

Ecco perché in banca si sbaglia il nostro identikit

Il questionario che dovrebbe capire la conoscenza e la propensione al rischio dei risparmiatori raramente ci riesce

Lucilla Incurvati
Morya Longo

Cosa fa (o dovrebbe fare) un medico quando incontra un paziente per la prima volta? Dovrebbe chiedere la sua storia, se nella sua famiglia ci sono state malattie, se ci sono problemi ereditari, se fuma, se fa attività fisica e così via. Insomma: prima di fare una diagnosi, dovrebbe capire chi ha di fronte. Ebbene, il "medico" dei risparmi, cioè il consulente finanziario, deve fare la stessa cosa. Deve cioè capire chi si trova di fronte, quanta cultura finanziaria ha e - soprattutto - qual è la sua tolleranza al rischio.

Solo dopo può suggerirgli come investire. Questo è il problema: secondo Nicola Benini di Ifa Consulting (consulente tecnico di vari tribunali proprio su questa materia), il questionario Mifid che le banche fanno compilare ai clienti proprio con questo obiettivo nel 99% dei casi non capisce nulla di loro. È come uno specchio deformato. «Le profilature dei clienti - denuncia con forza Benini - non corrispondono quasi mai alla realtà dei fatti». Un po' perché le banche fanno compilare male il questionario e in una situazione di conflitto d'interessi, un po' perché le domande spesso

QUESTI MALPOSTI

Il questionario Mifid dovrebbe capire quali titoli sono adeguati per ognuno, ma se i quesiti sono posti male l'obiettivo non viene raggiunto: anche per questo ai poco informati finiscono titoli rischiosi

sono malposte. Un po' perché i clienti stessi, troppo spesso, prendono quel documento con poca attenzione. Eppure il questionario Mifid potrebbe essere un valido punto di partenza per evitare truffe. Ma soprattutto per investire con consapevolezza. Perché solo delineando bene il profilo di un risparmiatore, la banca può capire quanto conosca e quanto tolleri gli strumenti finanziari che poi gli propone.

Purtroppo la direttiva Mifid, proprio in tema di profilatura del cliente, non raggiunge questo obiettivo. Innanzitutto perché non definisce con precisione i singoli profili di rischio, né gli strumenti finanziari accessibili a ciascuno di essi. Inoltre perché non dà indicazioni sulla frequenza con cui il questionario andrebbe aggiornato. Per di più la profondità dell'intervista e le modalità operative variano in base al contratto tra cliente e banca. Non solo. Ogni intermediario applica la normativa a modo suo, nell'ambito delle linee guida stabilite dalla normativa di settore e previo "ok" della Consob. Se c'è consulenza o gestione di portafoglio, la banca deve fare una valutazione di adeguatezza ed esaminare obiettivi d'investimento, situazione finanziaria, livello di rischio che il cliente è disposto ad assumere, conoscenze ed esperienze in materia d'investimenti. Se invece ricorre in semplice colloquio

mento ed esecuzione di ordini, l'intermediario deve verificare la sola appropriatezza con un questionario più semplice. Infine, se c'è la mera esecuzione degli ordini (execution only) su strumenti finanziari non complessi, la banca non è tenuta (per ora) a fare alcun test.

