

Spett.le

C O N S O B
Divisione Strategie
Regolamentari
Via G. B. Martini, n. 3
00198 ROMA

Milano, 20 gennaio 2017

Commenti al documento di consultazione preliminare, pubblicato da Consob in data 22 dicembre 2016 “Attuazione degli Orientamenti emanati dall’ESMA, nel quadro della Direttiva 2014/65/UE (c.d. MiFID II), in materia di valutazione delle conoscenze e competenze delle persone fisiche che, per conto dell’intermediario, forniscono ai clienti consulenza in materia di investimenti ovvero informazioni circa gli strumenti finanziari e i servizi offerti”.

Spettabile Commissione,

AIPB¹ è un’associazione professionale senza fini di lucro che, da oltre dieci anni, coniuga le esigenze di aggregazione, condivisione, riflessione e sviluppo della cultura d’impresa del *Private Banking* italiano.

Tradizionalmente, il *Private Banking* si rivolge a facoltosi clienti privati (high net-worth individuals, HNWI) con esigenze complesse in continua evoluzione. Per svolgere tale attività, il *Private Banking* si avvale di strutture organizzative dedicate e di qualificate figure professionali al fine di fornire un’ampia gamma di servizi e prodotti spesso personalizzati in base alle specifiche esigenze di ogni singolo cliente. In particolare, il *Private Banking* si caratterizza in relazione al *target* di clientela, al modello di servizio offerto e all’alta professionalità del personale coinvolto.

Scopo di AIPB è promuovere lo sviluppo del servizio del *Private Banking* in Italia attraverso attività istituzionali, strategiche, organizzative, formative e culturali, concentrandosi proprio sulle caratteristiche specifiche del settore.

Nel rispondere alla consultazione, AIPB intende valorizzare le specificità del settore del *Private Banking* italiano esprimendo opinioni fondate su analisi e ricerche sui principali temi di interesse.

AIPB non ritiene di dover entrare in valutazioni inerenti settori che interagiscono con *target* di clientela differenti dal *target* di AIPB (cioè la clientela *retail*) e con modelli di servizio alternativi

¹ AIPB rappresenta gli interessi degli operatori di Private Banking in Italia, che gestiscono masse pari a circa 700 miliardi di Euro (dato al 30 settembre 2016). I suoi membri hanno reti di private banker con un’alta dimensione media di portafoglio gestito (72 milioni di Euro) e un basso numero di clienti per banker (mediamente 70)

che richiedono approcci regolatori autonomi o differenziati, preferendo esprimere il punto di vista degli operatori del *Private Banking* con specifico riferimento al proprio settore di attività, alle esigenze regolatorie del relativo mercato e alla relativa sostenibilità economica.

[A] INTRODUZIONE

Con la presente consultazione, la CONSOB, in qualità di Autorità Competente nazionale (cfr. schema di decreto delegato all'attuazione della MiFID II, posto in consultazione dal MEF ma non ancora approvato in via definitiva, http://www.dt.tesoro.it/it/consultazioni_pubbliche/consultazione_strumenti.html), intende acquisire elementi di analisi per definire alcuni contenuti con i quali integrare gli Orientamenti espressi dall'ESMA sulla valutazione delle conoscenze e competenze pubblicati il 17.12.2015 (di seguito: Orientamenti).

L'oggetto del potere regolamentare, nella fattispecie, riguarda **la valutazione delle conoscenze e competenze del personale che presti servizi e attività di investimento elencati nella sezione A e servizi accessori elencati nella sezione B dell'Allegato I della Direttiva MiFID II, a diretto contatto con la clientela** (sia già operativo che di nuova assunzione) e che dovrà possedere dal 3.1.2018 determinati requisiti in termini di "qualifica idonea" e di "esperienza adeguata", ovvero dovrà operare "sotto supervisione" fino al loro raggiungimento.

Più in particolare, oggetto della consultazione sono le modalità di acquisizione (quesiti A, B, C, D, E) e di mantenimento (quesiti F, G, H, I) dei requisiti di professionalità richiesti dalla MiFID II.

In proposito, è indispensabile partire dalla base normativa, cioè dalla stessa direttiva MiFID II, secondo la quale il livello di conoscenza e competenza richiesto si considera raggiunto qualora il personale dell'intermediario dimostri di "*aver acquisito una qualifica idonea e un'esperienza adeguata per ottemperare agli obblighi di cui agli articoli 24 e 25 della direttiva MiFID II allo scopo di prestare i servizi pertinenti*".

Rispetto al sistema precedente, quello della MiFID II introduce una significativa novità laddove introduce gli obblighi previsti dall'art. 25, paragrafo 1, MiFID II: gli intermediari devono ora "*garantire e dimostrare*" alle Autorità competenti, su loro richiesta, che le persone fisiche che forniscono informazioni su strumenti finanziari, servizi di investimento o servizi accessori per conto dell'impresa di investimento, o partecipano alla prestazione del servizio di consulenza alla clientela in materia di investimenti, siano in possesso delle necessarie conoscenze e competenze.

