



## INCONTRO DI GRUPPO: MIFID e ASSISTENZA CLIENTI

Nella giornata odierna si è tenuto un tavolo tecnico per discutere delle problematiche relative alla **MIFID**, anche alla luce delle novità in materia di crisi bancarie.

La discussione sulla MIFID si è resa necessaria a seguito delle **nuove norme ESMA** per accertarci, a **tutela dei colleghi**, che l'operatività sia **conforme alla normativa**, in particolare nel **collocamento/vendita dei prodotti finanziari del Gruppo UBI**.

Di seguito ricordiamo alcuni **principi generali**, richiamando TUTTI al **rispetto della normativa**.

La **ratio della MIFID** è la tutela dell'investitore, che **consapevolmente** giunge alla **scelta ADEGUATA** d'investimento in base al suo **profilo di rischio** e all'**orizzonte temporale**.

La normativa, per **rafforzare la tutela** dell'investitore e in base al principio dell'**asimmetria informativa**, prevede l'**inversione dell'onere della prova** imponendo che tale **processo di consapevolezza sia dimostrato dalla banca** (non dal cliente), attraverso la presentazione della documentazione scritta dalla quale risulti che **tale processo sia avvenuto formalmente e sostanzialmente**.

L'unico elemento di valutazione per **definire la coerenza** o meno del prodotto finanziario sarà il **profilo di rischio del cliente** risultante da questo processo, il cui garante è solo il **collega** che ha la **responsabilità del suo corretto svolgimento**.

In ragione dell'importanza di quanto detto, risulta evidente quanto sia **delicata** qualsiasi **fase di aggiornamento dei profili di rischio della clientela**, che la normativa invita ad effettuare **periodicamente**, nella più **completa trasparenza**, senza valutare superficialmente le eventuali variazioni dell'identità economico-finanziaria del cliente.

Se le risposte alle domande del questionario MIFID variano perché sono **“cambiate” le condizioni oggettive/soggettive del cliente**, *nulla quaestio*: il suo profilo sarà cambiato ed il collega avrà **operato correttamente**.

Se, invece, la variazione del profilo di rischio del cliente, soprattutto verso l'alto, fosse il risultato di **“interpretazioni forzate”**, allora la **variazione del profilo di rischio sarebbe non corretta** e suscettibile di eventuali future contestazioni, specie se le “risposte” avessero riguardato elementi facilmente riscontrabili, come gli **orizzonti temporali di investimento e la composizione del patrimonio complessivo**, nonché le **conoscenze finanziarie del cliente**.

**In caso di proposta del prodotto al cliente, è necessario fare sempre e unicamente il “test di adeguatezza”, che presenta la peculiarità, rispetto al “test di appropriatezza”, che invece va fatto quando è il cliente a chiedere “realmente” quel prodotto, di non essere superabile una volta ottenuto un risultato negativo di procedibilità.**

La “consulenza” prevede obbligatoriamente solo il suddetto test di adeguatezza, **senza eccezioni**.

Le **normative a tutela degli investitori richiedono un rispetto rigoroso** da parte di tutti e, per nessun motivo, possono essere aggirate a seguito di **forzature o interpretazioni** di alcun genere in contrasto con quanto previsto da norme, regolamentazioni (leggi e regolamenti) e autoregolamentazioni (codici di condotta, codici etici).

Ricordiamo che sempre più tribunali sentenziano a favore degli investitori, **la recente giurisprudenza**, infatti, differentemente dal passato nel quale si vedevano soccombere le contestazioni della clientela che aveva firmato disposizioni, a varia natura, di manleva, **non ritiene più sufficiente il rispetto solo formale della legge**.

Abbiamo chiesto al Gruppo di prevedere una **formazione specifica** mirata ad una migliore comprensione dei test di adeguatezza e di appropriatezza con le relative conseguenze in termini di eseguibilità delle operazioni sottostanti.

La **caduta reputazionale** delle banche richiede da parte di tutti un **impegno significativo per ricostruire un rapporto fiduciario con la clientela**.

Le aziende, nella definizione delle **politiche commerciali**, dovrebbero prestare maggiore attenzione affinché tutti i **comportamenti dei soggetti preposti siano unici e conformi** a quanto previsto dalle norme di legge e dai Codici etici.

Oggi, purtroppo, **registriamo un eccessivo livello di pressioni commerciali**, in particolare dalle Direzioni Territoriali, che **peggiora il clima aziendale e non aiuta a “Fare banca per bene”**. Questi comportamenti sono stati affrontati e **stigmatizzati** negli incontri aziendali che abbiamo richiesto attivando le **“Commissioni clima”** istituite con Accordo sindacale.

## **ASSISTENZA CLIENTI**

L’azienda ci ha confermato che il principio che guiderà la turnazione dell’orario di lavoro e la presenza nelle giornate *target* sarà la **VOLONTARIETA’**. Abbiamo richiesto e ottenuto che le risorse vengano **colloquate** di concerto con il servizio **Risorse Umane**.

Il piano verrà applicato in modo graduale, si terranno alcuni incontri di verifica (il prossimo entro la fine del mese di aprile), per monitorare il piano e le sue ricadute, onde **limitare i disagi ai colleghi interessati**.

Bergamo, 16 marzo 2016

**Fabi First-Cisl Sinfub Ugl Ulca-Uil Unisin  
Coordinamenti del Gruppo UBI Banca**