



**Finanza comportamentale** Un esperimento conferma la necessità di fidarsi e quella di comunicare meglio

# Psicologia Dottore, mi dica la verità Quando il risparmio è come la salute

Le relazioni tra medico e paziente sono simili a quelle tra consulente e investitore

DI MATTEO MOTTERLINI\*

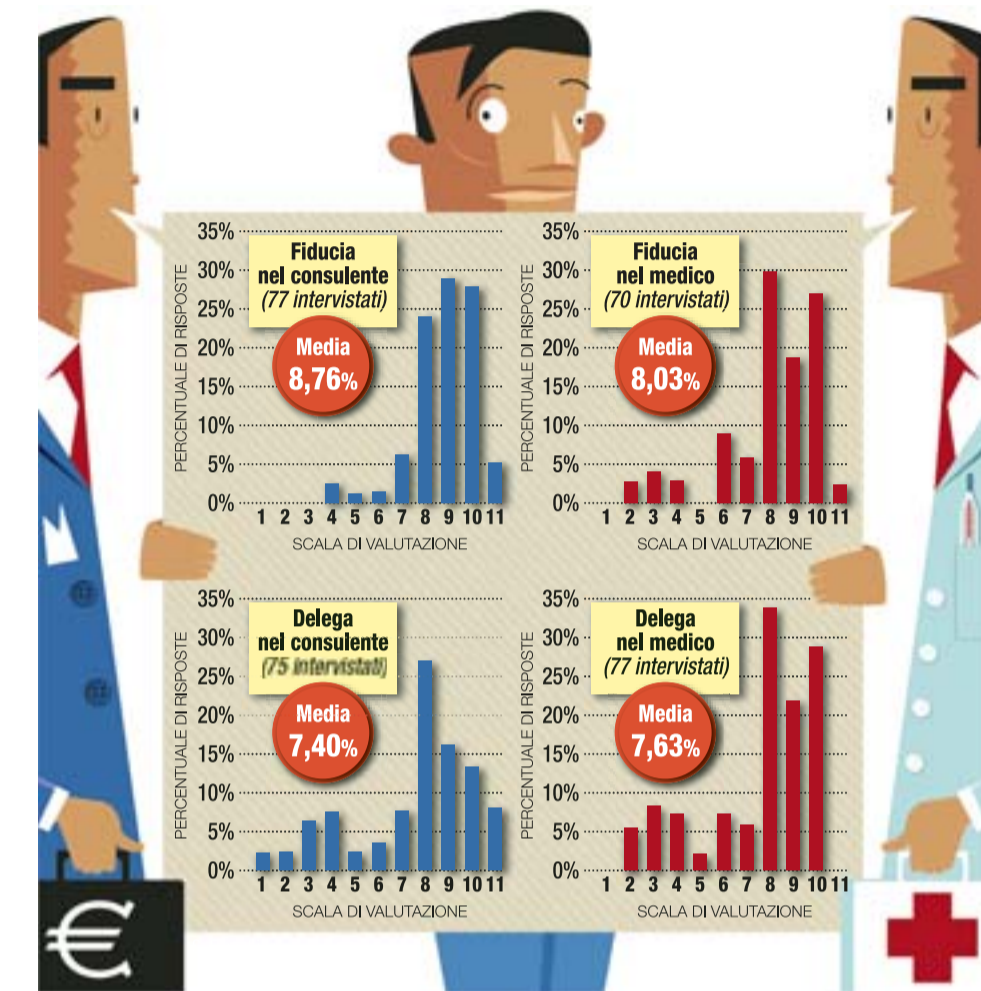
**F**are la cosa giusta» quando si tratta di salute e risparmi (fatto salva la sfera degli affetti) è ciò da cui dipende per larga parte la qualità della nostra vita, se non addirittura la nostra felicità. Sfortunatamente, sono entrambi ambiti in cui prendere decisioni è difficile, sono richieste infatti competenze tecniche e specialistiche di cui solitamente non disponiamo e che rendono pertanto il ricorso all'esperto — sia un medico o un consulente finanziario — la scelta obbligata.

