



Semaforo Verde continua il suo viaggio tra i servizi di investimento ed affronta oggi un argomento applicabile un po' a qualunque commercio: quello della **conoscenza del bene** che si offre e del **soggetto** cui tale bene è offerto. Si tratta di un duplice adempimento a carico dell'intermediario da espletarsi sia all'inizio del rapporto sia in ogni sua fase successiva. Partiamo dal primo: la conoscenza del proprio mestiere dovrebbe rappresentare un dato di fatto, incontrovertibile; purtroppo non sempre è così. L'intermediario si avvale di persone distribuite sul territorio ognuna con *skill* e capacità percettive non uniformi; in più questi soggetti hanno tutto l'interesse a "piazzare la merce" che viene loro affidata. Molte volte, però, complice la nostra attitudine a non voler essere invischiate in inutili perdite di tempo, l'intermediario svolge il

Il "mifidodilei" è pericolosissimo

suo compito senza passione e soprattutto senza alcuna utilità per noi. Salvo poi contestare che il prodotto era troppo tecnico, complicatissimo, che non si capiva e così via. Il Semaforo questa volta lampeggia da ambedue le parti: attenzione all'intermediario che **semplifica** tale fase del rapporto, ma ancor più attenzione a quel **cliente** che non si interessa alle spiegazioni offerte e si limita ad un "**mifidodilei**" pericolosissimo.

Un consiglio: oltre al profilo tecnico del prodotto provate a sondare il **profilo soggettivo** e cioè se il nostro referente è un esperto del settore o un novizio, se lui stesso ha investito nel medesimo bene, quanti suoi clienti lo hanno sottoscritto e così via.

E' sicuramente un **atteggiamento provocatorio**, ma che ha il pregio di far palesare impercettibili momenti di disagio sui quali poter riflettere.

E passiamo alla regola del **know your customer** senza la quale nessuna operazione finanziaria potrebbe essere compiuta. In breve: l'intermediario ha l'obbligo di chiedere informazioni al cliente e, nel caso in cui questi si rifiuti di darle, deve annotare tale circostanza. Sulla base delle informazioni fornite l'intermediario è in grado di esprimere un **giudizio di adeguatezza** sull'operazione che stiamo per compiere e deve farci acquisire prodotti o servizi da lui ritenuti adeguati. Senza informazioni da parte nostra l'intermediario deve offrirci prodotti che siano comunque compatibili con il nostro profilo e che oggettivamen-

L'intermediario ha l'obbligo di conoscere il proprio cliente, offrendogli un prodotto adeguato al profilo di rischio. Ma non sempre è così. Perciò siamo noi che dobbiamo valutare la capacità tecnica e anche le qualità soggettive di chi sta cercando di venderci un servizio d'investimento. Annotando i difetti.

di Pierluigi Valentino

te non ci espongano a rischi eccessivi, salvo che questa non sia la nostra esplicita richiesta. Attenzione quindi a quell'intermediario che semplifica questa fase contrattuale: **chiediamo invece spiegazioni** sul processo logico attraverso il quale si giunge alla profilatura della nostra propensione al rischio, interessiamoci al peso che ogni informazione ha in questa ricostruzione, trascuriamo quegli elementi che non riteniamo importanti, concentrandoci su quelli che il nostro referente ritiene essenziali.

Soprattutto per i prodotti e i servizi di gestione, nel cui ambito si affida all'intermediario un'ampia delega ad agire per nostro conto con tempi potenzialmente non brevi, abbiamo l'**onere di chiarire gli obiettivi che intendiamo perseguire**, le nostre attese, le eventuali **esigenze di liquidità** cui dovremmo far fronte, i **rischi** che siamo disposti a correre ed anche la nostra capacità di non farci prendere dal panico o dall'euforia in situazioni di mercato altalenante. Segnaliamo magari la inconsistenza delle informazioni che ci sono state richieste, il modo scialbo e distaccato del nostro referente, la scarsa professionalità mostrata in questa fase o persino la poca attenzione rivolta all'individuazione dei nostri bisogni finanziari. Sono elementi questi che potranno avere il loro peso in una potenziale *querelle* e che, se evidenziati in tempo, possono consentirci di acquisire un prodotto veramente in linea con quello che desideriamo. €