

MIFID II: nessuno dice cosa cambia per i bancari

BREVE GUIDA OPERATIVA PER GLI ADDETTI DEL SETTORE

Sul web e nei siti di informazione in questi mesi sono fioccate le informazioni, spesso molto teoriche ed accademiche, su cosa cambia per i risparmiatori con l'adozione della normativa che va sotto il nome di MIFID II. Nessuno invece si è occupato finora di approfonditamente cosa cambia per le lavoratrici e i lavoratori del settore.

Con questa nota noi intendiamo fornire invece un **primo strumento pratico di lavoro e di orientamento per tutte la lavoratrici e i lavoratori bancari e assicurativi** che, dal 3 gennaio 2018, sono tenuti a muoversi all'interno dell'aggiornamento normativo noto come MIFID II

Lo definiamo primo strumento, perché la pratica quotidiana porterà alle vostre segnalazioni (che vi sollecitiamo fin d'ora, prendendo come referente il vostro RSA di territorio) e queste, a loro volta, porteranno a successivi aggiornamenti. Inoltre, lo definiamo strumento pratico di lavoro per i colleghi, perché il suo scopo è prettamente quello di fornire (nei limiti del possibile) delle indicazioni concrete ai dipendenti; consapevoli come siamo, da operatori del settore, che fra la teoria delle regole e la pratica quotidiana c'è un fossato, dentro il quale finiscono spesso, assieme alle buone intenzioni, anche i risparmi dei clienti e le carriere degli impiegati.

I CONTENUTI DELLA NOSTRA GUIDA:

- rispetto di regole e regolamenti
- requisiti obbligatori richiesti ai consulenti
- supervisore e supervisionato
- consulenza indipendente o ristretta
- adeguatezza - conflitto di interessi
- prodotti strutturati - consulenza fuori sede
- segnalazioni – trasparenza

RISPETTO DI REGOLE E REGOLAMENTI

A questo proposito, prima ancora di entrare nell'argomento è bene ricordare che nel rapporto di lavoro il dipendente è soggetto al rispetto sia delle regole che l'imprenditore stabilisce, sia delle regole che eventualmente le norme di legge stabiliscono. La conseguenza ovvia è che il mancato rispetto di queste regole può comportare sia responsabilità civili (sanzioni) che penali individuali ove previsto dalle leggi. Inoltre il mancato rispetto di leggi e/o regolamenti prevede l'applicazione di sanzioni disciplinari anche severe (fino al licenziamento) e rispetto alle quali non è opponibile – né in sede di procedura disciplinare, né in sede di eventuale ricorso alla magistratura del lavoro – la mancanza di conoscenza delle regole medesime. A questo proposito è pertanto necessario avere ben presente che:

- **l'invito, la "pressione" o anche l'autorizzazione, persino se certificabile, del proprio responsabile ad operare in violazione di leggi e/o regolamenti interni NON esime in alcun modo dalle responsabilità individuali del lavoratore.** Vi sono conseguenze personali in capo al singolo sia in ambito **civile** (ossia l'azione di risarcimento individuale da danno procurato), **penale** e **amministrativo** (sanzioni stabilite dal Testo Unico degli Intermediari Finanziari). In nessun caso sono opponibili ex post, come scusanti di comportamenti lavorativi non coerenti con leggi e regolamenti amministrativi, eventuali atteggiamenti, pressioni e nemmeno se vi fosse stata condivisione con un livello gerarchico superiore. Questo né in sede di procedura disciplinare, né in sede di eventuale ricorso alla magistratura del lavoro;
- l'invito, la "pressione" o anche la autorizzazione rilasciata in qualità di responsabile ad operare in violazione di regolamenti interni (e tanto più di leggi e regolamenti amministrativi) costituisce una grave violazione dei compiti in capo al responsabile medesimo;

le pressioni indebite, eccessive, e/o in violazione di deontologia, regolamenti e leggi, se segnalate sono sanzionabili nei confronti di chi le pone in atto.

