

IL RUOLO E L'EVOLUZIONE DEL CONSULENTE E DEL FINANCIAL PLANNER IN EUROPA

il valore della certificazione
Ricerca in memoria di **ALDO VARENNA**

Relatore: **NICOLA RONCHETTI** | Founder & CEO FINER Finance Explorer

La ricerca in memoria di Aldo Varena

FINER Finance Explorer per conto di EFPA e in ricordo di Aldo Varena, indimenticato professionista, ha realizzato la prima ricerca internazionale in **16 paesi** (Austria, Belgio, Estonia, Francia, Germania, Irlanda, Israele, Italia, Lussemburgo, Polonia, Portogallo, Regno Unito, Repubblica Ceca, Spagna, Svizzera, Ungheria) che ha coinvolto oltre **1.429 consulenti finanziari** con lo scopo di comprendere il ruolo e l'evoluzione del consulente finanziario e del financial planner.

I temi spaziano dal valore della consulenza olistica, alle innovazioni nella professione, ai millennial che si affacciano al mercato della consulenza, ai robo advisor e al valore della certificazione

Le interviste sono state realizzate tra marzo e aprile 2019 attraverso la compilazione da parte dei consulenti finanziari di un questionario inviato via e-mail



1. LA CONSULENZA OLISTICA



Consulenza olistica: Italia, Germania, Repubblica Ceca e Francia già la fanno

A01. Ogni giorno sentiamo parlare di consulenza olistica/completa. Per quali di questi prodotti fornisce una consulenza?



Italia



Austria



Germania



Polonia



Spagna



Rep. Ceca



Francia



Regno unito

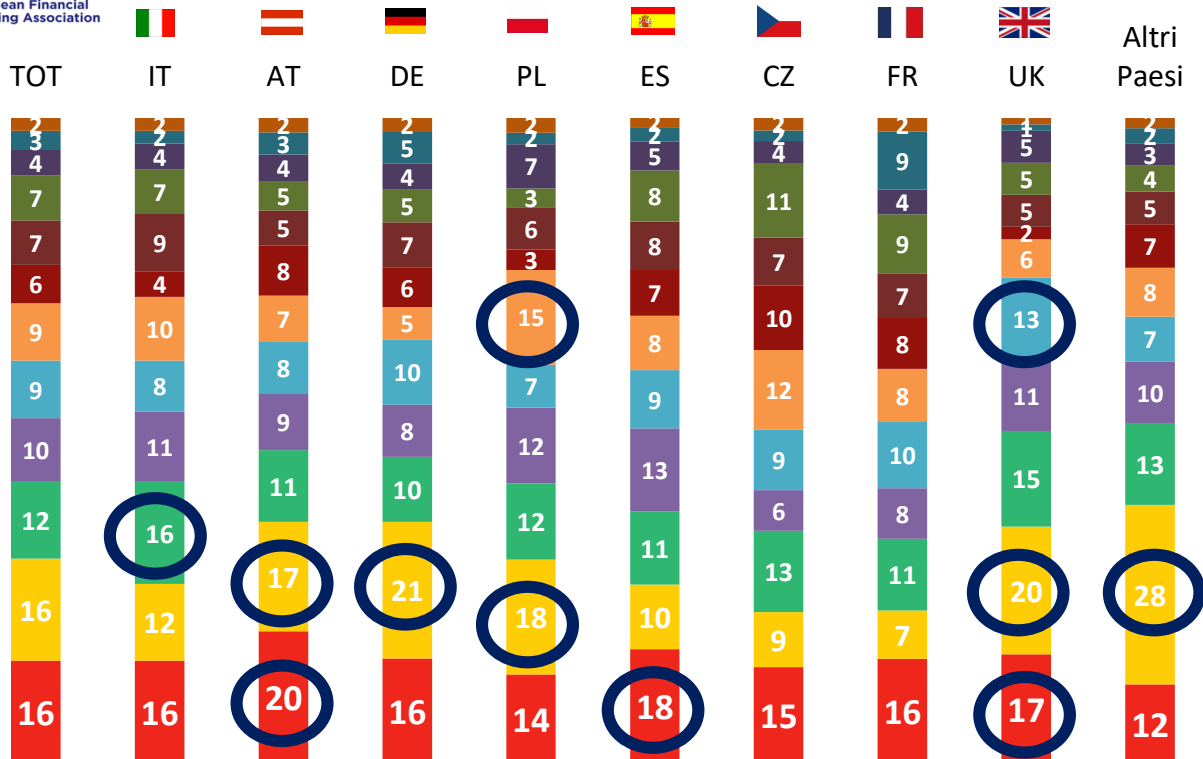


Altri paesi

	Italia	Austria	Germania	Polonia	Spagna	Rep. Ceca	Francia	Regno unito	Altri paesi	
investimenti	95	98	98	93	98	86	100	94	100	89
assicurazioni	71	78	75	75	45	68	91	87	83	37
pianificazione successoria	65	83	48	75	34	64	66	89	88	41
schemi pensionistici complementari	56	83	42	66	13	82	77	40	60	33
mutui	54	66	74	75	27	61	87	23	30	41
immobili	36	19	46	75	16	25	13	89	13	26
N° medio di prodotti su cui viene offerta la consulenza	4.27	3.83	4.59	2.33	3.86	4.34	4.22	3.74	2.67	

Generazione di valore: la consulenza finanziaria non «balla più da sola»

A05. Assegni 100 punti in totale ripartendoli tra le voci seguenti in base a quanto le stesse contribuiscono al valore generale che il cliente riceve dal Suo servizio

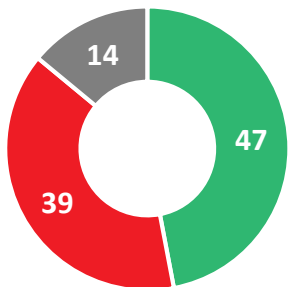


- Rinegoziazione di contratti di finanziamento
- Fornire una buona consulenza immobiliare
- Proteggere i clienti da frodi e abusi finanziari
- Fornire un'efficace consulenza assicurativa
- Proteggere i clienti dalle loro cattive decisioni
- consulenza su crediti personali e mutui
- Migliorare competenze finanziarie dei clienti
- Incoraggiare ad attuare le raccomandazioni
- definire un adeguato profilo di rischio
- Aiutare il cliente a definire i suoi obiettivi
- panoramica della sua situazione finanziaria
- consulenza in materia di investimenti

Modalità di raccomandazioni: warning! verba volant scripta manent



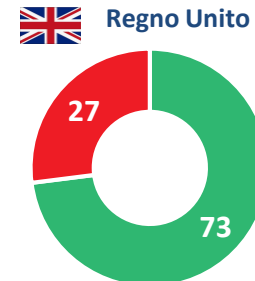
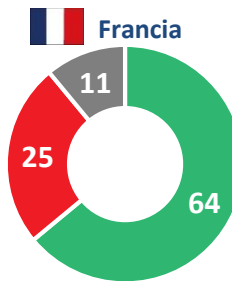
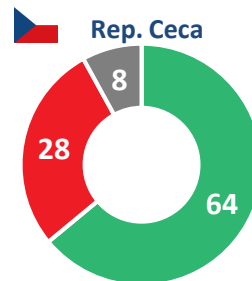
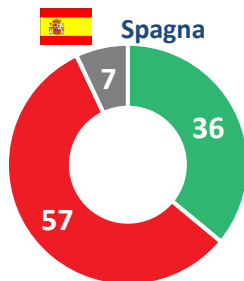
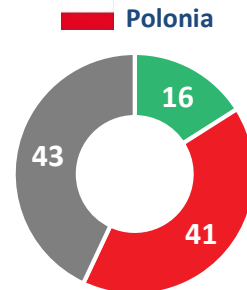
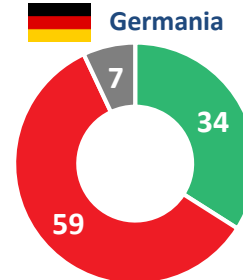
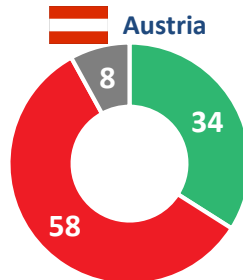
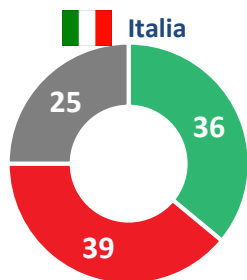
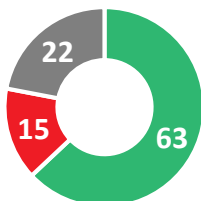
A08. Come documenta le sue raccomandazioni?



