

## CONSULTAZIONE SULLE LINEE GUIDA RELATIVE A CERTI ASPETTI DEI REQUISITI DI APPROPRIATEZZA E DI MERA ESECUZIONE

### Testo della consultazione

#### **Linea guida 1: informazioni ai clienti in merito allo scopo della valutazione di appropriatezza**

La prima linea guida chiarisce come un'impresa che fornisca servizi senza consulenza debba, nei tempi previsti, informare i propri clienti della valutazione di appropriatezza e dei suoi obiettivi.

Le imprese dovrebbero includere una chiara spiegazione sul fatto che è responsabilità dell'impresa stessa fare la valutazione di appropriatezza, fornendo informazioni sulla situazione nel caso in cui ciò non avvenga e le conseguenze per il cliente, e spiegando la differenza tra servizi con e senza consulenza. L'obiettivo è che i clienti capiscano l'importanza di fornire le informazioni necessarie all'impresa. Le imprese devono evitare di dare l'impressione che i clienti potrebbero astenersi dal trasmettere le informazioni sulla loro conoscenza ed esperienza. Occorre sottolineare che spetta all'impresa, e non al cliente, decidere l'appropriatezza del servizio o del prodotto di investimento. Pertanto, le imprese dovrebbero evitare di dichiarare o dare l'impressione che sia il cliente a prendere questa decisione. Le imprese dovrebbero inoltre valutare attentamente se le loro informazioni scritte sono concepite per essere efficaci, ad esempio enfatizzando la possibilità di raccogliere maggiori dettagli online per i clienti che ricercano ulteriori informazioni.

#### **Q1. Siete d'accordo con l'approccio suggerito sulla fornitura di informazioni riguardanti il fine della valutazione di appropriatezza? Riportate anche le motivazioni della vostra risposta.**

*Si concordiamo con l'approccio proposto da Esmā. La fase di valutazione di appropriatezza è una fase fondamentale del processo di investimento, una tutela prevista per il cliente quando viene offerto il servizio di collocamento di prodotti. E' altresì fondamentale che gli investitori siano a conoscenza che si tratta di un adempimento previsto dalla legge a loro tutela e che si distingue dalla valutazione di adeguatezza che viene effettuata quando si presta il servizio di consulenza.*

#### **Linea guida 2: dispositivi necessari per avvertire o mettere a conoscenza i clienti**

Un'impresa dovrebbe avere politiche e procedure per chiedere a un cliente, anche potenziale, di fornire tutte le informazioni necessarie e dovrebbe mirare a raccogliere tutte le informazioni necessarie per valutare se la sua conoscenza e esperienza siano appropriate ai servizi o prodotti offerti o richiesti.

Un'impresa dovrebbe avere sempre politiche e procedure attive che assicurino che ai clienti vengano richieste le informazioni necessarie sulla loro conoscenza ed esperienza, senza scoraggiarli dal farlo.

Dovrebbe essere previsto l'avvertimento che l'impresa non è in grado di determinare l'appropriatezza del servizio o del prodotto di investimento solo dopo che tutte le domande sono state poste al cliente e l'impresa si rende conto di non avere le informazioni necessarie. Inoltre, le imprese dovrebbero incoraggiare il cliente che non ha fornito le informazioni necessarie per la valutazione di appropriatezza a fornire tali informazioni, ad esempio ricordando al cliente di fornire queste informazioni prima di ogni transazione.

Anche se spetta alle imprese valutare come chiedere al cliente di fornire le informazioni relative a conoscenza ed esperienza, in pratica, ciò avviene spesso attraverso un questionario o attraverso un incontro diretto con il cliente. L'ESMA sottolinea che tali questionari dovrebbero essere idonei allo scopo e fornire gli elementi più comuni che dovrebbero essere presi in considerazione dalle imprese, perché le domande potrebbero non essere comprese correttamente. Inoltre, sono forniti fattori specifici per la definizione dei questionari nel contesto dei servizi online, che le imprese dovrebbero prendere in considerazione nella progettazione dei loro questionari.

