PRESENTAZIONE

L'efficiente prestazione dei servizi di investimento e, in particolare, dell'attività di offerta fuori sede svolta tramite i consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede (di seguito più semplicemente "consulenti finanziari"), impone l'adozione di adeguate risorse e procedure, anche di controllo interno, finalizzate ad un monitoraggio costante dei relativi rischi.

In tale contesto l'Assoreti ha approvato nel marzo del 1998 un Codice di vigilanza sull'attività dei consulenti finanziari, in seguito modificato nel luglio del 2001, nel dicembre del 2003, nel dicembre del 2004, nel dicembre del 2006, nel dicembre del 2008, nel settembre del 2014, nel dicembre del 2016, nel dicembre del 2020 e, in ultimo, nell'aprile 2026. Esso è vincolante per le Associate ai sensi dell'art. 20, comma 2, del Codice di comportamento dell'Assoreti.

Il Codice di vigilanza costituisce espressione concreta dell'attività di regolazione privata, concorrendo ad integrare la normativa di settore nella parte in cui impone ai soggetti abilitati di dotarsi di procedure idonee ad assicurare una adeguata vigilanza interna sulle attività svolte dal personale addetto e dai consulenti finanziari (artt. 21, parr. 1, 2 e 5, e 22, parr. 1 e 2, del Regolamento (UE) 2017/565 della Commissione, del 25 aprile 2016; artt. 88 e 89 del Regolamento della Consob n. 20307 del 15 febbraio 2018, in attuazione dell'art. 21, comma 1, lett. d), del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58).

In particolare, esso rappresenta un supporto alla vigilanza di carattere preventivo svolta dai soggetti abilitati sui comportamenti posti in essere dai consulenti finanziari di cui gli stessi si avvalgono nello svolgimento dell'attività di offerta fuori sede di strumenti finanziari e altri prodotti finanziari, di servizi di investimento ed accessori propri o altrui, nonché di prodotti e servizi assicurativi, bancari e di erogazione in genere.

Il grado di efficienza e di effettività del Codice è sottoposto a costante monitoraggio da parte di una Commissione tecnica istituita permanentemente presso l'Associazione. Il duttile procedimento di revisione degli strumenti da esso previsti, rimesso alla competenza del Consiglio di Amministrazione dell'Assoreti, consente di effettuare con tempestività gli adeguamenti necessari per ovviare alle criticità riscontrate nel corso dell'operatività fuori sede, per tenere conto delle novità normative che si susseguono in materia e per apprestare strumenti sempre in linea con l'evoluzione dei prodotti e servizi offerti. Fondamentale, a tali fini, è la collaborazione delle competenti funzioni di controllo delle Associate: queste, infatti, non hanno mai frapposto remore a condividere le rispettive esperienze sia sul versante delle patologie che su quello dell'affinamento delle tecniche di controllo, ormai sempre più informatizzate; ciò nella consapevolezza che solo attraverso il confronto è possibile vigilare efficacemente ed esaustivamente sulle tipologie di rischio concretamente riscontrabili, in vista della

migliore realizzazione dell'obiettivo comune dell'integrità dei mercati finanziari e della tutela del risparmiatore nel particolare segmento dell'offerta fuori sede.

Il Codice è strutturato in due parti contenenti, rispettivamente, gli indicatori di possibile anomalia e gli strumenti di intervento. Esso è corredato da una guida operativa con l'indicazione delle priorità da assegnare agli indicatori di anomalia, delle finalità con gli stessi perseguite e dei possibili modi di applicazione dei medesimi, anche in sinergia tra loro.

Gli indicatori di anomalia

In generale, gli indicatori non costituiscono di per sé ipotesi di comportamento scorretto del consulente finanziario, ma rappresentano meri indizi di una possibile situazione di pericolo, il cui concreto riscontro deve indurre l'intermediario ad un attento approfondimento dell'operatività del soggetto vigilato. Il costante monitoraggio degli indicatori, o di altri diversi da quelli indicati ma in grado di garantire i medesimi obiettivi, dovrebbe permettere l'agevole individuazione di scostamenti dal comportamento normalmente fisiologico, realizzando nel contempo rilevanti effetti dissuasivi.

La funzione organizzativa deputata all'analisi degli indicatori, la frequenza dei comportamenti rilevanti, i relativi gradi di rischiosità e le medie comportamentali ritenute fisiologiche vengono lasciati alla libera determinazione delle Associate, tenuto conto anche delle caratteristiche dei servizi prestati al cliente e dei prodotti offerti, nonché dei supporti tecnologici a disposizione. Un'incidenza sulla concreta valutazione della rilevanza di singoli indicatori potrebbe essere dispiegata, poi, da congiunture economiche atte ad incidere, anche temporaneamente, sui comportamenti della clientela e/o sulla struttura dei prodotti offerti.

Nel caso in cui i controlli sulla rete siano ripartiti tra più funzioni e strutture, le Associate stabiliscono fra di esse adeguati flussi informativi e forme di ordinata collaborazione, fermi i requisiti di separatezza delle strutture operative da quelle preposte all'effettuazione dei controlli di secondo e di terzo livello.

Inoltre, gli indicatori sono espressi nel Codice in via generale; non tengono conto, quindi, di specifiche realtà organizzative nelle quali l'incarico di collocamento non preveda la diretta gestione dei dati necessari per l'applicazione di un determinato indicatore, che, in tal caso, non potrà essere adottato.

Infine, l'elenco degli indicatori non ha la pretesa di ricomprendere tutte le anomalie meritevoli di attenzione da parte delle Associate. Ne consegue che queste potranno integrare i casi qui considerati in base alla loro specifica esperienza, utilizzando la casistica riportata nel Codice come ausilio e stimolo allo spirito di osservazione e alla capacità di valutazione critica. Del resto, è ormai convincimento diffuso presso le Associate, testato dall'esperienza sin qui svolta, che gli indicatori in oggetto costituiscano uno strumento indispensabile di controllo cui destinare proficuamente le necessarie risorse sia finanziarie sia umane. Si instaura, così, un ciclo

virtuoso in virtù del quale si prevedono investimenti che devono poi trovare riscontro in una riduzione tangibile dei rischi monitorati. In quest'ottica ogni indicatore presente nel Codice è il frutto di una preventiva valutazione dei costi da sostenere per la sua concreta adozione, parametrati alla sua effettiva capacità di prevenire il verificarsi di rischi statisticamente rilevanti.