- Un piano finanziario olistico/completo che copra tutte le tematiche
- Un documento scritto per ogni argomento secondo necessità
- Nessuna documentazione scritta, ma solo raccomandazioni orali

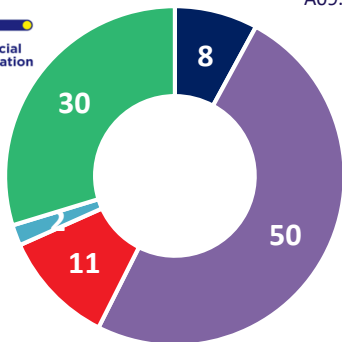


Altri Paesi



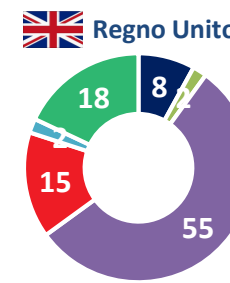
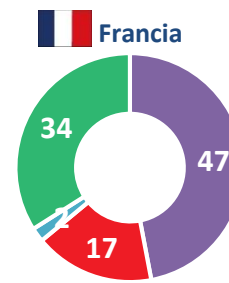
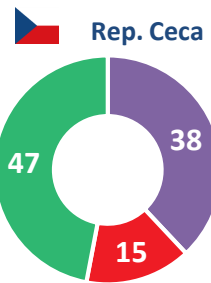
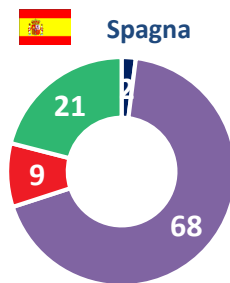
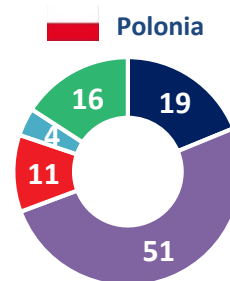
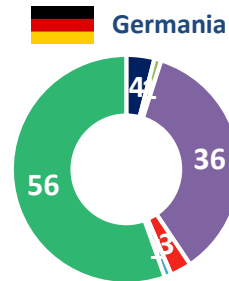
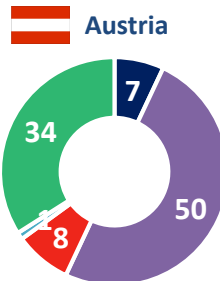
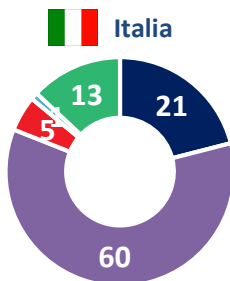
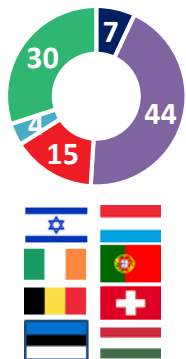
I vantaggi della consulenza olistica, una ricetta semplice: approccio personalizzato basato su una conoscenza approfondita del cliente con un'unica regia ma più specialisti

A09. Quale ritiene sia per un cliente la più importante differenza positiva tra consulenza olistica/completa e consulenza su singole tematiche?



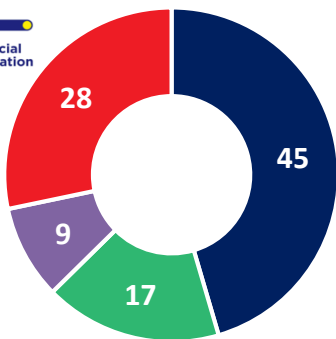
- Un unico consulente professionale che fornisce consulenza anziché molti consulenti
- Più conveniente in termini di denaro/costi
- Un approccio personalizzato basato su una conoscenza approfondita del cliente
- Più efficace (il professionista sa tutto del cliente)
- Più comoda in termini di tempo/Vantaggio di risparmiare tempo
- Migliori raccomandazioni tenendo conto dell'interdipendenza tra i vari argomenti

Altri Paesi

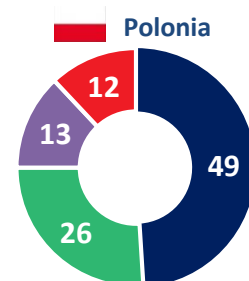
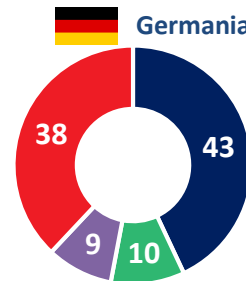
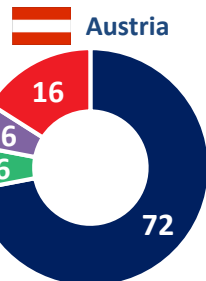
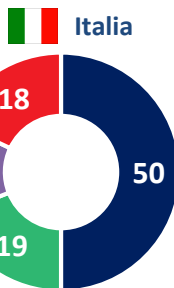
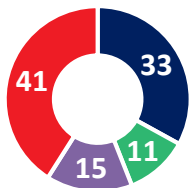


Gli svantaggi della consulenza olistica: impossibile o troppo costoso essere un «tuttologo» → la specializzazione diventerà sempre più importante

A10. Quale ritiene sia per un cliente il maggiore svantaggio tra ricevere una consulenza olistica/completa e una consulenza su singole tematiche?

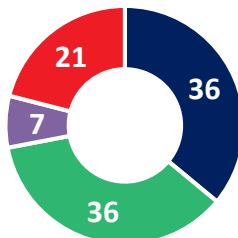


Altri Paesi

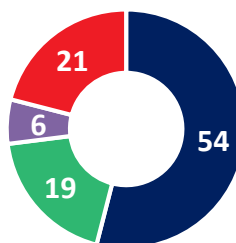


- È impossibile che un unico professionista possieda competenze sufficienti in tutti i settori. Il cliente non può scegliere il professionista migliore per ogni argomento
- La specializzazione diventa sempre più importante e i clienti non si fidano di una consulenza olistica/completa
- La consulenza olistica/completa è troppo generica e manca di specificità
- La consulenza olistica è percepita come una forma più costosa di consulenza

