



**Quando l'intelligenza emotiva del consulente finanziario salva il cliente**

*A pag. 2 >*

**Multicanalità e libertà di scelta, così la rete di IWBANK private investments si prepara all'era mifid 2**

*A pag. 3 >*

**Rivoluzione digitale e giovani advisor: la banca rete del futuro è già realtà**

*A pag. 5 >*

**La tecnologia non sostituirà il Private Banker ma lo aiuterà a fare meglio il suo lavoro**

*A pag. 6 >*

**Mifid 2 ed Esma, più che obblighi per noi sono opportunità.**

*A pag. 7 >*

**Ecco come le regole ESMA cambieranno i criteri per la conoscenza e la competenza del personale che fornisce consigli di investimento**

*A pag. 8 >*

## **Silver Economy e Fintech. Al salone spazio al presente e al futuro degli investimenti**

*Intervista a **Jean-Luc Gatti**, Assogestioni*

*La settima edizione del Salone del Risparmio, organizzata da Assogestioni e che aprirà i battenti mercoledì 6 aprile a Milano, offrirà ancora una volta moltissime occasioni di riflessione sulle prospettive del mondo del risparmio gestito.*

Sempre più punto di riferimento per l'universo dei professionisti del risparmio gestito e per i risparmiatori italiani, il Salone del Risparmio si appresta a riaprire i battenti per la sua settima edizione in programma dal 6 all'8 aprile per la prima volta presso l'Ala Nord del MiCo-Milano Congressi di via Gattamelata 5 a Milano. La nuova edizione del Salone sarà dedicata al tema "Risparmio al centro. Demografia, liquidità, sviluppo".

*A pag. 1 >*

**Jean!Luc Gatti**

Direttore della Comunicazione di Assogestioni

## Silver economy e Fintech. Al Salone spazio al presente e al futuro degli investimenti

### Intervista a Jean-Luc Gatti, Assogestioni

*La settima edizione del Salone del Risparmio, organizzata da Assogestioni e che aprirà i battenti mercoledì 6 aprile a Milano, offrirà ancora una volta moltissime occasioni di riflessione sulle prospettive del mondo del risparmio gestito.*

Sempre più punto di riferimento per l'universo dei professionisti del risparmio gestito e per i risparmiatori italiani, il Salone del Risparmio si appresta a riaprire i battenti per la sua settima edizione in programma dal 6 all'8 aprile per la prima volta presso l'Ala Nord del MiCo-Milano Congressi di via Gattamelata 5 a Milano. La nuova edizione del Salone sarà dedicata al tema "Risparmio al centro. Demografia, liquidità, sviluppo". A **Jean-Luc Gatti** (nella foto), direttore comunicazione di Assogestioni e responsabile del Salone, la Newsletter di Teseo ha chiesto una "visita guidata" tra le tante novità dell'evento milanese.



### Quale sarà il filo conduttore della manifestazione?

La scelta del titolo trae spunto dallo scenario attuale, con i titoli di stato e gli immobili che non garantiscono più i rendimenti del passato e di cui, anzi, è emersa la rischiosità. Con tassi di interesse ai minimi e prospettive di ripresa ancora da verificare, per il risparmiatore aumenta sempre più il rischio di avere rendimenti reali negativi. Insomma, il mondo è cambiato e Assogestioni insieme all'industria, attraverso il Salone, vuole aiutare gli italiani a rivedere il loro approccio e esaminare le nuove opportunità.

### Quali sono i numeri più significativi della edizione 2016 del Salone del Risparmio. Sono all'altezza delle vostre aspettative?

Absolutamente sì, avremo 160 marchi presenti all'evento, di cui 115 sponsor, 10 main sponsor e 14mila visitatori attesi nei tre giorni dell'evento. E soprattutto avremo 120 conferenze per un totale di 300 relatori internazionali coinvolti.

### A proposito di internazionalità, che spazio ha l'Europa all'interno del Salone?

Notevole per forza di cose. La regolamentazione degli operatori del risparmio gestito ormai avviene soprattutto a livello europeo ed era logico tenerne conto in questa nuova edizione del Salone. Noi cerchiamo sempre di coinvolgere attori conosciuti a livello europeo. Nell'evento di apertura, per esempio, interverrà l'ex ministro tedesco agli Affari esteri Joseph Martin Fischer; mentre il terzo giorno, nella conferenza di chiusura, avremo l'intervento di Olivier Guersent, direttore generale della Commissione europea.