In Unicredit qualsiasi segnalazione al vostro rappresentante sindacale consente una azione efficace di tutela; l'accordo firmato il 22 Aprile 2016 (Protocollo sul benessere nei luoghi di lavoro e le politiche commerciali) delinea in maniera precisa i comportamenti scorretti e-o lesivi della dignità dei lavoratori/trici. Anche a livello nazionale esiste ora **un accordo firmato con ABI sulle pressioni commerciali, che fornisce al Sindacato uno strumento di contrasto più forte rispetto al passato.**

REQUISITI OBBLIGATORI RICHIESTI AI CONSULENTI

Consob, nel dare attuazione alle Linee Guida dell'Esma, al termine di una lunga consultazione con i vari enti interessati, ha modificato, con la delibera 20307 del 16 febbraio 2018, il Regolamento intermediari. Consob prevede una nuova disciplina che stabilisce, da un lato, i requisiti minimi (titoli di studio e esperienza maturata) che le persone addette, rispettivamente, al servizio di informazione e di consulenza devono possedere e, dall' altro, affida agli intermediari il compito di verificare l'effettivo grado di preparazione del personale.

Il personale abilitato a FORNIRE INFORMAZIONI deve possedere almeno uno tra i seguenti requisiti:

- iscrizione all'albo promotori più sei mesi di esperienza professionale;
- laurea triennale in discipline economiche, giuridiche, bancarie, assicurative o finanziarie più sei mesi di esperienza professionale;
- laurea di tipo diverso più master in una delle discipline sopradette più sei mesi di esperienza professionale;
- laurea di tipo diverso più un anno di esperienza professionale;
- diploma di scuola secondaria superiore più due anni di esperienza professionale.

In questi ultimi due casi il tempo dell'esperienza professionale può essere dimezzato se il dipendente viene formato con corsi specifici della durata minima di 60 ore, che possono essere in aula ma anche in videoconferenza o e-learning. (a questo proposito inutile sottolineare l'importanza di effettuare eventuali corsi in e-learning ponendovi la necessaria attenzione ed evitando, per così dire, di utilizzare i ritagli di tempo).

Il personale abilitato a FORNIRE CONSULENZA (ossia a concludere la vendita del prodotto finanziario al cliente) deve possedere almeno uno tra i seguenti requisiti:

- iscrizione all'albo promotori più un anno di esperienza professionale;
- laurea triennale in discipline economiche, giuridiche, bancarie, assicurative o finanziarie più un anno di esperienza professionale;
- laurea di tipo diverso più master in una delle discipline sopradette più un anno di esperienza professionale;
- laurea di tipo diverso e almeno due anni di esperienza professionale;
- diploma di scuola secondaria superiore più almeno quattro anni di esperienza professionale.

Anche in questo caso il requisito temporale dell'esperienza può essere dimezzato se il dipendente viene formato come sopra.

IMPORTANTE: l'esperienza professionale di cui si parla non è generica, ma specifica, cioè relativa agli investimenti finanziari ed alle gestioni di portafoglio. In questo le linee ESMA, richiamate espressamente da Consob, sono chiare.

Pertanto, avendo ESMA e Consob legato espressamente la formazione scolastica all'esperienza "sul campo", è importante per i colleghi che l'azienda conteggi come periodo di esperienza "sul campo" quanto effettivamente praticato fino ad oggi in ambito finanziario e non in ambito bancario generico. E, trattandosi di un obbligo normativo, invitiamo i colleghi a segnalare eventuali perplessità.

Le banche dovranno, a richiesta, relazionare a Consob sulla presenza di questi requisiti in capo ai propri consulenti interni. Quindi è interesse della banca stessa, non solo del singolo dipendente, essere in regola con questi requisiti.

SUPERVISORE E SUPERVISIONATO

La Consob dispone che il dipendente che non possiede ancora i requisiti per fare info e/o consulenza finanziaria può operare solo sotto la supervisione di un altro collega esperto

Questo aspetto è di importanza capitale. Succede spesso, infatti, che le banche, per problemi di organizzazione delle filiali o degli uffici, decidano di adibire alla consulenza finanziaria colleghi non esperti che "si fanno le ossa" sul campo.

