



Ciclo di convegni "Siete pronti per la MiFID 2?"
Terzo incontro

*Le funzioni di controllo degli intermediari
tra nuovi standard europei, esigenze dei mercati
e disciplina di settore italiana*

La struttura organizzativa dei controlli sulla rete di vendita:
suddivisione delle attività all'interno del Sistema dei Controlli Interni
tra verifiche in loco e controlli a distanza

Ferdinando Parente

PARENTE & PARTNERS

Milano, 21 giugno 2016

1. Il riparto di competenze tra la Banca d'Italia e la Consob in relazione alle finalità di vigilanza sugli intermediari e il contesto normativo di riferimento
2. Natura, estensione e finalità dei controlli delle Funzioni di *Compliance* e *Internal Audit*: interrelazioni e complementarità
3. L'articolazione dei controlli sulla rete
 - 3.1 Controlli a distanza e utilizzo degli indicatori di anomalia
 - 3.2 Gli accertamenti presso gli uffici dei consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede
 - 3.3. Le forme di contatto con la clientela



1. Il riparto di competenze tra la Banca d'Italia e la Consob in relazione alle finalità di vigilanza sugli intermediari e il contesto normativo di riferimento

1. Il riparto di competenze tra la Banca d'Italia e la Consob in relazione alle finalità di vigilanza sugli intermediari e il contesto normativo di riferimento

Art. 5 TUF,
commi 1, 2, 3, 4



- La vigilanza sugli intermediari ha per obiettivi:
 - la salvaguardia della fiducia nel sistema finanziario
 - la tutela degli investitori
 - la stabilità e il buon funzionamento del sistema finanziario
 - la competitività del sistema finanziario
 - l'osservanza delle disposizioni in materia finanziaria
- Per il perseguimento degli obiettivi richiamati
 - la Banca d'Italia è competente per quanto riguarda il contenimento del rischio, la stabilità patrimoniale e la sana e prudente gestione degli intermediari
 - la Consob è competente per quanto riguarda la trasparenza e la correttezza dei comportamenti
- La Banca d'Italia e la Consob esercitano i poteri di vigilanza nei confronti dei soggetti abilitati, vigilando ciascuna sull'osservanza delle disposizioni legislative e regolamentari secondo le rispettive competenze



1. Il riparto di competenze tra la Banca d'Italia e la Consob in relazione alle finalità di vigilanza sugli intermediari e il contesto normativo di riferimento



Art. 6, comma
2-bis TUF

- La Banca d'Italia e la Consob disciplinano congiuntamente mediante regolamento, con riferimento alla prestazione dei servizi e delle attività di investimento nonché alla gestione collettiva del risparmio, gli obblighi dei soggetti abilitati in talune materie

Art. 6, comma
2-ter TUF

- Per le materie oggetto del regolamento congiunto sono disciplinati gli aspetti di competenza di ciascuna Autorità per l'esercizio della vigilanza

Banca d'Italia

- governo societario, requisiti generali di organizzazione, sistemi di remunerazione e di incentivazione
- continuità dell'attività
- organizzazione amministrativa e contabile, compresa l'istituzione della funzione di conformità
- gestione del rischio dell'impresa
- audit interno
- responsabilità dell'alta dirigenza
- esternalizzazione di funzioni operative essenziali o importanti o di servizi o attività, secondo le proprie funzioni di cui all'art. 5 TUF

CONSOB

- procedure, anche di controllo interno, per la corretta e trasparente prestazione dei servizi di investimento e delle attività di investimento nonché della gestione collettiva del risparmio
- controllo della conformità alle norme
- trattamento dei reclami
- operazioni personali
- gestione dei conflitti di interesse, potenzialmente pregiudizievoli per i clienti
- conservazione delle registrazioni
- procedure anche di controllo interno, per la percezione o corresponsione di incentivi
- esternalizzazione di funzioni operative essenziali o importanti o di servizi o attività, secondo le proprie funzioni di cui all'art. 5 TUF

1. Il riparto di competenze tra la Banca d'Italia e la Consob in relazione alle finalità di vigilanza sugli intermediari e il contesto normativo di riferimento

Art. 5 commi
5-bis e 5-ter
TUF



- La Banca d'Italia e la Consob, al fine di coordinare l'esercizio delle proprie funzioni di vigilanza e di ridurre al minimo gli oneri gravanti sui soggetti abilitati, stipulano un protocollo d'intesa avente ad oggetto:
 - i compiti di ciascuna e le modalità del loro svolgimento, secondo il criterio della prevalenza delle funzioni
 - lo scambio di informazioni, anche con riferimento alle irregolarità rilevate e ai provvedimenti assunti nell'esercizio dell'attività di vigilanza



Art. 10, commi
1 e 2 TUF



- La Banca d'Italia e la Consob possono, nell'ambito delle rispettive competenze, effettuare ispezioni e richiedere l'esibizione dei documenti e il compimento degli atti ritenuti necessari presso i soggetti abilitati e che ciascuna Autorità comunica le ispezioni disposte all'altra Autorità, la quale può chiedere accertamenti su profili di propria competenza

1. Il riparto di competenze tra la Banca d'Italia e la Consob in relazione alle finalità di vigilanza sugli intermediari e il contesto normativo di riferimento



Vigilanza
informativa



PROTOCOLLO D'INTESA TRA BANCA D'ITALIA E CONSOB AI SENSI
DELL'ARTICOLO 5, COMMA 5-BIS, DEL D. LGS. N. 58/1998.

Il protocollo d'Intesa stipulato dalla Banca d'Italia e dalla Consob il 31 ottobre 2007, ai sensi dell'art. 5, comma 5-bis del TUF

- La Banca d'Italia e la Consob si scambiano tempestivamente le informazioni acquisite nell'ambito dei controlli di rispettiva competenza rilevanti per lo svolgimento delle funzioni di vigilanza da parte dell'altra Autorità
- Le Autorità, nell'esercizio dei poteri di vigilanza informativa previsti dall'art. 8 del TUF operano, anche attivando meccanismi di consultazione preventiva, tenendo conto dell'esigenza di contenere gli oneri a carico degli intermediari nella richiesta di trasmissione periodica di dati e notizie
- In relazione ai compiti demandati alla Banca d'Italia, tra cui quelli connessi con lo svolgimento del processo di revisione e valutazione prudenziale (SREP), la Consob trasmette alla Banca d'Italia le informazioni in suo possesso che possono incidere in maniera significativa sull'esposizione degli intermediari ai rischi, con particolare riguardo a quelli operativi e reputazionali
- In relazione ai compiti di verifica della trasparenza e della correttezza dei comportamenti nei confronti degli investitori demandati alla Consob, la Banca d'Italia trasmette le informazioni in suo possesso che possono incidere in misura significativa sulla valutazione dei comportamenti e delle procedure adottate dagli intermediari per la prestazione dei servizi

1. Il riparto di competenze tra la Banca d'Italia e la Consob in relazione alle finalità di vigilanza sugli intermediari e il contesto normativo di riferimento

Il protocollo d'Intesa stipulato dalla Banca d'Italia e dalla Consob il 31 ottobre 2007, ai sensi dell'art. 5, comma 5-bis del TUF



Vigilanza
ispettiva



PROTOCOLLO D'INTESA TRA BANCA D'ITALIA E CONSOB AI SENSI
DELL'ARTICOLO 5, COMMA 5-BIS, DEL D. LGS. N. 58/1998.

