

## **ALLEGATO**

**Il sistema bancario attuale: le vendite in conflitto di interessi degli anni passati hanno provocato perdite consistenti di cui fanno le spese i piccoli risparmiatori.  
Le indagini e le richieste di Altroconsumo.**

### **Il bail in: opportunità e rischi.**

Dal 1 gennaio 2016 sono diventate operative le norme previste dal decreto di recepimento della direttiva 2014/59 BRRD (*bank recovery and resolution directive*) che ha introdotto nel nostro sistema bancario le nuove regole europee per prevenire e gestire le crisi di banche e imprese di investimento. Nell'intenzione del legislatore europeo le crisi saranno gestite secondo regole armonizzate, utilizzando le risorse dei privati ed evitando così il rischio di misure non adeguate per fronteggiarle, com'è successo durante la crisi finanziaria del 2010 in cui, proprio per evitare perdite consistenti al sistema bancario, il debito pubblico, a causa degli interventi di sostegno a favore delle banche, è cresciuto in molti Paesi: Germania + 250 mld di euro, +60 mld euro in Spagna, + 19 mld euro in Austria e Belgio, + 18 mld euro in Portogallo, + 4 mld euro in Italia.

La novità più importante del nuovo sistema di regole è che di certo ha avuto un riscontro diretto per i risparmiatori, tra fine 2015 e nel corso del 2016, e pensiamo lo avrà anche negli anni futuri, è il "bail-in" letteralmente "auto salvataggio". In pratica per ridurre le sue perdite la banca può ridurre il valore di azioni e obbligazioni oppure convertirle in azioni. In questo modo si ricapitalizza la banca dandole nuova fiducia sul mercato.

Il bail in incide sui risparmiatori secondo una gerarchia ben precisa: chi investe in strumenti finanziari più rischiosi sostiene prima degli altri le perdite e la conversione in azioni. Si inizia con la categoria di investitori più rischiosa e solo dopo averla esaurita si passa alla successiva. Quindi l'ordine sarà: azionisti, detentori di altri titoli di capitale, possessori di titoli di debito subordinati, creditori che hanno attività convertibili in azioni (ad esempio obbligazionisti), depositanti con depositi superiori a 100.000 euro, fondo di garanzia dei depositi.

E fin qui tutto bene. Altroconsumo anzi apprezza questa responsabilizzazione del risparmiatore che deve scegliere consapevolmente sapendo che se acquista o sottoscrive strumenti rischiosi potrà subire direttamente le perdite.

Però il risparmiatore deve essere messo nelle condizioni di fare una scelta consapevole.

Certo si deve investire in educazione finanziaria e dunque lavorare anche dal punto di vista culturale educando il consumatore a chiedere informazioni e a fare confronti perché solo così sarà in grado di fare scelte corrette e consapevoli.

Però in questi anni e purtroppo ancora ora accade che il consumatore di servizi finanziari non è messo nelle condizioni di fare scelte consapevoli; gli operatori non sono disposti a dare informazioni e quando lo fanno danno notizie grossolane, spesso scorrette e comunque non rispettando le norme sulla trasparenza e sulla correttezza. Per il futuro chiediamo che le Autorità verifichino proprio questo; bisogna far in modo che le informazioni sia date al cliente bene e in maniera semplice. Per questo riteniamo che serva in primis **un'educazione finanziaria rivolta agli operatori**, che non sia però solo didattica ma parta dalla base. Da questo punto di vista riteniamo che un confronto con le associazioni dei consumatori possa essere utile per capire dove e come coprire i gap attuali. Altroconsumo da questo punto di vista ha un bagaglio di competenze enorme, basato su anni di mystery shopping e di analisi dei prodotti.

Ma il mercato attuale **vive adesso un'emergenza** dovuta al fatto che le nuove regole sono state applicate e potranno essere applicate anche agli strumenti già in circolazione. Nel futuro l'investitore dovrà fare molta attenzione a comprare titoli della banca e la banca dovrà informare adeguatamente chi acquista obbligazioni bancarie dei possibili rischi. Ma è evidente l'aumento del rischio per i vecchi investitori, per chi è già in possesso di obbligazioni bancarie. Bisogna avvertirli del peggioramento di rischio e, se per loro la novità è troppo rischiosa, bisogna dare loro delle alternative, un'assistenza. Nel futuro le obbligazioni bancarie dovranno offrire rendimenti più elevati per compensare il maggiore rischio. E' la legge del mercato.

Ma purtroppo per il passato le nuove regole hanno introdotto dei grossi problemi a nostro avviso scorrettamente.

Chi ha subito oggi delle perdite molto spesso ha in passato acquistato titoli senza essere stato informato adeguatamente; ha acquistato obbligazioni bancarie anche rischiose senza sapere che lo fossero e comunque in una situazione di mercato in cui difficilmente quei titoli avrebbero potuto azzerare il loro valore.