Nel dettaglio, gli indicatori sono classificati, all'interno del Codice, sulla base delle singole categorie di rischio che mirano a prevenire; in particolare, sono ripartiti in tre categorie miranti a mantenere sotto controllo:

A) *il rischio del mancato rispetto delle regole di condotta da parte del consulente finanziario*, a sua volta suddiviso nelle seguenti sottocategorie:

1) rischio di una insufficiente illustrazione delle caratteristiche dei prodotti finanziari e dei servizi di investimento offerti e/o dei pericoli ad essi correlati;

2) rischio di una moltiplicazione di operazioni in apparenza non corrispondente all'effettivo interesse del cliente (e che perciò potrebbe essere stata potenzialmente indotta dal consulente finanziario al solo scopo di percepire provvigioni più elevate);

3) rischio di una gestione surrettizia di patrimoni, quando le operazioni disposte dai clienti assistiti dal medesimo consulente finanziario presentino un grado di omogeneità non giustificata dalle condizioni di mercato e tale, perciò, da far astrattamente dubitare della effettiva paternità degli ordini;

4) rischio di una non corretta applicazione degli obblighi di valutazione dell'adeguatezza o dell'appropriatezza delle operazioni disposte dai clienti assistiti dal consulente finanziario (da ponderare anche in relazione all'eventuale concentrazione dell'attività del medesimo su clienti con profilo di rischio elevato);

5) rischio di un'indebita utilizzazione dei codici di accesso telematico ai rapporti di pertinenza del cliente;

B) *il rischio di occultamento al cliente delle perdite eventualmente subite o, nei casi più gravi, di sottrazione di valori di pertinenza del medesimo*; rischio in relazione al quale sono state individuate quattro sottocategorie di indicatori, desumibili, rispettivamente:

1) dalle modalità di trasmissione della rendicontazione al cliente (ad esempio, quando questi indichi un recapito diverso da quello ove abbia la residenza o il domicilio);

2) dai comportamenti del cliente, quando in relazione alla situazione concreta insorga il ragionevole sospetto che possano essere stati indotti dal consulente finanziario, al limite all'insaputa del cliente stesso (come, ad esempio, un impiego apparentemente sproporzionato di assegni circolari, la disposizione di trasferimento di titoli o polizze da un cliente ad un altro assistiti entrambi dallo stesso consulente finanziario, la disposizione

frequente di accredito delle somme disinvestite su conti intestati ad altri soggetti o intrattenuti presso altri intermediari, l'attivazione di servizi *on line* poi non utilizzati);

3) dai flussi provvigionali del consulente finanziario (ove risultino, ad esempio, eccessivamente modesti rispetto all'entità complessiva dei portafogli dei clienti assistiti dal medesimo);

4) dall'andamento del conto corrente e del conto titoli del consulente finanziario, incrociato anche con l'andamento dei conti dei clienti dal medesimo assistiti. L'impiego di questa tipologia di indicatori presuppone che l'intermediario sia una banca e che il consulente finanziario abbia acceso il conto corrente presso di essa. Particolare risalto viene dato, perciò, alla eventuale scelta del consulente finanziario, di per sé comunque legittima, di non accendere il conto corrente presso la banca per cui opera; scelta che, ove adottata dal consulente finanziario, integrerebbe essa stessa un indicatore di anomalia. Il monitoraggio dei conti del consulente finanziario e dei clienti da lui assistiti è funzionale ad una più efficiente prestazione dei servizi di investimento, a tutela dell'integrità dei mercati e dell'interesse degli stessi clienti; per esigenze di rispetto della riservatezza dei dati trattati, esso deve risultare circoscritto alle sole finalità di controllo sottese all'utilizzo dei presenti indicatori;

C) *il rischio di sconfinamento del segnalatore nell'attività, riservata al consulente finanziario, di promozione e/o collocamento di prodotti finanziari e di servizi di investimento*. L'incarico di segnalazione si esaurisce nella presentazione all'intermediario di soggetti potenzialmente interessati ad effettuare investimenti in prodotti finanziari. L'impiego di segnalatori rappresenta presso le Associate un fenomeno recessivo che solitamente si accompagna ad un altro incarico (ad esempio, di intermediario assicurativo) e rappresenta una tappa del percorso formativo del collaboratore nelle more del conseguimento dell'iscrizione all'albo dei consulenti finanziari. In vista del raggiungimento di tale traguardo il segnalatore è, pertanto, inserito da subito nella struttura organizzativa dell'intermediario ed è solitamente assegnato ad un consulente finanziario che ne cura anche operativamente la formazione (c.d. consulente *tutor*). Gli indicatori proposti mirano, appunto, a prevenire il rischio che il segnalatore, proprio sfruttando la vicinanza con il consulente finanziario, possa andare oltre il proprio ambito operativo, invero circoscritto, nel settore dei servizi di investimento, alla mera presentazione dell'intermediario al potenziale investitore.

L'attuale classificazione degli indicatori all'interno delle specifiche categorie di rischio cui afferiscono risponde all'esigenza di rendere maggiormente trasparenti al mercato le finalità di controllo preventivo realizzate per mezzo di essi. Il Codice di vigilanza si trasforma, così, da contenitore di regole tecniche destinate principalmente alla funzione di controllo interno dell'intermediario, in un vero e proprio codice privato che, dando evidenza dei pericoli insiti nell'operatività svolta tramite i consulenti finanziari, da un lato, rende questi maggiormente consapevoli del pervasivo ed effettivo sistema di campanelli d'allarme attivato dall'intermediario, dall'altro lato, si inserisce a pieno titolo nel processo di *investor education*, aumentando la consapevolezza nel pubblico degli investitori delle possibili criticità connesse all'operatività fuori sede.

Gli strumenti di intervento

La seconda parte del Codice di vigilanza reca gli strumenti di intervento, che pure rispondono ad una finalità preventiva e che, opportunamente adattati all'organizzazione dell'intermediario e alla tipologia dei prodotti e dei servizi offerti, possono essere impiegati al fine di realizzare una politica aziendale orientata al rispetto di costanti ed elevati livelli di comportamento della rete dei consulenti finanziari, il cui ruolo di servizio al cliente è messo ancor più in risalto dai principi ispiratori della MiFID II. Una particolare attenzione si richiede, pertanto, alle Associate nell'applicazione degli strumenti di intervento finalizzati a verificare che il consulente finanziario fornisca ai clienti, anche potenziali, tutta la consulenza e l'assistenza occorrenti per servire al meglio l'interesse dei clienti, conformemente anche a quanto previsto nelle Linee guida Assoreti per la relazione di servizio con il cliente.

Anche la seconda parte è articolata in sezioni in cui sono raccolti gli strumenti relativi, rispettivamente:

a) *ai rapporti con il cliente*. Fra questi strumenti si segnalano, per il particolare impatto sulla rete dei consulenti finanziari, quelli volti a verificare direttamente presso i clienti la consapevolezza delle movimentazioni bancarie e degli investimenti da essi effettuati anche *on line*;

b) *ai rapporti con il consulente finanziario*. A tal proposito viene valorizzata la formazione dei consulenti finanziari e si prevede, fra l'altro, l'analisi dei reclami della clientela e delle altre fonti da cui possano emergere evidenze potenzialmente utili ai fini dell'eventuale adozione di interventi mirati nei loro confronti, oltre all'attivazione di controlli sistematici presso i punti operativi periferici;

c) *ai rapporti con il segnalatore*. Si tratta di strumenti che ineriscono direttamente all'operato del segnalatore e del consulente *tutor*, ferma restando l'adattabilità ad essi anche degli altri strumenti relativi ai rapporti con il cliente e con il consulente finanziario (a titolo esemplificativo, si pensi, rispettivamente, alle interviste ai clienti presentati dal segnalatore, ovvero ai controlli effettuati presso punti operativi periferici dei consulenti finanziari in cui vi siano anche segnalatori).

Così come rilevato per gli indicatori di anomalia, anche gli strumenti di intervento non hanno alcuna pretesa di esaustività. Le Associate valutano, dunque, l'attivazione di ulteriori strumenti di intervento tenendo conto, fra l'altro, dell'evoluzione del processo di digitalizzazione dei rapporti con la clientela e con la rete.

*** ** ***

Il Codice è vincolante nei confronti delle imprese aderenti all'Assoreti e, considerato l'elevato grado di rappresentatività di tali imprese, si candida altresì a costituire un contenitore di *best practices* che potrebbe fungere da riferimento per le

procedure di controllo interno adottate da ogni intermediario, anche non aderente all'Assoreti, che si avvalga di consulenti finanziari.

