

CONTROVERSIE FINANZIARIE - LA RELAZIONE 2019 DELL'ACF

Investimenti in sicurezza se i primi passi sono corretti

Dalla relazione dell'Arbitro emerge che per la tutela del cliente è cruciale la fase della consulenza

Antonio Criscione

■ I dati della relazione annuale dell'Arbitro per le controversie finanziarie (Acf) relativa al 2019 (oltre ai dati quantitativi, già illustrati su Plus24 del 4 gennaio 2020), pubblicata nei giorni scorsi dalla Consob, permette di avere un vero e proprio vademecum per il risparmiatore nei confronti dell'intermediario a cui si rivolge. Innanzitutto vedendo quali sono le materie più frequentemente oggetto del contendere.

La materia con più contestazioni riguarda i servizi di consulenza in materia di investimenti: è la questione oggetto di ricorso in più della metà dei casi (53,1%). Al primo posto vengono le contestazioni sul corretto, trasparente ed efficiente svolgimento dei servizi e delle attività (40,6% del totale dei ricorsi) seguite da quelle relative alla valutazione di adeguatezza (6,8%) e quelle relative a informazioni e comunicazioni promozionali. Dopo quelle sulla consulenza seguono le contestazioni relative al collocamento (15,1% del totale). E poi c'è l'esecuzione ordini da parte del clien-

te: qui le contestazioni raggiungono il 14,9% del totale dei ricorsi. Al quarto posto la distribuzione di prodotti finanziari emessi da banche o imprese di assicurazione con il 3,3% dei casi.

Molto importante è il fatto che nella relazione dell'Acf il servizio di consulenza sia indicato come "elemento ad alto valore aggiunto" con la sua funzione di indirizzo nelle scelte del cliente. È infatti proprio nella fase iniziale del rapporto che si celano le maggiori insidie per chi si appresta a effettuare un investimento. «La relazione indica ai risparmiatori - spiega Andrea Zanella, consulente indipendente - di stare particolarmente attenti in questa fase, monitorando in modo particolare la

profilatura del rischio oltre ai possibili conflitti di interessi nel caso vengano proposti al cliente prodotti della casa o con elevate commissioni». I ricorsi sui conflitti di interesse risultano però percentualmente molto scarsi, tuttavia ciò non significa che non ci siano, anzi questo secondo Zanella è indice di un altro pericolo: «Il fatto è che i clienti nemmeno si accorgono dei palesi conflitti di interesse e, anche ovelo percepiscano, non sono in grado di dimostrarli in sede di ricorso». In effetti i conflitti lamentati sono molto pochi anche nelle liti che riguardano il collocamento di prodotti della casa, dove pure il sospetto potrebbe sorgere.

«L'altro elemento a cui prestare at-

tenzione è la profilatura - ricorda Zanella -. È qui che l'investitore deve porre la maggiore attenzione. Se si dà carta bianca al consulente di banca, lasciandogli autonomamente compilare il modulo, sarà poi difficile attendersi un rapporto corretto». Certo finora l'Acf ha anche monitorato le anomalie sui profili di rischio rivisti al rialzo subito prima di una proposta su prodotti molto rischiosi. «Però man mano che l'Arbitro interviene anche gli intermediari si fanno più furbi - spiega Zanella - e può accadere che le profilature vengano all'uopo modificate con largo anticipo, quindi è sempre opportuno che i risparmiatori stiano ben attenti».

Come ha scritto il presidente dell'Acf, Gianpaolo BarbuZZi: «Il primato della consulenza tra i servizi più critici in termini di contenzioso non sorprende, ove si consideri la funzione che la prestazione consulenziale mira ad assolvere, di indirizzo delle scelte d'investimento, poi gioco forza sottoposte dal risparmiatore anche alla verifica dei risultati conseguiti. In esso, più che in ogni altro servizio d'investimento, assume carattere di centralità lo scambio informativo tra le parti, che deve precedere ed orientare le scelte dell'investitore. Momento, questo, risultato non di rado poco valorizzato a tali fini e volto soprattutto all'adempimento rituale degli obblighi, il che può creare l'humus ideale per successivi contenziosi». Contenziosi che non sempre riescono a soddisfare le aspettative del cliente, per cui è meglio stare attenti fin dall'inizio.

Gli importi

Ricorsi ricevuti nel 2019 per valore della richiesta

Da 0 a 5.000 euro	188
Da 5.001 a 10.000	143
Da 10.001 a 30.000	329
Da 30.001 a 50.000	206
Da 50.001 a 100.000	264
Richieste maggiori di 100.000	261
Senza indicazione di importo	16

FONTE: Consob

© RIPRODUZIONE RISERVATA