**A questo proposito possiamo dire che Altroconsumo qualche denuncia l'aveva fatta.**

In effetti nel corso del 2016 sono venuti molti nodi al pettine; le vendite scorrette in conflitto d'interesse, senza rispetto della normativa Mifid, fatte dalle banche dal 2008 in avanti hanno portato a una serie di situazioni critiche di cui hanno fatto le spese i piccoli risparmiatori ignari di avere in mano titoli molto rischiosi.

### **Le obbligazioni bancarie in Italia.**

Negli anni passati in Italia hanno avuto davvero grosso successo tra i piccoli risparmiatori le obbligazioni bancarie. Ad esempio nel 2009 le banche hanno infatti emesso 184 miliardi di euro di obbligazioni, in linea con il 2008. Ma è aumentata la

quota venduta ai piccoli risparmiatori: gli investitori istituzionali (altre banche, fondi pensione, fondi comuni) hanno comprato 10 miliardi di bond in meno rispetto al 2008 (da 54 a 44 miliardi, -19%), mentre i piccoli risparmiatori hanno aumentato gli acquisti di 13 miliardi (da 127 a 140 miliardi, +10%). È dunque ulteriormente aumentato il peso delle obbligazioni bancarie sulla ricchezza finanziaria delle famiglie. Nel 1995 le famiglie investivano solo il 2% dei loro soldi sui bond bancari, nel 2009 la percentuale era salita al 10,4%. Si tratta di un peso di gran lunga superiore a quello degli altri principali paesi europei. Questa massiccia presenza di bond bancari nei portafogli delle famiglie italiane preoccupa la Consob visto che si tratta di attività in prevalenza illiquide (difficili da vendere prima della loro naturale scadenza) e talvolta più rischiose dei titoli di stato. Peraltro anche se più rischiose i loro rendimenti sono spesso più bassi di quelli offerti dai titoli di Stato. Guardando l'altra faccia della medaglia, le banche italiane hanno il più alto rapporto tra obbligazioni emesse e raccolta totale: la raccolta in Italia è al 40% realizzata con i bond, poco sopra la quota tedesca, mentre negli altri paesi è compresa tra il 20% e il 30%. In Italia visto i bassi tassi d'interesse che caratterizzano questi titoli le banche riescono a fare raccolta di denaro a basso costo "incantando" in qualche modo i piccoli risparmiatori che accettano di acquistare attività rischiose con rendimenti molto bassi.

Oggi tirando le somme le statistiche dicono che ci sono in circolazione ben 58 miliardi di euro di obbligazioni subordinate quotate e 13 mld di euro di obbligazioni subordinate non quotate.

Se pensiamo alle banche venete che versano in situazioni critiche, Banca Popolare di Vicenza e Veneto Banca hanno rispettivamente in circolazione obbligazioni subordinate per un controvalore di 1,13 mld di euro e di 600 ml di euro.

Il problema è che le vendite delle obbligazioni di casa sono state fatte **in chiaro conflitto di interessi in banca**. La stessa Consob aveva già emanato nel corso del 2009 delle disposizioni atte a far modificare le procedure di vendita delle banche, per adeguarsi alla normativa Mifid sui servizi di investimento, a due anni dalla sua entrata in vigore. In seguito alle ispezioni, durate qualche mese, fatte da Consob su 4 grosse banche italiane (Intesa, Unicredit, MPS e Banco Popolare) l'Autorità è giunta alla conclusione che queste banche avrebbero anteposto il budget agli interessi dei clienti, avrebbero cioè attuato campagne commerciali per spingere i prodotti più redditizi per le banche stesse, a scapito del servizio di consulenza. In sostanza la selezione del prodotto (ricco per la banca), i budget elaborati ed i premi per il personale, hanno evidenziato che la logica commerciale è stata preponderante rispetto all'interesse del cliente. In poche parole le banche vendevano (e vendono) prodotti strategici della casa e ricchi solo per le banche stesse, senza tener conto delle esigenze del cliente, senza tener conto dell'adeguatezza ed in palese conflitto di interessi. E questo soprattutto per raggiungere gli obiettivi di budget. La Consob ha invitato le banche ad adeguarsi a queste disposizioni. Ma questa situazione ormai

perdura da anni. In definitiva, quelli della banca sono “consigli interessati”, che vengono dati in base alla redditività del prodotto (per la banca stessa) ed al budget che i vertici decidono di fissare. Probabilmente un invito non era la misura giusta per risolvere la problematica; Consob come Autorità di controllo del mercato doveva intervenire con sanzioni, ma non l’ha fatto e le situazioni critiche attuali sono una conseguenza di questo.

Che cosa rischia chi fa consulenza sbagliata?

