



Segreterie di Coordinamento e Segreterie di Gruppo

INTESA  SANPAOLO

E-mail [segreteria@fabintesasampaolo.it](mailto:segreteria@fabintesasampaolo.it)

[www.fabintesasampaolo.it](http://www.fabintesasampaolo.it)

c/o FABI Milano Via Torino 21 tel. 02.89012885 fax. 02.89012948  
c/o FABI Torino Via Guarini 4 tel. 011.5611153 fax 011.540096

## MIFID(o) o non MIFID(o)?

*"la relazione che dobbiamo costruire con i clienti dev'essere solida e durevole,  
non basata su risultati di corto respiro,  
va impostata in modo da garantire il massimo rispetto dei valori etici,  
della deontologia, della professionalità e della dignità di tutti i colleghi"*

(Mosaico, ottobre '07)

### La direttiva europea MIFID

(direttiva sui mercati di strumenti finanziari)

Dopo un cammino iniziato con l'approvazione del Parlamento Europeo (aprile 2004), è entrata in vigore il primo novembre 2007, in Italia e in altri 26 Paesi dell'Unione Europea, la direttiva MIFID.

Si introduce un'armonizzazione forte con un **quadro regolamentare più dettagliato, omogeneo e vincolante.**

L'obiettivo principale è quello di **garantire un livello adeguato di protezione degli investitori**, uniformando le regole di condotta nei rapporti con la clientela.

Proprio per questo motivo le modalità di offerta di strumenti finanziari alla clientela retail potranno subire significative modifiche.

Si prevede una **suddivisione della clientela in "al dettaglio", "professionale" e "qualificata"**.

L'art. 35 del nuovo regolamento prevede che la banca comunichi al cliente la tipologia nel quale è stato classificato.

Va detto che **la quasi totalità del mercato è rappresentata da clienti "al dettaglio"**, vale a dire quei clienti con minori conoscenze ed esperienze a livello

finanziario, di conseguenza si tratta della categoria più debole, **per la quale la normativa prevede il massimo grado di tutela.**

Sono previste norme dettagliate (da art. 27 a 34) circa il tipo (e le modalità) di informazioni che devono essere fornite al cliente al dettaglio.

E' stato graduato il livello di protezione degli investitori in base al tipo di servizio fornito:

**Adeguatezza:** quando viene fornito il servizio di **consulenza finanziaria**, la banca ha l'obbligo di verificare l'adeguatezza del servizio prestato al cliente (art.39)

*Perciò se forniamo servizi di investimento con elementi di raccomandazione è necessario applicare il test di adeguatezza: quanto consigliato sia compatibile con la conoscenza, la situazione finanziaria e gli obiettivi di investimento del Cliente*

**Appropriatezza:** quando si prestano altri servizi d'investimento (ad esempio la negoziazione di strumenti finanziari) si deve valutare l'appropriatezza, con questo termine si indica la valutazione che il cliente abbia il livello di esperienza e conoscenza necessario per comprendere i rischi connessi all'operazione che sta effettuando. Che la stessa sia adeguata o meno non rileva per quanto riguarda l'appropriatezza.

*quindi questa si estrinseca quando prestiamo servizi per i quali non esprimiamo raccomandazioni*

**Esecution only:** mera esecuzione degli ordini, in questa modalità l'intermediario è esonerato dalla responsabilità di fare valutazioni circa l'appropriatezza dell'operazione che si va a porre in essere.

Con l'entrata in vigore della nuova normativa, anche IntesaSanPaolo ha rivisto ed adeguato il suo modello di relazione con la clientela, ritenendo che **l'interazione tra clienti e gestori che operano nelle filiali, configuri sempre la prestazione del servizio di consulenza.**

Va detto che qualsiasi opinione sul mondo della finanza potrebbe essere considerata una forma di consulenza, ma la direttiva Mifid spiega che la consulenza si manifesta in una raccomandazione personalizzata al cliente, sia su sua richiesta che su iniziativa dell'impresa di investimento, riguardo una o più operazioni relative a strumenti finanziari, e in maniera ancor più precisa dalla

direttiva di dettaglio (2006) si evince che la consulenza "personalizzata" è un abito su misura, disegnato tenendo conto delle "caratteristiche" del cliente".

Bisogna perciò che l'intermediario ottenga dall'investitore informazioni tali per comprendere di che pasta è fatto, qual'è la sua predisposizione al rischio finanziario, quali sono le sue effettive necessità di investimento.

**Il cliente dunque, va sottoposto al "test" dell'adeguatezza senza il quale il servizio di consulenza non può essere prestato.**

A tal fine, la normativa ha previsto un questionario di profilazione (nove domande) alle quali il cliente che si avvarrà del servizio di consulenza dovrà rispondere e che il consulente dovrà sottoporre con la massima accortezza e neutralità.