### La scorsa edizione del vostro evento ha dedicato molto spazio al tema dei Millennials, dei giovani risparmiatori, mentre quest'anno darete spazio agli investitori più senior. Per quale motivo?

Conoscere i Millennials si è rivelato molto utile, mentre in questa nuova edizione è prevalsa la considerazione che oggi chi detiene il risparmio è la cosiddetta 'silver economy'. Quindi quest'anno grande attenzione anche ai senior. Secondo le indagini di Assogestioni sono loro che oggi detengono la ricchezza: si parla di persone che hanno dai 58 anni d'età in su. Nei prossimi 20 anni, questa ricchezza passerà di mano e andrà ai Millennials.

### Una novità importante è lo spazio riservato al Fintech, con un percorso dedicato. Le ragioni di questa scelta?

Cerchiamo di comprendere quali potranno essere gli effetti della tecnologia al servizio della consulenza. Non vogliamo sottovalutare questo fattore perché crediamo che avrà un impatto notevole sul settore. Anche se crediamo che i robot non sostituiranno le persone siamo convinti che potranno essere un prezioso supporto.

## Quando l'intelligenza emotiva del consulente finanziario salva il cliente

**Intervista a Rino Rumiati,  
Professore ordinario di Psicologia Generale – Università di Padova.**

*L'incontro organizzato da Teseo al Salone di Risparmio di Milano il prossimo 6 aprile è centrato sulla comprensione delle emozioni che condizionano le scelte dei risparmiatori e sul ruolo positivo che il consulente può avere nel processo decisionale dei clienti.*

La finanza comportamentale è al centro dell'evento organizzato da Teseo al Salone del Risparmio che si svolgerà il prossimo 6 aprile presso il MiCo in via Gattamelata 5 (10.30-14.30). **"Comprendere le emozioni e le strategie della mente per aiutare il cliente nel processo decisionale"\*** è il titolo dell'incontro che avrà come relatore **Rino Rumiati** (nella foto), professore ordinario di Psicologia Generale, Dipartimento dello Sviluppo e della Socializzazione, dell'Università di Padova. **Rumiati** è autore di ricerche, studi e pubblicazioni con particolare riferimento a negoziazione, percezione del rischio, psicologia della finanza e decision making.



### **Professor Rumiati, perché questa urgenza di aiutare l'investitore privato nel processo decisionale?**

Molte delle decisioni che le persone prendono quotidianamente riguardano problemi in condizione di rischio, di incertezza e di ambiguità. Anche gli investitori sono per lo più coinvolti in scelte i cui esiti sono lontani dalla certezza. Questa particolare condizione li espone ad adottare strategie condizionate dalle emozioni, spesso ingiustificate, tanto da impedir loro di non vedere e riuscire a cogliere delle opportunità nelle diverse situazioni del mercato.

### **Perché si sbaglia?**

Le decisioni sono generate da meccanismi cognitivi naturali condizionati da limiti computazionali della mente umana e per lo più da informazioni incomplete. L'investitore, quindi, per la semplice ragione di essere un umano e non un "agente economico razionale" è esposto alle stesse distorsioni di giudizio cui sono esposti tutti gli individui. Un errore frequente? Per timore di sbagliare si mantiene la situazione com'è. Oppure cercare informazioni, addirittura troppe, che confermano l'idea che noi abbiamo in mente e poi utilizzarle per entrare o uscire dagli investimenti. Quindi il rischio è di sbagliare il timing. La tentazione è di comprare quando il titolo sta salendo e invece le opportunità si presentano quando le valutazioni sono basse.

