

LINEE GUIDA
sulla conoscenza e sulla competenza
del consulente finanziario abilitato all'offerta fuori sede

Indice: Presentazione – A) Il quadro normativo di riferimento – B) Lo scopo delle Linee Guida associative – **Linee Guida – 1. Il requisito della competenza del consulente finanziario** – 1.1. *L'avviamento alla professione del consulente finanziario anteriormente all'iscrizione all'albo* – 1.2. *Le modalità della supervisione nei confronti del consulente finanziario iscritto all'albo* – 1.3. *L'attestazione dell'attività svolta dal consulente finanziario* – **2. L'aggiornamento professionale del consulente finanziario** – 2.1. *La valutazione delle esigenze di sviluppo e formazione* – 2.2. *I corsi di aggiornamento professionale.*

PRESENTAZIONE

A) Il quadro normativo di riferimento

L'art. 25, parr. 1 e 9, della direttiva 2014/65/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 15 maggio 2014 (MiFID II), fa carico agli intermediari di assicurare che il personale di cui si avvalgono per fornire informazioni o prestare consulenza alla clientela sia in possesso di adeguate conoscenze e competenze, demandando all'ESMA il compito di definirne i criteri di valutazione.

In data 17 dicembre 2015 l'ESMA ha pubblicato le *Guidelines for the assessment of knowledge and competence* (ESMA/2015/1886, di seguito "Orientamenti ESMA"). Questi Orientamenti si applicano a partire dal 3 gennaio 2018. Essi stabiliscono standard minimi per la verifica dei requisiti di conoscenza e competenza del personale, intendendo per tale le "*persone fisiche (inclusi gli agenti collegati) che prestano servizi pertinenti ai clienti per conto dell'impresa*" (punto 4.c). Tali requisiti devono quindi essere posseduti anche dai consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede, quali agenti collegati italiani, ai sensi dell'art. 1, comma 5-*septies*.3, del d.lgs. 24 febbraio 1998, n. 58 (di seguito, Tuf)¹.

Alle Autorità nazionali è attribuito il compito di disciplinare: i) l'elenco delle qualifiche ritenute idonee a corrispondere ai criteri stabiliti in tali Orientamenti; ii) il periodo di tempo necessario per acquisire un'esperienza adeguata, a partire da un minimo di sei mesi; iii) il periodo di tempo durante il quale l'esponente privo di una qualifica idonea o di un'esperienza adeguata può lavorare sotto supervisione, sino a un massimo di quattro anni; iv) la possibilità di affidare la revisione periodica delle qualifiche ad un soggetto terzo rispetto all'intermediario. Le Autorità nazionali

¹ Si veda anche la nozione lata di "personale" dettata dall'art. 1, comma 1, lett. i-*ter*), del TUF, comprensiva dei dipendenti e di "*coloro che comunque operano sulla base di rapporti che ne determinano l'inserimento nell'organizzazione aziendale, anche in forma diversa dal rapporto di lavoro subordinato*".



possono poi introdurre requisiti di conoscenza e competenza più stringenti di quelli previsti dall'ESMA.

Nel conformarsi a tali Orientamenti la Consob, in sede di prima disciplina, entrata in vigore il 20 febbraio 2018: a) da un canto, ha assolto ai compiti di disciplina assegnatili dall'ESMA, distinguendo anche il periodo minimo di esperienza in funzione del livello della qualifica posseduta dai membri del personale; b) d'altro canto, si è avvalsa del potere di dettare criteri più rigorosi, fra l'altro, con riguardo alla durata e alle modalità di svolgimento dei corsi di formazione e dei test di verifica delle conoscenze acquisite, mutuando largamente tali criteri dall'omologa disciplina prevista dall'Ivass ai fini della formazione e dell'aggiornamento professionale nella materia assicurativa (artt. 78 ss. del Regolamento Consob n. 20307/2018, di seguito "Regolamento Intermediari").

In seguito la Consob, venendo incontro ad alcune istanze dell'industria, con le Q&A pubblicate in data 5 ottobre 2018 ha parzialmente smussato in via interpretativa l'eccessivo rigore formale di alcune regole di eccessivo dettaglio, fino a giungere ad una profonda revisione della disciplina con la delibera n. 21755 del 21 marzo 2021, cui ha fatto seguito, a distanza di pochi giorni, un aggiornamento delle stesse Q&A.

Con la suddetta delibera n. 21755/2021 la Consob ha improntato la disciplina dei requisiti formativi del personale dell'intermediario ad un criterio regolatorio di tipo *principle-based*, per effetto del quale le previgenti prescrizioni di dettaglio sono state sostituite da norme di rinvio ai pertinenti punti degli Orientamenti dell'ESMA.