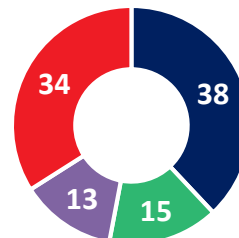
Spagna



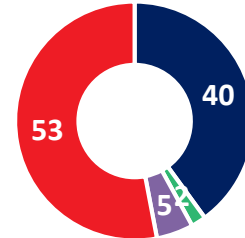
Rep. Ceca



Francia

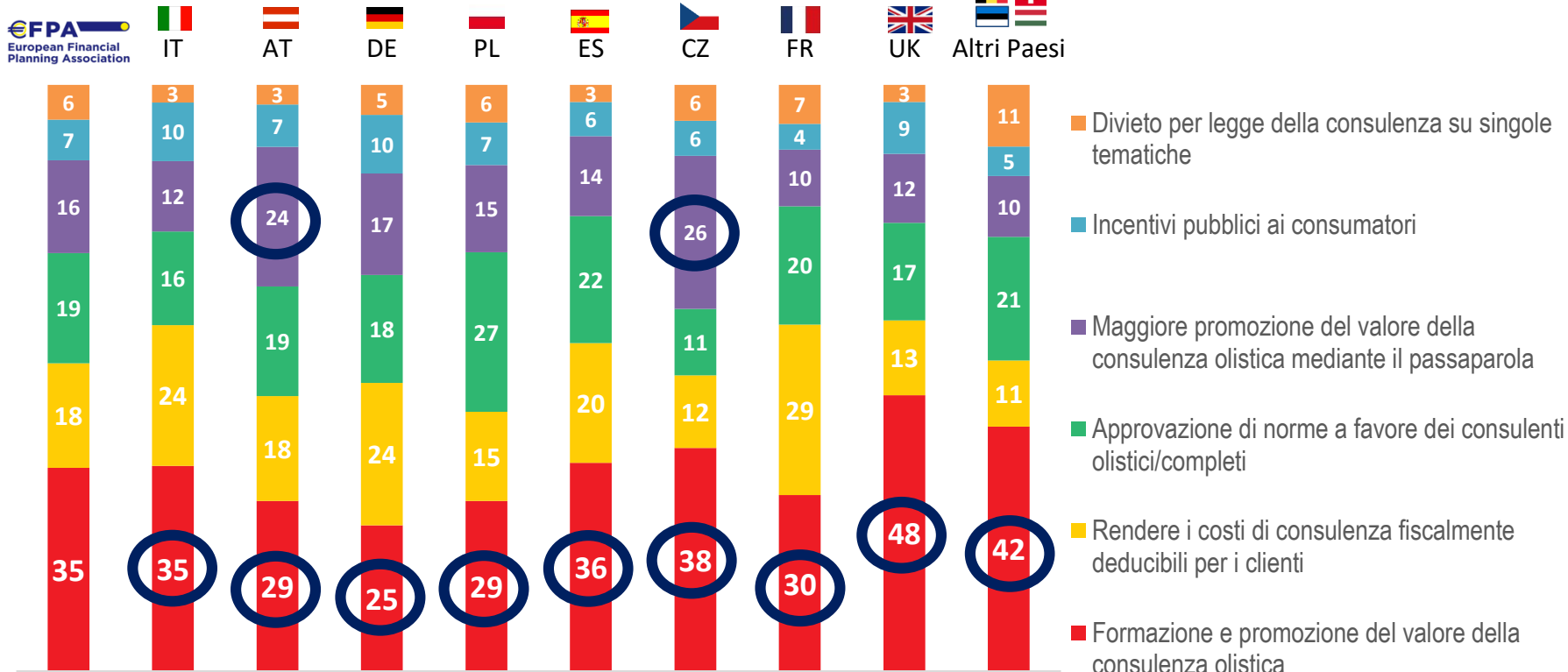


Regno Unito



Come aumentare la domanda di consulenza olistica: FORMAZIONE

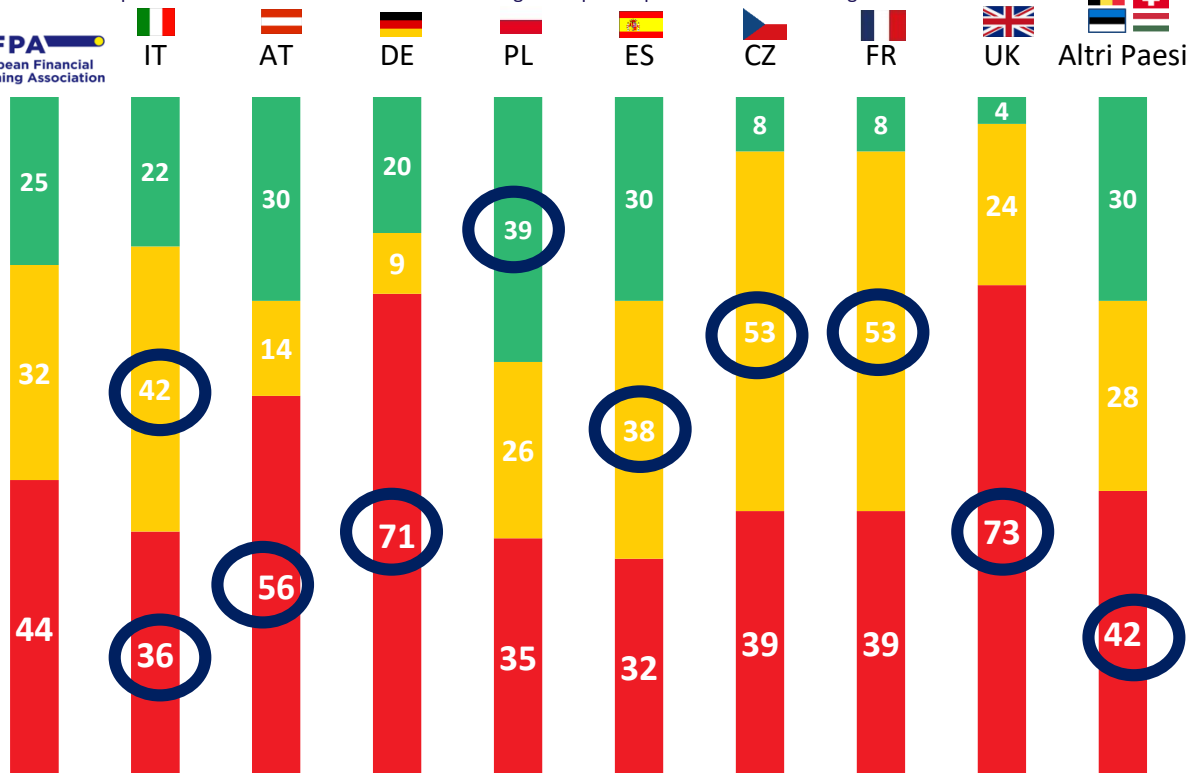
A13. Quali sarebbero le misure più efficaci per far aumentare la domanda di consulenza olistica/completa?
Assegni 100 punti ripartendoli tra le voci seguenti:



Gli ostacoli alla consulenza olistica: legislatore, mancanza di competenze e mandante

A14. Quale tra questi ostacoli ritiene sia più significativo per offrire una consulenza olistica/completa ai Suoi clienti?

Perché non può considerarsi un consulente olistico? Assegni 100 punti ripartendoli tra le voci seguenti:

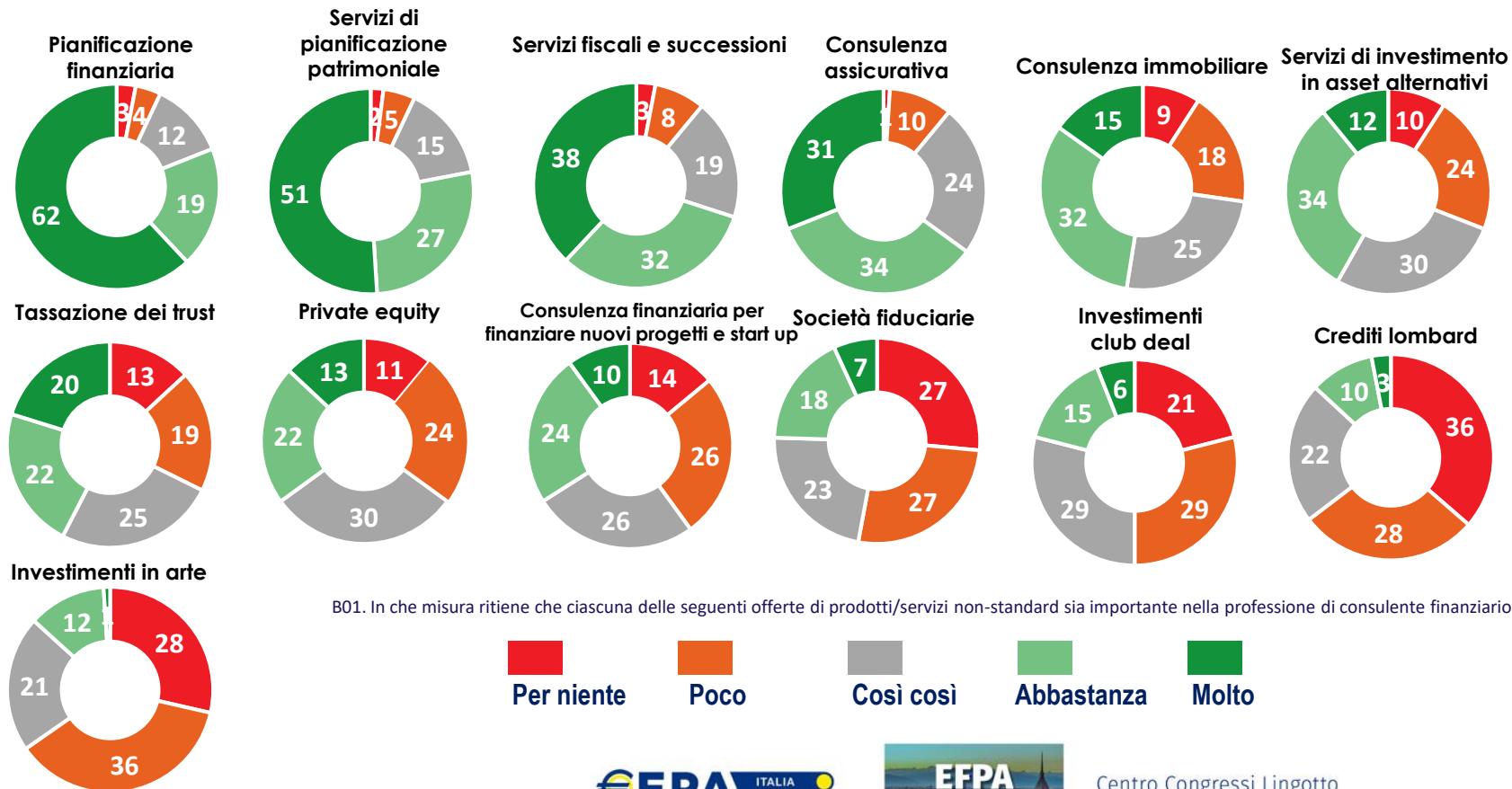


- La mia banca/società non mi dà l'opportunità di offrire una consulenza olistica/completa
- Mancanza di competenze da parte dei consulenti finanziari
- Le disposizioni in vigore non incoraggiano/obbligano a offrire una consulenza olistica

2. LE INNOVAZIONI DI FRONTIERA DELLA PROFESSIONE DI CONSULENTE FINANZIARIO



I must: pianificazione finanziaria, patrimoniale, fisco, successione, protezione e immobili

