

Così trovi il consulente giusto

Chiarezza, spontaneità e attenzione al cliente: le qualità che deve avere chi si candida a guidare i tuoi investimenti

di **Gianfranco Ursino**

La fiducia prima di tutto, anche se in realtà è solo il punto di arrivo, ovvero la meta da conquistare, nel rapporto tra intermediari finanziari e clienti. Il punto di partenza dovrebbe in realtà essere l'«informazione», una comunicazione a sua volta basata sul dialogo e la chiarezza. Inoltre, occorre partire dal presupposto che la relazione tra istituti di credito e cliente non potrà mai essere idilliaca, perché l'interesse della banca finisce laddove inizia l'interesse del cliente. E quest'ultimo deve essere conscio che nessuna legge o authority può tutelarlo più di se stesso e deve quantomeno fare la sua parte.

Sicuramente per il risparmiatore non è facile districarsi nella giungla di "dritte" e raccomandazioni d'investimento che gli arrivano dalla banca, a volte però bastano poche e semplici consuetudini per valutare

la qualità del servizio che gli viene offerto allo sportello. Anche senza essere esperto di finanza.

I primi passi

Già dal primo appuntamento occorre prendere le misure al consulente finanziario. Al termine del faccia a faccia è necessario fare un riepilogo della chiacchierata per capire se il nostro interlocutore è affidabile. Innanzitutto: mi ha fatto tutte le domande? Ha prestato attenzione alle mie esigenze? Ha dato risposta ai miei dubbi? Se non vi convince nelle risposte... cambiate. Potete farlo. Dallo scorso anno c'è anche la portabilità rapida dei conti correnti. Non è detto che dobbiate restare a vita clienti della stessa banca, ne vanno di mezzo i vostri risparmi. E non abbiate remore a fare tutte le domande che ritenete opportune, anche a costo di fare la figura degli

ignoranti. Occorre avere il senso dell'umiltà e non aver mai paura di chiedere. Solo così è possibile via via costruire un rapporto di fiducia. Se avete gli elementi per valutare positivamente l'operato del vostro interlocutore, allora incominciate a stimarlo.

Attenzione, però, a non cadere nell'eccesso opposto, ovvero dare troppa fiducia al vostro consulente: mai consegnare contanti e tanto meno rivelare la password del vostro conto corrente o dare deleghe in bianco.

Siete delle persone, non semplici numeri

State lontani da chi è interessato in primis all'entità del vostro patrimonio. Il bravo consulente è colui che nel primo o nel secondo incontro non si preoccupa tanto del vostro patrimonio ma cerca di capire che investitore ha di fronte e fa sentire il cliente una persona e non un numero, anche se non ha ingenti capitali a disposizione. È soprattutto nei confronti di chi possiede piccole cifre, che un consulente "etico" dovrebbe prestare molta attenzione e cercare di preservare i suoi modesti ma preziosi risparmi.

Chi investe deve acquisire una conoscenza quanto più possibile estesa dei prodotti. Diffidate quindi dall'intermediario che, anche dopo esplicita richiesta, cerca di non adempiere ai propri obblighi informativi. Un buon consulente deve fornire tutti gli elementi spontaneamente. Non solo le brochure che pubblicizzano il

prodotto, ma anche il contratto che poi vi farà firmare, consentendovi anche di portarlo a casa per prenderne visione con calma. C'è tempo per firmare. Occorre prima comprendere bene la proposta di investimento, dai costi da sostenere alle logiche sottostanti lo strumento finanziario offerto. Alla fine fatevi sempre consegnare una copia dei documenti che avete sottoscritto.

Il mal di budget del bancario

Attenti a chi non vi propone più di una alternativa d'investimento. Se l'esperto cerca di spingervi all'acquisto di un determinato prodotto, in genere per fare pressing vi dirà: «Bisogna decidere in breve tempo. L'offerta è limitata». Se vi mette fretta (o ansia), fatevi venire il dubbio.

Un professionista del risparmio deve possedere grandi capacità di ascolto, oltre che illustrare con parole semplici prodotti e strategie, senza tanti fronzoli. Deve anche parlare con un linguaggio comprensibile e calibrato alle capacità della persona che ha di fronte e dire alla fine dell'incontro: «È tutto chiaro»? E se il cliente non ha capito, rispiega. Non è quindi sufficiente l'eloquio. Il buon consulente deve avere tanta pazienza.