Esso, inoltre, sorto e sviluppatosi per iniziativa delle imprese del settore, è divenuto nel tempo anche un parametro di riferimento nell'esercizio della vigilanza da parte della Consob. Quest'ultima si attende, infatti, "*l'adozione di un adeguato numero di indicatori di anomalia, che coprano quantomeno tutte le aree recate dallo specifico Manuale di Assoreti*", quale soluzione che, "*in un contesto operativo ove anche altre misure di controllo sono adeguatamente implementate, pone l'intermediario in condizione di poter monitorare l'operatività dei propri promotori, intercettando per tempo situazioni potenzialmente anomale*" (Comunicazione n. 0012130 dell'11 febbraio 2016, par. 2.2).

Il Codice costituisce altresì una fonte di ispirazione per l'Organismo di vigilanza e tenuta dell'albo unico dei Consulenti Finanziari (OCF), che dal 1° dicembre 2018 svolge sotto il controllo della Consob le funzioni pubbliche di vigilanza nei confronti dei consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede. L'OCF ha infatti adottato un sistema di vigilanza preventivo basato sull'analisi dei dati relativi a preselezionati indicatori di anomalia che vengono al medesimo inviati dai soggetti abilitati all'offerta fuori sede, ai sensi dell'art. 31, comma 7, d.lgs. 24 febbraio 1998, n. 58.

CODICE DI VIGILANZA SULL'ATTIVITA' DEI CONSULENTI FINANZIARI

PARTE I – INDICATORI DI ANOMALIA

A) RISPETTO DELLE REGOLE DI CONDOTTA

A.1) Indicatori che possono far presumere una insufficiente illustrazione delle caratteristiche dei prodotti finanziari e dei servizi di investimento offerti nonché dei rischi correlati

a) Operazioni che non sembrano coerenti con la situazione del cliente e/o con il tipo e/o le caratteristiche dell'investimento (ad esempio, sottoscrizione di un piano di accumulo per acquisto di quote di fondi comuni di investimento mobiliare da parte di cliente di età superiore a x anni; sottoscrizione di un piano di accumulo per acquisto di quote di fondi comuni di investimento mobiliare con versamento iniziale superiore a x rate; sottoscrizione di prodotti previdenziali e/o assicurativi con premio annuo superiore a x migliaia di euro, ove rilevante, o da parte di assicurato di età superiore a x anni; sottoscrizione o acquisto di titoli non quotati a medio-lungo termine da parte di cliente di età superiore a x anni);

b) scelta apparentemente priva di motivazioni in relazione al tipo e/o alle caratteristiche dell'investimento (ad esempio, frequenza di investimenti e disinvestimenti ravvicinati nel tempo);

c) scelte anomale in relazione ad investimenti con accumulo pluriennale (ad esempio, programmi di investimento pluriennali in quote di fondi comuni di investimento e in prodotti previdenziali e/o assicurativi, che non sono alimentati con i versamenti previsti dal contratto concluso dal cliente; sottoscrizione di nuovi piani di investimento, quali piani di accumulo in fondi comuni di investimento mobiliare della stessa tipologia o prodotti previdenziali e/o assicurativi, senza avere completato quelli precedentemente sottoscritti dagli stessi clienti; richieste di riscatto o di riduzione concernenti prodotti previdenziali e/o assicurativi);

d) andamenti anomali dei rapporti dei clienti (ad esempio, conti correnti chiusi entro breve tempo dalla loro apertura; polizze a premio unico con riscatti anticipati);

e) concentrazione di operazioni caratterizzate da alto potenziale di rischio (ad esempio, relative a titoli azionari non quotati o a strumenti derivati), da parte di più clienti che si avvalgono dello stesso consulente finanziario.

A.2) Indicatori che possono far presumere una indebita generazione di provvigioni

a) operazioni simili ravvicinate nel tempo con elevato carico provvigionale, riferite ai patrimoni di clienti assistiti da uno stesso consulente finanziario;

b) elevata incidenza delle provvigioni percepite dal consulente finanziario rispetto alla raccolta netta riferita al medesimo consulente e/o al controvalore del portafoglio complessivo a lui assegnato;

c) sottoscrizione, da parte dei clienti assistiti da uno stesso consulente finanziario, di nuovi prodotti con carico provvigionale in sostituzione di prodotti simili interrotti o non regolarmente alimentati;

d) prevalenza di strumenti, prodotti o servizi, fra quelli collocati tramite uno stesso consulente finanziario, che consentono livelli di provvigione elevati.

A.3) Indicatori che possono far presumere una gestione surrettizia di patrimoni

a) scelte di investimento omogenee e pressoché simultanee da parte di clienti assistiti da uno stesso consulente finanziario;

b) elevata incidenza della raccolta lorda complessiva del consulente finanziario rispetto alla raccolta netta complessiva realizzata dal medesimo;

c) elevata incidenza della raccolta lorda complessiva del consulente finanziario rispetto al controvalore del portafoglio complessivo affidato al medesimo.

A.4) Indicatori che possono far presumere una non corretta applicazione degli obblighi di valutazione dell'adeguatezza o dell'appropriatezza

a) elevata incidenza di clienti assistiti da un medesimo consulente finanziario con un profilo di rischio scaduto;

b) elevata incidenza di clienti assistiti da un medesimo consulente finanziario che risultino con un profilo di rischio elevato;

c) elevata incidenza di clienti assistiti da un medesimo consulente finanziario che richiedano il compimento di operazioni non adeguate o non appropriate;

d) elevata incidenza di clienti assistiti da un medesimo consulente finanziario che nell'arco di un intervallo temporale significativo modifichino il profilo verso una classe di rischio più elevata in prossimità del compimento di un'operazione non adeguata o non appropriata rispetto al profilo precedente;

e) effettuazione da parte dei clienti assistiti dal medesimo consulente finanziario di più cambi di profilo verso una classe di rischio via via più elevata in un determinato arco temporale.

A.5) Indicatori che possono far presumere un'indebita utilizzazione dei codici di accesso telematico ai rapporti di pertinenza del cliente

a) elevata incidenza di operazioni *on line* da parte di più clienti in età particolarmente avanzata assistiti da uno stesso consulente finanziario;
b) accessi effettuati con i medesimi parametri di connessione (es., indirizzo IP) da parte di più clienti assistiti da uno stesso consulente finanziario;
c) operazioni effettuate con i medesimi parametri di connessione (es., indirizzo IP) da parte di più clienti assistiti da uno stesso consulente finanziario in un circoscritto arco temporale.

B) TUTELA DEL PATRIMONIO DEL CLIENTE

B.1) Indicatori relativi alle modalità di trasmissione della rendicontazione

a) indicazione di un medesimo indirizzo per più clienti assistiti da uno stesso consulente finanziario;

b) richiesta di invio della corrispondenza mediante fermo posta e/o presso caselle postali da parte di più clienti assistiti da un medesimo consulente finanziario.

