

**BOLOGNA**

**1-2 OTTOBRE**

**2019**

**PALAZZO DELLA CULTURA  
E DEI CONGRESSI**

**CONSULENTIA 19**  
UNA PROFESSIONE DI VALORE

**WSI Wall Street Italia**

**ANASF**  
ASSOCIAZIONE NAZIONALE CONSULENTI FINANZIARI

# **Survey:** **Il Consulente Finanziario su Scenari e Professione**

© MIKALINE Research  
CONSULENTIA 2019 - BOLOGNA 1e 2 OTTOBRE 2019

 **MIKALINE**  
Customer Relationship &  
Experience Management

**Settembre 2019**

## **La Ricerca:**

Un'indagine campionaria su Consulenti finanziari

## **Obiettivi:**

Rilevare il pensiero dei Consulenti su nuovi scenari e sulla professione

## **Temi affrontati ed analizzati:**

- La “Finanza Etica”
- Il riconoscimento del ruolo di consulente
- La Formazione e le Certificazioni
- I nuovi scenari demografici

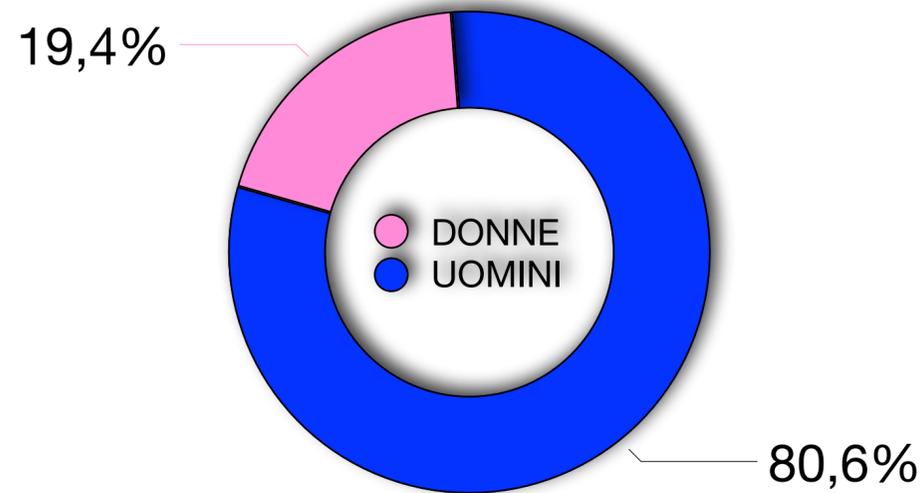
L'analisi è stata condotta attraverso questionario CATI di 6 domande, erogato dal 9 al 13 Settembre 2019; la durata media dell'intervista è stata di circa 7 minuti.

Il campione è stato costruito rispettando i parametri di età, sesso e distribuzione geografica dell'universo di riferimento, rappresentato dai circa 54 mila consulenti finanziari iscritti all'albo OCF. Al campione sono stati aggiunti tutti i consulenti che hanno manifestato la volontà di partecipare alla survey attraverso i canali web di Anasf e WSI, rispettando le quote di campionamento.

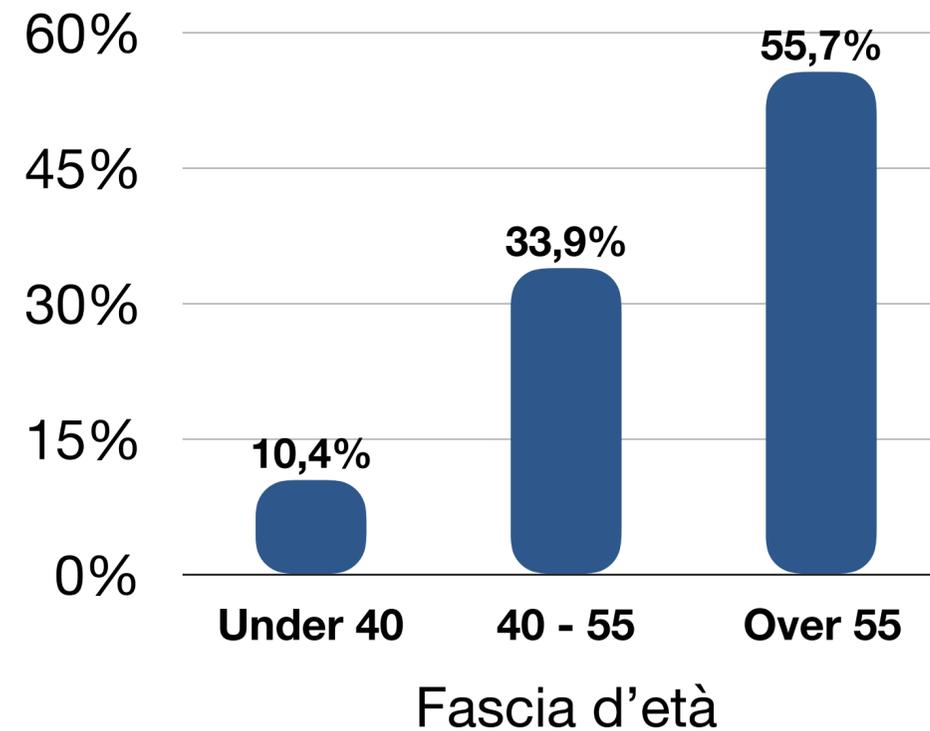
L'analisi è frutto dell'elaborazione di 1028 interviste utili.