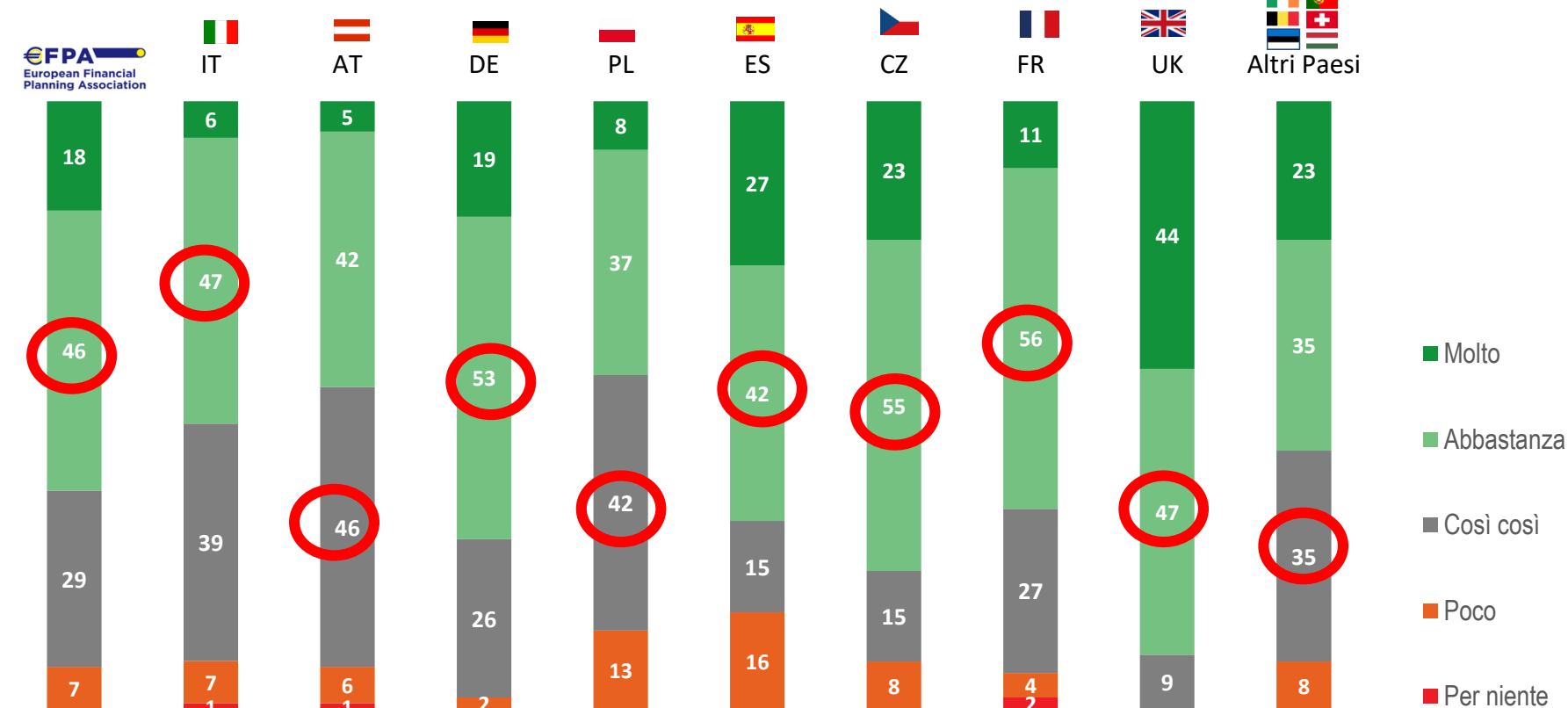


B01. In che misura ritiene che ciascuna delle seguenti offerte di prodotti/servizi non-standard sia importante nella professione di consulente finanziario?



La preparazione rispetto ai prodotti/servizi non-standard: ampi spazi di miglioramento

B02. Quanto si sente preparato, formato e consapevole in relazione all'offerta di prodotti/servizi non-standard per la professione di consulente finanziario?



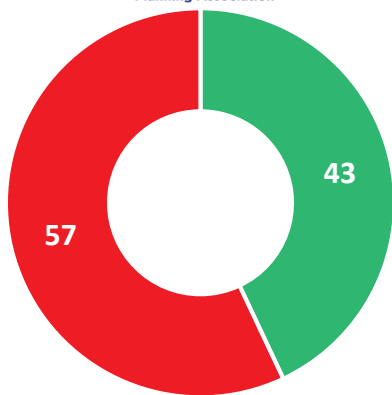
3. MILLENNIALS COLLEGHI E CLIENTI



Presenza di programmi ad hoc per i millennial: buona ma con spazi di miglioramento

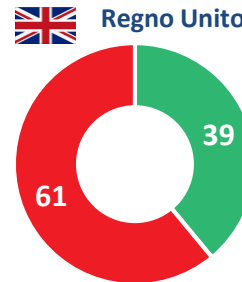
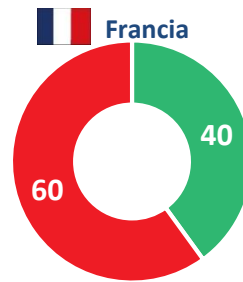
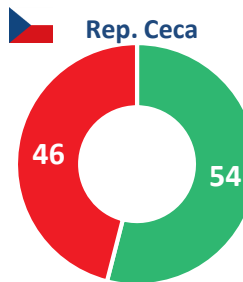
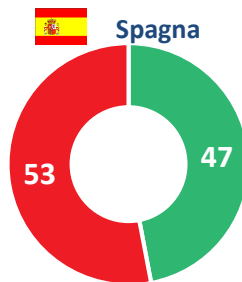
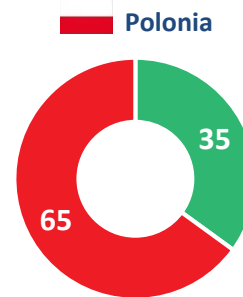
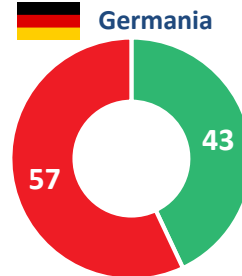
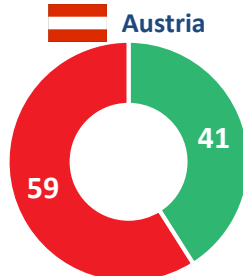
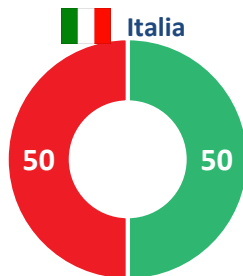
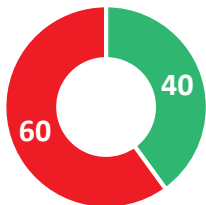
C01. Nella sua società ci sono progetti o programmi finalizzati ad avvicinare i millennial al mondo della consulenza finanziaria?

EFPA
European Financial
Planning Association



■ Si ■ No

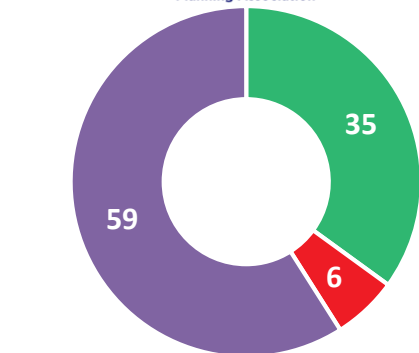
Altri Paesi



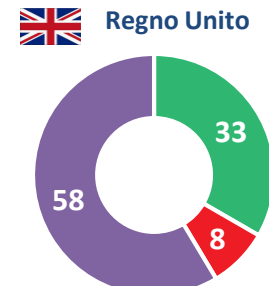
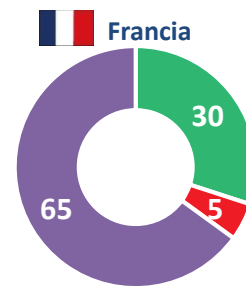
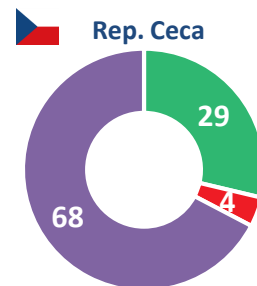
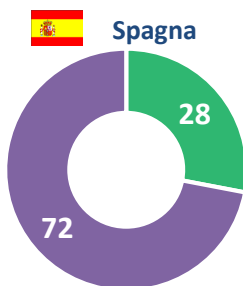
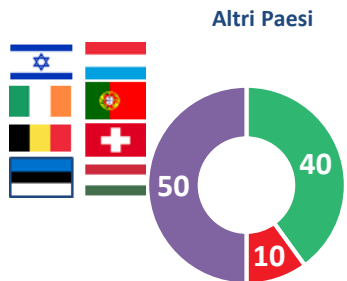
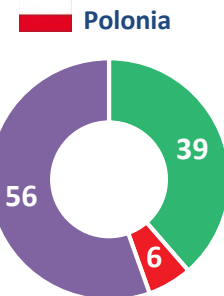
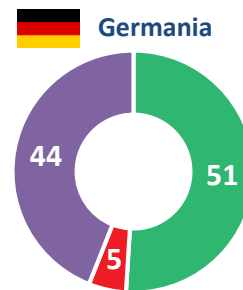
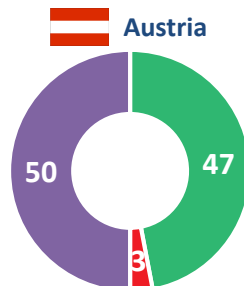
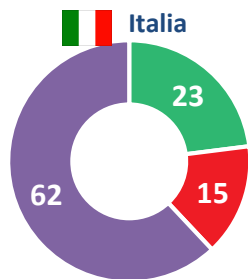
Tipologia di programmi: MILLENNIAL COME CLIENTI MA ANCHE COLLEGHI



C02. Ci sono progetti o programmi che considerano i millennial come:



- Potenziali clienti
- Potenziali colleghi (consulenti) in futuro
- Entrambi



Programmi specifici per clienti millennial: EDUCAZIONE FINANZIARIA & SOLUZIONI MIRATE

C03. Come classificherebbe i progetti o programmi adottati dalla sua società per i millennial come potenziali clienti?



Programmi/progetti per l'educazione /la formazione finanziaria

67

Promozione di prodotti/servizi personalizzati/mirati...

40

Programmi/piani di marketing relativi ai servizi e prodotti...