Questo rischia di essere l'anello debole nella catena delle tutele, ma le disposizioni Consob sono, per una volta, chiare ed inequivocabili

Infatti il supervisore - che deve possedere le conoscenze richieste da almeno tre anni e, nello stesso periodo, non deve avere avuto provvedimenti disciplinari legati alla sua attività correlata agli investimenti- **si deve assumere formalmente la responsabilità** delle informazioni e della consulenza prestata dal collega soggetto a supervisione, compresa l'approvazione della dichiarazione di adeguatezza dell'operazione.

Inoltre, il cliente deve essere a conoscenza dell'identità e delle responsabilità del supervisore.

Questi sono obblighi che Consob pone in capo alle banche: quindi è **pieno diritto del dipendente**, non avente i requisiti per informare o fare consulenza in autonomia, pretendere di lavorare in queste condizioni.

Il supervisore è solitamente un responsabile gerarchico (ad esempio il direttore di Agenzia) che svolge un ruolo attinente all'operatività di investimenti, ha una maggiore responsabilità (prevista dal

ruolo) e relativa maggiorazione retributiva. In caso di assenza del supervisore, la validazione delle operazioni sarà in capo ad altro collega in filiale (ad esempio il preposto del direttore di agenzia) che è in possesso di esperienza e conoscenza – solitamente il vice/facente funzione o il consulente First.

Durante il periodo di assenza del supervisore, al facente funzione viene regolarmente riconosciuta l'indennità di sostituzione- mediante l'apposita attribuzione del profilo abilitato del sostituto/facente funzione.

in casi estremi/eccezionali può essere individuato come sostituto anche il consulente personal – investimenti.

Tali facoltà e le conseguenti responsabilità, da considerare eccezionali, possono quindi non coincidere con il relativo livello gerarchico e proprio per questo viene prevista contrattualmente una conseguente indennità di funzione. Ricordiamo inoltre che non esiste un obbligo ad accettare il ruolo momentaneo di supervisore.

Importante: va considerato che senza la cosiddetta 'spunta' delle operazioni in supervisione l'operatività comunque non si blocca, in quanto il controllo viene effettuato ex post.

Il personale interessato ha inoltre diritto ad avere un aggiornamento formativo delle proprie competenze con cadenza almeno annuale. Tale formazione deve consistere nella partecipazione a un corso della durata di almeno trenta ore, con test finale di verifica delle conoscenze acquisite.

CONSULENZA INDIPENDENTE O RISTRETTA

Sgombriamo subito il campo dalle distinzioni normative interessanti, ma poco rilevanti ai nostri fini (almeno nella situazione attuale). Il DL 129 del 2017, trasposizione in legge italiana della direttiva UE 65 del 2014, introduce la nitida distinzione tra consulenza finanziaria indipendente e non indipendente (o ristretta).

Ebbene: chi lavora in banca o in assicurazione non fa consulenza indipendente, ma ristretta.

Questo significa che il dipendente bancario venderà prodotti che fanno parte di una gamma limitata, se la confrontiamo con la globalità dei prodotti disponibili. La gamma dei prodotti che venderà viene emessa o direttamente dalla sua banca, o da enti che sono in stretti rapporti legali od economici con la sua banca (nell'ipotesi più blanda, si tratta di accordi commerciali per cui l'emittente sfrutta la rete commerciale di un partner "amico" e questo accordo frutta una divisione dei guadagni tra emittente e collocatore).

Questa situazione è comune ai dipendenti bancari, assicurativi, consulenti e promotori finanziari che lavorano per singole imprese o case di investimento.

Il fatto di mettere in chiaro questa circostanza con i propri clienti (a prescindere dal fatto che la modulistica contrattuale con cui si deve lavorare lo preveda o meno) è un elemento di trasparenza e correttezza, quindi di autotutela. Inoltre, chiarirlo non costituisce uno svantaggio competitivo, perché tutti i nostri concorrenti lavorano nelle stesse condizioni, ovvero di consulenza ristretta e non indipendente.