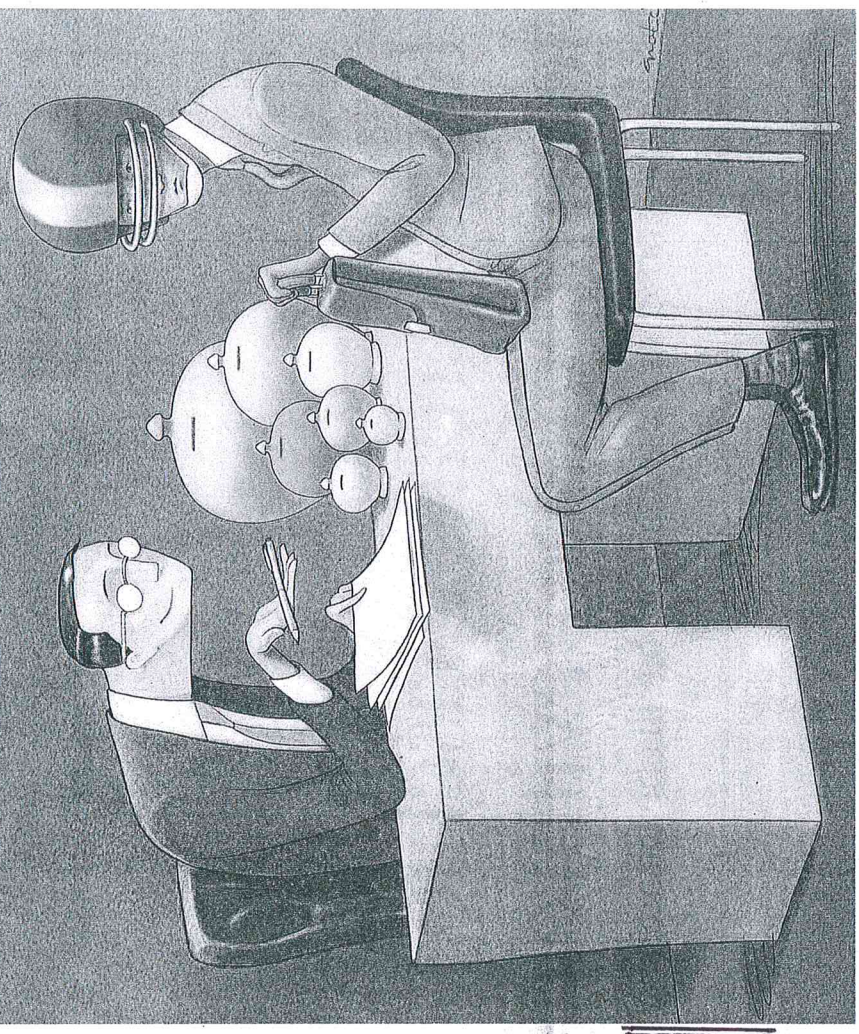
Ma, tra tutti questi problemi legati alla Mifid, uno svelta: il questionario pone spesso ai risparmiatori le domande sbagliate. Cioè quelle generiche di tipo "autodiagnostico". Un individuo che auto-definisce la propria tolleranza al rischio risente infatti di una serie di condizionamenti emotivi: la difficoltà di auto-rappresentarsi correttamente, il grado di autostima, l'immagine che vuole rappresentare a se stesso e agli altri, le aspettative implicite che lo portano a sovrastimare le proprie capacità. Morale: le risposte che i risparmiatori scrivono nel questionario spesso sono fuorvianti ed errate. Il primo nodo, da sciogliere, sta dunque nelle domande poste, che dovrebbero essere più dirette. Per esempio: invece di chiedere al cliente qual è la sua propensione al rischio (chiedendogli di barrare le parole «alta», «media», «bassa»), il questionario dovrebbe domandare quanto sia disposto a perdere nei prossimi sei mesi. Il cliente dovrebbe poter decidere tra una perdita tollerabile dell'1%, del 5%, del 10% oppure oltre il 15%. Questo permette alla banca di capire esattamente la propensione al rischio del risparmiatore, evitando l'autodiagnosi. «Quando noi riprofiliamo i risparmiatori con domande di questo tipo - osserva ancora Benini - il risultato è quasi sempre diverso rispetto a quello uscito dal questionario compilato dalla stessa persona in banca».

Non esiste un investimento giusto e uno sbagliato in senso lato: esiste un investimento corretto o scorretto per ognuno. In base all'età, alla propensione al rischio, al temperamento personale e - soprattutto - agli obiettivi che ogni risparmiatore si pone, il questionario deve aiutare a far capire cosa gli serve. Lasciando la minore discrezione possibile alla banca, che - ripetiamo - opera in conflitto d'interessi: perché tende sempre a vendere (soprattutto in momenti di crisi) il prodotto che più conviene a lei e non al cliente. Lo si è visto proprio con il collocamento dei bond subordinati.