Gli intermediari dovranno pertanto valutare la professionalità del personale, considerando che sono titolari di un'obbligazione che finisce per avere contenuti patrimoniali di tipo anche risarcitorio, oltre che disciplinari; è quindi loro specifico interesse ridurre i rischi provenienti da tale obbligazione di garanzia, procedimentalizzando e formalizzando in modo chiaro la verifica della sussistenza dei requisiti di professionalità del personale.

Tale esigenza è peraltro resa ancor più evidente dall'obbligo di dimostrare, su richiesta, che tali requisiti sussistono; si tratta di una norma di tipo procedimentale che influenza anche l'accertamento sostanziale.

In proposito, si deve ribadire che il punto di vista qui espresso si basa sul patrimonio culturale di AIPB e sulle particolari caratteristiche del servizio di *Private Banking*, basate sulle esigenze peculiari della clientela *target* e sulle componenti a valore aggiunto del modello di servizio offerto, senza alcuna pretesa di estensione a diversi modelli di *business* con caratteristiche in tutto o in parte disomogenee.

In tal senso, la professionalità dei *private banker* rappresenta un elemento distintivo e caratterizzante del servizio ed è senza dubbio correlata sia alle qualifiche (percorso formativo esterno ed interno alla banca) che all'esperienza sul campo (ruolo professionale di provenienza, periodo di permanenza nel ruolo attuale), entrambe significativamente potenziate e finalizzate dal modello di servizio offerto dall'intermediario e dagli strumenti e supporti tecnologici a sua disposizione per erogarlo.

Nello svolgimento del suo lavoro, il *private banker*:

- a) acquisisce, mantiene e sviluppa la clientela in essere tramite l'erogazione del modello di servizio offerto dalla banca;
- b) opera in coerenza con la strategia distributiva definita dall'Alta Direzione, gestendo in modo personalizzato la relazione con i clienti;
- c) contribuisce all'educazione finanziaria della clientela valorizzando la propria formazione continua;
- d) migliora la consapevolezza di investimento del cliente aiutandolo a cogliere tutte le opportunità offerte dal servizio di *Private Banking*.

I clienti serviti, quindi, riconoscono nell'assistenza loro dedicata dal *private banker* un importante elemento di servizio sia nelle fasi di analisi dei loro fabbisogni di investimento, sia nelle fasi di personalizzazione delle proposte di investimento, sia nelle fasi di monitoraggio del singolo portafoglio investito.

Dal momento che la presente consultazione ha ad oggetto gli ambiti di competenza del personale che, per conto degli intermediari, fornisce ai clienti consulenza in materia di investimenti ovvero informazione su strumenti finanziari e servizi offerti, AIPB ritiene opportuno entrare nel dettaglio delle responsabilità attribuite al ruolo professionale del *private banker*, così da fornire un miglior inquadramento di una verticale di servizi che ha una propria innegabile individualità. Le responsabilità del *private banker* sono riassumibili nei seguenti punti:

1. Raccoglie, aggiorna e rende disponibili alla banca le informazioni sui nuclei di clientela relativamente ad anagrafica e profilo d'investimento, assicurandone l'attendibilità.
2. Identifica le tipologie di contratto più adatte a rispondere alle esigenze del singolo cliente, con cui disciplinare la prestazione di più servizi.
3. Recepisce le indicazioni su strategie e soluzioni di investimento applicabili in coerenza con la visione strategica, i target di clientela, i portafogli modello e le liste di strumenti di investimento selezionati dalla banca; formula una proposta d'investimento

personalizzata sulla base del portafoglio reale del cliente, nel rispetto delle esigenze e degli obiettivi di investimento del cliente stesso.

4. Adempie alle pratiche amministrative legate alla vendita di servizi e prodotti alla clientela *Private*.
5. Adempie agli obblighi relativi alla profilazione del singolo cliente e alla verifica di adeguatezza delle proposte di investimento.
6. Assiste il cliente in caso di sue autonome richieste di investimento, tutelandolo con la verifica di appropriatezza dell'iniziativa.
7. Monitora l'andamento del portafoglio investito del singolo cliente rispetto ai suoi obiettivi d'investimento e al portafoglio modello di riferimento.
8. Gestisce il flusso informativo tra banca e singolo cliente, attraverso supporti cartacei e/o digitali; spiega al cliente in modo chiaro ed esaustivo le informazioni relative ai contratti, all'esito della profilazione, alla visione della banca, alle proposte di investimento, ai prodotti e all'attività di monitoraggio.
9. Acquisisce nuova clientela, in linea con la natura commerciale del ruolo ricoperto e secondo gli obiettivi strategici e commerciali definiti dalla banca e assegnati dall'Alta Direzione.
10. Assicura il mantenimento e l'aggiornamento delle proprie conoscenze aggiornandosi e partecipando alle attività di formazione della banca.

Data la complessità della figura professionale del *private banker*, sono richieste *capacità trasversali* e competenze tecniche più ampie rispetto ai requisiti richiesti dagli orientamenti ESMA.

In particolare, deve porsi l'accento sulle seguenti ulteriori competenze tecniche, che abitualmente fanno parte del patrimonio culturale del *private banker*:

- a) comprensione dei principi fondamentali della gestione di portafoglio, incluse le implicazioni della diversificazione tra singole alternative di investimento;
- b) competenze assicurative, relative a previdenza e *private insurance*;
- c) competenze *corporate* in relazione a elementi di finanza d'azienda, credito, finanza alternativa, ecc.;
- d) competenze sui temi di *wealth management* in ambito fiscale, successorio e immobiliare.

