

PROFESSIONISTI DEL RISPARMIO ALTERNATIVE AL PROCESSO

Parte l'Arbitro Consob

L'avvio fissato il prossimo 9 gennaio. Procedimento gratuito per i risparmiatori che faranno ricorso

Antonio Criscione

■ In rampa di lancio ormai l'arbitro per le controversie finanziarie (Acf) della Consob. Un organismo, gratuito per i risparmiatori reali, coniato sull'esempio dell'arbitro bancario finanziario, creato da Bankitalia e ormai afferrato punto di riferimento del settore. Nei giorni scorsi infatti la Consob ha nominato i componenti dell'unico collegio dell'Acf e ha fissato per il prossimo 9 gennaio l'avvio dell'operatività del nuovo organismo.

LA FASE DI AVVIO

La scelta del presidente in fase di avvio del nuovo organismo, è caduta su Gianpaolo Eduardo Barbuzei, dirigente Consob, capo della divisione amministrazione e

quasi dalla stessa Authority, e altri due, una espressione del Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (Cnau) e uno indicato dalle principali associazioni di categoria degli intermediari finanziari. Per ogni componente effettivo sono stati individuati due supplenti, sia perché per le decisioni del collegio occorre che siano presenti tutti i componenti, sia per far fronte a un eventuale carico di lavoro iniziale che dovesse superare la capacità di risposta del collegio. Anche per tutti gli altri componenti dell'Acf sono previste regole per evitare conflitti di interessi.

LE NOVITÀ

Il nuovo organismo Consob, rispetto alla precedente Camera di conciliazione presso la stessa Authority, ha due caratteristiche fondamentali mutate dall'Arbitro bancario finanziario e che hanno costituito la chiave del successo di quest'ultimo: l'obbligatorietà, per gli intermediari di prendere parte al procedimento arbitrale il fatto che alla fine arriva un atto deciso dal collegio, che giudica secondo diritto la vicenda, non limitan-

IL COLLEGIO E I SUOI COMPONENTI

LA COMPOSIZIONE

Il collegio è costituito da cinque membri. Ne fanno parte, oltre al Presidente, quattro membri effettivi, di cui due di designazione Consob, una espressione del Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (Cnau) e uno indicato dalle principali associazioni di categoria degli intermediari finanziari. La Commissione ha nominato anche i dieci membri supplenti, di cui sei su designazione Consob, due riconducibili al Cnau e due agli intermediari.

I COMPONENTI

Il nuovo Arbitro sarà presieduto dal Gianpaolo Eduardo Barbuzei, dirigente Consob. Sono stati nominati membri effettivi: Daniela Morante e Marielena Rispoli Farina (su designazione Consob); Giorgio Aferri (su designazione Cnau); Giuseppe Guizzi (su designazione degli intermediari). Sono stati nominati membri supplenti: su designazione

l'Abf, l'intermediario chiamato in causa non è tenuto ad adeguarsi alla decisione dell'Arbitro, ma è pur vero che nel caso dell'Arbitro bancario finanziario, ha funzionato bene la "minaccia" della sanzione reputazionale. Se l'intermediario non si adegua infatti questo suo comportamento verrà pubblicizzato sul sito dell'Acf ma anche detto stesso intermediario. Nel campo degli investimenti peraltro l'aspetto reputazionale è ancora più sensibile che in quello bancario. E inoltre anche nella fase di vigilanza Consob si terrà conto dei casi sottoposti all'Acf, ma anche delle risposte degli intermediari.

ELEMENTI A FAVORE

Inoltre per l'Acf (come già per l'Abf) il passaggio per la procedura arbitrale costituisce una condizione per potersi rivolgere, successivamente al giudice civile per ottenere riconoscimento le proprie ragioni da parte del risparmiatore. Questo porterà sicuramente un numero notevole di risparmiatori a rivolgersi al nuovo organismo. Anche perché, come si è detto, il ricorso sarà completamente

**DIETRO
I NUMERI**

**Fabrizio
Galimberti**

**I consumatori
Usa oggi hanno
più ricchezza**

È ormai scontato, a parte improbabili sorprese, che il mese prossimo la Fed aggungerà un altro quarto di punto al tasso guida sui Federal Funds, che passerà dalla forchetta 0,25-0,50% a 0,50-0,75 per cento. Dietro questo secondo aumento, che si è fatto molto attendere (è passato un anno dal primo) c'è un netto miglioramento dell'economia. La ripresa non è veloce ma è solida e questa saldezza si ritrova sia nei consumi delle famiglie, sia nel cruciale comparto degli investimenti immobiliari. Dietro le decisioni di consumo come dietro le decisioni di acquisto di case ci sono variabili economiche che non appartengono solo ai flussi (redditi) ma anche ai fondi (attività e passività),

