



15 marzo, giornata mondiale dei consumatori I nostri soldi i nostri diritti

Il 15 marzo è la giornata mondiale dei diritti dei consumatori. Quest'anno le organizzazioni di difesa dei consumatori hanno voluto focalizzare l'attenzione sul risparmio, in particolare sul rapporto tra consumatori e banche. Dopo il disastro causato dalla crisi finanziaria di fine 2008, ci si interroga legittimamente su come investire i propri soldi. L'insicurezza e lo scetticismo si sono, infatti, largamente diffusi e la fiducia nel mondo bancario è calata. Prima della crisi finanziaria l'atteggiamento delle banche verso i potenziali clienti era di scarsa trasparenza: nelle pubblicazioni, le informazioni sui rischi, erano stampate generalmente in caratteri minuscoli, erano formulate in modo poco chiaro e sui prospetti di vendita non erano certo collocate in primo piano. I consulenti bancari in materia di investimenti erano dei semplici venditori: la vendita dei prodotti che fruttavano alte commissioni era più importante della consulenza offerta ai clienti. E adesso? Non molto sembra cambiato. Per questa ragione, l'ACSI pubblica questo inserto speciale, realizzato dai colleghi dell'SKS, una guida per investire con maggiore sicurezza i propri soldi.

Come investire dopo la crisi

Alla prova dei fatti la crisi finanziaria non ha portato a fondamentali cambiamenti di idee e, di conseguenza, nel modo di agire. In Germania la nota rivista per consumatori "Stiftung Warentest" ha rilevato che molte banche continuano a vendere prodotti finanziari altamente complessi. In Germania, tuttavia, sono state almeno varate delle leggi che hanno fissato regole più severe per ciò che riguarda il modo di proporre gli investimenti. E in Svizzera? In Svizzera purtroppo il

Consiglio federale e il Parlamento hanno rinunciato a legiferare in questo settore, alimentando ulteriormente l'insicurezza degli investitori.

Nonostante questo, non dovette limitarvi a lasciare il vostro denaro su un conto. Prima di prendere contatto con un consulente in materia di investimenti, prestate quindi attenzione ai nostri consigli, perché è in gioco il vostro futuro finanziario.

Chiarite i vostri bisogni

Prima di investire del denaro e

andare a discutere con un consulente bancario, dovete essere in chiaro sui vostri bisogni. La domanda da porsi è: quale obiettivo voglio raggiungere con il mio investimento? Le banche stesse suddividono in quattro categorie le strategie di investimento.

1 - Conservazione del reddito: volete semplicemente ottenere gli interessi senza rischi. Il vostro bisogno di sicurezza è un punto centrale.

2 - Investimento conservativo: volete far aumentare leggermente il

Valutazione del rischio

Prima della crisi finanziaria il rischio era considerato un fattore marginale, anche se tutti sapevano che guadagno e rischio dipendono strettamente l'uno dall'altro. Se volete guadagnare di più, dovete rischiare in egual misura; in questo modo a lungo termine le azioni sono più redditizie, mentre su tempi brevi i corsi della maggioranza delle azioni vanno incontro a oscillazioni. Siete disposti ad accettare il rischio senza patemi d'animo? Oppure non riuscite più a dormire, non appena i corsi scendono? Da queste due domande dipende la vostra propensione ad accettare o meno un determinato rischio.

La strategia di investimento che più vi conviene dipende dalla vostra situazione. Se pensate che negli anni a venire potrebbero esserci significativi cambiamenti (ad esempio la nascita di un figlio oppure l'acquisto di una casa), dovrete essere più cauti nell'investire il vostro denaro o collocare solo una piccola parte. Se così non è, potete investire a lungo termine. Questa viene definita "capacità di affrontare il rischio". Dovrete comunque premunirvi nel caso in cui andiate incontro a spese straordinarie impreviste, perché se non l'avrete fatto, potreste essere obbligati a recuperare il vostro denaro quando gli investimenti sono in perdita.



Protezione dell'investimento e rischio dell'emittente

"Capitale protetto al 100%". Alcune banche hanno venduto in modo aggressivo agli investitori dei prodotti finanziari facendosi forti di questo slogan che significherebbe: se l'investimento non frutterà del denaro, all'investitore verrà comunque restituito il suo capitale iniziale.