- La Banca d'Italia e la Consob esercitano i poteri di vigilanza ispettiva per le materie attribuite a ciascuna e si danno tempestiva comunicazione delle ispezioni avviate precisando, quando circoscritto, il relativo ambito
- Le Autorità orientano le metodologie di verifica al perseguimento delle finalità di rispettiva competenza
- Le Autorità concordano le modalità della collaborazione e le procedure di effettuazione delle verifiche richieste secondo criteri di efficienza; gli esiti delle verifiche svolte sono trasmessi quanto prima all'Autorità richiedente
- Qualora, in connessione di propri accertamenti, la Banca d'Italia o la Consob riscontrino profili significativi rientranti nella competenza dell'altra Autorità, esse ne informano tempestivamente quest'ultima
- La Banca d'Italia e la Consob possono stabilire forme di collaborazione ispettiva variamente articolate, avendo cura di concordare, di volta in volta, le modalità di coordinamento del gruppo ispettivo e di svolgimento degli accertamenti

1. Il riparto di competenze tra la Banca d'Italia e la Consob in relazione alle finalità di vigilanza sugli intermediari e il contesto normativo di riferimento



L'attività di vigilanza della Banca d'Italia in relazione all'operatività della rete di vendita

- Sulla base del riparto di competenze sopra illustrato, in merito all'operatività della rete di vendita, la Banca d'Italia vigila sui relativi processi aziendali al fine di verificare che gli stessi non arrechino pregiudizio ai risparmiatori e siano tali da garantire il contenimento dei rischi aziendali, tenuto conto anche, nel caso delle banche, del framework di rischio complessivo (RAF)
 - I rischi tipicamente riconducibili all'attività fuori sede sono il rischio operativo, il rischio legale e il rischio reputazionale, considerato che comportamenti non corretti da parte del promotore finanziari potrebbero ingenerare pretese risarcitorie da parte della clientela e pregiudicare la reputazione dell'intermediario e la sua stessa stabilità
- ▼
- La Banca d'Italia verifica, come per tutti i processi aziendali
 - che l'intermediario abbia predisposto un sistema dei controlli interni di primo, secondo e terzo livello adeguato e in grado di intercettare comportamenti non corretti dei promotori finanziari che possano generare i rischi sopra indicati
 - che siano, quindi, presenti procedure formalizzate, sistemi informativi adeguati a supporto dei controlli e solidi processi operativi e di controllo

1. Il riparto di competenze tra la Banca d'Italia e la Consob in relazione alle finalità di vigilanza sugli intermediari e il contesto normativo di riferimento



L'attività di vigilanza della Banca d'Italia in relazione all'operatività della rete di vendita

- Nella medesima ottica, si colloca la vigilanza della Banca d'Italia sui sistemi di remunerazione e incentivazione delle reti dei promotori finanziari (7° aggiornamento Circolare 285 del 18 novembre 2014)
- Le disposizioni intendono favorire il rispetto del complesso delle disposizioni di legge e regolamentari, prevedendo che le politiche di remunerazione non possano basarsi solo su obiettivi commerciali, ma siano ispirati a
 - criteri di correttezza nelle relazioni con la clientela
 - contenimento dei rischi legali e reputazionali
 - tutela e fidelizzazione della clientela
 - rispetto delle disposizioni di auto-disciplina eventualmente applicabili
- Tra gli obblighi del terzo pilastro di Basilea rientra anche quello di divulgare le informazioni relative ai compensi dei promotori finanziari

1. Il riparto di competenze tra la Banca d'Italia e la Consob in relazione alle finalità di vigilanza sugli intermediari e il contesto normativo di riferimento



La Direttiva 2004/39/CE (MIFID)

Art. 1, par. 2

Requisiti di
organizzazione

- Le imprese di investimento applicano politiche e procedure sufficienti a garantire che l'impresa, ivi compresi i suoi dirigenti, i suoi dipendenti e gli agenti collegati, adempiano agli obblighi che incombono loro in virtù della direttiva nonché alle opportune regole per le operazioni personali di tali persone

Art. 23, par. 2

Obblighi delle
imprese di
investimento
che
nominano
agenti
collegati

- Gli Stati membri prescrivono che le imprese di investimento che decidono di nominare agenti collegati mantengano la responsabilità piena e incondizionata per qualunque azione o omissione compiuta da detti agenti quando operano per conto di tali imprese di investimento
- Gli Stati membri prescrivono alle imprese di investimento di garantire che gli agenti collegati comunichino immediatamente a qualsiasi cliente o potenziale cliente in che veste operano e quale impresa di investimento rappresentano
- Gli Stati membri prescrivono che le imprese di investimento controllino le attività esercitate dai loro agenti collegati in modo che esse continuino a rispettare le disposizioni della direttiva quando agiscono tramite agenti collegati

Le modalità di esecuzione della MiFID per quanto riguarda i requisiti di organizzazione e le condizioni di esercizio dell'attività delle imprese di investimento e le definizioni di taluni termini ai fini della MiFID sono contenute nella Direttiva 2006/73/CE del 10 agosto 2006

1. Il riparto di competenze tra la Banca d'Italia e la Consob in relazione alle finalità di vigilanza sugli intermediari e il contesto normativo di riferimento

Il Regolamento Congiunto Consob-Banca d'Italia del 29 ottobre 2007

- Il Regolamento congiunto Banca d'Italia - Consob, emanato ai sensi dell'art. 6, co. 2-bis, del TUF, disciplina il sistema dei controlli interni degli intermediari abilitati a prestare servizi di investimento o di gestione collettiva, prevedendo controlli relativi alla conformità alle norme (compliance), alla gestione del rischio (risk management) e alla revisione interna (internal audit)
- A tal fine, gli intermediari sono tenuti ad istituire funzioni aziendali di controllo permanenti e indipendenti, variamente articolate secondo criteri di proporzionalità



Art. 15, comma, 1 e
comma 2, lett. c)
Regolamento
Congiunto

- "Gli intermediari adottano, applicano e mantengono procedure idonee a garantire l'adempimento degli obblighi di correttezza e trasparenza nella prestazione di ciascuno dei servizi"
- A tal fine, tra l'altro, "adottano, applicano e mantengono procedure di controllo di conformità e di linea che garantiscano il rispetto, a tutti i livelli dell'intermediario, delle disposizioni adottate per la prestazione dei servizi, ivi comprese le disposizioni relative alla corresponsione e alla percezione di incentivi"

Tali previsioni si applicano anche nel caso in cui i servizi e le attività di investimento siano prestati fuori sede e dunque per il tramite di consulenti abilitati all'offerta fuori sede (promotori finanziari)

1. Il riparto di competenze tra la Banca d'Italia e la Consob in relazione alle finalità di vigilanza sugli intermediari e il contesto normativo di riferimento

Il Regolamento Congiunto Consob-Banca d'Italia del 29 ottobre 2007

La funzione di
Risk Management

Art. 13
Regolamento
Congiunto



- La funzione di gestione del rischio
 - collabora alla definizione del sistema di gestione del rischio dell'impresa
 - presiede al funzionamento del sistema di gestione del rischio dell'impresa e ne verifica il rispetto da parte dell'intermediario e dei soggetti rilevanti
 - verifica l'adeguatezza e l'efficacia delle misure assunte per rimediare alle carenze riscontrate nel sistema di gestione del rischio dell'impresa



Regolamento in materia
di organizzazione
e procedure degli intermediari
che prestano servizi
di investimento o di gestione
collettiva del risparmio

Provvedimento
del 29 ottobre 2007

1. Il riparto di competenze tra la Banca d'Italia e la Consob in relazione alle finalità di vigilanza sugli intermediari e il contesto normativo di riferimento

