

«La mancata attivazione del cliente riduce l'importo del rimborso»

INTERVISTA

Gianpaolo Barbuzzi
Presidente Acf



Quando si esaminano i dati Acf si nota una certa distanza tra l'importo dei risarcimenti richiesti dai clienti e quelli disposti dall'Acf. I secondi, infatti, sono meno consistenti mediamente dei primi, come mai?

È una domanda quantomai opportuna, che mi consente di chiarire qual è l'iter logico che seguiamo in sede di determinazione dei risarcimenti. Premesso che non c'è da parte nostra, ovviamente, alcun intendimento penalizzante nei confronti dei risparmiatori, l'obiettivo che ci prefiggiamo di raggiungere, in caso di accoglimento del ricorso, è quello di far sì che il risparmiatore danneggiato torni nella condizione economica in cui si trovava all'atto dell'investimento contestato.

Proviamo a fare un esempio.

Se l'investimento iniziale è stato di 10.000€ e il suo valore si è poi completamente azzerato, il cliente, in caso di accoglimento del ricorso, ha diritto ad ottenere l'intera somma, più rivalutazione monetaria e interessi. Mettiamo però che il cliente abbia poi venduto quei titoli ottenendo, ancorché perdendoci, ad esempio 5.000 €; in questo caso, per evitare un indebito arricchimento che sarebbe giuridicamente non ammissibile, occorre detrarre dall'importo originario il controvalore così ottenuto: nel nostro esempio 5.000 euro dall'importo iniziale di 10.000.

Tenete conto anche di un eventuale concorso di colpa del risparmiatore?

Dobbiamo farlo, perché previsto dal nostro codice civile, in quei casi in cui il risparmiatore avrebbe potuto mitigare l'entità del danno subito attivandosi per tempo. Anche qui può aiutare un esempio: se un risparmiatore ha investito in obbligazioni di un emittente entrato poi in crisi, se ha ancora la possibilità di liquidare i titoli, lo fa quando apprende la notizia, e ciò proprio per minimizzare i danni. Se non lo fa, assume su di sé i rischi del suo comportamento passivo. Naturalmente, applichiamo con grande attenzione questo meccanismo, tenendo conto di volta in volta del profilo del risparmiatore, escludendo ad esempio il concorso di colpa in tutti quei casi in cui si tratta di investitori al dettaglio privi di adeguate conoscenze ed esperienze pregresse in materia finanziaria, dai quali non si può esigere una pronta attivazione in casi del genere.

C'è, più in generale, anche un problema di inattività o comportamento passivo del cliente?

Decisamente sì e rappresenta uno degli aspetti più problematici delle

dinamiche relazionali tra intermediari e clienti. Troppi risparmiatori tuttora continuano ad avere un atteggiamento reticente, direi per l'appunto passivo, in momenti cruciali per la tutela dei loro interessi: sovente non si attivano per avere più informazioni o richiedere chiarimenti sulle informazioni che vengono loro fornite, non leggono neanche un documento sintetico come il Kid, che si propone proprio quale fonte per rendere in 2 o 3 pagine, in maniera chiara e sintetica, l'informazione essenziale, per poi scegliere se effettuare o meno quel tipo di investimento. Oltretutto, se il cliente dichiara di aver ricevuto il Kid non potrà mai contestare, poi, di non aver colto le caratteristiche del tipo di strumento finanziario acquistato.

E da parte dell'intermediario?

Permane un atteggiamento piuttosto diffuso di adempimento essenzialmente rituale degli obblighi d'informazione, più attento all'osservanza degli obblighi legali che a trasmettere conoscenze e consapevolezze effettive. Non mi stancherò di ripetere che mettere a disposizione del cliente un set infor-

AGLI INTERMEDIARI È RICHIESTA UN'INFORMATIVA EFFETTIVA E DI QUALITÀ

mativo adeguato in concreto, cioè che tenga conto delle sue caratteristiche, è il solo modo di consentirgli di fare scelte di investimento consapevoli. E quello che conta è somministrare un'informativa di qualità, che è decisamente più importante della quantità di informazioni, che troppo spesso disorienta e induce a desistere. Questo vale per qualunque tipologia di risparmiatori, anche per quelli più evoluti, ai quali va assicurata un'informazione in ogni caso esauriente, non potendo l'intermediario astenersi dal procedere in questo senso solo perché presume che il proprio cliente "sappia di suo".

Informativa adeguata per tutti gli investitori, anche per chi fa trading online?

L'Acf ha più volte sottolineato che le piattaforme telematiche degli intermediari devono essere strutturate in maniera tale da scandire con la massima chiarezza i vari passaggi del processo d'investimento; processo che deve necessariamente ricomprendere la previa visione della scheda prodotto dello strumento finanziario, così da evitare che il risparmiatore possa concludere l'investimento di suo interesse senza aver prima preso contezza delle caratteristiche e dei rischi collegati allo strumento.

E la stessa attenzione deve essere posta quando on line viene compilato il questionario di profilatura Mifid.

— An.Cr.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

IMMAGINE ECONOMICA



Gianpaolo Barbuzzi Presidente dell'Acf