B.2) Indicatori relativi ai comportamenti dei clienti

a) presenza elevata di assegni circolari sul totale dei mezzi di pagamento inviati dal consulente finanziario all'intermediario nell'esecuzione dei rapporti con i clienti;

b) ritardato pagamento dei premi successivi di prodotti previdenziali e/o assicurativi pluriennali;

c) trasferimento *inter vivos* di prodotti finanziari, assicurativi o previdenziali da un cliente ad un altro;

d) invio di strumenti di pagamento, a seguito di disinvestimenti, ad indirizzi e/o a piazze diversi da quelli indicati nel contratto;

e) attribuzione ad uno stesso soggetto, da parte di più clienti assistiti dal medesimo consulente finanziario, della delega ad agire per loro conto;

f) ricorrenza di uno stesso nominativo come cointestatario di più contratti ciascuno con intestatari diversi;

g) liquidazione del contratto a favore di un cointestatario inserito successivamente alla sottoscrizione del contratto;

h) frequenti disinvestimenti da parte di più clienti assistiti dal medesimo consulente finanziario con accredito delle somme su conti di altri clienti o presso banche terze;

i) elevata incidenza di clienti assistiti dal medesimo consulente finanziario che attivano servizi *on line* senza poi avvalersene.

B.3) Indicatori relativi ai flussi provvigionali del consulente finanziario

a) livello di provvigioni percepite dal consulente finanziario inferiore alla media e/o non coerente con altri parametri (ad esempio, anzianità professionale, numero di clienti assistiti, entità del portafoglio assegnato);

b) sensibile incremento o decremento del livello delle provvigioni percepite dal consulente finanziario in un determinato arco temporale.

B.4) Indicatori relativi all'andamento dei conti del consulente finanziario e/o dei clienti dal medesimo assistiti

a) mancata accensione da parte del consulente finanziario di un conto corrente presso la banca per conto della quale operi;

b) movimentazioni anomale del conto corrente e/o del conto titoli del consulente finanziario (ad esempio: sconfinamenti; insoluti; protesti; movimentazione elevata in titoli);

c) versamenti e prelievi di contante nel/dal conto corrente intestato al consulente finanziario, rilevanti per frequenza e/o importo;

d) frequente richiesta di assegni circolari da parte del consulente finanziario e/o di clienti dal medesimo assistiti;

e) richiesta di assegni circolari da parte del consulente finanziario e/o di clienti dal medesimo assistiti, quando la relativa provvista sia costituita con denaro contante senza transitare sul conto corrente;

f) frequente versamento di assegni circolari nel proprio conto corrente da parte del consulente finanziario e/o di clienti dal medesimo assistiti;

g) movimentazioni di conto corrente fra il consulente finanziario e i clienti dal medesimo assistiti, rilevanti per frequenza e/o importo;

h) movimentazioni in entrata e/o in uscita fra il conto corrente del consulente finanziario e/o dei clienti dal medesimo assistiti e un conto corrente acceso presso una banca terza, rilevanti per frequenza e/o importo;

i) movimentazioni di conto corrente fra i clienti assistiti da un medesimo consulente, rilevanti per frequenza e/o importo.

C) SEGNALATORI

1) elevato numero di contratti sottoscritti da clienti presentati dal segnalatore in un ristretto arco temporale;

2) omogeneità delle scelte di investimento dei clienti presentati dal segnalatore;

3) cointestazione al segnalatore di rapporti contrattuali con i clienti dal medesimo presentati;

4) conferimento al segnalatore, da parte della clientela, di procure od incarichi, ivi compresi quelli di domiciliazione, anche nei casi consentiti dalle procedure adottate per iscritto dall'intermediario;

5) elevata incidenza del numero dei clienti presentati dal segnalatore sul numero complessivo dei clienti assegnati al consulente finanziario;

6) elevata incidenza del volume dei portafogli dei clienti presentati dal segnalatore sul volume complessivo dei portafogli dei clienti assegnati al consulente finanziario;

7) compimento pressoché simultaneo di operazioni disposte fuori sede da più clienti presentati dal segnalatore, i quali risultino dislocati in zone geografiche significativamente distanti fra loro;

8) ricezione da parte del back office di un numero inconsueto di contratti o di altri documenti contrattuali non correttamente compilati (ad esempio, mancanza della firma del consulente finanziario).

PARTE II – STRUMENTI DI INTERVENTO

D) CON IL CLIENTE

1) numero verde e/o indirizzo *e-mail* o altro agevole riferimento dell'intermediario a disposizione del cliente;

2) interviste o sondaggi sistematici, anche a campione, presso la clientela finalizzati a rilevare il grado di soddisfazione della stessa, la dimestichezza con l'eventuale operatività *on line*, la qualità del servizio, anche in relazione alla frequenza delle visite effettuate presso il cliente e degli altri contatti intercorsi con il medesimo, nonché le modalità operative del consulente finanziario e dell'eventuale segnalatore;

3) trasmissione al cliente, quando sia prevista organizzativamente la gestione del dato, di una rendicontazione periodica (a cadenza almeno annuale), contenente la sua posizione patrimoniale, al fine di consentirgli una puntuale verifica;

4) verifiche presso la clientela, anche a campione, finalizzate a rilevare il grado di consapevolezza del profilo e degli investimenti effettuati, anche alla luce dei chiarimenti ricevuti dal consulente finanziario;

5) verifiche presso la clientela, anche a campione, della paternità delle disposizioni in conto corrente eseguite con l'ausilio materiale del consulente finanziario, avendo riguardo alla tipologia (ad esempio, ritiro di carnet di assegni, richiesta di assegni circolari, versamento di assegni bancari), alla frequenza, alla modalità di trasmissione (ad esempio, *on line*) e/o all'importo;

6) verifiche, anche a campione, degli indirizzi indicati dalla clientela per la domiciliazione della corrispondenza, al fine di verificare che non coincidano con la residenza o i domicilii del consulente finanziario;

7) verifiche, anche a campione, della corrispondenza giacente presso l'intermediario o non recapitata alla clientela o non letta nell'area *web* del cliente;

8) verifiche, anche a campione, delle variazioni anagrafiche relative agli intestatari dei contratti;

9) adozione di misure appropriate di sicurezza per l'operatività *on line* (ad esempio, comunicazione alla clientela in merito alla segretezza dei codici e ai rischi dell'operatività *on line*; cambiamento periodico dei codici; appositi avvisi al cliente in presenza di operazioni disposte dal medesimo che possano far presumere un'utilizzazione abusiva dei codici);

10) ove possibile ed opportuno (tenuto conto del modello organizzativo, distributivo ed operativo dell'intermediario nonché

del canale dispositivo impiegato), invio di un *alert* alla clientela – mediante *sms*, *e-mail* o altro analogo tipo di messaggio – a fronte di operazioni di movimentazione del conto corrente e/o di investimento/disinvestimento.

