

Il presidio (a distanza) dei consulenti

Dalle reti mandanti, linee guida, contatti frequenti, suggerimenti operativi. E nuovi strumenti per gestire la relazione in formato digitale. In attesa che arrivino nuovi flussi

di Livia Caivano

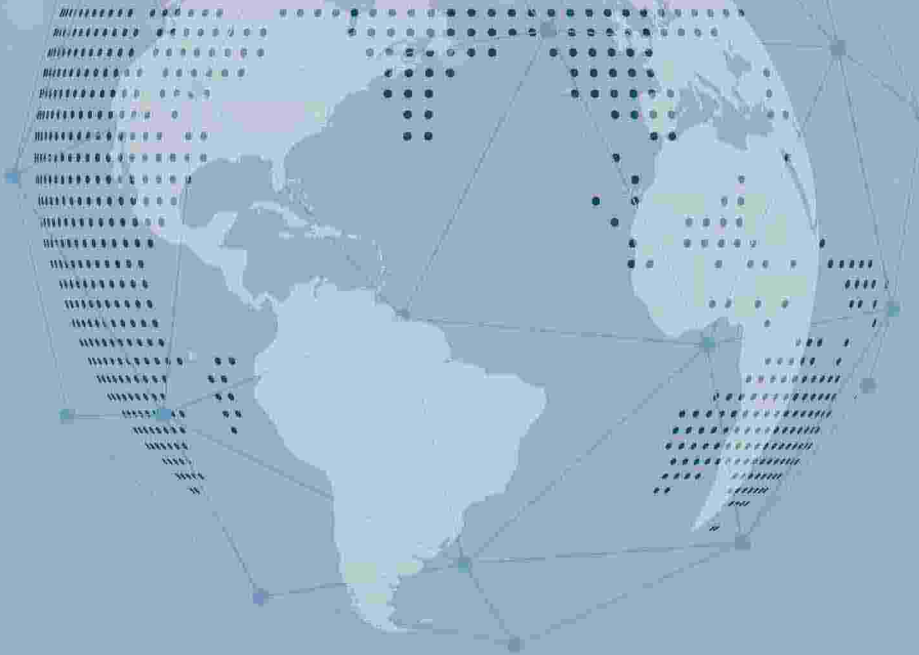
Ia cosa più importante nella relazione tra cliente e consulente è la fiducia: un tesoro che, se custodito a dovere, può vincere anche le sfide più difficili in tempi di crisi. Se però l'emergenza impone che i rapporti si sviluppino a distanza, per gli operatori del wealth management diventa tutto più difficile.

Dall'arrivo del coronavirus in Lombardia, banche e reti si sono organizzate per permettere il lavoro dei consulenti da remoto, dando chiare indicazioni riguardo alla gestione della clientela. Secondo i dati raccolti dal *Finer finance mirror 2020*, quasi tre quarti dei banker si sono attivati nel rispondere o nel contattare in modo sollecito i propri clienti (vedi articolo a pag. 39). In

molti casi le società mandanti hanno dettato la linea. Azimut per esempio, come precisa a *We Wealth* l'amministratore delegato, Paolo Martini, ha avviato fin da subito "una continua serie di attività di video conferenze tra il management e i consulenti delle sei aree in cui la rete è suddivisa, alla quale è seguita un'attività di condivisione tra gli stessi consulenti e tra i cf e i clienti finali". Proattiva anche Banca Mediolanum, come spiega l'ad Massimo Doris: "Alla rete di family banker abbiamo fornito linee di comportamento nella gestione delle relazioni con i clienti, favorendo modalità di sottoscrizione dei contratti da remoto. L'utilizzo di strumenti digitali a fine dello scorso anno era del 75% mentre a marzo 2020 ha raggiunto l'83%. La dotazione tecnologica a disposizione dei family banker è stata ulteriormente implementata con la possibilità di sottoscrizione in firma digitale anche senza la presenza fisica, grazie a una piattaforma che permette la condivisione a distanza della navigazione in ogni passaggio, garantendo la correttezza dell'intero processo". L'emergenza ha premiato gli operatori già attrezzati sul piano dei servizi da remoto, come racconta Maurizio Vitolo, ad di Consultinvest. "Da un punto di vista tecnologico, negli ultimi anni abbiamo fatto grossi investimenti per lavorare con i clienti a distanza e oggi raccogliamo i frutti di questo lavoro. Una telefonata è sufficiente per comunicare pensieri e percepire le ansie del cliente", che in questa occasione però sembrano contenute. "I nostri promotori sono d'esperienza - prosegue Vitolo - i clienti sono fidelizzati da molti anni, sono quindi stati abituati alle situazioni di volatilità e a mantenere la calma".