32

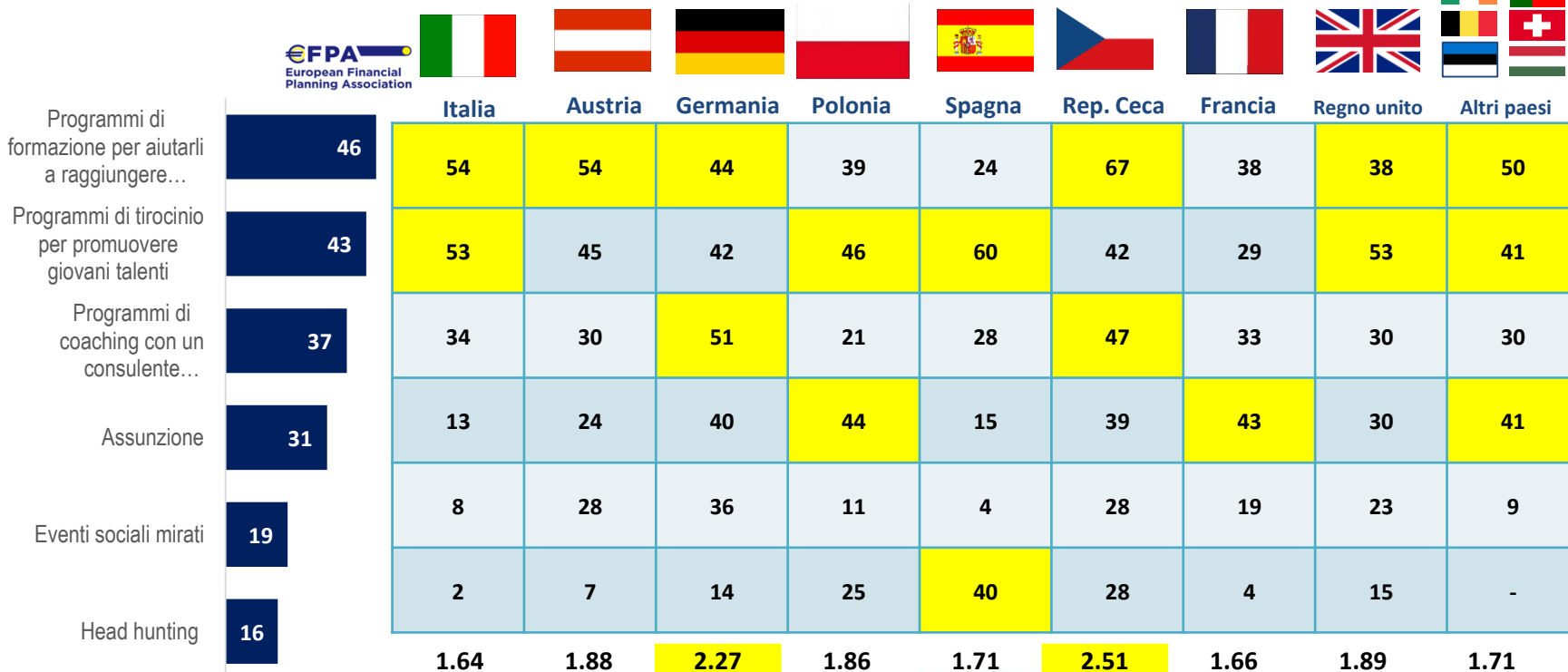
Borse di studio per corsi di laurea o post-laurea

18

	Italia	Austria	Germania	Polonia	Spagna	Rep. Ceca	Francia	Regno Unito	Altri paesi
Programmi/progetti per l'educazione /la formazione finanziaria	53	66	68	68	51	89	38	76	91
Promozione di prodotti/servizi personalizzati/mirati...	40	34	37	53	60	28	48	30	30
Programmi/piani di marketing relativi ai servizi e prodotti...	27	48	47	46	28	25	38	23	9
Borse di studio per corsi di laurea o post-laurea	21	10	40	11	8	3	43	15	9

Programmi specifici per colleghi millennial: FORMAZIONE E TIROCINIO

C04. Come classificherebbe i progetti o programmi adottati dalla sua società per i millennial come potenziali colleghi?

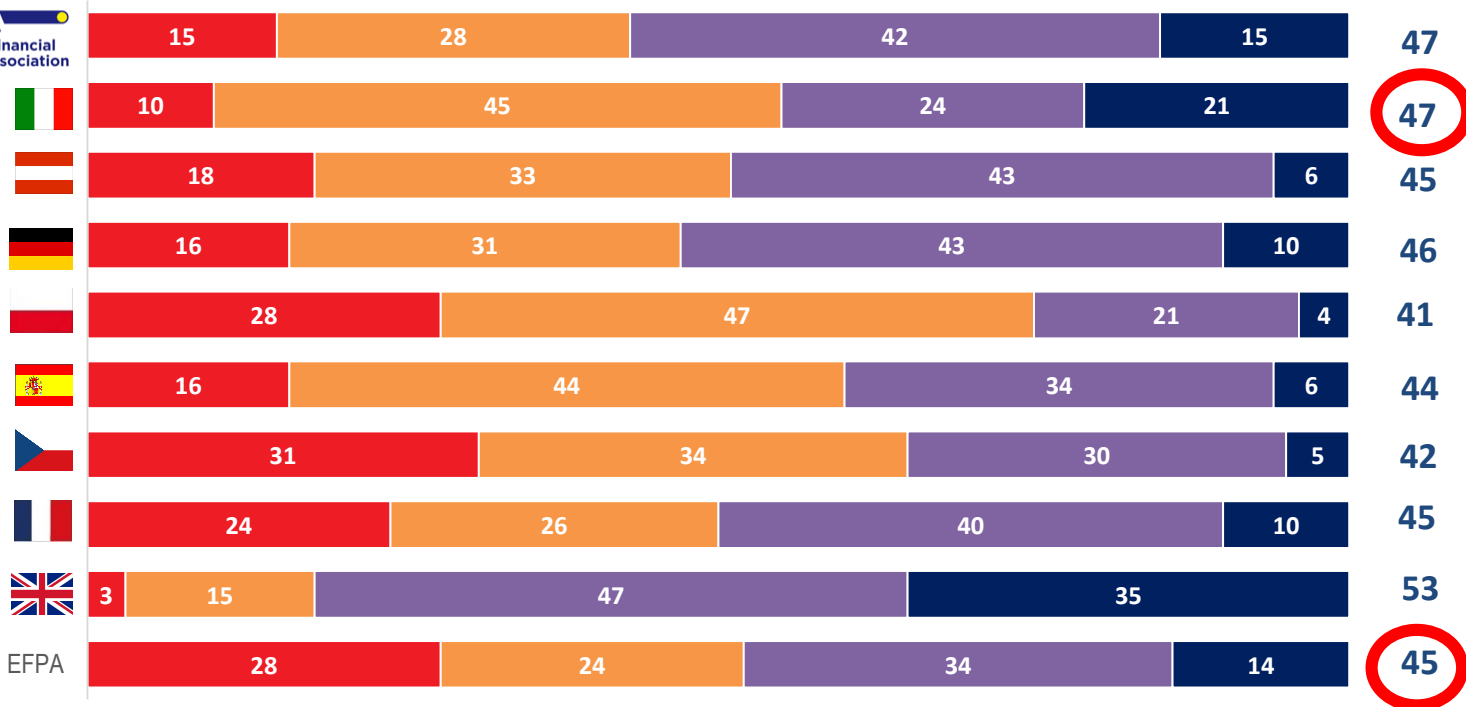


L'età dei Consulenti Finanziari: E' UN MESTIERE DA UOMINI MATURI

C05. Com'è la distribuzione per età dei consulenti finanziari nella sua società? Indichi le percentuali

■ Under 35
 ■ 35-45
 ■ 45-60
 ■ Over 60

European Financial Planning Association



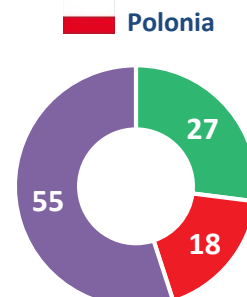
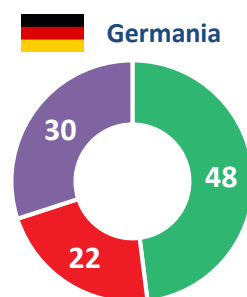
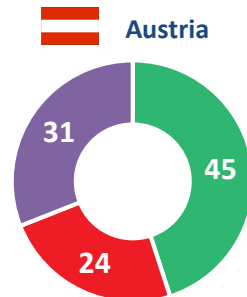
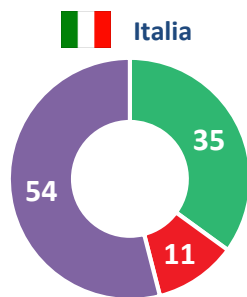
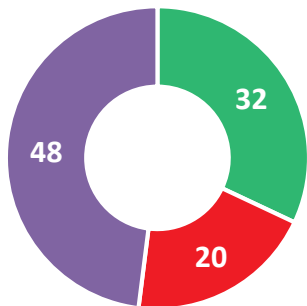
Età
 MEDIA



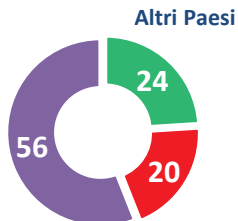
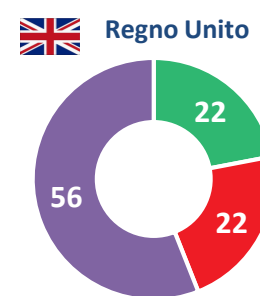
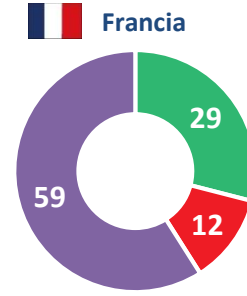
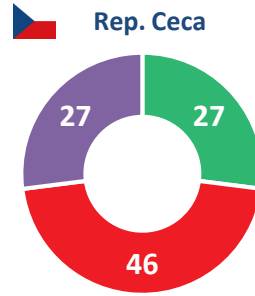
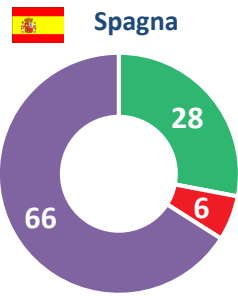
Altri Paesi EFPA

Millennial le strategie di ingaggio: TECNOLOGIA PER COMUNICARE MA MEGLIO SE ACCOMPAGNATI DAI GENITORI

C06. Quale tra le seguenti ritiene possa rappresentare una buona strategia per raggiungere i figli millennial delle famiglie dei Suoi clienti?



