa distingue i profili?? – (i) Esperienza e (ii) Conoscenza devono presumersi “unici”, (iii) obiettivo (anche in termini di holding period) e (iv) situazione economica (in termini di: capacità/attitudine a sopportare/accettare le possibili perdite derivanti da un investimento) possono essere molteplici

Orientamenti ESMA

informazioni intermediario cliente → one-off

Modello di Servizio

36. Analogamente, anche la portata del servizio richiesto dal cliente può influire sul livello di dettaglio delle informazioni raccolte sul cliente. Per esempio, le imprese dovrebbero raccogliere maggiori informazioni sui clienti che richiedono una consulenza in materia di investimenti riguardante l'intero portafoglio finanziario rispetto ai clienti che richiedono una consulenza specifica su come investire un determinato importo che costituisce una quota relativamente ristretta dell'intero portafoglio.

Orientamento generale 1

13. Le imprese di investimento dovrebbero informare i clienti, in modo semplice e chiaro, che lo scopo della valutazione dell'adeguatezza è quello di consentire all'impresa la possibilità di agire nel migliore interesse del cliente. Le imprese di investimento non dovrebbero creare in nessun caso ambiguità o confusione circa le loro responsabilità durante il processo.

- Difficoltà: Sostanza vs Percezione;
- Parallelo con questionario antiriciclaggio e "reticenza" del cliente su "specifici temi" fondamentali:
 - "patrimonio effettivo (se alto)" per paura di incrocio dati" (e la banca ovviamente non può dire "questi dati noi li teniamo "riservati")
 - RISCHIO: I clienti tenderanno a dichiarare un patrimonio contenuto, e dichiareranno che quello è tutto il loro patrimonio. E la banca non potrà chiedere "ne è sicuro?"

Orientamenti ESMA

Modello di Servizio

24. Le imprese di investimento dovrebbero inoltre conoscere i prodotti che offrono. Questo significa che dovrebbero attuare politiche e procedure volte a garantire la raccomandazione di investimenti, o l'esecuzione di tali investimenti per conto dei clienti, solo se l'impresa comprende le caratteristiche del prodotto o dello strumento finanziario in questione.

Differenziare il modello sulla base del tipo di intermediario e quindi del tipo di clientela che si può servire.

Intermediario generalista → cliente meno esigente (in termini di “ampiezza” dei prodotti offerti/raccomandabili)

Cliente più esigente → intermediario più specializzato

Modello di Servizio

V.III Qualifiche del personale dell'impresa di investimento

Legislazione pertinente: articolo 5, paragrafo 1, lettera d) della direttiva di esecuzione

Orientamento generale 3

25. Le imprese di investimento sono tenute a garantire che il personale coinvolto in aspetti rilevanti del processo di adeguatezza possieda un livello adeguato di conoscenze e competenze⁶.

Orientamenti di supporto

26. Il personale deve comprendere il suo ruolo nel processo di valutazione dell'adeguatezza e possedere le qualifiche, le conoscenze e le competenze necessarie, compresa una sufficiente conoscenza delle norme e delle procedure pertinenti per l'esercizio delle responsabilità attribuitegli.
27. Il personale deve possedere le qualifiche necessarie per valutare le esigenze e le caratteristiche del cliente. Esso, inoltre, è tenuto a possedere le competenze necessarie in materia di mercati finanziari al fine di comprendere gli strumenti finanziari da raccomandare (o acquistare per conto del cliente) e determinare l'adeguatezza delle caratteristiche dello strumento alle esigenze e alle caratteristiche del cliente.

- **Importanza della formazione vs ponderazione del ruolo e delle competenze. In realtà generaliste, non specializzate e fortemente articolate, l'adeguatezza non è "determinata" dalla persona. La persona deve essere in grado di spiegare il processo e rispondere in merito alle caratteristiche dello strumento**

Orientamenti ESMA

Modello di Servizio

48. Se presta consulenza in materia di investimenti su base continuativa o un servizio continuo di gestione di portafogli, l'impresa di investimento deve conservare informazioni aggiornate e adeguate sul cliente per poter effettuare la necessaria valutazione dell'adeguatezza. Pertanto, le imprese dovranno adottare procedure che definiscono:

- a) quali informazioni raccolte dovrebbero essere soggette ad aggiornamento e con quale frequenza;
- b) le modalità dell'aggiornamento e le misure che l'impresa dovrebbe adottare quando si ricevono informazioni aggiuntive o aggiornate o quando il cliente non fornisce le informazioni richieste.

Introduzione del concetto di consulenza continuativa vs “consulenza “non continuativa”?

E' verosimile la circostanza di un modello di consulenza “on demand” (la banca eroga una raccomandazione se e quando il cliente decide di presentarsi in filiale) differente da una consulenza “continuativa” (la banca propone un continuo fine tuning del portafoglio del cliente, al mutare delle caratteristiche del mercato)

Doppio aspetto:

- Ogni volta che si raccomanda una operazione, si deve poter effettuare una “robusta” valutazione di adeguatezza.
- Deve valutarsi l'individuazione di “strumenti” che consentano un “warning” affinché, in certe circostanze, l'intermediario si attivi per erogare una raccomandazione anche se la sua consulenza non volesse definirsi “su base continuativa” → es: deterioramento di parametri di rischio di uno strumento detenuto.

Orientamenti ESMA

Modello di Servizio

57. Al fine di proporre ai clienti gli investimenti adeguati, le imprese di investimento dovrebbero stabilire politiche interne e procedure allo scopo di garantire la costante considerazione di:

- a) tutte le informazioni disponibili sul cliente che possono essere pertinenti per la valutazione dell'adeguatezza di un investimento, compreso il portafoglio di investimenti attuale del cliente (e la ripartizione delle attività all'interno del portafoglio);

60. L'impresa dovrebbe definire politiche interne e procedure che, tra l'altro, le consentano di garantire che:

- a) i servizi di consulenza e gestione di portafogli prestati al cliente tengano conto di un adeguato livello di diversificazione del rischio;

Il "costo" della diversificazione:

- Assunto: per portafogli al di sotto di x euro il costo della diversificazione è maggiore del potenziale beneficio.
-e il cliente con portafoglio "limitato" che mi comunica (slide 6) che mi sta conferendo la sua intera disponibilità finanziaria? Qual è il valore "marginale" dei suoi 10.000 euro, e il beneficio "marginale" collegato al costo di diversificazione?
- Cosa intendiamo per costo della diversificazione? Costo sostenuto dal cliente - costo delle risorse impiegate dalla banca (anche in termini di "tempo" impiegato nella relazione con il cliente). Quanta parte di tale costo il cliente è disposto a pagare? Sfida di fare percepire il valore aggiunto del servizio.
- Paradossi: vincolatività di prodotti di accesso vs cappatura delle commissioni.

BANCHE, ASSICURAZIONI
INTERMEDIARI FINANZIARI

Grazie per la Vostra attenzione

ALESSANDRO PAPANIAROS – Resp. Compliance Banco Popolare

alessandro.papaniaros@bancopopolare.it