Si tratta di competenze e non di responsabilità poiché alcuni temi sono specifico oggetto di consulenza c.d. protetta, riservata a professioni regolamentate (es. avvocati, commercialisti, notai); il *private banker* non ha la presunzione di sostituirsi a detti professionisti, ma piuttosto sviluppa delle competenze che gli consentono la miglior interazione tra questi ed il cliente, orientando la loro consulenza e apportando un fattivo contributo nelle materie in cui ha una diretta responsabilità, nell'interesse del cliente.

Alle competenze tecniche si aggiungono una serie di competenze trasversali ovvero capacità che raggruppano le qualità personali e l'atteggiamento in ambito lavorativo, e che dovrebbero caratterizzare il *private banker* per poter sviluppare un buon rapporto fiduciario con la clientela *private* e tutelare al meglio la banca dal punto di vista reputazionale. Diventa pertanto importante possedere una buona adattabilità e propensione al nuovo, ossia la capacità di cogliere il mutare degli altri e delle situazioni, adattando il proprio comportamento allo scopo di cogliere opportunità o di raggiungere l'obiettivo prefissato.

Altresì importanti sono le capacità decisionali, saper scegliere tra diverse alternative con ponderatezza, lucidità, tempestività, in condizioni di incertezza, di complessità e di carenza di informazioni.

Infine occorrono orientamento ai risultati e capacità di programmazione, ed in particolare riuscire a strutturare efficacemente le proprie attività, le risorse possedute ed il tempo disponibile, indirizzandoli costantemente al conseguimento degli obiettivi previsti.

Infine, il *private banker* deve avere competenze coerenti con il modello offerto, con il target reale dell'intermediario per cui presta servizio (non già per un target teorico di clientela), ed infine competenze coerenti con la gamma di prodotti e servizi offerti in concreto dall'intermediario (non già una gamma ipotetica di prodotti).

Alla luce delle considerazioni che precedono, secondo AIPB il campo di valutazione ed i criteri saranno diversi a seconda degli operatori, e comunque le imprese del *Private Banking* estenderanno le proprie valutazioni a caratteristiche professionali ed attitudinali anche più ampie di quelle richieste dalla norma, in linea con il profilo di *private banker* sopra delineato.

Con specifico riferimento alla consultazione in corso, le caratteristiche del *private banker* avranno modo di essere approfondite prevalentemente nella fase di revisione della qualifica (quesiti *H* e *I*), considerando la crescita interna che normalmente hanno i collaboratori che erogano i servizi a diretto contatto con la clientela *private*.

* * *

La consultazione riguarda in particolare quattro aree tematiche omogenee:

- 1) le qualifiche;
- 2) il tempo idoneo per il conseguimento dei requisiti;
- 3) la fase di supervisione;
- 4) la revisione delle qualifiche.

Di seguito si esamineranno le quattro aree tematiche proposte, con i relativi quesiti.

[1] LE QUALIFICHE

La prima area riguarda l'elenco delle qualifiche che soddisfano i criteri stabiliti dall'ESMA ovvero le caratteristiche che tali qualifiche dovranno avere affinché possano essere considerate conformi ai criteri stabiliti dall'Autorità europea. In proposito la CONSOB rileva che si presenta l'alternativa fra:

- a) la definizione di un elenco delle qualifiche che soddisfano i criteri stabiliti dall'ESMA;
- b) l'indicazione delle caratteristiche che tali qualifiche dovranno avere affinché possano essere considerate conformi ai criteri stabiliti dall'Autorità europea.

Le osservazioni che seguono si basano tra l'altro su una ricerca svolta da AIPB nel corso del 2016 tra i propri associati, alla quale hanno aderito 17 istituti, 2.455 *private banker*, campione

corrispondente al 71% degli asset totali degli associati. Il campione è di sesso maschile al 79% ed ha un'età media di 49 anni (solo il 14% è inferiore ai 40 anni).

Il 35% del campione è laureato, ed un ulteriore 7% ha conseguito anche un Master (i titoli di laurea sono riferiti a studi economici e/o finanziari nel 70% dei casi). Il 90% del campione è iscritto all'Albo; inoltre, il 44% del campione è certificato AIPB, mentre il 20% è certificato ABI. Nelle risposte che seguono dovrà necessariamente tenersi conto dell'impatto delle nuove disposizioni sulla popolazione esistente, laureata solo in parte minoritaria, ancorché fortemente professionalizzata, e tenere a mente sia i relativi diritti quesiti che le significative esperienze negative di altri Paesi che hanno affrontato con eccessiva leggerezza il problema della qualificazione professionale in ambito dei servizi di investimento.