### **Che ruolo positivo può avere il consulente finanziario nei confronti dell'investitore?**

Il consulente esperto svolge un ruolo fondamentale nell'accompagnare l'investitore a costruire scelte di investimento coerenti con le aspettative, i bisogni e l'atteggiamento nei confronti del rischio che lo caratterizzano e lo rendono unico. Il consulente esperto è quello che conosce come funziona la "mente finanziaria" dell'investitore e quali problemi quest'ultimo deve fronteggiare se non dispone un filtro nei confronti di un mercato rischioso e fonte di suggestioni che inducono resistenze e paure. Quindi il consulente più che un gestore di portafogli deve essere una persona che gestisce empaticamente dei clienti fornendo risposte alle loro aspettative e desideri. È un'interfaccia che deve essere in grado di misurare l'impatto delle emozioni che guidano i pensieri del cliente. Emozioni che sono molto semplici: come le arrabbiate per un titolo acquistato che scende. Il consulente deve avere la capacità di segregare le perdite: già perché perdere il 5% è molto più impattante che guadagnare il 5%. Il bravo consulente non deve elencare tutte le perdite sul portafoglio ma metterle insieme per attenuarne l'impatto e invece deve "diluire" i guadagni evidenziando dove ha guadagnato: su "a", su "b" e su "c". In definitiva, il consulente non deve essere mai freddo ma deve lavorare sullo sviluppo della sua intelligenza emotiva per comprendere le emozioni altrui.

*\*L'evento è stato certificato dal comitato scientifico Efp Italia (vale 4 crediti EFA/EFPP, modalità "A").*

**Multicanalità e libertà di scelta, così la rete di IWBank Private Investments si prepara all'era Mifid 2****Intervista a Stefano Lenti, IWBank Private Investments**

*Quali sono le caratteristiche del modello distributivo e come impatterà la rivoluzione digitale e la Mifid 2 sull'attività della rete dei consulenti finanziari del gruppo UBI Banca. Ne parla alla Newsletter di Teseo il responsabile della rete **Stefano Lenti** (nella foto).*

Il passaggio epocale dall'era dei promotori a quello dei consulenti finanziari, la rivoluzione digitale e la Mifid 2 alle porte. C'è davvero tanta carne al fuoco per i prossimi mesi e lo sanno bene anche i top manager delle reti finanziarie nazionali alle prese con sfide di adeguamento davvero complesse. Di questo e di altro, Teseo ha parlato con **Stefano Lenti**, responsabile della rete dei consulenti finanziari di IWBank Private Investments, una banca che si sta preparando per affrontare i tempi attuali e futuri caratterizzati dal profondo cambiamento del settore.

**Quali sono le peculiarità del modello di IWBank Private Investments? Cosa le rende la vostra una rete distintiva sul mercato?**

Come è noto, IWBank Private Investments è la banca del gruppo UBI Banca specializzata nella consulenza degli investimenti e nella pianificazione finanziaria di individui e famiglie. Grazie al supporto di una rete professionale di oltre 830 consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede e a una forte proposizione commerciale sui canali digitali, IWBank ha l'obiettivo di diventare la principale banca di riferimento per la propria clientela, posizionandosi come realtà orientata al futuro, solida e affidabile. Il nostro modello distributivo offre grandi opportunità di sviluppo e sinergia consentendo ai consulenti finanziari di accedere a un'ampia base di clienti alla quale è oggi possibile proporre i servizi di consulenza di una rete in continua crescita. A ciò si aggiunge la possibilità di accedere per molti servizi fisici alla rete degli sportelli delle banche rete del gruppo UBI Banca e alle 22 filiali proprie di IWBank presenti sul territorio. Tutto questo senza dimenticare gli investimenti realizzati ad oggi e quelli pianificati per l'anno in corso, anche attraverso rilevanti iniziative di comunicazione, che sono chiaramente un'ottima opportunità di sviluppo del business dei nostri professionisti.

**Quali sono i vostri obiettivi di reclutamento e di raccolta nel 2016?**

Lo scorso anno, con la nascita di IWBank Private Investments, l'azione di reclutamento ha avuto grande impulso con oltre 110 consulenti finanziari inseriti nell'anno e una crescita della rete pari al 15%. Per l'anno 2016 ci poniamo obiettivi analoghi con 80-100 nuovi consulenti per la gran parte senior, ma anche con inserimenti selettivi di junior di ottime prospettive. A tutti i nostri clienti offriamo l'opportunità di avvicinarsi al servizio di consulenza, comunicando con forza e dimostrando ogni giorno sul territorio che siamo una realtà in grado di offrire servizi dedicati ed evoluti per la gestione del risparmio attraverso il supporto di una rete di consulenti finanziari altamente professionale, una vera e propria "Casa degli Investimenti" nella quale operano esperti di valore in grado di accompagnare i clienti nei loro progetti di vita che richiedono programmazione finanziaria.

