



## Modalità di attuazione dei controlli sulla rete distributiva dei consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede

Avv. Cristina Rustignoli

Responsabile Area Governance Gruppo Banca Generali

Milano, 21 giugno 2016 – Hotel Principe di Savoia

1. *Il contesto normativo di riferimento*

2. Le Best Practices individuate da CONSOB

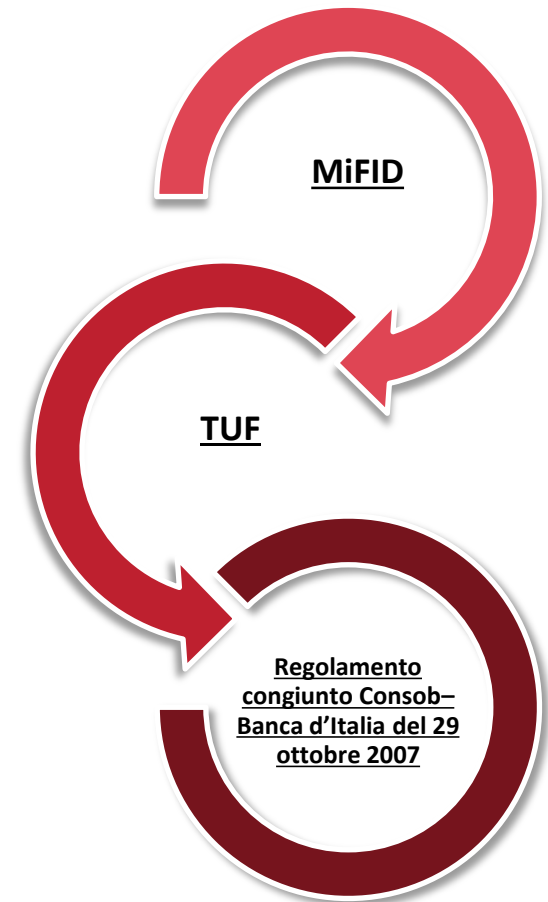
3. L'esperienza Banca Generali

## 1. Il contesto normativo di riferimento


### Le fondamenta europee:

La Direttiva 2004/39/CE (c.d. **MiFID**) stabilisce che ai "*Tied Agents - Agenti collegati*" si applichino:


- **l'art. 13, par. 2, della MiFID**, ai sensi del quale «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 presente direttiva nonché alle opportune regole per le operazioni personali di tali persone»
- **l'art. 23, par. 2, cpv., della Direttiva medesima**, ai sensi del quale «*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 presente direttiva quando agiscono tramite **agenti collegati***»



## 1. Il contesto normativo di riferimento



La disciplina di derivazione europea prevede dunque la **necessità** che gli intermediari si dotino di **procedure**, anche di controllo interno, atte ad assicurare che gli **agenti collegati** si attengano, nello svolgimento della propria attività, al rispetto delle disposizioni discendenti dalla normativa medesima.



Le regole MiFID sopra richiamate sono state confermate dalla **Direttiva 2014/65/UE** (c.d. **MiFID II**), agli artt. **16, par. 2**, e **29, par. 2**, cpv.. Tale Direttiva introduce peraltro 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. Ne deriva che anche l'assetto dei controlli nei confronti dei consulenti finanziari dovrà essere **adeguatamente rafforzato**.

## 1. Il contesto normativo di riferimento

### Il recepimento Italiano:

Il Testo Unico della Finanza (TUF) all'art. 31, comma 2, individua il Consulente Finanziario abilitato all'offerta fuori sede (di seguito "*Consulente Finanziario*") come: "*[...]la persona fisica che, **in qualità di agente collegato ai sensi della direttiva 2004/39/CE**, esercita professionalmente l'offerta fuori sede come dipendente, agente o mandatario.*"

Il **Reg. congiunto Consob–Banca d'Italia del 29 ottobre 2007** in materia di organizzazione e procedure degli intermediari che prestano servizi di investimento o di gestione collettiva del risparmio dispone, poi, che gli intermediari "*adottano, applicano e mantengono procedure idonee a garantire l'adempimento degli obblighi di correttezza e trasparenza nella prestazione di ciascuno dei servizi*" (**art. 15, comma 1**), ivi comprese "*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*" (**art. 15, comma 2, lett. c**).