Il Regolamento Congiunto Consob-Banca d'Italia del 29 ottobre 2007

La funzione di
Internal Audit

Art. 14
Regolamento
Congiunto



Regolamento in materia
di organizzazione
e procedure degli intermediari
che prestano servizi
di investimento o di gestione
collettiva del risparmio

Provvedimento
del 29 ottobre 2007

compliance
Internal Audit
risk
independent
add value
effective
improve
efficient
assurance
objective

- La funzione di revisione interna:
 - adotta, applica e mantiene un piano di audit per l'esame e la valutazione dell'adeguatezza e dell'efficacia
 - ✓ dei sistemi
 - ✓ dei processi
 - ✓ delle procedure
 - ✓ dei meccanismi di controllo
 - formula raccomandazioni basate sui risultati dell'esame e delle valutazioni effettuate e ne verifica l'osservanza
 - presenta agli organi aziendali, almeno una volta all'anno, relazioni sulle questioni relative alla revisione interna

1. Il riparto di competenze tra la Banca d'Italia e la Consob in relazione alle finalità di vigilanza sugli intermediari e il contesto normativo di riferimento

Il Regolamento Congiunto Consob-Banca d'Italia del 29 ottobre 2007



La funzione
Compliance

Art. 16
Regolamento
Congiunto



Regolamento in materia
di organizzazione
e procedure degli intermediari
che prestano servizi
di investimento o di gestione
collettiva del risparmio

Provvedimento
del 29 ottobre 2007

- Gli intermediari attribuiscono alla funzione Compliance, la responsabilità di
 - controllare e valutare regolarmente l'adeguatezza e l'efficacia
 - ✓ delle procedure adottate al fine di garantire l'adempimento degli obblighi di correttezza e trasparenza e dei presidi adottati per mitigare il rischio di non conformità alle norme di condotta in materia di servizi di investimento e di gestione collettiva
 - ✓ delle misure adottate per rimediare a eventuali carenze nell'adempimento degli obblighi da parte dell'intermediario
 - ✓ delle procedure volte a prevenire e individuare le ipotesi di mancata osservanza degli obblighi posti dalle disposizioni di recepimento della MiFID e delle relative misure di esecuzione, minimizzare e gestire in modo adeguato le conseguenze che ne derivano, nonché consentire alle autorità di vigilanza di esercitare efficacemente i poteri loro conferiti dalla relativa normativa
 - fornire consulenza e assistenza ai soggetti rilevanti incaricati dei servizi ai fini dell'adempimento degli obblighi posti dalle disposizioni di recepimento MiFID e delle relative misure di esecuzione

1. Il riparto di competenze tra la Banca d'Italia e la Consob in relazione alle finalità di vigilanza sugli intermediari e il contesto normativo di riferimento



- Il 6 luglio 2012, l'ESMA ha pubblicato un documento contenente "Guidelines on certain aspects of the MiFID compliance function requirements", con l'obiettivo di fornire specificazioni e chiarimenti in merito al ruolo ed alle attribuzioni riservate, nell'ambito del sistema dei controlli interni, alla Funzione di Compliance

- Gli Orientamenti sono diretti a fornire chiarimenti interpretativi utili ad indirizzare gli intermediari nell'applicazione degli obblighi prescritti dalla MiFID in tema di compliance
- In particolare, le Guidelines richiamano l'attenzione sulla necessità per gli intermediari di istituire, coerentemente con le proprie specificità e nel rispetto del principio di proporzionalità, una funzione aziendale di compliance, incaricata, tra l'altro, di assicurare, in modo permanente e indipendente, il controllo della conformità alla disciplina di settore dei processi e delle procedure per la prestazione dei servizi e delle attività di investimento

Le Guidelines costituiscono linee applicative di carattere generale delle disposizioni contenute nel Regolamento congiunto Banca d'Italia/Consob del 29 ottobre 2007, emanato ai sensi dell'art. 6, comma 2-bis, del TUF

La Direttiva 2014/65/UE
(MiFID II)



La MiFID 2 conferma le regole della MiFID (artt. 16, par. 2 e 29, par. 2) e introduce un sistema più articolato di obblighi informativi nei confronti della clientela e di regole di condotta che devono essere osservati nella prestazione dei servizi e attività di investimento

- La MiFID 2 introduce, tra l'altro, previsioni specifiche in tema di
 - prodotti finanziari
 - conoscenze e competenze del personale addetto alla prestazione dei servizi di investimento
 - remunerazione del personale
 - valutazione di adeguatezza e obblighi di comunicazione alla clientela

Ne deriva che le procedure per la corretta e trasparente prestazione dei servizi di investimento, per la percezione e corresponsione di incentivi e per il controllo di conformità alle norme, nonché l'assetto dei controlli nei confronti dei promotori finanziari dovranno essere adeguatamente rafforzati

1. Il riparto di competenze tra la Banca d'Italia e la Consob in relazione alle finalità di vigilanza sugli intermediari e il contesto normativo di riferimento

La Direttiva 2014/65/UE
(MIFID II)



Misure specifiche in tema di prodotti finanziari

- Sono introdotte disposizioni di *product governance*, finalizzate a ridurre il rischio che i prodotti finanziari emessi e/o collocati non siano adeguati al cliente finale

- Nel contesto della MiFID II e, in particolare, dei poteri di *product intervention*, si collocano:
 - l'Opinion ESMA recante "*MiFid practices for firms selling complex product*" del 7 febbraio 2014 che evidenzia le specifiche cautele e i rafforzati presidi organizzativi, anche di controllo interno, volti ad assicurare nel concreto, la cura diligente e professionale dell'interesse della clientela in sede di distribuzione dei prodotti finanziari complessi
 - l'Opinion ESMA avente al oggetto "*Structured Retail Products – Good practices for product governance arrangements*", del 27 marzo 2014, che illustra le attività utili ad assicurare la cura dell'interesse degli investitori ad evitare prassi pregiudizievoli nelle fasi di ideazione dei prodotti strutturati e di commercializzazione degli stessi
 - la Comunicazione Consob n. 0097996 del 22 dicembre 2014 sulla distribuzione di prodotti complessi ai clienti *retail* che, richiamando le due Opinion dell'ESMA, introduce una serie di raccomandazioni per gli intermediari che dovrebbero astenersi dal commercializzare agli investitori *retail* alcune tipologie di prodotti connotati da più alta complessità e distribuire prodotti a complessità comunque elevata solo nell'ambito di servizi di consulenza cd "*evoluta*"
- Le funzioni di controllo, ciascuna per i profili di propria competenza, sono chiamate a fornire dedicati pareri a corredo dell'istruttoria dell'organo deliberante nei casi di decisioni sulla commercializzazione dei prodotti complessi di cui alla Comunicazione Consob
- La Funzione Compliance verifica *ex post* l'effettivo rispetto delle regole di condotta da parte dell'intermediario in ogni fase del processo connesso all'investimento del cliente in tale tipologia di prodotti

1. Il riparto di competenze tra la Banca d'Italia e la Consob in relazione alle finalità di vigilanza sugli intermediari e il contesto normativo di riferimento

La Direttiva 2014/65/UE
(MIFID II)



Misure specifiche in tema di conoscenze e competenze del
personale addetto alla prestazione dei servizi di investimento
(art. 25, paragrafo 1)

- Gli Stati membri prescrivono alle imprese d'investimento di garantire e dimostrare alle Autorità competenti su loro richiesta che le persone fisiche che forniscono consulenza alla clientela in materia di investimenti o informazioni su strumenti finanziari, servizi d'investimento o servizi accessori per conto dell'impresa d'investimento sono in possesso delle conoscenze e competenze necessarie ad adempiere ai loro obblighi