E) CON IL CONSULENTE FINANZIARIO

1) costante attività di formazione volta a mantenere elevati livelli di professionalità e qualità del servizio ed il pieno rispetto della diligenza e delle norme anche regolamentari e deontologiche vigenti;

2) analisi sistematica dei reclami pervenuti dalla clientela, anche per il tramite dei *call center*; delle informazioni provenienti dai sistemi di prevenzione delle frodi nonché, nel rispetto delle procedure di riservatezza, di quelle provenienti dai sistemi di prevenzione degli abusi di mercato, del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo; delle segnalazioni interne di eventuali anomalie nell'andamento del conto corrente bancario o del conto titoli dei consulenti finanziari (ad esempio, sconfinamenti od operazioni in contropartita diretta con il cliente) o dell'eventuale sottoposizione dei conti stessi a misure esecutive o cautelari (ad esempio, pignoramento o sequestro); delle eventuali segnalazioni alla Centrale dei Rischi o alla Centrale di Allarme Interbancario; degli esiti delle verifiche delle Funzioni di controllo interno e di qualsiasi altra evidenza potenzialmente utile ai fini dell'eventuale adozione di interventi mirati nei confronti dei consulenti finanziari;

3) richiesta al consulente finanziario abilitato all'offerta fuori sede di poter prendere visione, al momento dell'avvio del rapporto con il medesimo, della "attestazione di vigilanza" rilasciata dall'Organismo di vigilanza e tenuta dell'albo unico dei Consulenti Finanziari;

4) attuazione di controlli sistematici presso i punti operativi periferici, al fine del monitoraggio sulle modalità di svolgimento dell'attività, anche in relazione alla frequenza delle visite effettuate presso il cliente e degli altri contatti intercorsi con il medesimo;

5) attivazione di flussi con i *manager* di rete per l'emersione, nell'ambito dei controlli di linea ad essi eventualmente demandati, di elementi utili alla rilevazione di eventuali indici di sospettosità nei confronti dei consulenti finanziari coordinati (ad esempio, una

modifica improvvisa del loro tenore di vita o una scarsa partecipazione alle attività formative).

F) CON IL SEGNALATORE

1) istruzioni al segnalatore al fine di evitare lo svolgimento da parte sua di prestazioni rientranti nell'attività di promozione e collocamento riservata al consulente finanziario;

2) formazione dei segnalatori interessati a conseguire l'iscrizione all'albo dei consulenti finanziari, se del caso anche attraverso l'assegnazione ad un consulente *tutor* in numero non eccedente le effettive possibilità di controllo sull'operato dei segnalatori medesimi;

3) analisi sistematica dei reclami pervenuti alla società, ai fini dell'eventuale adozione di interventi mirati nei confronti del consulente *tutor* e dell'eventuale segnalatore;

4) attuazione di controlli sistematici presso i punti operativi periferici, al fine del monitoraggio sulle modalità di svolgimento dell'attività da parte del consulente finanziario, anche in relazione all'ipotesi in cui gli siano stati assegnati clienti presentati dal segnalatore (ad esempio, modalità di conservazione della documentazione inerente ai rapporti con questi ultimi).

GUIDA PER L'APPLICAZIONE DEGLI INDICATORI DI ANOMALIA E DEGLI STRUMENTI DI INTERVENTO

La Guida, utile alla corretta ed efficiente applicazione degli indicatori di anomalia, esprime la sintesi delle esperienze maturate da un campione iniziale di dodici Associate (banche e SIM). Essa è divisa in tre parti concernenti: a) una classifica degli indicatori di anomalia sulla base della priorità loro assegnata tenendo conto, insieme, della rilevanza del rischio che vi è sotteso e dei risultati ottenuti dalla loro applicazione; b) i criteri di applicazione degli indicatori, vuoi singolarmente, vuoi nel loro complesso, attraverso l'enucleazione del metodo dello *scoring* (il quale fornisce un possibile criterio oggettivo di interpretazione del comportamento del consulente finanziario al fine dell'attivazione dei necessari controlli); c) i criteri di applicazione degli strumenti di intervento.

A) Graduatoria degli indicatori di anomalia

L'impiego sempre più mirato degli indicatori di anomalia ha consentito di riscontrare in misura crescente e con tempestività comportamenti irregolari dei consulenti finanziari, così consentendo di limitarne le possibili conseguenze dannose.

Alla luce di tale positiva premessa, e nel presupposto che solo l'esperienza applicativa possa fornire, nel tempo, indicazioni utili a valutare l'effettiva idoneità degli indicatori a soddisfare le esigenze di controllo per cui sono stati realizzati, viene formulata una classifica degli indicatori, i quali sono suddivisi in tre livelli a seconda della priorità assegnata loro tenendo conto, insieme, della rilevanza del rischio che vi è sotteso e dei risultati ottenuti con la loro applicazione.

In tal modo le Associate possono disporre di un'indicazione utile anche a rilevare i tempi di recepimento degli indicatori nelle procedure interne, dovendo accordare per quanto possibile la preferenza a quelli con priorità di primo livello, sempre che, ovviamente, risultino rilevanti in relazione all'attività concretamente svolta.

Resta fermo che la suddetta classifica esprime una tendenza media del settore, che non esclude una diversa valutazione delle Associate circa il grado di priorità da assegnare a singoli indicatori, alla luce delle esperienze maturate e dei risultati conseguiti al proprio interno, eventualmente anche attraverso la programmazione di verifiche periodiche di *back testing*.

In particolare, sono 15 gli indicatori con priorità di primo livello, 22 quelli con priorità di secondo livello e 5 quelli con priorità di terzo livello, secondo la tabella di seguito rappresentata.

Indicatori con priorità di primo livello:

A.1.a)
A.4.a)
A.4.b)
A.4.c)
A.4.d)
B.1.a)
B.2.a)
B.2.e)
B.2.f)
B.2.h)
B.4.d)

B.4.e)
B.4.g)
B.4.h)
B.4.i)

Indicatori con priorità di secondo livello:

A.1.b)
A.1.c)
A.1.d)
A.1.e)
A.2.a)
A.2.c)
A.2.d)
A.3.a)
A.4.e)
A.5.a)
A.5.b)
A.5.c)
B.1.b)
B.2.b)
B.2.c)
B.2.g)
B.2.i)
B.3.a)
B.3.b)
B.4.b)
B.4.c)
B.4.f)

Indicatori con priorità di terzo livello:

A.2.b)
A.3.b)
A.3.c)
B.2.d)
B.4.a)

Analizzando la classifica, emerge come, eccettuati i tre sottogruppi A.2, A.5 e B.3, di cui si dirà *infra*, tutti gli altri presentano uno o più indicatori con priorità di primo livello, sui quali, come detto, dovrebbe concentrarsi maggiormente l'attenzione delle procedure. Riassumendo:

- con riguardo al sottogruppo **A.1** – *Indicatori che possono far presumere una insufficiente illustrazione delle caratteristiche dei prodotti finanziari e dei servizi di investimento offerti nonché dei rischi correlati*, va considerato con priorità di primo livello l'indicatore

  A.1.a) – *Operazioni che non sembrano coerenti con la situazione del cliente e/o con il tipo e/o le caratteristiche dell'investimento*.

  In buona sostanza, viene dato particolare rilievo alle anomalie riscontrabili nel collocamento alla clientela di prodotti apparentemente inadeguati in relazione all'età del cliente o alle modalità dei versamenti (ad esempio, versamenti iniziali su PAC, cui non seguano i successivi);

- con riguardo al sottogruppo **A.3** – *Indicatori che possono far presumere una gestione surrettizia di patrimoni*, va considerato con priorità di primo livello l'indicatore

  A.3.a) – *Scelte di investimento omogenee e pressoché simultanee da parte di clienti assistiti da uno stesso consulente finanziario*.

  Emerge, dunque, l'esigenza di monitorare con particolare attenzione il compimento simultaneo di operazioni omogenee da parte dei clienti assistiti da un medesimo consulente finanziario, in quanto ritenuto sintomatico di una possibile attività gestoria da parte di quest'ultimo;

- con riguardo al sottogruppo **A.4** – *Indicatori che possono far presumere una non corretta applicazione degli obblighi di valutazione dell'adeguatezza o dell'appropriatezza*, vanno considerati con priorità di primo livello i primi quattro indicatori ivi contemplati, stante l'importanza del monitoraggio sul corretto adempimento di tali obblighi al fine di servire al meglio l'interesse dei clienti.