Se tende a dilungarsi solo su alcuni aspetti, occorre cercare di capire se ripete frasi già fatte: i consulenti in genere sono pressati da obiettivi di vendita di prodotti ad alti margini per gli intermediari, ma tendenzialmente

inefficienti. Pur di raggiungere i budget, i dipendenti sono costretti a proporre investimenti del tutto inadatti ai clienti ripetendo le solite "filastrocche" riportate nelle campagne commerciali predisposte dai loro vertici. Questo potrebbe essere un altro campanello di allarme. La recente vicenda dei bond subordinati azzerati

offre un servizio che potremmo definire di "assistenza post-vendita": ovvero deve essere pronto ad affiancarlo in ogni momento per rivedere le scelte strategiche di investimento, soprattutto in virtù delle sue mutate esigenze. Ma il cliente ha il diritto di essere adeguatamente assistito attraverso incontri e contatti

La recente vicenda dei bond subordinati azzerati ha fatto riemergere l'abitudine delle banche di vendere prodotti sulla base del loro tornaconto

ti di Banca Marche, CariFerrara, CariChieti e Banca Etruria, ha fatto solo riaffiorare l'antico vizio delle banche di vendere ai piccoli risparmiatori prodotti finanziari avendo come unica stella polare il tornaconto dell'istituto di credito, attraverso bonus assegnati ai dipendenti che collocano la quantità di prodotti assegnati e previsti nel budget.

Diffidare da chi offre facili guadagni

Quando vengono illustrate soluzioni di investimento che garantiscono rendimenti strabilianti, fuori mercato o "a zero rischi". Meglio lasciar perdere: a potenziali alti rendimenti corrispondono alti rischi. A questa regola ferrea non si scappa.

Il buon consulente deve aiutare il cliente per individuare la soluzione d'investimento più coerente con il suo profilo di rischio, ma deve anche

periodici anche solo per un monitoraggio delle scelte effettuate in precedenza e valutare eventuali accorgimenti basati su reali esigenze. Tale assistenza deve essere particolarmente curata per consentire al risparmiatore la conoscenza e la valutazione delle tendenze e dei cambiamenti di mercato e per aiutarlo a prendere le decisioni più convenienti, su basi razionali e non emotive. In questa fase assume sempre più importanza l'attenzione che l'operatore rivolge all'investitore e alle sue necessità.

Un'altra buona regola, anche se può apparire un po' banale, è quella di assicurarsi di avere sempre con sé tutti i contatti dell'operatore a cui ci si affida. Non è una cosa da poco perché può sempre accadere che il nostro referente, per una qualsiasi ragione, non sia reperibile magari proprio nell'unico momento in cui abbiamo bisogno. Per questo, dunque, oltre alle infor-

mazioni necessarie per poter rintracciare il proprio interlocutore, occorre avere anche quelle per contattare la società per cui il professionista degli investimenti opera. Il promotore finanziario adesso viene chiamato consulente abilitato all'offerta fuori sede, ma da sempre può offrire la sua consulenza a domicilio del cliente e, per la natura del rapporto che lo lega al risparmiatore, dovrebbe essere in grado di assistere i clienti in modo più flessibile rispetto a un operatore con orari di sportello. Una rigidità che le banche dovrebbero ormai aver comunque superato mettendo a disposizione un numero verde da contattare per le esigenze più urgenti.

Lontano dagli amici e dagli affetti

Infine è meglio non affidarsi mai a degli amici in ambito finanziario, perché c'è il forte rischio che prendano tutto sottogamba, non danno la giusta attenzione e se commettono degli errori si rompono le amicizie anche di lungo corso. Lo stesso cliente è portato a essere meno vigile nei confronti di un consulente finanziario che gli è anche parente o amico.

Questi sono pochi ma fondamentali consigli per individuare i professionisti armati di buoni propositi, che desiderano conquistare la fiducia del cliente e rendere un servizio di consulenza professionale. E ricordati sempre che sono "I tuoi soldi" e nessuno può tutelarli più di te stesso.