PROFESSIONISTI DEL RISPARMIO

ANALISI

RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Pensioni anticipate da discutere

di Paolo Zucca

Si sta creando una situazione favorevole per richiamare l'attenzione sui temi previdenziali. Forse solo nei mesi della riforma Fornero (ma in quel caso l'umore dei lavoratori era nero) si era un intervento dall'alto) si è discusso a lungo di scenari pensionistici. Ora l'opportunità è la "Busta arancione" che sta arrivando a un primo gruppo di 150 mila italiani. Si affacciano, intanto, le ipotesi di flessibilità in uscita ancora da definire.

Che si debatta su tesi opposte è il minore dei problemi ed è normale che emergano punti di vista diversi. Purché se ne parli, si potrebbe dire. Inps, governo,

L'arbitro della Consob partirà senza consulenti

Fino all'entrata in vigore dell'Albo i «promotori» non tenuti ad aderire al sistema di risoluzione in fase costituzione

Antonio Criscione

Si chiamerà Arbitro per le Controversie finanziarie (la cui sigla sarà Actf) e per un primo periodo di applicazione non dovrebbe essere obbligatorio aderirvi per i consulenti finanziari, e inoltre tra i soggetti tenuti ad aderirvi non dovrebbero essere gli intermediari esteri che operano in Italia in libera prestazio-

Commissione del regolamento del nuovo Arbitro.

Per quanto riguarda le banche e gli intermediari esteri operanti in Italia, non saranno tenuti all'adesione all'Actf (che proprio nell'obbligo di adesioni degli intermediari vedrà il suo punto di forza) perché in fase di preparazione una piattaforma europea di risoluzione online delle controversie (Odr) anche transfrontaliere, prevista dal Regolamento (UE) n. 524/2013, ma che attua anche le procedure Adr (cioè di risoluzione delle controversie alternativa al ricorso al giudice) contenute nella MiFid (I e II). Occorrerà però capire i tempi necessari perché questa piattaforma sia disponibile, anche per evitare che i risparmiatori italiani perdano nel primo periodo libero l'op-

LE CARATTERISTICHE DEL NUOVO ISTITUTO

IL RICORSO
Il ricorso all'Arbitro per le controversie finanziarie (come si chiamerà l'istituto arbitro Consob) potrà essere proposto dopo aver fatto ricorso all'intermediario interessato. Quest'ultimo ha 60 giorni per rispondere, se trascorso quel termine la risposta non arriva, l'interessato può fare ricorso. Se la risposta è negativa ed arriva prima, può farla ovviamente da tale data.

LA GRATUITÀ

Il ricorso sarà interamente

L'OBBLIGO PER GLI INTERMEDIARI

Come l'arbitro bancario finanziario, l'Actf sarà obbligatorio per gli intermediari, nel senso che dovranno aderirvi e presentare le proprie controargomentazioni quando il cliente li chiama in causa. La sanzione se non si adegueranno alla pronuncia dell'Actf, sarà - come avviene per l'Abf -, solo reputazionale, con la pubblicazione sul sito degli inadempimenti.

LE ECCEZIONI

PROF DEL R

ANALISI

Chi paga i conti dei salvataggi delle banche

di Nicola Borzi

Un aumento da 40 a 64 euro: cioè un rincarato del 60% annuo. È quello che Banco di Brescia (gruppo Ubi) ha "proposto" a un lettore di Plus24 con decorrenza primo ottobre sul fronte delle spese di gestione del suo conto corrente. La motivazione? L'aumento delle spese sostenute dal gruppo Ubi per il Fondo di garanzia dei depositi e gli oneri sostenuti dal gruppo creditizio per il finanziamento del Fondo nazionale di risoluzione. Lo scrive nero su bianco la stessa banca, che ripartisce gli oneri «ponderando i complessivi costi sopravvenuti indicati (al netto dei costi medi annui precedentemente sostenuti per finalità analoghe) in modo da contenere l'incremento di costo a carico del singolo cliente in proporzione alle finalità dei fondi». Con questa spiegazione

