

## Comunicazione n. DIN/2073042 del 7-11-2002

Oggetto: **Esternalizzazione dell'attività tramite *call center***

Sono state recentemente poste alla valutazione della Commissione, da parte di intermediari autorizzati alla prestazione del servizio di negoziazione per conto terzi, alcune questioni afferenti la possibilità di "esternalizzare" ad altri soggetti - in particolare mediante il ricorso a "*call center*" - il compimento di determinate operazioni inerenti la prestazione del servizio di investimento.

Il fattore comune delle soluzioni organizzative prospettate è rappresentato dalla scelta strategica di esternalizzare l'attività del "*call center*" - che comprende, tra l'altro, il momento della ricezione degli ordini telefonici di compravendita titoli - affidandola in *outsourcing* ad altra società, non necessariamente altro soggetto autorizzato, di regola facente parte dello stesso gruppo dell'intermediario.

In tutte le soluzioni sottoposte, l'accesso telefonico da parte della clientela al *call center* sarebbe comunque condizionato alla previa stipula di un contratto relativo alla prestazione dei servizi di investimento con uno degli intermediari negoziatori aderenti a tale iniziativa: l'operatore del *call center* non instaurerebbe il rapporto contrattuale con il cliente né potrebbe raccomandare o consigliare l'accensione del rapporto stesso, limitandosi, invece, allo svolgimento di operazioni disposte dall'investitore nel quadro della regolamentazione contrattuale già definita dal cliente direttamente con l'intermediario negoziatore.

L'attività del *call center*, in breve, si presenta nelle sue fasi principali così strutturata:

- l'accesso al servizio può avvenire attraverso un risponditore vocale automatico, mediante il quale viene espletata la procedura di identificazione al termine della quale la telefonata viene inoltrata all'operatore del *call center*; ovvero l'operatore risponde direttamente e procede alla identificazione del chiamante;
- l'operatore ha a disposizione il saldo della posizione titoli e lire intestata all'investitore al fine di verificare l'esistenza dei fondi e dei titoli;
- l'operatore inserisce nella procedura messa a disposizione dall'intermediario autorizzato che si avvale della struttura esterna di *call center*, gli estremi dell'operazione disposta e, sulla base delle risultanze, fornisce informazioni all'investitore su tale operazione, verifica se la stessa è in conflitto di interesse o risulta non adeguata al profilo del medesimo;
- informato l'investitore delle predette risultanze, l'operatore chiede allo stesso eventuali autorizzazioni per procedere ai sensi di quanto disposto dalla regolamentazione CONSOB e canalizza l'ordine impartito, per l'esecuzione dello stesso sul mercato, nella procedura titoli dell'intermediario autorizzato;
- l'operatore, quindi, che - si ripete - non svolge alcun tipo di attività sollecitatoria o di consulenza, si limita ad eseguire le disposizioni impartitegli dall'investitore, introducendo nella procedura titoli dell'intermediario autorizzato le disposizioni stesse, senza alcuna possibilità autonoma di intervento sulla procedura e sui conti dell'investitore.

Al riguardo, deve premettersi che le attività di intermediazione mobiliare, in quanto attività autorizzate e riservate a determinati soggetti provvisti di specifici requisiti devono essere svolte "personalmente" da tali soggetti.

La CONSOB non può tuttavia trascurare l'esigenza, in genere, degli intermediari di ricercare soluzioni organizzative snelle, dirette a conseguire strutture e processi produttivi efficienti a volte anche nell'ambito di piani di riassetto strategico di gruppo. Le suddette logiche industriali, infatti,

non solo non sembrano collidere con le esigenze di sana e prudente gestione degli intermediari, né con le esigenze di tutela del pubblico risparmio, ma anzi rappresentano il riflesso di tali esigenze: si può, infatti, ritenere, in linea generale, che maggiori qualità ed efficienza degli intermediari si risolvano in una maggiore tutela dell'investitore, mentre un'adeguata ottimizzazione degli investimenti degli intermediari comporterebbe un più economico impiego delle risorse anche al fine di salvaguardare la solidità patrimoniale degli stessi intermediari.

