

Wall Street Italia

www.wallstreetitalia.com



LA FORZA STA NELLE PERSONE

NELLA VITA E NEGLI INVESTIMENTI SONO
I COMPORTAMENTI CHE FANNO LA DIFFERENZA

DOSSIER SCRIVI OGGI IL TUO DOMANI

DON ANTONIO MAZZI | GIULIO TREMONTI | CRISI: LE STRATEGIE DELLA CONSULENZA

SONDAGGIO

E ADESSO COSA FAI?

Come consulenti finanziari e private banker affrontano la crisi con i loro clienti

DI GIOVANNI RICCI

In uno scenario di panico sui mercati, come quello determinato dall'emergenza coronavirus, i consulenti finanziari e i private banker si sono trovati a svolgere il ruolo di timonieri, per i loro clienti, tenendo la barra a dritta durante la tempesta. Come lo hanno fatto? Che argomenti hanno usato? Abbiamo intervistato uno dei nostri panel di consulenti finanziari, rappresentativo dell'intera categoria, per conto di Wall Street Italia, per analizzare il loro pensiero sull'attuale andamento dei mercati finanziari in conseguenza della crisi Covid-19.

Dalle risposte emerge un quadro generalmente positivo nell'approccio da parte dei professionisti finanziari a questa crisi e alla gestione dei clienti in portafoglio. Spicca la categoria dei private banker, molto ferma negli atteggiamenti e molto sicura nella gestione della situazione finanziaria e soprattutto emotiva dei clienti.

Il consulente finanziario invece, soprattutto il giovane, manifesta qualche preoccupazione e un po' di disorientamento nella gestione dell'emotività del cliente.

Sulle donne la sorpresa più piacevole, e forse non più sorpresa andando a ritroso anche sui nostri precedenti osservatori, che vedono la quota rosa sempre più in posizioni dominanti negli approcci, nella preparazione e nella gestione della relazione con il cliente.



Giovanni Ricci
Ceo Mikaline Research
Milano

#1 - Secondo lei, cosa fermerà il crollo dei mercati finanziari?

54,4%

Miglioramento situazione contagi, manovre fiscali e monetarie con l'aiuto dell'Europa

27,8%

Le istituzioni intervengono con manovre fiscali, monetarie e di bilancio anche in presenza di una continuazione dell'emergenza Covid-19

12,2%

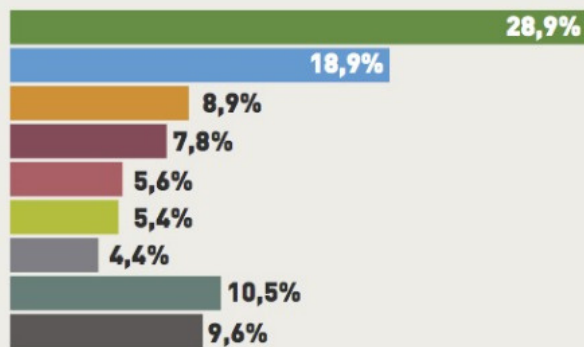
Solo il vaccino può risolvere la situazione finanziaria

5,6%

Non sa

“Nessuna donna rientra nel 5,6% di chi non ha risposto e la quasi totalità di chi pensa che solo il vaccino può risolvere il problema, è un professionista over 55”

#2 - Come consulente e professionista, questo fenomeno improvviso ed inatteso modificherà qualcosa in futuro nella gestione del portafoglio clienti?



- Nessun cambiamento
- Incremento asset azionari
- Cambierà qualcosa, ma non sa ancora cosa
- Approccio più consapevole, trasparente e obiettivo
- Incremento componente Pac (piani di accumulo)
- Più prudenza e frazionamento azionario
- Più utilizzo tecnologie (video e contatti da remoto)
- Non risponde
- Altro

#3 - Che percentuale di clienti del suo portafoglio in questa situazione avrebbero disinvestito, senza il suo intervento?

Secondo i consulenti intervistati, il 27,1% dei clienti avrebbe disinvestito nella speranza di limitare le perdite. In particolare avrebbe disinvestito il 43,4% dei clienti dei consulenti finanziari. La percentuale scende al 19,9% tra i clienti dei private banker, un dato che si riduce ulteriormente per le private banker "donna". Ancora più interessante è il dato che emerge se i professionisti vengono raggruppati per banche mandanti: ad esempio i consulenti riconducibili alle banche popolari (tra loro aggregati), dichiarano che il 48,2% dei propri clienti in portafoglio avrebbe ceduto alla vendita per evitare maggiori perdite senza il loro intervento.

#4 - Che argomenti utilizza con i suoi clienti?

28,9% LEVA RELAZIONALE

Il consulente usa la propria presenza e la propria autorevolezza, facendo leva sulla fiducia e sul rapporto interpersonale, per gestire l'emotività del cliente e le possibili richieste di disinvestimento senza grosse spiegazioni, perché sono già state date in passato in situazioni analoghe.

22,2% LEVA RAZIONALE

Il consulente descrive tecnicamente gli scenari e gli andamenti dei mercati, enfatizza la qualità degli investimenti sottoscritti e monitora costantemente la situazione generale insieme al cliente, ma senza iniziative sui portafogli.

14,4% LEVA REATTIVA

Il consulente consiglia al cliente le cose giuste da fare con determinazione: spostamenti, riassetti e diversificazione.

6,7% LEVA EDUCATIVA

Il consulente sfrutta questo momento per far comprendere i meccanismi che regolano gli andamenti dei mercati, facendo leva sull'educazione finanziaria e sulle regole comportamentali da seguire in questi momenti di panico, soprattutto per i clienti giovani (millennials), che non hanno esperienze consolidate su questi aspetti.

13,3% LEVA STORICA

Il consulente evoca al cliente crisi passate poi risolte e le correlazioni con gli andamenti dei mercati finanziari che hanno sempre recuperato nel tempo: pertanto il cliente "deve" rimanere "investito".

9% NON RISPONDE

5,5% ALTRO

Alcuni consulenti hanno mantenuto in archivio (cliente per cliente) vecchie mail descrittive di situazioni analoghe, con le risposte del tempo e i risultati positivi riconquistati negli anni successivi. Concentrazioni spiccate di donne e di private banker, utilizzano la "leva relazionale", mentre chi gestisce grossi patrimoni (Wealth Manager), usa molto la "leva reattiva", con movimentazioni degli investimenti. Infine i consulenti under 45, usano maggiormente un approccio più scolastico, utilizzano molto la "leva razionale" ed "educativa".

#5 - Tra lo sfiduciato con valutazione "1" e l'iper ottimista a "10", quanto crede che entro i prossimi 2-4 mesi ci sarà una ripresa dei mercati finanziari?

(Valore medio per categoria)

8,4 Private banker	6,6 Consulenti finanziari e bancari
8,1 Professionisti che gestiscono grandi patrimoni	7,6 Giudizio medio di tutte le risposte

#6 - Che strumenti sta usando per seguire i suoi clienti?

(Risposta multipla)



* L'analisi è stata condotta attraverso un questionario CATI di 5 domande, erogato dal 23 al 27 marzo 2020. Il campione di 780 consulenti è stato costruito rispettando i parametri di numerosità relativi ad età, sesso e regione di attività dell'universo di riferimento, rappresentato dai professionisti finanziari iscritti all'albo OCF. Il ruolo professionale ricoperto dal consulente, è stato chiesto direttamente durante l'intervista. La durata media dell'intervista è stata di circa 4 minuti. Le interviste utili totali, ponderate nuovamente al campione di riferimento, sono state 623.