## I parametri di campionamento:

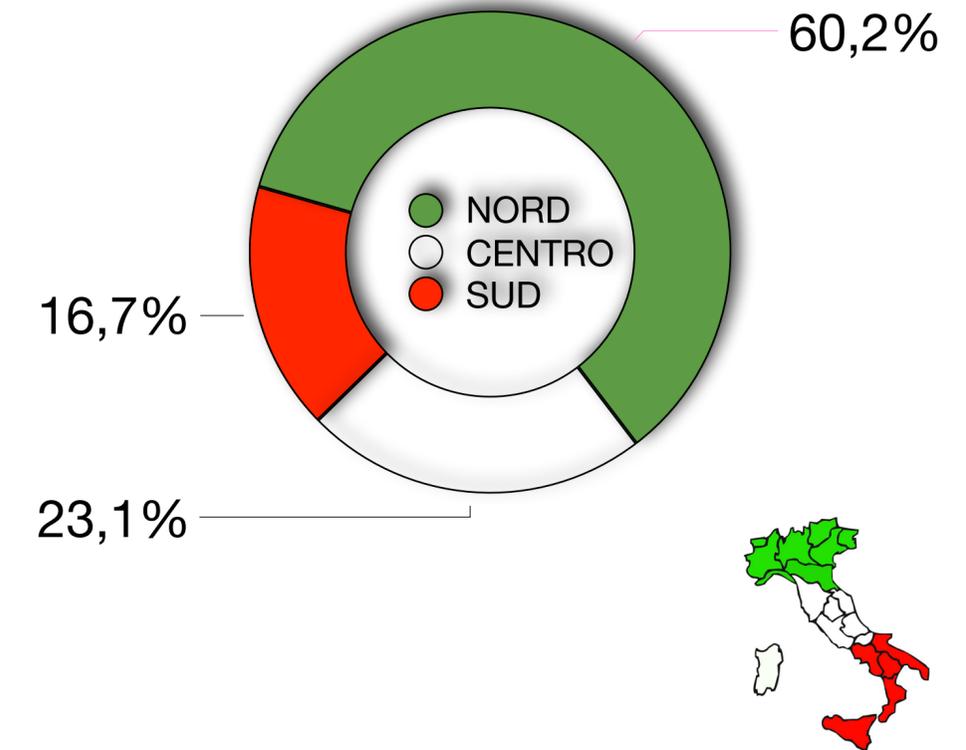
**Sesso**



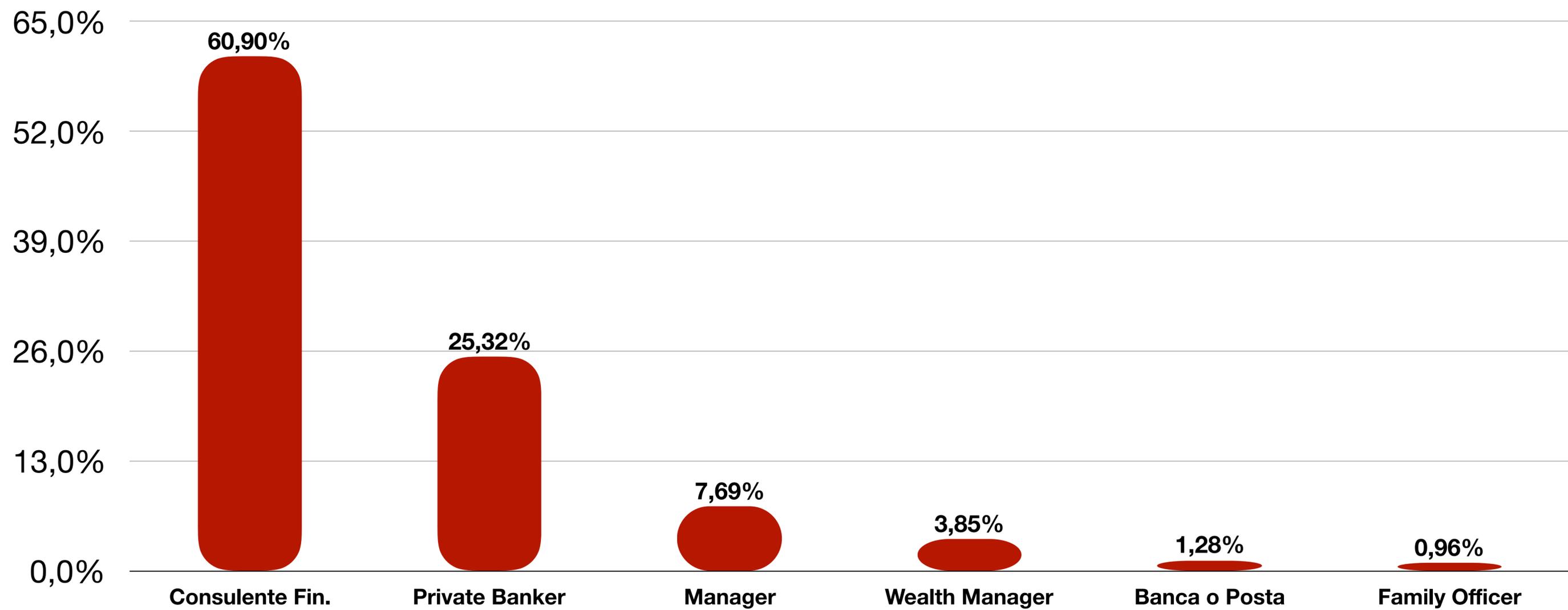
**Età dei Consulenti**



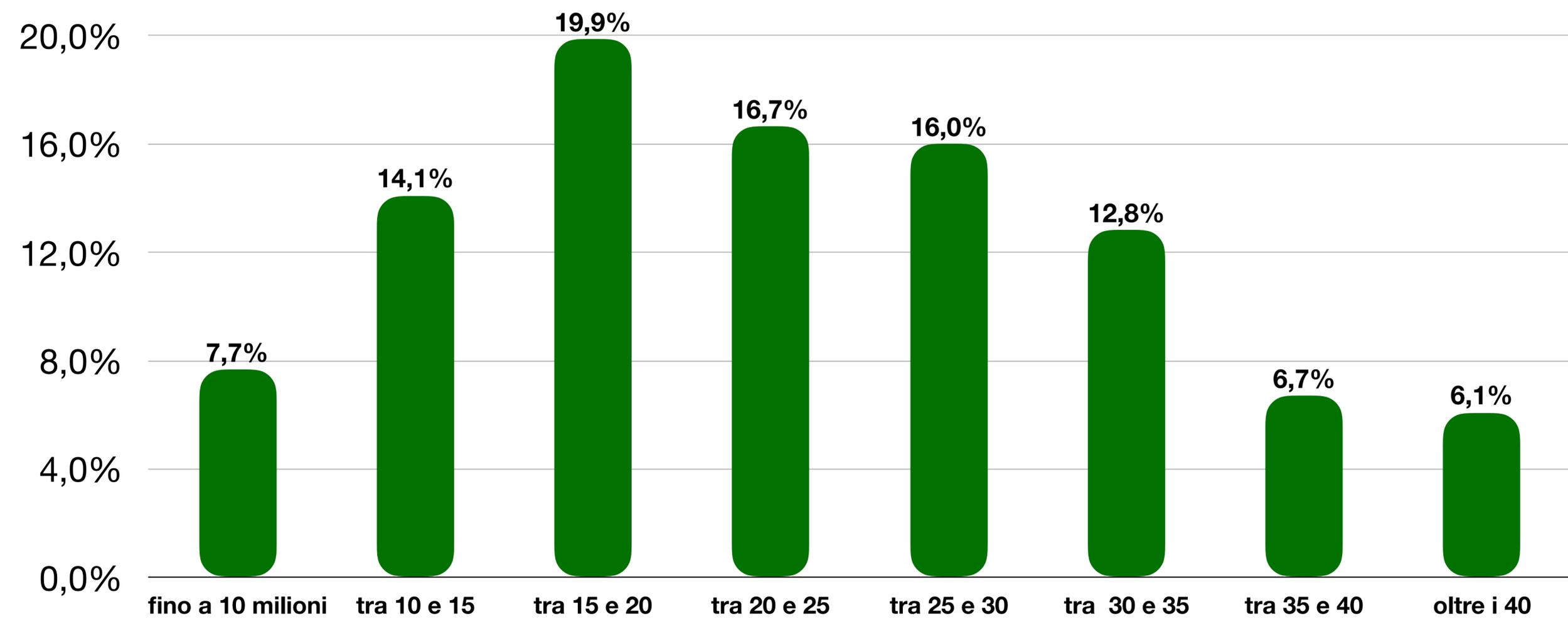
**Distribuzione geografica**



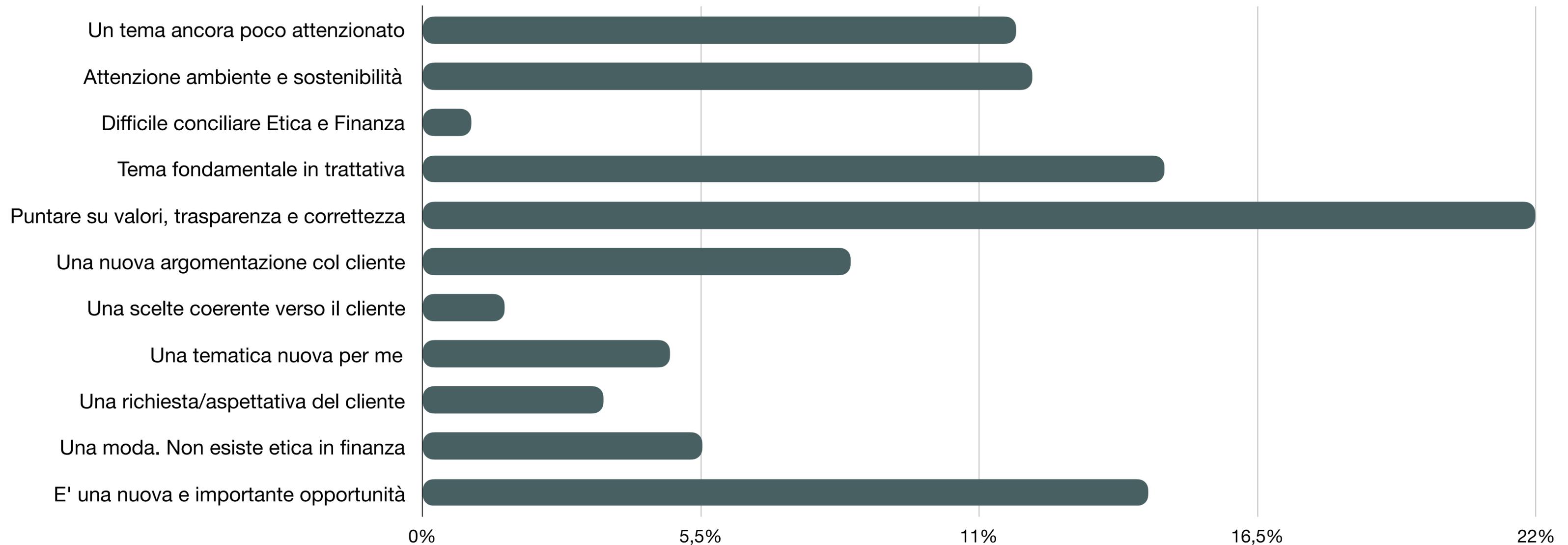
## Composizione del campione (su base intervista): RUOLO SVOLTO



## Composizione del campione (su base intervista): PATRIMONIO GESTITO



**Domanda I:** Per lei il concetto di “finanza etica” nel rapporto professionale con i clienti, cosa rappresenta?

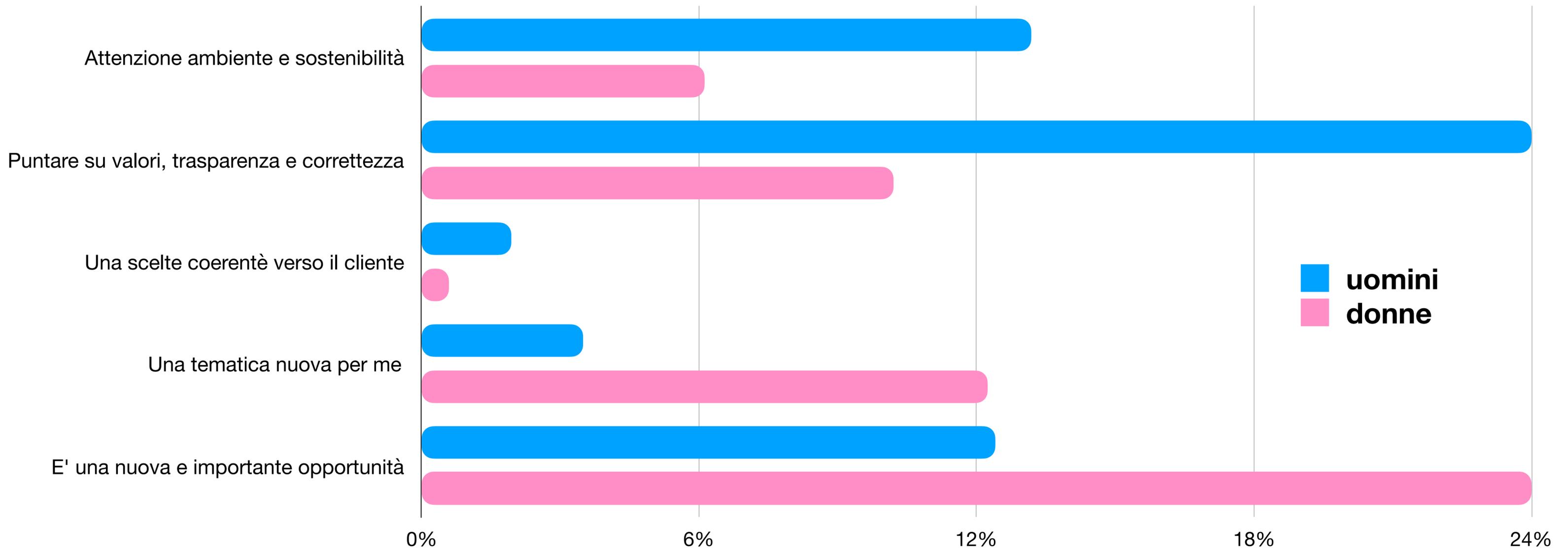


**Domanda I:** Per lei il concetto di “finanza etica” nel rapporto professionale con i clienti, cosa rappresenta?

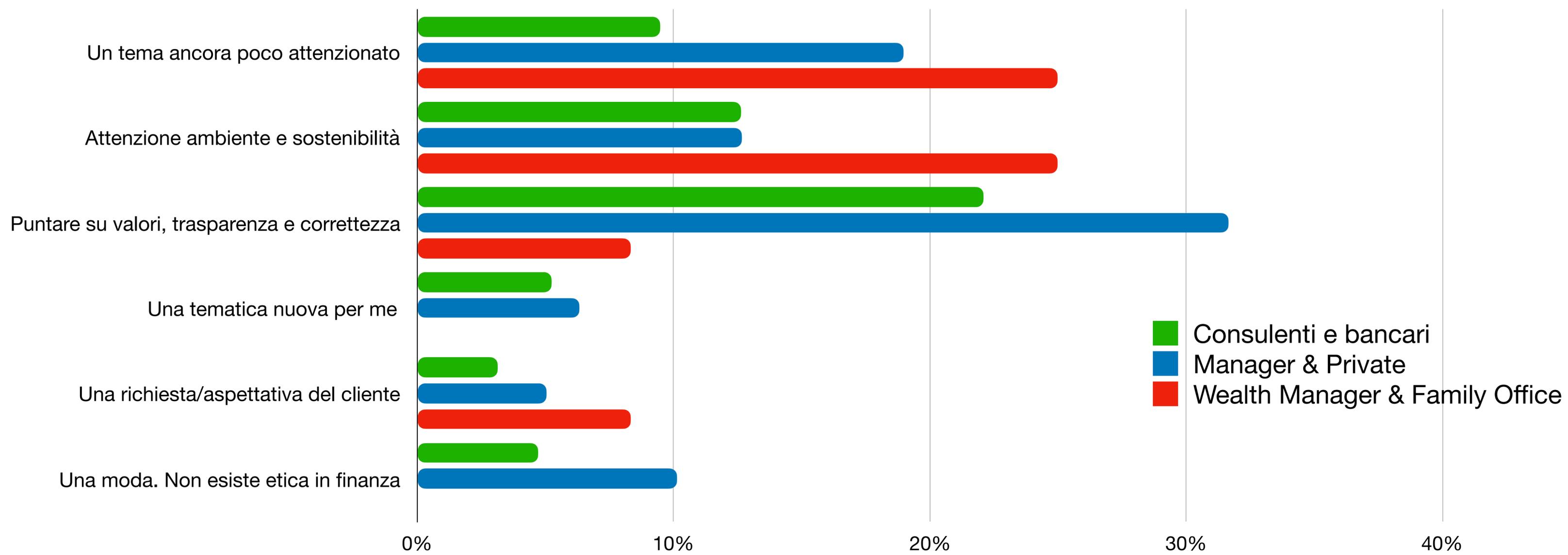
*Nelle prossime slide vengono evidenziati solo i cluster di risposta alla Domanda I con evidenti differenze per i segmenti :*

- *Uomo/Donna*
- *Consulente & Bancario / Manager & Private / Wealth & Family Office*

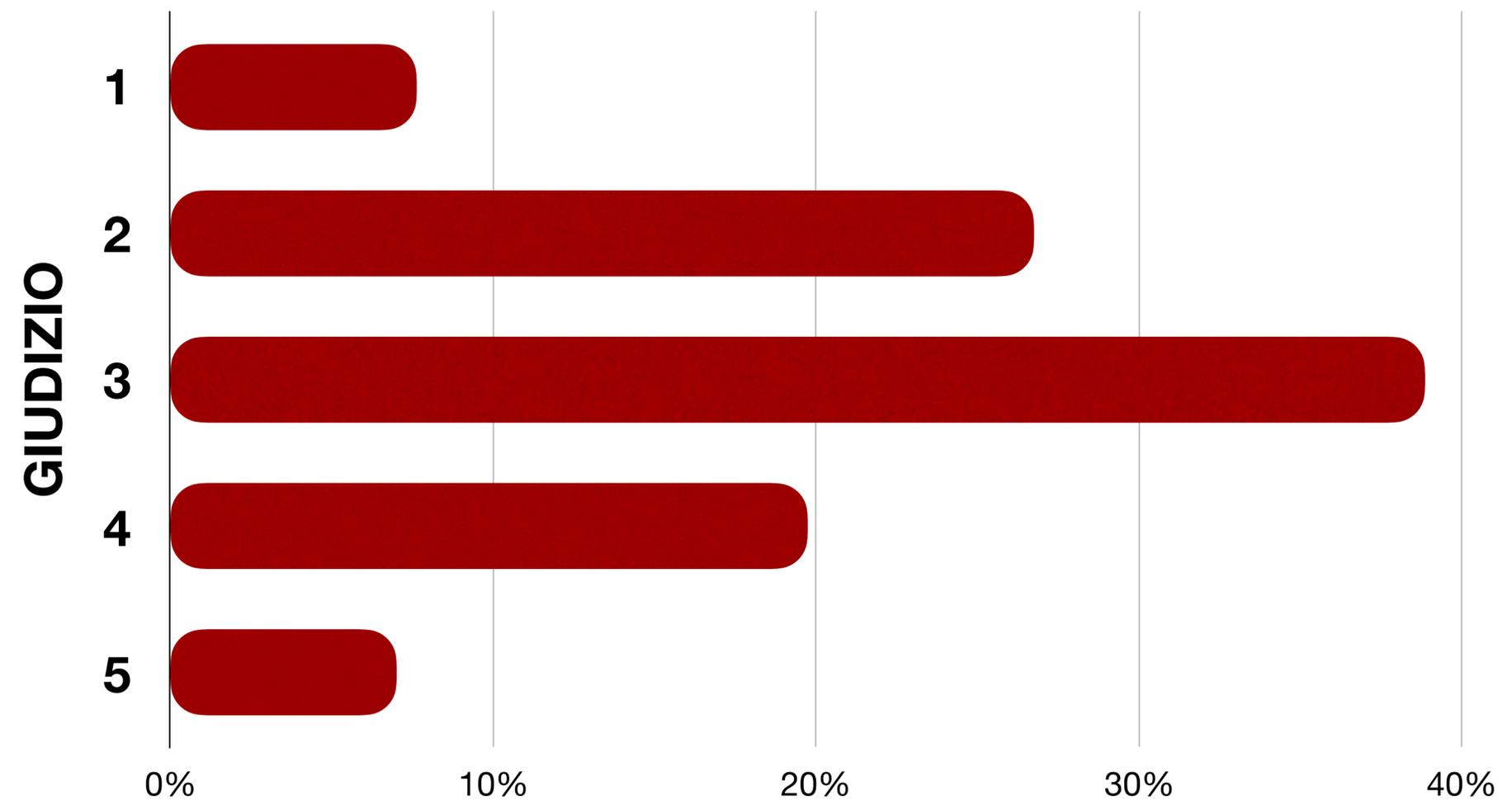
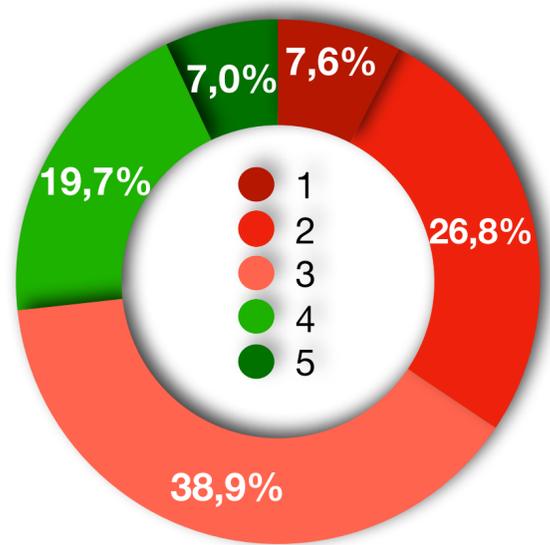
**Domanda I:** Per lei il concetto di “finanza etica” nel rapporto professionale con i clienti, cosa rappresenta?