In tale prospettiva è possibile individuare tre distinte ipotesi, ciascuna caratterizzata da propri presupposti di legittimità e ambiti di operatività, nelle quali sarebbe ammissibile "esternalizzare" ad altri soggetti il compimento di determinate operazioni inerenti la prestazioni del servizio di negoziazione in conto terzi e che possono essere ricondotte ai casi, di seguito indicati, di un intermediario autorizzato che si avvale di un *call center* "esterno":

- a) *gestito da un altro soggetto non autorizzato alla prestazione di servizi di investimento;*
- b) *gestito dall'intermediario autorizzato incaricato dell'offerta fuori sede del servizio di negoziazione in conto terzi;*
- c) *gestito da un altro intermediario autorizzato al servizio di negoziazione in conto terzi.*

\* \* \*

## **a) Soggetto non autorizzato**

Sulla base delle considerazioni fatte, si ritiene ammissibile che un intermediario autorizzato possa affidare ad un terzo soggetto (anche) non autorizzato una fase meramente "strumentale", di supporto al suo processo produttivo, che non riguardi il compimento di atti propriamente caratteristici del servizio.

Infatti, già in diverse comunicazioni la CONSOB ha individuato una serie di attività che appunto, in quanto rientranti fra quelle a carattere materiale e di supporto, e che in nessun caso riguardano il compimento di atti di vera e propria esecuzione del servizio, possono essere affidate a terzi soggetti anche non autorizzati. E ciò nella misura in cui dette attività non comportino la necessità di procedere, oltre che ad accertamenti di tipo squisitamente tecnico, rispetto ai quali manchi ogni possibilità di giudizio, anche a vere e proprie valutazioni discrezionali. Tali valutazioni, infatti, non possono che essere effettuate "personalmente" dall'intermediario autorizzato alla prestazione dei servizi. In tale ottica, pertanto, l'affidamento delle suddette valutazioni a soggetti terzi non autorizzati non può essere consentito.

Ne deriva che, nel rispetto dei suddetti limiti, si può ritenere ammissibile che tale fase possa essere esternalizzata ad un *call center* gestito da un altro soggetto non autorizzato, il cui operatore, pertanto, non potrà porre in essere alcuna operazione di carattere dispositivo, ma si dovrà limitare, una volta ricevuto l'ordine, a trasferire tempestivamente lo stesso, con le modalità tecniche all'uopo stabilite, all'intermediario autorizzato per la sua successiva gestione e conseguente esecuzione, senza che lo stesso operatore possa procedere ad alcuna valutazione di carattere discrezionale (senza, per esempio, potere in alcun modo intervenire sulla valutazione di adeguatezza dell'ordine).

Nell'osservanza di tale comportamento, l'attività del *call center* non implicherebbe il compimento di atti di esecuzione del servizio, ma, al contrario, esso si configurerebbe come semplice strumento alternativo alle normali modalità di ricezione dell'ordine e, quindi, in quanto fase meramente materiale e strumentale alla prestazione del servizio stesso "esternalizzabile" a terzi soggetti anche non autorizzati alla prestazione di servizi di investimento.

Si ritiene però necessario, che la realizzazione di una tale iniziativa sia consentita a condizione che comunque sia adottata ogni cautela idonea a garantire la massima chiarezza nei rapporti con la clientela, e la prestazione efficiente del servizio.

In particolare si ritiene necessario che:

- le operazioni siano prettamente strumentali a rapporti contrattuali già in essere e definiti tra cliente e intermediario, dovendo pertanto risultare preclusa all'operatore del *call center* - anche a mezzo di adeguati presidi informatici - l'assunzione di decisioni di carattere discrezionale sull'esecuzione delle operazioni;
- il sistema informatico del soggetto incaricato sia integrato con quello dell'intermediario committente e disponga di procedure dedicate per il collegamento ai sistemi operativi di quest'ultimo e idonee a svolgere, da parte dell'intermediario, i controlli sulle operazioni; ciascuna postazione del *call center* sia dotata, ove del caso, di un idoneo supporto magnetico per la registrazione degli ordini ricevuti;
- l'intermediario committente stipuli con il soggetto incaricato un apposito contratto che definisca condizioni, contenuti e limiti dell'operatività, almeno con riferimento alla predisposizione di un adeguato sistema di *reporting* dell'attività svolta (flusso costante di informazioni all'intermediario autorizzato per consentire a quest'ultimo l'esatta ricostruzione dell'attività svolta dal soggetto esterno), al rispetto degli obblighi di riservatezza, alla presenza di adeguati presidi tecnologici per la sicurezza delle operazioni, all'attribuzione dei rischi connessi all'esecuzione delle stesse, nonché alla sottomissione degli operatori alla funzione di controllo dell'intermediario;
- l'intermediario sia comunque in grado, attraverso esplicita previsione contrattuale, di garantire la possibilità di accesso dell'Autorità di vigilanza alle informazioni e documentazioni (di cui deve essere assicurata la pronta disponibilità e reperibilità presso la sede dell'intermediario stesso) necessarie allo svolgimento dei propri compiti istituzionali;
- siano adottate, inoltre, clausole contrattuali e concrete modalità operative idonee ad assicurare condizioni di efficiente e corretto svolgimento delle relazioni con l'utenza (la clientela in particolare, deve poter individuare in maniera univoca la controparte con cui viene in contatto tramite *call center*, il quale dovrà essere alla stessa accessibile tramite numerazioni telefoniche dedicate);
- il contratto con la clientela precisi che l'intermediario si possa avvalere, come strumento alternativo alle normali modalità di ricezione degli ordini da parte dell'investitore, del servizio reso da altra società; che tale strumento costituisce un passaggio ulteriore nella prestazione del servizio e che in ogni caso ciò non implica alcun esonero o limitazione di responsabilità dell'intermediario autorizzato che resta soggetto alle disposizioni del regolamento intermediari anche con riferimento all'attività posta in essere dal soggetto incaricato, dovendosi considerare tale attività direttamente imputata all'intermediario autorizzato;
- rimanga inalterata la capacità dell'intermediario di governare le attività decentrate, nonché di fronteggiare i rischi insiti nella scissione tra responsabilità, che, come detto, rimane in capo all'intermediario autorizzato, e svolgimento dell'attività.

Al riguardo, al fine anche di assicurare la continuità del servizio reso dall'*outsourcer*, e dei relativi *standard* qualitativi, dovranno essere introdotti meccanismi contrattuali collegati a eventi della vita societaria di tale soggetto, al mancato rispetto delle condizioni contrattuali ovvero a rilevanti modifiche dell'assetto organizzativo ed operativo della società incaricata, che consentano all'intermediario autorizzato di adeguare l'accordo ovvero di ricercare idonee alternative al servizio offerto dall'*outsourcer*.

## **b) Intermediario offerente**

Quanto fin qui descritto analizza la possibilità per un intermediario autorizzato di esternalizzare fasi meramente "strumentali" del suo processo produttivo ad un soggetto non autorizzato alla prestazione di servizi di investimento.

Riflessioni diverse devono essere fatte nel caso di un intermediario autorizzato alla prestazione del servizio di negoziazione per conto terzi che si avvalga di altro intermediario per la promozione e l'offerta fuori sede dei propri servizi di investimento. Quest'ultimo, infatti, come si desume anche dall'articolo 36 del regolamento CONSOB n. 11522/98, non esaurisce necessariamente la sua funzione nell'offerta del servizio, ma può svolgere un ruolo anche nella successiva fase di prestazione del servizio stesso, potendo ricevere le disposizioni inerenti il servizio offerto per trasmetterle all'intermediario negoziatore per la relativa esecuzione.