Dei precedenti articoli che regolavano la materia rimane soltanto l'art. 78, ove: *i*) si individuano le qualifiche idonee e, in proporzione ad esse, i periodi di esperienza professionale minimi richiesti per l'accesso all'attività; *ii*) si prevede che il personale privo di una qualifica idonea o dell'esperienza professionale richiesta possa operare unicamente sotto supervisione per un periodo massimo di quattro anni; *iii*) si contempla l'obbligo degli intermediari di dotarsi di procedure e misure idonee a soddisfare gli Orientamenti ESMA e di conservare la relativa documentazione per almeno cinque anni; *iv*) si attribuisce agli intermediari la facoltà di affidare la revisione delle esigenze di sviluppo e formazione del personale ad un soggetto terzo appositamente incaricato; *v*) si prevede l'obbligo dell'intermediario di rilasciare al membro del personale che ne faccia richiesta una idonea attestazione sui periodi di esperienza acquisiti e sull'attività di formazione e di sviluppo professionale svolta.

La delibera della Consob n. 21755/2021 è entrata in vigore il 31 marzo 2021. Essa si applica agli intermediari così come definiti nell'art. 35, comma 1, lett. b), del Regolamento Intermediari (incluse le banche, le SIM e le SGR), quando prestano la consulenza ai clienti in materia di investimenti e quando forniscono informazioni ai clienti su strumenti finanziari, depositi strutturati e altri prodotti finanziari emessi da banche, servizi di investimento e servizi accessori (v. l'art. 78, comma 1, del Regolamento Intermediari, che richiama il punto 4, lett. e), degli Orientamenti ESMA,



e, con riguardo specifico ai depositi strutturati e agli altri prodotti finanziari emessi da banche, gli artt. 129, comma 1, e 130, comma 1, del Regolamento Intermediari)².

B) Lo scopo delle Linee Guida associative

L'abrogazione delle norme con cui la Consob aveva stabilito le regole volte a dare attuazione agli Orientamenti ESMA ha determinato un automatico ampliamento dell'autonomia degli intermediari i quali sono pertanto chiamati a definire discrezionalmente le misure e le procedure ritenute idonee a soddisfare comunque quegli Orientamenti, nonché a perseguire l'obiettivo del rafforzamento del livello delle qualifiche professionali di coloro che prestano il servizio di consulenza in materia di investimenti, previsto dall'azione 8 del piano d'azione della Commissione europea teso a rafforzare l'Unione dei mercati dei capitali, del 24 settembre 2020 (Ref. COM(2020)590 *final*).

Gli intermediari che aderiscono all'Assoreti si caratterizzano per l'assunzione di un modello distributivo imperniato sulla prestazione alla clientela del servizio di consulenza in materia di investimenti attraverso i consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede (di seguito, consulenti finanziari). A questi ultimi viene affidata la cura degli interessi dei clienti attraverso la prestazione di un servizio continuativo di assistenza e consulenza che mira anche a favorire un maggiore coinvolgimento dei clienti stessi nelle decisioni di investimento dei propri risparmi e, quindi, anche una maggiore consapevolezza della qualità della consulenza loro prestata. L'adeguatezza della preparazione professionale dei consulenti finanziari è dunque essenziale per il corretto svolgimento della relazione con la clientela e per preservare la fiducia della stessa, costantemente rinnovantesi nel corso del rapporto e condizionante la buona reputazione dell'intermediario nel mercato.

² L'art. 78 del Regolamento Intermediari si applica anche: *i*) alle SGR che procedono alla commercializzazione di quote o azioni di OICR propri o di terzi (ai sensi, rispettivamente, dell'art. 107, comma 1, e dell'art. 109, comma 2, del Regolamento Intermediari); *ii*) ai soggetti abilitati alla distribuzione assicurativa quando forniscono informazioni o prestano consulenza su prodotti di investimento assicurativi mediante personale che opera all'interno dei locali (ai sensi dell'art. 135-*vicies semel* del Regolamento Intermediari). Con riguardo a questi ultimi prodotti si rammenta che, in base al riparto di competenze fra la Consob e l'Ivass, è rimasta radicata in capo all'Ivass la competenza sulla formazione e sull'aggiornamento professionale sia dei collaboratori iscritti alla sezione E del RUI (inclusi i consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede), sia anche degli addetti operanti all'interno dei locali dell'intermediario, con la sola eccezione degli addetti alla distribuzione di prodotti di investimento assicurativi operanti all'interno dei locali per conto di intermediari iscritti alla sezione D del RUI (art. 86 del Regolamento Ivass 2 agosto 2018, n. 40, nel testo in vigore dal 31 marzo 2021). La Consob, con la delibera n. 21755/2021, ha quindi allineato la formazione anche di tali addetti ai requisiti previsti al riguardo dal citato Regolamento dell'Ivass, prevedendo, nello specifico, che gli stessi vengano sottoposti ad un percorso continuo di formazione e sviluppo personale pertinente alla propria qualifica e frequentino a tal fine almeno ogni dodici mesi un corso della durata di almeno trenta ore, da concludersi con un test di verifica delle conoscenze acquisite all'esito positivo del quale sia rilasciato un attestato con l'indicazione del soggetto formatore, dei docenti, delle ore svolte, degli argomenti trattati e dello stesso esito positivo del corso (art. 135-*vicies semel*, comma 1, del Regolamento Intermediari).