Questo approccio è, secondo Maurizio Bufi, presidente uscente Anasf, conseguenza di una disciplina alla quale i private banker hanno lavorato anno dopo anno, giorno dopo giorno. "Per disciplinare il comportamento degli investitori nell'emergenza coronavirus è necessario l'intervento di un professionista che





sia “portatore sano” di educazione finanziaria”, spiega Bufi a *We wealth*, egli stesso consulente finanziario da oltre 30 anni. “Il ruolo del private banker – oggi più che mai – è quello di disciplinare i comportamenti dei risparmiatori e non solo in qualità di consulente economico ma ha anche con un ruolo sociale”. Infatti quello della tutela del risparmio è un compito che arriva direttamente dalla Costituzione Italiana, come ci ricorda il segretario generale di Assoreti Marco Tofanelli: “Il risparmio è un diritto costituzionale, e anche nell’emergenza coronavirus è stato tutelato. Il lavoro dei consulenti si è svolto nel rispetto delle esigenze del paese, che ha richiesto un passo indietro nelle attività in nome della tutela della salute. Non per questo, però, si è arrestato”. Anche se i dati ufficiali verranno pubblicati solo ad aprile inoltrato, Tofanelli anticipa che “i disinvestimenti registrati nel gestito sono stati compensati da un nuovo flusso di raccolta positivo”.

La situazione sembra quindi sotto controllo, ma non va sottovalutata, perché a lungo andare l'emergenza potrebbe logorare anche i risparmiatori più tenaci. “Per chi ha investito i propri soldi, assistere a una profonda correzione dei mercati può scatenare forti timori – commenta in una lettera ai risparmiatori Marina Maghelli, del consiglio di amministrazione di Etpa - ancor di più quando il trend negativo non si esaurisce in poco tempo, alimentando la sensazione di impotenza e frustrazione nel vedere il segno meno precedere la performance giornaliera degli indici, sentimenti aggravati dal fuoco della paura su cui soffiano le analisi e i commenti più o meno pessimisti degli esperti. Il tutto arriva a fare leva su uno dei principali fenomeni psico-

logici che intervengono nel nostro processo decisionale, ovvero sull’avversione alla perdita che contraddistingue la maggior parte delle persone e che molte volte ci porta a scelte poco ponderate e non ottimali”, (vedi articolo a pag 42). È essenziale quindi imparare a gestire l’emotività nei momenti sfavorevoli. “Quella a cui abbiamo assistito è una battuta d’arresto, una delle tante che possono accadere nell’arco del tempo ed è importante tenere a mente che ciò non muta i principi alla base della pianificazione finanziaria, ovvero il raggiungimento di specifici obiettivi, in un orizzonte temporale di lungo termine e nel rispetto del proprio profilo di rischio”.

Il crollo delle Borse potrebbe del resto presentare anche occasioni d’ingresso interessanti. “Consigliamo di sfruttare eventuali opportunità che si presentassero sui mercati – specifica Gianluca Scelzo, consigliere delegato di Copernico sim -. Mentre nessuno è in grado di prevedere la durata o la gravità dell’attuale andamento del mercato, periodi instabili come questo possono offrire anche delle opportunità”. Come gli strumenti finanziari che permettono di non perdere troppo oppure “si possono fare degli acquisti mirati e razionali che guardano a un orizzonte di lungo periodo. La storia insegna che quando il mercato scende poi torna a livelli più alti rispetto al massimo precedente, è solo questione di saper aspettare e di fare le scelte giuste ed è per questo che non è il momento di fare speculazioni sui mercati, ma è quello di iniziare a strutturare il portafoglio in maniera coerente con quelle che sono le esigenze attuali”.

IN PILLOLE

🎯 Focus
Il lockdown delle attività ha costretto i consulenti finanziari a sperimentare e valorizzare nuove modalità operative.

📄 Un dato
Nel caso di alcuni operatori, l'uso di strumenti digitali è passato in poche settimane dal 75% all'83%.

💡 L'idea
Essenziale è custodire l'asset più prezioso della relazione tra banker e cliente: la fiducia. Da questo punto di vista le difficoltà del momento possono diventare opportunità.