  L'indicatore **A.4.d)**, in particolare, è stato introdotto al fine di monitorare il fenomeno delle riprofilature della clientela quando queste risultino temporalmente ravvicinate al compimento di operazioni che sarebbero risultate inadeguate o inappropriate sulla base del profilo precedente. Esso – insieme all'indicatore **A.4.e)** cui è assegnata invece una priorità di secondo livello – è volto a prevenire fenomeni massivi sintomatici di possibili comportamenti opportunistici da parte del consulente finanziario.

  Gli indicatori del presente sottogruppo sono comunque formulati in maniera ampia, così da poter abbracciare potenzialmente le diverse possibili opzioni consentite dall'ordinamento giuridico in merito al tipo di servizio o di servizi di investimento che possono essere prestati al

cliente. Di conseguenza, la concreta applicazione dei predetti indicatori va adattata alla specificità dei modelli relazionali in essere presso ciascuna Associata;

- con riguardo al sottogruppo **B.1** – *Indicatori relativi alle modalità di trasmissione della rendicontazione*, va considerato con priorità di primo livello l'indicatore

  B.1.a) – *Indicazione di un medesimo indirizzo per più clienti assistiti da uno stesso consulente finanziario*. Questo indicatore, in particolare, è ritenuto utile in quanto consente di individuare situazioni nelle quali il consulente finanziario possa celare alla clientela il reale andamento degli investimenti eseguiti per suo conto;

- con riguardo al sottogruppo **B.2** – *Indicatori relativi ai comportamenti dei clienti*, vanno considerati con priorità di primo livello gli indicatori

  B.2.a) – *Presenza elevata di assegni circolari sul totale dei mezzi di pagamento inviati dal consulente finanziario all'intermediario nell'esecuzione dei rapporti con i clienti*;

  B.2.e) – *Attribuzione ad uno stesso soggetto, da parte di più clienti assistiti dal medesimo consulente finanziario, della delega ad agire per loro conto*;

  B.2.f) – *Ricorrenza di uno stesso nominativo come cointestatario di più contratti ciascuno con intestatari diversi*;

  B.2.h) – *Frequenti disinvestimenti da parte di più clienti assistiti dal medesimo consulente finanziario con accredito delle somme su conti di altri clienti o presso banche terze*;

  B.2.i) – *Elevata incidenza di clienti assistiti dal medesimo consulente finanziario che attivano servizi on line senza poi avvalersene*.

  Gli indicatori **B.2.h)** e **B.2.i)** sono stati introdotti in occasione della revisione del Codice adottata nel 2020. Il primo mira a prevenire possibili frodi perpetrate dal consulente finanziario attraverso l'utilizzazione di modulistica firmata in bianco dal cliente o attraverso la falsificazione della firma del cliente. Il secondo mira ad intercettare fenomeni di frode commessi anche attraverso l'invio di rendicontazioni cartacee redatte abusivamente dallo stesso consulente finanziario;

- con riguardo al sottogruppo **B.4** – *Indicatori relativi all'andamento dei conti del consulente finanziario e/o dei clienti dal medesimo assistiti*, vanno considerati con priorità di primo livello gli indicatori

  B.4.d) – *Frequente richiesta di assegni circolari da parte del consulente finanziario e/o di clienti dal medesimo assistiti*;

  B.4.e) – *Richiesta di assegni circolari da parte del consulente finanziario e/o di clienti dal medesimo assistiti, quando la relativa provvista sia costituita con denaro contante*;

B.4.g) – *Movimentazioni di conto corrente fra il consulente finanziario e i clienti dal medesimo assistiti, rilevanti per frequenza e/o importo*;
B.4.h) – *Movimentazioni in entrata e/o in uscita fra il conto corrente del consulente finanziario e/o dei clienti dal medesimo assistiti e un conto corrente acceso presso una banca terza, rilevanti per frequenza e/o importo*;
B.4.i) – *Movimentazioni di conto corrente fra i clienti assistiti da un medesimo consulente, rilevanti per frequenza e/o importo*.

Il sottogruppo **B.4** presenta una elevata concentrazione di indicatori con priorità di primo livello. Esso viene, dunque, applicato, pur dovendosi prendere atto del fatto che la gravosità dell'impegno, anche finanziario, occorrente per renderlo operativo può comportare una dilatazione dei relativi tempi, da valutare alla luce anche dello stato di avanzamento dei sistemi informatici attualmente impiegati anche a livello di gruppo nonché degli altri fattori che incidono sulla valutazione costi-benefici sottesa all'applicazione di ogni indicatore, quali le attività concretamente svolte e le dimensioni della rete.

Si è accennato, poi, alla sussistenza di due sottogruppi di indicatori con priorità di secondo e terzo livello; essi sono:

- all'interno della categoria **A)** – *Rispetto delle regole di condotta*, il sottogruppo **A.2 –** *Indicatori che possono far presumere una indebita generazione di provvigioni* e il sottogruppo **A.5** – *Indicatori che possono far presumere un'indebita utilizzazione dei codici di accesso telematico ai rapporti di pertinenza del cliente*;
- all'interno della categoria **B)** – *Tutela del patrimonio del cliente*, il sottogruppo **B.3 –** *Indicatori relativi ai flussi provvigionali del consulente finanziario*.

Con riguardo al sottogruppo A.5, si osserva che la presenza in esso di soli indicatori con priorità di secondo livello deriva dalla considerazione che per effetto della Direttiva (UE) 2015/2366 del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (PSD2), si sono generalmente rafforzate le misure di sicurezza volte a prevenire il pericolo di una sottrazione dei codici di accesso telematico ai rapporti di pertinenza del cliente.

Con riguardo, poi, al sottogruppo B.3, si è riscontrato come l'analisi dei flussi provvigionali del consulente finanziario abbia fornito risultati modesti in termini di rilevazione di irregolarità da parte del medesimo. Esso, tuttavia, così come il sottogruppo A.2, conserva, comunque, un'importante efficacia dissuasiva.

Conclusivamente, giova rimarcare il carattere dinamico della classifica sopra stilata. Essa risente, infatti, delle esperienze maturate ed è destinata per sua natura a modificarsi nel tempo alla luce anche delle variazioni dei comportamenti dei consulenti finanziari. La Commissione tecnica per il Codice di vigilanza sottopone a revisione

periodica tale classifica, nell'ambito della continuativa attività di monitoraggio del grado di efficienza e di efficacia degli indicatori, ad essa istituzionalmente demandata.

B) Criteri di applicazione degli indicatori di anomalia

In via generale, si è riscontrata l'esigenza di assegnare a ciascun indicatore un punteggio (diverso a seconda della rilevanza che lo stesso riveste nella singola azienda), il quale, sommato a quello attribuito agli altri indicatori, consente di interpretare il comportamento complessivo del consulente finanziario (*scoring*). Il meccanismo suddetto rappresenta un utile criterio oggettivo attraverso il quale le Associate possono valutare se attivare controlli specifici sul consulente finanziario, ad esempio, quando il punteggio da questi totalizzato superi una soglia predefinita, la quale potrebbe essere riferita alla somma di tutti gli indicatori come anche a singoli gruppi di indicatori o anche ad un indicatore soltanto, ritenuto, in ipotesi, cruciale.