I questionari dovrebbero consentire all'impresa di ottenere informazioni affidabili su conoscenza ed esperienza del cliente per valutare se lo stesso comprende le caratteristiche essenziali e rischi connessi al servizio di investimento o al prodotto offerto o richiesto.

L'esperienza in materia di vigilanza dimostra che esiste un rischio di elusione se un'impresa consente a un cliente di rispondere più di una volta a un questionario, il che potrebbe portare alla situazione in cui le informazioni ottenute sono più un riflesso della capacità del cliente di rispondere al questionario che della sua conoscenza ed esperienza effettive. E' quindi importante che le imprese abbiano politiche e procedure in atto per limitare il rischio di elusione, ad esempio utilizzando periodi di riflessione in cui il cliente non può ripresentare il questionario per certo periodo di tempo.

Vanno evitate domande di autovalutazione, e preferite invece quelle basate su criteri obiettivi; l'ESMA fornisce esempi pratici basati sulla propria esperienza.

**Q2. Siete d'accordo con l'approccio suggerito sul porre in essere i dispositivi necessari per mettere a conoscenza o avvertire i clienti? Riportate anche le motivazioni della vostra risposta.**

*Si assolutamente d'accordo. I questionari di valutazione di appropriatezza sono strumenti fondamentali per raccogliere le informazioni pertinenti presso i clienti al fine di valutare la comprensione da parte degli stessi delle principali caratteristiche e dei rischi relativi ai tipi specifici di prodotti di investimento offerti dall'impresa. Condividiamo, in particolare, che nel valutare le conoscenze e l'esperienza degli investitori, le imprese istituiscano meccanismi per garantire che i clienti non siano incentivati ad effettuare un'autovalutazione delle proprie conoscenze ed esperienze, soprattutto se la profilazione avviene attraverso strumenti automatizzati. Per questo motivo è sempre fondamentale il supporto di un professionista che guidi il cliente nella comprensione dei quesiti che vengono posti nei questionari di valutazione o in occasione del colloquio diretto. Occorre comunque evidenziare che, a seguito dell'introduzione della Direttiva MiFID II, i questionari di appropriatezza sono stati rivisitati e resi maggiormente in linea con le finalità richieste dal legislatore.*

*Linea guida 3: ambito delle informazioni raccolte presso i clienti*

L'ESMA chiarisce l'applicazione del principio di proporzionalità nel contesto della valutazione di appropriatezza così come sancito dall'art. 55(1) del Regolamento Delegato MiFID II<sup>1</sup>. L'ambito

---

<sup>1</sup> Articolo 55 Disposizioni comuni per la valutazione dell'idoneità e dell'adeguatezza (Articolo 25, paragrafi 2 e 3, della direttiva 2014/65/UE) 1. Le imprese di investimento assicurano che le informazioni riguardanti le conoscenze e le esperienze del cliente o potenziale cliente nel settore degli investimenti includano i seguenti elementi, nella misura in cui siano appropriati vista la natura del cliente, la natura e la consistenza del servizio da fornire e il tipo di prodotto od operazione previsti, tra cui la complessità e i rischi connessi: a) i tipi di servizi, operazioni e strumenti finanziari con i quali il cliente ha dimestichezza; b) la natura, il volume e la frequenza delle operazioni su strumenti finanziari realizzate dal cliente e il periodo durante il quale sono state eseguite; c) il livello di istruzione e la professione o, se pertinente, l'ex professione del cliente o del potenziale cliente.

delle informazioni richieste varierà in base ai servizi e prodotti considerati e alle caratteristiche dei clienti.

Il principio di proporzionalità permette alle imprese di applicare i requisiti in maniera proporzionale, perseguendo però sempre gli stessi obiettivi e mantenendo lo stesso livello di tutela per l'investitore. Considerando il tipo e le caratteristiche dei prodotti di investimento, le imprese dovrebbero chiedere informazioni più dettagliate quando sono offerti o domandati prodotti più complessi o rischiosi. È importante chiarire che in questo contesto, ESMA si riferisce alla complessità in termini relativi.