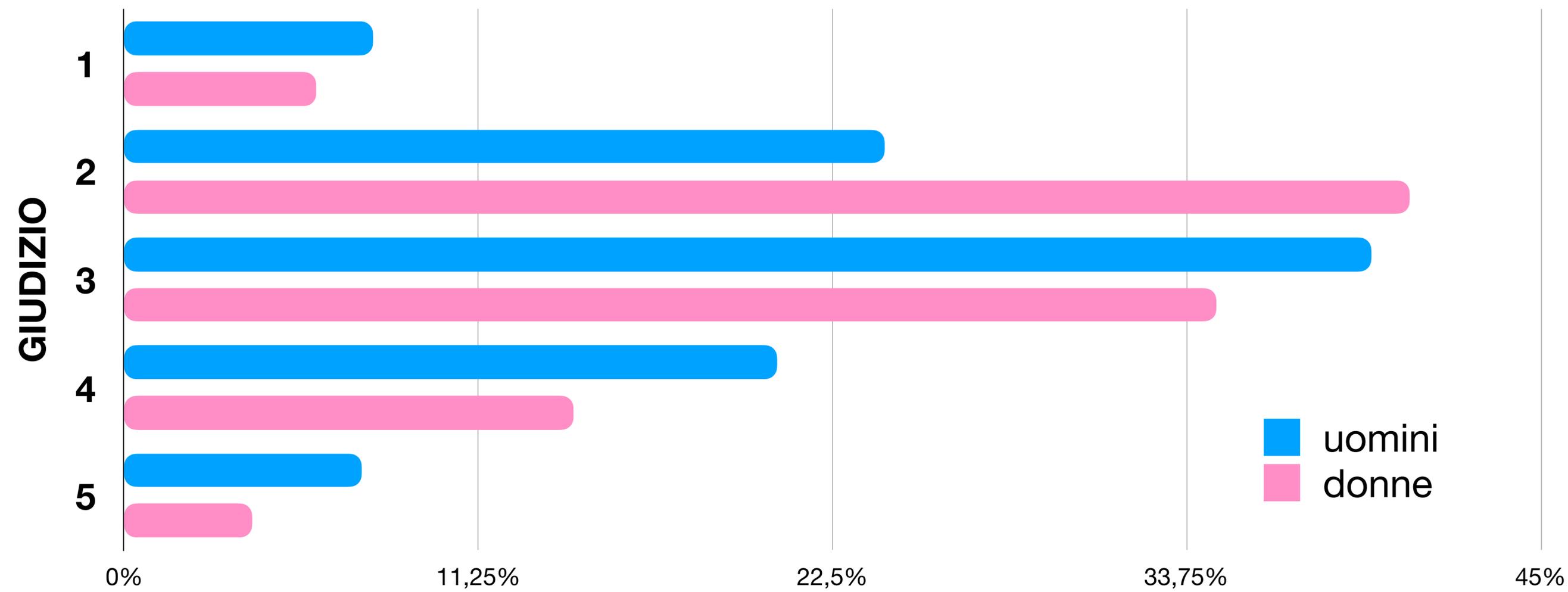
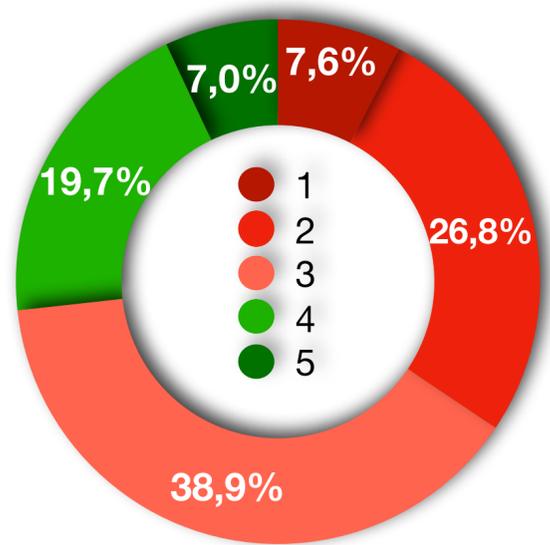
**Domanda I:** Per lei il concetto di “finanza etica” nel rapporto professionale con i clienti, cosa rappresenta?



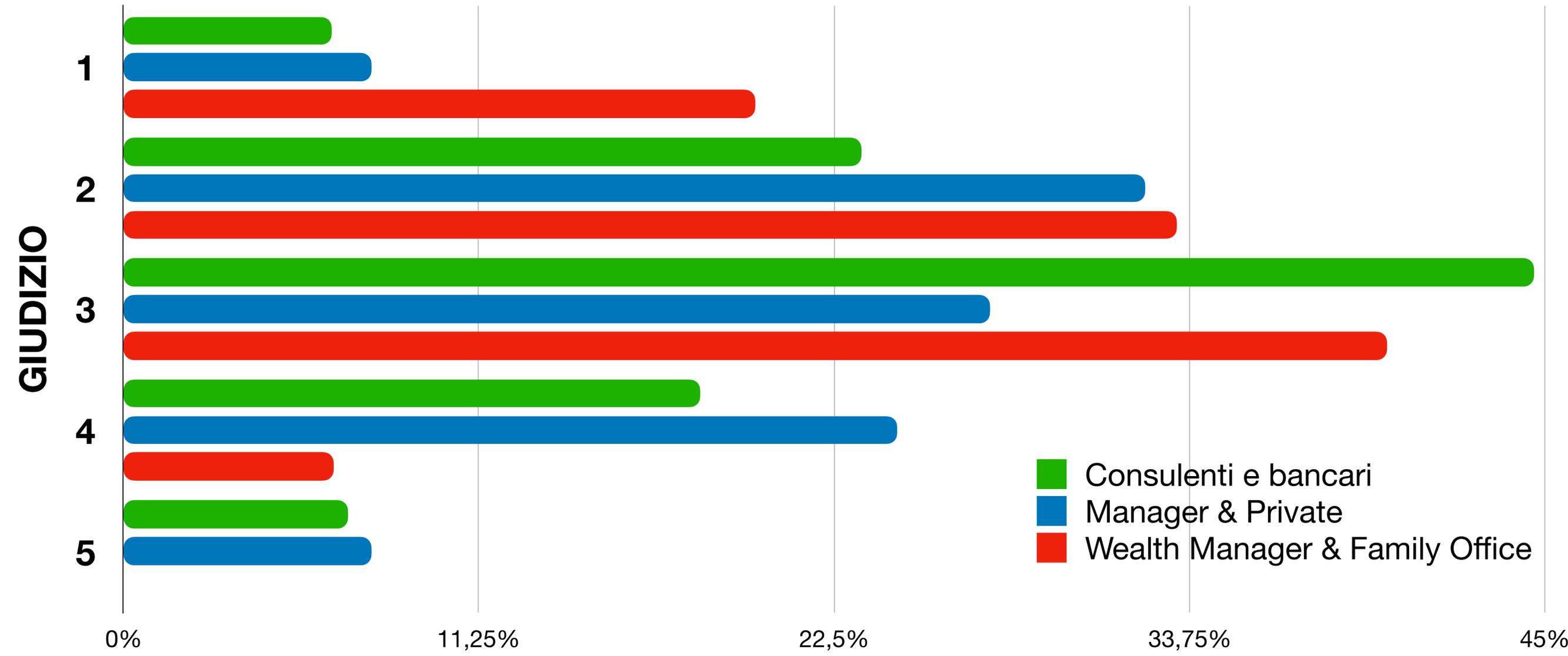
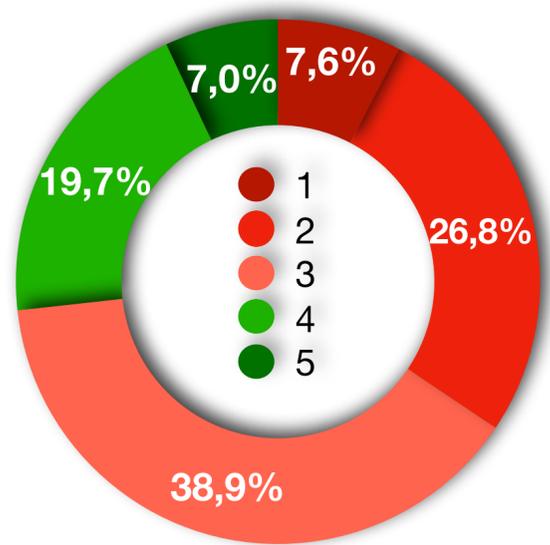
**Domanda 2:** Utilizzando una scala da 1 a 5 secondo lei quanto il ruolo sociale del consulente finanziario è riconosciuto dal mercato del risparmio?



**Domanda 2:** Utilizzando una scala da 1 a 5 secondo lei quanto il ruolo sociale del consulente finanziario è riconosciuto dal mercato del risparmio?



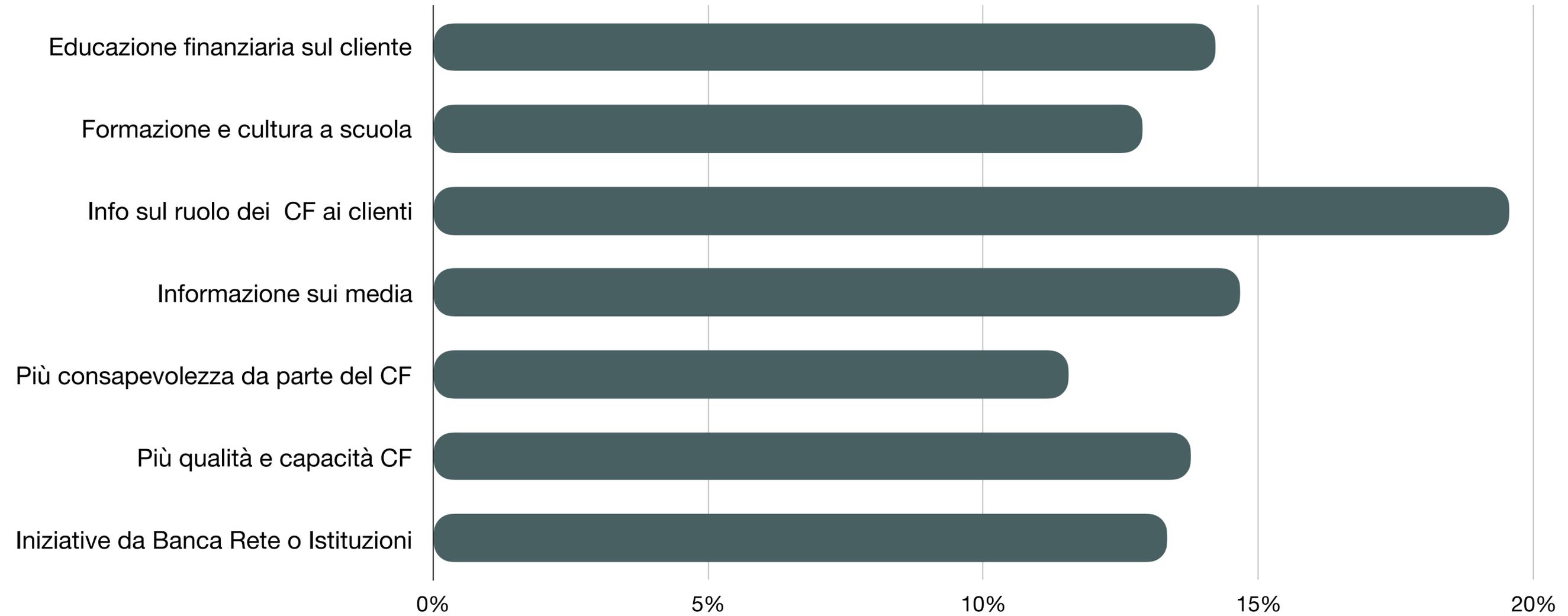
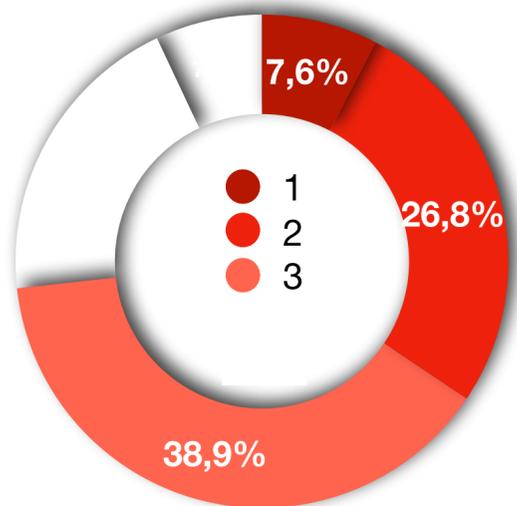
**Domanda 2:** Utilizzando una scala da 1 a 5 secondo lei quanto il ruolo sociale del consulente finanziario è riconosciuto dal mercato del risparmio?