La crisi finanziaria ha avuto un impatto molto rilevante sulle scelte di allocazione della ricchezza finanziaria delle famiglie italiane e ha riportato all’attenzione delle Autorità di vigilanza l’importanza dei servizi di consulenza finanziaria nell’orientare i comportamenti dei piccoli risparmiatori, soprattutto nelle fasi di maggiore incertezza che caratterizzano l’andamento dei mercati. I servizi di consulenza possono contribuire a correggere alcuni errori tipici degli investitori retail (eccessiva concentrazione della ricchezza sui depositi, scarsa diversificazione del portafoglio per rischio di mercato e di emittente, trading eccessivo) generando un impatto positivo sull’integrità, sullo sviluppo e l’efficienza del mercato dei capitali.

Le nostre inchieste sul campo, di cui parliamo dopo, hanno dimostrato che in realtà l’attività di consulenza viene fatta senza rispettare la normativa di riferimento.

Ma cosa rischia chi fa cattiva consulenza? Le sanzioni ci sarebbero ma non sono state applicate.

Il TUF e le delibere Consob fissano le regole di comportamento degli operatori e le sanzioni per chi non rispetta le regole. Se il consulente non rispetta le disposizioni relative alle regole di presentazione e le informazioni sul consulente e i suoi servizi quelle concernenti il contratto di consulenza in materia di investimenti, l’acquisizione delle informazioni dai clienti e la loro classificazione; non dà adeguate informazioni sugli strumenti consigliati al cliente e viola le disposizioni concernenti la valutazione dell’adeguatezza del prodotto consigliato è prevista la sospensione dall’apposito Albo tenuto presso la Consob.

#### **Le situazioni critiche del 2016 su cui abbiamo avuto molte segnalazioni. .**

Il nuovo meccanismo di risoluzione delle crisi è stato usato per la prima volta nei confronti di 4 banche in crisi: **Banca delle Marche, CariChieti, Banca Popolare dell’Etruria e del Lazio e Carife.**

Gli azionisti ed i possessori di obbligazioni subordinate (nella tabella allegata il dettaglio dei titoli il cui valore è stato azzerato) hanno subito perdite dirette dalla risoluzione.

Obbligazione subordinate il cui valore è stato azzerato

ISIN	EMITTENTE
IT0004064538	CR di Ferrara
IT0004119605	CR di Ferrara

SCADENZA
01-ago-16
01-dic-16

IT0004743735	Banca delle Marche	giu-18
IT0004743727	Banca delle Marche	giu-18
IT0004744725	Banca delle Marche	giu-18
IT0003972996	Banca delle Marche	dic-15
IT0004939226	Banca delle Marche	giu-23
XS0257293828	Banca delle Marche	giu-16
IT0004659477	Cassa di risparmio della provincia di Chieti	mag-18
IT0004659717	Cassa di risparmio della provincia di Chieti	mag-18
IT0004659725	Cassa di risparmio della provincia di Chieti	lug-18
IT0004931405	Banca popolare dell'Etruria e del Lazio	28-giu-18
IT0004119407	Banca popolare dell'Etruria e del Lazio	30-ott-16
IT0004966856	Banca popolare dell'Etruria e del Lazio	30-ott-23
IT0004281504	Banca popolare dell'Etruria e del Lazio	28-set-17
IT0004092729	Banca popolare dell'Etruria e del Lazio	14-lug-16
IT0004369580	Banca popolare dell'Etruria e del Lazio	21-mag-18

Abbiamo gestito fino al 3 gennaio 2017 le richieste di rimborso forfetario attraverso il Fondo interbancario di tutela dei depositi (come deciso dalla legge di conversione del DL 59/2016). Ma riteniamo che la misura non basti.

C'erano in effetti delle caratteristiche stringenti che gli investitori dovevano avere per poter accedere al rimborso.

Requisiti per presentare domanda.

*Possono presentare istanza, gli investitori che hanno acquistato gli strumenti finanziari entro la data del 12 giugno 2014 e che li detenevano alla data della risoluzione delle Banche in liquidazione, solo se rispettano una delle seguenti condizioni:*

*a) patrimonio mobiliare di proprietà dell'investitore di valore inferiore a 100.000 euro al 31 dicembre 2015;*

*b) ammontare del reddito complessivo dell'investitore ai fini dell'imposta sul reddito delle persone fisiche nell'anno 2014 inferiore a 35.000 euro.*

Altra possibilità è quella dell'ARBITRATO ANAC che prevede un rimborso al 100% in caso di violazione degli obblighi di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza" fissati dal Testo unico della finanza

**Ma mancano ancora i decreti attuativi. Li chiediamo a gran voce.**

Abbiamo in mano segnalazioni di molti obbligazionisti delle 4 banche che non hanno chiesto il rimborso forfetario per scelta o perché non aventi le caratteristiche previste dalle norme. Per loro, visto che in molti casi hanno un profilo Mifid non coerente

rispetto al prodotto rischioso che hanno in mano una possibilità potrebbe essere il ricorso all'ACF. In questo caso però la richiesta di rimborso sarà fatta alle nuove banche e questo potrà incidere sulla loro stabilità. **Probabilmente anche in questo caso sarebbe utile un sostegno del FITD.**