In tale scenario si colloca la scelta dell'Assoreti di adottare le "Linee Guida sulla conoscenza e sulla competenza del consulente finanziario abilitato all'offerta fuori sede" (di seguito, Linee Guida). Esse perseguono lo scopo di assicurare, attraverso l'*enforcement* dell'Associazione, che l'aggiornamento professionale dei consulenti finanziari sia affidato ad un terreno comune di regole minimali previamente condivise dalle Associate e idonee, da un lato, a valorizzare, nelle sue linee portanti, l'impianto procedurale costruito sulla base della pregressa regolamentazione della materia da parte della Consob e, dall'altro lato, a costituire un *benchmark* di riferimento per tutti gli intermediari che si avvalgano dei consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede, per la migliore tutela dell'integrità del mercato e nella consapevolezza di dover affiancare al cliente un collaboratore dotato di conoscenze professionali costantemente aggiornate e adeguate alla qualità del servizio prestato e all'affidamento con esso generato nel cliente medesimo.

Le Linee Guida mirano ad esprimere il massimo grado di efficienza, contenendo regole cui le Associate decidono spontaneamente di conformare le proprie procedure nella consapevolezza di dover mantenere alto il livello delle conoscenze del proprio personale e con l'intento di fugare il rischio di derive individuali non conformi ai canoni della lealtà e della correttezza professionale cui le imprese devono improntare la propria condotta in un mercato integro e coeso.

Nel concreto, le Linee guida recepiscono molte delle indicazioni contenute nelle norme abrogate del Regolamento Intermediari, eliminando tuttavia alcune asperità che potevano ingessare una corretta fruizione dei corsi di formazione da parte dei destinatari e plasmando i criteri formativi in funzione delle esigenze organizzative della rete dei consulenti finanziari.

La maggiore duttilità dei criteri formativi individuati nelle Linee Guida consente di dare il massimo risalto alle nuove metodologie di erogazione dei corsi da remoto, al cui sviluppo ha impresso una decisa e positiva accelerazione la necessità di garantire l'aggiornamento professionale anche nel vigore delle misure di contenimento della circolazione imposte per fronteggiare la pandemia da covid-19.

Le Linee Guida conservano peraltro, al momento, alcune indicazioni analitiche sulle caratteristiche dei corsi di aggiornamento professionale, vuoi per una maggiore certezza di conformità agli Orientamenti ESMA vuoi per la necessità di ottemperare ai rigidi criteri ancora imposti dalla normativa dell'Ivass sull'aggiornamento professionale nella materia assicurativa (Regolamento Ivass 2 agosto 2018, n. 40, parte IV, spec. artt. 89 ss.).

La permanente vigenza e applicabilità di quest'ultima disciplina ai consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede, in quanto iscritti alla sezione E del RUI, induce, infatti, a prevederne l'applicazione anche ai fini dell'aggiornamento professionale nella materia degli investimenti finanziari, vuoi per assicurare standard uniformi nell'aggiornamento professionale di tali consulenti finanziari vuoi anche per soddisfare criteri di economicità ed efficienza nell'organizzazione dei relativi corsi.



L'auspicio è, tuttavia, che anche la disciplina sulla formazione nella materia assicurativa possa essere improntata quanto prima ad un criterio regolatorio di tipo *principle-based*, ritenuto idoneo a meglio soddisfare criteri di efficacia ed efficienza nell'erogazione di una formazione che non deve essere passivamente subita dai destinatari come un adempimento obbligatorio, ma che deve piuttosto mirare al loro coinvolgimento attivo.

L'estrema varietà dei prodotti finanziari presenti nel mercato, la proliferazione delle norme e degli orientamenti delle Autorità di vigilanza sui prodotti, sui servizi, sui mercati e sui soggetti, l'intensificazione dei doveri di collaborazione attiva dell'intermediario per la repressione dei fenomeni criminosi connessi al riciclaggio, all'evasione fiscale o alla corruzione, l'attenzione per i doveri di solidarietà sociale di cui è espressione anche il dovere dell'intermediario di cooperare per la realizzazione del miglior interesse del cliente nell'esecuzione dei servizi di investimento, la proiezione verso obiettivi di sostenibilità ambientale e sociale, l'evoluzione degli strumenti tecnologici a disposizione del consulente finanziario per il monitoraggio e l'indirizzo delle raccomandazioni personalizzate alla clientela (*robo-advice*), sono tutti aspetti di cui l'intermediario deve tenere conto nella programmazione periodica delle esigenze di sviluppo e formazione del personale e che richiedono la più ampia esplicazione del potere di autonomia organizzativa proprio, non delimitabile entro gli angusti confini di regole precostituite, al fine di sviluppare programmi formativi che per contenuti e modalità di erogazione sappiano catturare l'effettivo interesse dei consulenti finanziari e infondere loro nuove conoscenze utili ad innalzare il livello del servizio reso dall'intermediario al cliente.

Nella prospettiva indicata le Associate conservano autonomia nella scelta dei modi con cui soddisfano gli Orientamenti ESMA, tenuto conto delle peculiarità della propria realtà organizzativa e procedurale e della propria prassi operativa e nella consapevolezza che le Linee guida indicano possibili modelli comportamentali ritenuti idonei a soddisfare i principi contenuti negli Orientamenti ESMA.