**Domanda 3:**

Quali strategie ritiene debbano essere utilizzate per elevare l'importanza del ruolo del consulente nella pianificazione finanziaria del cliente?

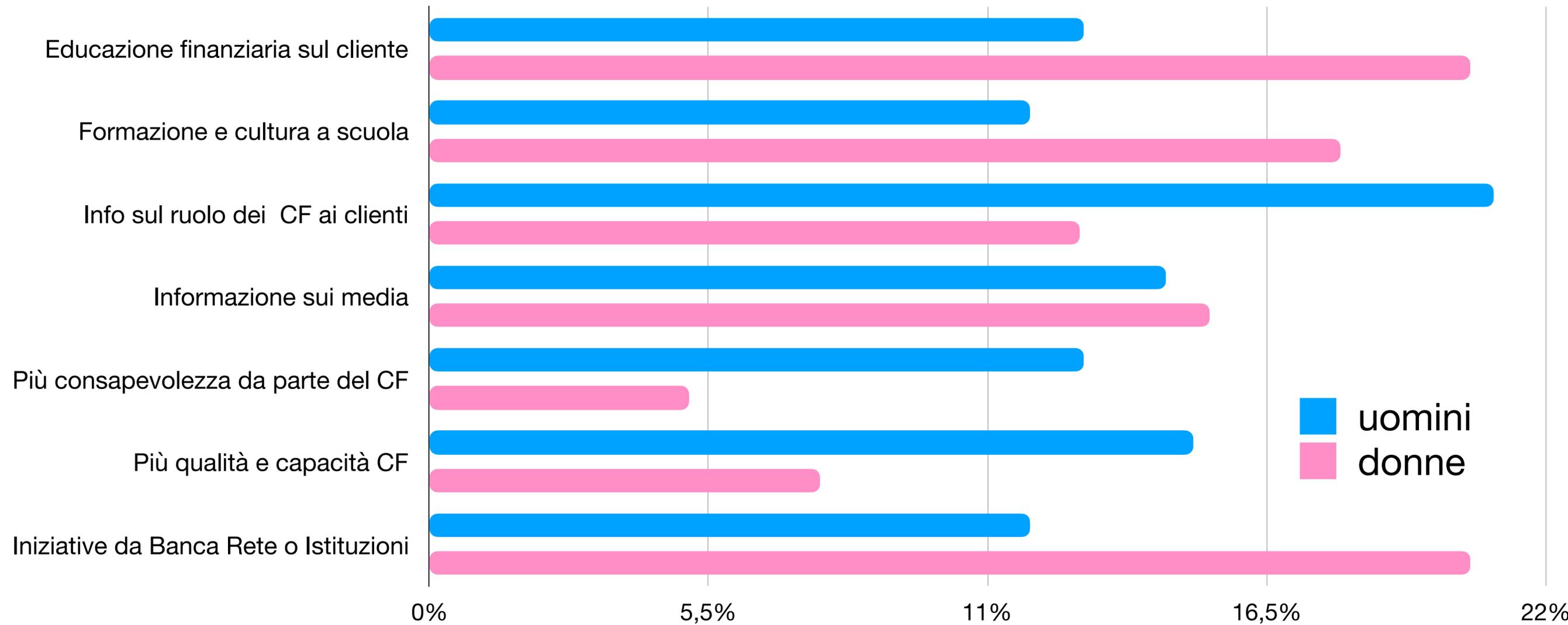
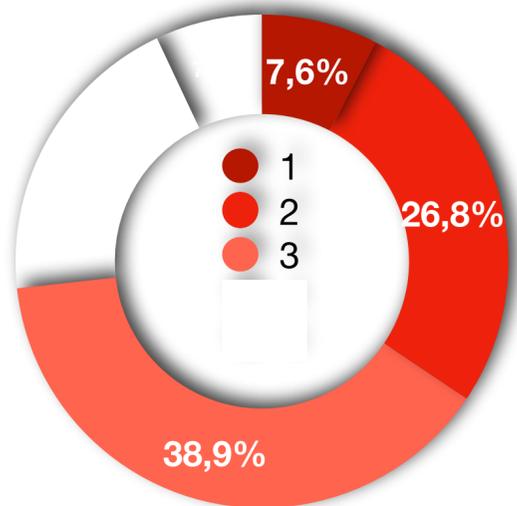
**FOCUS GIUDIZI 1-2-3**



**Domanda 3:**

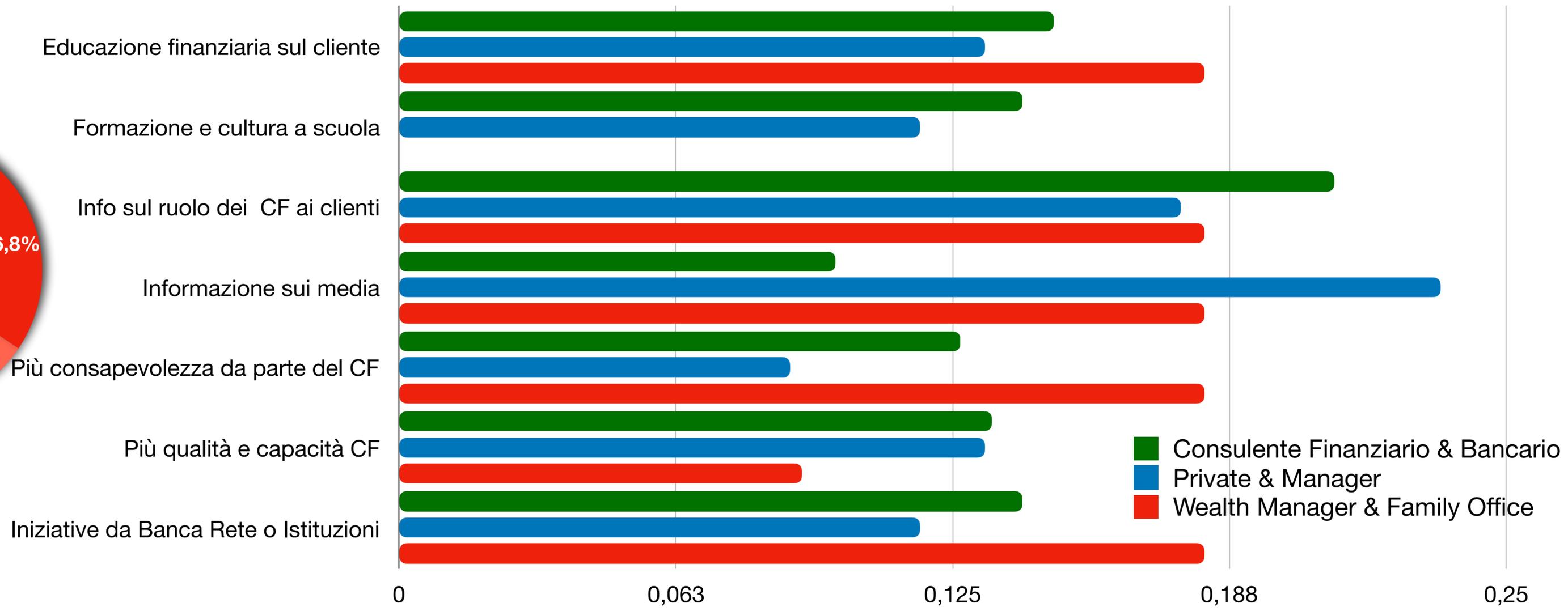
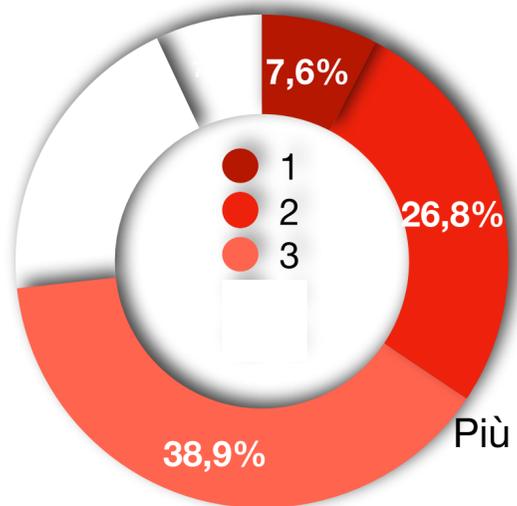
Quali strategie ritiene debbano essere utilizzate per elevare l'importanza del ruolo del consulente nella pianificazione finanziaria del cliente?

**FOCUS GIUDIZI 1-2-3**



**Domanda 3:** Quali strategie ritiene debbano essere utilizzate per elevare l'importanza del ruolo del consulente nella pianificazione finanziaria del cliente?

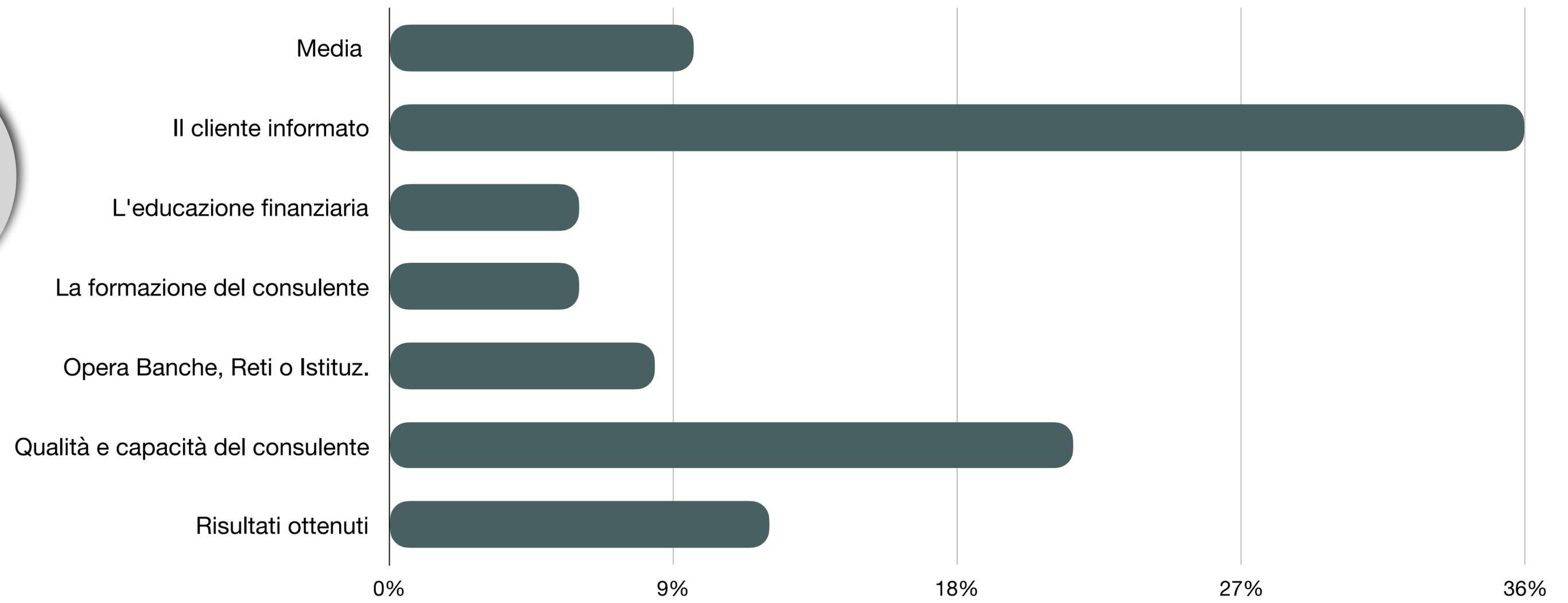
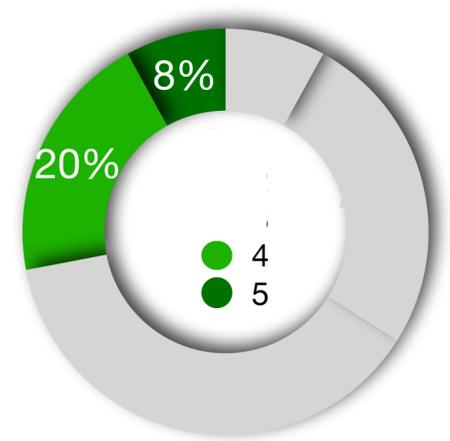
**FOCUS GIUDIZI 1-2-3**



**Domanda 3:**

Quale elemento più di ogni altro ha influito su questa sua positiva valutazione?