ADEGUATEZZA

È opportuno che ogni banca o assicurazione preveda al suo interno l'organizzazione di un sistema "industriale" che rilasci alla propria clientela una valutazione periodica di adeguatezza degli strumenti finanziari posseduti. In Unicredit il rendiconto di adeguatezza viene inviato al cliente trimestralmente.

Questa innovazione non può ritenersi soddisfatta da un'attività lasciata al buon senso o all'improvvisazione del singolo.

Ci deve essere una struttura o un ufficio che si occupi in modo sistematico e standardizzato di questa attività.

IMPORTANTE: Questa attività non deve essere solo al servizio del cliente, ma anche al servizio dell'operatore a diretto contatto con la clientela, visto che sarà probabilmente a lui che la banca chiederà di contattare quel cliente per modificare il suo portafoglio.

CONFLITTO DI INTERESSI

Non è compito del singolo dipendente “difendere” il cliente dalla vendita di prodotti in “conflitto di interesse”: sarebbe una battaglia persa in partenza. Il conflitto di interessi, infatti, è connaturato al fatto che l'attività prestata non è di consulenza indipendente. In senso più stretto, la vendita di prodotti (azioni, obbligazioni) emessi dallo stesso istituto per cui si lavora è stata, da un lato, una delle prassi più diffuse di questi anni; dall'altro, attraverso alcune operazioni di questo genere si sono purtroppo realizzate alcune gravissime lesioni del risparmio diffuso dei cittadini.

Su questo, non è compito del singolo dipendente che vende prodotti finanziari di questo tipo nemmeno garantire sulla veridicità dei bilanci della propria banca, o sulla correttezza e trasparenza dei prospetti informativi, per questi controlli vi sono ben altri strumenti ai quali tutti gli Istituti di Credito sono soggetti, ivi compresa la Vigilanza.

E' invece compito del dipendente:

- informare il cliente del conflitto di interessi e fargli firmare la presa d'atto del medesimo;
- conoscere almeno le principali disposizioni del prospetto informativo, e attenersi con scrupolo ad esse nel momento in cui illustra al cliente l'operazione.

Questa è una fondamentale forma di autotutela professionale. Queste informazioni sono presenti nei moduli consegnati ai clienti ed esistono anche dei “warning procedurali”.

La nuova legge, infatti, affida a Consob compiti ulteriori e molto stringenti in relazione all'autorizzazione al collocamento di questo tipo di prodotti, specie da sottoporre al cosiddetto “pubblico indistinto”. Quindi l'iter che porta alla formazione ed all'autorizzazione di questi prospetti informativi è “protetto”, almeno formalmente.

Per noi il fatto di attenersi alle informazioni in esso contenute costituisce una garanzia che il consulente non sta compiendo alcuna forzatura nella proposta, ma sta esponendo le ragioni, istituzionalmente autorizzate, dell'operazione. A questo proposito assume molta importanza l'attenzione ai prodotti “strutturati” che esponiamo di seguito.

PRODOTTI STRUTTURATI

Una delle frontiere più delicate tra i prodotti emessi dallo stesso ente, che è stata oggetto di normazione nel dettaglio, è quella dei cosiddetti “strutturati”.

In questi prodotti il rimborso del capitale o di parte di esso, come degli interessi, può essere legato all'andamento di determinati indici, strumenti finanziari, tassi di cambio o prezzi di merci. E' fondamentale che il consulente spieghi l'esistenza di questo meccanismo al cliente, e per poterla spiegare è essenziale che lui stesso ne sia a conoscenza. **L'affermazione non suoni banale: uno degli stratagemmi utilizzati dalle aziende per evitare che la clientela venga informata delle condizioni più critiche di un contratto finanziario, consiste nel non informare i propri consulenti dell'esistenza di queste condizioni. Il trucco è semplice: se non sai che esiste una cosa, non ne parli.**

Questo è un passaggio fondamentale: la formazione sui prodotti, in particolare su quelli più complessi, è un compito ineludibile del singolo consulente. Se l'autoformazione non è possibile o non è sufficiente, perché il dipendente non ha tutte le basi per comprendere certi tecnicismi, **prima di proporre certi prodotti alla clientela il collega deve pretendere di essere formato dall'azienda.**

Entrare in contrapposizione dialettica “prima” (consigliamo di evitare il “fai da te” e ricercare l'assistenza del sindacato) con la propria gerarchia ed organizzazione aziendale è meglio che rischiare “poi” di essere chiamato a rispondere personalmente di una vendita scorretta o truffaldina.