Integrano la normativa di riferimento appena richiamata le comunicazioni di **Consob** in materia, fra le quali particolare importanza rivestono la comunicazione n. **9019104/09** del **2 marzo 2009**, in ordine al dovere dell'intermediario di comportarsi con **correttezza e trasparenza** in sede di distribuzione di prodotti finanziari illiquidi, e la comunicazione n. **0097996/14** del **22 dicembre 2014** sulla distribuzione di prodotti finanziari complessi ai clienti retail, nonché, da ultimo, la comunicazione n. **0090430/15** del **24 novembre 2015** inerente ai **Decreti legislativi nn. 180 e 181 del 16 novembre 2015** di recepimento della **direttiva 2014/59/UE**.

1. Il contesto normativo di riferimento

2. *Le Best Practices individuate da CONSOB*

3. L'esperienza Banca Generali

## 2. Le *Best Practices* individuate da CONSOB

Consob ha recentemente condotto, attraverso appositi questionari, un'indagine avente ad oggetto le procedure interne di monitoraggio della rete dei consulenti finanziari, nei confronti delle banche e dalle imprese di investimento che operano prevalentemente mediante offerta fuori sede.

A seguito delle informazioni raccolte in tale ambito, l'Autorità ha individuato le *best practices* di settore, con l'intento di indirizzare gli operatori verso soluzioni di controllo interno ritenute in linea con la disciplina di settore (comunicazione n. 0012130 dell'11-2-2016).

● Le *best practices* si articolano in 4 aree:

a

**Individuazione dei soggetti  
preposti ai controlli sui  
consulenti finanziari**

b

**Controlli a distanza**

c

**Forme di contatto con la  
clientela**

d

**Ispezioni presso gli uffici dei  
consulenti finanziari**

1. Il contesto normativo di riferimento

2. Le Best Practices individuate da CONSOB

*3. L'esperienza Banca Generali*



### 3. L'esperienza Banca Generali

#### L' Unità Operativa "*Controllo Rete*"

All'interno di Banca Generali e della propria funzione di **Compliance** è istituita l'**u.o. Controllo Rete**, che ha come obiettivo quello di verificare **nel continuo, in via periodica** o per **eccezioni**, la regolarità operativa della Rete distributiva, essendo responsabile dell'accertamento, anche con riguardo a specifiche irregolarità, di comportamenti anomali, violazioni dei processi organizzativi e della regolamentazione vigente.

► I **driver** attraverso i quali si perfeziona l'attività di controllo sulle reti distributive sono così individuabili:



### 3. L'esperienza Banca Generali

#### Il supporto della Banca alla U.o. Controllo Rete

In un'ottica di **costante attenzione e supporto** verso il presidio della rete distributiva e di un progressivo ampliamento dell'attività svolta (numero di verifiche in loco, a distanza, trasversali,...), Banca Generali ha nel tempo **assicurato** all'U.o.

Controllo Rete:



### 3. L'esperienza Banca Generali

#### Il supporto della Banca alla U.o. Controllo Rete

##### Sviluppo di strumenti dedicati

Si è ritenuto che l'attività di controllo sulla rete distributiva necessiti di **strumenti dedicati**, dotati di **elevata capacità elaborativa**, che integrino le informazioni disponibili sui sistemi aziendali e quelle rilevabili dall'operatività con i clienti;

##### Selezione di addetti altamente qualificati

La selezione degli addetti alla U.o. Controllo Rete avviene con una **particolare attenzione** alla preparazione del candidato nelle specifiche aree di interesse (metodologie di controllo, formazione di prodotto, aggiornamenti su novità normative,...);

##### Costante incremento del numero di risorse

La Banca ha previsto un **costante incremento** del numero di risorse dedicate con una previsione di crescita anche per il futuro del servizio in parallelo all'espansione della rete;

##### Formazione diretta e mirata in aula

La **formazione diretta in aula** della struttura manageriale territoriale di rete e dei consulenti finanziari avviene sul presupposto che il rapporto diretto dell'unità preposta al controllo rete con la rete stessa costituisca **uno strumento imprescindibile** per lo sviluppo di comportamenti conformi;

##### Predisposizione di un sistema di reporting efficiente

La Banca ha predisposto un sistema di **reporting idoneo** a rappresentare gli esiti dell'attività svolta e a sviluppare **la consapevolezza dei rischi** insiti nell'attività dei consulenti finanziari sia in capo ai **vertici aziendali** che alla **struttura manageriale di rete**.

