



# Le linee guida ABI sull'adeguatezza

Angela Maria Bracci  
ABI

La profilatura della clientela ai fini MiFID è il tema centrale delle Linee Guida ABI recentemente validate dalla Consob sull'implementazione degli Orientamenti Esma sull'adeguatezza.

## Perché le Linee Guida sull'adeguatezza?

L'Esma (European securities and markets authority) ha emanato gli "Orientamenti su alcuni aspetti dei requisiti di adeguatezza della direttiva MiFID" con l'obiettivo di dettare linee di indirizzo sull'intero processo di raccolta delle informazioni sul cliente e sulla successiva valutazione di adeguatezza delle operazioni da parte degli intermediari che prestano il servizio di consulenza in materia di investimenti e il servizio di gestione di portafogli. Gli Orientamenti sono diretti ad istituire prassi di vigilanza uniformi, efficienti ed efficaci nell'ambito dell'Unione europea.

Considerata la rilevanza assolutamente centrale che la raccolta delle informazioni sulla clientela (c.d. profilatura) riveste per gli intermediari, l'ABI ha ritenuto opportuno, su istanza delle banche, elaborare Linee Guida recanti indicazioni per agevolare l'implementazione degli Orientamenti dell'Esma e di sottoporle a formale validazione della Consob, che ha dato un'indicazione positiva il 5 marzo 2014. In base a quanto stabilito dalla stessa Consob, infatti, la validazione fa sì che le Linee Guida rappresentino un "porto sicuro" per gli intermediari, nel senso che i comportamenti operativi, ove conformi con le soluzioni applicative validate, saranno considerati in linea con il quadro normativo vigente.

Le Linee Guida hanno una forte connotazione operativa, poiché declinano le attività che gli intermediari sono chiamati a svolgere al proprio interno per adeguarsi agli Orientamenti Esma secondo una sequenza ispirata alle fasi in cui logicamente si articola la relazione tra intermediario e cliente nell'ambito della valutazione di adeguatezza. Inoltre, per far meglio comprendere i margini di flessibilità a disposizione degli intermediari e agevolare l'individuazione delle modalità di implementazione di quanto richiesto dall'Esma, esse fanno ampio ricorso alla esemplificazione.

## Fase 1: informativa al cliente

Gli intermediari dovrebbero fornire ai clienti informazioni semplici e chiare sulla valutazione di adeguatezza, volte a far comprendere ai clienti l'importanza della valutazione di adeguatezza e della profilatura.

Le Linee Guida ne chiariscono il **contenuto minimale** (scopo della valutazione di adeguatezza, evidenza delle fasi logiche del processo di valutazione di adeguatezza, scopo della profilatura, è interesse del cliente fornire informazioni corrette, informazioni sul concetto di rischio e rendimento e sulla relazione tra rischio e rendimento), **la tempistica** (prima del processo di profilatura per aumentare la consapevolezza del cliente circa l'importanza del momento), **le modalità** (in formato standardizzato su supporto durevole, per agevolare la tracciatura dell'avvenuta consegna), **la sede** (libertà di scelta per l'intermediario: nella documentazione pre-contrattuale ovvero nella premessa del questionario o in un allegato dello stesso).

## Fase 2: raccolta delle informazioni e profilatura

La regolamentazione interna degli intermediari esplicita le politiche e procedure adottate per raccogliere e valutare sia i dati essenziali sui propri clienti, sia le caratteristiche degli strumenti finanziari disponibili per tali clienti.

Nel determinare le informazioni che è necessario raccogliere sui propri clienti (c.d. **portata delle informazioni necessarie e pertinenti**), gli intermediari identificano gli elementi essenziali relativi alla loro conoscenza ed esperienza, alla loro situazione finanziaria ed ai loro obiettivi di investimento.

Le Linee Guida si concentrano sul **contenuto minimale dell'informativa** da acquisire dalla clientela, tenuto conto del principio di proporzionalità che consente di graduare la quantità e la portata delle informazioni in relazione:

- al tipo di strumenti che si intende raccomandare (complessi, illiquidi, rischiosi);
- alla natura ed alla portata del servizio di investimento prestato (consulenza di portafoglio o su singoli strumenti);
- alle caratteristiche del cliente (anziani o soggetti vulnerabili).