**Che tipo di professionista è il vostro consulente finanziario, quali sono le sue peculiarità?**

Il consulente finanziario di IWBank Private Investments è un professionista consolidato che collabora a 360 gradi con un gruppo bancario che intende mettere a disposizione un servizio di eccellenza per ogni richiesta della clientela. Un professionista inoltre che vuole approfittare di un mondo in continua evoluzione tecnologica e che pertanto ha accolto la nuova realtà come una grande opportunità.

**Fintech e digital banking sono le parole d'ordine che stanno cambiando e ampliando le possibilità di offrire un servizio sempre più ampio alla clientela e agli stessi consulenti finanziari. Quali sono le iniziative più significative in questa direzione da parte di IWBank Private Investments?**

Siamo una realtà dedicata alla continua ricerca di creazione di valore aggiunto per il cliente e per lo stesso consulente finanziario. Sin da subito abbiamo posto particolare attenzione alla digitalizzazione dei processi e più in generale alle potenzialità offerte dalla tecnologia.

Strumenti come la 'Firma elettronica avanzata', che semplifica la sottoscrizione dei contratti senza necessità di scambio e invio di documenti cartacei, l'innovativo servizio ordini 'web paperless', che consente ai clienti di disporre in via telematica gli ordini per le operazioni sui fondi e Sicav, e il recente IWMoney, una piattaforma tecnologicamente avanzata che consente la fruizione del servizio di consulenza a distanza permettendo l'interazione tra cliente e consulente finanziario anche in mobilità, mettono già oggi i nostri Professionisti nelle condizioni di ottimizzare il proprio lavoro, liberando tempo importante da dedicare allo sviluppo della clientela e alla gestione della relazione. Proprio la relazione cliente-consulente e il rapporto di fiducia che si crea tra di loro è e sarà un elemento imprescindibile anche in futuro. La tecnologia è a nostro avviso un fattore abilitante e un acceleratore capace di integrare e arricchire questa relazione.

### **Come cambierà a suo giudizio il settore con la piena operatività della Mifid 2?**

Se ne parla molto anche se credo non ci sia ancora una interpretazione univoca e condivisa degli impatti della direttiva europea. Per quanto attiene i consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede, ci saranno sicuramente cambiamenti importanti ma non in maniera lineare su tutte le aziende del settore. La tematica più impattante sul mondo delle reti è a mio parere quello relativo al conflitto di interessi. Su tale tema la nostra società, presenta già oggi i vantaggi di un modello di offerta basato su una piattaforma aperta che limita al massimo il conflitto di interessi permettendo ai propri Professionisti di scegliere in completa libertà tra oltre 60 case di gestione.

## Rivoluzione digitale e giovani Advisor: la banca rete del futuro è già realtà

### Intervista a Francesco Cimino, IWBank Private Investments

*Formazione al ruolo per i consulenti finanziari, utilizzo dei canali digitali, costruzione di un vivaio di aspiranti consulenti. In casa IWBank Private Investments si gioca d'anticipo per farsi trovare pronti ai tempi e ai servizi che cambiano, come spiega il responsabile gestione rete **Francesco Cimino** (nella foto).*

In un contesto dove il cliente è sempre più preparato ed esperto nell'uso dei canali digitali, IWBank Private Investments investe molto sulla formazione di qualità, sia per i professionisti più esperti, per aiutarli nel passaggio professionale e culturale da promotori a consulenti finanziari, sia per le nuove leve, per prepararle a un'attività di grande responsabilità, come racconta alla Newsletter di Teseo **Francesco Cimino**, responsabile gestione rete di IWBank Private Investments.



### Su quali direttrici si sta orientando l'attività di formazione dei consulenti dopo la nascita di IWBank Private Investments?