Orientamenti ESMA del 22 marzo 2016

- Il 22 marzo 2016 l'ESMA ha pubblicato gli Orientamenti sulla valutazione delle conoscenze e competenze conoscenze e competenze del personale addetto a fornire informazioni riguardanti prodotti di investimento, servizi di investimento o accessori nonché del personale addetto alla prestazione di consulenza in materia di investimenti
- richieste dall'art. 25, paragrafo 1 della MiFID II, specificando
 - I criteri relativi alle I requisiti organizzativi per la valutazione, il mantenimento e l'aggiornamento delle conoscenze e competenze
- La Funzione di Compliance è chiamata a valutare ed esaminare il rispetto degli Orientamenti e a riportarne gli esiti nella Relazione all'organo di gestione sull'attuazione e l'efficacia del sistema generale di controllo per le attività e i servizi di investimento

1. Il riparto di competenze tra la Banca d'Italia e la Consob in relazione alle finalità di vigilanza sugli intermediari e il contesto normativo di riferimento

La Direttiva 2014/65/UE
(MIFID II)



Misure specifiche in tema di remunerazione del personale
(art. 24, paragrafo 10)

- L'impresa di investimento che fornisce servizi di investimento ai clienti evita di remunerare o valutare le prestazioni del proprio personale secondo modalità incompatibili con il suo dovere di agire nel migliore interesse dei clienti
- In particolare non adotta disposizioni in materia di remunerazione, target di vendita o d'altro tipo che potrebbero incentivare il personale a raccomandare ai clienti al dettaglio un particolare strumento finanziario, se l'impresa di investimento può offrire uno strumento differente, più adatto alle esigenze del cliente

Orientamenti ESMA dell' 11 giugno 2013

- Il 3 giugno 2013 l'ESMA ha pubblicato gli *Orientamenti sulle Politiche e prassi retributive (MiFID)* riguardanti
 - la governance e l'elaborazione di politiche e prassi retributive nel contesto degli obblighi concernenti il comportamento e i conflitti di interesse ai sensi della direttiva MiFID
 - il controllo dei rischi creati dalle politiche e dalle prassi retributive
- La Funzione di Compliance deve partecipare al processo di elaborazione delle politiche e delle prassi retributive prima della loro applicazione ai soggetti rilevanti. Ai fini del controllo sull'elaborazione e il processo di approvazione delle stesse, dovrebbe verificare che le imprese adempiano gli obblighi in materia di comportamento e conflitti di interesse ai sensi della direttiva MiFID

Ai sensi della
Comunicazione
congiunta Banca
d'Italia-Consob
del 29 gennaio
2014 gli
Orientamenti sono
già direttamente
applicabili

1. Il riparto di competenze tra la Banca d'Italia e la Consob in relazione alle finalità di vigilanza sugli intermediari e il contesto normativo di riferimento

La Direttiva 2014/65/UE
(MIFID II)



Previsioni specifiche in tema di valutazione di adeguatezza e
obblighi di comunicazione alla clientela
(art. 25, paragrafi 2 e 6)



Adeguatezza in
funzione della
tolleranza al rischio
e alla capacità di
sostenere perdite
da parte del
cliente o
potenziale cliente

- Quando effettua consulenza in materia di investimenti o gestione di portafoglio, l'impresa di investimento ottiene le informazioni necessarie in merito alle conoscenze ed esperienze del cliente o potenziale cliente in materia di investimenti riguardo al tipo specifico di prodotto o servizio, alla sua situazione finanziaria, tra cui la capacità di tale persona di sostenere perdite e ai suoi obiettivi di investimento, inclusa la sua tolleranza al rischio, per essere in grado di raccomandare i servizi di investimento e gli strumenti finanziari che siano adeguati al cliente o al potenziale cliente e siano in particolare adeguati in funzione della sua tolleranza al rischio e della sua capacità di sostenere perdite
- Gli Stati membri garantiscono che, qualora un'impresa d'investimento fornisca consulenza in materia di investimenti e raccomandi un pacchetto di servizi o prodotti aggregati, l'intero pacchetto sia adeguato alle esigenze del cliente

1. Il riparto di competenze tra la Banca d'Italia e la Consob in relazione alle finalità di vigilanza sugli intermediari e il contesto normativo di riferimento

La Direttiva 2014/65/UE
(MIFID II)



Misure specifiche comunicazione alla clientela su
costi e oneri connessi ai servizi di investimento o
accessori (art. 24, paragrafo 4, lett. c)



Rafforzamento
degli obblighi di
comunicazione
alla clientela

Informazioni in
forma aggregata

Periodicità
regolare

- Si rafforzano inoltre gli obblighi di comunicazione alla clientela su costi e oneri connessi ai servizi di investimento o accessori che devono includere anche il costo della consulenza (se rilevante), il costo dello strumento finanziario raccomandato o venduto al cliente e le modalità con cui il cliente può remunerare il servizio di investimento ricevuto
- Le informazioni su costi e oneri devono essere presentate in misura aggregata, per consentire al cliente di conoscere il costo complessivo e il suo effetto cumulato sul rendimento dell'investimento
- Laddove applicabile, tale informazione deve essere fornita con periodicità regolare e, comunque, almeno una volta all'anno, per tutto il periodo dell'investimento



2. Natura, estensione e finalità dei controlli delle Funzioni di *Compliance* e *Internal Audit*: interrelazioni e complementarità

2. Natura, estensione e finalità dei controlli delle Funzioni di Compliance e Internal Audit: Interrelazioni e complementarità



La ripartizione delle competenze tra Compliance e Internal Audit

Comunicazione
congiunta
Banca d'Italia - Consob

8 marzo 2011

- Il corretto assetto organizzativo e l'efficiente articolazione delle funzioni di controllo, che evitino in particolare confusione nell'attribuzione delle responsabilità e duplicazioni nello svolgimento dei compiti, sono essenziali per assicurare la sana e prudente gestione degli intermediari nonché trasparenza e correttezza dei rapporti con la clientela

Linee
applicative
di carattere
generale

- Nell'ottica di chiarire – soprattutto nell'ambito dei controlli ex post, dove maggiori sono i rischi di sovrapposizione – i rapporti e i reciproci ambiti di competenza della compliance e dell'internal audit con riferimento in particolare alla gestione e al controllo dei rischi legali e reputazionali ai quali l'intermediario è esposto, la Banca d'Italia e la Consob, hanno dettato delle linee applicative di carattere generale
- Gli indirizzi si riferiscono all'articolazione dei compiti e delle responsabilità fra compliance e internal audit con specifico riguardo all'area della prestazione dei servizi di investimento e del servizio di gestione collettiva, alla luce delle relative fonti comunitarie (MiFID e direttiva di esecuzione n. 2006/73/CE) e nazionali (TUF e Regolamento congiunto Banca d'Italia/ CONSOB del 29 ottobre 2007)

2. Natura, estensione e finalità dei controlli delle Funzioni di Compliance e Internal Audit: Interrelazioni e complementarità



Comunicazione
congiunta
Banca d'Italia - Consob

8 marzo 2011

Valutazione del rischio di
compliance sotteso alle scelte
strategiche adottate

Verifica preventiva e
successivo monitoraggio
dell'efficacia delle procedure
aziendali