**E' di importanza fondamentale, anche al fine della tutela del consulente stesso, tralasciare elementi "fuorvianti" di forzatura in fase di compilazione del questionario, che va compilato esclusivamente sulla base delle conoscenze, delle competenze e delle attese del cliente.**

Per stabilire l'adeguatezza dei vari strumenti finanziari al profilo assegnato, viene introdotto il concetto di VaR (valore a rischio) cioè la stima che corrisponde alla massima perdita potenziale nell'arco di tre mesi con probabilità del 99%. Questo elemento sarà uno dei parametri più rilevanti nel giudizio di adeguatezza.

Tutto ciò al fine di stabilire con criteri oggettivi, l'appartenenza del cliente al profilo assegnato:

- prudente (var trimestrale da 0 a 3,5)
- moderato (var trimestrale da 3,5 a 8)
- dinamico (var trimestrale da 8 a 24,5)

A questi profili si aggiungerà anche un livello di conoscenza ed esperienza finanziaria bassa, media o elevata

Il gestore dovrà inoltre verificare nel tempo se il rischio del portafoglio risulta coerente con il profilo di rischio del cliente e con lo scenario di mercato (quindi

consigliare anche al cliente di cedere eventuali prodotti posseduti, ma non adeguati).

**Nel caso in cui un prodotto o servizio risulti "non adeguato", ne sarà bloccata la vendita**

**Si passa dunque dalla forzatura dell'adeguatezza** dell'operazione (leggasi "operazione non adeguata"), permessa dalla normativa precedente, ma poco chiara e rischiosa (anche per il consulente stesso), talvolta non compresa e abusata, **al blocco della vendita del prodotto finanziario non adeguato**, novità importante e fondamentale per la tutela del cliente, come del consulente, che avrà finalmente una chiara visione delle operazioni da non sottoporre alla clientela.

*In caso di proposta commerciale elaborata dal Gestore (in pratica si tratta principalmente delle offerte di prodotti propri o in collocamento, vale a dire della principale attività richiesta dall'Azienda ai suoi Collaboratori), bisognerà verificare in precedenza l'adeguatezza della proposta, e sottoporla al cliente solo in caso positivo, consigliando al cliente un investimento diverso, nel caso lo stesso non sia adeguato al suo profilo.*

**L'obiettivo è quindi chiaro, l'occasione per stabilire un nuovo tipo di rapporto con la clientela, avvicinandosi a logiche di soddisfazione della stessa, e allontanandosi dalla mera collocazione del prodotto del momento, del raggiungimento di obiettivi ad alto reddito nel breve termine**

La normativa, mai come ora, è stata così semplice e precisa, gli attori sono principalmente due: il consulente ed il cliente.

**La parte debole, quella da tutelare, è chiaramente il cliente.**

**Il gestore/consulente tutelerà se stesso solamente se il proprio operato sarà conforme a quanto espresso a livello normativo**, approfittando di regole sicuramente più chiare e precise rispetto al passato, ma comprendendo che a questa chiarezza di regole corrisponderà altrettanta severità nelle sanzioni applicate, visto che nell'eventuale contraddittorio, la semplicità e la rigidità della nuova normativa pone chiaramente il cliente in una posizione di maggior forza.

Per i lavoratori bancari, si tratta di un'importante occasione per ristabilire un corretto rapporto con la clientela, al di fuori di logiche di prodotto e di budget.

## Lavoriamo nei limiti della Mifid!

Utilizziamo lo strumento del "Protocollo sullo sviluppo sostenibile" per far uscire a galla situazioni e comportamenti al di fuori della normativa (richiediamo sempre disposizioni scritte e non verbali), rispedendo direttamente al mittente tali episodi, assolutamente da rigettare, evidenziandole concretamente al proprio Rappresentante Sindacale Aziendale.

L'Azienda si renda in modo definitivo parte attiva nel sostenere "di fatto" quanto descritto nella normativa interna (anche nel Codice Etico) e quanto concordato negli Accordi Sindacali, con atteggiamenti "coerenti" rispetto a chi occupa posizioni di responsabilità con comportamenti scorretti, che con il suo operato, rappresenta anche elementi di pericolosità "verso il mercato", insostenibili ancor di più in momenti in cui l'opinione pubblica è fortemente avversa al sistema.

Ricordiamo infine che l'applicazione della Mifid, non abroga la normativa precedente, laddove questa sia più restrittiva, la stessa cosa vale per quella interna (ad es. circolare su percentuale massima prodotti in base al portafoglio cliente).

Milano, novembre 2007

La Segreteria