### 3. L'esperienza Banca Generali

#### La strutturazione dell' U.o. Controllo Rete

L'attività dell' U.o. **Controllo Rete** si struttura sulle seguenti tre aree che agiscono in modo **integrato** tra loro:



### 3. L'esperienza Banca Generali

#### Le attività di controllo rete

Nell'attività di **accertamento** del verificarsi di eventuali comportamenti anomali, violazioni dei processi organizzativi e della regolamentazione vigente, le attività di **controllo rete** in Banca Generali si sostanziano in:

- monitoraggio sistematico degli indicatori di anomalia attraverso un *dashboard* di indicatori, alert e strumenti di analisi
- selezione dei consulenti finanziari da verificare, con un focus sul Profilo di Rischio dei medesimi (PCR)
- verifiche trasversali su specifici profili di rischio dell'operatività
- attività di controllo a distanza atte a valutare la presenza di anomalie operative e prevenire possibili frodi
- visite ispettive, dando pronta comunicazione in caso di gravi irregolarità riscontrate
- incontri con la clientela
- monitoraggio della realizzazione delle azioni di regolarizzazione
- predisposizione di un sistema di reporting idoneo a rappresentare gli esiti dell'attività svolta

### 3. L'esperienza Banca Generali

#### Strumenti di attuazione dei controlli: Il **Cruscotto Rete Integrato (CRI)**

Al fine di **accrescere il livello quantitativo e qualitativo** delle informazioni a supporto del presidio della rete distributiva la Banca ha realizzato un “**dashboard**” di **indicatori, alert e strumenti di analisi** relativi a possibili anomalie operative dei singoli consulenti finanziari.

► Il CRI costituisce anche il **repository dell'attività** di controllo rete e supporta il **monitoraggio delle azioni di regolarizzazione** richieste con meccanismi automatici di identificazione di quelle in scadenza e di alert.

Il **CRI** si compone di 2 aree, una ad uso degli **ispettori** ed una ad uso dei **manager di rete**

#### **Dashboard Ispettori**

Si tratta di un dashboard di **strumenti ed indicatori** (che coniuga gli indicatori «Assoreti» con altri indicatori di anomalia operativa) che consentono di effettuare analisi sull'operatività di **singoli consulenti**, su **gruppi di consulenti** (strutture) o su **specifici fenomeni**.

#### **Dashboard Manager**

È uno strumento a disposizione dei manager di rete al fine di analizzare una serie di **alert** relativi all'operatività del **consulente finanziario**

#### Strumenti di attuazione dei controlli: Il **Cruscotto Rete Integrato** (CRI)



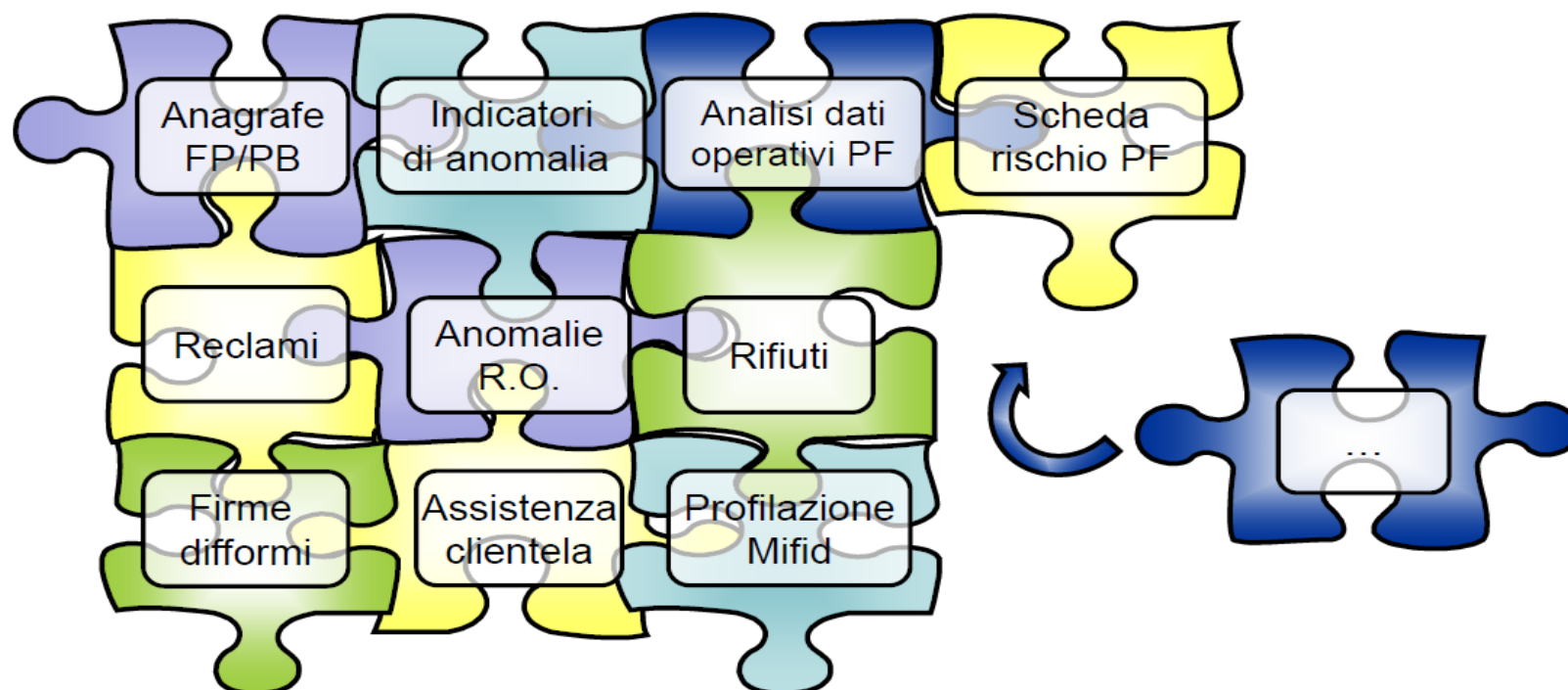
##### Il **Dashboard Ispettori**:

