



I risultati dei monitoraggi continuativi di Gfk Eurisko su cf, private banker e gestori

Empatico e più preparato Così cambierà il consulente

Ecco le doti richieste per sopravvivere in un mercato dell'advice finanziaria sempre più competitivo

Non tutti gli operatori stanno preparando i professionisti in modo adeguato alla seconda versione della direttiva europea sui servizi d'investimento

Mancano meno di tre mesi all'avvio della tanto annunciata e per alcuni temuta Mifid 2: le società finanziarie, gli istituti di credito e i fondi d'investimento avranno tempo fino al **3 gennaio 2018** per prepararsi. Cosa ci aspetta e come cambierà il modo di proporre servizi finanziari? Lo abbiamo chiesto ai consulenti finanziari e ai private banker intervistati nell'ambito dei monitoraggi continuativi di Gfk sui consulenti finanziari, sui private banker e sui gestori **bancari** dedicati alla clientela affluente (PF Monitor, Private Banker Monitor e Banker Monitor). Partiamo da un dato certo: il **100%** dei consulenti finanziari intervistati, che operano in una **banca** private, in una rete di consulenti o in una **banca** generalista, dice di sapere cosa è la Mifid 2 e quando entrerà in vigore. Quali saranno per i consulenti finanziari le conseguenze più

importanti dell'adozione della Mifid 2? Per il **70%** la principale conseguenza è che la **banca** non potrà più ricevere retrocessioni dalle società che rappresenta e distribuisce; il **60%** è certo che i clienti saranno disposti a pagare per la consulenza che riceveranno; un altro **40%** ritiene che l'impatto si avrà solo sui clienti **Hnwi** e sul loro modello di servizio.

Dati preoccupanti

Altro punto interessante, visto l'approssimarsi della scadenza, è comprendere, sempre secondo il giudizio dei consulenti finanziari, quanto la propria **banca** si stia preparando e organizzando sul tema della consulenza in ambito Mifid 2. Il dato è preoccupante: solo il **40%** degli intervistati valuta il livello di preparazione adeguato, mentre il **45%** lo ritiene appena sufficiente e il **15%** del tutto insufficiente. Come dire:



quando arriverà si vedrà, per ora non pare una priorità, almeno questo è quello che avvertono i consulenti finanziari. Certamente un altro dato allarmante, sempre secondo i consulenti finanziari, è scoprire quanto siano informati i clienti della Mifid 2. Ebbene, il 90% ritiene che i clienti ne sappiano poco o niente e, ancora peggio, solo il 40% dichiara di aver sensibilizzato adeguatamente i propri clienti. Analizziamo ora i possibili impatti della Mifid 2.



di Nicola Ronchetti*

Come la guida di montagna

Tra le altre cose la direttiva europea prevede che la **valutazione di adeguatezza** fatta a un cliente possa essere di tipo dinamico e costante nel tempo. Ciò significa che il consulente deve verificare in modo continuativo se il portafoglio del proprio cliente è ancora adeguato col passare del tempo alle sue caratteristiche e al suo profilo

di rischio; si tratta di un aspetto da sempre importante, diventato oggi, con la crescita esponenziale del **risparmio gestito** e la **volatilità dei mercati**, imprescindibile. Sempre la Mifid 2 ci dice che vale anche il contrario: chi propone e distribuisce i prodotti finanziari è chiamato a verificare periodicamente che il cliente sia ancora adeguato al suo portafoglio. Non è quindi solo alla volatilità di mercato che si guarda, ma alle esigenze del cliente. Nel dettaglio il consulente deve verificare che:

- ▶ il comportamento del cliente sia coerente con quanto inizialmente dichiarato;
- ▶ che i suoi obiettivi non siano variati;
- ▶ che l'orizzonte temporale non sia mutato.

Ecco allora che il **lavoro** del consulente è il **lavoro** fondamentale della guida di montagna: riportare il cliente sul giusto sentiero, evitando che cada in un baratro o venga travolto da una valanga. Fermo restando che trovare il giusto sentiero non è una cosa semplice, ma ancora più complesso è gestire il cliente nelle fasi di forte emotività: anche se in questo caso la conoscenza di un po' di finanza comportamentale può venire in aiuto.

Le tre variabili chiave

Il consulente dovrebbe infatti continuare a parlare col **cliente** verificando le sue energie, il suo stato e la capacità di raggiungere la vetta dei suoi **obiettivi**. Dovrebbe ricordare al cliente che gli orizzonti temporali, quando si va in montagna e si affrontano i mercati finanziari, sono diversi dal breve termine. Uno dei problemi nei mercati particolarmente volatili è proprio la miopia degli investitori, una miopia soprattutto temporale. È necessario ridefinire e allungare gli orizzonti di valutazione e adottare schemi mentali di rappresentazione delle eventuali e momentanee perdite che siano più rassicuranti. Il **lavoro** del consulente è un **lavoro** di rassicurazione, che placa l'emotività del cliente e si basa su tre variabili chiave: orizzonte temporale, obiettivi d'investimento e conseguente propensione al

rischio. Sono questi gli aspetti su cui è bene si basi la relazione con il cliente. Ed è qui che si apre un altro fronte: quello delle competenze e della certificazione delle stesse, perché è chiaro che il livello di competenza e professionalità richiesto sarà quasi certamente diverso rispetto a quello necessario attualmente. Pianificazione finanziaria individuale, consulenza fiscale, successoria, assicurativa potrebbero essere le nuove competenze richieste dalla professione. Ma quanto sono consapevoli delle proprie capacità su questi temi i consulenti finanziari?

Certificarsi è importante

Le ricerche Gfk ci dicono che è diffusa tra i consulenti l'esigenza di formarsi e sviluppare le proprie competenze allargando gli attuali orizzonti, segno che c'è la consapevolezza di spazi di miglioramento unita a una certa incertezza per un futuro sempre più prossimo. Pensiamo per esempio all'importanza dei principi della **finanza comportamentale** oggi per alcuni professionisti diventata un must: senza saper gestire i bias comportamentali dei propri clienti, come potrà differenziarsi il consulente finanziario da una macchina dotata di intelligenza artificiale? La fiducia e l'empatia con il cliente saranno doti necessarie, ma non più sufficienti da sole a far fronte alla maggior richiesta di **consulenza** e a giustificare un costo per il cliente. Preparazione tecnica, conoscenza del mercato, adeguatezza dell'offerta e gestione del rischio saranno sempre più richiesti. In questo quadro certamente non idilliaco, soprattutto per chi non è disposto a rimettersi in discussione, risulta elevatissima l'importanza di possedere nuove competenze e una certificazione che le attesti. Siamo certi che la certificazione delle competenze professionali offrirà un indubbio vantaggio competitivo rispetto a chi ne è sprovvisto. Siamo pronti a scommettere che Mifid 2, nuove competenze e rilevanza della certificazione delle stesse saranno il mantra dei prossimi mesi.

*business director di Gfk Eurisko