Secondo alcuni la riforma della direttiva europea Mifid, attesa per il 2017 (salvo rinvi), con l'introduzione della cosiddetta «product governance» (le banche dovranno dotarsi di specifiche procedure, volte a una maggior tutela dei risparmiatori, per poter collocare i prodotti finanziari) dovrebbe in parte sanare questi problemi. Secondo altri siamo invece ancora lontani dall'obiettivo della tutela vera del risparmio. Forse non servono rivoluzioni: basta probabilmente applicare con maggiore incisività, e non per mero formalismo, le normative.

m.longo@lsole24ore.com
lincurvati@lsole24ore.com

ILLUSTRAZIONE DI UMBERTO GIANNI



IL PIANO DELL'OPERA

Il manuale di educazione finanziaria del Sole

I SETTE APPUNTAMENTI

1. Il profilo di rischio	Oggi
2. La banca e gli intermediari	Mercoledì 23
3. Le obbligazioni	Giovedì 24
4. Le azioni	Lunedì 28
5. I fondi e gli Etf	Martedì 29
6. La previdenza e le assicurazioni	Mercoledì 30
7. La tutela e le controversie	Giovedì 31

Martedì la prima puntata

Il «Salvarisparmio» è in edicola da oggi con il quotidiano. Ciascuno dei sette inserti approfondisce un momento particolare dell'attività del risparmiatore (definizione del proprio profilo di rischio, rapporto con la banca e con gli intermediari, tutela e controversie) oppure l'intervento su una tipologia di investimento (obbligazioni, azioni, fondi, Etf, risparmio previdenziale e

Questionario Mifid, come evitare guai

Stare all'erta se le domande sono soggettive o se prevedono «autodiagnosi»

Morva Longo

1 Tendono a sovrastimare le competenze dei risparmiatori e a esagerare la loro tolleranza al rischio. Tendono ad essere incompleti, generici e anche errati. I questionari di profilatura, quei moduli con cui la banca deve capire le caratteristiche del cliente, troppo spesso non permettono di capire nulla. Con l'aiuto di Ifa Consulting, che si occupa proprio di queste tematiche, cerchiamo di comprendere quali caratteristiche dovrebbero avere i questionari di profilatura Mifid. Cerchiamo, insomma, di offrire sia allo sportellista di banca sia al risparmiatore una "mappa" per capire se il questionario che hanno di fronte sia più o meno efficace per raggiungere lo scopo: profilare il cliente.

innanzitutto il questionario deve ridurre al minimo i meccanismi di «autovalutazione»: non deve chiedere al risparmiatore genericamente quale sia la sua conoscenza in campo finanziario o la sua tolleranza al rischio. Deve invece fare domande specifiche. Per esempio: «sai cos'è un Oicr? Sai cos'è un Etf? Oppure quanto sei disposto a perdere nei prossimi 6 mesi? In questo contesto, deve sovrappesare i contenuti relativi alla conoscenza efficiente del risparmiatore e sottovalutare gli altri.

Il questionario deve poi evitare soluzioni indotte o suggestive (cioè quesiti troppo semplicistici) oppure - all'estremo opposto - domande incomprensibili. Se vi trovate di fronte a domande di questo tipo, significa che il questionario della vostra banca è fatto male. Dunque il risultato che uscirà potrebbe non essere coerente. Il modulo dovrebbe invece sovrappesare gli elementi e gli esempi quantitativi e oggettivi. Il questionario dovrebbe poi specificare tutti i rischi (di credito, di liquidità). A questo bisogna dunque stare attenti quando si compila il questionario Mifid: alle domande, prima ancora che alle risposte. Bisogna capire se siano poste bene, cioè con tanta oggettività e poca soggettività. Se non è così, forse, è meglio cambiare banca. O, comunque, stare in campana: in tal caso è verosimile infatti che il risultato finale non corrisponda alla verità.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Un questionario Mifid: ecco le domande a cui prestare massima attenzione

1 **Conoscenza ed esperienza in materia di investimenti.**

Il questionario a fianco chiede quanto un risparmiatore conosca vari strumenti finanziari. Le domande in questo caso sono poste abbastanza bene, perché entrano nello specifico di ogni singolo strumento. Prestare invece attenzione ai questionari che pongono domande generiche, che prevedono auto-diagnosi.