Si pensi alla complessità di una decisione medica: occorre identificare le informazioni rilevanti (come l'esito di un esame clinico), elaborare un giudizio (come una diagnosi), individuare le varie possibilità di intervento, scegliere un corso d'azione (come un intervento chirurgico), quindi agire. È interesse dei pazienti che le decisioni siano razionali, ovvero espressione di coerenza rispetto alle proprie preferenze e possibilità.

## Complessità

Non meno complessa è una decisione finanziaria. Favorire una migliore dinamica decisionale, interattiva e partecipata, tra il profano e l'esperto è pertanto della massima importanza. Ma per riuscirci occorre investigare i risvolti relazionali e i contesti concreti in cui il decisore è chiamato ad agire.

Marco Monti, chi scrive, è un gruppo di ricercatori del «Max Plank Institute for Human Development» di Berlino insieme al suo direttore Gerd Gigerenzer hanno fatto precisamente questo: hanno cioè analizzato il comportamento degli stessi soggetti alle prese sia con decisioni mediche sia con decisioni finanziarie, quindi messo sotto la loro lente di sperimentatori la relazione tra il paziente/risparmiatore



tore e il medico/consulente finanziario.

In entrambi i contesti la maggior parte dei soggetti si ritiene inadeguata di fronte al problema che deve affrontare ed è pertanto riluttante a prendere decisioni senza affidarsi prontamente all'esperto, il medico/consulente finanziario, che funge da mediatore di contenuti e fonte di informazioni accessibili e salienti.

Pazienti/risparmiatori ripongono inoltre un elevato livello di fiducia nei confronti del medico/consulente limitandosi a una elaborazione superficiale dell'informazione. Un livello di fiducia che mostra una correlazione positiva con alti livelli di delega. Questi risultati trasversali ai diversi contesti

sono unici nel loro genere e mostrano significativamente come al variare dell'ambiente di scelta non mutano tuttavia i meccanismi cognitivi sottostanti e la relazione tra esperto e profano, che resta di tipo passivo e paternalistico.

## Ricette

Che fare dunque perché tale relazione evolva verso modalità che favoriscano scelte mediche e finanziarie più consapevoli, partecipate, e soprattutto coerenti con il sistema di preferenze dei decisori?

Per cominciare si potrebbe sviluppare una comunicazione migliore, cioè più semplice, amichevole e trasparente. Una comunicazione compatibile con le reali

capacità cognitive dei decisori di acquisire, elaborare e processare le informazioni. Magari con l'ausilio di tecnologie ergonomiche progettate allo scopo. E da qui tentare di ridurre la distanza tra medico/consulente finanziario e paziente/risparmiatore per favorire una più attiva e consapevole partecipazione al processo decisionale, limitando le asimmetrie conoscitive e governando la complessità dei moderni contesti decisionali caratterizzati da rischio ed incertezza. Nell'interesse, evidentemente, di chi quelle decisioni deve prenderle e ne sperimenta le conseguenze.

\*Università San Raffaele Vita e Salute

© RIPRODUZIONE RISERVATA

**Intervista** Il nuovo presidente: professione da rivalutare

## «I clienti ben consigliati vivono con meno ansia»

Bufl (Anasf): i promotori hanno aiutato a superare la crisi

**C**hi aveva un promotore finanziario al fianco, ha affrontato la crisi con nervi saldi». Dice Maurizio Bufl, 55 anni, umbro, laurea in economia, ventisei anni di attività sulle spalle e, dal 15 maggio, alla guida di Anasf (Associazione nazionale promotori finanziari). Priorità del mandato: valorizzare ruolo e immagine del promotore.