Esse, inoltre, declinano nel dettaglio i criteri volti ad assicurare che le informazioni raccolte siano: **pertinenti, corrette, aggiornate e complete, affidabili, coerenti**, chiarendo che oltre al questionario gli intermediari dovrebbero valutare l'opportunità di utilizzare le informazioni già disponibili in base alla relazione in essere con i clienti. Spetta agli intermediari definire nella propria regolamentazione interna se e come utilizzare le **informazioni interne** e, in particolare:

- **il perimetro delle informazioni da valorizzare** (informazioni oggettive, chiaramente identificate e desumibili da procedure o dati a disposizione dell'intermediario, ad esempio, età e/o impegni finanziari del cliente, nonché affidabili);
- **le modalità con le quali valorizzare le informazioni interne** (integrare quelle raccolte tramite questionario, effettuare controlli di coerenza e/o di affidabilità delle informazioni fornite dal cliente, individuare eventi che rendono opportuno verificare l'aggiornamento delle informazioni raccolte sul cliente).

Le Linee Guida si concentrano sul dovere per gli intermediari di prevedere **procedure in grado di assicurare un adeguato aggiornamento delle informazioni raccolte** e, in particolare:

- la frequenza con la quale aggiornare le informazioni (aggiornamento periodico e ad evento);
- le modalità da adottare a tale scopo;

**Informazioni pertinenti, corrette, aggiornate e complete, affidabili, coerenti**





Esigenza di adottare criteri in grado di assicurare un adeguato livello di diversificazione del rischio

- misure atte a prevenire riprofilature opportunistiche (volte esclusivamente a rendere adeguata un'operazione altrimenti non coerente con il profilo del cliente).

Esse dedicano grande attenzione alla profilatura di gruppi di persone fisiche, dei rappresentanti di persone fisiche o persone giuridiche/enti e chiariscono che, **nel caso di cointestazioni**, gli intermediari possono prevedere che la valutazione di adeguatezza sia effettuata con riferimento:

- ad un profilo associato al rapporto cointestato, nel quale le componenti di conoscenza ed esperienza vanno riferite sempre al disponente e cioè: i) in caso firma disgiunta, al cointestatario che di volta in volta dispone l'operazione; ii) in caso firma congiunta ex lege, al cointestatario più "prudenziale"; iii) in caso di firma congiunta volontaria, al possibile "decisore degli investimenti".

Le componenti di situazione finanziaria e obiettivi di investimento possono essere comuni o anche riferiti ad uno dei cointestatori, a prescindere dal regime di firma;

- al profilo del cointestatario più prudenziale.

### Fase 3: classificazione dei prodotti

Le Linee Guida ribadiscono che:

- i metodi di classificazione dei prodotti finanziari, relativamente alle caratteristiche pertinenti alla valutazione di adeguatezza, sono adeguatamente formalizzati dagli intermediari. In caso di ricorso a società esterne o diverse dall'intermediario, devono essere parimenti formalizzati gli appositi accordi/livelli di servizio;
- la mappatura dei prodotti finanziari dovrebbe essere ispirata ai principi generali di multivariabilità e di non mitigabilità/mediabilità delle differenti componenti di rischio (Comunicazione Consob illiquidi e Linee Guida interassociative).

Inoltre esse sottolineano che particolare attenzione dovrebbe essere posta in fase di mappatura dei prodotti a fronte di una **significativa incidenza dei costi, diretti o indiretti, sul periodo di tempo** per il quale il cliente desidera conservare il suo investimento, arrivando, quando necessario, a riflettersi nella valutazione di adeguatezza.

### Fase 4: valutazione di adeguatezza tout court

Al fine di proporre alla clientela prodotti adeguati gli intermediari, in funzione delle diverse esigenze nonché dei modelli di servizio adottati, utilizzano procedure di valutazione di adeguatezza basate su un approccio di "prodotto" oppure di "portafoglio".

L'**approccio per prodotto** permette di valutare l'adeguatezza attraverso una verifica di coerenza, secondo criteri e regole oggettive tra le informazioni necessarie relative al profilo del cliente e le caratteristiche del singolo prodotto. L'**approccio di portafoglio** consente, invece, di valutare l'adeguatezza mediante una verifica di coerenza, basata su criteri e regole oggettive, tra le informazioni necessarie relative al profilo del cliente e le caratteristiche del portafoglio del cliente nel suo complesso.