2 **Gestione di portafogli**

In questo caso la domanda è troppo generica: qual è il vostro livello di conoscenza da 0 a 3, in relazione al servizio di gestione dei portafogli? Qualunque sia la risposta del risparmiatore, avrebbe poco significato proprio per la genericità del quesito: prestare dunque grande attenzione.

4 **Classificazione della clientela**

Al termine del questionario la banca definisce il risparmiatore come cliente al dettaglio, professionista o come controparte qualificata. I risparmiatori normali devono risultare clienti al dettaglio. Ci sono possibilità in cui vengano catalogati professionisti (si veda scheda a pag. 37). Prestare qui grande attenzione.

3 **Obiettivi di investimento.**

Anche questa domanda è malposta: si chiede in termini vaghi quali l'orizzonte temporale dei risparmiatori e poi, in termini altrettanto generici, quali è il suo obiettivo. La domanda dovrebbe invece mettere l'accento sull'orizzonte temporale e sulle perdite tollerabili (con percentuali precise) nell'arco di un anno. Morale: se la domanda è generica, prestare attenzione.

5 **INTERVISTA PROFILO CLIENTE**

Domande: 1. Come viene usato il denaro? 2. Quali sono le sue principali fonti di reddito? 3. Quali sono le sue principali preoccupazioni? 4. Quali sono le sue principali aspirazioni? 5. Quali sono le sue principali esperienze? 6. Quali sono le sue principali conoscenze? 7. Quali sono le sue principali abilità? 8. Quali sono le sue principali risorse? 9. Quali sono le sue principali responsabilità? 10. Quali sono le sue principali opportunità? 11. Quali sono le sue principali sfide? 12. Quali sono le sue principali obiettivi? 13. Quali sono le sue principali valori? 14. Quali sono le sue principali convinzioni? 15. Quali sono le sue principali emozioni? 16. Quali sono le sue principali atteggiamenti? 17. Quali sono le sue principali comportamenti? 18. Quali sono le sue principali scelte? 19. Quali sono le sue principali decisioni? 20. Quali sono le sue principali azioni? 21. Quali sono le sue principali reazioni? 22. Quali sono le sue principali sentimenti? 23. Quali sono le sue principali pensieri? 24. Quali sono le sue principali fantasmi? 25. Quali sono le sue principali sogni? 26. Quali sono le sue principali desideri? 27. Quali sono le sue principali passioni? 28. Quali sono le sue principali hobby? 29. Quali sono le sue principali interessi? 30. Quali sono le sue principali attività? 31. Quali sono le sue principali sport? 32. Quali sono le sue principali giochi? 33. Quali sono le sue principali arti? 34. Quali sono le sue principali scienze? 35. Quali sono le sue principali lettere? 36. Quali sono le sue principali lingue? 37. Quali sono le sue principali culture? 38. Quali sono le sue principali religioni? 39. Quali sono le sue principali filosofie? 40. Quali sono le sue principali ideologie? 41. Quali sono le sue principali teorie? 42. Quali sono le sue principali ipotesi? 43. Quali sono le sue principali teorie? 44. Quali sono le sue principali ipotesi? 45. Quali sono le sue principali teorie? 46. Quali sono le sue principali ipotesi? 47. Quali sono le sue principali teorie? 48. Quali sono le sue principali ipotesi? 49. Quali sono le sue principali teorie? 50. Quali sono le sue principali ipotesi?