Le linee guida chiariscono anche quelle situazioni in cui un'impresa dovrebbe condurre una valutazione di appropriatezza su servizi senza consulenza con caratteristiche particolari, e fornisce esempi di pacchetti di servizi e vendite allo scoperto. Ad esempio, se un'impresa intende prestare sia il servizio di esecuzione che il servizio accessorio di finanziamento e consente al cliente di effettuare l'operazione, la valutazione di appropriatezza dovrebbe riguardare non solo i prodotti di investimento previsti, ma anche il servizio accessorio di concessione di prestiti e i rischi derivanti dalla combinazione dei due servizi.

Infine, viene posta enfasi sul fatto che le imprese dovrebbero tenere conto solo delle informazioni sulla conoscenza e l'esperienza del cliente; altre informazioni, come la situazione finanziaria o gli obiettivi di investimento, non verranno tenute in considerazione durante la valutazione.

**Q3. Siete d'accordo con l'approccio suggerito alle imprese in merito all'ambito delle informazioni che vanno raccolte presso i clienti? Riportate anche le motivazioni della vostra risposta.**

*Si siamo d'accordo, purché venga garantita la protezione dell'investitore, indipendentemente dalla categoria cui appartiene. Questo varrà anche se verrà introdotta una nuova categoria di clientela, semi professionale, nella fase di revisione della Direttiva Mifid II. Deve essere sicuramente prestata una particolare attenzione, da parte del soggetto che esegue la valutazione di appropriatezza, nel caso in cui l'investimento riguardi prodotti complessi o rischiosi, che necessitano di informazioni più approfondite sulla conoscenza ed esperienza del cliente, rispetto a quelle richieste per un investimento meno complesso o rischioso.*

**Q4. Siete d'accordo con l'approccio suggerito riguardo alla valutazione di appropriatezza relativa ad un servizio con specifiche caratteristiche? In particolare, siete d'accordo con gli esempi forniti (pacchetti di servizi e vendite allo scoperto), o suggerireste di includere altri esempi? Riportate anche le motivazioni della vostra risposta.**

*Si riteniamo che gli esempi forniti siano utili e pertinenti.*

#### **Linea guida 4: affidabilità delle informazioni dei clienti**

La linea guida 4 chiarisce che una impresa deve prendere le dovute misure e utilizzare gli strumenti appropriati per assicurare che le informazioni raccolte siano affidabili; sono le stesse imprese a dover verificare l'affidabilità e accuratezza delle informazioni dei clienti, i quali sono tenuti a fornirle corrette, aggiornate e complete. In caso contrario, va comunicata una segnalazione di attenzione.

Questa linea guida tratta specificatamente situazioni in cui vengono utilizzati dalle imprese strumenti come i questionari: per assicurarne l'adeguatezza a raggiungere risultati coerenti con gli obiettivi, le imprese devono includere dei controlli adeguati.

L'ESMA evidenzia inoltre la situazione in cui le imprese utilizzano risposte già compilate, basate sulla storia delle transazioni avute con il cliente; essendo informazioni collegate a servizi prestati con o senza consulenza, le imprese, per raccogliere informazioni obiettive e affidabili, dovrebbero dare la possibilità ai clienti di rivedere l'accuratezza delle informazioni e, se necessario, correggerle e/o completarle.

**Q5. Siete d'accordo con l'approccio suggerito riguardante l'affidabilità delle informazioni dei clienti? Riportate anche le motivazioni della vostra risposta.**

*Riteniamo che l'approccio suggerito sia condivisibile. E' necessario che le imprese siano in grado di rilevare le contraddizioni tra le diverse informazioni raccolte, indipendentemente dal canale utilizzato per raccoglierle. La verifica dell'affidabilità delle informazioni consente anche di effettuare dei controlli in materia di antiriciclaggio.*

**Linea guida 5: basarsi su informazioni aggiornate dei clienti**

L'ESMA fornisce un orientamento su come una impresa dovrebbe assicurare che le informazioni rimangano aggiornate. A differenza di quelle raccolte per la valutazione di adeguatezza, le informazioni raccolte in questo contesto sono meno volatili, e generalmente la conoscenza e l'esperienza col tempo crescono; comunque le imprese sono tenute a disporre procedure che definiscano la frequenza di aggiornamento delle informazioni raccolte per assicurarne la completezza e l'accuratezza ai fini della valutazione.