Le Linee Guida richiamano l'attenzione degli intermediari sulla esigenza di adottare criteri in grado di assicurare un adeguato livello di diversificazione del rischio. A

tal fine, particolare rilievo assume l'utilizzo di un approccio multivariato sulla considerazione autonoma e separata dei principali rischi finanziari, tra cui quello di credito/emittente. È rimessa alla valutazione dei singoli intermediari la **definizione degli ambiti, delle metriche e delle soluzioni operative da adottare ai fini della diversificazione del rischio**, tenendo eventualmente conto di elementi quali le caratteristiche dei prodotti (ad esempio la maggiore o minore complessità, i fattori di rischio rilevanti, la scadenza o la durata finanziaria) e la dimensione e composizione dei portafogli della clientela.

Come evidenziato dalla Consob nella lettera di validazione delle Linee Guida, **l'adozione di efficaci misure volte a consentire un adeguato livello di diversificazione del rischio** deve avere rilievo centrale per gli intermediari che prestano i servizi di consulenza in materia di investimenti ovvero di gestione di portafogli.

fig. 1



**Vanno valutate eventuali ipotesi di conflitto di interesse che possono influenzare la valutazione di adeguatezza**

### Conflitti di interesse e valutazione di adeguatezza

Gli intermediari, nell'ambito delle misure di gestione dei conflitti di interesse disciplinate nella propria politica di gestione degli stessi, dovrebbero prevedere **misure organizzative per la gestione delle ipotesi di conflitto che possono influenzare la valutazione di adeguatezza**.

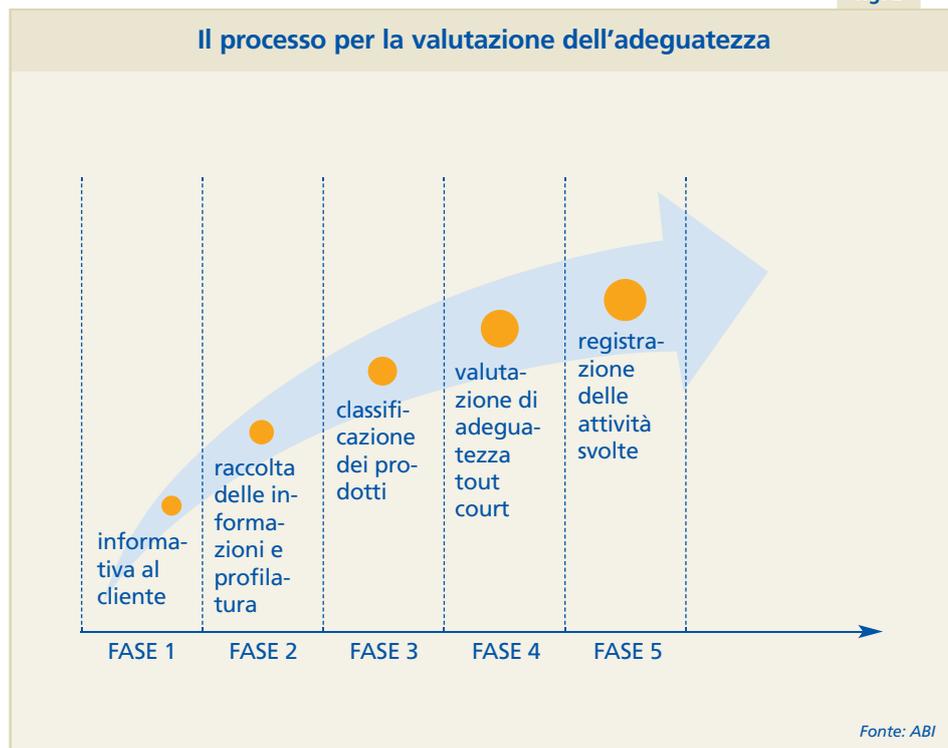
A titolo esemplificativo, le Linee Guida chiariscono che tali misure possono consistere in:

- accorgimenti finalizzati a elevare il livello di cultura finanziaria della clientela per consentire l'adeguata comprensione degli aspetti caratterizzanti la profilatura;
- moduli formativi dedicati alla valutazione di adeguatezza affinché il personale di relazione possieda un adeguato livello di conoscenza e competenze anche con riferimento agli strumenti finanziari offerti dall'intermediario;
- adozione di misure atte a prevenire variazioni opportunistiche del profilo, volte esclusivamente a rendere adeguata un'operazione altrimenti non coerente con il profilo del cliente;