nicola.borzi@lsole24ore.com
© RIPRODUZIONE RISERVATA

assai precisa la banca si è attenuta in maniera scrupolosa alle indicazioni dell'Arbitro Bancario Finanziario (Abf): perché si possano variare le condizioni dei contratti di durata, l'Abf ritiene che «il giustificato motivo, ossia l'unicità) condizione sostanziale dettata dal legislatore affinché possa essere modificato unilateralmente un negozio giuridico in regolare svolgimento, non può essere generico dovendo al contratto riguardare eventi di comprovabile effetto sul rapporto bancario poi riferibili alla categoria di contratti oggetto delle modifiche». Ma se è chiaro il nesso causale tra l'aumento del costo della garanzia sui depositi bancari e quello delle spese di gestione dei conti, resta da capire perché i correntisti di Ubi dovrebbero contribuire *pro quota* con l'aumento delle spese del loro conto all'onere del salvataggio delle banche "risolte" il 22 novembre scorso (Popolare, Bturtina, banca Marche, Cariferrara e Carichieti. Non resta loro che usufruire dei diritti unici bancario: cercare condizioni migliori e, «ove non ritenessero di accettare tali modifiche», recedere dal contratto entro la data di decorrenza senza spese e con l'applicazione, in sede di liquidazione, delle vecchie condizioni.

GIUSTIZIA E SENTENZE

In breve

DIRITTO PENALE

L'evasore è anche
persona pericolosa

Chi esporta milioni di euro, provento di evasione fiscale, è una persona socialmente pericolosa. In questi termini conclude la Cassazione dopo che

invece, nel corso del giudizio di merito, la condotta era stata sottolineata semmai come riprovevole e non pericolosa. In sede di legittimità tuttavia si fa notare come l'evasore fiscale, oltre una certa soglia, è punito dall'ordinamento in quanto tale e non solo se reimpiega il profitto illecito in altre attività.

Corte di cassazione, Sesta sezione penale, sentenza 25 giugno 2015 n. 26482

Tribunale di Prato. Sentenza pilota: sì al ristoro dell'acquisto in obbligazioni del 2010

Risarcito chi ha investito nei bond della Grecia

La banca doveva

informare
del declassamento

Giovanni Negri

MILANO

Può essere risarcito il risparmiatore che ha investito in bond greci. A condizione che la banca non lo abbia adeguatamente informato della pericolosità dell'investimento che era a forte rischio sin dal 2010. Il tribunale di Prato, in una delle primissime pronunce sul punto, ha infatti stabilito la corresponsione di 27.500 euro agli eredi di un correntista che, nel 2010, era stato indotto a investire 30mila euro in obbligazioni emesse dalla Grecia con

scadenza al 18 maggio 2012. A quella data peraltro le obbligazioni avevano quasi del tutto perso il valore iniziale. Di qui l'avvio di una causa, patrocinata dall'avvocato Paolo Grandinetti, per ottenere la nullità del contratto di intermediazione e la restituzione dell'investimento.

La sentenza n. 700 del 2015 riassume tutta la disciplina che, a vari livelli, fonda la trasparenza delle informazioni che gli intermediari devono dare ai risparmiatori. Il tribunale, tra l'altro, sottolinea come «a soddisfare lo specifico obbligo di informativa non sia sufficiente che l'intermediario illustri al cliente, in termini generici, il carattere speculativo di una certa tipologia di investimento, anche perché l'investimento in titoli obbligazionari, in assenza del verificarsi di talune variabili per lo più ignote all'investitore, costituisce un'operazione finanziaria che dovrebbe essere in astratto piuttosto sicura». A un investitore non professionale devono perciò essere fornite informazioni più ampie e penetranti. Cosa che il tribunale ritiene non essersi verificata, né prima né dopo, eludendo in questo senso anche il vincolo di informazione sulle perdite generate dalle operazioni concordate. Nel dettaglio delle obbligazioni greche, la sentenza ricorda che non sono emersi elementi in base ai quali ritenere che la banca abbia informato il correntista del declassamento del debito greco «noto agli operatori del settore sin dal mese di aprile 2010 e fonte di un tale allarme dei mercati finanziari durante il Fondo monetario internazionale ad approvare un prestito di salvataggio per la Grecia da 10 miliardi di euro». Prestito che, prosegue la sentenza, nascondeva un parziale e già avvenuto de-

fault della Grecia, non più in grado di vendere i propri titoli agli investitori a condizioni di mercato.