Verifica dei fenomeni aziendali
sulla base di indici di
significatività

Controlli in loco

Cura della tempestiva
realizzazione degli interventi
correttivi

La ripartizione delle competenze tra Compliance e Internal Audit

➤ La Compliance

- valuta il rischio di non conformità sotteso alle scelte strategiche adottate
 - svolge un'attività di verifica preventiva e di successivo monitoraggio dell'efficacia delle procedure aziendali in un'ottica di prevenzione e controllo dei rischi di non conformità alle norme poste a tutela della clientela in tema di servizi di investimento, distribuzione di prodotti finanziari e gestione collettiva, e ciò anche in relazione all'evoluzione del contesto normativo e operativo di riferimento
- La Compliance verifica i fenomeni aziendali, sulla base di indici di significatività, atti a rilevare l'idoneità delle procedure ad assicurare il rispetto delle regole di condotta (correttezza e trasparenza dei comportamenti); in tale prospettiva può svolgere controlli in loco
- La Compliance cura che vengano realizzati tempestivamente gli interventi correttivi per superare le carenze rilevate ed assicurare l'efficacia delle procedure aziendali e dei presidi a tutela della clientela



2. Natura, estensione e finalità dei controlli delle Funzioni di Compliance e Internal Audit: Interrelazioni e complementarità



La ripartizione delle competenze tra Compliance e Internal Audit

Comunicazione
congiunta
Banca d'Italia - Consob
8 marzo 2011

Oggetto delle verifiche

Verifiche finalizzate
all'eventuale adozione di
provvedimenti nei confronti del
personale

Controlli periodici, accessi
ispettivi e accertamenti
specifici

- La Funzione di Internal Audit verifica
 - la correttezza dell'operatività aziendale ai fini del contenimento dei rischi
 - l'efficacia dell'organizzazione
 - il rispetto dei limiti previsti dai meccanismi di delega
 - la funzionalità del complessivo sistema dei controlli interni
 - l'affidabilità dei sistemi informativi, inclusi i sistemi di elaborazione automatica dei dati e dei sistemi di rilevazione contabile
- Le verifiche condotte dalla revisione interna sono altresì finalizzate all'eventuale adozione, da parte dell'intermediario, dei provvedimenti, anche di carattere disciplinare, nei confronti del personale interessato
- A tutti i fini sopra indicati, la revisione interna conduce controlli periodici, inclusi gli accessi ispettivi, effettuati secondo il piano di audit e verifica con sistematicità la regolarità delle operazioni ed esegue accertamenti specifici nelle aree organizzative interessate da rischi di irregolarità

compliance
Internal Audit
independent effective improve
add value efficient assurance objective

2. Natura, estensione e finalità dei controlli delle Funzioni di Compliance e Internal Audit: Interrelazioni e complementarità



La ripartizione delle competenze tra Compliance e Internal Audit

Comunicazione
congiunta
Banca d'Italia -
Consob

8 marzo 2011

- Le due funzioni di controllo devono avere accesso a tutte le informazioni aziendali relative sia ai comportamenti sia alle procedure e ai processi interni
- Ai fini dell'esercizio del controllo le due funzioni possono avvalersi dei dati e delle informazioni rivenienti
 - dai controlli di linea
 - dal sistema informativo aziendale
 - dalle verifiche effettuate sul posto



2. Natura, estensione e finalità dei controlli delle Funzioni di Compliance e Internal Audit: Interrelazioni e complementarità



Comunicazione
congiunta
Banca d'Italia -
Consob

8 marzo 2011

La ripartizione delle competenze tra Compliance e Internal Audit

- La forte interrelazione e la complementarità esistenti tra le funzioni di Compliance e di Internal Audit, richiede che gli intermediari sviluppino forme di collaborazione tra di esse ricercando sinergie operative che valorizzino patrimonio informativo ed expertise del personale a disposizione delle due funzioni

I criteri per l'attribuzione dei poteri di accesso diretto sul posto



- le verifiche volte ad accertare l'adeguatezza delle procedure di prevenzione e controllo dei rischi di non conformità, sono di competenza della Compliance, che può effettuare accessi in loco su base campionaria per individuare aree di inefficacia/criticità delle procedure predisposte



- le verifiche di natura ispettiva volte a rilevare, in maniera sistematica, il grado di adeguatezza dell'assetto organizzativo aziendale, la correttezza dei comportamenti ai fini del contenimento dei rischi, nonché la funzionalità del complessivo sistema dei controlli interni (compresa la compliance) sono di competenza dell'Internal Audit

2. Natura, estensione e finalità dei controlli delle Funzioni di Compliance e Internal Audit: Interrelazioni e complementarità



Comunicazione
congiunta
Banca d'Italia -
Consob

8 marzo 2011

La ripartizione delle competenze tra Compliance e Internal Audit

- Per preservare le specificità delle due funzioni ed evitare sovrapposizioni, le modalità di impiego degli strumenti di controllo devono essere strettamente funzionali alla natura, alle finalità e all'estensione dell'azione di controllo di competenza



In sede di pianificazione, almeno annuale, delle rispettive attività di controllo, gli intermediari sviluppano forme di ordinata collaborazione fra funzione di compliance e funzione di audit tese a valorizzare la coerenza e la complementarità delle attività pianificate

2. Natura, estensione e finalità dei controlli delle Funzioni di Compliance e Internal Audit: Interrelazioni e complementarità



Comunicazione
congiunta
Banca d'Italia -
Consob

8 marzo 2011

Accordi di servizio



La ripartizione delle competenze tra Compliance e Internal Audit

Flussi informativi

- La Funzione Compliance segnala anche all'Internal Audit le disfunzioni riscontrate nel corso della propria attività (in particolare, gli eventuali comportamenti difformi alla normativa rilevati)
- L'Internal Audit informa la funzione di compliance delle eventuali inefficienze procedurali nella gestione dei rischi di non conformità emerse nel corso delle attività di verifica di propria competenza, con indicazione dei comportamenti difformi alla normativa riscontrati

- Al fine di rendere più efficiente il funzionamento dei controlli interni, la compliance, per lo svolgimento *in loco* delle proprie verifiche, normalmente si avvale, alla luce di un definito "accordo di servizio", di risorse e funzionalità dell'internal audit
- In tal caso, gli intermediari predispongono accorgimenti atti ad assicurare che l'attività di controllo di terzo livello dell'audit sulla compliance sia ispirata a criteri di perdurante indipendenza e funzionalità





3. *L'articolazione dei controlli sulla rete*

3. L'articolazione dei controlli sulla rete

- La Comunicazione Consob dell'11 febbraio 2016 intende indirizzare gli operatori verso soluzioni di controllo interno ritenute in linea con la disciplina di settore



Comunicazione
Consob n. 0012130
dell'11 febbraio
2016

- Gli intermediari che prestano attività di offerta fuori sede di prodotti finanziari, servizi e attività di investimento dovranno tenere in adeguata considerazione le *best practices* individuate dalla Consob nell'ambito delle proprie procedure interne di monitoraggio sulla rete dei promotori finanziari, al fine di meglio predisporre alla prevenzione o quantomeno alla tempestiva rilevazione di condotte non corrette dei promotori medesimi
- Gli operatori, nel valutare il proprio assetto procedurale alla luce delle suddette *best practices*, potranno adeguatamente valorizzare il principio di proporzionalità di cui all'art. 4, comma 2, del Regolamento congiunto, ai sensi del quale "gli intermediari applicano le disposizioni del presente Regolamento in maniera proporzionata alla natura, alla dimensione e alla complessità dell'attività svolta nonché alla tipologia e alla gamma dei servizi prestati"



Individuazione dei soggetti preposti ai controlli sui promotori finanziari



Comunicazione
Consob n. 0012130
dell'11 febbraio
2016

- "Il sistema dei controlli di secondo e terzo livello sui promotori finanziari prevede la presenza di diverse funzioni aziendali, tipicamente quelle di controllo di conformità alla norme, di gestione del rischio e di revisione interna"
- "Taluni intermediari, inoltre, prevedono il coinvolgimento nei controlli in questione anche di funzioni prettamente commerciali"
- "Presso alcuni soggetti viene inoltre descritta una struttura piramidale della rete, nell'ambito della quale ai manager sono affidati anche compiti di monitoraggio sull'operatività dei promotori finanziari dagli stessi coordinati, prevedendo una specifica forma di remunerazione per detta attività"