A) Ritenete di formulare osservazioni o rilievi in merito all'ipotesi di considerare idonee le seguenti tipologie di abilitazioni e/o titoli di studio:

i. diploma di laurea, con superamento di esami sugli argomenti individuati ai punti 17 e 18 degli Orientamenti dell'ESMA;

ii. iscrizione all'Albo di cui all'articolo 31 del TUF, ovvero superamento dell'esame previsto ai fini di tale iscrizione;

iii. diploma di laurea senza il superamento degli esami di cui al punto i) ovvero diploma di istruzione secondaria superiore di durata quinquennale, integrati da un ulteriore titolo o abilitazione che preveda il superamento di uno specifico esame di valutazione sugli argomenti individuati ai punti 17 e 18 degli Orientamenti dell'ESMA?

Il quesito riguarda specificamente l'abilitazione, cioè il momento di ingresso nella professione. Premesso che verranno certamente emanate disposizioni transitorie a tutela di diritti quesiti, come in ogni passaggio di sistema abilitativo, ad avviso della scrivente Associazione, le tre soluzioni poste nel quesito sono tutte un valido punto di partenza nel percorso di qualificazione professionale del consulente e quindi del candidato *private banker*. Gli intermediari fisseranno eventuali requisiti di accesso più restrittivi a seconda del loro modello di *business* e faranno seguire all'accesso una fase di "professionalizzazione" nella quale imparare a calare le conoscenze teoriche nella realtà pratica per farle diventare competenze concrete.

Per fare fronte agli obblighi di garanzia previsti dagli artt. 24 e 25 MiFID II, poi, gli intermediari assumeranno le misure che ritengono più opportune, anche in linea con quanto di seguito discusso circa la revisione delle qualifiche.

B) Con riferimento all'ulteriore titolo o abilitazione di cui al punto A) iii), si ritiene che lo stesso possa essere utilmente rilasciato da un'Università riconosciuta dal MIUR ovvero anche da un ente munito di un sistema di accreditamento riconosciuto a livello europeo o internazionale?

In linea di principio non è il riconoscimento dell'ente che ne determina qualità ed affidabilità, ma le specifiche caratteristiche scientifiche e didattiche dell'ente. Pertanto, l'eventuale accreditamento riconosciuto a livello internazionale può determinare un'equipollenza dell'abilitazione, a condizione che la formazione di base sia integrata con una fase specialistica di completamento delle competenze professionali.

In proposito, occorre un chiarimento di fondo, peraltro comune ai quesiti relativi alla revisione delle qualifiche: ad avviso della scrivente Associazione, l'accreditamento "riconosciuto a livello europeo o internazionale" non può e non deve riguardare lo specifico percorso di studio, mancando in proposito qualsiasi base normativa e pregressa esperienza, ma piuttosto i processi dell'ente che rilascia l'abilitazione. Questo dovrà essere accreditato dal punto di vista della qualità del processo di formazione e verifica, alla luce dei noti standard internazionali in materia (standard ISO 9001 e/o ISO 29990).

C) Ritenete utile differenziare le tipologie di qualifiche da considerare idonee per la prestazione del servizio di consulenza in materia di investimenti rispetto a quelle da considerare idonee per la fornitura ai clienti di informazioni riguardanti strumenti finanziari, depositi strutturati, servizi di investimento o servizi accessori?

Gli Orientamenti ESMA si applicano alle seguenti due attività:

- 1) la somministrazione di consulenza in materia di investimenti e
- 2) la fornitura ai clienti di informazioni riguardanti strumenti finanziari, depositi strutturati, servizi di investimento o servizi accessori ("*giving information*").

Per l'attività sub 1), partendo dalla definizione normativa di "consulenza in materia di investimenti", gli Orientamenti ESMA si applicano nei confronti di tutti quei soggetti che prestano tale servizio.

Invece, per l'attività sub 2), la definizione di "giving information" fornita dall'ESMA - che rimanda ai servizi e attività elencati nelle Sezioni A e B dell'Allegato I della Direttiva MiFID II - è talmente ampia da ricomprendere molteplici attività, anche potenzialmente piuttosto lontane da quelle che si vuole e si deve regolamentare.

Infatti, le Sezioni A e B dell'Allegato I della Direttiva MiFID II elencano i seguenti servizi:

SEZIONE A - Servizi e attività di investimento

- 1) Ricezione e trasmissione di ordini riguardanti uno o più strumenti finanziari.
- 2) Esecuzione di ordini per conto dei clienti.
- 3) Negoziazione per conto proprio.
- 4) Gestione di portafogli.
- 5) Consulenza in materia di investimenti.
- 6) Assunzione a fermo di strumenti finanziari e/o collocamento di strumenti finanziari sulla base di un impegno irrevocabile.
- 7) Collocamento di strumenti finanziari senza impegno irrevocabile.
- 8) Gestione di sistemi multilaterali di negoziazione.
- 9) Gestione di sistemi organizzati di negoziazione.

SEZIONE B - Servizi accessori

- 1) Custodia e amministrazione di strumenti finanziari per conto dei clienti, inclusi la custodia e i servizi connessi come la gestione di contante/garanzie reali ed esclusa la funzione di gestione dei conti titoli al livello più elevato;

- 2) Concessione di crediti o prestiti agli investitori per consentire loro di effettuare una transazione relativa a uno o più strumenti finanziari, nella quale interviene l'impresa che concede il credito o il prestito.
- 3) Consulenza alle imprese in materia di struttura del capitale, di strategia industriale e di questioni connesse nonché consulenza e servizi concernenti le concentrazioni e l'acquisto di imprese.
- 4) Servizio di cambio quando tale servizio è collegato alla prestazione di servizi di investimento.
- 5) Ricerca in materia di investimenti e analisi finanziaria o altre forme di raccomandazione generale riguardanti le operazioni relative a strumenti finanziari.
- 6) Servizi connessi con l'assunzione a fermo.
- 7) Servizi e attività di investimento, nonché servizi accessori del tipo di cui alle sezioni A o B dell'allegato 1, collegati agli strumenti derivati di cui alla sezione C, punti 5), 6), 7) e 10), se legati alla prestazione di servizi di investimento o accessori.