Nel caso di specie, quindi, l'intermediario autorizzato potrà avvalersi della collaborazione dell'"offerente" per la ricezione degli ordini utilizzando a tal fine le strutture ed i mezzi di tale intermediario. Ne deriva, pertanto, che in tali ipotesi l'intermediario che presta direttamente il servizio di negoziazione potrà avvalersi del *call center* dell'intermediario offerente ed il cliente, cui è stato offerto tale servizio di investimento, potrà utilizzare il suddetto canale per l'inoltro delle proprie disposizioni di compravendita.

Preme sottolineare che, a differenza della fattispecie precedente, dove - si ricorda - gli ordini ricevuti dalla clientela vengono semplicemente "instradati" verso l'intermediario che presta il servizio, senza alcuna valutazione discrezionale dell'addetto al *call center* che riceve l'ordine, nel caso ora in esame è richiesto all'intermediario che offre fuori sede il servizio di negoziazione in conto terzi, in quanto soggetto autorizzato che ha anche il contatto diretto con la clientela, di procedere a valutazioni di carattere discrezionale sulla base delle informazioni in suo possesso (e condivise con l'intermediario negoziatore) come, per esempio, in merito alla adeguatezza dell'ordine ricevuto dalla clientela medesima, da trasmettere poi all'intermediario che presta direttamente il servizio per la relativa esecuzione.

La previsione di una tale fattispecie comunque non esonera o limita la responsabilità dell'intermediario negoziatore che resta comunque soggetto alle disposizioni regolamentari in materia anche con riferimento agli ordini trasmessi per il tramite dell'intermediario offerente.

E', altresì, opportuno precisare che, con riferimento alla eventuale applicazione delle disposizioni dell'articolo 76 del regolamento intermediari n. 11522/98, alla ricezione da parte dell'intermediario offerente, tramite la struttura del *call center*, degli ordini di compravendita da trasmettere poi all'intermediario che presta il servizio, l'obbligo di avvalersi di promotori finanziari non sussiste nel caso in cui il personale del *call center*, addetto alla tenuta dei rapporti con la clientela per via telefonica, si astenga in ogni caso dallo svolgere attività promozionale o sollecitatoria.

In particolare, da ciò discende che si deve ritenere precluso ai soggetti addetti al *call center*, che non siano anche promotori finanziari, tanto contattare di propria iniziativa gli investitori quanto proporre ad investitori che prendano autonomamente contatto con l'intermediario operazioni nuove e diverse (ossia nuovi prodotti o servizi di investimento) da quelle dallo stesso richieste al momento del contatto.

Al riguardo, si ricorda che ai sensi dell'articolo 56, comma 2, del regolamento citato, gli intermediari devono dotarsi di procedure idonee a ricostruire le modalità i tempi e le caratteristiche dei comportamenti posti in essere. Conseguentemente incombe sull'intermediario "offerente" l'onere di predisporre procedure che consentano di verificare, tra l'altro, oltre al rispetto del principio di "adeguatezza" anche se l'investitore sia stato sollecitato o consigliato dal personale addetto alla ricezione telefonica delle disposizioni degli investitori.

**c) Soggetto autorizzato allo stesso servizio di negoziazione in conto terzi**

Ad una "esternalizzazione", almeno parziale, del servizio di negoziazione per conto terzi potrebbe pervenirsi anche applicando al caso l'istituto della delega.

Di delega l'ordinamento riferisce in modo espresso solo con riguardo al servizio di gestione individuale di portafogli di investimento, dettando al riguardo una specifica disciplina (articolo 24, comma 1, lett. t), del TUF); articolo 46 del regolamento Consob n. 11522/1998).

Da tale dato, tuttavia, si ritiene non debba trarsi la conclusione necessaria che con riguardo agli altri servizi di investimento (e, per quello che qui allo stato interessa, con riguardo al servizio di negoziazione per conto terzi) sia assolutamente non prospettabile l'istituto della delega.

Deve infatti osservarsi che il servizio di gestione è quello nell'esercizio del quale all'intermediario il cliente conferisce i più ampi poteri, rispetto a quello che accade, ad esempio, nella negoziazione per conto terzi, ove alla diligenza dell'intermediario è rimessa "soltanto" l'esecuzione dell'ordine.

