
I «profili» di clienti e intermediari

Il burocrate, lo spericolato e l'indulgente. Anzi auto-indulgente. Gianpaolo Barbuzzi, presidente dell'Acf, l'organo di risoluzione extragiudiziale delle controversie finanziarie creato da Consob, ha fatto una lettura dei primi dati del contenzioso esaminato dall'Arbitro e ne è venuto fuori un quadro interessante del modo in cui clienti e intermediari si approcciano al mondo degli investimenti. Basato su tre profili, due relativi ai ricorrenti-clienti e uno relativo agli intermediari.

I clienti innanzitutto. Nei ricorsi esaminati dall'Arbitro, secondo le indicazioni di Barbuzzi, emerge spesso una tendenza all'autoassoluzione. Al convegno svoltosi in Consob la scorsa settimana è stato esaminato il caso di un signore andato in pensione che aveva messo sul conto corrente il Tfr e da allora comincia a ricevere sollecitazioni varie da parte di un operatore di un intermediario per comprare titoli dello stesso intermediario. «Quello che emerge dal ricorso del cliente è un atteggiamento che si potrebbe definire passivo, autoassolutorio, in cui la tutela delle proprie esigenze si delega ad altri. Sino ad arrivare ad affermare che il collocamento di titoli dovrebbe essere vietato, non dovrebbe essere consentito, cosa che sappiamo non possibile in concreto. Quindi si esternalizzano le proprie responsabilità». Un atteggiamento che non sembra quindi far breccia sui giudici. Continua poi Barbuzzi: «All'opposto ci sono gli atteggiamenti di overconfidence, dove il cliente presume di sapere troppo, ma si sbaglia». Per questo l'abbiamo indicato come "spericolato". Il cliente fa ricorso perché presume di conoscere le technicalità di un mercato che invece non conosce.

Probabilmente all'incrocio tra questi due atteggiamenti c'è un fatto piuttosto strano che Barbuzzi segnala: l'idea che sembrava essersi a un certo punto diffusa che le azioni delle banche non quotate fossero più sicure di quelle degli istituti quotati. E questo perché i prezzi sarebbero risultati estranei ai meccanismi del mercato. Quindi c'era l'idea che si trattasse di un investimento "prudenziale".

Dal punto di vista degli intermediari invece si registra «Un atteggiamento eccessivamente attento agli aspetti burocratici di riduzione del rischio legale. Gli intermediari spesso si arroccano dietro l'argomento per cui il cliente ha firmato tutto quello che c'era da firmare e quindi la banca (o altro intermediario) ha assolto a tutti i propri doveri in fase di informativa ai clienti. — An.Cr.

© RIPRODUZIONE RISERVATA