

LO SMART WORKING

Il consulente finanziario all'opera attraverso il web

Gli strumenti di lavoro già a disposizione ma poco usati finora diventano centrali nel dialogo a distanza

Antonio Criscione

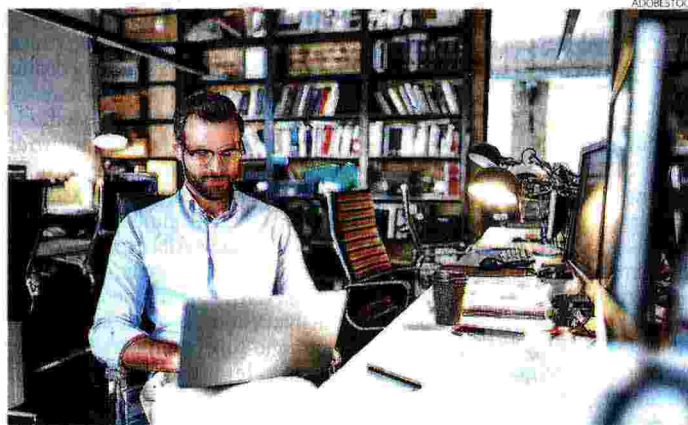
■ Un po' psicologi sicuramente. Ma non solo. I consulenti finanziari in tempi di pandemia sembrano attrezzati a una situazione in cui i contatti interpersonali più che difficili sono ufficialmente proibiti.

In pratica, la quarantena ha reso strumenti di lavoro ordinario quelli che fino a poco tempo fa erano usati solo in situazioni eccezionali. E non è detto che l'esperienza acquisita in questo periodo non torni utile in futuro. In questa situazione peraltro occorre comunque adeguarsi alle indicazioni della Mifid in tema di trasparenza e di tracciabilità dei rapporti tra clienti e intermediari. Per evitare scorciatoie, la settimana scorsa l'Esma ha pubblicato una posizione pubblica per le situazioni in cui non sia possibile registrare nel sistema dell'intermediario le telefonate con i clienti.

Quale è dunque la situazione? Spiega Maurizio Bufi, presidente di Anasf: «Registriamo una complessiva compostezza sia della clientela che dei consulenti per l'aspetto finanziario, si attende di capire quale sarà l'evoluzione della crisi. Le preoccupazioni oggi sono

più per la salute che la parte finanziaria perché la robustezza del portafoglio costruita nel tempo dà tranquillità». E anche se Anasf ha spiegato con una lettera ai consulenti che la loro attività è tra quelle che possono essere svolte ancora (seguendo le regole di autodichiarazione per gli spostamenti), nonostante la quarantena, ha tuttavia invitato gli aderenti ad usare le modalità di lavoro a distanza il più possibile.

Un sondaggio presso gli associati è stato fatto anche da Ascofind, sia per monitorare le richieste che venivano dai clienti, sia per capire le iniziative poste in essere per facilitare la comunicazione con gli stessi. E come segnala il presidente, Massimo Scolari, le società di consulenza hanno cercato di anticipare le inevitabili richieste dei clienti, facendo numerose comunicazioni scritte sia usando mezzi come chat, webinar, video call e via dicendo. «Questo sforzo - spiega Scolari - è stato molto apprezzato dai clienti. Nella maggior parte dei casi le società erano attrezzate per il dialogo a distanza anche se c'è chi è più avanti e chi più tradizionale». Anche qui dal punto di vista dei clienti viene segnalato che non c'è stata corsa alle vendite. «Non ci sono stati reclami nei confronti dei consulenti - afferma Scolari - e questo è un dato positivo. Alcuni consulenti segnalano che stanno in fase di acquisizione di nuova clientela, nonostante il periodo difficile. Nei confronti delle banche invece hanno ricevuto a volte delle segnalazioni per due motivi: perché avevano spinto verso portafogli un po' troppo rischiosi e



La consulenza a distanza Clienti e professionisti soddisfatti

quindi i clienti in quei casi hanno avuto perdite consistenti; inoltre l'organizzazione degli intermediari rallenta un po' in questa fase, per esempio si registrano disposizioni di investimento che non sono processate in modo molto efficiente».

Le nuove modalità di smart working permettono di mantenere un rapporto meno freddo con i clienti «In questo momento ascoltare una voce e ascoltare una persona è molto di più che vedere una mail o ascoltare un sms» afferma Giuliana Rapetta, consulente finanziario di Banca Generali. E aggiunge: «Abbiamo procedure che consentono di lavorare da remoto, partendo dalla possibilità di aprire conti correnti senza la presenza del cliente e dopo questi può fare anche investimenti da remoto. Con il suo home banking il cliente può comprare azioni o obbli-

gazioni. Da lunedì, ferme le garanzie per i clienti (controlli di sicurezza), c'è la possibilità di operare via mail. Riusciamo a operare tramite scambio di email tra noi e cliente il cliente conferma operazione con un sms poi noi inviamo la mail all'ufficio nostro centrale e da lì parte la procedura di investimento».

E anche Francesco Severgnini, consulente finanziario di Sanpaolo Invest spiega: «Già da tempo abbiamo la possibilità di interagire con il cliente da remoto. Qualsiasi operazione può essere confermata dal cliente via home banking, dove può disporre ordini ma anche vedere come evolve il suo portafoglio. Trasmettiamo una proposta di investimento via home banking al cliente e questi decide se confermare, con la firma elettronica».

RICERCA: ZIONE RISERVATA

