

## I processi mentali legati alla comunicazione del conflitto d'interessi

# Consulenza e psicologia

di Gaetano Megale\*

Il conflitto d'interessi coinvolge tutti i consulenti finanziari, in maniera più o meno marcata in relazione alle modalità della loro remunerazione, laddove uno degli strumenti comunicativi principali per la protezione del cliente è l'obbligo da parte del consulente di informarlo per iscritto circa il suo interesse nel fornire le raccomandazioni professionali. La letteratura ha evidenziato da tempo gli effetti perversi che la "disclosure" può produrre, in quanto ha identificato numerosi meccanismi psicologici che neutralizzano i suoi effetti o addirittura danneggiano ulteriormente i clienti. Il primo è denominato "licenza morale" e consiste nel dare al consulente l'alibi morale, spesso inconsapevole, nel fornire al cliente raccomandazioni che violano i principi etici professionali senza provare sensi di colpa



**Necessario per gli advisor un training etico e professionale**

o di auto-disistima, in quanto la responsabilità di valutare la qualità della consulenza viene trasferita al cliente, poiché è stato "avvertito". Un altro è "l'effetto di reciprocità" che induce il cliente a fidarsi del cf per il solo fatto che la rivelazione del suo conflitto d'interessi sia la prova sufficiente di lealtà professionale. Il terzo è "l'effetto ancoraggio", in quanto una "disclosure" dichiarata dopo la proposizione delle raccomandazioni, anziché prima, perde molto della propria efficacia. Come gestire gli effetti di questi ed altri fenomeni sul cliente e sul cf? Una tutela per il cliente è la conformità della consulenza alla norma tecnica di qualità Uni Iso 22222. E per il cf che voglia difendersi dai meccanismi inconsapevoli di disimpegno morale, sarebbe adeguato un training di sviluppo del ragionamento etico professionale.

\*presidente di Progetica

di Marco Liera\*

YOUINVEST



Se il cf si allea con il robot

La questione della sostituibilità dei consulenti finanziari con degli algoritmi mi pare un po' sterile.

Mi sembra chiaro che persone con i risparmi, che tipicamente si trovano tra le generazioni più giovani e più digitalizzate, non sono e non saranno mai interessanti per dei consulenti "umani". Per queste persone, soluzioni automatizzate o di default di allocazione dei (pochi) risparmi con il robo-investing saranno una strada pressoché obbligata, con tutti i vantaggi e i rischi del caso. Per le persone benestanti invece l'alternativa si pone tra l'accesso diretto a un servizio di robo-investing e il ricorso a un consulente "umano", preferibilmente aiutato a sua volta da algoritmi che rendono da una parte più disciplinata e dall'altra più efficiente la sua attività. L'accesso diretto a

vizio di robo-investing è possibile sotto ai risparmiatori che - per preparazione personale - non hanno aspettative irrealistiche su ciò che un algoritmo può fare, hanno in qualche modo già risolto le esigenze assicurative, previdenziali, sanitarie e di protezione patrimoniale. Rifiuto a un consulente "umano", se quale e professionale, consente di trattare le esigenze personali in modo olistico. C'è da dire che è il mondo dei robos che quelli dei consulenti "umani" fino a oggi si è dedicato soprattutto alla gestione degli asset sui mercati finanziari. Quando si parla di questo tema, sulla base della ricerca che seguiamo a YouInvest, bisogna essere l'ultimo dei problemi di finanza personale.

La preoccupazione della maggior parte dei clienti è la gestione patrimoniale e occorre che qualcuno spieghi come se sia prioritario metterle in una soluzione di puro rischio, in un piano predefinito o in un investimento per i figli, o in un conto di vari input, anche multi-asset. La cosa interessante è che non si provano a robotizzare - e integrare - i consulenti ottimizzatore di portafoglio - anche nelle aree della finanza personale, a tutto vantaggio dei consulenti "umani".

\*fondatore YouInvest  
La Scuola per Investire  
@LieraMarco

## Conviene il ravvedimento operoso?

È uno strumento di tax compliance che rasserena i rapporti tra fisco e contribuente

di Matteo Chiamenti

Lo scorso 11 ottobre 2016 si è svolto a Milano presso l'Auditorium di Palazzo Regione Lombardia, l'appuntamento annuale con il Forum Tax. Uno degli argomenti più caldi è sicuramente il ravvedimento operoso, tema sul quale abbiamo raccolto il punto di vista di uno dei relatori, il docente PFAcademy Antonio Tomassini di DLA Piper. "Il ravvedimento operoso è diventato sempre più uno strumento di tax compliance, nell'intento di de-processualizzare il diritto tributario e distendere i rapporti tra fisco e contribuente. Le recenti lettere di compliance che ha inviato l'agenzia delle entrate a una nutrita schiera di contribuenti anticipano il contraddittorio e nei fatti invitano al ravvedimento. La

circolare 42/E del 12 ottobre 2016 presentata al forum tax ha fornito interessanti chiarimenti sull'istituto precisando che possono essere sistemate irregolarità dichiarative e anche tardive dichiarazioni se ci si attiva entro 90 giorni dal termine di presentazione della dichiarazione stessa con il pagamento di sanzioni fisse ultraridotte.

Inoltre è stato chiarito che chi ha presentato una dichiarazione e si ravvede post novantesimo giorno - chi l'ha omessa in toto non può ravvedersi, precisa l'agenzia - dovrà sì regolarizzare la più grave violazione di dichiarazione infedele, ma non anche l'omesso versamento la cui punibilità si considera assorbita nella prima. Possibile anche, secondo l'Agenzia, il ravvedimento frazionato - basta che prima non arrivino controlli - e la sistemazione di

carenti versamenti di acconti senza sanzioni. Si tratta di un istituto che va semplificato e ancora oggi l'errore è dietro l'angolo.

In caso di violazioni punite con più sanzioni non si applica il cumulo giuridico delle sanzioni, quindi in alcuni casi può addirittura non essere conveniente ravvedersi. Poi va risolto il più ampio e diverso - perché spesso si dimentica che dichiarazioni integrative e ravvedimento sono due cose diverse - tema delle dichiarazioni integrative a favore del contribuente". Le informazioni sono tante ma è interessante capire come utilizzarle. Per Tomassini la soluzione è inevitabile: "Si tratta purtroppo di un istituto di non facile utilizzo. Oggi le possibilità di sistemare i problemi con il fisco ci sono e sono molteplici, con benefici anche sul fronte penale, ma è molto meglio rivolgersi ad un fiscalista per evitare errori".