LA GIURISPRUDENZA

Operazione «inadeguata», banca tenuta al risarcimento

Antonio Arrotino
Ranieri Razzante

Regole sempre più severe per il profilo di rischio e i giudici, di conseguenza, sono stati investiti in numerose questioni concernenti il cosiddetto "risparmio tradito", da Parmalat a Cirio, dai Lehman Brothers al bond argentino. Il "rischio" per la banca è il risarcimento danni a favore del cliente in caso di risoluzione del contratto. Infatti, la direttiva Mifid ha imposto alle imprese di investimento di fare una classificazione della propria clientela, al fine di individuare gli obblighi informativi da assolvere a tutela dei clienti stessi. Obblighi che hanno ad oggetto soprattutto le clausole relative alla classificazione di rischio di ciò che si acquista, la descrizione degli strumenti finanziari e le informazioni sulle perdite. Nell'adempimento di questi obblighi, i soggetti abilitati alla prestazione dei servizi di investimento ed accessori debbono comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza e acquisire le informazioni necessarie dai clienti operando in modo che essi siano sempre adeguatamente informati. La violazione da parte dell'intermediario degli obblighi informativi comporta un illecito contrattuale con conseguente condanna al risarcimento del danno. Quest'ultimo sarà costituito dalla somma imputata per l'investimento rivalutata alla data della sentenza oltre agli interessi legali dal giorno della domanda al saldo (Corte d'appello di Trieste, sezione II civile, sentenza numero 730/2014).

L'intermediario prima della stipulazione del contratto di gestione e dell'inizio delle prestazioni dei servizi di investimento, deve inoltre chiedere all'investitore notizie circa la sua esperienza in materia di strumenti finanziari, i suoi obiettivi di investimento e la sua propensione al rischio; essi devono tener conto di tali informazioni ma anche di ogni altra informazione disponibile. L'osservanza dell'obbligo di informare l'investitore delle caratteristiche, della rischiabilità e delle implicazioni della singola operazione, costituisce grave inadempimento idoneo per la risoluzione ex articolo

1453 del Codice civile (Corte di appello lano, sezione I civile, sentenza numero 20/2013). Secondo una consolidata giurisprudenza sul punto (Cassazione civile numero 18390/2012), gli obblighi informativi non sono meno nemmeno nel caso in cui l'investitore non abbia voluto fornire le informazioni relative alla sua esperienza in materia di strumenti, la sua situazione finanziaria, obiettivi di investimento. Anzi, proprio circostanza richiede che l'intermediario tenuto ad utilizzare tutte le informazioni suo possesso (Corte di appello di Bolzano, sentenza numero 527/2015). Egli, infatti, deve addiventare astenersi dall'effettuare operazioni non adeguate per tipologia, dimensioni e frequenza; essi tengono delle informazioni relative alla "esperienza" del cliente in materia e di ogni altra notizia rilevante in relazione ai servizi prestati, devono da un investitore disporre informazioni circa la sua conoscenza e l'opportunità di procedere alla sua esecuzione in base a norme imperative e di ordine pubblico, e pertanto gli intermediari possono essere l'operazione solo se l'investitore insorge di un ordine impartito per iscritto, cui sia fatto esplicito riferimento alle attese ricevute (sentenza sopra citata Corte d'appello di Trieste). La violazione di questi obblighi, affermano le Sezioni unite di Cassazione, può dar luogo a responsabilità precontrattuale con conseguente obbligo di risarcimento dei danni, ove quest'ultimo venga nella fase precedente o coincida con la stipulazione del contratto d'investimento destinato a regolare i successi portati tra le parti. Può, invece, dar luogo a responsabilità contrattuale, e quindi essere condanne alla risoluzione del contratto quando ci si trovi di fronte a violazioni riguardanti le operazioni d'investimento o di gestione compiute in esecuzione del contratto d'intermediazione finanziaria (Cassazione, sezioni unite, numero 26725/2007).

© RIPRODUZIONE

22/12/2015

PG. 38

IL SOLE 24 ORE