La formazione dei consulenti finanziari, a partire dalla nascita di IWBank Private Investments, si focalizza su tre dimensioni. Innanzitutto lavoriamo sulla percezione e sulla consapevolezza dell'attività del consulente finanziario, puntando quindi sulla formazione al ruolo e sull'importanza della relazione con il cliente. In secondo luogo crediamo nell'importanza della multicanalità: alla rete dei consulenti finanziari e agli sportelli del gruppo UBI Banca, cui si sommano anche le 22 filiali proprie di IWBank presenti sul territorio, aggiungiamo piattaforme accessibili 24 ore su 24 tramite sito, anche con app, smartphone e tablet, e un supporto tempestivo e qualificato di assistenza clienti via telefono, chat ed e-mail. Infine, ci focalizziamo molto sul valore della digitalizzazione dei processi che consente ai consulenti finanziari di ottimizzare il proprio lavoro, liberando tempo importante che potrà essere impiegato nello sviluppo della clientela e alla gestione della relazione.

### La banca punterà anche sul target dei giovani consulenti finanziari. Su questo versante che tipo di scelte state operando a livello di rete?

Con la fusione si realizza il presupposto concreto di poter organizzare e predisporre un'offerta per i giovani consulenti finanziari. Infatti, ci siamo subito attivati per cogliere l'opportunità rappresentata dal primo percorso di studio dedicato al consulente finanziario, realizzato da Assoreti in collaborazione con le Università Tor Vergata di Roma e la Cattolica di Milano. Alcuni dei partecipanti fanno da noi fino a sei mesi di stage e sono affiancati da un tutor che è un manager di esperienza, così da poter sperimentare sul campo l'attività e capire se è la loro strada. In questo modo i giovani trovano da noi la possibilità di inserirsi professionalmente e di ricevere un portafoglio di clienti che non sono già seguiti da un consulente finanziario. Al momento abbiamo quattro giovani in stage su Roma e due in selezione su Milano, con l'obiettivo di aumentarne il numero, entro la fine di quest'anno, a una decina.

### Quanto è legata l'attività di formazione all'uso delle nuove tecnologie? E in che senso?

La formazione e l'uso delle nuove tecnologie sono parte fondamentale del nostro programma di investimento nei nostri consulenti finanziari. Noi abbiamo in mente un cliente evoluto, autonomo nelle sue scelte quotidiane ma che può avvalersi sempre della professionalità di un nostro consulente, soprattutto per le scelte più importanti. Per questo abbiamo sviluppato IWMoney, una piattaforma tecnologicamente avanzata che consente la fruizione del servizio di consulenza a distanza con il supporto del proprio consulente finanziario. La piattaforma commerciale sarà anticipata e successivamente integrata con quella di e-learning che presenterà contenuti anche di tipo "educational" in grado di facilitare la relazione con il cliente.

## La tecnologia non sostituirà il Private Banker ma lo aiuterà a fare meglio il suo lavoro

### Intervista a Silvia Lepore, Banca Sella

**Silva Lepore** (nella foto), responsabile servizi di investimento e private banking del Gruppo Banca Sella, spiega i cambiamenti che aspettano la figura del Private Banker alle prese con i cambiamenti che saranno imposti dalla Mifid 2 e dalla rivoluzione connessa alla digitalizzazione dei servizi bancari e finanziari.

Come cambierà il lavoro del Private Banker in vista della piena operatività della Mifid 2? E come reagiranno i professionisti e gli intermediari alle sfide poste dalla digitalizzazione dei servizi bancari e d'investimento? La newsletter di Teseo ne ha parlato con **Silva Lepore**, responsabile servizi di investimento e private banking del Gruppo Banca Sella.