Risulterebbe così non del tutto giustificabile un sistema nel quale fosse consentita la delega del servizio nella gestione individuale (dove la componente di fiducia dell'investitore in quell'intermediario è particolarmente elevata) e non invece con riguardo agli altri servizi di investimento in cui potrebbe risultare meno delicato per il cliente che l'esecuzione di parte del servizio sia affidato ad altro soggetto.

Si ritiene allora che il legislatore abbia sentito l'esigenza di disciplinare espressamente la delega con riguardo al servizio di gestione, perché ipotesi particolarmente delicata, ma che ciò non osti all'astrazione dei principi dettati con riguardo a tale servizio e alla loro applicazione alle altre attività di intermediazione mobiliare, ed in particolare al servizio di negoziazione per conto terzi.

L'interpretazione estensiva ed analogica delle disposizioni dettate con riferimento alla delega nella gestione deve guidare anche nel percorso di individuazione delle condizioni a cui subordinare l'ammissibilità dell'istituto.

Ne deriva in primo luogo, come anche previsto nella disciplina del servizio di gestione (articolo 46, comma 3, lettera d) del regolamento Consob n. 11522/98), che la delega nella negoziazione in conto terzi non possa comportare uno "svuotamento" totale dell'attività dal delegante al delegato, dovendo il primo mantenere comunque una parte qualitativamente rilevante del servizio tale da giustificare il mantenimento dello *status* di soggetto autorizzato.

Al riguardo è prospettabile una ripartizione qualitativa del servizio di negoziazione in ragione della quale, ad esempio, il delegato cura il contatto diretto con la clientela (risultando tenuto alla diretta verifica dell'adeguatezza delle operazioni disposte ...), mentre la parte più direttamente esecutiva (nello svolgimento della quale rientrerebbe per esempio anche il dovere di dar seguito al principio di *best execution*) viene assegnata al delegante.

Il fatto che la delega venga immaginata in modo da riconoscere sia in capo al delegante sia in capo al delegato lo svolgimento di momenti, seppure diversi, tuttavia entrambi "sensibili" per la disciplina di settore, risulta essere un presupposto sostanziale alla conclusione secondo cui entrambi devono necessariamente essere intermediari autorizzati al servizio di negoziazione in conto terzi.

Sulla base di tale interpretazione ne discende quindi che:

- il delegato può essere soltanto un soggetto autorizzato alla prestazione del medesimo servizio oggetto di delega (ai sensi dell'articolo 46, comma 1, del regolamento CONSOB n. 11522/1998, dettato con riguardo alla gestione, fra delegante e delegato deve poi sussistere un apposito contratto scritto); nel caso che ci occupa, quindi, delegato può essere solo un intermediario autorizzato alla prestazione del servizio di negoziazione per conto terzi;
- la delega deve essere appositamente autorizzata per iscritto dal cliente (tale autorizzazione dovrebbe essere rilasciata dal cliente nel contratto, come prescritto espressamente, con riguardo al servizio di gestione, dall'articolo 37, comma 1, lettera d), del regolamento CONSOB n. 11522/1998). Ove poi non specificato nel contratto e in ogni caso di successive variazioni, l'intermediario autorizzato deve comunicare prontamente per iscritto all'investitore gli estremi identificativi dell'intermediario delegato;
- in ogni caso la delega, non implica alcun esonero o limitazione di responsabilità dell'intermediario delegante che resta soggetto alle disposizioni normative vigenti anche con riferimento alle operazioni compiute dall'intermediario delegato; deve avere una durata determinata e deve poter essere revocata con effetto immediato dall'intermediario delegante; deve essere conforme alle indicazioni fornite dall'investitore nel contratto; deve essere formulata in modo da assicurare il rispetto delle disposizioni in materia di conflitto di interessi con riferimento all'intermediario delegante e a quello delegato; deve prevedere un flusso costante di informazioni sulle operazioni effettuate dall'intermediario delegato al delegante che consenta l'esatta ricostruzione delle operazioni poste in essere dai singoli investitori.

p. IL PRESIDENTE  
*Lamberto Cardia*