3. L'articolazione dei controlli sulla rete

3.1 Controlli a distanza e utilizzo degli indicatori di anomalia

Obiettivo
e attività



Vantaggi del
controllo a
distanza

I controlli a distanza

- I controlli a distanza hanno l'obiettivo di rilevare tempestivamente eventuali anomalie comportamentali del promotore e valutarne l'impatto in termini di rischio
 - Possono essere effettuati mediante:
 - Estrazione di dati
 - Monitoraggio a distanza tramite procedure
 - Analisi dei dati e delle informazioni contenute nel sistema informativo aziendale
-
- I controlli a distanza presentano numerosi vantaggi, tra cui
 - la maggiore rapidità di rilevazione di anomalie
 - la riduzione dei costi rispetto alle verifiche in loco, soprattutto se effettuata da altra funzione tramite Accordo di Servizio

Strumenti utilizzati
nei controlli a
distanza

I controlli a distanza

- Analisi di eventuali reclami della clientela
- Analisi di comunicazioni trasmesse dalla clientela diversi dai reclami inviate ad un numero verde o ad un indirizzo mail dedicato
- Eventuali segnalazioni da parte della Direzione Commerciale, delle risorse dell'area commerciale o di altri Promotori Finanziari (ad esempio Responsabile Rete Promotori)
- Esame della documentazione contrattuale e delle sottoscrizioni apposte dalla clientela
- Invio di questionari e/o rendicontazioni alla clientela
- Indicatori di anomalia

I controlli a distanza

Gli indicatori di anomalia



- Gli indicatori di anomalia, in un contesto operativo in cui anche altre misure di controllo sono adeguatamente implementate, consentono all'intermediario di monitorare l'operatività dei propri promotori, intercettando tempestivamente situazioni potenzialmente anomale
- In generale, gli indicatori non costituiscono di per sé ipotesi di comportamento scorretto del promotore 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 (cfr. Codice di vigilanza dell'attività dei promotori finanziari, Assoreti)

I controlli a distanza



Comunicazione
Consob n. 0012130
dell'11 febbraio
2016



“Le analisi condotte hanno evidenziato come la quasi totalità degli intermediari impiegano, nei controlli a distanza, “indicatori di anomalia” volti a intercettare situazioni segnaletiche di possibili condotte irregolari”

- La Consob raccomanda l'adozione di un adeguato numero di indicatori di anomalia “che coprano quantomeno tutte le aree recate dallo specifico Manuale Assoreti”
- Un adeguato livello di automazione delle modalità di funzionamento degli indicatori può minimizzare i rischi operativi connessi con un'elaborazione manuale, tanto più elevati laddove maggiori sono le dimensioni della rete

I controlli a distanza

Gli indicatori
di anomalia
Assoreti



La scelta
degli
indicatori di
anomalia

- Il Codice di vigilanza sull'attività dei promotori finanziari di Assoreti individua n. 37 tipologie di indicatori di possibile anomalia (cfr. Appendice) divise in due categorie sulla base delle singole categorie che mirano a prevenire
 - A) il rischio del mancato rispetto delle regole di condotta da parte del promotore finanziario
 - B) il rischio di occultamento al cliente delle perdite eventualmente subite o, nei casi più gravi, di sottrazione di pertinenza del medesimo
- La scelta degli indicatori dipende da una serie di fattori:
 - caratteristiche operative dell'intermediario (tipologia di prodotti e servizi offerti)
 - modalità di svolgimento dei servizi
 - dimensioni e caratteristiche della rete di vendita
 - disponibilità presso l'intermediario dei dati necessari per l'utilizzo dell'indicatore
 - potenzialità ed efficienza del sistema informativo
 - costi da sostenere per l'automazione dell'indicatore in rapporto all'utilità

I controlli a distanza

Punteggi di
significatività
degli
indicatori di
anomalia
Assoreti

- Assoreti ha proposto punteggi di significatività per ogni indicatore di anomalia
- Ciascun intermediario può comunque attribuire punteggi di significatività interna anche diversi
- I punteggi attribuiti a ciascun indicatore consentono di ottenere uno scoring e di valutare le iniziative da intraprendere



Il meccanismo suddetto rappresenta un utile criterio oggettivo attraverso il quale gli intermediari possono valutare se attivare controlli specifici sul promotore 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

(cfr. Codice di vigilanza sull'attività dei promotori finanziari)

Iniziative da assumere in caso di anomalie



I controlli a distanza

- Esame della documentazione sottoscritta dal cliente
- Richieste di chiarimenti al Promotore, a distanza ovvero nell'ambito di verifiche in loco
- Contatti con la clientela (ad es., interviste telefoniche, visite a domicilio, invio di questionari)
- Richiesta di conferma alla clientela in merito alle operazioni disposte, alla corretta intestazione del rapporto, delle informazioni fornite (ad es. Modulo MiFID), della corretta domiciliazione della corrispondenza
- Nei casi più gravi, risoluzione del rapporto con il promotore finanziario

Irregolarità tipiche commesse dai promotori finanziari

- Contraffazione della firma del cliente su modulistica contrattuale o altra documentazione relativa ad operazioni dal medesimo poste in essere
- Acquisizione anche temporanea della disponibilità di somme di pertinenza del cliente
- Trasmissione al cliente di documenti non rispondenti al vero
- Perfezionamento di operazioni non autorizzate dal cliente
- Mancata esecuzione di ordini impartiti dal cliente
- Accettazione dal cliente di mezzi di pagamento con caratteristiche difformi da quelle prescritte dalla normativa vigente
- Percezione dai clienti di finanziamenti o compensi
- Utilizzo dei codici di accesso telematico ai rapporti di pertinenza dei clienti
- Ricezione di modulistica prefirmata in bianco dalla clientela

3.1 Controlli a distanza e utilizzo degli indicatori di anomalia



Provvedimenti sanzionatori e cautelari nei confronti dei promotori finanziari

	sanzioni					percentuale sul numero promotori attivi iscritti all'albo	provvedimenti cautelari	segnalazioni all'Autorità Giudiziaria
	richiamo	radiazione dall'Albo	sospensione dall'Albo a tempo determinato	sanzione amministrativa pecuniaria	totale		sospensione dell'attività a tempo determinato	
2009	5	43	25	1	74	0,26	23	43
2010	6	78	61	1	146	0,51	40	57
2011	1	92	23	--	116	0,42	28	68
2012	--	70	14	1	85	0,35	32	38
2013	--	44	18	1	63	0,27	20	27
2014	--	37	22	9	68	0,31	39	67
2015	--	83	39	--	122	0,42	30	76

Fonte: Relazione Annuale Consob per l'anno 2015, 31 marzo 2016

I controlli a distanza

Verifica di
adeguatezza
ed efficacia
delle
procedure
interne di
selezione dei
Promotori
Finanziari



- Dalle verifiche potrebbero emergere aree di inefficacia/criticità delle procedure predisposte dall'intermediario e la necessità di integrazione delle stesse attraverso la previsione di specifici ed ulteriori presidi
- Le funzioni di controllo dovrebbero, ad esempio, accertare che la procedura di selezione preveda
 - lo svolgimento di controlli sulla veridicità delle informazioni comunicate dal promotore
 - la trasmissione alla Funzione Compliance di una scheda dei controlli effettuati dalla funzione preposta alla selezione dei Promotori per consentire alla funzione di conformità di esprimere un parere preventivo circa l'esito dei controlli medesimi e la sussistenza di eventuali elementi ostativi all'inserimento del candidato nella rete di vendita dell'intermediario
 - la puntuale indicazione dell'elenco dei controlli svolti dalla funzione preposta alla selezione e dalla Funzione Compliance prima della conferma del candidato