- nell'ambito del sistema incentivante dell'intermediario, specifiche misure volte: i) ad assicurare che non siano poste in essere campagne incentivanti incentrate su un singolo prodotto finanziario senza riguardo ai bisogni dell'investitore; ii) a definire obiettivi legati anche ad aspetti qualitativi, quali ad esempio, la conformità dei comportamenti alle regole interne, la soddisfazione dei clienti.

fig. 2



**Le informazioni raccolte e le attività svolte vanno tracciate e conservate**

**Controlli.** Gli intermediari adottano, applicano e mantengono procedure:

- per la valutazione di adeguatezza che specificano in forma chiara e documentata i compiti e le responsabilità dei soggetti coinvolti e consentono di ricostruire i comportamenti posti in essere nella valutazione di adeguatezza;
- di controllo di conformità e di linea che garantiscano il rispetto delle disposizioni adottate;
- di comunicazione interna delle informazioni rilevanti ai fini del processo di valutazione di adeguatezza, che assicurino la completezza, l'affidabilità e la tempestività di tali informazioni.

A titolo esemplificativo, le Linee Guida chiariscono che gli obiettivi perseguiti dai controlli posti in essere, potrebbero riguardare la verifica:

- delle posizioni dei clienti distinguibili tra profilati, non profilati e con profilo scaduto/non aggiornato;
- della frequenza e progressività delle riprofilature, anche al fine di rilevare eventuali riprofilature opportunistiche della clientela;
- della distribuzione della profilatura della clientela;
- dell'adeguatezza dei portafogli/prodotti rispetto ai diversi rischi posti sotto presidio a seconda del modello di valutazione di adeguatezza adottato dall'intermediario;



**È necessario pianificare  
le modifiche delle  
procedure interne**

- della corretta applicazione dei processi di classificazione dei prodotti.

### **Fase 5: registrazione delle attività svolte**

Gli intermediari devono mantenere nel tempo informazioni in grado di consentire la ricostruzione ex post del motivo per cui è stato effettuato un investimento.

Pertanto, le Linee Guida chiariscono che gli intermediari devono:

a) **tracciare:**

- gli esiti della valutazione della adeguatezza, riportando, in presenza di test di adeguatezza multipli/multivariati, l'esito di ciascuno di essi;
- le informazioni, utilizzate in fase di valutazione, relative alla profilatura del cliente;
- le informazioni, utilizzate in fase di valutazione, relative ai prodotti/servizi e/o ai portafogli di prodotti /servizi sottoposti a valutazioni di adeguatezza;
- l'origine dell'operazione (ad es. proposta dell'intermediario/richiesta del cliente).

b) **dotarsi di procedure/processi adeguati per:**

- rendere le informazioni conservate facilmente accessibili alle persone interessate, in particolare alle funzioni interne di controllo ed alle autorità competenti;
  - ricondurre la valutazione di adeguatezza alle pertinenti normative interne in quel momento vigenti; in particolare alle normative relative alle modalità di incrocio/confronto, utilizzate in fase di valutazione, tra le informazioni relative alla profilatura del cliente e le informazioni/classificazioni relative ai prodotti/servizi e/o ai portafogli di prodotti/servizi;
  - ricostruire eventuali modifiche apportate dall'impresa alle informazioni di cui sopra, che abbiano avuto effetti diretti sulla valutazione, con riferimento particolare alle variazioni del profilo di rischio del cliente;
- essere in grado di rilevare errori procedurali relativi alla esecuzione del test di adeguatezza, nelle sue eventuali diverse componenti, con particolare riguardo al mis-selling;
- tenere tracciate le operazioni risultate inadeguate, le quali vengano poi eseguite sotto il regime dell'appropriatezza.

### **Adeguamenti procedurali e contrattuali per implementare le Linee Guida**

Gli intermediari possono adeguarsi alle Linee Guida, anche **avvalendosi di un piano degli interventi a tal fine necessari**. È necessario sottolineare l'importanza e urgenza di tale pianificazione, nella quale articolare le modifiche da apportare alle norme e procedure interne adottate da ciascun intermediario ai fini della normativa in tema di servizi di investimento.

Angela Maria Bracci, Ufficio Finanza – ABI