

RISCHIO FUGA PER I CF, NON PER I CLIENTI

Francesco D'Arco
twitter @darcofrancesco

I consulenti finanziari stanno dimostrando professionalità nella gestione “dell’ennesima crisi” che attraversa la loro storia. La conferma arriva sia dai dati di raccolta diffusi recentemente da Assoreti, che mostrano un atteggiamento prudente ma non timoroso (alla fine del primo trimestre 2020 la raccolta netta dell’industria era pari a 11,6 miliardi di euro, in crescita dell’11,1% rispetto al trimestre precedente, di cui ben 9,1 miliardi sono confluiti su conti correnti e depositi, ndr.), sia da una ricerca che ha realizzato nelle settimane di totale lockdown McKinsey & Company per [Anasf](#).

“È vero che questa crisi è differente dalle altre ma gli effetti sui clienti sono sostanzialmente molto simili a quelli registrati in passato. Questo ha permesso ai consulenti finanziari di reagire rapidamente allo shock iniziale e di mostrarsi proattivi e presenti agli occhi dei clienti. Una proattività che dimostra, per l’ennesima volta, che questo modello di servizio funziona” chiarisce ad **ADVISOR** [Maurizio Bufi](#), presidente [Anasf](#) che, nel commentare i dati della ricerca, sottolinea subito quello che ritiene un risultato particolarmente significativo: il 52% dei consulenti finanziari ha contattato i propri clienti già nell’ultima settimana di febbraio. Un ulteriore 31% lo ha fatto nel corso della prima settimana di marzo e il restante 16% nella seconda settimana di marzo. Alla fine solo l’1% dei consulenti finanziari è rimasto immobile in attesa di es-

sere contattato dal cliente. Non solo. Dati alla mano, circa il 70% dei consulenti finanziari ha ammesso di aver avviato subito azioni sui clienti per ottimizzare i portafogli e gestire al meglio la crisi.

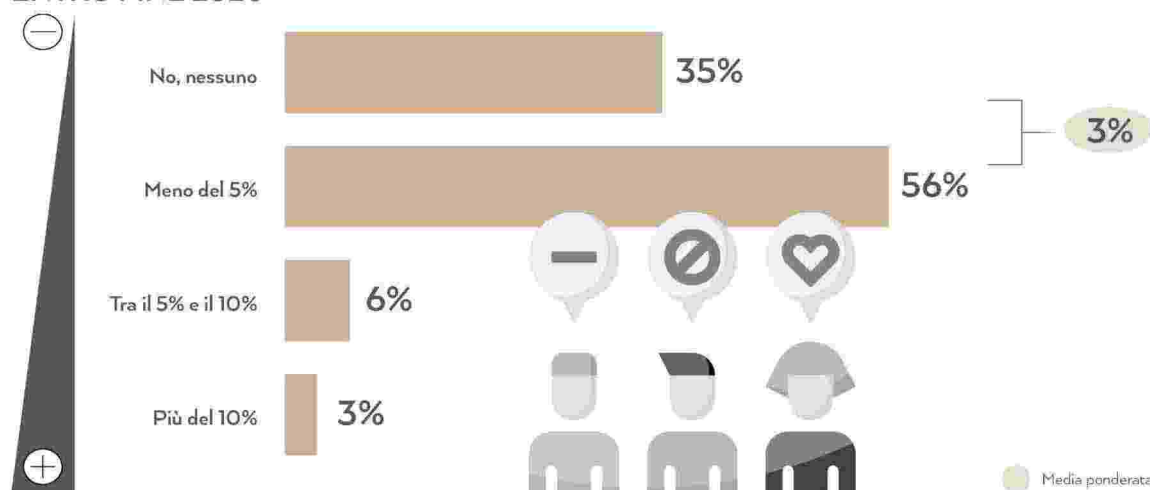
Una proattività confermata anche da un’analisi condotta da **FINER**, a partire dall’8 marzo, e che ha coinvolto 1.200 consulenti finanziari e 900 loro clienti (si veda a riguardo l’articolo a firma [Nicola Ronchetti](#) pubblicato a pag. 42 di questo numero di **ADVISOR**, ndr). Secondo lo studio di **Finer** in questo periodo di crisi è cresciuta la frequenza settimanale di contatto tra i consulenti e i loro clienti (+22%), così come è cresciuta la soddisfazione verso il servizio ricevuto (+11%).

