

Consulenza. L'evoluzione della vigilanza da parte dell'Autorità

Il focus di Consob ora va sul servizio

Passare da un "modello di vigilanza focalizzato sulla trasparenza dei prodotti offerti e sulla correttezza delle singole attività" ad un modello "proattivo e preventivo", volto a individuare le fonti dei rischi di condotte non corrette nella relazione con il cliente. È questo il nuovo approccio della Consob alla consulenza in materia di investimenti, come emerge dal recente intervento in materia elaborata da Giuseppe D'Agostino, responsabile della divisione intermediari della Commissione nazionale di vigilanza, in occasione del primo forum nazionale sulla consulenza finanziaria organizzato alcuni giorni fa da Ascosim. D'Agostino ha fissato alcuni punti chiave che dovranno guidare l'evoluzione dell'attività dei consulenti e dei loro modelli di business nel prossimo futuro, coerentemente con gli orientamenti comunitari espressi nella Direttiva Mifid. Il primo dato che emerge con forza è la pervasività dell'offerta consulenziale: su 110 Sim autorizzate in Italia, 103 effettuano anche servizi di consulenza finanziaria, mentre 24 sono i soggetti specializzati esclusivamente su questo tipo di attività. La percentuale è molto elevata anche tra le banche, con un rapporto di 673 istituti consulenti su un totale di 702, mentre risulta ridotta tra le Società di gestione del risparmio (53 su 196).

Il punto di partenza per i cambiamenti a venire deriva dal principio portante della Mifid: nella "condotta degli affari" gli intermediari devono essere in grado di «servire al meglio gli interessi dei clienti, fornendo assistenza per l'accesso ai mercati e prodotti d'investimento». Ne consegue un mutamento storico: se in passato la figura dell'intermediario era assimilabile a quella di un "venditore", mentre il cliente non era semplicemente un "consumatore", oggi secondo D'Agostino il primo deve essere "un fornitore di servizi" e il secondo divie-

Le diverse forme di attività di consulenza

Fasi di processo	Consulenza transazionale (1)	Consulenza evoluta	
		Restricted (2)	Independent (3)
Analisi delle caratteristiche e dei bisogni del cliente	Si/No	Si	Si
Pianificazione finanziaria (tempi e bisogni di liquidità, riserva, investimento, previdenza, assicurazione)	No	Parziale	Si
Definizione di un portafoglio finanziario-modello adeguato (segmentazione per finalità)	No	Parziale	Si
Raccomandazione di operazioni adeguate	Si	Si	Si
Monitoraggio di portafoglio	No	Si	Si

(1) La consulenza transazionale (a evento): controllo dell'adeguatezza del prodotto finanziario; gamma limitata ai prodotti di gruppo e remunerazione occasionale;
 (2) la consulenza "ristretta" (mista): adeguatezza dell'operazione vs portafoglio; gamma non molto ampia di prodotti finanziari; remunerazione mista;
 (3) la consulenza cosiddetta indipendente (private banking) (portafoglio): adeguatezza di portafoglio; gamma ampia; remunerazione simile alla gestione di portafogli

ne un vero e proprio "utente".

Cosa comporta questa transizione? Se il modello tradizionale era disciplinato «da doveri di mera informativa, o disclosure, con chiara individuazione delle responsabilità dell'emittente», come rileva ancora l'esponente della Consob, nel nuovo schema di relazione l'emittente-intermediario «assume il ruolo di "agente" per conto dell'investitore, al fine di convogliare non solo accurate informazioni per l'accesso ai mercati d'investimento, ma anche di fornire la propria diligenza professionale nell'assistenza nella perduranza della relazione».

In altre parole, la centralità del cliente è enfatizzata a tal punto da imporre una significativa revisione delle stesse strategie di business degli intermediari. Una revisione in base a parametri quali la segmentazione della clientela, il pricing, la gamma prodotti di investimento, i canali distributivi, il sistema di budgeting e i vari sistemi incentivanti. L'approccio della Consob alla vigilanza, è stato spiegato in occa-

sione del convegno, sarà volto a garantire che la compliance alla Mifid non sia soltanto formale ma sostanziale. Le criticità che tuttora persistono sul mercato, osserva D'Agostino, includono la natura ancora "episodica e transazionale" di alcune attività consulenziali, in cui viene valutata «l'adeguatezza della singola operazione raccomandata» senza però metterla «in relazione al portafoglio». La produzione di consulenza, inoltre, è spesso tuttora orientata «esclusivamente dal budget e dai sistemi di incentivazione, cosicché risultano oggetto di consulenza attiva solo i prodotti della casa o quelli distribuiti in forza di convenzioni di collocamento».

Le modalità per la valutazione dell'adeguatezza, infine, risultano spesso ancorate a «logiche elementari di tipo sintetico che non consentono la piena valorizzazione di tutte le caratteristiche del cliente». La consulenza del futuro, quindi, dovrà superare queste criticità per divenire non più

La Mifid sposta l'attenzione dal prodotto. Diventa centrale l'«adeguatezza»

transazionale o ristretta a una gamma selezionata di prodotti, ma realmente indipendente. L'obiettivo finale è quello di «valorizzare la massa di risparmio amministrato, definire un rapporto di durata con i clienti, assicurare fonti di reddito non congiunturali, creare un assetto per la convergenza degli interessi dell'intermediario e degli investitori», conclude D'Agostino.

