

Come gli italiani giudicano i consulenti finanziari

Ritratto di una professione nel percepito dei risparmiatori

prof. Mario Abis
(Università IULM Milano)

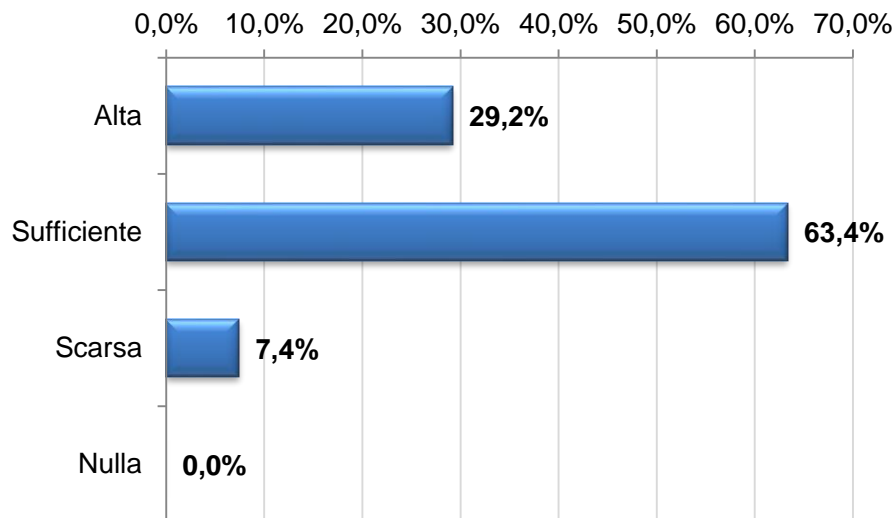
Partner RSM

Centro Congressi Lingotto
Torino, 6 - 7 giugno 2019

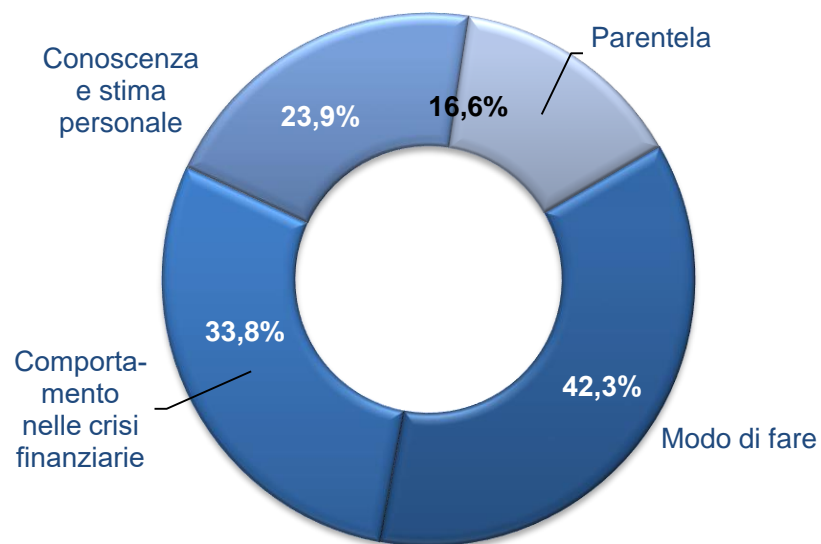
LA VALUTAZIONE DEL LAVORO DEI CONSULENTI

Un'ampia maggioranza è soddisfatta dei consigli che riceve e un buon 30% li apprezza molto!

Rispetto ai consigli che ricevono la soddisfazione è:



La fiducia nel consulente nasce da:



Il lavoro dei consulenti è apprezzato grazie ai rapporti interpersonali e alla professionalità

IL RAPPORTO CON I CONSULENTI

Incontri e contatti tra consulente e cliente sono frequenti, in particolare:

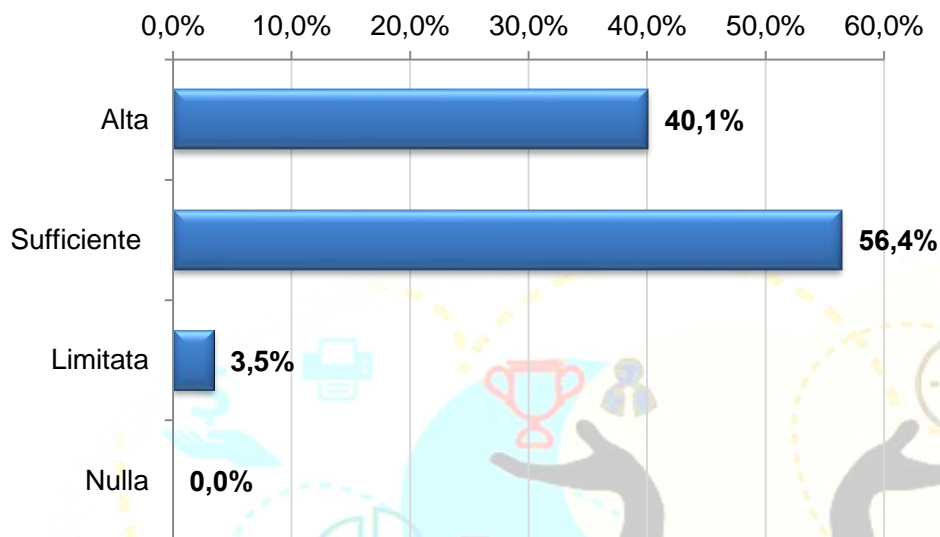
- si incontrano di persona almeno 4 volte l'anno (42% circa dei casi)
- si sentono telefonicamente almeno una volta ogni due/tre mesi (49%)
- si confrontano mensilmente (42,6%) sull'andamento degli investimenti o almeno una volta ogni tre/sei mesi