#### **Le banche venete: BANCA POPOLARE DI VICENZA e VENETO BANCA.**

Banca popolare di Vicenza e Veneto Banca hanno venduto ai loro correntisti titoli "rischiosi" nonostante non avessero il profilo giusto, anche convincendoli ad acquistare azioni della banca per avere mutui e prestiti. Della questione si è anche occupata Antitrust che ha multato Banca Popolare di Vicenza per 4,5 milioni di euro. Motivo: pratiche scorrette nella concessione dei finanziamenti ai clienti obbligati per avere il prestito ad acquistare i titoli della banca ed aprire un conto corrente.

Come abbiamo più volte denunciato anche grazie ai risultati dei nostri mystery shopping oltre che alle segnalazioni arrivate da nostri soci e che abbiamo prontamente inviato ad Antitrust, nel periodo compreso tra gennaio 2013 e aprile 2015 la banca ha obbligato i clienti che erano alla ricerca di finanziamenti, in particolare mutui ipotecari, ad acquistare per ottenerli azioni della banca. Nel caso dei mutui in specifico veniva offerto un "mutuo soci" ai nuovi clienti con uno spread più basso rispetto a quello normalmente offerto; per avere accesso a queste condizioni di favore i clienti dovevano acquistare azioni della banca per un quantitativo minimo di 100 azioni (all'epoca il valore del titolo era di 62,5 euro dunque il capitale necessario era di 6250 euro). I titoli dovevano essere mantenuti fino alla scadenza del mutuo pena l'applicazione delle condizioni standard più costose rispetto a quelle riservate ai soci (ad esempio lo spread era più alto di un punto percentuale). Inoltre la banca chiedeva anche obbligatoriamente l'apertura e il mantenimento fino a scadenza di un conto corrente aperto nella banca stessa nonostante il Codice del Consumo dica chiaramente che la banca che obbliga il cliente ad aprire un conto corrente per ottenere un mutuo compie una pratica scorretta (art 21 comma 3 bis del Codice del Consumo).

Allo stesso modo Antitrust nel provvedimento ha considerato scorretto condizionare la concessione di un mutuo all'acquisto di titoli della banca perché falsa completamente il comportamento decisionale del cliente che, senza questo condizionamento, avrebbe potuto ad esempio non acquistare le azioni (che peraltro si sono poi rivelate un pessimo affare visto che al momento il loro valore è crollato e non è possibile venderle sul mercato). Inoltre la banca li ha obbligati anche a tenere le azioni fino ad oggi pena l'applicazione di condizioni economiche più costose sui mutui che avevano acceso limitando la loro libertà decisionale.

Inoltre i titoli sono stati venduti senza alcun rispetto della normativa Mifid e dunque anche a clienti che non avevano un profilo adatto al tipo di titolo che peraltro proprio nel corso del 2016 ha dimostrato tutta la sua "rischiosità".

Veneto Banca e Banca Popolare di Vicenza, in difficoltà finanziaria e dunque obbligate a dare un aumento di capitale, non hanno trovato sottoscrittori “di peso” e dunque hanno azzerato, o quasi, il valore delle loro azioni. Banca Popolare di Vicenza ha fallito anche il suo tentativo di quotazione ed è stata “salvata” dal fondo Atlante. Purtroppo sono in tanti ad avere sottoscritto le azioni delle due banche senza essere stati adeguatamente informati. **Sulle due banche, infatti, pesa il sospetto che abbiano venduto queste azioni senza informare i consumatori dei possibili rischi, abbassandone poi il valore dell'80-90% rispetto solo a pochi mesi prima e rendendo di fatto nulla la possibilità di rivenderle.**

A dicembre 2015, infatti, Veneto Banca aveva fissato il prezzo di recesso delle azioni a 7,30 euro, obbligando di fatto gli azionisti che avessero voluto liberarsi delle azioni a perdere l'81% del valore di ogni azione (solo ad aprile il valore era a 39,50 euro). Poi è stata la volta di Banca Popolare di Vicenza (i cui vertici sono indagati per agiotaggio) a fissare il prezzo di recesso: 6,30 euro, il 90% in meno rispetto ai 62,5 euro a cui le azioni erano state collocate fino a meno di un anno fa. Per queste ragioni, grazie alle segnalazioni ricevute, abbiamo diffidato Banca Popolare di Vicenza e Veneto Banca per aver violato i diritti e gli interessi dei consumatori, stabiliti sia dal Codice del consumo sia dalla normativa dei settori bancario e finanziario.

Il problema di base che lamentano in molti e che è comune a tutti i casi del 2016 è la mancata informazione circa il rischio dell'investimento. Sappiamo che la banca è obbligata ad informare i clienti al dettaglio in modo chiaro delle caratteristiche del prodotto. Ma è accaduto invece che i clienti non sono stati informati e che non è stato compilato il Mifid.