In seguito, era il 2011, ripercorre ancora la pronuncia, si procedette a una ristrutturazione del debito riducendone il peso previsto da un 198% del Pil nel 2012 a solo 120,5% entro il 2020.

In ogni caso, una dichiarazione dell'investitore sulla corrispondenza dell'operazione ai propri obiettivi di investimento non avrebbe esonerato la banca dall'obbligo di avvisare del progressivo declassamento del titolo. La sentenza avverte così che la banca non è «mero e passivo esecutore degli ordini di acquisto o di vendita del cliente, ma ha il preciso obbligo di informarlo delle caratteristiche specifiche dell'operazione di volta in volta richiesta in esecuzione del "contratto quadro"».

INTERVENTO

Ecoreati, c per il nuov

di Carlo Melzi d'Eril
e Alberta Leonarda Vergine

Alcune settimane dalla entrata in vigore della legge n. 68 del 2015, dopo avere trattato dei due principali delitti introdotti nel Codice penale, il disastro e l'inquinamento, segnaliamo un ulteriore e problematico aspetto del nuovo sistema sanzionatorio ambientale.

Si tratta del ravvedimento operoso di cui all'articolo 452-bis Cp, in base al quale è prevista la riduzione della metà ai due terzi della pena prevista per quasi tutti i delitti materia, a favore di chi si adopera per evitare che l'attività delittuosa venga portata a conseguenze ulteriori ovvero, prima dell'apertura dei dibattimenti, provvede concretamente all'attenuazione della pena, all'adozione di misure di prevenzione e, ove possibile, al ripristino dello stato dei luoghi. Un minore diminuzione, da un terzo alla metà, è prevista per chi aiuta concretamente l'autorità di polizia giudiziaria, nella ricostruzione del fatto, nell'individuazione

Cassazione/1. Rileva la differenza fra il prezzo d'acquisto e quello alla presa d'atto del pericolo

Bond a rischio, così i risarcimenti

Non basta un precedente per «cancellare» la prudenza di chi investe



**Cristian Immovilli
Guglielmo Saporito**

Maggiori soddisfazioni per i risparmiatori cui la banca non ha fornito tutte le informazioni sui rischi dell'investimento: lo sottolinea la Cassazione con la sentenza

151/ del 24 gennaio 2014, risarcendo a un risparmiatore che aveva investito sui titoli Cirio 109mila euro (somma ottenuta tenendo conto dell'investimento iniziale, di una cedola riscossa e del valore residuo delle obbligazioni). La banca non aveva illustrato a un «investitore di normale accortezza» tutti i rischi dell'investimento: in particolare non aveva informato che il titolo era stato emesso da una società straniera priva di adeguate garanzie patrimoniali, e che la vendita era avvenuta senza l'indicazione del rating. Lo stesso intermediario finanziario non era a conoscenza dell'eventuale

offering circular, cioè della documentazione allegata all'emissione del bond. Nel ragionamento della Cassazione ha avuto rilievo la propensione del risparmiatore ad acquistare "titoli tranquilli", cioè a basso rischio di insolvibilità. Sono a tal fine risultati utili i riferimenti a titoli acquistati in precedenza ed a quelli posseduti, desumendo la propensione al rischio del risparmiatore.

Non basta, infatti, un precedente acquisto di titoli ad alto rischio a rendere il cliente un "operatore qualificato" (Cassazione 17340/2008 e 22147/2010) se, come nel caso specifico, il portafoglio titoli (passato e presente) del cliente mostrava un atteggiamento prudente, cioè un risparmiatore orientato all'acquisto di obbligazioni di società con alto rating o con capitale garantito, ovvero titoli del debito pubblico (hfp, cct, bot).

Un secondo punto della pronuncia 151/2014 riguarda l'entità del danno risarcibile, con principi utili anche in altri contenziosi. Il risarcimento da versare al risparmiatore, secondo i giudici, è pari alla differenza tra il valore

dei titoli al momento dell'acquisto e quello al momento della domanda giudiziale o (se anteriore) al valore al momento in cui il cliente ha avuto consapevolezza della caduta del titolo.

