



MIFID: MODIFICATA LA NORMATIVA AZIENDALE SUL SERVIZIO DI CONSULENZA

La recente circolare del Banco Popolare 2011C7 dell'11 genn. modificando la circolare 2008-c-217 dell'ottobre 2008, da ragione ad alcune delle osservazioni più volte formulate dal sindacato rendendo non più possibile l'operatività su titoli branded a fronte di un esito negativo del test di adeguatezza.

Finalmente viene sanata una evidente anomalia rispetto alle disposizioni della Mifid, causa potenziale di rischi professionali in capo agli operatori. Infatti, le disposizioni aziendali del 2008 consentivano di dar corso a operazioni non adeguate, in casi particolari originati dall'iniziativa del cliente, di sottoscrivere strumenti finanziari branded (cioè emessi da società del Gruppo) per i quali sussiste un rilevante conflitto di interesse, così come per quelli di terzi ma collocati dal Gruppo; nel sistema incentivante, dal 2010, l'azienda tentò di arginare il fenomeno introducendo una % massima tollerata di tali operazioni, % che, nell'incentivante del 2011 non compare più, come da ns richiesta a suo tempo sostenuta.

Ma il fatto più rilevante è stato l'intervento della **Consob** che, il 3.5.2010, ha messo sotto accusa **le politiche commerciali** dei cinque maggiori gruppi bancari (compreso il Banco Popolare), politiche, **focalizzate sulla vendita dei prodotti, con i budgets specifici caricati sul personale, piuttosto che sulla logica del miglior servizio al cliente, principio fondamentale della Mifid.**

Nel provvedimento Consob è stato esplicitato che: *“la verifica dell'adeguatezza degli investimenti è risultata talvolta disattivata attraverso il ricorso ad una presunta “iniziativa del cliente”, difficile da dimostrare specie in presenza di una campagna di offerta “direzionale” dell'intermediario..... in alcuni casi le procedure preposte alla valorizzazione delle informazioni sul cliente e sui prodotti trattati ed alla conseguente valutazione di adeguatezza sono risultate carenti”.*

Appare dunque chiara la relazione tra il richiamo specifico rivolto al Gruppo dalla Consob a maggio e le modifiche della circolare 2011 c7 che, pur richiedendo un ragionevole periodo di tempo per essere attuate, non ci pare siano state sufficientemente celeri. Apprezziamo comunque questo intervento, che va nella giusta direzione. Rileviamo tuttavia la volontà aziendale di non modificare il modello di consulenza adottato dal Gruppo. Il contratto di consulenza infatti prevede vincoli che limitano in modo insostenibile l'erogazione del servizio di consulenza che, come abbiamo più volte contestato, è esplicitamente escluso nelle fasi successive a quelle di primo investimento e riservato ai soli prodotti branded. In occasione di vari confronti sul tema anche il Responsabile Retail del Gruppo ha ammesso la sussistenza del rischio professionale da noi denunciato. Chiediamo quindi che sull'argomento si apra finalmente una vera discussione approfondita ed aperta a tutte le possibili soluzioni che possano tutelare i colleghi, il Banco e la clientela.

Deve essere data piena attuazione alla Mifid, ricostruendo una cultura del servizio alla clientela e dando valore alla professionalità del Personale nell'erogazione di una consulenza rivolta alla gestione della relazione con il cliente in un'ottica di lungo periodo. Occorre organizzare il lavoro e rivedere le modalità di coordinamento commerciale avendo attenzione anche **a prevenire prassi operative non corrette nell'esecuzione della profilatura del cliente, sia con l'inserimento di risposte palesemente incoerenti** (per orizzonte temporale, capacità reddituale, patrimonio e cultura finanziaria ecc.) con la situazione del cliente, che con successivi cambiamenti eseguiti contestualmente al perfezionamento di operazioni.

Infatti se il profilo del cliente viene sapientemente compilato per consentire certe operazioni e questo profilo è palesemente differente da quello reale del cliente, **davanti ad un giudice la responsabilità è sempre in capo all'operatore che ha redatto il profilo, il quale rischia di essere chiamato a risponderne personalmente. (vedi regolamento Consob del 2.3.2009)**

Continueremo ad intervenire perché sia data piena e sostanziale attuazione alle normative a tutela della qualità del servizio del cliente, **perché tutelando la professionalità del Personale si prevencono rischi per gli operatori e rischi (operativi e reputazionali) per il gruppo. Crediamo debbano essere profondamente riviste le modalità di definizione, comunicazione e monitoraggio relative agli obiettivi commerciali: deve essere costantemente assicurato il pieno rispetto delle normative e devono essere superate quelle esasperazioni che rappresentano il peggio delle relazioni interne alle nostre banche.**