Non è ragionevole ritenere che tutti i dipendenti dell'intermediario che operano nell'ambito dei suddetti servizi di investimenti (inclusi i servizi accessori) debbano essere attratti dalla sfera di applicazione della normativa, "quando" nella loro attività ordinaria sono chiamati a fornire informazioni ai Clienti (solo per fare alcuni esempi, quindi, Sales e operatori della Sala Finanza, gestori dell'Asset Management, analisti finanziari, advisor, operatori dell'Investment Banking, operatori dei Crediti, ecc.).

Se la normativa fosse interpretata ed applicata in modo così estensivo, gli intermediari sarebbero chiamati a ripensare completamente i propri processi interni di *recruiting* e di formazione, con impatti ancora più significativi. Ma soprattutto si arriverebbe a pretendere una iperqualificazione per ruoli che non la richiedono. Potrebbero addirittura determinarsi problemi giuslavoristici ove si dovesse richiedere al centralinista che smista le richieste di assistenza un livello di conoscenza e competenza comparabile a quello del personale che sviluppa le proposte di investimento.

Pertanto, è ragionevole differenziare le due categorie come proposto nel quesito, e prevedere che il possesso di determinati requisiti debba essere richiesto soltanto a quei soggetti che, in via continuativa e stabile, sono a diretto contatto con la clientela e, come attività principale, forniscono informazioni ai clienti su strumenti finanziari, depositi strutturati, servizi di investimento o servizi accessori.

A ben vedere, la seconda categoria di personale, quella coinvolta nel "*giving information*", potrebbe a sua volta essere soggetta a graduazioni ulteriori, in considerazione degli specifici modelli di business adottati dagli intermediari.

L'eterogeneità delle possibili funzioni non è suscettibile di una specifica abilitazione, e quindi dovranno essere gli intermediari, anche in linea con i citati obblighi di garanzia, a fissare le mansioni del personale in relazione al relativo livello di conoscenza ed esperienza.

[2] IL TEMPO IDONEO PER IL CONSEGUIMENTO DEI REQUISITI

La seconda area di riflessione ha ad oggetto il periodo di tempo ritenuto necessario per l'acquisizione di un'esperienza adeguata a comprovare il possesso delle competenze e conoscenze necessarie per l'espletamento dei compiti assegnati.

Le osservazioni che seguono si basano tra l'altro su una ricerca svolta da AIPB nel corso del 2016 tra i propri associati, alla quale hanno aderito 26 istituti, campione corrispondente al 85% degli asset totali degli associati. Il 55% degli istituti mostra un livello di maturità e di formalizzazione dei processi per la costruzione ed il governo della rete di private banker molto elevato nell'ambito di una media di settore elevata. Il 62% degli operatori, ad esempio, si è dotato di politiche e regole che definiscono in modo formale il ruolo di provenienza e l'anzianità di ruolo delle risorse e il set di competenze e conoscenze necessario per l'erogazione del modello di servizio.

D) Ritenete di formulare osservazioni o rilievi in merito all'ipotesi di aumentare a 12 mesi la durata dell'esperienza lavorativa idonea a dimostrare la capacità di svolgere il servizio di consulenza da parte di coloro che possiedono un diploma di laurea, ovvero un diploma di istruzione secondaria superiore di durata quinquennale, integrati dall'esame di valutazione di cui al punto B)?

In proposito AIPB non ha particolari rilievi da formulare.

E) Ritenete di formulare osservazioni o rilievi in merito all'ipotesi di prevedere che siano utilmente valutati i periodi di esperienza professionale maturati nel triennio precedente l'inizio della prestazione dei "servizi pertinenti"?

Non solo l'età media dei *private banker* è piuttosto alta, evidente indicatore del fatto che l'esperienza professionale ha una notevole importanza nella valutazione dell'operatore. Anche la provenienza professionale è generalmente un indicatore di esperienza: secondo i dati raccolti da AIPB, il 20% dei *private banker* ha una precedente esperienza come direttore di filiale, il 16% come addetto titoli ed il 29% come gestore *affluent*.

E' dunque evidente che nel modello del *private banking* i periodi di esperienza professionale maturati nel triennio precedente sono rilevanti e devono essere tenuti in debita considerazione.

[3] LA FASE DI SUPERVISIONE

Vi è poi da riflettere sul periodo di lavoro "sotto supervisione" da parte del personale privo delle qualifiche idonee e/o dell'esperienza adeguata, e sull'eventualità che esso possa essere eventualmente inferiore ai quattro anni individuati dall'ESMA come periodo massimo.