- è alimentato con i **dati ufficiali** presenti nei sistemi della Banca;
- consente l'**analisi di ogni singola evidenza** per ognuna delle dimensioni definite (consulente, struttura, rete,...);
- permette di individuare ed analizzare in profondità le cause e le motivazioni che sono origine di particolari eventi, consentendo l'accesso in modo diretto (**Drill down**) alle informazioni di dettaglio;
- prevede **meccanismi di alert** in grado di richiamare l'attenzione dell'utente al verificarsi di particolari situazioni (superamento soglie);
- consente la **storizzazione** delle informazioni ed il loro confronto.

### 3. L'esperienza Banca Generali

#### Strumenti di attuazione dei controlli: Il **Cruscotto Rete Integrato (CRI)**

Il Cruscotto Rete Integrato **integra le seguenti informazioni, già in precedenza analizzate ed utilizzate, in un cruscotto unico.**





### 3. L'esperienza Banca Generali

#### Il CRI e il Profilo di Rischio del Consulente Finanziario

Il CRI consente, inoltre, di pervenire all'attribuzione di un **profilo di rischio** per ciascun consulente finanziario sulla base dell'analisi degli indicatori.

L'attribuzione avviene in base a determinate soglie e punteggi. Di seguito, la classificazione delle fasce di rischio individuabili:

**HR= High Risk**

**MR= Medium Risk**

**LR= Low Risk**

**VLR= Very Low Risk**

### 3. L'esperienza Banca Generali

#### Organizzazione dei controlli: il presidio di analisi centralizzata

Il presidio di analisi centralizzata nella propria attività:

a Presidia le risultanze degli indicatori nel durante

b Incrocia logiche di analisi decorrelate

c Individua le situazioni apparentemente critiche, richiedendo interventi ispettivi diretti o interazioni con la clientela

### 3. L'esperienza Banca Generali

#### Le pianificazione delle attività di controllo

In Banca Generali la **pianificazione** dell'attività di controllo sulla rete distributiva avviene in un'ottica triennale e tiene conto dei seguenti obiettivi:

1 Necessità di preservare una **logica di rotazione** nel tempo dei consulenti oggetto di verifica con un orizzonte temporale di copertura di tutta la rete pari a 3 anni

2 Necessità di preservare una **logica di equa copertura delle aree territoriali (proporzionalità)** su cui è insediata la rete distributiva.

3 Necessità di assicurare il **presidio di situazioni di criticità emergente** identificate nell'ambito delle analisi condotte ovvero a seguito di segnalazioni interne (manager di rete) o esterne (reclami dei clienti)

### 3. L'esperienza Banca Generali

#### L'integrazione tra le verifiche sui consulenti e la valutazione del rischio di compliance

Per una piena integrazione degli esiti delle verifiche sulla rete distributiva con la valutazione del rischio di non conformità è previsto che gli esiti di tale attività contribuiscano alla valutazione complessiva del rischio di non conformità identificato con riferimento a ciascun processo aziendale



Le verifiche condotte sui **singoli consulenti** producono **un esito** (efficace, prevalentemente efficace,...) che, in considerazione di soglie di significatività delle ricorrenze predefinite, portano ad una **variazione del livello di rischio identificato** dalla funzione di compliance nell'ambito delle proprie attività di valutazione dei rischi. Ad esempio eventuali anomalie nell'identificazione della clientela da parte dei consulenti comportano, in funzione delle **soglie di significatività** predefinite, un aumento nella rischiosità del processo di collocamento.