Grazie ai suggerimenti del consulente, gli investimenti del risparmiatore sono abbastanza differenziati:

- la maggioranza (41% circa dei casi) investe in due strumenti e un altro 40% in tre o più strumenti
- prevalgono i fondi comuni che raccolgono gli investimenti di oltre il 18% dei risparmiatori
- hanno un discreto successo anche le polizze vita (16%) e la gestione patrimoniale di fondi (oltre l'11%)

LA COMPETENZA NEGLI INVESTIMENTI

In materia di mercati e di investimenti,
la competenza del proprio consulente è considerata:



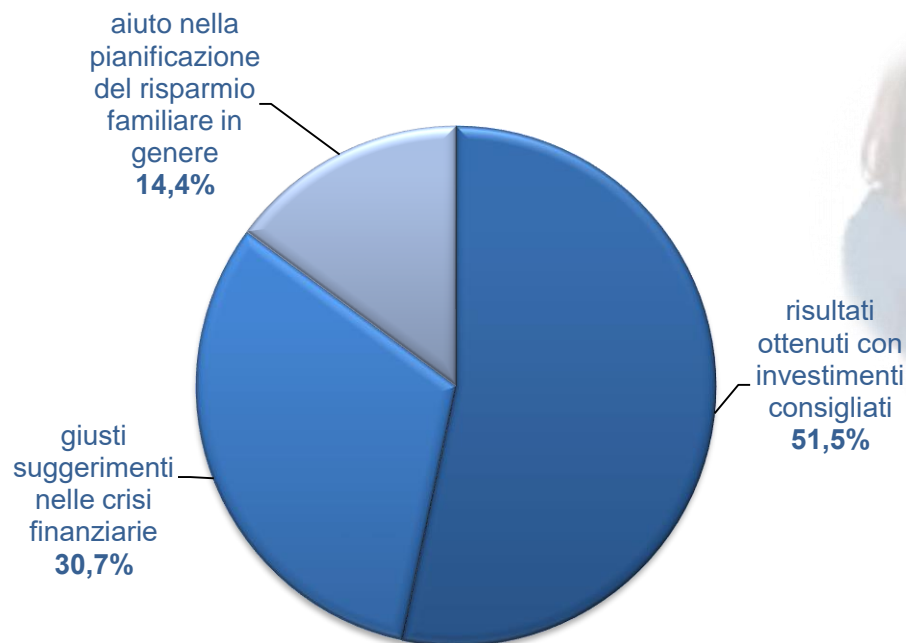
Una parte consistente dei risparmiatori valuta **molto positivamente** le competenze del proprio consulente, ma per la maggioranza (oltre il 56%) sono 'solo' sufficienti

necessari

Attenzione alla insoddisfazione e margini di miglioramento

UN PROFESSIONISTA COMPETENTE E VICINO

La valutazione alle competenze del consulente deriva da:



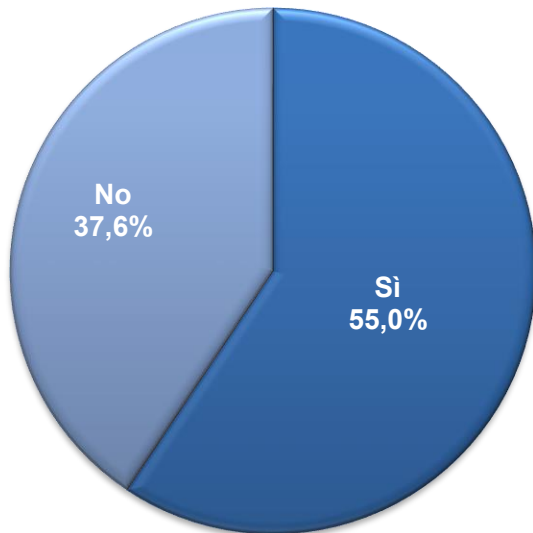
Oltre ai buoni risultati ottenuti dagli investimenti consigliati, fattore di valutazione positiva è anche il **comportamento** del consulente, al di là degli aspetti strettamente professionali.

È importante, infatti, anche la sua capacità di:

- **essere stato vicino** nei momenti difficili delle crisi finanziarie (31%) e
- aver guidato la pianificazione del risparmio familiare anche al di fuori dell'ambito degli investimenti finanziari (es.: con **consigli sulla casa, sullo studio dei figli**, ecc.) (14,5%)

UN PROFESSIONISTA NON SOLO PER GLI INVESTIMENTI

Il consulente deve avere altre competenze?



Il 55% dei risparmiatori chiede al proprio consulente **altre competenze** oltre a quelle in materia di investimenti:

il consulente, infatti, è anche "la persona che mi deve aiutare nelle questioni patrimoniali, successorie e legali, affiancandosi ad altri professionisti"

Tre risparmiatori su quattro si avvalgono di un consulente con **certificazione professionale**.

Ma un buon 25% non ne è a conoscenza, non si è informato!

La **certificazione professionale** è molto apprezzata dai risparmiatori e contribuisce a rafforzare la loro fiducia nel lavoro del consulente