Analisi delle attività di verifica poste in essere dall'intermediario in sede di selezione del promotore

Monitoraggio periodico dell'attività dei promotori finanziari

I controlli a distanza

- Le funzioni di controllo dovrebbero accertare che l'intermediario abbia effettuato le verifiche richieste dalle procedure in sede di selezione dei promotori finanziari
- Dalle verifiche potrebbero emergere, ad esempio,
 - l'incompletezza della documentazione minimale richiesta ai fini del perfezionamento dei mandati
 - l'omissione, in fase di selezione, di controlli riguardanti la presenza di eventuali sanzioni disciplinari nei confronti del promotore
- Dalle verifiche potrebbero emergere, ad esempio, la necessità di integrazione ed aggiornamento degli strumenti di monitoraggio previsti dall'intermediario in modo, ad esempio:
 - da garantire che il panel di indicatori di anomalia utilizzati siano numericamente adeguati, valutati in relazione alla rilevanza degli stessi considerata l'operatività dell'intermediario e che siano integrati nel sistema informativo aziendale
 - da integrare le attività di controllo automatico e sistematico con altre attività di verifica di primo livello (welcome call, verifica della modulistica affidata ai promotori, etc)



Orientamenti
ESMA

giugno 2013

Politiche e prassi
retributive
(MIFID)

Controlli in
merito alle
politiche e
prassi
retributive e
incentivanti



I controlli a distanza

- Gli intermediari dovrebbero porre in essere controlli adeguati ai fini della conformità con le proprie politiche e prassi retributive e sincerarsi che queste diano i risultati previsti
- I controlli dovrebbero essere attuati in tutta l'impresa e soggetti a revisione periodica
- Tali controlli dovrebbero includere la valutazione della qualità del servizio fornito al cliente per esempio, monitorare le chiamate nel caso delle vendite telefoniche, raccogliere campioni di consulenze e portafogli clienti per verificare l'idoneità o esaminare con frequenza regolare altre documentazioni del cliente
- Laddove possa verificarsi un potenziale o reale pregiudizio al cliente conseguentemente a elementi specifici delle politiche e delle prassi retributive, le imprese dovrebbero adottare misure adeguate per gestire i potenziali rischi inerenti al comportamento e al conflitto di interesse rivedendo e/o modificando tali elementi specifici
- Inoltre, gli intermediari dovrebbero mettere in atto controlli e meccanismi di comunicazione adeguati per l'adozione di misure atte a mitigare i potenziali rischi in termini di comportamento e di conflitto di interesse



Orientamenti ESMA

giugno 2013

Politiche e prassi retributive (MIFID)

Controlli in merito alle politiche e prassi retributive e incentivanti

Esempi di cattiva prassi

I controlli a distanza

- Un ruolo fondamentale è assegnato dall'ESMA alla funzione di Compliance coinvolta sia ex ante nel disegno e nell'implementazione delle Politiche e prassi retributive sia ex post nei controlli necessari a verificare l'effettiva attuazione delle procedure stabilite per assicurare il rispetto delle regole in materia di conflitti di interesse e delle regole di condotta
- L'intermediario si basa principalmente su dati quantitativi quali criteri per valutare la retribuzione variabile
- L'intermediario omette di monitorare, valutare e prevenire i rischi posti dalla scelta di basare parte o tutta la retribuzione variabile su dati quantitativi
- La politica retributiva ha un forte orientamento finanziario e commerciale di breve termine, in linea con obiettivi strategici fissati dall'alta dirigenza che sembrano concentrarsi esclusivamente sugli aspetti finanziari o commerciali senza prendere in considerazione il pregiudizio potenziale per i clienti dell'impresa



Orientamenti ESMA

giugno 2013

Politiche e prassi retributive (MIFID)

Controlli in merito alle politiche e prassi retributive e incentivanti

Esempi di politiche e prassi che creano conflitti di difficile gestione

I controlli a distanza

- Incentivi che potrebbero indurre i promotori finanziari a vendere, o a "spingere", un prodotto o una categoria di prodotto, piuttosto che un altro, o a fare acquisti o vendite non necessari/non adeguati per il cliente
- Requisiti inappropriati che incidono sul pagamento o meno degli incentivi: politiche e prassi retributive che comprendono, per esempio, l'obbligo di ottenere una quota di livelli minimi di vendita in tutta una gamma di prodotti al fine di guadagnare un bonus sono probabilmente incompatibili con il dovere di servire al meglio l'interesse del cliente
- Stipendi variabili in cui la paga base varia da contratto (al ribasso o al rialzo) per i promotori finanziari in base ai risultati a fronte degli obiettivi di vendita: in questi casi, l'intera retribuzione del soggetto rilevante può diventare – di fatto – retribuzione variabile
- Politiche e prassi retributive che creano un rendimento sproporzionato per vendite marginali: quando i soggetti rilevanti devono raggiungere un livello minimo di vendite per ottenere gli incentivi o ricevere un aumento degli stessi, il rischio aumenta



3. L'articolazione dei controlli sulla rete


3.2 Gli accertamenti presso gli uffici dei consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede

Le verifiche in loco



Comunicazione
Consob n. 0012130
dell'11 febbraio
2016

- Le verifiche ispettive sono un importante strumento di presidio sull'attività dei consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede
- Consentono di rilevare con particolare efficacia eventuali condotte distorte dei promotori
- La determinazione del numero di verifiche ispettive da condurre è rimessa alla responsabilità di ciascun intermediario, che deve a tal fine valutare l'assetto complessivo dei controlli

- 
- Se sono presenti articolate forme di controllo con la clientela e un ampio numero di indicatori di anomalia, calcolati con elevata frequenza, la capacità dell'intermediario di monitorare l'offerta fuori sede può accompagnarsi a una copertura più limitata della rete mediante verifiche ispettive
 - Quanto minore è invece l'articolazione degli altri meccanismi di controllo, tanto maggiore dovrebbe essere il numero degli accertamenti in loco

Le verifiche in loco



Comunicazione
Consob n. 0012130
dell'11 febbraio
2016

- In ogni caso, la compressione di un numero limitato di verifiche ispettive non può arrivare mai al punto di rendere l'impiego di detto strumento del tutto marginale, ingenerando così nei promotori finanziari la convinzione che potrebbero non essere mai, di fatto, destinatari di un'ispezione nel corso della loro attività

- La Consob raccomanda la previsione di verifiche ispettive sia di routine che ad evento (es. a seguito di reclami) ovvero anche casuali
- Tale soluzione consente di contemperare, da un lato, l'esigenza di coprire in un dato arco temporale tendenzialmente tutta la rete e, dall'altro, la necessità di presidiare le situazioni caratterizzate da maggiori rischi operativi

- La Consob ha osservato che la preventiva comunicazione ai promotori finanziari della data dell'ispezione non appare coerente con la finalità di accertare in loco il comportamenti degli stessi

Le verifiche in loco

Le verifiche in loco non deve essere una mera verifica della corretta tenuta documentale

- La verifica on site non deve essere una mera verifica della corretta tenuta documentale, ma deve consentire alle funzioni di controllo di rilevare se il consulente sta rispettando le procedure aziendali e non ha posto in essere meccanismi surrettizi o dolosi volti a disporre della volontà dei propri clienti
- A tal fine, gli indicatori di anomalia giocano un ruolo fondamentale al fine di individuare il campione oggetto di verifica (es. clienti/società prodotto)