- Chiedere che durante l'incontro con i genitori siano presenti i millennial
- Includerli nelle comunicazioni informali con i genitori
- Utilizzare la tecnologia per comunicare con loro dopo un incontro faccia a faccia iniziale



L'interesse nei confronti dei millennial come clienti: eredi o ad alto potenziale reddituale

C07. Quale tra le seguenti è una ragione plausibile per giustificare l'interesse del settore della consulenza finanziaria verso i millennial come potenziali clienti?

La tabella mostra le percentuali di risposta della prima ragione indicata



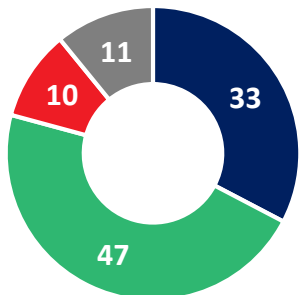
Consulenza, come attrarre i millennial: soluzioni per i loro progetti, tecnologia e nuove modalità di interazione → canali (social?), contenuti (immediati?) e modalità (interattiva?)

C08. Come può essere adattata la consulenza finanziaria per attrarre la generazione dei millennial come potenziali clienti?
La tabella mostra le percentuali di risposta della prima modalità indicata



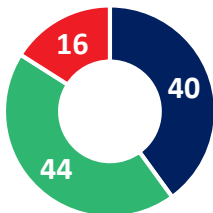
Punti di forza dei consulenti millennial: empatia generazionale e uso tecnologia e social media

C09. Quale tra i seguenti considera il vantaggio o il punto di forza più importante di un'eventuale nuova generazione di consulenti finanziari millennial nel servire clienti millennial rispetto a quanto lei stesso può fare per questo tipo di clienti?

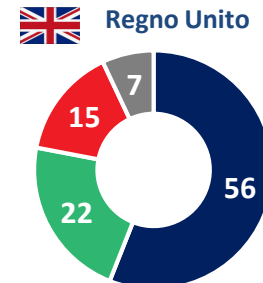
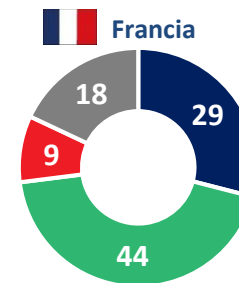
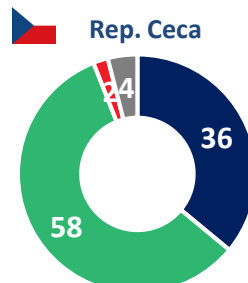
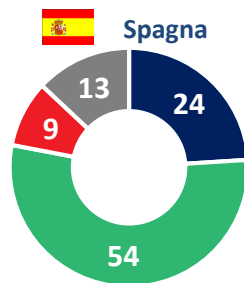
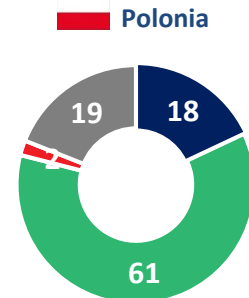
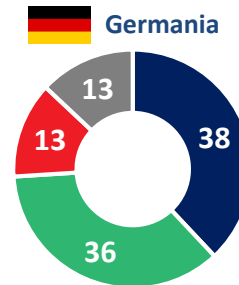
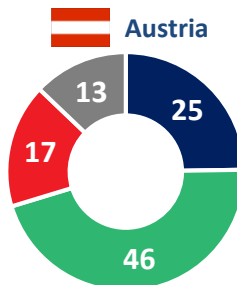
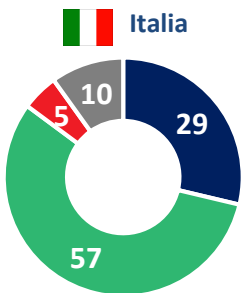


- Capirebbero meglio l'atteggiamento dei millennial nei confronti degli investimenti finanziari
- Avrebbero maggiori capacità nell'utilizzo di strumenti tecnologici e social media e nell'usare lo stile di comunicazione preferito dai millennial
- Ispirerebbero più facilmente fiducia

Altri Paesi



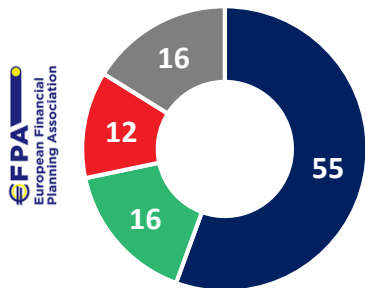
- Nessuno di questi



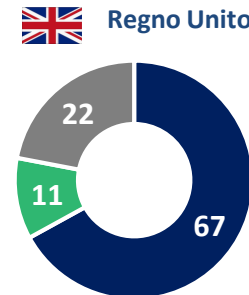
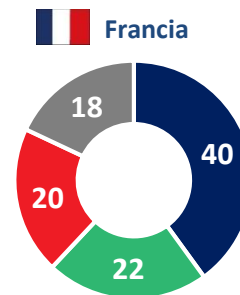
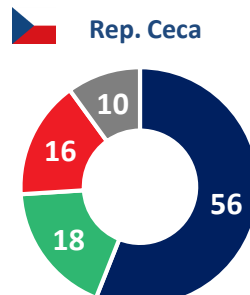
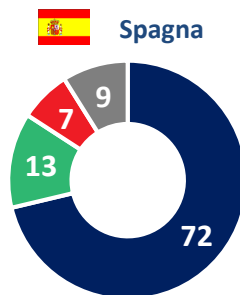
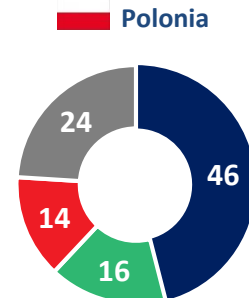
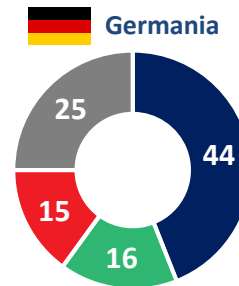
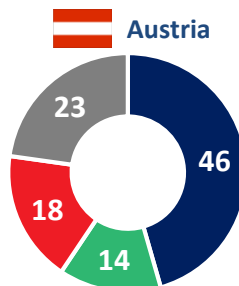
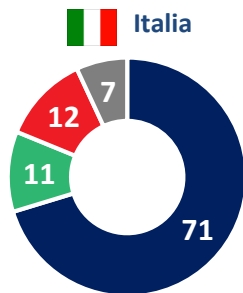
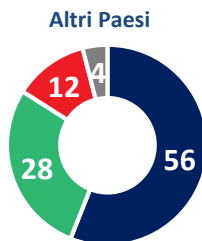
Centro Congressi Lingotto
Torino, 6 - 7 giugno 2019

Punti di debolezza dei consulenti millennial: mancanza di esperienza nella gestione delle reazioni emotive e minor conoscenza dei mercati e delle soluzioni (sottostima generazionale ? 😊)

C10. Quale tra i seguenti considera lo svantaggio o la debolezza più importante di un'eventuale nuova generazione di consulenti finanziari millennial nel servire clienti millennial rispetto a quanto lei stesso può fare per questo tipo di clienti?



- Mancanza di esperienza nel gestire le reazioni emotive dei clienti
- Minor conoscenza di prodotti finanziari, soluzioni di investimento
- Approccio meno proattivo e globale alla consulenza
- Nessuno di questi



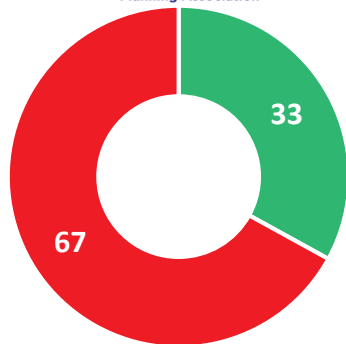
4. ROBO ADVISOR



Lo sviluppo dei robo-advisor nel mercato: ampi spazi di crescita

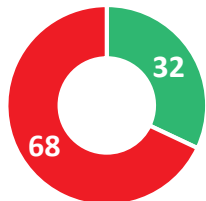
D01. a sua società sta considerando, prenderà in considerazione o ha già deciso di sviluppare robo-advisor?