### Quali sono le peculiarità del vostro modello?

Il nostro gruppo ha un modello di servizio sul Private Banking che è di tipo misto, con effetti di notevole efficienza all'interno della nostra struttura. Noi abbiamo una divisione di private banking in Banca Sella, con un centinaio di Private Banker dipendenti distribuiti sul territorio nazionale in base alla concentrazione della ricchezza sul territorio stesso. Poi abbiamo Banca Patrimoni Sella & C., che oltre ad avere la rete di succursali sul territorio nazionale, svolge il ruolo di gestore delegato delle gestioni individuali di portafoglio per il gruppo e dispone di circa 380 Private Banker, inclusi gli ex promotori ora consulenti finanziari. Complessivamente il Private banking del gruppo gestisce circa 15,6 miliardi di euro. Il servizio offerto dalle due realtà è analogo e la personalizzazione dipende ovviamente dalle caratteristiche del singolo cliente.

### Mifid 2: cosa cambia per voi?

L'autentica attenzione alle esigenze del cliente è da sempre origine e approdo di tutte le nostre scelte strategiche ed organizzative. La direttiva europea Mifid 2, poiché ancor più focalizzata sulla tutela delle caratteristiche e obiettivi del cliente non stravolge la vocazione del nostro gruppo, anzi l'asseconda. E' una direttiva trasversale la cui applicazione sarà molto impegnativa, visto che riguarda diverse tematiche fra cui ad esempio la product governance, la consulenza, il tema degli inducement e dei mercati. Abbiamo pertanto attivato diversi gruppi di lavoro che seguono le varie tematiche analizzandone i contenuti e pianificando le implementazioni necessarie. Per quanto riguarda i servizi di investimento relativamente al Private Banking un'evoluzione naturale andrà sempre più verso la consulenza a pagamento che a nostro avviso integrerà l'offerta di gestione individuale e collettiva di portafoglio.

### Come cambia il ruolo del Private Banker?

Al Private Banker verranno richieste sempre più conoscenze e competenze non solo in ambito gestione mobiliare del portafoglio ma anche relativamente alla gestione del patrimonio nel suo complesso. Saranno professionisti che sempre più dovranno conoscere in profondità l'offerta di servizi disponibile e l'impatto che questi hanno sul portafoglio complessivo del cliente, sotto tutti i punti di vista. È probabile che si vada verso una ulteriore specializzazione del Private Banker in virtù delle caratteristiche dei clienti a lui assegnati. Per quanto ci riguarda, proseguiremo ad investire in formazione sia su tematiche specialistiche che relazionali perché una rete preparata tutela sia il cliente che la banca.

### Si parla tanto di Fintech e di banca digitale. Qual è il suo punto di vista in proposito?

Viviamo un periodo di grandi trasformazioni e la sensibilità e propensione del nostro Gruppo verso la tecnologia e l'innovazione è da sempre parte della nostra identità. Nel caso specifico del Private Banking però, riteniamo che la tecnologia integrerà, senza sostituire, la relazione personale fra il Private Banker e il cliente, che resta insostituibile. La tecnologia affiancherà e supporterà il nostro lavoro. Ma i clienti private chiedono costantemente un confronto con un professionista. La tecnologia può sì illustrare in modo efficace l'andamento e la rischiosità di un portafoglio, ma non sarà mai in grado di raccontarne la storia e le valutazioni che portano a determinate scelte. È difficile inoltre rinunciare ad una relazione conquistata nel tempo, basata su un rapporto di fiducia che richiede di condividere storie ed emozioni che gli strumenti, almeno sino ad ora, non sono in grado di prevedere.

## Mifid 2 ed Esma, più che obblighi per noi sono opportunità

### Intervista a Michele Campi, Banca di Bologna

*Le norme Ue cambieranno profondamente e in meglio la relazione tra consulente e cliente. Con questa convinzione la Banca di Bologna si sta uniformando alle nuove regole.*

Mifid 2 ed Esma. Il vento della regolamentazione europea si è abbattuto sugli intermediari bancari e finanziari italiani con una certezza: niente sarà come prima. Cambierà profondamente la relazione tra consulente e cliente e in questa direzione le norme Ue mostrano di credere nella consulenza finanziaria e nella formazione dei professionisti degli investimenti come massima espressione della tutela dei risparmiatori. La newsletter di Teseo ha approfondito il tema con **Michele Campi** (nella foto), responsabile del servizio gestione e amministrazione personale della Banca di Bologna.



### Quali sono le iniziative messe in campo dalla banca per adeguare le competenze dei consulenti e dipendenti al nuovo contesto operativo e in particolare ai criteri indicati dall'Esma per il personale che fornisce prodotti d'investimento?

