

17 novembre 2010 18:46

Anche l'atteggiamento dei clienti ingrassa le banche

di [Alessandro Pedone](#)

Ieri sera, di ritorno da un viaggio per incontrare dei clienti a Milano e Brescia, mi chiama sul cellulare un carissimo cliente storico che mi riferisce come la sua banca gli ha proposto di investire in obbligazioni del Monte dei Paschi di Siena denominate "Casaforte". A questo cliente gli sembrava un buon investimento perché le obbligazioni danno per i primi anni un tasso fisso "interessante" del 3% e poi l'1,05% in più dell'Euribor. La proposta deve essergli risultata convincente anche perché a telefonargli per proporgli l'obbligazione è una bancaria che anch'io ho avuto il piacere di conoscere: una splendida persona molto, ma molto preparata, seria e onesta (ebbene sì! Esistono anche i bancari preparati, onesti e seri. Sono pochi, ma ci sono!).

Io avevo già avuto modo di analizzare quel titolo

(http://investire.aduc.it/articolo/obbligazione+casaforte+proposta+mps+se+non+pacco_18388.php) per altri clienti e gli ho spiegato che i tassi non erano interessanti per il livello di rischio del titolo. Gli ho fatto presente che nel suo portafoglio erano già presenti obbligazioni a tasso fisso + tasso variabile di emittenti con simile grado di affidabilità, ma con ben altri rendimenti (circa doppi!).

Ho collegato questa telefonata con l'esperienza avuta al mattino con un nuovo cliente a cui sto preparando un portafoglio previdenziale. Questo cliente non voleva sapere niente. "Io non ci capisco niente, lei mi dica gli ordini che devo passare alla banca ed io lo faccio"

E' mia abitudine redigere insieme ai clienti un "Documento di Politica d'Investimento" (DPI). Recentemente abbiamo sviluppato anche un "Documento di sintesi" di sole 3 pagine nel quale inseriamo le informazioni essenziali (profilo, esperienza, obiettivi, portafogli modello divisi per asset class, elenco dei principi dalla quale discende la filosofia d'investimento ed infine l'elencazione delle regole operative).

La lettura di questo documento di sole tre pagine – scritto in un italiano chiarissimo ed a grandi lettere – quasi dava fastidio a questo cliente, il quale voleva semplicemente passare alla fase operativa ("cosa vendiamo e cosa compriamo?").

Questo atteggiamento, se con un libero professionista come chi scrive, può non essere particolarmente dannoso, con un bancario e/o un promotore finanziario con pochi scrupoli (oppure uno molto bravo come la bancaria di cui sopra, ma che è costretto a vendere quello che gli dice la banca) può risultare molto dannoso.

Spesso, i clienti delle banche non solo si sentono ignoranti, ma non vogliono neppure fare il minimo sforzo per comprendere. Leggere le sintesi dei prospetti informativi richiede 5 minuti e basta veramente poco per comprenderli.

Fino a quando i clienti non vorranno fare un minimo sforzo per capire quello che gli stanno proponendo gli intermediari finanziari, ed accetteranno di buon grado i "firmi qui, qui e qui...", senza alcuna spiegazione, le banche non potranno che continuare a fare montagne di commissioni vendendo prodotti finanziari inutilmente costosi e rischiosi.