Si segnala che i risultati di ricerca sul settore private mostrano, relativamente alle politiche di recruiting, che il 73% degli operatori si sono già dotati di politiche e regole che definiscono in modo formale il piano di recruiting, l'utilizzo di molteplici strumenti per il recruiting, la mappatura delle competenze come vincolo per l'attività di recruiting, la valutazione delle

candidature da parte di più funzioni organizzative e la predisposizione di percorsi di inserimento per le figure junior.

Peraltro, sembra che la fase di supervisione non sia del tutto sovrapponibile a quella di tirocinio per i nuovi collaboratori; dalla lettura della norma sembra piuttosto che la fase di supervisione possa essere relativa a personale che si trovi a non essere più dotato per qualche ragione dei necessari requisiti di conoscenza e competenza. In proposito potrebbe risultare utile un chiarimento.

F) Ritenete di formulare osservazioni o rilievi in merito all'ipotesi di prevedere che la possibilità di lavorare sotto supervisione sia mantenuta ad un termine massimo di 4 anni?

In proposito AIPB non ha particolari rilievi da formulare.

G) Ritenete utile differenziare il termine massimo di operatività sotto supervisione nei casi di prestazione del servizio di consulenza in materia di investimenti rispetto ai casi di fornitura ai clienti di informazioni riguardanti strumenti finanziari, depositi strutturati, servizi di investimento o servizi accessori?

Anche su questo quesito AIPB non ha particolari rilievi da formulare.

[4] LA REVISIONE DELLE QUALIFICHE

Infine, il quarto tema di analisi riguarda la revisione delle qualifiche dei membri del personale, e se essa debba essere effettuata dall'impresa o da un organismo esterno.

In considerazione di quanto disposto dall'articolo 25, paragrafo 1, della MiFID II, non è in discussione l'obbligo, già direttamente posto dalla normativa comunitaria, di revisione delle qualifiche dei membri del personale, almeno su base annuale, con la finalità di *“garantire che il personale possieda qualifiche idonee e mantenga e aggiorni le proprie conoscenze e competenze attraverso un percorso continuo di formazione o sviluppo professionale pertinente alla propria qualifica, nonché tramite la specifica formazione richiesta in previsione dell'offerta di eventuali nuovi prodotti di investimento da parte dell'impresa”*.

Il tema da affrontare in questa sede riguarda esclusivamente la modalità di esecuzione della revisione.

Il paragrafo 22 degli Orientamenti ESMA prevede che le Autorità nazionali competenti pubblichino *“(...) indicazioni atte a stabilire se la revisione delle qualifiche dei membri del personale debba essere effettuata dall'impresa o da un organismo esterno (...)”*.

Tuttavia, non è in discussione soltanto l'individuazione del revisore designato, atteso che le relative caratteristiche soggettive potrebbero comportare significative conseguenze sulle modalità in cui la revisione fosse svolta.

Infatti, la consultazione sul punto prevede due diversi quesiti, uno relativo al soggetto titolare delle funzioni di revisioni, e l'altro relativo all'opportunità di utilizzare uno specifico esame per sancire il superamento dell'aggiornamento.

Si tratta comunque di due questioni intimamente collegate.

H) Ritenete di formulare osservazioni o rilievi in merito all'ipotesi di prevedere che l'intermediario debba effettuare la revisione delle qualifiche dei membri del personale addetto alla prestazione dei "servizi pertinenti" o direttamente ovvero tramite un ente terzo che agisce sotto la responsabilità dell'intermediario?

L'AIPB ritiene che la soluzione ideale sia l'affidamento della responsabilità della revisione all'intermediario, con l'eventuale supporto di un ente terzo specializzato nell'aggiornamento professionale del personale in questione e nella verifica che esso "*possieda qualifiche idonee e mantenga e aggiorni le proprie conoscenze e competenze*", come richiesto dalla direttiva.

Vi sono numerose ragioni per le quali la responsabilità non può essere di altri che dell'intermediario:

- 1) La responsabilità di garantire all'Autorità Competente la qualificazione del personale appartiene all'intermediario presso cui il personale è collocato, quindi è evidente che questo debba poter controllare direttamente l'efficacia della formazione e del processo di revisione. L'eventuale delega ad un ente terzo impedirebbe all'intermediario di verificare il processo di formazione esponendolo ad una inaccettabile responsabilità oggettiva piuttosto grave e legata a fatti del tutto incontrollabili.
- 2) Gli orientamenti ESMA in materia, al punto 15 delle disposizioni generali, includono nel perimetro delle conoscenze le politiche e le procedure interne adottate al fine di garantire la conformità con la direttiva MiFID II e gli obblighi di revisione delle qualifiche posti dall'articolo 25, paragrafo 1, della MiFID II fanno riferimento anche alla "*specifica formazione richiesta in previsione dell'offerta di eventuali nuovi prodotti di investimento da parte dell'impresa*". Soltanto l'impresa conosce politiche, procedure interne e i propri piani di sviluppo e, in base ai nuovi principi in materia di *product governance*, deve conoscerli approfonditamente anche quando sia un mero distributore. Dunque è indiscutibilmente l'impresa il soggetto più indicato per formare il proprio personale e per verificare l'efficacia della formazione somministrata.
- 3) Se la revisione della formazione è affidata all'intermediario, il relativo investimento può essere correttamente diretto al patrimonio conoscitivo incrementale, necessario in relazione alla gamma di prodotti e servizi offerti alla clientela, senza dispersioni in settori lontani dal campo di attività del personale da formare e quindi in coerenza con la portata e del livello dei servizi pertinenti che vengono forniti.
- 4) L'attività di revisione delle competenze non può né deve essere fine a sé stessa, altrimenti si risolverebbe in una mera "tassa" imposta agli intermediari o in un processo autoreferenziale che inciderebbe negativamente sulla efficienza ed efficacia del servizio prestato al cliente e quindi alla sua stessa tutela. Deve trattarsi, invece, di un processo di qualificazione e valorizzazione, di un ciclo di miglioramento continuo che porti valore per lo stesso intermediario, e non solo costi e per l'intermediario e per il personale direttamente coinvolto dal ciclo di formazione. In tal senso, il processo deve potersi integrare con la gestione delle risorse umane e con la valorizzazione delle professionalità in questione. Tale integrazione ha senso, è efficace e riesce ad essere economica esclusivamente se può essere gestita internamente dall'intermediario.