Allo stesso tempo, l'esperienza di vigilanza mostra che c'è il rischio di incentivare i clienti ad aggiornare le proprie informazioni per far apparire dei prodotti appropriati per lui: ciò è evidente in situazioni in cui il profilo di un cliente è stato aggiornato troppo frequentemente o gli aggiornamenti sono concentrati in un breve periodo di tempo. ESMA si aspetta che le imprese prendano le necessarie decisioni per ridurre questo rischio e fornisce allo scopo esempi pratici.

**Q6. Siete d'accordo con l'approccio suggerito riguardante il basarsi su informazioni dei clienti aggiornate? Riportate anche le motivazioni della vostra risposta.**

*Le informazioni devono essere aggiornate sulla base di mutate situazioni e/o esigenze da parte dei clienti per poter loro garantire un servizio tutelante. Pertanto è opportuno che le imprese adottino validi sistemi per monitorare le informazioni fornite dai clienti e loro variazioni. Il consulente finanziario ha un ruolo fondamentale in questo senso, avendo la possibilità di verificare direttamente con il cliente se vi siano state modifiche significative delle informazioni fornite in occasione della prima profilazione di cui è necessario tenere conto. Dovrebbero anche essere introdotti opportuni presidi che evitino la possibilità che il cliente riveda volutamente le informazioni fornite sulle sue conoscenze o esperienze allo scopo di far divenire un prodotto in origine inappropriato come adatto, senza che vi sia una reale modifica del livello di conoscenza ed esperienza del cliente.*

**Linea guida 6: informazioni dei clienti che sono entità legali o gruppi**

In questa linea guida viene spiegato come andrebbe fatta la valutazione di appropriatezza di entità legali o di gruppi di clienti: ciò è particolarmente importante nelle situazioni in cui non è previsto dalla legge alcun rappresentante. L'impresa dovrebbe disporre di una linea di condotta che specifichi in anticipo come vada fatta la valutazione. Questa linea guida è basata e si riferisce alla linea guida 6 delle linee guida sull'adeguatezza<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> [https://www.esma.europa.eu/sites/default/files/library/2015/11/2012-387\\_it.pdf](https://www.esma.europa.eu/sites/default/files/library/2015/11/2012-387_it.pdf)

**Q7. Siete d'accordo con l'approccio suggerito riguardante le informazioni dei clienti che sono entità legali o gruppi? Riportate anche le motivazioni della vostra risposta.**

*Si condividiamo l'approccio individuato, potrebbe essere utile fornire esempi concreti per identificare le casistiche più comuni di pertinenza di questa Linea Guida.*

**Linea guida 7: dispositivi necessari per comprendere i prodotti di investimento**

Questa linea guida riguarda le politiche e le procedure delle imprese atte a comprendere le caratteristiche e la natura dei prodotti per permetter loro di valutare se siano appropriati o meno per i loro clienti. Le imprese dovrebbero disporre di procedure e strumenti obiettivi e affidabili per considerare le diverse caratteristiche, i fattori di rischio e il livello di complessità dei prodotti offerti o richiesti. Nel categorizzare in questo modo i prodotti, è importante utilizzare informazioni affidabili, accurate e aggiornate, specialmente per quanto riguarda i prodotti più complessi (per cui è meglio fare ricerche accurate e confrontare tra loro i dati di diversi provider). Inoltre, queste informazioni dovrebbero essere riesaminate periodicamente. Per poter valutare se il cliente comprenda le caratteristiche essenziali e i rischi di una specifica categoria di prodotti, andrebbero raggruppati tra loro solo prodotti con caratteristiche sufficientemente simili; a questo proposito, l'ESMA indica molteplici fattori chiave che andrebbero considerati.