Ciò lascerebbe intendere una strategia di investimento prudente ma spesso le banche hanno taciuto che se la società o l'istituto emittente di un prodotto finanziario strutturato va incontro al fallimento, la protezione del capitale del cliente non vale. Di conseguenza tutto il denaro investito dal cliente viene perso, come è stato nel caso della Lehman Brothers.

Commissioni

I consulenti in materia di investimenti che la banca mette a disposizione ricevono una commissione, se vi vendono un determinato prodotto finanziario, perché gli istituti o le società che li emettono vogliono favorire il loro piazzamento presso gli investitori. Si tratta di una questione delicata e anche scabrosa: per esempio, l'elogio dei prodotti della Lehman Brothers ha poi dimostrato che le banche avevano come obiettivo le commissioni che avrebbero intascato più che gli interessi degli investitori.

Purtroppo, le commissioni ricevute dai consulenti bancari non devono essere dichiarate apertamente, sebbene il cliente debba essere informato se la banca ottiene un guadagno dall'acquisto di un determinato prodotto. Fino a quando il Consiglio federale e il Parlamento non avranno rafforzato e dato un maggior peso ai nostri diritti, al momento di avviare un investimento dobbiamo informarci e trattare.

vostro patrimonio, mettendo in conto un rischio basso, legato a limitate fluttuazioni dei corsi.

3 - Strategia di investimento di tipo medio: volete aumentare il vostro patrimonio senza che il bisogno di sicurezza sia altrettanto garantito come nei precedenti casi. In questo modo potete ottenere guadagni più significativi, per contro ci si deve attendere oscillazioni dei corsi di media portata.

4 - Strategia di investimento dinamica: volete che il vostro patrimonio aumenti il più possibile e per raggiungere questo obiettivo a lungo termine, dovete accettare grandi fluttuazioni dei corsi a breve termine

Quali conoscenze avete?

Conoscete i mercati finanziari e i rischi dei prodotti che trattano? Solo poche persone possono rispondere con un sì convinto e sono quindi in grado di operare sul mercato da casa con il loro computer. La maggior parte degli investitori ha invece bisogno di una consulenza di tipo professionale o di un amministratore di patrimoni.

In questo caso, lasciare totalmente la responsabilità di gestire il proprio denaro al consulente finanziario costituirebbe un comportamento negligente. Non è forse vero che decidete voi stessi quali generi alimentari volete acquistare?



Dovreste fare accuratamente la stessa cosa con il vostro patrimonio.

Quindi, informatevi sulle basi fondamentali del mondo borsistico e date retta alle voci critiche. Investite solo in prodotti finanziari che capite e che siete in grado di spiegare anche ai vostri conoscenti.

Il vostro consulente finanziario

Voi affidate il vostro denaro a un consulente finanziario messo a disposizione dalla banca, che però non ha influenza sull'evoluzione dei mercati e neppure è un indovino. Egli, tuttavia, dovrebbe prendere delle decisioni, puntando sulle sue migliori conoscenze e sulla serietà professionale. Per questo motivo è importante che possiate avere fiducia in lui.

Egli dovrebbe capire qual è la vostra situazione personale e prendere sul serio i vostri bisogni. Non dovete semplicemente farvi appiappare dei prodotti finanziari.

Se il consulente bancario vi spiega apertamente e con chiarezza quali sono i rischi dell'investimento proposto e non tratta questi rischi solo come una questione marginale, siete... sulla buona strada. Verificate anche se le informazioni che vi fornisce il consulente possono essere valutate e confrontate con altre; e, perché no, chiedetegli pure in quali prodotti ha investito lui stesso.

L'importanza di redigere il verbale del colloquio

Dal 1. gennaio del 2010 in Germania è obbligatorio tenere un verbale delle consulenze riguardanti gli investimenti. Prima della sottoscrizione di un contratto il consulente deve consegnare a mano al cliente il verbale della consulenza; questa pratica non avviene in Svizzera dove tocca al cliente dimostrare che è stato consigliato in modo scorretto o errato.