Secondo la legge, infatti, si tratta di un'operazione lecita solo se la banca ti ha informato correttamente dei rischi. Su questo punto, però, abbiamo forti perplessità: le perdite sono legate ai test della Banca centrale europea, che erano noti già dallo scorso ottobre. Perché le due banche non hanno informato gli azionisti?

Per lo stesso motivo che abbiamo indicato sopra per Banca Popolare di Vicenza a novembre di quest'anno Antitrust ha avviato un'istruttoria per pratica scorretta nei confronti di Veneto Banca. Anche in questo caso la banca condizionava la concessione di finanziamenti (mutui, prestiti, aperture di credito) all'acquisto delle sue azioni. Nel caso del Mutuo soci erano previste condizioni agevolate se si acquistava un certo numero di azioni della banca con l'obbligo di mantenerli e non venderli per non perdere le condizioni agevolate. Ci sono presupposti perché si arrivi anche in questo caso ad una sanzione nei confronti della banca.

#### **MPS:**

Di Monte dei Paschi di Siena si è molto parlato negli ultimi anni.

Sappiamo che ci sarà un intervento statale per salvaguardare i risparmiatori truffati e su questo aspetto Altroconsumo ha inviato una lettera a Vegas e a Mario Draghi (in

allegato) chiedendo se sia giusto che sia il contribuente italiano ad assumersi, con l'aggravarsi del debito pubblico, l'onere di questo salvataggio e di quello di altre banche pericolanti. Secondo la nostra posizione di consumatori sarebbe invece più corretto che fossero i vertici delle società coinvolte e le autorità di controllo, che hanno portato a questa situazione così grave, ad assumersene le responsabilità.

Molti dei casi che stiamo seguendo sono di persone che hanno un profilo di rischio basso secondo il questionario Mifid, ma hanno acquistato, su consiglio della banca, obbligazioni subordinate o azioni che quindi per le loro caratteristiche mal si adattano al loro profilo Mifid.

#### **I 4 fondi immobiliari venduti da Poste Italiane.**

Ultimo caso scoppiato proprio in questi giorni quello delle Poste Italiane: si tratta di 4 fondi immobiliari le cui quote sono state collocate da Poste ai suoi clienti nei 13.000 uffici postali una decina di anni fa.

Si tratta dei fondi Invest Real Security, Obelisco, Europa Immobiliare 1 e Alpha collocati da Poste Italiane fra 2002 e 2007. All'epoca furono piazzati con quote da 2.500 euro l'una, non elevate e dunque appetibili per la clientela tipo delle Poste italiane. **Nel complesso furono raccolti 850 milioni di euro in 340mila quote.**

Il fondo Irs è il primo ad aver chiuso i conti lo scorso 31 dicembre dopo tre anni di proroga (i contratti prevedono che se i fondi ne hanno bisogno l'accordo possa appunto allungarsi). Alla chiusura le quote da 2.500 euro si sono quasi volatilizzate: la società di gestione del fondo, la Investire Sgr del gruppo Finnat – che gestisce anche Obelisco – ha spiegato che distribuirà agli investitori appena 390 euro. Forse arriverà qualcos'altro a seguito della liquidazione del fondo ma difficile che quel che rimane possa lenire una perdita che al momento ruota intorno all'80% di quanto messo inizialmente sul piatto.

Un fondo immobiliare è un fondo comune che investe i soldi raccolti in immobili. Si tratta di un prodotto complesso e rischioso visto che gli andamenti del mercato immobiliare sono caratterizzati da evidenti bolle speculative; è quello che è successo negli ultimi anni.

Anche in questo caso sono stati venduti a piccoli risparmiatori prodotti rischiosi e complessi senza adeguata spiegazione e senza verificare la loro adeguatezza rispetto al profilo del cliente.

E' chiaro che si debbano trovare delle soluzioni.

#### **MIFID: una direttiva a tutela dei piccoli risparmiatori?**

Mifid è l'acronimo di Market in Financial Instruments Directive. Individua una direttiva dell'Unione Europea, la numero 39 del 2004 e successive modifiche, relativa ai mercati degli strumenti finanziari e che è stata recepita nell'ordinamento italiano solo



