

CS



Maurizio Bufi*
twitter @anasfCF

LA CURA DEL CLIENTE NON ARRETRA

Molti commentatori si sono interrogati sul “dopo Covid-19”, relativamente a come le nostre vite di cittadini potranno e dovranno cambiare alla ricerca, anche nella convivenza civile, di una sorta di “new normal”. Quest’ultimo concetto è stato negli anni scorsi richiamato più volte per significare come i paradigmi dell’economia e della finanza fossero stati stressati dagli eventi, al punto di immaginare scenari non ordinari, appunto di una nuova normalità.

Questa stessa constatazione alimenta le riflessioni del mondo della consulenza finanziaria e dei suoi attori principali: dagli intermediari ai consulenti, dagli asset managers ai regolatori.

Per quanto riguarda i consulenti finanziari, l’impatto non sarà light, ma ciò non significa che sarà negativo. Ci sono almeno due considerazioni da fare.

La prima riguarda più il breve periodo e cioè la necessità da parte del cf di adottare delle modalità di comunicazione con la clientela, basandosi principalmente attraverso i nuovi mezzi di contatto a distanza, anche visivo. Infatti, è verosimile che gli incontri fisici, seppur presi con le dovute precauzioni, saranno più rarefatti rispetto alla condizione preesistente la diffusione dell’epidemia. Questo consiglia già ora che i cf, nel valorizzare la loro caratteristica di essere vicini alla propria clientela e ad assisterla in modo adeguato, anche e soprattutto, durante i periodi critici, debbano essere non solo proattivi, ma efficaci nella comunicazione, con assertività e competenza, con pragmatismo ed ottimismo insieme. Non nascondendo le difficoltà, ma senza neppure depotenziare la capacità di reazione della società e dell’economia nel loro tentativo di ristabilire un cammino di recupero e di crescita. Quindi,

non conta soltanto quella capacità empatica di rassicurare il risparmiatore, nella sua veste di investitore, che ha verosimilmente subito perdite; una capacità che certamente connota il nostro lavoro di una forte componente relazionale e psicologica. Ma di affiancare a questa componente della relazione un’abilità nel far ragionare, riflettere, comprendere il contesto ed agire, se del caso, considerando il cliente come investitore maturo.

In altre parole, se è ben vero che al primo posto nelle preoccupazioni delle persone ci sono quelle attinenti alla salute del singolo e dei componenti della famiglia, è altrettanto vero che subito dopo vengono quelle economiche e finanziarie per un futuro che, in taluni casi, si presenta non solo incerto ma anche problematico. Occorre quindi, fare una volta per tutte i conti con il dominio dell’incertezza e la pervasività del rischio, inteso come la probabilità che si debbano affrontare situazioni impreviste e difficili, nello svolgimento del lavoro, nel sostegno alla famiglia, nel mantenimento del benessere individuale e collettivo. È per questo che si risparmia e si investe. Tuttavia, l’esperienza ci insegna che occorre una guida professionale, affidabile e competente, con cui prendere decisioni e scelte attinenti agli obiettivi tipici del proprio ciclo di vita. Senza pretendere di essere considerati operatori infallibili.

Un secondo ordine di idee riguarda la funzione “sociale” del consulente finanziario. Essa già si esplica nell’ordinaria attività del consulente, quando propone, assiste, monitora e cura il rapporto professionale nella gestione del risparmio, essendo anche il soggetto, per eccellenza, che è portatore sano di educazione finanziaria, nelle migliori espressioni della sua attività, che tanti colleghi interpretano ogni giorno. Non certo eroi, ma operatori alla ricerca di massimizzare l’equilibrio finanziario delle famiglie risparmia-

trici ed il loro sviluppo nel tempo, pur essendo ovviamente degli stakeholder a tutti gli effetti.

Prendendo coscienza del proprio ruolo “pubblico”, la nostra categoria si dovrebbe mettere a disposizione di tutti coloro che hanno compreso quanto sia importante dedicare attenzione alla cura della propria finanza personale, al budgeting, alla pianificazione delle risorse finanziarie, agli aspetti successori, al sostegno agli studi, all’avvio al lavoro, alle forme di previdenza e di protezione personale e familiare ed avere un professionista che accompagna ed alimenta quella cura.

Il ragionamento è semplice ed anche sanamente provocatorio. Le famiglie italiane che, mediamente con loro soddisfazione, sono seguite da un consulente finanziario sono oltre quattro milioni: quante sono in tutto quelle che non lo sono? Tra queste ultime ci sono quelle certamente assistite da altri operatori qualificati (in banca, alle poste, nelle assicurazioni, all’interno di altre professioni), ma sono molte di più quelle che non lo sono, sia riconducibili alla tipologia del piccolo risparmiatore sia a quello con patrimoni finanziari più importanti. Si ha evidenza di come esse siano state spesso abbandonate in situazioni di crisi improvvisa, che ha ulteriormente acuito l’assenza di un approccio basato sui principi della consulenza finanziaria ed ispirati ad un sano e corretto rapporto tra investitore ed intermediario. Su tanti di questi sogget-



**ALCUNI RISPARMIATORI
SONO STATI ABBANDONATI
IN SITUAZIONI DI CRISI
IMPROVISA, E QUESTO
HA ULTERIORMENTE
ACUITO L'ASSENZA DI
UN APPROCCIO BASATO
SUI PRINCIPI DELLA
CONSULENZA FINANZIARIA
ISPIRATO A UN SANO...**

ti, soprattutto se i portafogli erano già drammaticamente fragili, perché concentrati, costosi ed inefficienti, questa crisi si è abbattuta pesantemente. Ebbene, a questa vasta platea di concittadini i consulenti finanziari italiani possono rappresentarsi come utili professionisti a cui rivolgersi, per una valutazione della propria situazione finanziaria e patrimoniale. Sarebbe un ulteriore passo per la progressiva valorizzazione del nostro ruolo ed avrebbe anche il merito di selezionare i migliori, aumentare la concorrenza, fornire un servizio di qualità. Di certo, non ci manca né ci mancherà il lavoro rivolto ai clienti che, in tanti anni attraversati da crisi ricorrenti, hanno consacrato una professione innovativa nel mondo della finanza e non solo e che ci continuano a dare la loro ragionata fiducia.

* presidente Anast