



# ANASF

Associazione Nazionale Promotori Finanziari

## La Carta dei diritti dei Risparmiatori

La fiducia dei Risparmiatori in un mercato amico dei loro diritti è il primo e fondamentale requisito su cui i Promotori finanziari basano le prospettive di sviluppo della loro professione.

Facendo proprio questo principio, ANASF, l'associazione nazionale dei promotori finanziari, redige la Carta dei diritti dei Risparmiatori, affinché le loro scelte siano consapevoli e responsabili e siano sempre garantite e tutelate.

### PREAMBOLO

In un sistema di mercato, il primo valore è l'autonomia dei protagonisti.

Nel mercato del risparmio è fondamentale salvaguardare e valorizzare l'autonomia dei Risparmiatori, cioè la libertà di scelte di investimento, compiute nel proprio interesse, assumendosene la responsabilità.

La libertà di scelta dei Risparmiatori ha bisogno di condizioni che la rendano effettiva. Sono fondamentali quindi:

- il mercato ben regolato;
- la correttezza e professionalità degli operatori di mercato;
- l'informazione chiara, completa e trasparente;
- l'offerta di prodotti e servizi adeguati;
- la consapevolezza delle decisioni di investimento e l'adeguata assistenza.

La concreta attuazione di tali condizioni è nello spirito dell'art. 47 della Costituzione, che tutela il risparmio.

I Risparmiatori hanno diritto che queste condizioni siano sempre e pienamente realizzate. Il diritto assoluto a guadagnare con le proprie scelte di investimento, senza esporsi ad alcun rischio, è incompatibile con un sistema basato sui principi di libertà e responsabilità.

### I DIRITTI

#### I. - Diritto a un mercato del risparmio ben regolato

**I.1.** - Il Risparmiatore ha diritto che il mercato in cui investe i propri risparmi sia ben regolato.

**I.2.** - Il Risparmiatore ha diritto che le regole del mercato siano chiare e rigorose e che siano tendenzialmente uguali per tutti gli intermediari, al fine di evitare penalizzazioni discriminanti tra gli stessi e soprattutto per creare un mercato omogeneo nei confronti dei Risparmiatori, che hanno diritto di contare sui medesimi standard e sulle medesime garanzie, a prescindere dal canale distributivo a cui si rivolgono.

**I.3.** - Il Risparmiatore ha diritto che le regole del mercato siano garantite da un adeguato sistema di controlli e che siano previste sanzioni a carico di chi le viola.

#### II. - Diritto alla correttezza e alla professionalità degli operatori

**II.1.** - Il Risparmiatore ha diritto a relazionarsi sul mercato con operatori, intesi come persone fisiche, di cui siano garantite la correttezza e la professionalità. La professionalità e le competenze degli operatori costituiscono un valore aggiunto per il Risparmiatore e ne giustificano un adeguato compenso.

**II.2.** - Sono corretti gli operatori che:

- assumono l'interesse del Risparmiatore come criterio guida fondamentale della propria condotta;
- osservano scrupolosamente le norme di legge e le regole deontologiche applicabili alla loro attività.

**II.3.** - Sono professionali gli operatori che:

- agiscono con diligenza, perizia e attenzione;
- si dotano di adeguate competenze teoriche e pratiche, curandone il costante aggiornamento con attività di formazione permanente.

#### III. - Diritto all'informazione chiara, completa e trasparente

**III.1.** - Il Risparmiatore ha diritto di ricevere un'informazione chiara, completa e trasparente, che gli permetta di compiere le proprie scelte di investimento nel modo più idoneo alle proprie esigenze.

**III.2.** - Il Risparmiatore ha diritto che l'operatore si qualifichi in modo completo.

**III.3.** - Il Risparmiatore, prima di compiere le proprie scelte di investimento, ha diritto ad essere adeguatamente informato sulle caratteristiche fondamentali dei prodotti e dei servizi che gli vengono proposti, con particolare riferimento:

- ai costi, ai vincoli e agli impegni che si assume;
- ai risultati che può ragionevolmente attendersi e ai rischi collegati.

**III.4.** - Il Risparmiatore, a prescindere da una sua specifica richiesta, ha diritto di ricevere l'informazione con linguaggio preciso e rigoroso, ma al tempo stesso semplice e chiaro, così da risultare comprensibile anche in assenza di specifiche competenze.

**III.5.** - Il Risparmiatore ha diritto di richiedere e di ricevere informazioni ulteriori e più dettagliate rispetto a quelle già fornitigli.

**III.6.** - Il Risparmiatore ha diritto di ricevere copia del contratto che ha sottoscritto e dell'ulteriore documentazione rilevante.