### 3. L'esperienza Banca Generali

#### Il coinvolgimento dei Manager di rete

◀ Come richiamato sopra e previsto da Consob per i soggetti presso i quali sia presente una **struttura piramidale della rete**, in Banca Generali i manager di rete sono **direttamente coinvolti** nell'attività di presidio dei consulenti finanziari coordinati. In tal senso la lettera con cui viene conferito l'incarico manageriale prevede:

- che il manager effettui un'azione di **diligente vigilanza e monitoraggio** dell'attività dei consulenti coordinati, al fine di prevenire, in particolare, la commissione di illeciti che arrechino pregiudizio economico alla Società ed alla sua clientela ovvero il verificarsi di danni reputazionali per la Società;
- in caso di mancato diligente svolgimento dell'attività di vigilanza e monitoraggio, **la restituzione delle provvigioni** percepite, fino ad un massimo di 24 mensilità;

### 3. L'esperienza Banca Generali

#### Il coinvolgimento dei Manager di rete



Il coinvolgimento dei Manager di rete nell'attività di presidio dei consulenti finanziari coordinati si realizza principalmente attraverso

- Un' **attività diretta di check and control**, supportata dalla Banca attraverso un *dashboard* (applicativo) con alert dedicati;
- strumenti per il **monitoraggio** della realizzazione delle **azioni di regolarizzazione** identificate in sede ispettiva in relazione ai consulenti finanziari coordinati ;
- **formazione nel continuo.**

### 3. L'esperienza Banca Generali

#### Il coinvolgimento dei Manager di rete



##### Il Dashboard Manager

- Il Manager può reperire on-line gli **alert accesi** e attivi sui singoli consulenti finanziari (compreso lo storico) con un'indicazione della tipologia di alert.
- Per ognuno degli alert è tenuto ad effettuare gli approfondimenti necessari e a relazionare l'u.o. Controllo Rete
- I manager sono coinvolti, inoltre, nella **realizzazione delle azioni di regolarizzazione**, tipicamente nel caso in cui si evidenzino possibili comportamenti non corretti nei confronti della clientela che richiedano l'incontro con il cliente da parte del manager e nel **monitoraggio** di dette azioni di regolarizzazione

## Il reporting – Strumenti e contenuti

◀ Gli **esiti** dell'attività di controllo della rete distributiva sono oggetto di **periodica rendicontazione** ed **informativa** ai diversi livelli aziendali alle quali si aggiungono **informative specifiche** ad evento nei confronti del Comitato Controllo e Rischi e del Collegio Sindacale

- I **contenuti** delle informative in merito all'attività condotta dalla funzione di Controllo Rete attengono, in funzione della posizione coperta, alle seguenti **aree**:

1

la **complessiva attività di controllo** della rete distributiva

gli **esiti delle verifiche** ispettive

23

le **azioni di regolarizzazione** richieste con il supporto della struttura manageriale

4

I **provvedimenti disciplinari** proposti e adottati

le carenze delle procedure interne nella prevenzione dei rischi

5



### 3. L'esperienza Banca Generali

#### La formazione diretta

In aggiunta alla **formazione ordinariamente erogata** (Mifid, ISVAP, trasparenza bancaria, antiriciclaggio, privacy, prodotti...), sono stati introdotti momenti formativi **specifici** da parte della funzione di controllo rete e, più in generale, delle funzioni di controllo appartenenti alla Direzione Rischi Aziendali:

**1**

**interventi sui consulenti finanziari** che, a seguito delle verifiche condotte dall'U.o. Controllo Rete presentino specifici ambiti di miglioramento in relazione ad alcune aree normative (in particolare antiriciclaggio)

**2**

**incontri annuali con i secondi livelli manageriali di rete su specifiche tematiche** (supporto all'attività di controllo, certificazione dei portafogli della clientela, privacy, antiriciclaggio,...)

**3**

**incontri annuali con i secondi livelli manageriali di rete per resoconto dell'attività annuale** di controllo sulla rete distributiva

**4**

**incontri semestrali con i primi livelli manageriali di rete per resoconto dell'attività semestrale** di controllo sulla rete distributiva

**5**

**Incontri ad evento con i primi e secondi livelli manageriali di rete** su temi di interesse

Avv. Cristina Rustignoli  
Responsabile Area Governance Gruppo Banca Generali

---