

**Risparmio e investimenti**

Il distanziamento ha indotto anche i soggetti più refrattari a operare in digitale e ha aperto la strada a far diventare questa modalità ordinaria anche dopo la fine dell'emergenza in un quadro più trasparente

**Scenari.** Un sistema di regole europee completamente rinnovato farà da cornice ai mercati finanziari dopo la crisi

# Il coronavirus cambierà il volto della consulenza

**Antonio Criscione**

**U**n quadro europeo di regole in fase di revisione e una profonda ristrutturazione dei rapporti con la clientela in base all'emergenza coronavirus. Sono queste le due coordinate che cambieranno nel prossimo futuro il volto della consulenza finanziaria.

Secondo Federico Rajola, Professore di Organizzazione Aziendale, Direttore CeTIF - Università Cattolica: «L'emergenza sanitaria che stiamo sperimentando a livello globale e le misure di distanziamento sociale che sono state prese a livello nazionale hanno portato a un uso esteso e quotidiano di strumenti digitali sia per la fruizione di servizi, sia per la gestione delle relazioni. Categorie di utenti che fino a un mese fa erano refrattari a comunicare da remoto in modalità sincrona e che non contemplavano di avvalersi di piattaforme di e-commerce hanno repentinamente riadattato le loro abitudini».

E se tutto è partito per esigenze di tipo primario (dal mantenere i rapporti con la famiglia lontana alla spesa on line) anche i servizi finanziari hanno dovuto guardare con rinnovato interesse a questo settore. «Anche le attività distributive e di intermediazione - continua Rajola - hanno scoperto nella relazione da remoto un indispensabile alleato per non perdere la fiducia del cliente in un momento così delicato e per sviluppare il business».

E che i consulenti finanziari abbiano saputo rapidamente "riconvertirsi" a un rapporto telematico con i propri clienti, lo dimostra un sondaggio condotto da Anasf-McKinsey tra il 3 e il 10 aprile su un campione di 600

consulenti Anasf (che raccoglie i consulenti che fanno capo alle reti), dal quale è emerso che circa il 70% dei Consulenti Finanziari ha avviato azioni sui clienti ritenuti più rilevanti. Molti hanno scoperto che il canale del contatto telematico potrà funzionare anche quando l'emergenza coronavirus sarà finita.

Anche settori un tempo più refrattari al dialogo telematico, come per esempio quello dei prodotti assicurativi, sta mostrando ora un interesse per questa nuova modalità di organizzazione. «È presto per dire se questi trend saranno confermati nel futuro, quando l'attuale emergenza sarà passata. Ma è abbastanza evidente che le abitudini acquisite saranno un

ha messo in evidenza alcune criticità. Il totale fallimento delle logiche e dei motori di adeguatezza basati sul VaR (o peggio ancora sul CVar) con dati giornalieri e misurati su archi temporali relativamente brevi (due anni) ci chiamano ad un ripensamento completo delle logiche di definizione di ciò che è adeguato per la clientela; solo se ci convinciamo della necessità di far ragionare, finalmente, la clientela finale per obiettivi, puntualmente declinati per orizzonti temporali e per gradi di priorità, possiamo sperare di aiutare la clientela stessa ad affrontare con maggiore consapevolezza fasi di mercato così turbolente». E aggiunge: «Non si tratta di un cambio da poco in quanto richieste di abbandonare la logica della ricerca del prodotto migliore per abbracciare l'approccio della pianificazione finanziaria goal based».

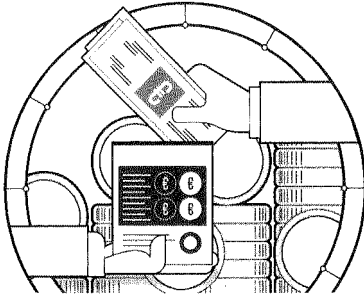
Per quanto riguarda le regole comunitarie è tornata in discussione la questione degli inducements, ovvero la percentuale dei costi che le case prodotte retrocedono alle reti di distribuzione e quindi ai consulenti (quelli collegati alle reti). Secondo Carluccio: «È impossibile non riconoscere che il passaggio alla consulenza resa su base indipendente (da qualsiasi struttura di consulenza venga offerta) aiuterebbe a risolvere il conflitto di interessi insito nella consulenza con collocamento remunerata con le retrocessioni; allo stesso tempo, però, non si può non riconoscere che larga parte del sistema finanziario (quello bancario in primis) non è ancora nella condizione di potersi permettere il lusso di rinunciare alla stabilità del contributo offerto dagli inducements al loro conto economico».



importante volano per innovare il modello di servizio verso forme ibride, dove la remotizzazione di alcune fasi del rapporto non rappresenterà più un tabù per la distribuzione e la consulenza finanziaria, rafforzando i trend evidenziati dalla ricerca».