**Q8. Siete d'accordo con l'approccio suggerito riguardante i dispositivi necessari per comprendere i prodotti di investimento? Riportate anche le motivazioni della vostra risposta.**

*Si concordiamo con l'Orientamento proposto. La valutazione di appropriatezza deve essere in linea con le regole sulla product governance, che individuano a monte il target di riferimento dei prodotti finanziari proposti dall'impresa rispetto ad una data clientela. Affinché tale coordinamento tra regole di appropriatezza e di product governance sia efficace, è necessario che il personale che effettua la profilazione dei clienti, nonché coloro che progettano gli algoritmi di valutazione e coloro che partecipano all'aggiornamento dei processi di valutazione e progettazione, siano adeguatamente formati.*

**Linea guida 8: dispositivi necessari per valutare l'appropriatezza di un investimento o che portino a una segnalazione di attenzione**

Questa linea guida affronta la questione dei dispositivi necessari per valutare se il cliente abbia la sufficiente conoscenza ed esperienza per capire le caratteristiche essenziali e i rischi di uno specifico servizio o prodotto di investimento. Le imprese devono avere politiche e procedure che raccolgano le informazioni sui clienti e le trattino in maniera olistica, e comprendano le caratteristiche e i rischi dei prodotti offerti.

Ci sono diverse metodologie che si possono seguire per la valutazione di appropriatezza, alcune richiamate in queste linee guida dall'ESMA, ma l'importante è che quella utilizzata venga definita in maniera chiara e documentata.

Nel caso in cui utilizzino strumenti automatizzati per svolgere questa valutazione (come ad esempio degli algoritmi) le imprese dovrebbero avere sistemi e controlli appropriati che assicurino che questi siano adeguati allo scopo perseguito e producano risultati soddisfacenti. Per assicurare l'obiettività e la coerenza del risultato della valutazione, le imprese dovrebbero avere linee guida chiare per lo staff rilevante che spieghino come svolgere la valutazione di

appropriatezza, evitando un'eccessiva discrezionalità metodologica ma permettendo di giustificare a posteriori le scelte fatte.

**Q9. Siete d'accordo con l'approccio suggerito riguardante i dispositivi necessari per valutare l'appropriatezza di un investimento o che diano origine a una segnalazione? Riportate anche le motivazioni della vostra risposta.**

*Si siamo d'accordo. E' però fondamentale che resti rilevante in tutto il processo di valutazione di appropriatezza l'intervento umano del consulente, che possa guidare il cliente, anche nell'utilizzo di strumenti automatizzati per la profilazione. L'aggiornamento dei questionari e l'individuazione degli errori, anche degli algoritmi utilizzati, richiedono infatti adeguate risorse tecniche, ma soprattutto umane. La formazione del personale coinvolto in qualsiasi fase del processo di valutazione è altresì essenziale. E' fondamentale inoltre che le imprese definiscano politiche e procedure chiare e trasparenti che consentano loro di emettere un avvertimento chiaro e non fuorviante qualora ritengano che il servizio o il prodotto di investimento non sia appropriato per il cliente o potenziale cliente.*

#### **Linea guida 9: efficacia della segnalazione di attenzione**

Per assicurare che ai clienti sia assegnata la protezione prevista dal quadro normativo dell'appropriatezza secondo la MiFID II, le segnalazioni di avvertimento comunicate ai clienti devono essere efficaci, chiare e non fuorvianti; l'impresa dovrebbe anche prendere le giuste misure per assicurarsi che queste segnalazioni siano ricevute dai clienti, che ne comprendano le conseguenze, specificando ai destinatari il motivo per cui vengono fatte. ESMA a tal proposito fornisce esempi presi dalla sua esperienza nell'attività di vigilanza.

L'ESMA pone l'accento sul fatto che l'impresa non dovrebbe sottovalutare l'importanza delle segnalazioni di avvertimento e non dovrebbe incoraggiare il cliente a proseguire comunque nella transazione, a rifare la valutazione di appropriatezza o a richiedere il passaggio alla categoria di cliente professionale.

Le imprese dovrebbero sempre determinare se, dopo aver consigliato a un cliente l'utilizzo webinar o piattaforme demo di trading per migliorare le proprie conoscenze, il cliente abbia davvero la necessaria conoscenza di uno specifico tipo di prodotto facendo un'altra valutazione di appropriatezza.

Infine, nella circostanza in cui le politiche e le procedure di un'impresa permettano di procedere con la transazione dopo l'avvertimento su richiesta del cliente, ESMA sottolinea come le imprese, per agire nel migliore interesse del proprio cliente, dovrebbero identificare a priori qualsiasi eventuale condizione e criterio per il quale il cliente non potrebbe procedere dopo l'avvertimento e a posteriori valutare l'efficacia generale dell'avvertimento ed, eventualmente, fare le opportune correzioni.