Non si tiene presente il danno che il cliente subisce per aver versato un prezzo eccessivo per l'acquisto dei titoli: infatti nulla consente di affermare che, al momento dell'investimento, quei titoli avessero un valore di mercato inferiore a quello di cui il cliente si è privato per acquisirne la proprietà. Il danno consiste invece nel fatto che i titoli incorporano in sé un rischio (quello di futura perdita del capitale investito) che il cliente ben informato non si sarebbe presumibilmente addossato, o almeno non in quella misura. Come prima operazione, occorre quindi fare riferimento alla perdita di valore del titolo, per quantificare il danno subito dall'investitore che si sia trovato esposto al rischio di quella perdita per un fatto imputabile all'intermediario. Secondo momento importante è quello in cui il cliente avrebbe potuto avere consapevolezza della caduta del titolo: in proposito si richiama il

Il Sole
24 ORE.com



QUOTIDIANO DEL DIRITTO

Tutte le notizie per avvocati, notai e giuristi d'impresa

Il «quotidiano del Diritto», consultabile dal lunedì al venerdì tramite tablet e pc, è uno strumento indispensabile per avvocati, notai, giuristi d'impresa e magistrati per avere ogni giorno il quadro aggiornato di tutte le principali novità giuridiche e gli approfondimenti sulle tematiche di maggior interesse.
www.quotidianodiritto.it/sole24ore.com

precedente espresso dalla sentenza 29864/2011 della Cassazione, secondo la quale le conseguenze dell'indebito accolto del rischio al cliente inconsapevole cessano o quanto meno non sono più direttamente riconducibili alla violazione da parte dell'intermediario degli obblighi d'informazione - a partire dal momento in cui l'investitore, adoperando l'ordinaria diligenza cui ciascuno è tenuto nella gestione del proprio patrimonio, sia stato in grado di percepire l'esistenza di tali rischi.

Quel che accade a partire da quel momento di tale "presa di coscienza" in poi, è presumibile frutto di una scelta autonoma, e non più inconsapevole, del cliente: la scelta cioè di conservare la titolarità dei titoli acquistati inizialmente senza adeguate informazioni. Il rischio inerente alla scelta se mantenere o meno l'investimento anche dopo aver avuto coscienza del rischio, riguarda un momento che è fuori del rapporto contrattuale con l'intermediario che aveva prestato il servizio di negoziazione ed è perciò un rischio che resta a carico dell'investitore.

Trasparenza finanziaria. Richieste ai clienti conformi alla Mifid non bastano a chiarire la predisposizione ai contraccolpi del mercato

La percezione del rischio non è questione «privata»

«Nel fornire accesso a strumenti finanziari complessi o rischiosi le imprese di investimento dovrebbero valutare attentamente la necessità di raccogliere informazioni più approfondite sul cliente rispetto alle informazioni che raccoglierebbero in caso di strumenti meno complessi o rischiosi. In tal modo, le imprese possono valutare la capacità del cliente di comprendere e sostenere finanziariamente i rischi connessi a tali strumenti». Sono state pubblicate nei giorni scorsi (21 agosto) in italiano gli Orientamenti su alcuni aspetti dei requisiti di adeguatezza della direttiva Mifid dell'Esna. Che contengono appunto questa indicazione agli intermediari finanziari: conoscere la capacità dei clienti di conoscere e valutare i rischi.

La valutazione del rischio da parte del cliente non è infatti un "affare" solo di quest'ultimo. E il risparmiatore, come spiegato più volte da Plus24, già con il Kid si trova di fronte a una situazione nuova che non sempre lo aiuta a capire bene cosa può succedere ai suoi soldi quando si "illumina".

Per la Consob i questionari proposti agli investitori

però un altro versante del problema. Ed è appunto la valutazione della capacità di sostenere il rischio da parte del cliente e l'obbligo che fa capo all'impresa finanziaria di acquisire questa informazione per calibrare l'offerta.

Anche su questo aspetto possibilità di miglioramento ci sono sicuramente. Un recente studio (discussion paper) di due economiste della Consob, Nadia Linciano e Paola Soccorso, ha affrontato la questione della rilevanza della tolleranza al rischio degli investitori attraverso il questionario. Uno studio che a quanto risulta sta suscitando grande interesse da parte delle imprese finanziarie, anche perché in un periodo di crisi, come quello attuale,

aiuti a migliorare l'offerta, arriva opportuna. In pratica la rilevazione attraverso il questionario dovrebbe servire a dare una maggiore competitività alle imprese finanziarie, attraverso una puntuale valutazione del cliente e non essere una semplice "liberatoria" rispetto ad eventuali azioni legali degli investitori.