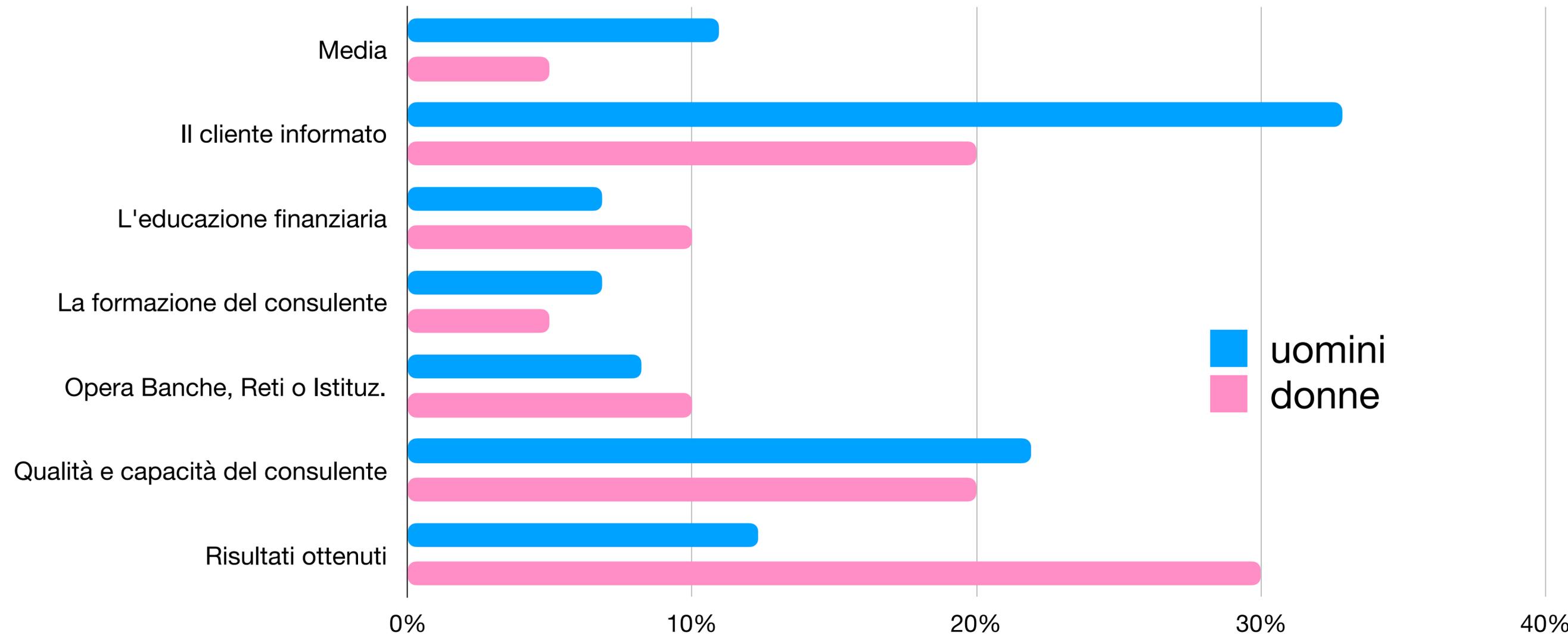
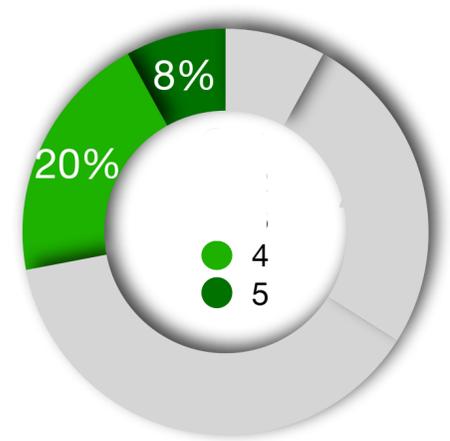
**FOCUS GIUDIZI 4-5**



**Domanda 3:**

Quale elemento più di ogni altro ha influito su questa sua positiva valutazione?

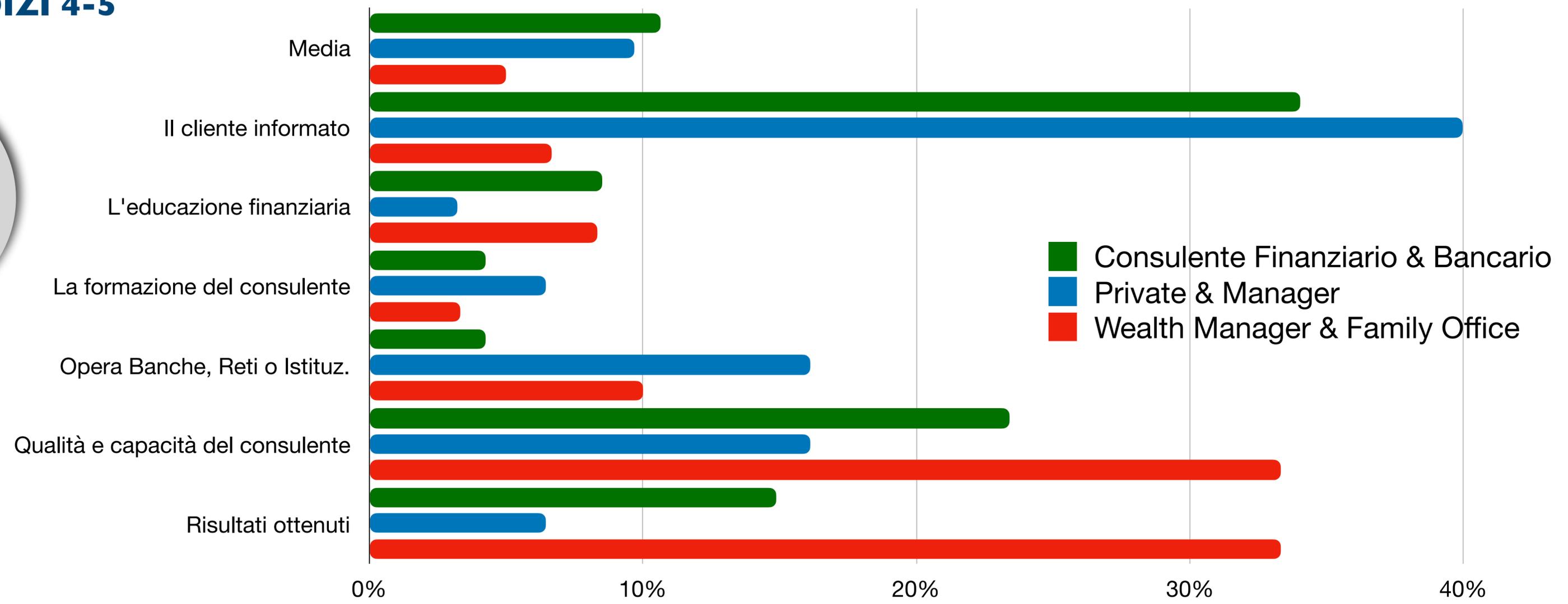
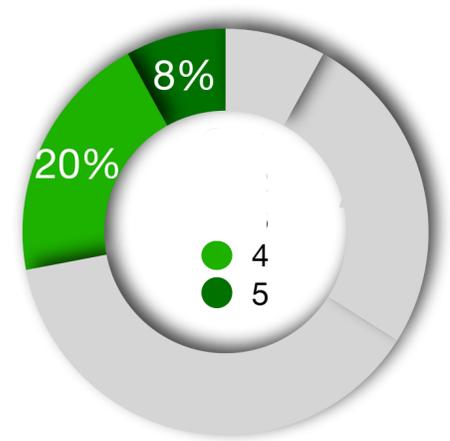
**FOCUS GIUDIZI 4-5**



**Domanda 3:**

Quale elemento più di ogni altro ha influito su questa sua positiva valutazione?

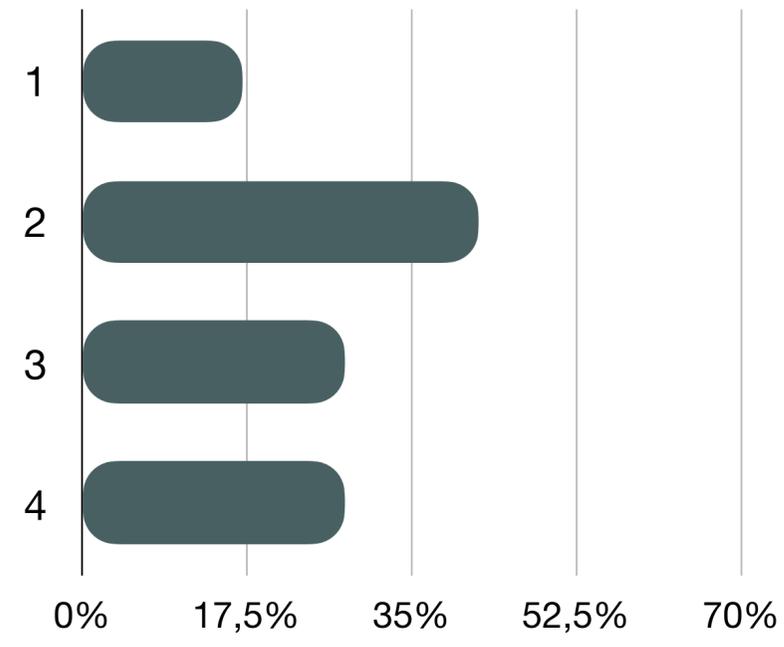
**FOCUS GIUDIZI 4-5**



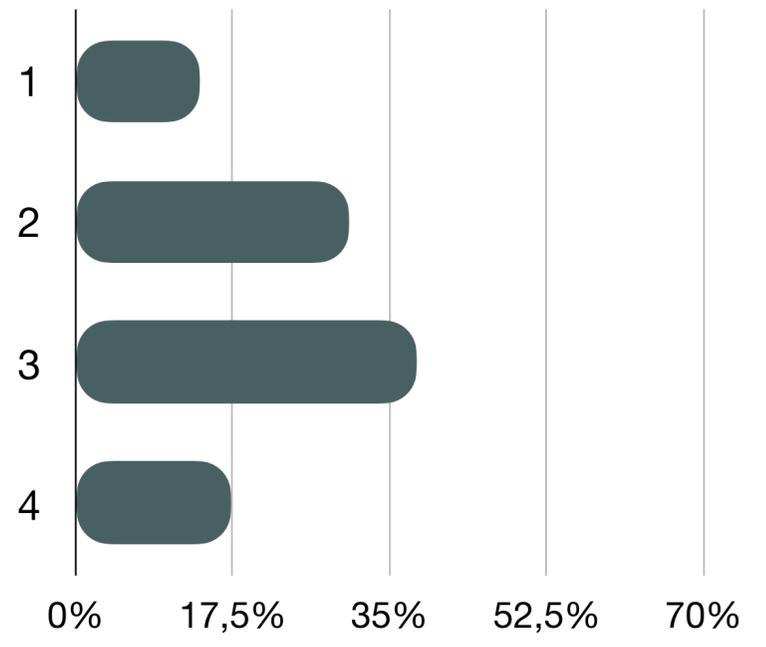
**Domanda 4:**

Nel rapporto con i suoi clienti, può indicarmi in ordine di importanza i seguenti 4 aspetti?

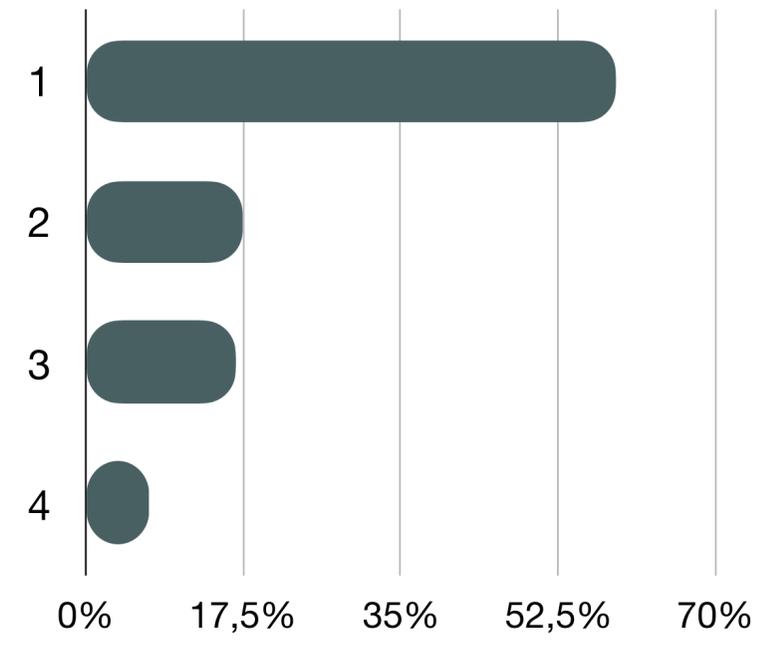
Aver sostenuto corsi Aziendali Certificati