col dlgs. 17 settembre 2007 n. 164 (molte disposizioni sono partite il 1 novembre 2007; dunque l'Italia si è adeguata quasi al fotofinish). L'obiettivo della direttiva è duplice: creare una maggiore integrazione dei mercati finanziari a livello europeo ed aumentare il livello di tutela per gli investitori. Le novità introdotte riguardano gli investitori, i mercati e gli intermediari. E' stato abolito l'obbligo di eseguire le operazioni, che hanno per oggetto le azioni quotate, sui mercati regolamentati (ma anche sul mercato degli scambi multilaterali e attraverso i cosiddetti internalizzatori sistematici degli ordini). L'obiettivo è quello di generare concorrenza anche tra i diversi luoghi in cui è possibile eseguire gli scambi. Per questo motivo gli intermediari dovranno fornire ai clienti informazioni sulla strategia di esecuzione degli ordini (la cosiddetta execution policy) e poi dovranno anche assicurare al cliente che la policy seguita fornisca il miglior risultato possibile (best execution), in termini di costi e prezzi, rapidità di esecuzione e sicurezza della transazione. Il servizio di consulenza finanziaria entra a far parte dei servizi ed attività di investimento e dunque potrà essere svolta solo in via esclusiva da intermediari finanziari a ciò abilitati. **Nel caso del servizio di consulenza finanziaria è essenziale l'applicazione da parte degli intermediari del regime di adeguatezza. Il prodotto deve essere offerto solo se è il più possibile "adatto" per lo specifico cliente.**

Un'operazione di investimento potrà essere ritenuta adeguata se soddisfa i seguenti criteri: corrisponde agli obiettivi di investimento del cliente (in termini di rendimento richiesto, orizzonte temporale e rischiosità); è di natura tale che il cliente è finanziariamente in grado di sopportare qualsiasi rischio connesso all'investimento, compatibilmente con i suoi obiettivi; è di natura tale per cui il cliente possiede le necessarie esperienze e conoscenze per comprendere i rischi inerenti all'operazione o alla gestione del suo portafoglio. Riveste dunque un'importanza fondamentale la raccolta di informazioni sulla tipologia di investitore da parte dell'intermediario. Diversa è invece la "valutazione di appropriatezza". In particolare, gli intermediari quando prestano servizi di investimento diversi dalla consulenza in materia di investimenti o gestione del portafoglio, chiedono al cliente di fornire informazioni in merito alle sue conoscenze e esperienze in materia di investimenti riguardo al tipo specifico di prodotto o servizio proposto o chiesto, al fine di determinare se il servizio o il prodotto in questione è "appropriato" al cliente (cfr. art. 19, paragrafo 5, della Direttiva MIFID 2004/39/CE - art. 36, della Direttiva MIFID 2006/73/CE). Si aumenta il livello di tutela degli investitori prevedendo degli obblighi specifici per gli intermediari sull'informativa che devono fornire agli investitori in relazione all'impresa, ai servizi di investimento prestati, al tipo specifico di strumenti finanziari proposti ed ai rischi connessi. Esiste un obbligo di informativa a carico dell'intermediario, che deve fornire le informazioni sul prodotto consigliato anche in maniera standardizzata. L'obiettivo è di consentire al cliente di fare una scelta ponderata e informata sull'investimento che va a fare. Gli obblighi informativi saranno ridotti in relazione al servizio di investimento di mera esecuzione degli ordini, definito execution only (questo avviene se è il cliente che chiede un particolare prodotto all'intermediario e

se il prodotto non è complesso). Sono individuate le regole di condotta che l'intermediario deve tenere nel suo operato: agire in modo onesto, equo e professionale, per servire al meglio gli interessi dei propri clienti. Da questo principio generale discende, tra l'altro, l'obbligo di classificare la clientela usando un questionario standard, di fornire informazioni al cliente circa gli strumenti finanziari (e qui la nostra inchiesta mostra delle mancanze davvero pericolose da parte degli operatori bancari); di ottenere informazioni dal cliente per valutare l'adeguatezza o l'appropriatezza dell'operatività. Alla tripartizione della clientela corrisponde una tripartizione della tutela: al cliente al dettaglio la massima applicazione delle norme di tutela; al cliente professionale una parziale applicazione; alla controparte qualificata nessuna applicazione. La logica che sta dietro questa graduazione di tutela è molto chiara: i clienti al dettaglio sono i clienti che posseggono minore esperienza in tema di investimenti, con le minori conoscenze e che quindi necessitano della massima tutela sia in fase precontrattuale che durante la prestazione del servizio. Il questionario Mifid serve all'intermediario per valutare il tipo di cliente che ha di fronte e in tema di consulenza ad offrirgli dei prodotti adeguati ed appropriati. Contiene infatti domande in tema di: finalità dell'investimento (impiego della liquidità, capitale garantito, crescita del capitale con rischio medio, contenuto oppure alto in vista di alti rendimenti nel lungo periodo); orizzonte temporale (breve, medio o lungo termine); livello di rischio che si è disposti a sopportare (da minimo ad alto); conoscenza dei prodotti finanziari; investimenti già realizzati negli ultimi 5 anni; frequenza di investimento; capitale investito per strumento; livello d'istruzione (oppure competenza in materie economiche per attività lavorativa svolta); situazione finanziaria (livello di reddito, tipologia di reddito, consistenza del patrimonio).