E', inoltre, rimessa all'autonomia di ciascuna Associata la definizione di ulteriori momenti formativi per l'accrescimento del livello di professionalità dei consulenti finanziari anche oltre la sfera della stretta obbligatorietà.

Alla formazione obbligatoria ed agli ulteriori momenti formativi organizzati dall'intermediario si aggiunge, poi, la formazione che su base volontaria ciascun consulente finanziario è libero di coltivare nei modi ritenuti più consoni. Le Associate rispettano e favoriscono ogni forma di accrescimento delle conoscenze finanziarie dei consulenti finanziari, ivi compresa la frequenza di master o corsi avanzati erogati da enti che rilasciano idonee attestazioni e certificazioni.

Le Linee guida sono suscettibili di revisione per iniziativa delle singole Associate o comunque ad intervalli periodici in modo da poterne adattare i contenuti ad ogni esigenza sopravvenuta nel confronto delle Associate e con i duttili meccanismi deliberativi dell'Associazione.



Indipendentemente dalla proposizione di eventuali proposte da parte delle Associate le Linee guida saranno sottoposte dopo il primo periodo di applicazione ad un'attività di monitoraggio finalizzata anche a verificare la possibilità di introdurre criteri di maggiore flessibilità che consentano anche di valorizzare specifici percorsi di crescita professionale e/o di diversificare le modalità di aggiornamento professionale anche attraverso la valorizzazione dell'esperienza maturata dai consulenti finanziari, nel segno di una formazione efficiente e proporzionata alle qualità soggettive dei consulenti stessi, oltre che alla natura dei prodotti e dei servizi che vengono raccomandati alla clientela per il loro tramite.

Le Linee guida aggiornano e sostituiscono le “Linee guida per il conseguimento del requisito della competenza del consulente finanziario abilitato all’offerta fuori sede” e le “Linee guida per il mantenimento di una qualifica idonea da parte del consulente finanziario abilitato all’offerta fuori sede”, adottate dall’Assoreti nella vigenza della pregressa regolamentazione analitica della materia da parte della Consob.

LINEE GUIDA

1. Il requisito della competenza del consulente finanziario

1.1. L'avviamento alla professione del consulente finanziario anteriormente all'iscrizione all'albo.

L'intermediario valuta se avviare alla professione del consulente finanziario le persone che partecipano ad un programma finalizzato al superamento della prova valutativa per l'iscrizione all'albo unico dei consulenti finanziari.

Il requisito dell'appropriata esperienza deve maturare attraverso forme di attività lavorativa a diretto contatto con chi svolge il servizio di consulenza avendone i prescritti requisiti di conoscenza e competenza. In via esemplificativa, tali forme di attività lavorativa possono consistere:

- a) in un percorso di affiancamento a fini professionali ad un consulente finanziario abilitato all'offerta fuori sede, individuato dall'intermediario fra i soggetti aventi l'appropriata qualifica e l'appropriata esperienza, anche nella forma dello *stage* previsto all'interno di un percorso di laurea o di un *master* post universitario.

Lo svolgimento di tale forma di esperienza lavorativa non può sfociare nell'attività di offerta fuori sede di cui all'art. 30 del Tuf, riservata alle sole persone fisiche iscritte all'albo unico dei consulenti finanziari. L'intermediario adotta, pertanto, le procedure, anche di controllo, per assicurare che la persona interessata si limiti a svolgere un ruolo di collaboratore passivo, senza compiere mai attività promozionale e, in generale, senza violare la suddetta riserva di attività. Detta persona potrebbe, a titolo esemplificativo, coadiuvare il consulente finanziario nello svolgimento di attività di carattere materiale e pratico, seguirne in generale l'attività, assistere alle riunioni con il cliente e partecipare anche alla conduzione delle trattative con il medesimo esclusivamente alla presenza costante del consulente finanziario e sotto la sua diretta vigilanza, astenendosi comunque dal



prendere autonomamente contatto con la clientela, dal promuovere la conclusione di contratti e dal fornire direttamente raccomandazioni personalizzate³. La stessa potrebbe altresì ricevere un rimborso spese nonché un compenso per l'eventuale segnalazione di un cliente, a condizione che si limiti esclusivamente a presentarlo al consulente finanziario che coadiuva;

- b) nella prestazione del servizio di consulenza presso la sede o le dipendenze dell'intermediario sotto la supervisione di un membro del personale avente l'appropriata qualifica e l'appropriata esperienza⁴.

Nello svolgimento di quest'ultima forma di esperienza lavorativa l'intermediario può delegare al supervisore l'individuazione delle modalità di esercizio della supervisione, raccomandandogli di considerare che la persona supervisionata difetta sia dell'appropriata esperienza sia anche dell'appropriata qualifica. Si applicano, per il resto, le Linee guida sub 1.2 in materia di esercizio della supervisione.