Noi vi consigliamo quindi di chiedere anche voi un verbale delle consulenze: se il consulente si rifiuta di redigerne uno e di sottoporvelo, rivolgetevi allora a un'altra banca.

Il verbale dovrebbe contenere i seguenti punti:

- ✓ il motivo della consulenza
- ✓ la durata del colloquio
- ✓ informazioni sulla vostra situazione personale
- ✓ il tipo di investimenti che vi sono stati presentati
- ✓ le vostre richieste essenziali e l'importanza che rivestono
- ✓ lo svolgimento dei colloqui
- ✓ i motivi per i quali sono stati fatti
- ✓ perché il consulente vi ha offerto proprio quel tipo di investimento.

Fate redigere il verbale dal consulente e **fateglielo firmare ma voi non firmatelo**. In questo modo sono fissate nero su bianco e in modo inequivocabile quali informazioni vi sono state fornite.

Un'ulteriore consulenza, ad esempio per l'acquisto di nuovi prodotti finanziari, può essere fatta anche telefonicamente. E così hanno fatto alcuni investitori, accettando di acquistare prodotti della Lehman Brothers! Se date il vostro consenso al telefono, come può essere dimostrato che non siete stati informati a sufficienza sui rischi riguardanti l'istituto o la società emittente? Perciò, riguardo ai vostri investimenti decidetevi solo per scritto (anche per e-mail); dopo una consulenza telefonica fatevi inviare in ogni caso un verbale della stessa, prima di prendere una decisione.

Spesso si obietta all'investitore che agendo in questo modo non fa che rallentare la strutturazione del suo portafoglio titoli, ma d'altro canto avrete un mezzo di prova da far valere – appunto i verbali – nel caso in cui qualcosa dovesse andare male. Inoltre, il fatto che tutto venga messo nero su bianco induce il consulente ad agire con correttezza ancora maggiore, facendo passare in secondo piano (si spera!) le provvigioni che gli spettano.

Fallimento della Lehman Brothers Successo della trattativa FRC-ACSI

All'indomani del fallimento della banca americana Lehman Brothers nel novembre 2008, numerosi risparmiatori si erano rivolti alle associazioni di consumatori per chiedere assistenza. La FRC aveva immediatamente reagito incaricando un legale di occuparsi della vertenza e invitando i risparmiatori che avevano perso denaro ad annunciarsi a una piattaforma appositamente allestita. Quando anche alcuni risparmiatori ticinesi si sono rivolti all'ACSI per chiedere assistenza, è stato preso un accordo con la FRC e l'ACSI ha trasmesso ai colleghi romandi 61 casi che hanno contribuito a consolidare nel negoziato la forza contrattuale dei rappresentanti dei risparmiatori. Nell'aprile '09 è stato siglato l'accordo sul caso Lehman Brothers tra FRC (assistita dall'avvocato ginevrino Matteo Pedrazzini) e Credit Suisse: il 75% dei risparmiatori che aveva aderito all'azione comune ha ricevuto una proposta di indennizzo dalla banca. Di questo accordo hanno beneficiato non solo i consumatori che si erano annunciati alla FRC o all'ACSI ma tutti i clienti della banca che rientravano nelle condizioni negoziate dalle due parti.