Vi sono anche valide ragioni perché l'intermediario utilizzi il supporto di un ente terzo specializzato:

- 1) L'intermediario ha una propria qualificazione e, nel caso del Private Banking, una specifica identità anche a livello di modello di business. Tuttavia ciò non significa avere necessariamente approntato anche un sistema di processi di livello adeguato, destinato a gestire il ciclo di formazione e di verifica periodica della qualificazione del personale. La gestione e la certificazione del processo sono attività dotate di una loro autonomia ed integrità strategica, che richiedono competenze e risorse non indifferenti.
- 2) Il costo della creazione e/o internalizzazione di un sistema di processo certificato destinato alla formazione continua del personale sarebbe estremamente costoso per un intermediario. Inoltre, a ben vedere, sarebbe piuttosto difficile strutturare un sistema di qualità ISO 9001 per un settore (la formazione) tanto lontano dal *core business* dell'intermediario.
- 3) A fronte di un costo ragionevole, enti terzi possono fornire all'intermediario supporto adeguato per la gestione dei processi, adattando il percorso formativo alla visione e alle esigenze manifestate dall'intermediario. In tal modo questi mantiene il controllo e la responsabilità della verifica delle competenze, sfruttando la professionalità del fornitore terzo e le economie di scala relative.
- 4) Ove necessario, l'ente terzo può offrire all'intermediario quella terzietà che in alcune situazioni potrebbe risultare utile per affrontare con il dovuto distacco momenti valutativi o situazioni critiche.

Pertanto, ad avviso di questa Associazione, la soluzione maggiormente in linea con il disposto normativo, le esigenze degli operatori e l'efficienza dell'azione regolamentare consiste nel prevedere che la responsabilità della revisione delle qualifiche dei membri del personale addetto alla prestazione dei "servizi pertinenti" sia attribuita direttamente all'intermediario presso il quale il personale è inquadrato, ferma restando l'opportunità che detta attività venga svolta con il supporto di un ente specializzato, dotato di accreditamento idoneo sui processi e di adeguata competenza sui contenuti.

Il responsabile delle azioni o delle omissioni del personale è solo e soltanto l'intermediario finanziario per conto del quale il personale opera. Quindi l'intermediario è l'unico soggetto ad avere un qualificato interesse a verificare e la capacità in concreto di verificare l'effettiva sussistenza delle conoscenze e competenze del personale, nonché il relativo livello di esperienza.

Peraltro, vi è anche in discussione il profilo reputazionale dell'intermediario, che rischia di essere danneggiato dall'assenza di una congrua qualificazione professionale del personale che lo rappresenta. Si tratta di un terzo profilo che conferma la coerenza di un sistema di abilitazione che veda come protagonista proprio l'intermediario finanziario responsabile del personale da abilitare.

1) Ritenete di formulare osservazioni o rilievi in merito all'ipotesi di prevedere che la revisione delle qualifiche del personale venga valutata tramite il superamento di uno specifico esame, da effettuarsi al termine di un corso tenuto dall'intermediario stesso o da un ente formatore terzo, entrambi muniti di un sistema di accreditamento riconosciuto a livello europeo o internazionale?

Preliminarmente è opportuno precisare che la revisione delle qualifiche attiene a soggetti già abilitati, quindi che abbiano superato una delle condizioni abilitative di cui si è discusso al quesito A).

Dunque la fase di revisione può riguardare:

- a) il personale che abbia le qualifiche per operare a contatto con la clientela e per il quale l'intermediario intenda sincerarsi del livello di competenza e conoscenza, in considerazione dei menzionati obblighi di garanzia (può essere personale di prima nomina o personale di maggior anzianità proveniente da altri intermediari);
- b) il personale già in servizio presso l'intermediario, per il quale l'intermediario intenda sincerarsi con una certa periodicità del livello di competenza e conoscenza, in considerazione dei menzionati obblighi di garanzia.

Quindi la fase di revisione qui in discussione risulta successiva al momento abilitativo legato all'iscrizione all'Albo tenuto dall'OCF, l'Organismo di vigilanza e tenuta dell'Albo Unico dei Consulenti Finanziari, ovvero al superamento dell'esame previsto ai fini di tale iscrizione.