1.2. Le modalità della supervisione nei confronti del consulente finanziario iscritto all'albo.

La persona fisica iscritta all'albo unico dei consulenti finanziari di cui all'art. 31, comma 4, del Tuf, possiede, per questo solo fatto, la qualifica appropriata per prestare il servizio di consulenza alla clientela e, in presenza di un'appropriata esperienza, può esercitare l'attività per conto di un intermediario distributore anche fuori dalla sede e dalle dipendenze di quest'ultimo. Ove, invece, non possieda ancora l'appropriata esperienza, detta persona può svolgere la medesima attività, ed essere per essa remunerata secondo quanto stabilito nel contratto di agenzia o di mandato o di lavoro subordinato in essere con l'intermediario, unicamente sotto la supervisione di una persona qualificata che per conto del medesimo intermediario si assuma la piena responsabilità del relativo operato per il tempo occorrente ad integrare il requisito mancante (parr. 4j, 20d e 20g degli Orientamenti ESMA; art. 78, comma 5, lett. b), del Regolamento Intermediari).

La persona incaricata di svolgere la supervisione su un consulente finanziario iscritto all'albo deve possedere i requisiti dell'appropriata qualifica e dell'appropriata esperienza da almeno due anni, nonché la competenza e l'attitudine a svolgere tale incarico

³Le modalità di affiancamento a fini professionali ad un consulente finanziario indicate nel testo sono mutate per lo più dall'art. 8, comma 4, del regolamento concernente l'albo e l'attività dei promotori finanziari, approvato dalla Consob con la Delibera n. 5388 del 2 luglio 1991. Tale norma disciplinava, infatti, le modalità di esercizio del c.d. praticantato, all'epoca obbligatorio, con il medesimo scrupolo volto ad evitare che non fosse violata la riserva dell'allora attività di sollecitazione a domicilio di valori mobiliari, in seguito divenuta l'attuale attività di offerta fuori sede.

⁴L'iscrizione all'albo unico dei consulenti finanziari costituisce, infatti, condizione per l'esercizio fuori sede (e non anche in sede) dell'attività di consulenza per conto di un intermediario distributore. D'altro canto, l'art. 78, comma 5, lett. b), del Regolamento Intermediari, consente lo svolgimento del servizio di consulenza sotto la supervisione altrui per supplire al difetto anche di entrambi i requisiti dell'appropriata qualifica e dell'appropriata esperienza per un periodo massimo di quattro anni entro il quale la persona supervisionata deve colmare l'appropriata qualifica a pena di cessazione dell'attività.



e non deve aver subito, nello stesso periodo, provvedimenti disciplinari o sanzionatori nello svolgimento dell'attività.

L'intermediario individua, anche fra i propri consulenti finanziari iscritti all'albo, le persone che possiedono le suddette caratteristiche, alle quali poter affidare il compito di supervisionare l'operato dei consulenti finanziari iscritti che debbano maturare l'appropriata esperienza, per il tempo a tal fine necessario.

L'intermediario affida a ciascun supervisore uno o più consulenti finanziari iscritti da supervisionare, avvertendolo che per effetto della supervisione egli assume la responsabilità dell'attività svolta da ciascun consulente supervisionato come se si trattasse di attività propria, ferma restando anche la responsabilità di quest'ultimo. Più in particolare, il supervisore è responsabile del rispetto, da parte del consulente supervisionato, delle regole relative al servizio di consulenza in materia di investimenti prestato per conto dell'intermediario.

Ferma tale avvertenza, l'intermediario può rimettere al supervisore l'individuazione, anche d'accordo con il consulente supervisionato, delle modalità di esercizio della supervisione valutando sia il fatto che detto consulente, avendo conseguito l'iscrizione all'albo unico dei consulenti finanziari, è abilitato allo svolgimento dell'attività di offerta fuori sede e possiede già le conoscenze adeguate per poter prestare il servizio di consulenza, sia anche, ove del caso, la partecipazione del medesimo a corsi di formazione mirati all'acquisizione dei modi corretti di comunicazione con la clientela nonché delle conoscenze tecniche e pratiche per l'esercizio della professione all'interno della "rete" dell'intermediario proponente, secondo le istruzioni impartite e il modello di *business* accolto dal medesimo.

L'attività di supervisione deve essere documentata. A tal fine l'intermediario raccomanda al supervisore di prevedere un flusso costante di comunicazioni scritte, anche per posta elettronica o mediante appositi applicativi dedicati, fra il medesimo e ciascun consulente supervisionato, le quali devono riguardare i principali momenti dell'attività compiuta da quest'ultimo con i clienti che assiste. L'intermediario valuta se le comunicazioni debbano essere inoltrate dal consulente supervisionato al supervisore prima o dopo il contatto con il cliente, ovvero l'individuazione dei casi in cui le stesse debbano essere inviate prima, potendo anche ipotizzarsi che all'inizio dell'attività il flusso delle comunicazioni preventive sia più elevato per poi diradarsi e trasformarsi nel tempo, secondo il giudizio che il supervisore dia del supervisionato, in una reportistica solo successiva.