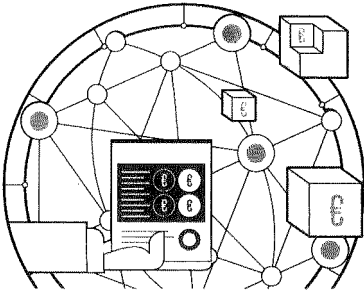
Ma al di là dell'aspetto tecnico, che pure è rilevante, ci sono aspetti che toccano più radicalmente il tema della consulenza. La Mifid infatti ha sottolineato il fatto che gli strumenti finanziari collocati agli investitori devono essere adeguati al destinatario. Afferma Emanuele Carluccio presidente di Efp Europe (Ente di certificazione delle competenze dei consulenti finanziari): «L'emergenza Covid

**UN SERVIZIO ARTICOLATO**



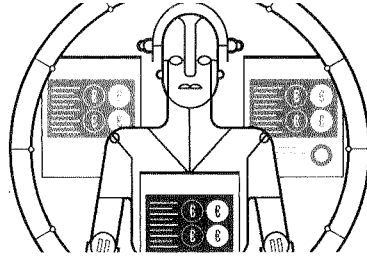
**La consulenza indipendente**

La consulenza indipendente, detta anche fee only, è quella per cui il cliente paga completamente il servizio che gli viene reso e se il consulente riceve dalla società prodotto delle retrocessioni sui prodotti collocati, deve devolvere al cliente. Come mostra il grafico in pagina, tratto da un Rapporto Consob, nelle scelte di investimento gli italiani sono poco propensi a rivolgersi a personale esperto, preferendo il fai da te. Il servizio di consulenza è utilizzato inoltre, mediamente, da investitori più evoluti



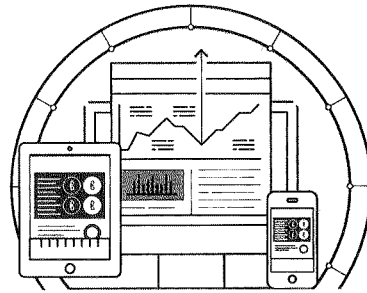
**I consulenti e le reti**

Il modello di consulenza più diffuso in Italia è quello che vede i consulenti pagati con le retrocessioni delle società prodotto. Come si vede nel grafico in pagina infatti gli italiani sono poco avvertiti persino sul fatto che il consulente venga pagato. Il pagamento attraverso retrocessioni (inducements) non fa venire meno per il consulente l'obbligo di fornire un servizio "adeguato" alle esigenze del cliente e ai suoi obiettivi, in modo trasparente e professionale



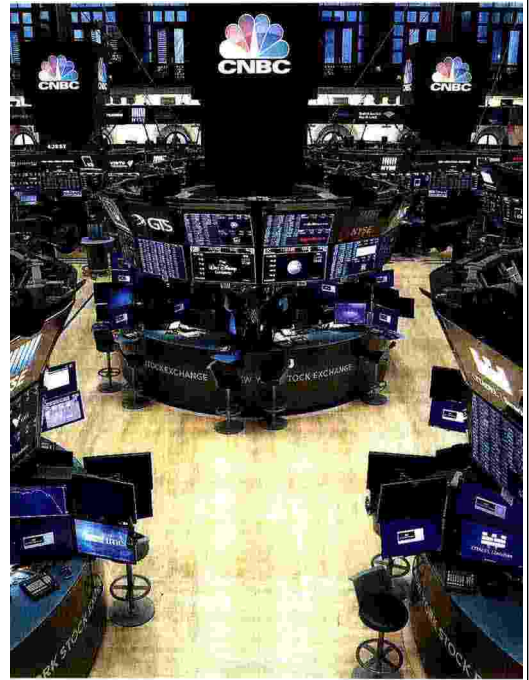
**I robo advisor**

Una forma di consulenza che si è affermata nei paesi in cui si è scelto il modello fee only è quella dei robo advisor, ovvero sistemi che forniscono consigli ai clienti sulla base di algoritmi personalizzati. Uno studio Consob ha mostrato che anche gli investitori italiani vorrebbero, almeno in caso di necessità, potersi rivolgere a un interlocutore umano. Il grafico del Cetif, mostra gli orientamenti del mondo finanziario verso la digitalizzazione.