**Q10. Siete d'accordo con l'approccio suggerito riguardante l'efficacia della segnalazione? Riportate anche le motivazioni della vostra risposta.**

*La Linea guida individuata è chiara, anche se persiste qualche dubbio rispetto all'effettiva applicazione e alla formulazione di queste segnalazioni per la clientela, considerando che nella pratica non sono sempre così trasparenti.*

*ESMA potrebbe valutare la possibilità di redigere un avviso standard che potrebbe essere utilizzato uniformemente dalle imprese.*



**Linea guida 10: qualifiche dello staff dell'impresa**

Questa linea guida specifica che lo staff di una impresa coinvolto nella valutazione di appropriatezza deve avere un adeguato livello di capacità, conoscenze ed esperienza.

Per lo staff che dà informazione sui prodotti di investimento e sui servizi, anche accessori, ai clienti, ESMA fa riferimento all'obbligo di possedere la necessaria conoscenza e competenza ai sensi dell'art. 25(1) della MiFID II e come ulteriormente specificato nelle linee guida per la valutazione della conoscenza e dell'esperienza.

Lo staff che è a contatto diretto con la clientela dovrebbe poter distinguere chiaramente tra servizi con e senza consulenza ai clienti e dovrebbe avere una comprensione adeguata dei rispettivi requisiti di legge. In merito a ciò, le imprese dovrebbero formare regolarmente il loro staff.

Lo staff che non è a contatto coi clienti ma è coinvolto nel processo di appropriatezza dovrebbe anche possedere le capacità, la conoscenza e l'esperienza necessarie a seconda del ruolo specifico.

**Q11. Siete d'accordo con l'approccio suggerito riguardante le qualifiche dello staff? Riportate anche le motivazioni della vostra risposta.**

*Si, siamo assolutamente d'accordo che il personale che fornisce informazioni sui prodotti di investimento, sui servizi di investimento o servizi accessori ai clienti per conto dell'impresa deve possedere le conoscenze e competenze richieste dalla Mifid II, anche riguardo alla valutazione di appropriatezza. Anche il personale che non si rivolge direttamente ai clienti, ma è coinvolto nella valutazione di appropriatezza, ad esempio nella progettazione dei questionari, dovrebbe possedere le competenze e conoscenze necessarie rispetto al ruolo svolto nel processo di appropriatezza.*

**Linea guida 11: mantenimento di un registro**

Questa linea guida chiarisce i requisiti di mantenimento di un registro in relazione alla valutazione di appropriatezza, ai sensi dell'art. 56 del Regolamento Delegato MiFID II<sup>3</sup>.

Le imprese dovrebbero registrare tutte le informazioni importanti della valutazione, di modo da poterne controllare a posteriori i risultati e la motivazione, se siano stati inviati degli avvertimenti, se il cliente abbia comunque deciso di procedere e se l'impresa abbia autorizzato a procedere il cliente.

L'ESMA sottolinea come i dispositivi di mantenimento di un registro dovrebbero permettere l'identificazione dei problemi e assicurare che i dati siano accessibili all'impresa e alle autorità competenti.

**Q12. Siete d'accordo con l'approccio suggerito riguardante il mantenimento di un registro? Riportate anche le motivazioni della vostra risposta.**

*Si concordiamo con le linee guida individuate dall'Autorità per la tenuta del registro relativo alla valutazione dell'appropriatezza, compresa la raccolta di informazioni dal cliente e la prestazione dei servizi senza consulenza.*

**Q13. Vedete particolari difficoltà legate alla richiesta di mantenere traccia di qualsiasi avvertimento inviato e delle corrispondenti transazioni fatte dai clienti?**

---

<sup>3</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32017R0565&from=IT#d1e4538-1-1>

*Riteniamo che gli strumenti digitali oggi a disposizione consentano agevolmente di tenere traccia dei processi utilizzati durante le fasi dell'investimento.*

***Linea guida 12: determinare situazione dove la valutazione di appropriatezza è richiesta***

La dodicesima linea guida chiarisce che le imprese dovrebbero avere dispositivi appropriati che assicurino di essere capaci di determinare quando vada attuata una valutazione di appropriatezza. Dovrebbe esserci una distinzione netta tra servizi con e senza consulenza, ma nel caso in cui le imprese facciano uso della deroga per mera esecuzione in merito a servizi senza consulenza dovrebbero saper identificare quali transazioni vi ricadano.