Le Associate valutano altresì l'attivazione di controlli mirati su uno o più indicatori qualora dovessero emergere delle anomalie a seguito dei riscontri effettuati attraverso gli strumenti di intervento.

Resta ferma, in ogni caso, l'applicazione dello strumento di intervento **E.4** – *Attuazione di controlli sistematici presso i punti operativi periferici, al fine del monitoraggio sulle modalità di svolgimento dell'attività*.

Con riguardo, poi, alle modalità di funzionamento dei singoli indicatori, si è registrata la tendenza a studiare criteri applicativi che, pur divergendo da Società a Società nelle specifiche elaborazioni, si assomigliano, tuttavia, in punto di metodo, poiché si ispirano alla medesima esigenza di affinare i dati da estrarre al fine di renderli gestibili. Di qui, pertanto, l'emersione di linee applicative sostanzialmente uniformi, le quali si prestano a divenire patrimonio conoscitivo comune.

In quest'ottica, si rappresenta che:

- alcuni indicatori operano solo al superamento di determinate soglie dimensionali (ancorché, poi, la fissazione di tali soglie sia discrezionale da Associata ad Associata). Ne sono esempi gli indicatori **A.1.c)**, **A.1.d)** e **B.1.b)**;
- alcuni indicatori attribuiscono un peso diverso, a seconda dei casi, alle varie tipologie di prodotti finanziari o di operazioni di volta in volta rilevanti (ancorché, di nuovo, il peso attribuito sia, poi, rimesso alla discrezionalità di ciascuna Associata). Ne costituiscono esempi gli indicatori **A.1.b)** e **A.1.c)**;
- alcuni indicatori funzionano con dei filtri diretti ad escludere dalle estrazioni operazioni ritenute a monte non anomale (sebbene, poi, anche

qui i filtri siano stabiliti in autonomia da ciascuna Associata). Ne sono esempi gli indicatori **A.5.a)**, **B.2.e)**, **B.2.f)** e **B.4.c**).

Utili indicazioni operative possono fornirsi, poi, con riguardo a singoli indicatori. Così, in particolare:

- sull'indicatore **A.3.a)** – *Scelte di investimento omogenee pressoché simultanee da parte di clienti assistiti da uno stesso consulente finanziario*, sembra utile segnalare che l'analisi dei flussi finanziari trasmessi dal consulente finanziario viene effettuata su diversi orizzonti temporali a seconda del singolo prodotto preso in esame;

- sugli indicatori **A.3.b)** – *Elevata incidenza della raccolta lorda complessiva del consulente finanziario rispetto alla raccolta netta complessiva realizzata dal medesimo* e **A.3.c)** – *Elevata incidenza della raccolta lorda complessiva del consulente finanziario rispetto al controvalore del portafoglio complessivo affidato al medesimo*, attinenti alle movimentazioni di portafoglio, si riscontra che potrebbero essere monitorati anche insieme all'indicatore **A.2.a)** – *Operazioni simili ravvicinate nel tempo con elevato carico provvigionale, riferite ai patrimoni di clienti assistiti da uno stesso consulente finanziario*;

- sull'indicatore **A.4.a)** – *Elevata incidenza di clienti assistiti da un medesimo consulente finanziario con un profilo di rischio scaduto*, si rileva che lo stesso presuppone che la clientela possa operare anche quando il profilo di rischio sia scaduto (ad esempio, per un certo periodo successivo alla scadenza del profilo o per il compimento delle sole operazioni di disinvestimento). In tal caso, l'indicatore potrebbe essere integrato con la menzione del periodo di tempo entro il quale sia eventualmente consentito alla clientela di operare anche con un profilo di rischio scaduto;

- sull'indicatore **A.4.d)** – *Elevata incidenza di clienti assistiti da un medesimo consulente finanziario che nell'arco di un intervallo temporale significativo modifichino il profilo verso una classe di rischio più elevata in prossimità del compimento di un'operazione non adeguata o non appropriata rispetto al profilo precedente*, si rileva che il periodo di osservazione dovrebbe essere di alcuni mesi, secondo l'esperienza di ciascuna Associata, e che la prossimità tra la richiesta del cambio del profilo e il compimento dell'operazione dovrebbe essere determinata in un più circoscritto arco temporale, normalmente di trenta giorni (come previsto nell'omologo indicatore di anomalia i cui dati sono periodicamente richiesti dall'OCF, ai sensi dell'art. 31, comma 7, d.lgs. 24 febbraio 1998, n. 58), fatta salva la previsione di periodi diversi per specifiche tipologie di operazioni/prodotti;

- sull'indicatore **A.4.e)** – *Effettuazione da parte dei clienti assistiti dal medesimo consulente finanziario di più cambi di profilo verso una classe di*

rischio via via più elevata in un determinato arco temporale, lo stesso normalmente non opera in prossimità della scadenza del profilo (ad esempio, nei sei mesi che precedono tale scadenza) ed è strutturato diversamente a seconda che siano previsti blocchi operativi in presenza di un profilo di rischio scaduto (nel qual caso l'indicatore potrebbe essere tarato, ad esempio, sull'innalzamento di due livelli del profilo di rischio), o che non siano previsti tali blocchi (nel qual caso i cambi di profilo dovrebbero essere monitorati in un breve arco temporale, ad esempio, di una settimana);

- sugli *indicatori* **A.5.a)** – *Elevata incidenza di operazioni* on line *da parte di più clienti in età particolarmente avanzata assistiti da un medesimo consulente finanziario*, **A.5.b)** – *Accessi effettuati con i medesimi parametri di connessione (es., indirizzo IP) da parte di più clienti assistiti da uno stesso consulente finanziario* e **A.5.c)** – *Operazioni effettuate con i medesimi parametri di connessione (es., indirizzo IP) da parte di più clienti assistiti da uno stesso consulente finanziario in un circoscritto arco temporale*, le Associate valutano se e con quale livello di priorità attivarli, tenuto conto del grado di efficacia dei sistemi di sicurezza concretamente adottati per le operazioni disposte dalla clientela via internet, come, ad esempio, nel caso di utilizzo della *one time password* (OTP).

  Sull'indicatore **A.5.a)**, in particolare, si mette in evidenza l'opportunità di definire internamente la soglia dell'età avanzata (ad esempio, al di sopra dei 75 anni) e di collegare comunque il dato ad altri fattori quali lo stato lavorativo attuale del cliente (desumibile anche dal questionario di profilatura), l'eventuale cointestazione del rapporto, la numerosità delle operazioni compiute dallo stesso cliente o la presenza di un delegato di giovane età.

  Sugli indicatori **A.5.b)** e **A.5.c)**, si rileva che potrebbero fornire risultati attendibili quando il *device* del consulente finanziario sia aziendale e dotato di una SIM aziendale oppure venga adoperato in un ambiente *wi-fi* dell'intermediario. Diversamente, l'indicatore potrebbe fornire numerosi risultati falsamente positivi a causa del fatto che diversi gestori telefonici assegnano il medesimo indirizzo IP ad una molteplicità di clienti. Il monitoraggio degli indirizzi IP potrebbe essere abbinato anche all'uso della firma a distanza da parte del cliente per far emergere la possibile anomalia nel caso in cui la firma a distanza sia apposta tramite un *device* con IP aziendale.