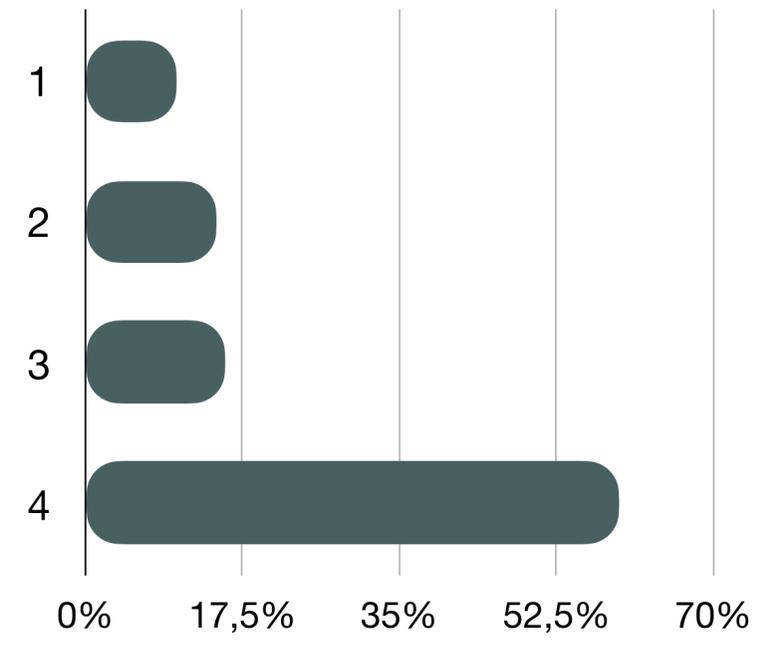
Aver sostenuto corsi Certificati da Enti Terzi



Possedere capacità di gestione professionale e relazionale verso il cliente



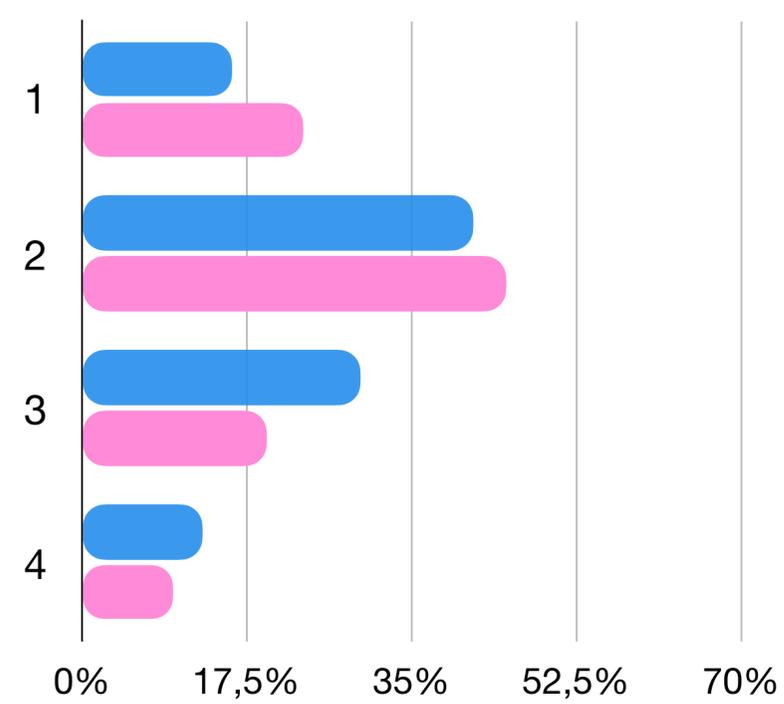
Aver sostenuto corsi obbligatori per la Categoria dei CF



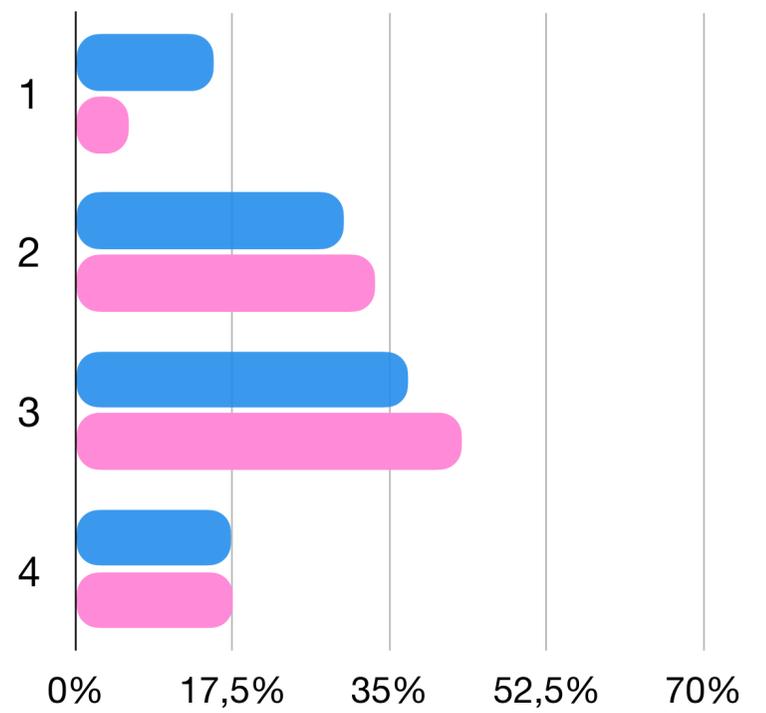
**Domanda 4:**

Nel rapporto con i suoi clienti, può indicarmi in ordine di importanza i seguenti 4 aspetti?

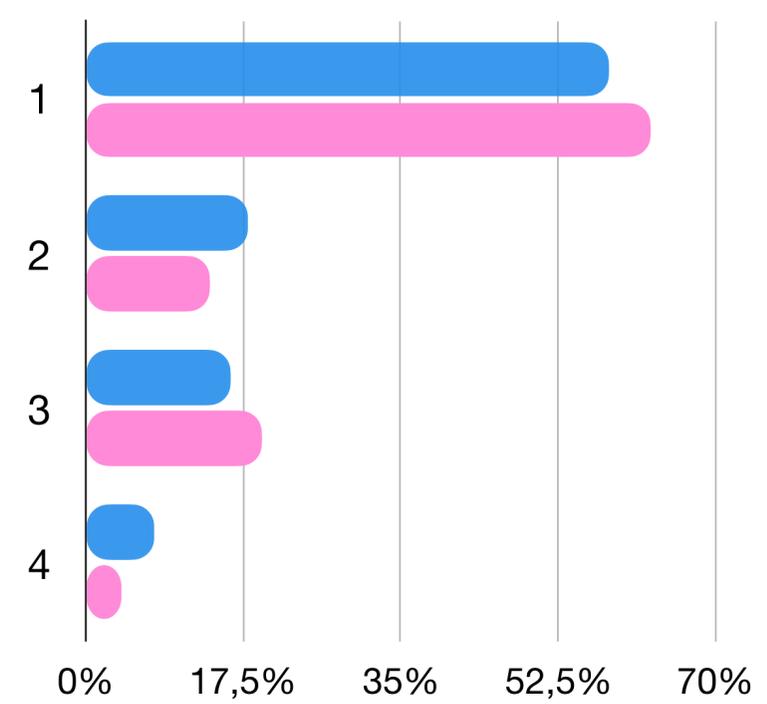
Aver sostenuto corsi Aziendali Certificati



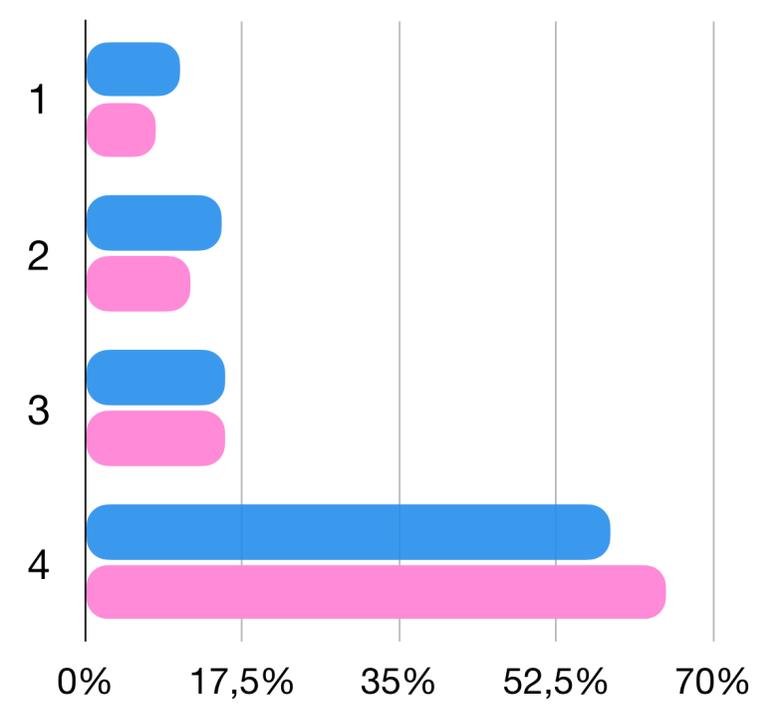
Aver sostenuto corsi Certificati da Enti Terzi



Possedere capacità di gestione professionale e relazionale verso il cliente



Aver sostenuto corsi obbligatori per la Categoria dei CF



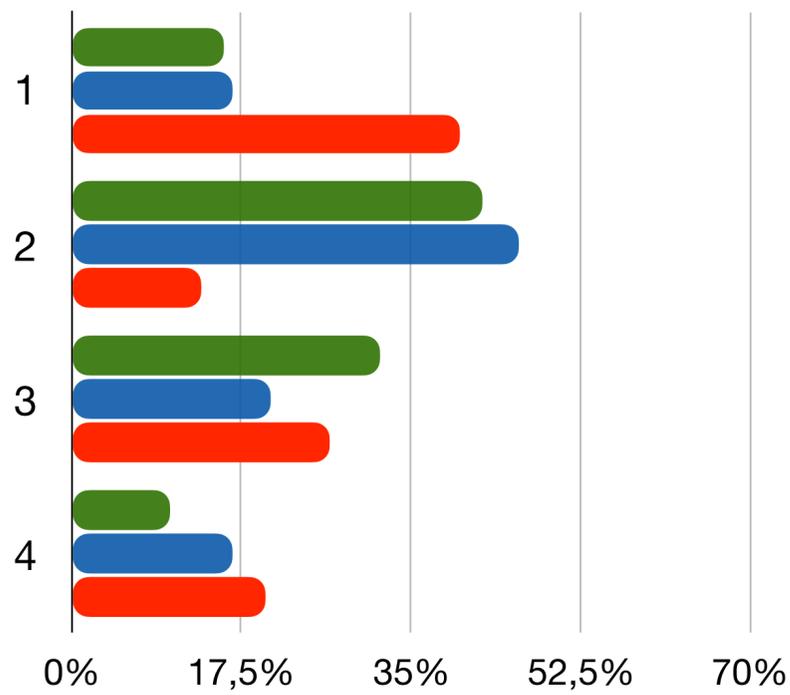
■ UOMINI  
■ DONNE



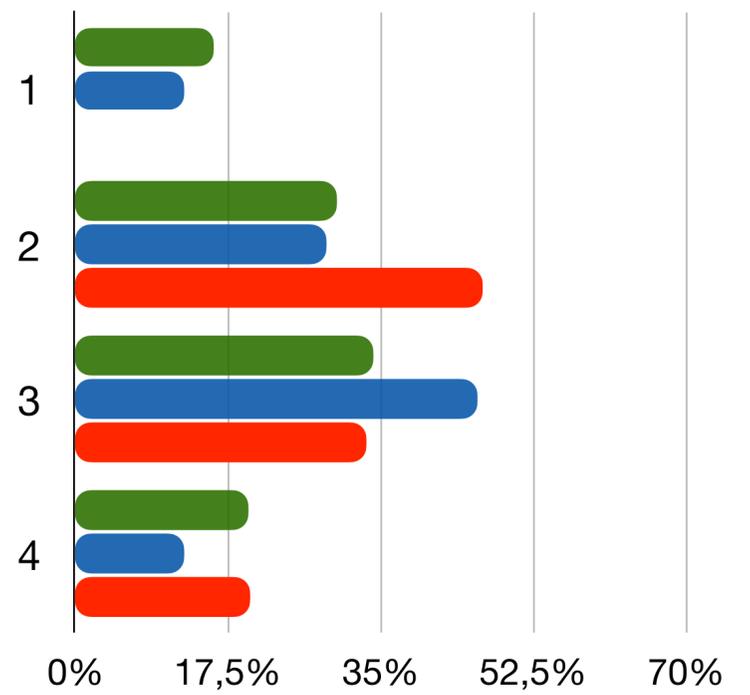
**Domanda 4:**

Nel rapporto con i suoi clienti, può indicarmi in ordine di importanza i seguenti 4 aspetti?