Ovviamente il tutto è avvenuto “a distanza” grazie alla riscoperta di mezzi “antichi” come le e-mail (utilizzate dal 31% dei consulenti finanziari) e il telefono (39%), ma sono aumentate e cresciute le video-chiamate (utilizzate nelle prime tre settimane di lockdown dal 21% dei consulenti finanziari).

“Con questa crisi è venuta meno la fisicità del rapporto con i clienti e tutti noi siamo stati chiamati ad incrementare enormemente l’utilizzo della tecnologia. Un’evoluzione che cambierà il rapporto che avremo con la clientela futura, non perché svaniranno gli incontri di persona, ma perché alla relazione diretta si affiancherà sempre di più una relazione che potremmo chiamare indiretta” commenta a riguardo [Bufi](#). “Insomma la previsione che abbiamo fatto in tanti convegni [Anasf](#) che parlava di un equilibrio

CS

I CONSULENTI FINANZIARI TEMONO DI PERDERE CIRCA IL 3% DEI PROPRI CLIENTI ENTRO FINE 2020



Fonte: Ricerca McKinsey | Anasf | 2020

tra umano e tecnologico trova oggi conferma nei fatti” chiosa il presidente di Anasf che vuole però sottolineare un punto che, a suo avviso, è stato a volte frainteso dopo la pubblicazione dei dati della ricerca McKinsey: quello relativo alla mancanza, per più di metà dei consulenti finanziari, di un chiaro indirizzamento da parte della propria rete.

“Non è un’assenza di sostegno da parte delle società mandanti ma la conferma che il nostro mondo non si muove secondo logiche di budget. Quando abbiamo chiesto ai consulenti finanziari se si sentivano indirizzati dalla propria rete l’obiettivo era quello di sapere se avevano ricevuto indicazioni sul fronte degli strumenti da proporre. E la risposta ottenuta ha confermato che i consulenti svolgono un servizio indipendente” precisa Bufi ricordando un altro esito della ricerca, ovvero quel 64% che mostra come i motivi delle chiamate con i propri clienti fossero legati alla volontà di fornire un “update” sulla dinamica dei mercati (35%) o sulla situazione del patrimonio dei clienti (+29%), e non alla mera raccomandazione di nuovi investimenti.

Rimangono ora aperte due questioni: la prima riguarda la resilienza dell’industria nel lungo periodo; la seconda il rischio “selezione naturale” tra i singoli professionisti della consulenza finanziaria. Per quanto riguarda il primo punto sembra al momento dominare l’ottimismo: i dati disponibili sono oggi tranquillizzanti (nel solo mese di marzo Assoreti ha comunicato un incremento del numero di clienti per l’intero settore pari a circa 20.000 unità), e i consulenti finanziari che hanno partecipato all’indagine di McKinsey & Company per Anasf non temono una perdita di clienti (solo il 3% ha manifestato la paura di ridurre la propria quota di mercato). Ma questi dati nascondono in realtà il grande timore dell’industria: il rischio abbandono. Se, infatti, i veterani del settore si stanno ben destreggiando in questa crisi, oggi il pericolo che alcuni consulenti più giovani (o meno esperti) siano destinati ad abbandonare la professione esiste: “Purtroppo il ri-

schio di abbandono c’è soprattutto per coloro che non arrivano dal mondo bancario e quindi si trovano a dover avviare la propria professione da zero in questo momento difficile” afferma Bufi. “È importante mantenere quindi un livello di guardia elevato per evitare di registrare un restringimento del numero di professionisti attivi, anche per questo l’Organismo per la vigilanza e la tenuta dell’Albo Unico dei consulenti finanziari (OCF) ha già chiesto l’autorizzazione a poter procedere con l’organizzazione di sessioni di esame online”.

Insomma, raccolta e numero di clienti dell’industria a parte, alla fine di questa crisi sarà importante contare il numero di consulenti rimasti ancora in attività e con un portafoglio superiore a zero. Quanti dei 34.917 consulenti finanziari abilitati all’offerta fuori sede, iscritti all’albo unico dei consulenti finanziari, saranno ancora attivi alla fine del 2020? Solo la risposta a questa domanda permetterà di tracciare un reale bilancio della crisi attuale.

I PRIMI DATI DIMOSTRANO CHE L'INDUSTRIA È RIUSCITA A ESSERE PROATTIVA. I CF NON SEMBRANO AVER PAURA. MA PER I PIÙ GIOVANI E I MENO ESPERTI ESISTE UN REALE RISCHIO ABBANDONO