In proposito, il confronto con le esperienze conseguite in altre categorie professionali, evidenzia l'inefficienza di sistemi "automatici", come ad esempio quello dei c.d. "crediti formativi", che hanno già dato ampiamente luogo a significative criticità. Ad esempio si è assistito ad iniziative suscettibili di generare conseguenze lesive dell'indipendenza dei professionisti coinvolti, a commercializzazioni spinte, a sistemi di qualificazione indipendenti da un effettivo percorso formativo, ma piuttosto basati su criteri temporali (ore d'aula) del tutto inadeguati a comprovare l'effettività dell'aggiornamento professionale.

Inoltre, pur eliminando dalla riflessione il dubbio, molto concreto, che si possano manifestare tali criticità, si deve rilevare che le soluzioni formative "aperte" consentirebbero al personale di scegliere liberamente la formazione da cataloghi, seguendo gli interessi personali. Invece, lo spirito della disposizione è che la revisione delle competenze debba essere allineata all'attività dell'intermediario, per assicurare la competenza del personale coinvolto nella comunicazione al pubblico delle proposte di investimento. Soltanto un sistema di selezione degli argomenti e di formazione *upside-down* consente all'impresa di ottenere che il personale sia formato sugli argomenti necessari in relazione alla propria strategia.

Poi occorre considerare un terzo argomento: gli intermediari non devono offrire al proprio personale l'opportunità di accrescere le proprie competenze, ma piuttosto devono garantire alle Autorità competenti che il personale sia in possesso delle necessarie conoscenze e competenze. Non si tratta quindi di una questione lavoristica o sindacale; gli intermediari hanno un preciso obbligo ed una chiara responsabilità, che non è possibile evadere somministrando ore di formazione senza una verifica della relativa efficacia.

Dunque, l'unica soluzione praticabile risulta quella di una fase di revisione, posta sotto il diretto controllo dell'intermediario, su una serie di argomenti stabiliti dallo stesso intermediario, culminante in un momento valutativo.

Solo tale esito consente di dimostrare all'Autorità competente il compimento dell'attività di revisione, come richiesto dall'art. 25.1 della MiFID II e con riferimento all'ambito oggettivo ivi declinato. Ogni altra soluzione risulterebbe questionabile e darebbe adito a contenziosi, risultando sostanzialmente impossibile da dimostrare.

Per le stesse ragioni riportate al quesito precedente, risulta dunque opportuno che il momento valutativo intervenga all'esito di un percorso di aggiornamento tenuto dall'intermediario stesso, con l'ausilio di un ente specializzato, dotato di accreditamento idoneo sui processi e di adeguata competenza sui contenuti.

In proposito, sarebbe opportuno un chiarimento circa l'eventuale profilo certificativo, che non può che essere riferito all'ente specializzato e inerente i processi. Come osservato già in relazione al quesito B), è opportuno prevedere che detto ente di supporto sia accreditato dal punto di vista della qualità del processo di formazione e verifica, alla luce dei noti standard internazionali in materia (standard ISO 9001 e/o ISO 29990), certificazione che risulterebbe del tutto estranea all'organizzazione aziendale dell'intermediario.

Invece, l'espressione *“entrambi muniti di un sistema di accreditamento riconosciuto a livello europeo o internazionale”* contenuta nel quesito deve, a ben vedere, essere riferita a quello tra intermediario ed ente formatore terzo, che effettui l'esame e non ad entrambi contemporaneamente. Si tratterebbe di una pleonastica duplicazione estremamente gravosa e con tutta probabilità di difficilissima realizzazione per la menzionata alterità della missione aziendale dell'intermediario rispetto alla missione di un ente di formazione e/o di verifica.

In ultima analisi, il collocamento dell'esame nella sfera dell'intermediario presso il quale la persona viene collocata, risulta anche coerente con ragioni di carattere economico, poiché ciascun intermediario sarebbe libero di individuare soluzioni sostenibili ed adeguate alle proprie esigenze, senza dover dipendere da un sistema abilitatorio esterno non governabile e coerente con la proporzionalità prevista dagli orientamenti ESMA (V.I Disposizioni generali , punto 15) che richiamano nel perimetro da considerare *“Firms should ensure that staff know, understand and apply firm’s internal policies and procedures designed to ensure compliance with MiFID II. In order to ensure proportionate application of knowledge and competence requirements, firms should ensure that staff have the necessary levels of knowledge and competence to fulfil their obligations, reflecting the scope and degree of the relevant services provided”*

Quindi, si ribadisce che la soluzione qui proposta consente meglio di altre un controllo dei non banali nuovi costi introdotti dalla disciplina in discussione, permettendo che essi vengano posti in relazione sia alla crescita di valore che si determina nell'apparato organizzativo dell'intermediario, sia alle specifiche esigenze di accrescimento delle conoscenze e competenze nei settori specifici che l'intermediario intende presidiare.

Nel ringraziare nuovamente per l'opportunità offerta, si rimane a disposizione per ogni ulteriore informazione o chiarimento.

In fede,

Fabio Innocenzi
Presidente