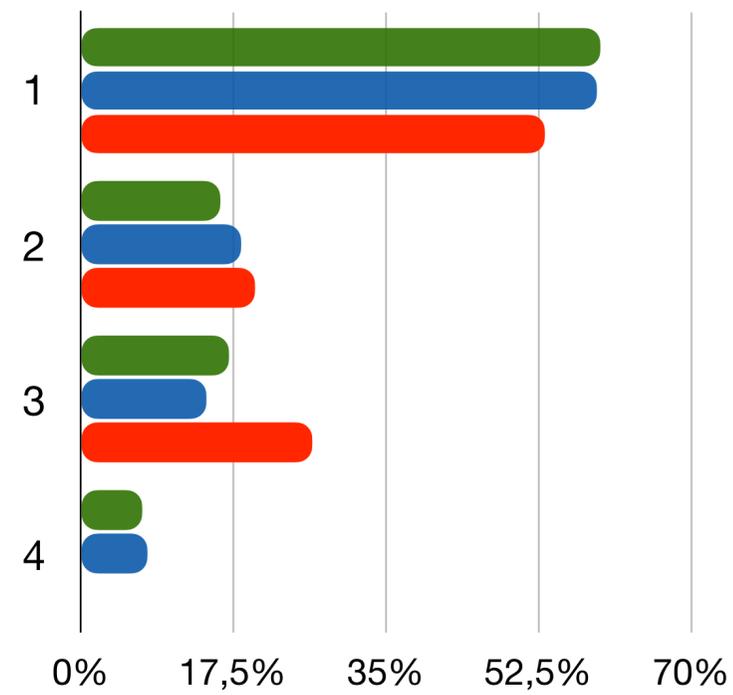
Aver sostenuto corsi Aziendali Certificati



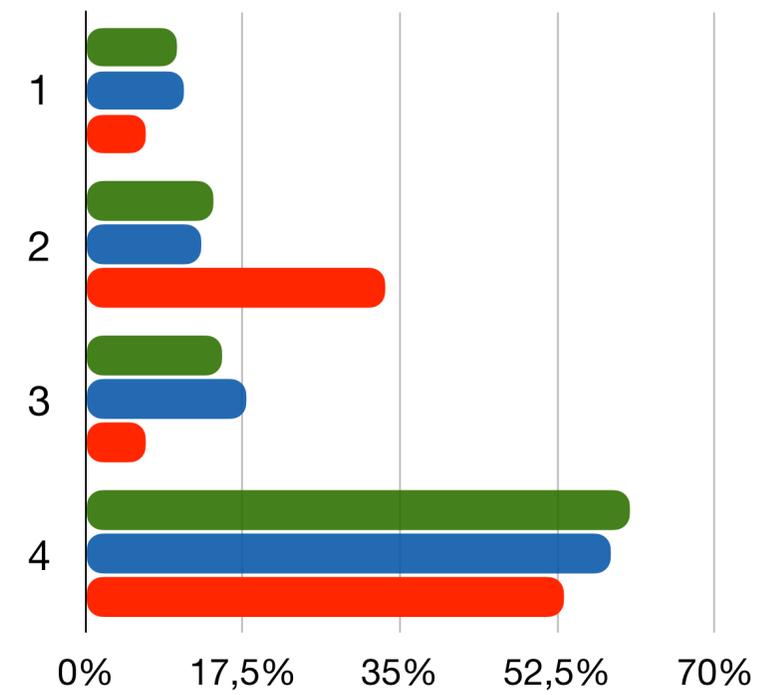
Aver sostenuto corsi Certificati da Enti Terzi



Possedere capacità di gestione professionale e relazionale verso il cliente



Aver sostenuto corsi obbligatori per la Categoria dei CF

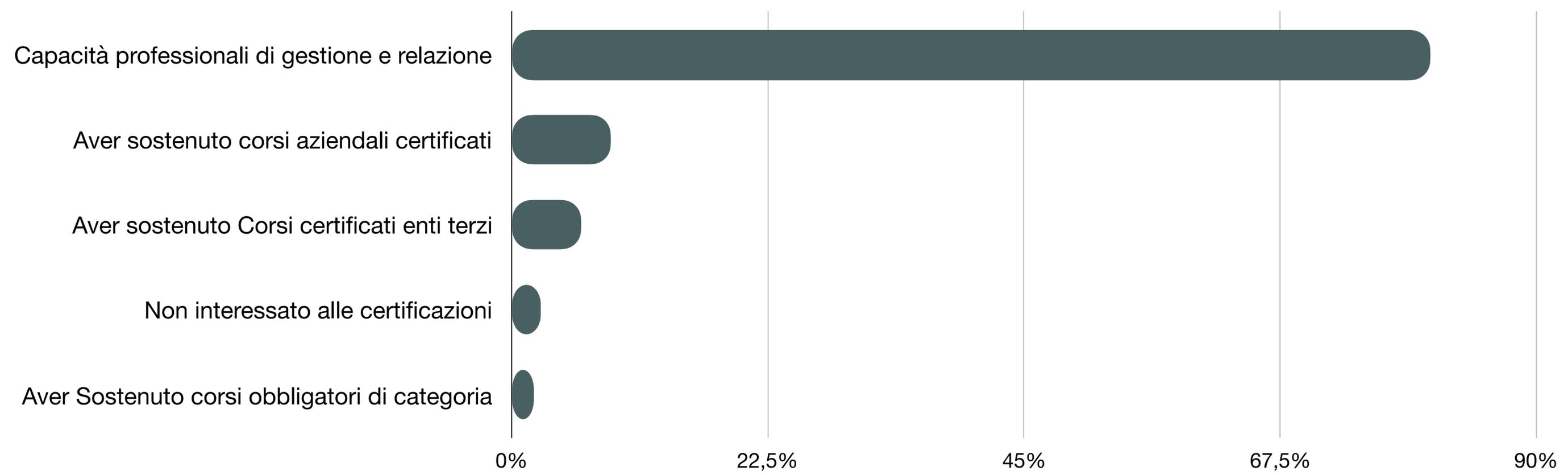


- Consulente Finanziario & Bancario
- Private & Manager
- Wealth Manager & Family Office

**Domanda 5:**

Quale dei precedenti quattro aspetti è vissuto come il più importante dai suoi clienti?

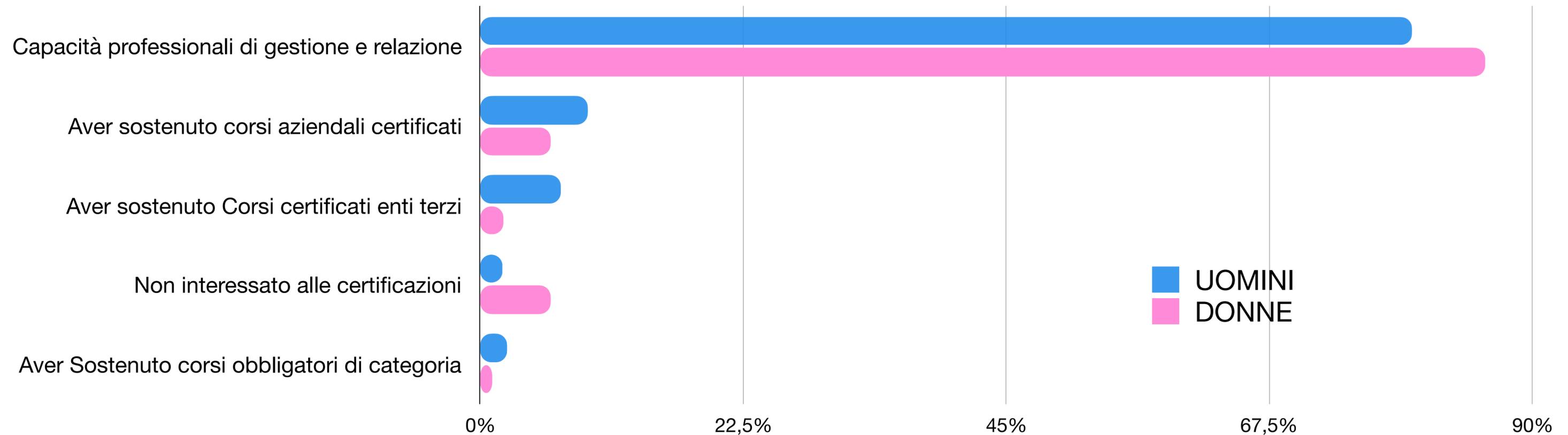
Pensiero del Cliente secondo il CF



**Domanda 5:**

Quale dei precedenti quattro aspetti è vissuto come il più importante dai suoi clienti?

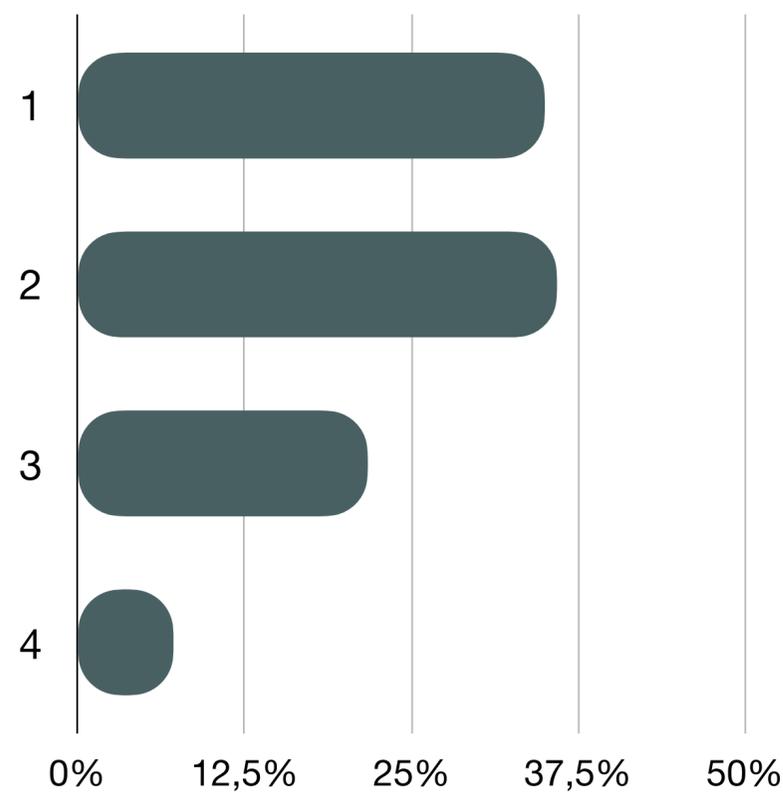
Pensiero del Cliente secondo il CF



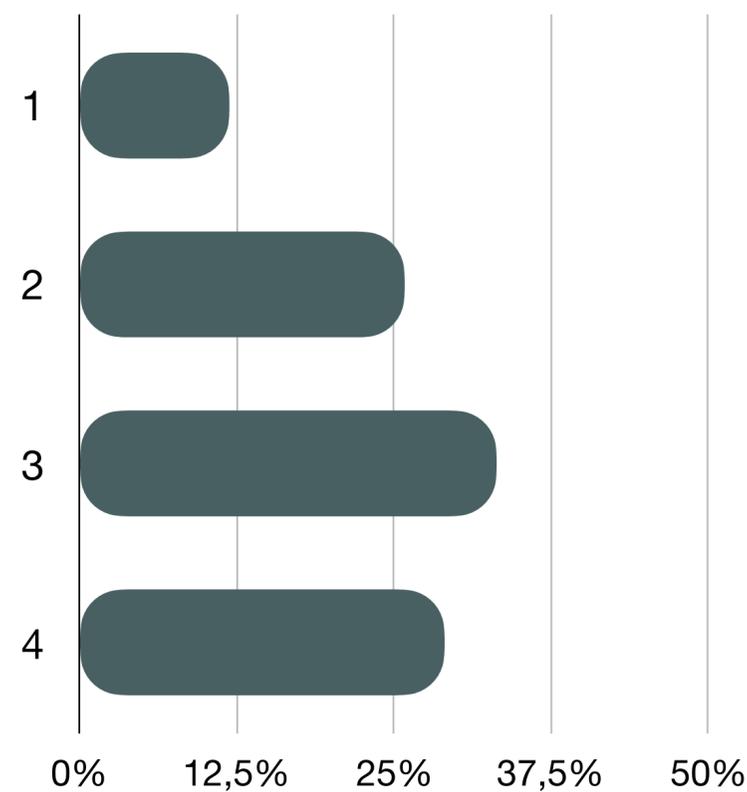
**Domanda 6:**

I nuovi scenari demografici stanno cambiando i rapporti economici e sociali. può indicarmi, in ordine di importanza, come questi aspetti stanno avendo (o dovrebbero avere) priorità nel rapporto con la sua clientela?