**III.7.** - Il Risparmiatore ha diritto che la pubblicità dei prodotti finanziari sia conforme alla normativa legale e regolamentare e comunque sia assolutamente palese, veritiera e corretta. Di conseguenza, il Risparmiatore ha diritto che le Autorità competenti prevengano e intervengano tempestivamente nei confronti degli intermediari e degli operatori che abbiano attivato forme di pubblicità ingannevole, fuorviante o suggestiva.

#### IV. - Diritto al prodotto e al servizio d'investimento adeguato

**IV.1.** - Il Risparmiatore ha diritto di poter scegliere il prodotto e il servizio d'investimento adeguato alle proprie esigenze. Pertanto, il Risparmiatore ha diritto che qualsiasi offerta sia preceduta da un'analisi attenta della propria situazione patrimoniale, reddituale e personale e delle proprie esigenze presenti e future.

**IV.2.** - Il Risparmiatore ha diritto che l'offerta sia preceduta dalla corretta individuazione della propria specifica propensione al rischio e che sia coerente con tale livello di propensione, nel rispetto comunque delle sue preferenze.

**IV.3.** - Il Risparmiatore ha diritto a un confronto ispirato a criteri di correttezza, trasparenza e oggettività, nel caso in cui l'individuazione del prodotto e del servizio d'investimento adeguato implichi la scelta tra quello collocato dall'operatore e quello della concorrenza.

**IV.4.** - Il Risparmiatore ha diritto di ricevere la piena tutela dei propri interessi da parte dell'operatore, anche in presenza di eventuali politiche commerciali degli intermediari in conflitto con le scelte d'investimento a lui adeguate.

#### V. - Diritto alla consapevolezza e all'assistenza

**V.1.** - Il Risparmiatore ha diritto di ricevere la più ampia disponibilità dell'operatore, partecipando attivamente alle fasi di analisi delle proprie esigenze, di definizione degli obiettivi e di condivisione delle soluzioni d'investimento.

**V.2.** - Il Risparmiatore ha diritto di essere adeguatamente assistito attraverso incontri e contatti periodici per un monitoraggio delle scelte effettuate, con riguardo alle decisioni prese ed alle valutazioni sulle singole operazioni.

**V.3.** - L'assistenza dovrà 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 in relazione ad esse, su basi razionali e non emotive.

#### L'IMPEGNO DI ANASF PER L'ATTUAZIONE DELLA CARTA DEI DIRITTI

L'attuazione pratica dei principi enunciati nella Carta dei Diritti dei Risparmiatori richiede l'impegno di tutti i protagonisti, le cui azioni influenzano il mercato finanziario.

- E' impegno del Legislatore e delle Autorità pubbliche di regolazione e vigilanza del mercato.
- E' impegno degli Intermediari abilitati, quali Assicurazioni, Banche, Società di distribuzione, Società di gestione, Società di intermediazione.
- E' impegno di ogni altro operatore del mercato.

Per quanto compete ai Promotori finanziari, ANASF:

- rafforzerà il proprio impegno nella formazione, con particolare attenzione alla certificazione dei livelli di capacità professionali, sensibilizzando anche le Società mandanti a un salto di qualità;
- lavorerà per diffondere e radicare la cultura dei diritti dei Risparmiatori all'interno della categoria professionale, a partire dai propri associati;
- assumerà iniziative di "alfabetizzazione finanziaria" rivolte ai Risparmiatori, affinché cresca fra essi il grado di consapevolezza dei propri diritti nonché il livello di cultura necessario per il loro effettivo e autonomo esercizio;
- inserirà la Carta dei Diritti dei Risparmiatori come allegato del proprio Codice deontologico, in modo che i diritti enunciati in essa diventino precise regole di condotta dei Promotori vincolati all'osservanza del Codice;
- promuoverà la costituzione e il funzionamento - se del caso in cooperazione con le Associazioni dei Consumatori, dei Risparmiatori e con quelle degli Intermediari abilitati - di un Osservatorio sui Diritti dei Risparmiatori, che possa eventualmente operare anche come sede per iniziative di conciliazione delle controversie;
- eserciterà il proprio diritto-dovere di intervento nelle forme opportune tutte le volte che rileverà comportamenti di mercato non rispettosi dei diritti dei Risparmiatori e degli Operatori;
- si impegnerà, nelle sedi e con gli interlocutori competenti, alla semplificazione della documentazione attinente le operazioni d'investimento, con l'obiettivo di aumentarne chiarezza, trasparenza e comprensibilità;
- sosterrà, nel confronto e nel dialogo con i propri interlocutori istituzionali e professionali (Legislatore e Autorità pubbliche di regolazione e controllo del mercato, Intermediari abilitati), posizioni ispirate non solo agli specifici interessi dei Promotori finanziari, ma anche agli interessi e ai diritti dei Risparmiatori, nella convinzione che fra gli uni e gli altri non ci sia conflitto.