Con riferimento, in particolare, all'obbligo di consegna al cliente della relazione di adeguatezza prima del compimento dell'operazione, disciplinato dall'art. 41 del Regolamento Intermediari, l'intermediario disciplina il tipo di controllo che deve porre in essere il supervisore⁵, indirizzando l'attività di quest'ultimo soprattutto alla verifica della

⁵ Ai sensi del punto 20, lett. g), degli Orientamenti ESMA, il supervisore si deve fare carico, fra l'altro, dell'approvazione della relazione di adeguatezza in caso di prestazione del servizio di consulenza. Tale approvazione, tuttavia, non implica la controfirma della relazione di adeguatezza da parte del supervisore, atteso anche che all'origine non è previsto un obbligo di firma della stessa relazione neppure da parte del consulente. Del resto, va considerato che la valutazione di adeguatezza viene effettuata di



consegna della relazione di adeguatezza al cliente e, più in generale, allo sviluppo delle capacità del consulente supervisionato di soddisfare i concreti bisogni finanziari del cliente, sia a monte, in sede di impostazione del tipo di relazione da cui dipende l'attivazione dei vari servizi di investimento, sia a valle, in sede di concreta selezione degli strumenti finanziari a lui adeguati.

Il supervisore ha comunque il diritto di assistere in ogni momento a qualsiasi forma di conversazione fra il consulente supervisionato e il cliente – *de visu*, via telefono o via internet – senza che il consulente supervisionato possa opporgli alcun tipo di eccezione, neppure in nome del diritto alla riservatezza sua o del cliente dal medesimo assistito.

L'intermediario stabilisce la periodicità dell'informativa che il supervisore deve rendergli circa l'attività svolta dalla persona supervisionata, illustrandone gli eventuali progressi e la capacità di avviare lo svolgimento della professione senza la sottoposizione alla supervisione altrui. Alla luce di tale informativa l'intermediario valuta se al raggiungimento del periodo minimo di esperienza prescritto dalla normativa il consulente finanziario abbia raggiunto un grado di maturità sufficiente per poter svolgere in piena autonomia il servizio di consulenza per conto dell'intermediario oppure se continuare ad imporre al medesimo la sottoposizione ad un ulteriore periodo di supervisione, determinandone la durata.

1.3. *L'attestazione dell'attività svolta dal consulente finanziario*

Ai fini della maturazione del requisito dell'appropriata esperienza di cui all'art. 78, commi 2 e 3, del Regolamento Intermediari, è computabile l'attività lavorativa svolta, anche in maniera non consecutiva e presso più intermediari, nel decennio precedente l'inizio della prestazione del servizio di consulenza, fermo restando che almeno la metà del periodo lavorativo richiesto deve essersi svolta nell'ultimo triennio.

Il requisito della competenza si presume sussistente, salve contrarie evidenze, in capo al consulente finanziario iscritto all'Albo di cui all'art. 31, comma 4, del Tuf, con un mandato attivo di durata pari almeno al periodo minimo di esperienza richiesto⁶.

Al di fuori del suddetto caso la verifica dell'esperienza è effettuata attraverso l'esame dell'attestazione rilasciata dagli intermediari presso cui la stessa è stata conseguita, ai sensi dell'art. 78, comma 5, lett. f), del Regolamento Intermediari. Al fine di poter rilasciare tale attestazione gli intermediari tengono traccia dei periodi di esperienza conseguiti dal personale incaricato di prestare consulenza alla clientela. Su richiesta del personale essi rilasciano quindi un'idonea attestazione del periodo di esperienza svolto

norma attraverso un'elaborazione elettronica di dati basata su un algoritmo costruito dall'intermediario e che il consulente finanziario abilitato all'offerta fuori sede si limita ad azionare senza poter incidere sul suo risultato. Pertanto, la controfirma della dichiarazione di adeguatezza da parte del supervisore apparirebbe come un orpello burocratico non rispondente a criteri di efficienza che devono presiedere all'esercizio della supervisione al fine di assicurare la maturazione delle competenze del consulente supervisionato.

⁶ Ai sensi dell'art. 78, comma 2, lett. a), del Regolamento Intermediari, il periodo di esperienza professionale richiesto per le persone iscritte all'Albo di cui all'art. 31, comma 4, del Tuf, è di nove mesi.



senza indugio e comunque non oltre dieci giorni lavorativi dalla data della richiesta, anche successivamente allo scioglimento del rapporto di lavoro per qualsiasi causa, astenendosi, a tutela del mercato, dal porre in essere comportamenti ostruzionistici o ritardi non giustificati da comprovate esigenze di carattere obiettivo. L'attestazione contiene gli elementi minimali indicati nel modello allegato alle Linee Guida.

Decorso il termine di sessanta giorni dall'avvio del rapporto con un nuovo consulente finanziario senza che questi abbia prodotto la suddetta attestazione, l'incarico proseguirà sotto la supervisione di un supervisore individuato dall'intermediario.