- In sede di verifica, il promotore finanziario potrebbe essere intervistato, anche attraverso l'uso di questionari, sullo svolgimento della propria attività e sul rispetto requisiti normativi (incompatibilità, regole di comportamento, regole di presentazione e comportamento nei confronti dei clienti o dei potenziali clienti) e del codice interno di comportamento

- Le dichiarazioni del promotore dovranno, poi, trovare riscontro nelle verifiche documentali effettuate nella medesima sede



3. L'articolazione dei controlli sulla rete

3.3 Le forme di contatto con la clientela

Contatto con la clientela

- Rappresenta un valido supporto alla complessiva attività di vigilanza sulle reti distributive
- E' volto ad intercettare eventuali condotte distorte dei promotori, come ad esempio il perfezionamento di operazioni non autorizzate da parte dell'investitore
- Le forme di contatto con la clientela possono essere variamente articolate



Comunicazione
Consob n. 0012130
dell'11 febbraio
2016

La Consob richiama l'opportunità di prevedere "non solo forme di contatto scritto, ma anche di modalità che presuppongono un'interazione maggiormente diretta con la clientela"

Contatto con la clientela



Comunicazione
Consob n. 0012130
dell'11 febbraio
2016

- La Consob fornisce alcune indicazioni operative per una maggiore interazione con la clientela
 - gli addetti alle funzioni di controllo interno possono condurre visite su un campione di clienti, in assenza del consulente finanziario di riferimento, durante le quali, fra l'altro, richiedere la conferma delle operazioni disposte e della consistenza del patrimonio affidato, nonché la segnalazione di eventuali anomalie nella relazione con il consulente (in tema ad esempio di impiego dei codici telematici di accesso ai rapporti di pertinenza dei clienti o di consegna di modulistica prefirmata in bianco o di denaro contante)
 - possono essere attivate forme di contatto telefonico con la clientela (anche da parte di call center esterni all'intermediario), volte alla verifica dei comportamenti dei consulenti finanziari, oltreché, più in generale del livello di soddisfazione in merito ai servizi e prodotti offerti dall'intermediario per il tramite dei consulenti medesimi
 - forme di contatto automatico gestite da applicativi informatici (come ad esempio l'invio di un SMS al cliente a fronte di ogni bonifico e di ogni operazione di investimento o disinvestimento dallo stesso disposta) possono contribuire efficacemente a prevenire o a intercettare tempestivamente condotte distorte della rete

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.1.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)
	A.1.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)
	A.1.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)
	A.1.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)
	A.1.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 promotore finanziario

A.2) Indicatori che possono far presumere una indebita generazione di provvigioni	A.2.a)	operazioni simili ravvicinate nel tempo con elevato carico provvigionale, riferite ai patrimoni di clienti assistiti da uno stesso promotore finanziario
	A.2.b)	elevata incidenza delle provvigioni percepite dal promotore finanziario rispetto alla raccolta netta riferita al medesimo promotore e/o al controvalore del portafoglio complessivo a lui assegnato
	A.2.c)	sottoscrizione, da parte dei clienti assistiti da uno stesso promotore finanziario, di nuovi prodotti con carico provvigionale in sostituzione di prodotti simili interrotti o non regolarmente alimentati
	A.2.d)	prevalenza di strumenti, prodotti o servizi, fra quelli collocati tramite uno stesso promotore finanziario, che consentono livelli di provvigione elevati
A.3) Indicatori che possono far presumere una gestione surrettizia di patrimoni	A.3.a)	scelte di investimento omogenee e pressoché simultanee da parte di clienti assistiti da uno stesso promotore finanziario
	A.3.b)	elevata incidenza della raccolta lorda complessiva del promotore finanziario rispetto alla raccolta netta complessiva realizzata dal medesimo
	A.3.c)	elevata incidenza della raccolta lorda complessiva del promotore 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.4.a)	elevata incidenza di clienti assistiti da un medesimo promotore finanziario che dichiarino di non volere fornire le informazioni occorrenti per effettuare l'analisi di adeguatezza o di appropriatezza
	A.4.b)	elevata incidenza di clienti assistiti da un medesimo promotore finanziario che risultino con un profilo di rischio elevato
	A.4.c)	elevata incidenza di clienti assistiti da un medesimo promotore finanziario che richiedano il compimento di operazioni non adeguate o non appropriate
	A.4.d)	elevata incidenza di clienti assistiti da un medesimo promotore finanziario che nell'arco di un intervallo temporale significativo modificano 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;
	A.4.e)	effettuazione da parte dei clienti assistiti dal medesimo promotore finanziario di più cambi di profilo verso una classe di rischio via via più elevata in un congruo arco temporale

B.1) Indicatori relativi alle modalità di trasmissione della rendicontazione	B.1.a)	indicazione di un medesimo indirizzo per più clienti assistiti da uno stesso promotore finanziario
	B.1.b)	richiesta di invio della corrispondenza mediante fermo posta e/o presso caselle postali e/o elettroniche da parte di più clienti assistiti da un medesimo promotore finanziario
B.2) Indicatori relativi ai comportamenti dei clienti	B.2.a)	presenza elevata di assegni circolari sul totale dei mezzi di pagamento inviati dal promotore finanziario all'intermediario nell'esecuzione dei rapporti con i clienti
	B.2.b)	ritardato pagamento dei premi successivi di prodotti previdenziali e/o assicurativi pluriennali
	B.2.c)	trasferimento inter vivos di prodotti finanziari, assicurativi o previdenziali da un cliente ad un altro
	B.2.d)	invio di strumenti di pagamento, a seguito di disinvestimenti, ad indirizzi e/o a piazze diversi da quelli indicati nel contratto
	B.2.e)	attribuzione ad uno stesso soggetto, da parte di più clienti assistiti dal medesimo promotore 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.g)	liquidazione del contratto a favore di un cointestatario inserito successivamente alla sottoscrizione del contratto
B.3) Indicatori relativi ai flussi provvigionali del promotore finanziario	B.3.a)	livello di provvigioni percepite dal promotore finanziario inferiore alla media e/o non coerente con altri parametri (ad esempio, anzianità professionale, numero di clienti assistiti, entità del portafoglio assegnato)
	B.3.b)	sensibile incremento o decremento del livello delle provvigioni percepite dal promotore finanziario in un determinato arco temporale

B.4) Indicatori relativi all'andamento dei conti del promotore finanziario e/o dei clienti dal medesimo assistiti	B.4.a)	mancata accensione da parte del promotore finanziario di un conto corrente presso la banca per conto della quale operi
	B.4.b)	movimentazioni anomale del conto corrente e/o del conto titoli del promotore finanziario (ad esempio: sconfinamenti; insoluti; protesti; movimentazione elevata in titoli)
	B.4.c)	versamenti e prelievi di contante nel/dal conto corrente intestato al promotore finanziario, rilevanti per frequenza e/o importo
	B.4.d)	frequente richiesta di assegni circolari da parte del promotore finanziario e/o di clienti dal medesimo assistiti
	B.4.e)	richiesta di assegni circolari da parte del promotore finanziario e/o di clienti dal medesimo assistiti, quando la relativa provvista sia costituita con denaro contante senza transitare sul conto corrente
	B.4.f)	frequente versamento di assegni circolari nel proprio conto corrente da parte del cliente
	B.4.g)	movimentazioni di conto corrente fra il promotore 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 promotore 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 promotore, rilevanti per frequenza e/o importo