EFPA
European Financial
Planning Association

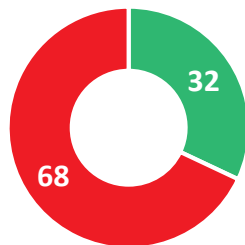


■ Si ■ No

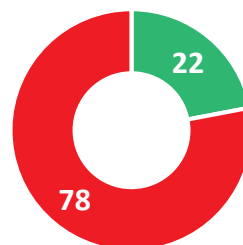
Altri Paesi



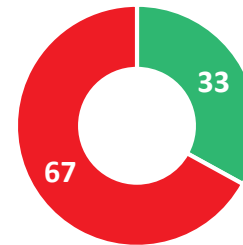
Italia



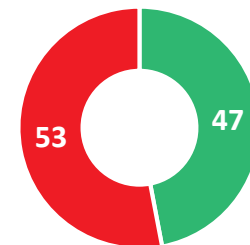
Austria



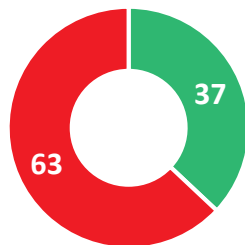
Germania



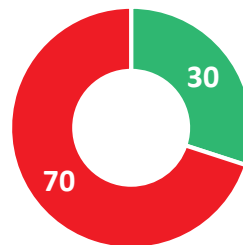
Polonia



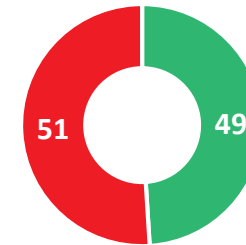
Spagna



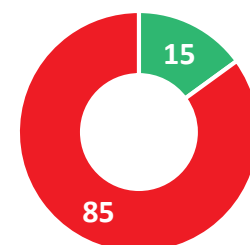
Rep. Ceca



Francia



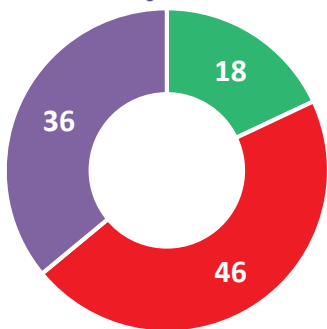
Regno Unito



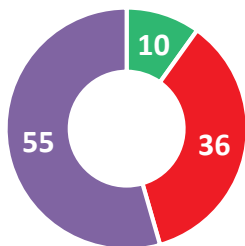
Tipologie di robo-advisor: B2B o B2C assistito, il robo advisor non balla da solo

D02. La sua società sta considerando, prenderà in considerazione o ha già deciso di sviluppare:

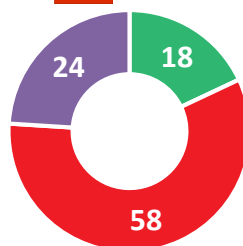
EFPA
European Financial
Planning Association



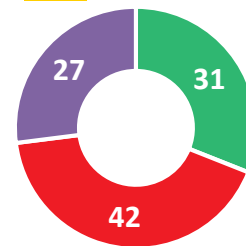
Italia



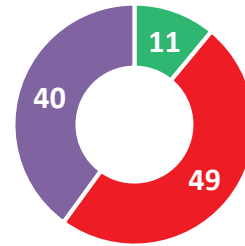
Austria



Germania



Polonia

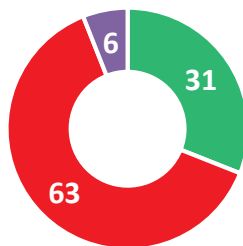


■ un robo-advisor B2C interamente automatizzato

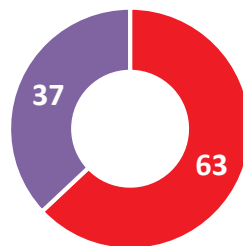
■ un robo-advisor B2C assistito

■ un robo-advisor B2B

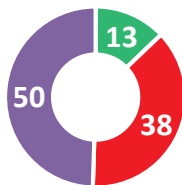
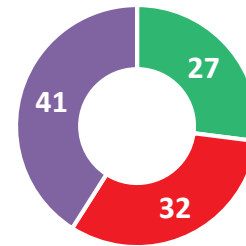
Spagna



Rep. Ceca



Francia



Altri Paesi

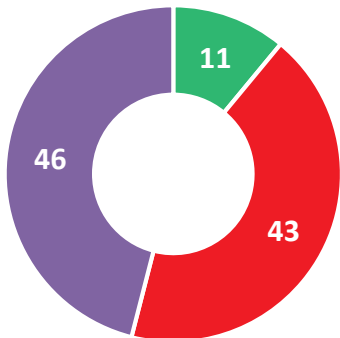
EFPA ITALIA
European Financial Planning Association



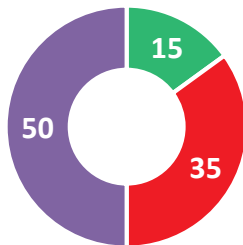
Centro Congressi Lingotto
Torino, 6 - 7 giugno 2019

Lo sviluppo dei robo-advisor: soprattutto in partnership con fintech

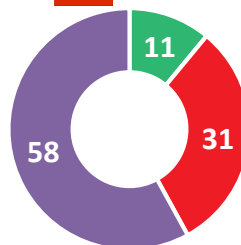
D03. Quale soluzione la sua società adotterà o ha già adottato per lo sviluppo di un robo-advisor?



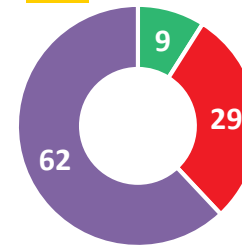
Italia



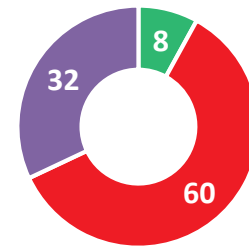
Austria



Germania

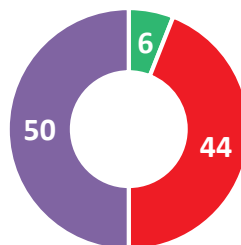


Polonia

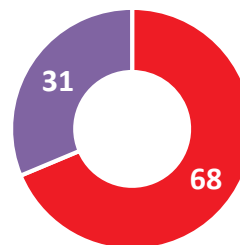


- Integrazione/acquisizione di una start up o società fintech
- Sviluppo in-house
- Partnership con una società fintech

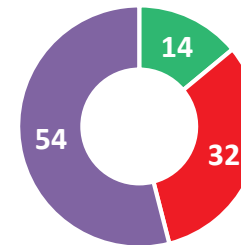
Spagna



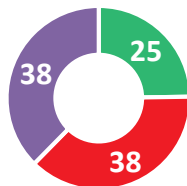
Rep. Ceca



Francia



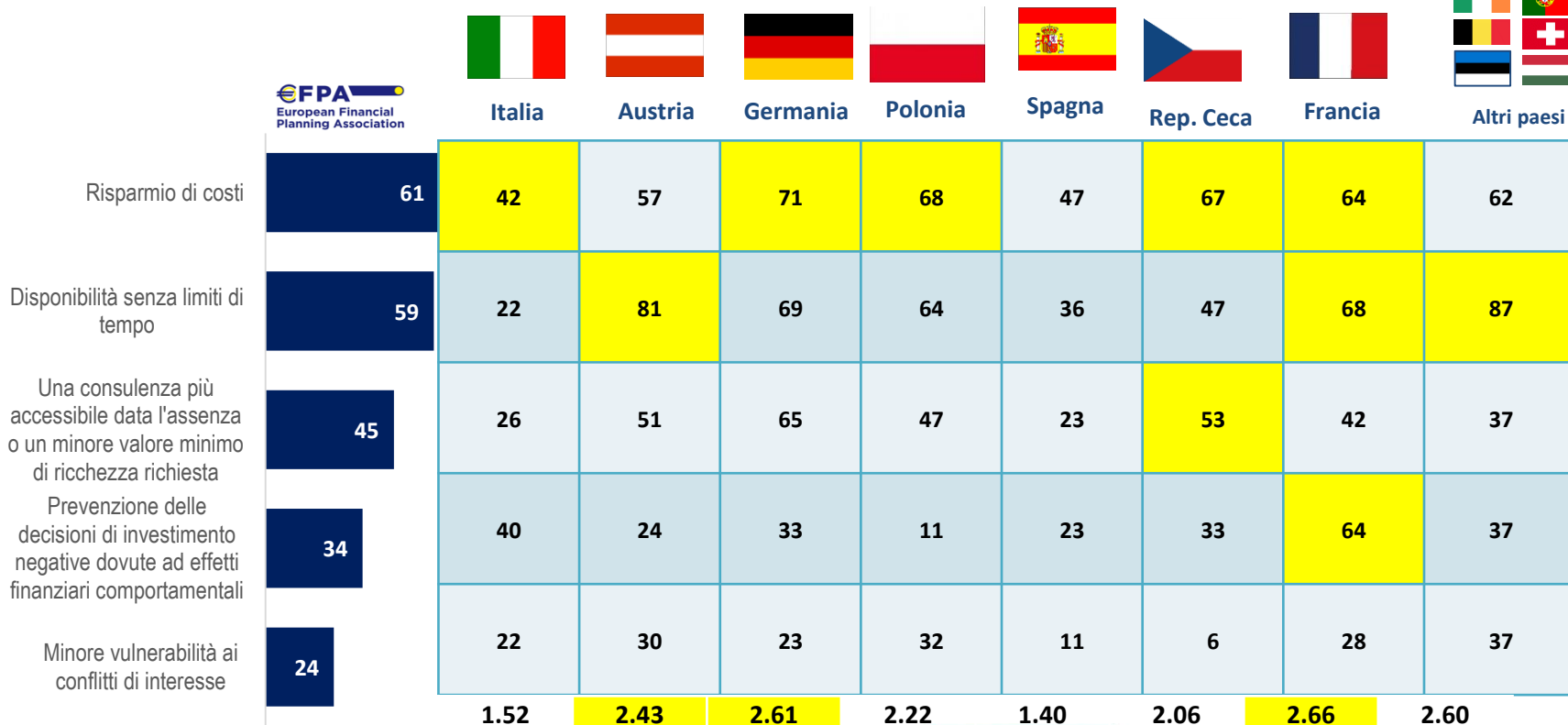
Altri Paesi



Centro Congressi Lingotto
Torino, 6 - 7 giugno 2019

I possibili plus derivanti dall'uso dei robo-advisor: meno costi e più tempo

D04. Quali sono i possibili vantaggi del robo-advice rispetto alla consulenza finanziaria umana?