2. L'aggiornamento professionale del consulente finanziario

2.1. La valutazione delle esigenze di sviluppo e formazione

L'intermediario effettua, con frequenza almeno annuale, una revisione delle esigenze di sviluppo e formazione dei consulenti finanziari tenendo conto, fra l'altro:

- del livello delle conoscenze nelle materie individuate dalla disciplina vigente per la prestazione del servizio di consulenza in materia di investimenti e nelle altre materie inerenti alle diverse attività svolte;
- delle tipologie di clientela con cui si interfacciano;
- dei tipi di prodotti e servizi che raccomandano;
- dei bisogni considerati e delle metodologie usate per la pianificazione dei portafogli di investimento;
- delle interrelazioni della prestazione del servizio di consulenza in materia di investimenti con la prestazione di altri servizi di consulenza aventi ad oggetto investimenti in altri settori (come in quello dell'arte o in quello immobiliare);
- delle connessioni con l'offerta e/o la prestazione di altri prodotti e servizi bancari, assicurativi, finanziari in genere o comunque orientati a soddisfare esigenze di investimento e/o di protezione;
- delle modalità impiegate per le comunicazioni con la clientela e per l'esecuzione delle operazioni;
- degli applicativi eventualmente utilizzati per la pianificazione e/o per il monitoraggio del portafoglio della clientela, per la valutazione dell'adeguatezza delle operazioni, per l'analisi dei mercati e per qualsivoglia altra utilità messa a disposizione dei consulenti finanziari;
- delle tendenze dei mercati finanziari;
- delle norme e delle procedure che disciplinano l'attività dei consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede e di ogni altro aspetto inerente all'esercizio delle attività da essi svolte in concreto.



2.2. *I corsi di aggiornamento professionale*

Sulla base della revisione annuale delle esigenze di formazione e sviluppo professionale del personale l'intermediario garantisce che i consulenti finanziari possiedano qualifiche idonee e mantengano e aggiornino le proprie conoscenze e competenze attraverso un percorso continuo pertinente alla loro qualifica e in linea con le materie indicate nel punto 18 degli Orientamenti ESMA, nonché tramite la specifica formazione richiesta in previsione dell'offerta di eventuali nuovi prodotti di investimento da parte dell'intermediario (punto 20, lett. b), degli Orientamenti ESMA).

Gli intermediari possono organizzare la formazione dei consulenti finanziari direttamente oppure attraverso:

- un altro soggetto appartenente al medesimo gruppo;
- un soggetto vigilato come una banca, una SIM o una SGR, non appartenente al gruppo dell'intermediario e in possesso di un'esperienza formativa comprovata e pertinente;
- un'associazione di intermediari assicurativi, creditizi o finanziari;
- un ente appartenente ad una Università riconosciuta dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca;
- un ente in possesso della certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015 settore EA37, UNI ISO 29990:11 o di altri sistemi di accreditamento riconosciuti a livello europeo internazionale.

Per l'erogazione dei corsi che organizzano direttamente gli intermediari si avvalgono di: a) docenti universitari che esercitano la didattica nelle pertinenti materie indicate nel punto 18 degli Orientamenti ESMA; b) consulenti finanziari *manager* di primo livello o di livello superiore; c) consulenti finanziari che abbiano svolto precedenti esperienze didattiche per almeno cinque anni in qualità di incaricati di formazione interni all'intermediario preponente ovvero presso una società di formazione; d) consulenti finanziari o dipendenti che abbiano maturato un'esperienza professionale almeno biennale nel settore della consulenza in materia di investimenti e che abbiano frequentato con esito positivo un percorso di formazione, soggetto ad aggiornamento annuale, con una specificità di insegnamento orientata all'attività formativa e nelle pertinenti materie indicate nel punto 18 degli Orientamenti ESMA; e) docenti di sede che abbiano svolto precedenti esperienze didattiche per almeno 5 anni in qualità di incaricati di formazione interni all'intermediario preponente; f) professionisti esterni in possesso di una comprovata esperienza almeno quinquennale nelle materie indicate nel citato punto 18.

I corsi di aggiornamento professionale hanno una durata non inferiore a trenta ore annuali. A tal fine possono essere computate le ore di aggiornamento professionale svolte dai consulenti finanziari nell'adempimento degli obblighi di aggiornamento professionale previsti dalla normativa assicurativa e dalla normativa bancaria e creditizia, se concernenti materie indicate al punto 18 degli Orientamenti ESMA e se in linea con le esigenze di sviluppo e formazione individuate annualmente dall'intermediario.



I corsi di aggiornamento professionale possono essere svolti in aula o con le modalità equivalenti a distanza (videoconferenza; *webinar*; *e-learning*).

I corsi in aula non possono avere una durata superiore alle 8 ore giornaliere e prevedono un numero di partecipanti adeguato a garantire l'effettività dell'apprendimento, tenuto conto della natura e delle caratteristiche del soggetto formatore e delle tematiche oggetto di formazione.