**Il questionario MIFID è una opportunità non un'incombenza e gli operatori dovrebbero proprio usare la profilatura per conoscere meglio i loro clienti e quindi fare un buon servizio di consulenza.**

**Bisogna investire sulla fiducia.**

**II MISTERY SHOPPING DI ALTROCONSUMO** fatto nel 2010 (molte delle obbligazioni ora penalizzate o azzerate sono state vendute in quegli anni).

Alla fine di luglio 2010 abbiamo visitato come normali clienti 80 agenzie bancarie distribuite in 3 grosse città italiane: Roma, Milano e Torino.

Abbiamo chiesto consiglio ai consulenti delle banche su quale prodotto fosse il caso di acquistare tenuto conto delle nostre esigenze di investimento. Avevamo infatti costruito 4 diversi profili di investitore con esigenze diverse in termini di rischio da sopportare e di orizzonte temporale dell'investimento (cioè per quanto tempo potevano fare a meno del denaro investito). I nostri rilevatori non erano clienti delle agenzie che hanno visitato.

L'inchiesta mette a confronto i consigli raccolti dai nostri rilevatori sul campo con i consigli individuati dagli analisti di Altroconsumo Finanza. L'obiettivo è quello di verificare quanto siano buoni i consigli di investimento delle banche.

Inoltre abbiamo anche valutato la durata del colloquio, il materiale raccolto, la professionalità del consulente incontrato, quanto e come venga verificata la tipologia di investitore da parte del consulente.

Il nostro test pratico mette proprio in luce i limiti, possiamo dire la poca professionalità dei consulenti bancari; infatti dimostra che non rispettano né gli obblighi informativi né il principio di adeguatezza imposti dalla normativa MIFID. Prima di consigliare un'operazione l'intermediario dovrebbe valutare che la specifica operazione consigliata soddisfi, nel caso di consulenza finanziaria, i criteri di adeguatezza

Dal punto di vista del mancato rispetto degli obblighi informativi risulta che in ben 63 agenzie sulle 80 complessive del test, quindi nel 79% dei casi, non ci è stata consegnata nessuna documentazione che pure è essenziale per descrivere prodotti a persone non esperte, soprattutto quando l'offerta riguarda prodotti strutturati e complessi (com'è accaduto in molte occasioni durante il nostro test). Così come ci sembra di poter affermare senza dubbio che per poter descrivere in maniera sufficiente l'investimento, un colloquio deve durare almeno 20 minuti; nel nostro test pratico in ben 30 agenzie (quindi nel 38% dei casi) ci hanno dedicato meno di 20 minuti.

Rispetto al principio di adeguatezza del prodotto riteniamo che perché un prodotto di investimento possa essere adeguato per il cliente il consulente debba fare delle domande all'investitore per individuarne le caratteristiche in termini di obiettivi di investimento e di conoscenza dei prodotti.

Anche in questo caso i risultati della nostra inchiesta sono molto deludenti: in 54 casi non è stata posta nessuna domanda al nostro rilevatore per cui il consiglio è stato dato assolutamente alla cieca, e si tratta del 68% delle agenzie visitate.

Solo in un caso ci è stato fatto compilare un questionario che come prescrive la regolamentazione Mifid cerca di mettere in luce le caratteristiche dell'investitore.

Molti operatori di banca affermano che prima di offrire consulenza in tema di prodotti finanziari è necessario che chi hanno di fronte diventi loro cliente aprendo un conto corrente e il deposito titoli. Prima di conoscere le qualità del consulente che ha di fronte il cliente deve già aprire il conto corrente e dunque fidarsi alla cieca dei consigli di investimento che la banca darà.

Consigli che spesso non sono adeguati ed appropriati rispetto al profilo di rischio dell'investitore che hanno di fronte. I consulenti di banca si dimostrano frettolosi, sbrigativi, poco preparati.

A questo punto c'è da chiedersi, visto che sono passati ben 2 anni dall'introduzione della normativa Mifid in Italia, perché rimangono ancora queste grosse carenze dal lato informativo e dei conflitti d'interesse? Perché, per qualsiasi profilo di investitore, il consiglio principe è stato sempre di investire in obbligazioni emesse dalla banca?

Che sicurezza danno questi consigli sul fatto che sia più interesse del consulente piazzare il prodotto della banca, piuttosto che il prodotto più adeguato al profilo del cliente? Sicuramente Banca d'Italia e Consob dovrebbero intervenire su queste lacune.

Già in passato si sono verificati molti scandali finanziari che hanno dimostrato come purtroppo il cliente sia in balia del consulente bancario/finanziario che è stimolato dalla banca a vendere i prodotti della casa.

Questo quello che abbiamo chiesto già nel 2010 alle Autorità di controllo; ma le nostre denunce sono cadute nel vuoto. Probabilmente degli interventi già allora avrebbero evitato le crisi preoccupanti di questi ultimi anni.