Per noi avere del personale professionalmente molto preparato è sempre stato un must. Anche in questi anni di profonda crisi che ci hanno obbligato a un'attentissima gestione dei costi, il budget della formazione è probabilmente l'unico a non essere stato toccato in quanto fare formazione di alto livello è garanzia di elevata preparazione professionale che non può, nemmeno in anni di crisi, essere tagliata. Per entrare nel merito della sua domanda le dico che i nostri gestori privati oltre a seguire appositi percorsi formativi e di affiancamento sul campo sono già oggi, per la quasi totalità certificati Efpa e a questo proposito lo scorso anno abbiamo ricevuto i complimenti del presidente Efpa Italia (**Aldo Varenna**, n.d.r) per il costante impegno nel promuovere la formazione di qualità certificata Efpa. Quindi le posso garantire che per noi non cambierà nulla in quanto investire su una formazione di elevata qualità continuerà a essere per noi una priorità assoluta.

### Come si pone la Banca di Bologna di fronte alle sfide poste dalla Mifid 2? Quali cambiamenti sta varando per non farsi trovare impreparata quando la nuova seconda versione della direttiva europea sui servizi d'investimento entrerà in vigore?

Noi abbiamo un rapporto fiduciario speciale con i nostri clienti e ci piace considerare la Mifid 2 non tanto come un obbligo di legge ma soprattutto come una grande opportunità per raccogliere ulteriori e importanti informazioni che ci permettano di fare una consulenza ancora più approfondita, professionale e a 360 gradi alla nostra clientela. Proprio per gestire in modo completo e professionale la Mifid 2, tutti i nostri gestori privati stanno seguendo un percorso formativo, che oltre agli aspetti tecnici della nuova normativa e all'educazione finanziaria, pongono al centro della gestione del rapporto con il cliente i principi di correttezza, trasparenza, responsabilità e conoscenza delle sue esigenze. Sono tutti nostri valori a cui crediamo fortemente e che sono propri di tutti i percorsi formativi che realizziamo.

### Come si sta preparando la vostra banca alla rivoluzione digitale in atto? Che riflessi ci saranno nella relazione tra i vostri consulenti bancari e finanziari e la clientela?

Già da tempo stiamo puntando sulle nuove possibilità offerte dalla tecnologia al fine di offrire un servizio sempre migliore, completo e innovativo alla nostra clientela. Abbiamo aperto nuove aree self presso le filiali di San Ruffillo e Granarolo e il numero di aree self della banca ha così raggiunto quota sedici ampliando notevolmente la possibilità per la propria clientela di accedere ai servizi Banca 'H24'. In questa ottica sono stati inseriti numerosi Atm anche all'interno delle filiali 'tradizionali' per favorire un utilizzo sempre più 'self' delle operazioni di sportello da parte della clientela, velocizzandole e rendendole possibili anche oltre l'orario di sportello. In ogni filiale è attiva una o più macchine Atm evolute per le operazioni di versamento e prelievamento. È stata completata l'attivazione della firma grafometrica presso tutte le filiali ed è già stato avviato un progetto che nei prossimi mesi prevede l'utilizzo di tavolette grafometriche anche per la firma dei questionari alla clientela, delle operazioni su titoli e la sottoscrizione dei contratti, eliminando tutta la carta prodotta per tali operazioni. Attualmente è allo studio un progetto per la consulenza da remoto che agevoli il contatto e la comunicazione del cliente con il proprio relatore o con lo specialista più adatto a supportarlo nelle proprie operazioni e nel proprio business. Infine stiamo sviluppando un servizio di internet banking innovativo e supportato da 'app' in continua evoluzione che consentano ai clienti di rimanere in contatto ed essere operativi sempre e ovunque con la propria banca.

## Ecco come le regole ESMA cambieranno i criteri per la conoscenza e la competenza del personale che fornisce consigli di investimento

### Intervista a Piero Davini, Socio fondatore Teseo

**Piero Davini** (nella foto), partner di Teseo, spiega come le linee guida dell'European securities and markets authority, cambieranno il panorama delle attività formative di consulenti e private banker.