I possibili minus derivanti dall'uso dei robo-advisor: no empatia e comprensione dei bisogni dei clienti

D05. Quali sono i possibili svantaggi del robo-advice rispetto alla consulenza finanziaria umana?

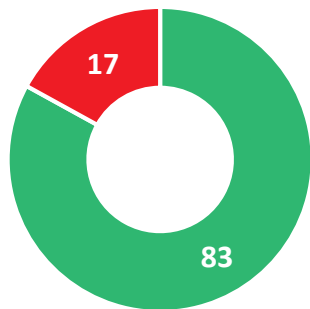


		Italia	Austria	Germania	Polonia	Spagna	Rep. Ceca	Francia	Altri paesi
Mancanza di empatia nel comprendere la situazione e le esigenze dei clienti	58	60	51	65	47	53	61	64	62
Minore comprensione della situazione emotiva dei clienti-investitori	54	52	54	69	38	47	67	68	37
Rapporto basato sulla tecnologia, senza interazioni personali capaci di creare fiducia	53	44	51	56	51	36	61	64	62
Standardizzazione della consulenza	51	48	62	52	49	36	14	68	75
Minore capacità di mostrare empatia	37	22	35	54	30	23	33	36	62
Debolezza nell'individuare le esigenze del cliente e nell'attenersi alle stesse	33	36	54	60	34	11	27	22	25
Impatto negativo sull'andamento del mercato a causa di vendite automatizzate	21	24	22	19	27	17	6	22	25

Tutti concordano però che l'integrazione del digitale nel rapporto consulenziale porterà valore aggiunto

D06. Ritiene che l'integrazione della esperienza digitale nella generale esperienza di consulenza possa migliorare il livello del servizio offerto ai Suoi clienti?

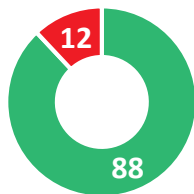
EFPA
European Financial
Planning Association



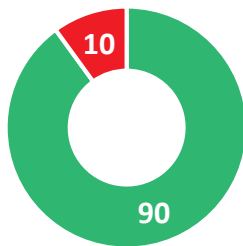
■ Si ■ No



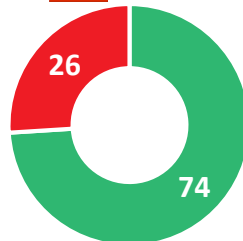
Altri Paesi



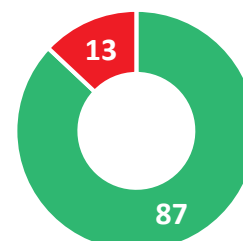
Italia



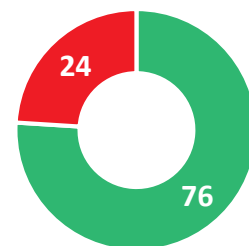
Austria



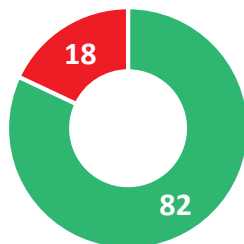
Germania



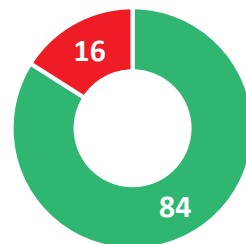
Polonia



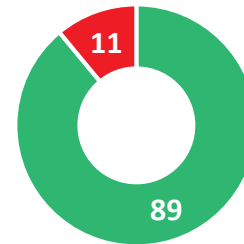
Spagna



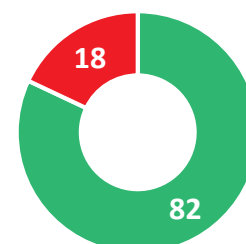
Rep. Ceca



Francia

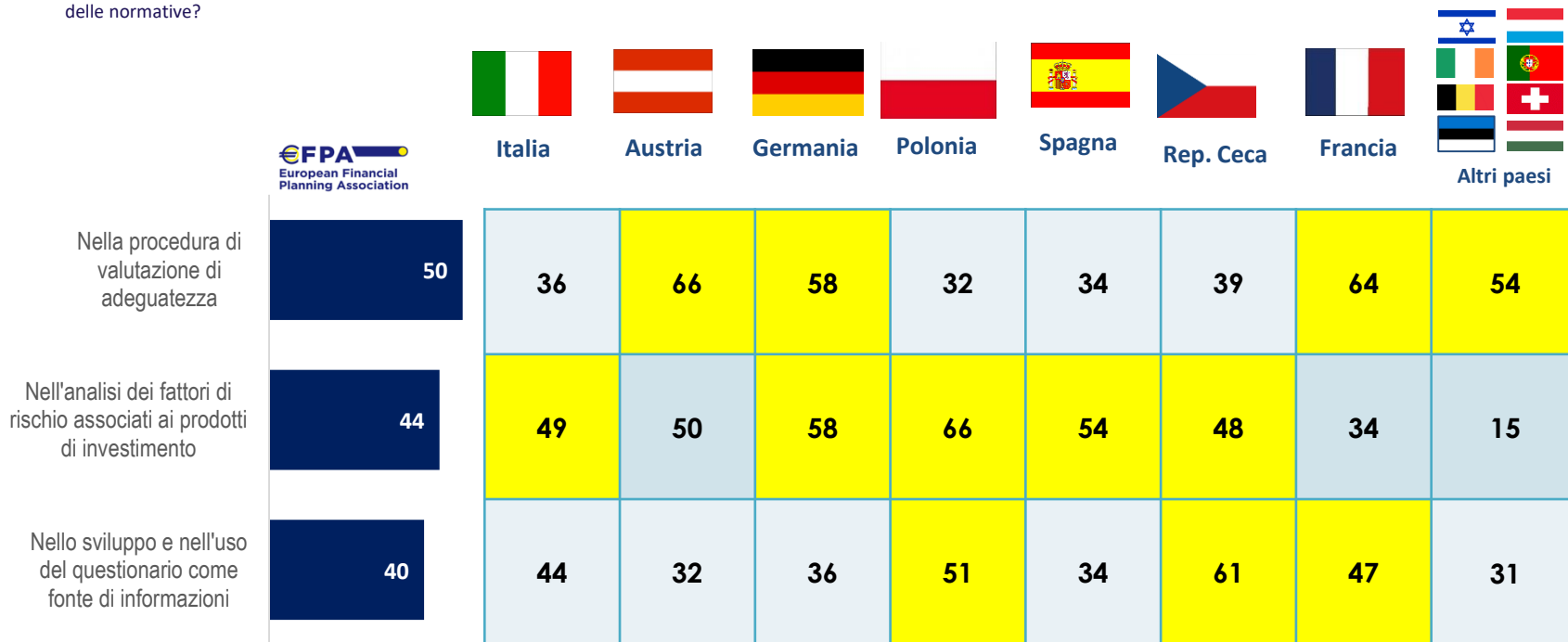


Regno Unito



I vantaggi per i Robo Advisor: valutazione profilo di adeguatezza, analisi del rischio e valorizzazione del questionario MiFID2

D09. In base alla sua conoscenza dei robo-advisor B2C esistenti, in quale fase della consulenza in materia di investimenti i robo-advisor hanno finora tratto vantaggio da una applicazione meno rigorosa delle normative?



IN SINTESI



IN SINTESI

- La **consulenza olistica**, è per molti già una realtà e si traduce nella capacità di realizzare i progetti dei clienti lavorando in **team** con altri professionisti: NO al consulente tuttologo, SI all'**inclusione** di competenze distinte, alla **formazione delle competenze** e alla loro **formalizzazione** e valorizzazione economica
- La consulenza olistica necessita di una sua **architettura**: le sue **fondamenta** sono la pianificazione finanziaria, patrimoniale, la consulenza fiscale, successoria, la protezione, la previdenza e la gestione di asset illiquidi, gli **strumenti per costruire** la sua **casa** ci sono ma vanno conosciuti approfonditamente e maneggiati con cura
- La gestione della generazione dei **millennial**, rappresenta la più grande opportunità per il mondo della consulenza finanziaria saper **dialogare con il più importante segmento a livello globale potrà garantire un futuro alla professione del consulente finanziario**
- **l'integrazione dei robo advisor e del digitale portano valore aggiunto** alla consulenza, soprattutto nell' ambito della valutazione di adeguatezza e profilazione del rischio, ma non sostituiranno mai le competenze
- Lunga vita dunque alla consulenza finanziaria, purché sappia rinnovarsi di continuo cogliendo le opportunità e le innovazioni offerte dalla rivoluzione digitale, tenendo sempre la barra a dritta ma anche consapevole che **la rotta va modificata di continuo la destinazione no.**