Così non è stato; ma è chiaro che ci sono delle responsabilità evidenti da parte degli operatori e delle Autorità e di questo non possono fare le spese unicamente i piccoli risparmiatori.

Concludendo è chiaro che oggi sul mercato ci sono prodotti rischiosi venduti a piccoli risparmiatori che non hanno di certo fatta una scelta consapevole. Si sono fidati dei consigli dei consulenti ed ora i loro risparmi vengono azzerati. Spesso non sono in possesso di questionari Mifid o comunque hanno in mano questionari con profili di certo non corrispondenti alle loro caratteristiche.

Per tutte queste ragioni devono essere messi nella condizione di avere tutele. Ci sarà un grosso contenzioso su questo argomento negli anni futuri. Dobbiamo dare delle risposte concrete ai piccoli risparmiatori.

Si tratta di problematiche legate alla correttezza e trasparenza degli operatori ora competenza dell'Arbitro sulle controversie finanziarie gestito da Consob.

Le richieste di rimborso saranno fatte direttamente alle banche con evidenti ripercussioni anche sui loro bilanci. Di questo bisognerà tener conto per evitare ulteriori ripercussioni sul sistema bancario.

**Ultima riflessione: il prezzo delle misure a sostegno del mercato non va scaricato totalmente sui correntisti.** E' quello che purtroppo è accaduto nel corso del 2016 quando alcune banche hanno aumentato i costi dei conti correnti in maniera generalizzata giustificando l'aumento del costo dei prodotti proprio per i contributi al Fondo di risoluzione e al Fondo interbancario dei depositi.

L'autunno-inverno 2016 è stato caratterizzato da un aumento dei costi dei conti correnti e delle carte di pagamento. Nella seconda metà di quest'anno sono arrivate infatti a molti consumatori lettere ed email che comunicano le variazioni " unilaterali" delle condizioni economiche.

Ad esempio a fine 2016 Banco Popolare ha aumentato le spese di liquidazione dei suoi conti già aperti a 25 euro e Che Banca! dal 1 novembre raddoppia il canone mensile di Conto Tascabile che costerà così 24 euro l'anno.

Ubi Banca invece ha introdotto un costo di 12 euro come canone dell'home banking. Unicredit già da luglio ha aumentato il canone mensile dei prodotti Genius.

Come sappiamo il Testo unico bancario prevede che in caso di variazioni unilaterali la banca debba informare personalmente ogni cliente con un preavviso di almeno 60 giorni, periodo in cui il cliente può chiudere il conto con le vecchie spese.

La legge prevede anche che, per poter aumentare i costi, le banche debbano avere un giustificato motivo da indicare nella comunicazione. In questo caso i motivi adottati sono i maggiori costi sopportati per adeguarsi alle norme europee in tema di Fondi di garanzia depositi (contributi da versare ex ante e non ex post come accadeva finora) e i contributi versati al Fondo di risoluzione per la nuova normativa "bail in" (il Fondo di risoluzione è il Fondo che interviene in caso di banche in default com'è accaduto con Banca Etruria, Carichieti, CariFerrara, Banca delle Marche). E poi c'è chi aumenta i costi delle carte (come CheBanca!) perché il Regolamento europeo del 9 dicembre 2015 ha introdotto un tetto alle commissioni interbancarie (quelle che si versano tra di loro le banche per le operazioni con carte) e dunque ha ridotto le possibilità di ricavo della banca con questo canale.

Insomma per coprire minori ricavi o maggiori costi operativi si cerca nelle tasche dei correntisti. Peraltro in questo modo si rischia anche di far venire meno la finalità del nuovo sistema di "bail in" responsabilizzare i clienti delle banche sapendo che in caso di default si rischia in prima persona (prima gli azionisti e gli obbligazionari subordinati, poi gli altri, inclusi chi ha depositi superiori ai 100.000 euro).

Così invece, ancora una volta, sembra che a farne le spese siano i clienti anche di altre banche; viene così a cadere la responsabilizzazione del cliente.

Per il momento per fortuna l'aumento non è generalizzato, ci sono ancora banche che offrono prodotti convenienti.

Però è evidente che questo scaricabarile sui correntisti è possibile solo perché il mercato bancario del credito in Italia è poco mobile, con correntisti molto fedeli che con difficoltà cambiano banca.

E così si può raddoppiare il costo del conto sapendo che tanto i clienti difficilmente abbandoneranno la banca.

In un qualsiasi altro mercato questo comportamento non sarebbe possibile. Se si aumenta troppo il prezzo si riducono in maniera significativa i clienti.

L'ultimo appello è dunque quello di dare finalmente esecuzione alle norme sulla portabilità semplice del conto che non sono operative (in allegato nostra ultima inchiesta sull'argomento e lettere spedite a MEF, ABI e Banca d'Italia).

Mancano i decreti del MEF su trasferimento del deposito titoli e su indennizzi in caso di ritardi.

Chiediamo a gran voce interventi decisi su questo argomento.