I consigli ACSI

Con queste indicazioni potrete investire al meglio i vostri risparmi

- Chiarite in primo luogo i vostri bisogni, gli obiettivi e il vostro rapporto con il rischio. Tenete conto di tutti i punti elencati in questa pagina, considerandoli come una sorta di "check-list".
- Informatevi sui concetti fondamentali che regolano il mondo borsistico e chiedete informazioni ai conoscenti che hanno già fatto degli investimenti.
- Chiedete una consulenza per discutere dei possibili investimenti.
- Il consulente stesso vi porrà molte domande. Formulategli i vostri bisogni tenendo conto della nostra "check-list". L'operatore bancario sarà così in grado di valutare la vostra capacità di sopportare un rischio e la vostra propensione ad assumere un rischio, e stilare successivamente un profilo dell'investimento.
- Fate mettere nero su bianco quanto è stato detto durante il colloquio già in occasione della prima consulenza, per poter avere un documento di prova a futura memoria.
- Verosimilmente sarà in occasione della successiva consulenza che vi sarà sottoposta un'offerta di investimento; non firmatela subito e procedete come segue:
 - ✓ ponete delle domande e non mollate la presa fino a quando non riceverete una risposta che per voi sia comprensibile;
 - ✓ chiedete informazioni al consulente sulle provvigioni che riceve e esigete che vi vengano illustrate le condizioni generali di vendita, perché spesso contengono clausole che sono unilateralmente a favore della banca;
 - ✓ chiedete quali sono i rischi e i costi dell'investimento e fatelo prima di sottoscrivere la proposta che vi viene fatta e non in occasione di un'ulteriore consulenza. Per prendere una decisione in via definitiva e firmare avete bisogno di ogni informazione possibile.
 - ✓ Fate mettere nero su bianco anche tutte queste altre informazioni.
- Studiatevi tranquillamente a casa tutta la documentazione e verificate che i verbali della/e consulenza/e corrispondano a quanto è stato discusso con il consulente. Discutete della decisione che intendete prendere anche con conoscenti e altri professionisti specializzati in investimenti.
- Leggete i prospetti che vi vengono forniti puntando l'attenzione sui rischi che vengono indicati. Sottolineate le frasi che non capite e chiedete lumi in occasione dell'ulteriore consulenza.
- Prima di firmare un contratto, chiarite nuovamente ogni questione in sede di consulenza, affinché tutte le vostre domande trovino una risposta.

Mandato di gestione: attenti!

La banca potrebbe proporvi di gestire direttamente il vostro deposito con un "mandato di gestione". La vostra decisione di accettare dipende dal grado di fiducia che attribuite alla banca. Siete liberi di farlo ma dovette sapere che le commissioni saranno più elevate e che non avrete più la gestione diretta del vostro denaro.

Consulenze ACSI gratuite per i soci lunedì - venerdì dalle 10.30 - 11.30

- Infoconsumi
- Casse malati e pazienti
- Contabilità domestica
- Alimentazione

Come cliente avete il diritto di essere informati dalla banca in modo completo e con un linguaggio a voi comprensibile. L'articolo 11 della legge sulla borsa enuncia il diritto di informazione sui rischi. Purtroppo, però, è ritenuto sufficiente che venga consegnato un semplice prospetto.

Calcolate i costi

Sui costi di un deposito titoli si viene purtroppo informati poco o solo in una fase avanzata della consulenza. Eppure le spese da considerare sono diverse e ve le elenchiamo qui.

✓ **Commissioni di gestione:** l'indennizzo per il consulente - rispettivamente la banca - che segue e si occupa dei vostri investimenti.

✓ **Diritti di custodia:** quanto si paga per la custodia dei propri titoli.

✓ **Commissioni di acquisto e vendita:** i costi sostenuti per la compravendita dei titoli sul mercato borsistico.

✓ **Spese del conto**

✓ **Bonus sulla performance:** la provvigione che si paga nel caso in cui l'investimento si sviluppa positivamente.

✓ **Costi di chiusura e trasferimento:** sono le spese di chiusura del conto quando trasferite il vostro patrimonio in un'altra banca.

A proposito dei fondi di investimento c'è da tenere debitamente conto dell'indicatore per valutare i costi complessivi dei singoli fondi (la cosiddetta Total Expense Ratio, TER). Investite solo in fondi dove la TER è espressa con chiarezza e comunque informatevi accuratamente, perché spesso la TER non comprende comunque tutte le spese, come ad esempio quelle di transazione. I costi che dovete sopportare per un investimento devono avere una correlazione realistica con il rendimento. Chiedete sempre se non vi siano altri prodotti finanziari che, a parità di rendimento e rischio, sono gravati da costi minori.

Trovate questo inserto anche su www.acsi.ch

Fonte: Eidg. Bankenkommission: Anreizsysteme und Interessenkonflikte beim Vertrieb von Finanzprodukten (EBK-Bericht «Vertriebsvergütungen»), 8.2008 Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen: Checkliste für die Geldanlageberatung und diverse Dokumente