Andrea Curial

© RIPRODUZIONE RISERVATA

INTERVISTA | Sergio Sorgi | Progetica

«Ecco come si può scegliere il consulente giusto per noi»

«Con il recepimento della Unilso 22222, arriva finalmente in Italia una norma fondamentale che definisce una volta per tutte quello che effettivamente è e fa un consulente finanziario, ponendo fine a un dibattito pluriennale in cui ciascuno era libero di dare la propria visione. Adesso è giunto il momento di comunicare a clienti e risparmiatori quali sono gli indici di qualità nei servizi di consulenza». È il parere di Sergio Sorgi, socio di Progetica e relatore del rapporto tecnico Uni "Linee guida per la scelta del pianificatore". La norma Unilso 22222, recepita in Italia nel 2010, definisce gli standard internazionali di qualità del servizio consulenziale. La norma non è obbligatoria, ma i singoli intermediari possono aderirvi volontariamente, in modo da testimoniare la qualità dei propri servizi.

Come scegliere il consulente migliore?

È un processo che si svolge in tre passi. Prima di tutto bisogna chiarirsi le idee circa le proprie esigenze. Si cerca uno specialista di pensioni, o un consulente a tutto tondo per gestire il risparmio durante l'arco di una vita? Quindi bisogna capire cosa faccia, esattamente, un

Recepiti in Italia gli standard di qualità Unilso 2222



Sergio Sorgi è vicepresidente di Progetica ed esperto di Welfare

consulente di qualità. E infine valutare i vari professionisti e confrontarli tra loro.

Quali sono le caratteristiche di un consulente di qualità?

È prima di tutto un professionista in grado di fornire una consulenza molto am-

pia. Gli specialisti possono servire per esigenze particolari, ma nella vita tutti questi bisogni sono interconnessi e possono cambiare di anno in anno. Tanto più allargate le competenze del consulente, maggiore sarà la sua capacità di gestire nel complesso le esigenze della vita della sua clientela. È importante quindi capire quale sia stato il percorso di studi, quale sia la sua esperienza professionale e ovviamente le sue specializzazioni.

A chi spetta il compito di comunicare gli indici di qualità nei servizi di consulenza finanziaria?

In altri Paesi sono già disponibili delle note informative che delineano i punti principali fissati dalla Unilso 22222, redatte spesso dalle autorità di vigilanza. Anche in Italia occorrerebbero strategie di comunicazioni simili. Il compito, o per meglio dire la sfida, spetta a tutti coloro che sono interessati a creare benessere sociale in Italia. Per questo obiettivo non va mai perso di vista: gli effetti negativi derivanti dagli errori dei singoli e degli intermediari hanno un impatto rilevante per la collettività. Ed è un tema rilevante per gli stessi media.

Andrea Curiat

© RIPRODUZIONE RISERVATA

INTERVISTA | Sergio Boido | Efpa

«La formazione? Per l'84% dei promotori è importante»

«In Italia, tutti i promotori finanziari conoscono ormai la certificazione Efpa, e uno su cinque ne è in possesso. È un dato straordinario che indica la presa di coscienza della categoria circa l'importanza della formazione professionale anche e soprattutto per rispetto dei clienti finali». Sergio Boido, presidente di Efpa Italia, commenta così i risultati della nona edizione della ricerca di PF Monitor "Monitoraggio del mondo dei promotori finanziari in Italia". L'indagine è stata condotta dall'Istituto di Ricerca GfK Eurisko tramite sondaggio telefonico su un campione di oltre 1.520 promotori finanziari appartenenti a 10 differenti società e 90 professionisti bancari certificati.

Qual è il profilo dei promotori che decidono di conseguire la certificazione?

Sono i professionisti senior con competenze manageriali e portafogli di grande entità. Sul totale dei promotori finanziari provvisti di certificazione, quelli con una esperienza professionale compresa tra 11 e 20 anni superano i promotori junior del 32%; quelli che coordinano altri promotori sopravanzano chi non ha funzioni manageriali dell'11,5%; chi ha un valore del portafoglio superiore ai 10 milioni di euro supera gli altri del 17%. Insomma, sono proprio i professionisti affermati, con

Seguono i corsi soprattutto i senior e chi ha portafogli ingenti



Sergio Boido è stato riconfermato presidente di Efpa Italia un anno fa

grande esperienza alle spalle, a riconoscere per primi il valore della certificazione Efpa. Questa distinzione demografica trova riscontro anche nelle motivazioni indicate dai promotori certificati.

Quali sono le motivazioni principali?

La grande maggioranza dei promotori finanziari, l'84% del campione totale, indica come motivazione principale il bisogno di migliorare costantemente la propria formazione. Solo il 13% si certifica per avere un riconoscimento di mercato, e appena il 3% lo fa per avere un riconoscimento dei clienti. In effetti i promotori finanziari senior hanno già un portafoglio ben consolidato e un buon rapporto di fiducia professionale con i propri clienti. È quindi naturale che conseguano la certificazione soprattutto per se stessi, per aggiornarsi e migliorarsi. Il valore di Efpa come riconoscimento da parte del mercato è invece particolarmente avvertito dai promotori finanziari con meno di 10 anni di esperienza e privi di istruzione universitaria.

Come si colloca l'Italia rispetto agli altri Paesi in tema di certificazione?

Siamo in ottima posizione, secondi forse soltanto ai paesi anglosassoni e agli Stati Uniti che hanno una tradizione 50ennale. La vera sorpresa sono i Paesi dell'Est Europa che da poco sono entrati nell'Unione Europea: le loro strutture hanno bisogno di affermarsi sul mercato e in passato non avevano standard di riferimento, quindi sono molto sensibili al tema della certificazione.

An. Cu.

© RIPRODUZIONE RISERVATA