Uno spunto importante dello studio è quello di non limitare l'attenzione alle variabili "economiche" del rischio, ma di tener conto anche di quelle emotive, i cui criteri di valutazione sono stati studiati dalla finanza comportamentale e dalla letteratura psicologica.

Inoltre in periodi di crisi come quello attuale appare importante anche per gli istituti finanziari imparare a "gestire" il «disallineamento tra il rischio oggettivo e il rischio percepito dall'individuo». Tenendo conto che secondo la letteratura «i processi decisionali in condizioni di incertezza si fondano non solo sulla valutazione "cognitiva/razionale" del rischio ma anche su reazioni emotive. Laddove tali valutazioni siano divergenti, le seconde in genere prevalgono sulla prima».

stata quella di non elaborare un modello "base" di questionario, ma di individuare eventuali criticità nei format utilizzati dagli intermediari e identificare margini di miglioramento. L'approccio della Consob diverge dalle indicazioni dell'Autorità francese dei mercati finanziari (AMF), la quale ricorda il documento Consob - ha pubblicato uno studio che si spinge a suggerire un metodo di misurazione quantitativo per l'avversione al rischio e un questionario che richiede al cliente di scegliere tra diverse combinazioni rischio/rendimento.

Il discussion paper si fonda sull'esame di 20 questionari tra quelli proposti dagli operatori finanziari alla clientela per appurare appunto l'adeguatezza dei servizi offerti. Il risultato è che i questionari pur risultando in linea con il dettato (piuttosto vago) della Mifid, «risultano disallineati»

come spiegano le due economiste - rispetto alle indicazioni della letteratura». E in conclusione dell'analisi della loro struttura, si afferma: «solo due sui 20 questionari analizzati possono considerarsi sufficientemente adeguati».

I PUNTI CRITICI

L'autorizzazione

Secondo Consob nei questionari proposti ai clienti un punto debole riguarda l'accertamento della capacità del cliente di comprendere i rischi associati a un certo investimento. Molto spesso sulla conoscenza di specifici strumenti finanziari si richiede al cliente di autovalutarsi.

La situazione familiare

Con riferimento alle informazioni relative alla situazione finanziaria del cliente, la maggior parte dei questionari esaminati non rileva tutte le variabili socioeconomiche o economiche che la letteratura ritiene importanti, quali ad esempio la composizione del nucleo familiare, il reddito e il patrimonio, non solo individuali ma anche familiari.

Una questione di linguaggio

L'analisi da parte degli esperti di Consob degli aspetti strutturali linguistici e testuali, che possono condizionare la chiarezza e la comprensibilità dei questionari, mostra che le domande su

consapevolezza/esperienza e atteggiamento verso il rischio spesso non sono univoche, poiché si riferiscono a più temi contemporaneamente, oppure contengono termini tecnici che possono compromettere la comprensione.

Gli orizzonti

In merito alle informazioni sugli obiettivi d'investimento, nei questionari esaminati, rileva Consob, generalmente la "misurazione" dell'atteggiamento verso il rischio si confonde e si sovrappone con la rilevazione dell'orizzonte temporale e della finalità dell'investimento, ossia con gli altri

mande precise e identifichiamo univocamente la grandezza da misurare; i restanti rilevano indistintamente attitudini al rischio, capacità di rischio, tolleranza al rischio e obiettivi d'investimento e sono carenti sul piano lessicale quanto a comprensibilità».

Rispetto alle informazioni rilevate, le autrici spiegano che: «I profili di maggiore debolezza riguardano l'accertamento della capacità del cliente di comprendere i rischi associati a un certo investimento». Obiettivo che in realtà però dovrebbe essere centrale per il questionario proposto alla clientela. E ancora si segnala che «i profili di maggiore criticità riguardano la rilevazione delle esperienze di investimento, spesso affidata all'auto-valutazione da parte del cliente e poco orientata a verificare la conoscenza di nozioni di base quali, ad esempio, la relazione fra rendimento atteso e rischio e il principio della diversificazione di portafoglio».

Punti critici nei questionari, anche perché come rileva lo studio, nell'elaborare la serie delle domande da sottoporre ai clienti, ci si affida quasi sempre a personale interno delle banche, senza l'integrazione di quelle competenze multidisciplinari che permetterebbero di mettere nel piatto finale tutti gli ingredienti necessari e nella giusta quantità. E soprattutto di integrare nell'approccio quegli aspetti di tipo "psicologico" che le autrici ritengono indispensabili.

Antonio Criscione