Una rivoluzione sta per interessare il mondo degli intermediari finanziari e delle società specializzate nella formazione dei professionisti della consulenza finanziaria. È una rivoluzione che è originata da una direttiva europea, la Mifid 2, e dalle linee guida espresse dall'Esma, l'European securities and markets authority. Come spiega **Piero Davini**, partner di Teseo.



### La Mifid 2 come si appresta a cambiare il mercato del risparmio, a suo avviso?

La Mifid 2 darà ulteriore impulso a un processo di cambiamento che è in atto ed è determinato dai profondi mutamenti registrati nel mercato del risparmio gestito e nella relazione tra professionisti della consulenza finanziaria e investitori privati. Non c'è dubbio che il bagaglio di conoscenze e di competenze professionali richieste a chi svolge un servizio di consulenza è oggi maggiore che in passato. Infatti, da un lato, lo sviluppo della tecnologia ha consentito l'accesso ad un sempre più vasto numero di mercati finanziari, dall'altro, l'innovazione dei prodotti e delle strategie di investimento rendono possibile investire con relativa facilità in innumerevoli *asset class* e in strumenti finanziari quotati e negoziati nei mercati di tutto il mondo; nel contempo, è aumentata la quantità di prodotti finanziari caratterizzati da elevata complessità.

Tutto questo si traduce nella necessità di politiche e azioni formative nei confronti dei consulenti molto calibrate e approfondite, in una logica di aggiornamento costante.

### Le linee guida dell'Esma approvate a dicembre cosa cambiano per gli intermediari finanziari e per operatori della formazione come Teseo?

Le linee guida dell'Esma sono di fondamentale importanza perché, in ossequio a quanto previsto dalla Mifid 2, descrivono le conoscenze e competenze che dovrà necessariamente possedere il personale addetto ai servizi di investimento. Nelle Linee Guida pubblicate da Esma (ESMA/2015/1886) sono indicate le materie sulle quali le imprese di investimento (gli intermediari finanziari) dovrebbero assicurare un sufficiente grado di conoscenze e competenze, unitamente a una esperienza appropriata nella fornitura di servizi dedicati ai clienti, da parte sia del personale che fornisce informazioni sui prodotti/servizi di investimento e sui servizi accessori, sia da parte del personale che fornisce consigli di investimento (consulenza). *Le conoscenze e le competenze del personale devono essere garantite e dimostrate attraverso il completamento positivo di una appropriata qualificazione. Le imprese di investimento dovrebbero assicurarsi che il personale posseda una qualifica appropriata e mantenga e aggiorni la sua conoscenza e competenza intraprendendo uno sviluppo professionale continuo.*

Queste linee guida a nostro avviso dovranno orientare d'ora in poi la pianificazione dell'attività formativa e la valutazione delle conoscenze e delle competenze, ad esempio, di tutti quei ruoli che nelle banche svolgono un'attività di consulenza sotto diversa denominazione (gestore affluent, gestore private, gestore mass market *et similia*) da parte degli intermediari e anche di società di formazione come la nostra. Uno degli effetti delle linee guida dell'Esma, infatti, è che aumenterà l'importanza dei processi di certificazione delle competenze (processi peraltro già da tempo presidiati da Teseo con una offerta altamente qualitativa e che sarà ulteriormente potenziata).

### Quali sono le macro-aree sulle competenze individuate dall'Esma?

Sono quattro: *mercati finanziari; prodotti di investimento e gestione del portafoglio; protezione degli investitori, governance e controlli interni; consulenza e approcci comportamentali.*

Ciascuna di queste aree prevede precisi contenuti che devono essere conosciuti dal personale sopra indicato (ad un livello coerente con le attività effettivamente svolte) affinché, all'interno del perimetro di ruolo ricoperto, la protezione dell'investitore sia pienamente garantita.



**@TESEO**

Via delle Bocchette angolo via dei Fabbri  
55041 Capezzano Pianore, Camaiore (LU)

Tel. 0584/338275 – 338254

Fax. 0584426196

[www.teseogroup.eu](http://www.teseogroup.eu) - [segreteria@teseofor.it](mailto:segreteria@teseofor.it)