  Sullo specifico indicatore **A.5.c)** si osserva, inoltre, che l'arco temporale di riferimento dovrebbe essere tarato sulle diverse tipologie di operazioni (ad esempio, un intervallo giornaliero per le operazioni di *trading* sull'amministrato; un intervallo più ampio per le operazioni sul gestito o di bonifico);

- sull'indicatore **B.1.a)** – *Indicazione di un medesimo indirizzo per più clienti assistiti da uno stesso consulente finanziario*, le prime applicazioni hanno portato alla luce alcune difficoltà operative causate dalla eterogeneità dei modi con cui risultano espressi gli indirizzi della clientela (ad esempio: piazza, p.zza, p.za, p.), facendo dunque emergere l'opportunità di normalizzare i criteri di registrazione dei dati anagrafici;

- sull'indicatore **B.2.h)** – *Frequenti disinvestimenti da parte di più clienti assistiti dal medesimo consulente finanziario con accredito delle somme su conti di terzi o presso altre banche*, le Associate valutano se circoscriverne l'applicazione ai disinvestimenti cartacei, tenuto conto del grado di efficacia dei sistemi di sicurezza concretamente adottati per le operazioni disposte dalla clientela via internet, come, ad esempio, nel caso di utilizzo della *one time password* (OTP), e, nell'analizzarne i dati, tengono conto anche dell'eventuale apertura di rapporti cointestati a tali clienti nonché del tipo di legame eventualmente esistente fra i cointestatari;

- sull'indicatore **B.2.i)** – *Elevata incidenza di clienti assistiti dal medesimo consulente finanziario che attivano servizi* on line *senza poi avvalersene*, le Associate ne valutano l'adozione alla luce della rilevanza assegnata all'operatività *on line* e in considerazione della finalità cui esso precipuamente assolve, di prevenire il rischio di invio di false rendicontazioni ai clienti che abbiano accettato di riceverle sull'*home banking*;

- sugli indicatori **B.3.a)** – *Livello di provvigioni percepite dal consulente finanziario inferiore alla media e/o non coerente con altri parametri* e **b.3.b)** – *Sensibile incremento o decremento del livello delle provvigioni percepite dal consulente finanziario in un determinato arco temporale*, si registra la possibilità di una loro applicazione congiunta;

- sull'indicatore **B.4.h)** – *Movimentazioni in entrata e/o in uscita fra il conto corrente del consulente finanziario e/o dei clienti dal medesimo assistiti e un conto corrente acceso presso una banca terza, rilevanti per frequenza e/o importo*, si constata che i controlli si concentrano soprattutto sulle movimentazioni in uscita (ad esempio, si analizzano le coordinate dei bonifici al fine di verificare se questi siano diretti verso uno stesso conto acceso presso una banca terza).

Si segnala, inoltre, che, con riguardo agli indicatori concernenti prodotti di terzi (ad esempio, prodotti assicurativi), l'efficacia degli stessi può essere parzialmente compromessa dall'eventuale incompletezza dei necessari flussi informativi provenienti dalle "società-prodotto".

Sembra utile chiarire, poi, che il criterio di classificazione usato, in virtù del quale, come si ricorderà, gli indicatori sono suddivisi in ragione dei rischi che mirano

a prevenire, non esclude che i medesimi possano, di volta in volta, servire a prevenire anche tipologie di rischio diverse da quelle proprie della categoria in cui sono inseriti.

Le Associate impiegano gli indicatori di anomalia con la frequenza e nei modi ritenuti più efficaci, secondo la propria operatività ed esperienza, in relazione ai fenomeni che ciascuno di essi mira ad intercettare e tenendo conto degli schemi comportamentali attraverso cui usualmente i consulenti finanziari commettono illeciti o altro genere di irregolarità. Allo stesso modo, esse valutano la frequenza con cui procedere all'elaborazione di ciascun indicatore, avendo cura di prevedere una frequenza più ravvicinata (ad esempio, settimanale) per l'analisi degli indicatori che, come quelli legati alla movimentazione dei mezzi di pagamento (B.4), siano volti a prevenire fenomeni di frode.

Infine, il gruppo di indicatori B.4 da ultimo menzionato potrebbe fornire indicazioni anche in merito a comportamenti potenzialmente irregolari del consulente finanziario abilitato all'offerta fuori sede, che di per sé non si prestano ad essere intercettati agevolmente con il sistema degli indicatori di anomalia. Così, in particolare, gli indicatori B.4.g) e B.4.h), essendo basati sul monitoraggio delle movimentazioni fra il consulente finanziario e i clienti assistiti, fra loro e rispetto a un conto, ove noto, aperto presso altra banca dal consulente finanziario e/o da soggetti ritenuti a lui riconducibili, possono far emergere casi in cui il consulente finanziario sia stato nominato da un cliente (magari appartenente ad una categoria vulnerabile per età o altro), beneficiario di polizze di assicurazione sulla vita in violazione del divieto previsto dall'art. 159, comma 6, del Regolamento Intermediari della Consob e dall'art. 6 delle Linee guida per la redazione del codice interno di comportamento delle Associate, ovvero casi in cui il medesimo possa essere stato designato erede da un cliente o averne accettato l'eredità senza averne dato previa notizia all'intermediario in violazione dell'obbligo di comunicazione previsto dall'art. 6 delle citate Linee guida associative.

C) Criteri di applicazione degli strumenti di intervento

E' rimessa alla sensibilità di ciascuna Associata verso la propria rete la valutazione delle modalità e delle tempistiche di attuazione dei singoli strumenti di intervento previsti dal Codice.

Con riferimento, in particolare, allo strumento d'intervento **D.10)** – *Ove possibile ed opportuno (tenuto conto del modello organizzativo, distributivo ed operativo dell'intermediario nonché del canale dispositivo impiegato), invio di un alert alla clientela – mediante sms, e-mail o altro analogo tipo di messaggio – a fronte di operazioni di movimentazione del conto corrente e/o di investimento/disinvestimento*, le Associate valutano se e per quali tipologie di operazioni e canali dispositivi (ad esempio, *home banking*) l'invio di un *alert* alla clientela possa costituire un efficace strumento di prevenzione dal rischio di condotte fraudolente o illegali del consulente finanziario abilitato all'offerta fuori sede, tenendo conto, fra l'altro, delle caratteristiche

e del grado di rischiosità delle tipologie di operazioni e di ciascun canale. L'attivazione del presente strumento d'intervento dovrebbe avvenire in ogni caso su base volontaria da parte del cliente.

Con riferimento allo strumento di intervento **E.4)** – *Attuazione di controlli sistematici presso i punti operativi periferici, al fine del monitoraggio sulle modalità di svolgimento dell'attività da parte del consulente finanziario, anche in relazione all'ipotesi in cui gli siano stati assegnati clienti presentati dal segnalatore (ad esempio, modalità di conservazione della documentazione inerente ai rapporti con questi ultimi)*, le Associate si organizzano al fine di assicurare che tali controlli investano ciclicamente nel tempo gli uffici dei propri consulenti finanziari. Esse valutano, inoltre, quando procedere ad ispezioni presso tali uffici in assenza di preavviso anche al di fuori dei casi di sospetto di comportamenti anomali, tenendo conto dei risultati attesi.

Gli strumenti di intervento presso il cliente, *sub* **D)**, possono, poi, essere utilizzati anche per verificare che i consulenti finanziari sospesi, cancellati o radiati dall'Albo non proseguano autonomamente l'attività con la clientela, vuoi in proprio vuoi come segnalatori per conto di altri intermediari o di consulenti finanziari attivi.