**Ritiene che l'immagine del promotore, recentemente, sia stata appannata dagli scandali saliti alla ribalta della cronaca?**

«No, non lo penso. Anche perché si tratta di casi davvero sporadici e, il più delle volte, riguardano sedicenti promotori finanziari. Le sanzioni nella nostra categoria sono sempre state molto poche. La Consob, che è l'organo deputato a vigilare sulla correttezza

di comportamento dei professionisti, nel 2010, ha sospeso 61 promotori, pari allo 0,11% degli iscritti all'Albo. Le radiazioni sono state 78. In particolare, per quanto riguarda i nostri iscritti, ci tengo a sottolineare, che sono tutti obbligati al rispetto di un nostro rigoroso codice deontologico».

**Come intendete rafforzare il ruolo del promotore?**

«In molti modi. Facendo conoscere sempre meglio il suo ruolo sociale presso le istituzioni, il mondo politico e l'industria tutta, fino ai risparmiatori. E puntando su un ancora più nutrito programma di formazione dei soci, organizzato in collaborazione con le università italiane, per mettere il promotore finanziario in condizione di rispondere sempre meglio alle esigenze degli investitori, oggi più attenti e preparati».

**Anche per i risparmiatori avete in agenda programmi di educazione finanziaria?**

«Certo. Abbiamo già iniziato dai ragazzi delle ultime tre classi delle scuole superiori, con il progetto «Economic@mente-metti in conto il tuo futuro» che nel bi-

ennio 2009-2011, abbiamo portato in sessanta classi. Partendo dalle reali esigenze del ragazzo, analizziamo gli eventi che scandiscono le varie fasi della vita, insegniamo il valore della pianificazione finanziaria e spieghiamo quali sono gli strumenti più adeguati per raggiungere gli obiettivi. Per gli adulti stiamo valutando un progetto ad hoc».

**Con l'arrivo della Mifid, i promotori finanziari hanno cominciato a fare consulenza pagata a parcella. I clienti accettano di pagare un extra fee per un consiglio?**

«La consulenza pagata a parcella, come servizio aggiuntivo al collocamento, non è stata ancora introdotta da tutti gli intermediari, quindi è difficile fare un bilancio. Sicuramente la Mifid ha portato

con sé la regola della profilatura dei risparmiatori, che aiuta a sostenere scelte responsabili. E aggiungo che i clienti dei promotori sono quelli che dimostrano di avere una maggiore consapevolezza nelle scelte. A testimonianza che l'assistenza sortisce effetti positivi, durante la crisi i clienti dei promotori hanno saputo mantenere i nervi saldi, evitando errori dettati dall'emozione».

**Dunque, non siete preoccupati della concorrenza dei consulenti finanziari indipendenti?**

«Sul mercato c'è posto per tutti. L'importante è che le regole siano uguali. Certo, il promotore finanziario ha tutte le competenze per collocare e fare consulenza. Come ha sempre fatto».

**A proposito della crisi, qual è il vostro polso della situazione?**

«Probabilmente ci troviamo sulla coda della crisi. Si può cominciare a modificare il portafoglio, tenendo presente, però, che i paradigmi del rischio sono cambiati. Oggi, anche il debito sovrano non rappresenta più una spiaggia sicura».

PATRIZIA PULIAFITO

© RIPRODUZIONE RISERVATA



MESSAGGIO PUBBLICITARIO.

LA NOSTRA MIGLIORE PUBBLICITÀ SONO I NOSTRI CLIENTI.

CONTO ARANCIO

3,50%

sulle somme depositate per 12 mesi.



848.852.852 ingdirect.it  
E CHIEDI A CHI CE L'HA

ING DIRECT  
Fai valere i tuoi risparmi.

I NUOVI CLIENTI CHE ATTIVANO CONTO ARANCIO E ADERISCONO ALL'OPZIONE ARANCIO+ ENTRO IL 17/08/2011 PRENDONO IL 3,50% SULLE SOMME MANTENUTE IN DEPOSITO PER 12 MESI. PER I FOGLI INFORMATIVI, LE CONDIZIONI CONTRATTUALI E PER CONOSCERE IL TASSO BASE ATTUALMENTE IN VIGORE, CHIAMA O COLLEGATI.