

ATS: Una relazione personalizzata con il cliente



Rino Tranzillo, Responsabile Offerta Mercati Finanziari di ATS

Gestire il cliente, supportandolo in scelte di investimento accurate e consapevoli, richiede un'informazione chiara e puntuale

“Personalizzare e rendere bilaterale la relazione con il cliente è una condizione fondamentale per elevare la qualità del servizio e soddisfare pienamente le singole esigenze d’investimento, rendendo nel contempo i servizi finanziari MiFID compliant, afferma Rino Tranzillo, Responsabile Offerta Mercati Finanziari di ATS. Il costante controllo sugli investimenti, e la verifica della congruenza degli stessi con il relativo profilo di rischio, è un aspetto fondamentale per garantire la trasparenza verso il cliente e applicare strategie sulla base dei reali obiettivi d’investimento”. E’ anche il quadro normativo a spingere in questa direzione, richiedendo l’adozione di strumenti per facilitare le attività di gestione e consulenza e, contemporaneamente, attivare un’interazione continua con il cliente finale. “La suite di soluzioni ATS, spiega Tranzillo, risponde alle regole della MiFID in materia di adeguatezza e appropriatezza e offre agli intermediari finanziari uno strumento efficace, affidabile e performante, affermando tre requisiti fondamentali del servizio al cliente: protezione, trasparenza e multicanalità. Le peculiarità fondamentali riguardano la capacità di lavorare in real time, sia in ottica di singolo strumento finanziario sia in ottica di portafoglio, e di fornire una misurazione del rischio d’investimento immediata e accurata, con il giusto coinvolgimento del cliente nel processo decisionale”.

Informazione e comunicazione per gestire il cliente

La figura chiave resta quella del consulente finanziario come gestore della relazione: una figura che richiede un perfetto connubio tra competenza e informazione, coinvolgendo anche i nuovi canali di comunicazione. “Gestire il cliente, supportandolo in scelte di investimento accurate e consapevoli, richiede un’informazione chiara e puntuale, commenta Tranzillo, mettendo a disposizione rendicontazioni, come il calcolo giornaliero del VaR di titolo e di portafoglio, avvisi di superamento soglie e indicazioni di tendenza del rischio, utilizzando anche i nuovi canali di comunicazione diretta che rendono l’accesso alle informazioni facile e veloce. Questo determina una maggiore efficienza interna del processo e sviluppa parallelamente la qualità del servizio al cliente, garantendo la dovuta trasparenza”.

Simulazione e gestione dell’ordine punti focali del servizio

Accanto alla simulazione, tra gli elementi distintivi del servizio di consulenza compare certamente la fase di esecuzione e di gestione dell’ordine. “Le soluzioni ATS che lavorano in lo-

gica ‘what if’ permettono di elaborare simulazioni in tempo reale e condividere immediatamente con il cliente le strategie di investimento sulla base degli obiettivi finanziari, in funzione della propensione al rischio e con coerenza tra profilo e scelte di investimento, conclude Tranzillo. Analogamente, le funzioni di simulazione con il calcolo in real time degli indicatori di tendenza del VaR basate sui singoli profili, si integrano nei processi interni per supportare il team di gestione in fase di pre-trade. Nella fase di esecuzione dell’ordine affidabilità, velocità di negoziazione e sicurezza della migliore esecuzione (best execution) sono elementi focali che qualificano i livelli di servizio, fino a diventare il reale valore aggiunto dell’intermediario. La nostra piattaforma di gestione ordini e connettività ai mercati gestisce, con funzionalità evolute, l’intero ciclo di gestione dell’ordine comprendendo funzionalità di pre-trade di misurazione del rischio, in logica di adeguatezza e appropriatezza, e ponendo la massima attenzione agli aspetti di low latency”.

A.G.