I corsi con modalità equivalenti a distanza sono strutturati in modo da garantire l'identificazione dei partecipanti, l'effettiva interattività dell'attività didattica, la tracciabilità dei tempi di erogazione e di fruizione della formazione e assicurano, anche attraverso adeguati controlli, l'effettiva e continua presenza dei partecipanti. Più in particolare:

- i corsi effettuati tramite videoconferenza prevedono la compresenza temporale e l'interazione video-audio in tempo reale tra docenti e discenti collegati via cavo, etere o internet, nonché tra discenti anche in modalità asincrona;
- i corsi effettuati tramite *webinar* prevedono, mediante l'utilizzo di internet, la compresenza temporale e l'interazione audio-video in tempo reale, anche attraverso *web-cam* e microfono, di docenti e discenti e si caratterizzano per la possibilità di visionare *slides* e di disporre di uno spazio di lavoro virtuale in cui tutti i partecipanti possono condividere testi, immagini, tabelle ed altre informazioni. La struttura che effettua il corso prevede e attua adeguati controlli sull'effettiva partecipazione alla videoconferenza e/o al *webinar*;
- i corsi effettuati con modalità di *e-learning* si avvalgono di piattaforme caratterizzate dai seguenti elementi essenziali: a) tracciabilità dei tempi di erogazione e di fruizione della formazione, secondo lo standard SCORM ovvero attraverso standard con le medesime caratteristiche; b) fruizione dei materiali didattici attraverso il *web* e sviluppo di attività formative basate su tecnologia LMS (*Learning Management System*) e in associazione a moduli LCMS (*Learning Content Management System*) o su altre tecnologie analoghe; c) monitoraggio continuo del livello di apprendimento, sia attraverso il tracciamento del percorso formativo, sia attraverso momenti di valutazione e autovalutazione; d) multimedialità, intesa come effettiva integrazione tra diversi media per favorire una migliore comprensione dei contenuti; e) interazione con docenti/*tutor* e con gli altri discenti al fine di favorire, tramite le nuove tecnologie, la creazione di contesti collettivi di apprendimento; f) introduzione di misure atte ad impedire collegamenti simultanei dello stesso utente da postazioni diverse (o dalla medesima postazione).

E' facoltà dell'intermediario prevedere un unico test finale al termine dell'intera formazione programmata per il periodo di riferimento oppure prevedere più test successivamente al compimento dei singoli corsi che abbiano le caratteristiche di unità didattica completa dal punto di vista dell'argomento trattato.



Il test può essere erogato in aula oppure on line, indipendentemente dalla modalità di svolgimento del corso, e si considera superato se il consulente finanziario abbia risposto correttamente almeno al 60% dei quesiti proposti.

All'esito positivo del test è sempre rilasciato al partecipante un attestato, anche in formato digitale, sottoscritto dal responsabile della struttura che ha effettuato la formazione, da cui risultino le seguenti informazioni:

- i) i soggetti che hanno impartito o organizzato il corso, nonché l'ente formatore di cui gli stessi si sono eventualmente avvalsi e i nominativi dei docenti, con indicazione dei requisiti richiesti;
- ii) il numero di ore di partecipazione al corso;
- iii) gli argomenti trattati e
- iv) l'esito positivo dello stesso.

L'attestato viene rilasciato senza necessità di un'apposita richiesta da parte del discente. L'intermediario ha cura di verificare che gli attestati siano rilasciati con analoga tempestività dai soggetti formatori esterni di cui eventualmente si avvalga.

Su richiesta del dipendente o del collaboratore interessato, l'attestazione dell'intermediario di cui alla Linea Guida 1.3 contiene anche la descrizione delle attività di formazione e di sviluppo professionale svolte presso di sé dal medesimo dipendente o collaboratore, conformemente al modello allegato.

Tale ultima attestazione e gli attestati relativi ai corsi di formazione conseguiti dal consulente finanziario sono valutati dall'intermediario anche al momento dell'avvio del rapporto per individuare eventuali esigenze specifiche di formazione o sviluppo in relazione alle nuove attività che il consulente medesimo sarà chiamato a svolgere ed agli standard adottati dall'intermediario per il mantenimento del requisito della qualifica idonea. Le ore di formazione svolte nell'anno in corso presso il precedente intermediario possono essere computate ai fini dell'aggiornamento professionale se risultano da un attestato conforme.

Il consulente finanziario abilitato all'offerta fuori sede deve effettuare il primo aggiornamento professionale entro il 31 dicembre dell'anno successivo a quello nel quale ha conseguito l'iscrizione nella pertinente sezione dell'albo unico dei consulenti finanziari.

Ai fini del mantenimento del requisito della qualifica idonea il consulente finanziario abilitato all'offerta fuori sede deve avere completato i corsi di aggiornamento professionale programmati per l'anno, e superato i relativi test, entro il 31 dicembre del medesimo anno.

L'intermediario può prevedere cause di sospensione dall'obbligo di aggiornamento professionale, quali, a titolo esemplificativo:

- a) la gravidanza, dall'inizio del terzo mese precedente la data prevista per il parto, sino a un anno successivo alla data del parto stesso, salvi esoneri ulteriori per comprovate ragioni di salute, nonché per l'adempimento dei doveri collegati alla paternità o alla maternità in presenza di figli minori;



-
- b) una grave malattia o un infortunio, per la durata dell'impedimento;
 - c) l'assenza continuativa per oltre sei mesi, per cause diverse da quelle indicate alle lettere a) e b).

In caso di non completamento dei corsi di aggiornamento professionale nell'anno di riferimento, o nel maggior termine conseguente all'applicazione di una delle suddette cause di sospensione, l'intermediario valuta i comportamenti da tenere, compresa la possibilità di porre il consulente finanziario sotto supervisione almeno per il periodo occorrente per l'effettivo completamento dei corsi stessi.