**L'adeguatezza**

I prodotti collocati in regime di consulenza devono avere il requisito dell'adeguatezza, ovvero occorre tenere conto di conoscenze ed esperienze in materia di investimenti e al tipo specifico di prodotto o servizio del cliente, e tenere conto della situazione finanziaria e agli obiettivi d'investimento. La consulenza prevede anche la capacità di orientare il cliente su scelte di lungo termine (per indicare come questa scelta paghi, viene indicato spesso l'andamento dell'indice Dow Jones nel lungo periodo, si veda il grafico).



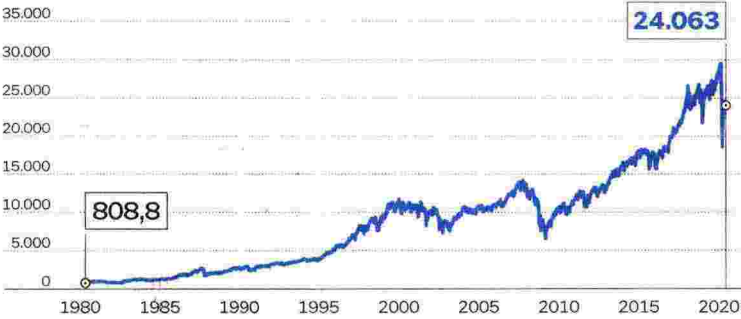
**Lockdown..**

Wall Street deserta durante il lockdown deciso dallo Stato di New York per il coronavirus. I mercati finanziari hanno continuato a operare ma con i sistemi digitali e il distanziamento tra gli operatori

**Lo scenario**

**L'ANDAMENTO DEL DOW JONES**

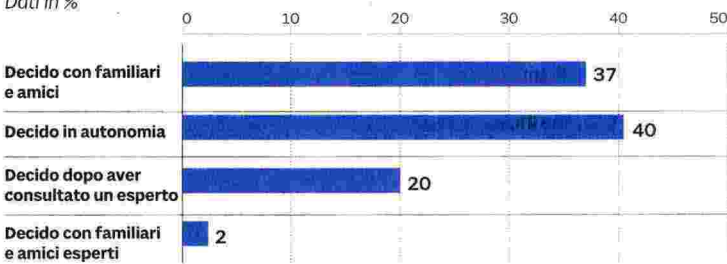
Dal 1/05/1980 a oggi



Fonte: elaborazioni Il Sole 24 Ore

**COME PRENDE LE SUE DECISIONI D'INVESTIMENTO?**

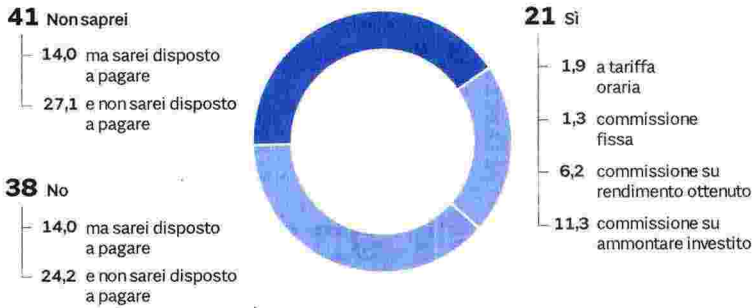
Dati in %



Fonte: Consob, Rapporto 2019 sulle scelte di investimento delle famiglie italiane

**COME VIENE RETRIBUITO IL SUO CONSULENTE?**

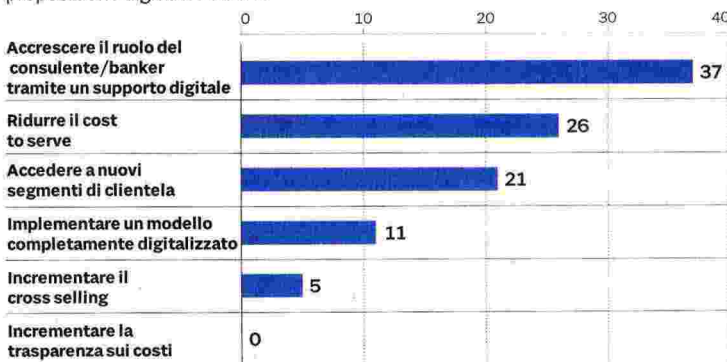
Dati in %



Fonte: Consob, Rapporto 2019 sulle scelte di investimento delle famiglie italiane

**GLI ISTITUTI FINANZIARI E L'APPROCCIO DIGITALE**

Quali ritenete possano essere i principali benefici collegati allo sviluppo di una proposizione digitale. Dati in %



Fonte: CeTIF (Università Cattolica)-BlackRock, Digital Wealth Management Survey HUB, 2019.