Se esistono situazioni di questo tipo, è **importante informare subito il proprio RSA** affinché inviti l'azienda a procedere nel rispetto delle previsioni normative, nonché valutare insieme l'opportunità di inviare una segnalazione alla Consob.

CONSULENZA FUORI SEDE

Chi esercita il ruolo di **consulente fuori sede deve controllare che i moduli contrattuali dei prodotti che va a proporre, appunto, fuori sede** (ad esempio, al domicilio del cliente) **contengano l'espressa previsione della facoltà, da parte del cliente, di recedere liberamente dal contratto entro sette giorni dalla firma dello stesso, senza alcuna penale**. Converrà anche far presente in modo espresso al cliente che ha questa facoltà. Non essere trasparente su questo, e segnatamente non rispettare il recesso e/o non prevedere nel contratto questa facoltà, rende il contratto nullo.

SEGNALAZIONI

Il nuovo DL prevede anche che ogni azienda predisponga un canale riservato, dedicato alle **segnalazioni** che un dipendente può fare nei confronti di tecniche o modalità di vendita scorrette o irrispettose delle norme, poste in essere da un altro dipendente. **Questo strumento va usato con estrema cautela**: nonostante il canale debba assicurare la riservatezza sull'identità di segnalante (al fine di evitare ritorsioni) e segnalato, almeno fino all'esito finale, nessuno può considerarsi affrancato dall'ipotesi di poter essere denunciato per calunnia o diffamazione qualora la sua segnalazione avesse caratteristiche, appunto, calunniose o diffamatorie. Tuttavia, non può essere nemmeno sottovalutato il suo potenziale di autotutela: nella pratica quotidiana, infatti, il caso più frequente è che si subiscano pressioni che oltrepassano il lecito per la vendita di certi prodotti

Suggeriamo in questi casi di raccogliere, se possibile, elementi scritti che provino l'esistenza di queste pressioni, ed anche di raccordarsi con altri colleghi che ricevano lo stesso tipo di pressioni, in modo che le segnalazioni siano plurime e concordanti.

COME SEGNALARE - CANALE SINDACALE: In base all'accordo sulle Pressioni Commerciali richiamato nel capitolo "rispetto delle regole e regolamenti", sono state create delle commissioni che hanno il compito di portare all'attenzione delle aziende i comportamenti sbagliati, evitando di mettere in relazione diretta il collega che ci effettua la segnalazione. A questo proposito pertanto consigliamo di rivolgersi al proprio Rappresentante Sindacale;

TRASPARENZA

In estrema sintesi, è evidente che tutto il processo della MIFID 2 è improntato a fornire all'investitore tutte le informazioni necessarie per valutare il proprio grado di rischio potendo contare su una consulenza qualificata. **A questo proposito ricordiamo che i nostri clienti, in base all'entrata in vigore della MiFID2 devono essere al corrente, fra le altre, di:**

Costi dell'investimento: Il risparmiatore ha diritto a conoscere prima di acquistare di tutti i costi che gravano sul suo investimento. Questo verrà espresso sia in percentuale sia in euro. Attenzione: quando diciamo "tutti i costi" si intendono proprio tutti, quindi anche commissioni di ingresso, di uscita, di intermediazione, di gestione e di performance. Inoltre, qualora i costi venissero comunicati in forma aggregata il risparmiatore ha diritto ad avere il dettaglio

Adeguatezza dell'investimento: La MiFID2 punta a rendere molto difficile la vendita fraudolenta di strumenti finanziari rischiosi a investitori non consapevoli (un esempio noto ai più è quello che riguarda le obbligazioni subordinate). Questo controllo va sempre portato avanti nella relazione.