L'ESMA chiarisce come le imprese dovrebbero disporre politiche e procedure che permettano che vengano rispettate le condizioni dell'art. 25(4) per fornire i servizi di mera esecuzione; in particolare, queste politiche e procedure dovrebbero identificare quali prodotti dovrebbero essere considerati come complessi o non complessi.

**Q14. Siete d'accordo con l'approccio suggerito riguardante la determinazione delle situazioni in cui è necessaria la valutazione di appropriatezza? Riportate anche le motivazioni della vostra risposta.**

*Si siamo d'accordo. Occorre determinare chiaramente quando si applicano le regole di appropriatezza e adeguatezza e quando le restanti disposizioni in materia di execution only. Il cliente deve capire in modo trasparente quali sono le differenze di tutela lui dedicate.*

***Linea guida 13: controlli***

Questa linea guida permette di chiarire che le imprese dovrebbero disporre dispositivi e controlli adatti in merito alla valutazione di appropriatezza.

Nel caso in cui utilizzino strumenti automatizzati, questi vanno monitorati periodicamente per assicurare che siano adeguati allo scopo; le imprese dovrebbero disporre di dispositivi che permettano la rapida identificazione di problemi legati all'IT, per evitare che i controlli vengano aggirati da addetti alle vendite.

Quando la valutazione viene fatta in colloqui faccia a faccia o per telefono, le imprese dovrebbero tenere delle trascrizioni delle conversazioni per monitorare che gli addetti alle vendite svolgano i propri compiti.

Infine, l'ESMA sottolinea che le imprese dovrebbero valutare l'efficacia generale degli avvertimenti inviati ai clienti e dovrebbero tenere in considerazione di questa analisi e di altre informazioni pertinenti nel rivedere gli obiettivi di mercato e la strategia di distribuzione dei prodotti di investimento.

**Q15. Siete d'accordo con l'approccio suggerito riguardante i controlli? Riportate anche le motivazioni della vostra risposta.**

*Si certamente. Le imprese devono monitorare e controllare adeguatamente il processo di appropriatezza per garantire il rispetto dei requisiti previsti. Se vengono utilizzati strumenti automatizzati per la profilazione, o per le segnalazioni alla clientela, tali strumenti devono essere costantemente verificati con controlli periodici.*

***Finanza sostenibile***

L'8 giugno 2020, come parte del suo piano d'azione sulla finanza sostenibile, la Commissione Europea ha proposto di integrare i rischi, le preferenze e i fattori di sostenibilità nella governance del prodotto e nei requisiti di appropriatezza. In questo contesto, ESMA invita i



partecipanti al mercato ad esprimere le proprie opinioni in merito a questo: se i fattori e i rischi legati alla sostenibilità debbano essere considerati nella valutazione di appropriatezza.

**Q16. Nel fornire servizi senza consulenza, un'impresa dovrebbe anche verificare la conoscenza ed esperienza del cliente riguardo ai rischi ed ai fattori legati alla sostenibilità dei prodotti considerati? Se sì, come tali rischi e fattori andrebbero presi in considerazione nella valutazione di appropriatezza? Riportate anche le motivazioni della vostra risposta.**

*Si, occorre che nel questionario di valutazione di appropriatezza siano introdotti quesiti specifici relativi alle conoscenze ed esperienze dei clienti rispetto a rischi e fattori legati alla sostenibilità. I criteri ESG non sono una moda, sono criteri essenziali, ineludibili, fondamentali per determinare se un prodotto è appropriato per il cliente e sono criteri rilevanti anche per evitare il greenwashing. E' quindi importante che rischi e fattori legati alla sostenibilità entrino nel processo di valutazione di appropriatezza.*