

«Attenzione: un consiglio non è consulenza»

INTERVISTA

Gianpaolo Edoardo Barbuzzi
Presidente Acf



I dati mostrano una riduzione del contenzioso davanti all'Acf. Quale è la causa?

Concorrono almeno tre fattori: anzitutto, il venir meno del contenzioso seriale legato alle crisi bancarie del decennio scorso. Inoltre, la nostra giurisprudenza, per come si è andata formando nei sette anni trascorsi dall'inizio dell'attività e che ha trovato esplicitazione in quasi 7.300 decisioni, tutte liberamente consultabili sul nostro sito. Gli intermediari tengono conto delle nostre decisioni, apprezzabilmente tendono ad uniformarsi agli orientamenti elaborati e questo sicuramente favorisce la diffusione di comportamenti più virtuosi, che giovano anche sotto il profilo reputazionale e di relazioni con la clientela. Non da ultimo, la normativa elaborata negli ultimi anni anche in risposta alle crisi bancarie dello scorso decennio, ad es. esempio in materia di product governance, e gli interventi delle autorità di vigilanza nazionali e sovranazionali che hanno ridotto l'alea di possibili comportamenti inadeguati da parte degli intermediari.

A proposito delle regole di product governance, avete già esaminato dei casi?

La normativa in materia di product governance prevede l'individuazione di un target market positivo, nel quale rientrano i prodotti che si ritengono adatti ad un risparmiatore con un certo profilo; questo non impedisce, tuttavia, all'intermediario di raccomandare al cliente di investire in strumenti finanziari posti al di fuori di tale target, purché si tratti di uno scostamento tollerabile, tenuto conto delle caratteristiche complessive del cliente. Ebbene, ci sono state sottoposte di recente alcune controversie in cui la materia del contendere era costituita proprio dalla circostanza che il cliente contestava all'intermediario di averlo indotto a sottoscrivere un prodotto finanziario al di fuori del proprio target positivo. Per evitare comportamenti anche solo elusivi di quanto previsto in materia di product governance, è necessario che l'elasticità operativa concessa agli intermediari venga utilizzata con grande consapevolezza.

Nella relazione date conto anche del fatto che avete incontrato risparmiatori e intermediari. Cosa è emerso?

Abbiamo avvertito l'esigenza di aprire un canale di comunicazione diretto con i nostri stakeholder, anche per ricevere feedback sulla nostra azione. Nei due incontri tenuti lo scorso



Edoardo Barbuzzi. Presidente Acf

anno è emersa grande disponibilità a collaborare su vari temi, tra questi l'educazione finanziaria, con un'attenzione particolare non solo ai diritti dell'investitore, ma anche a quelle cautele, a quelle prudenze che un buon risparmiatore non può non avere. Troppo frequentemente rileviamo comportamenti passivi di risparmiatori nella fase di sottoscrizione degli investimenti che, poi, danno realizzato, si rivolgono a noi lamentandosi. Si tratta di una fascia di piccoli risparmiatori che tendono a non leggere non solo i documenti spesso corposi loro sottoposti, ma anche un documento sintetico come il Kid. A questo proposito va ricordato che la consegna del Kid esaurisce gli obblighi informativi degli intermediari in materia di informazione preventiva. Per ovviare a questo, molto possono fare gli stessi

intermediari sollecitando un ruolo attivo da parte dei loro clienti, così da renderli consapevoli e minimizzare i casi di successivo contenzioso.

La consulenza sembra un altro elemento caldo nel rapporto tra risparmiatore e intermediari.

Sul punto riscontriamo molta confusione: oltre il 50% dei risparmiatori che si sono rivolti a noi nel 2023 si sono lamentati di aver ricevuto dal loro intermediario una consulenza inadeguata, che ha procurato loro delle perdite. La verità è che un numero rilevante di risparmiatori tende impropriamente a qualificare il tipo di servizio che viene loro erogato come consulenza, intendendo per tale qualunque tipo di indicazione o suggerimento, anche solo colloquiale, ricevuta dal proprio intermediario. Questo accade anche quando il contratto quadro che disciplina il loro rapporto non prevede la prestazione di un servizio di consulenza vero e proprio che, è bene ricordarlo, è effettivamente tale solo quando vi è una raccomandazione personalizzata. Per contenere questi casi, è essenziale che gli intermediari chiariscano subito qual è il perimetro dei servizi contrattualizzati e poi, nel continuo, operino rimanendo entro questo stesso perimetro, così da non ingenerare confusione nel cliente ed evitare il rischio di successivi contenziosi.

— An.Cr.