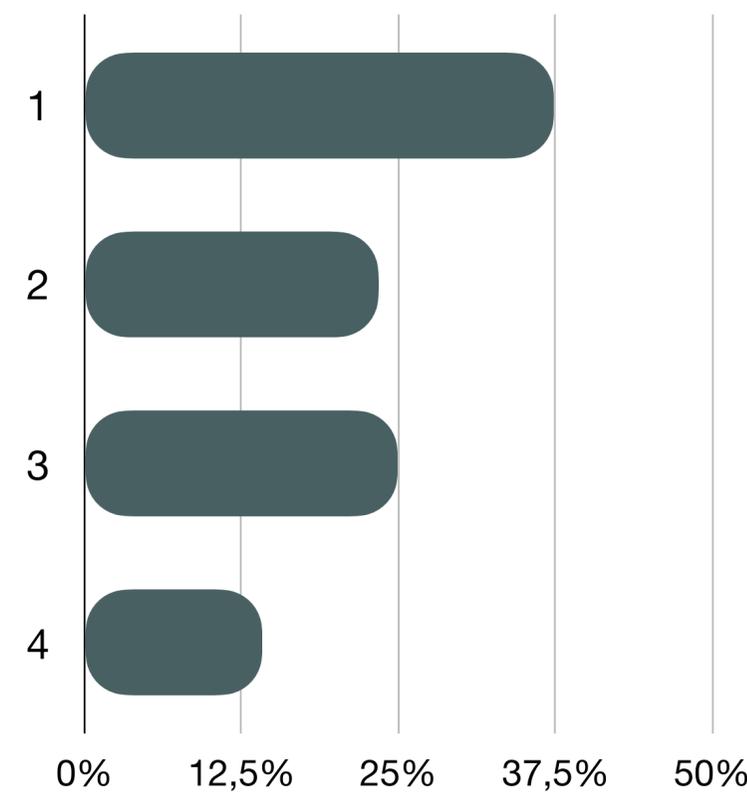
Previdenza



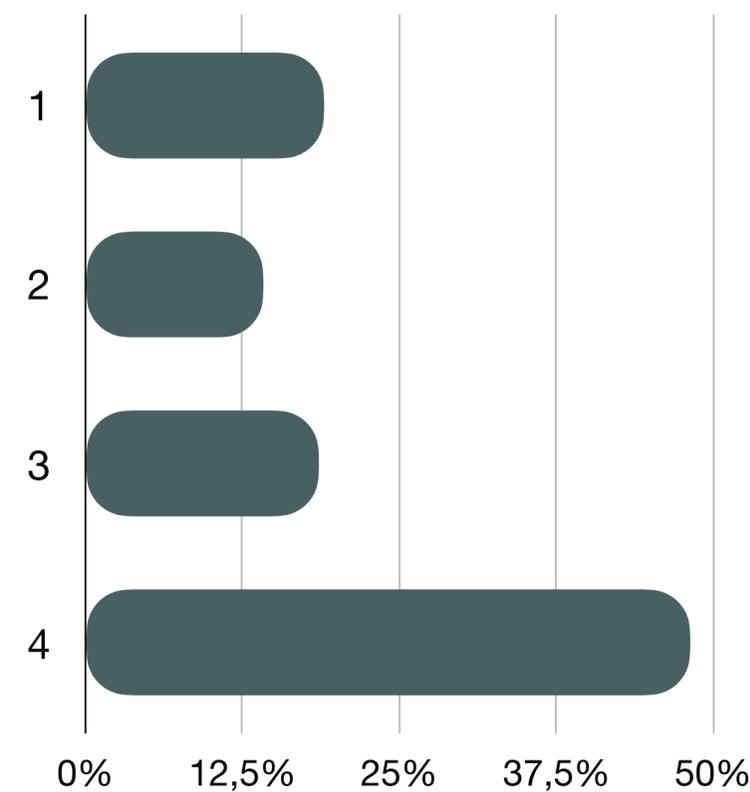
Assistenza Sanitaria e Senile



Passaggio Generazionale

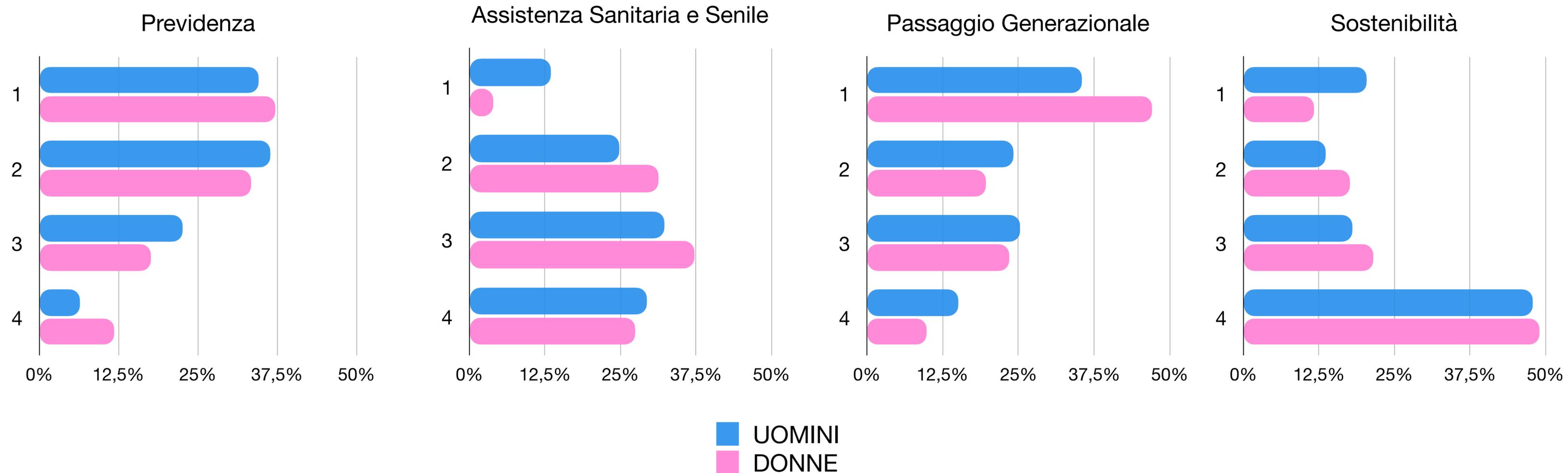


Sostenibilità



**Domanda 6:**

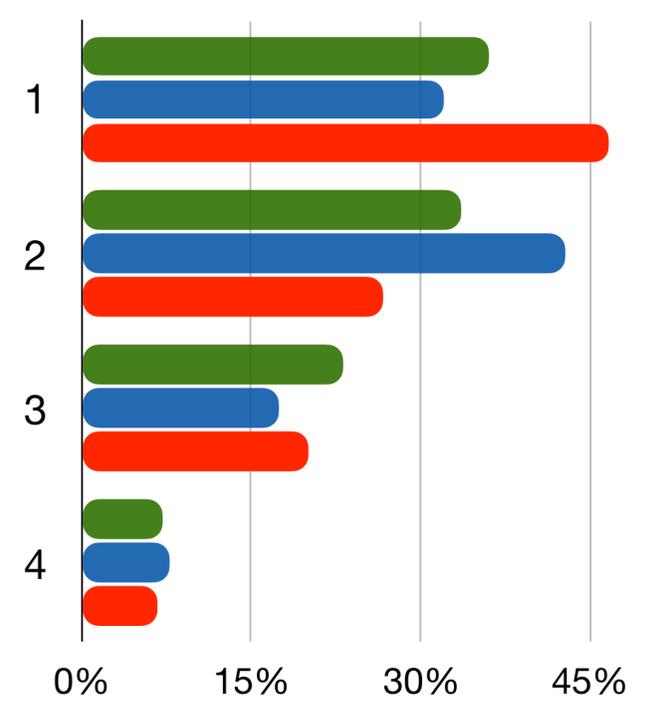
I nuovi scenari demografici stanno cambiando i rapporti economici e sociali. può indicarmi, in ordine di importanza, come questi aspetti stanno avendo (o dovrebbero avere) priorità nel rapporto con la sua clientela?



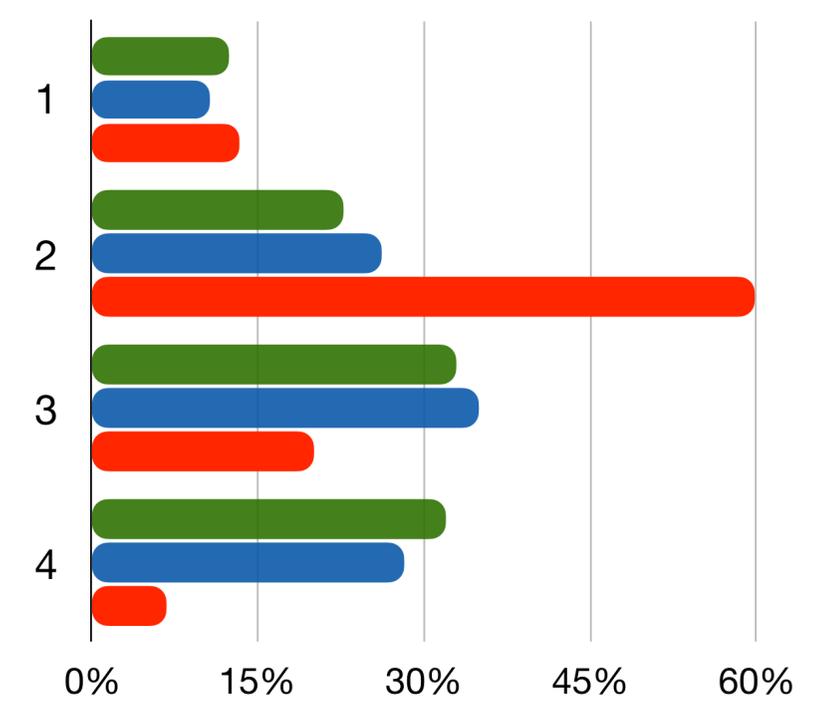
**Domanda 6:**

I nuovi scenari demografici stanno cambiando i rapporti economici e sociali. può indicarmi, in ordine di importanza, come questi aspetti stanno avendo (o dovrebbero avere) priorità nel rapporto con la sua clientela?

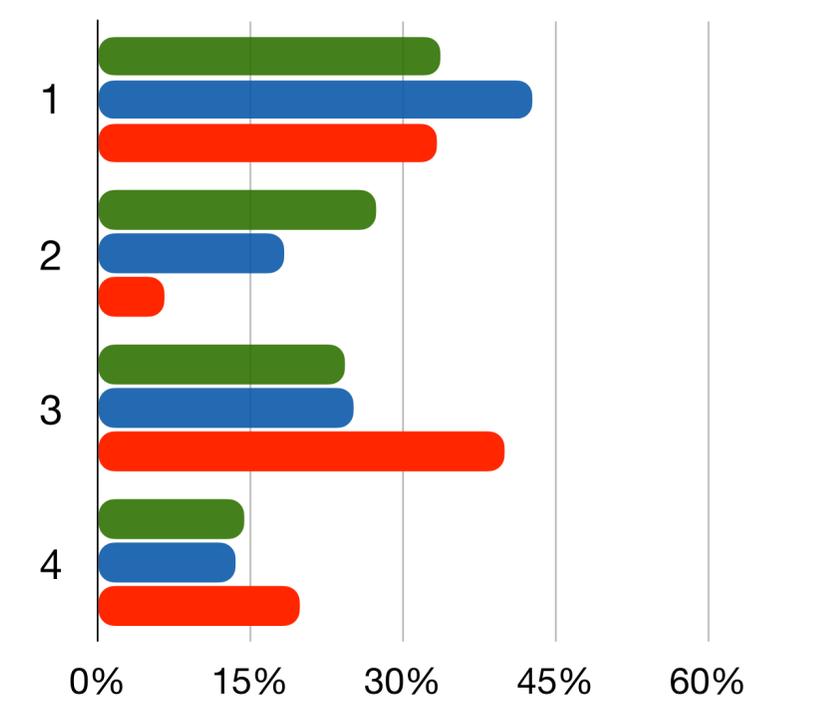
Previdenza



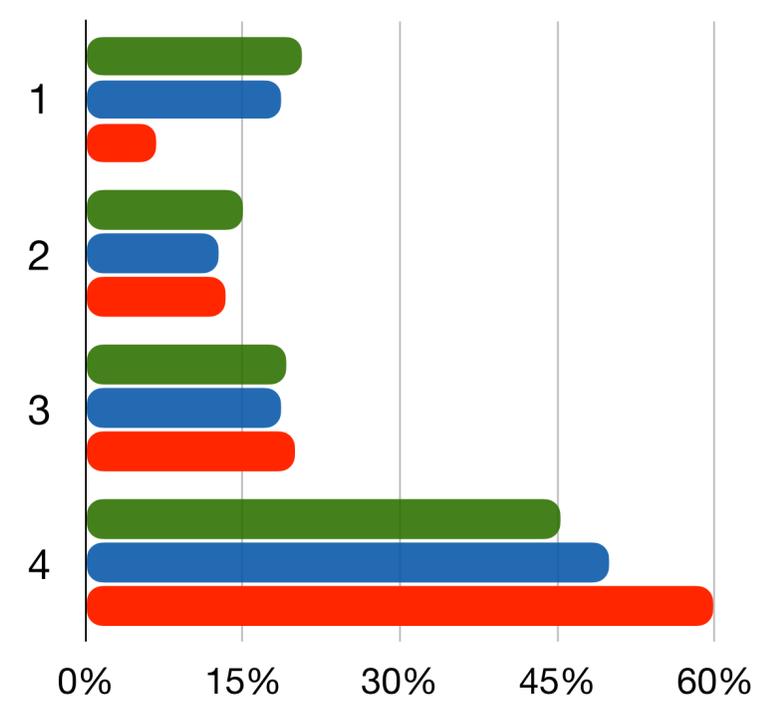
Assistenza Sanitaria e Senile



Passaggio Generazionale



Sostenibilità



- Consulente Finanziario & Bancario
- Private & Manager
- Wealth Manager & Family Office



## Commenti ai risultati della Survey

**Domanda I:** Per lei il concetto di “finanza etica” nel rapporto professionale con i clienti, cosa rappresenta?

Il concetto di Finanza Etica evoca, per il professionista finanziario, principalmente i concetti di trasparenza, correttezza, attenzione ad ambiente e sostenibilità nel rapporto professionale.

La Finanza Etica da molti è vista come una nuova opportunità nel fare consulenza “avanzata” e rappresenta un ottimo argomento per la trattativa con il cliente. Per gli operatori finanziari “Donna”, il tema Finanza etica è visto principalmente come un’opportunità ma anche un tema nuovo da approfondire. Per il 25% dei Wealth Manager e i Family Office, il tema è ancora poco attenzionato dal mercato

*Giovanni Ricci*  
CEO & Founder Mikaline srl

## Commenti ai risultati della Survey

**Domanda 2:** Utilizzando una scala da 1 a 5 secondo lei quanto il ruolo sociale del consulente finanziario è riconosciuto dal mercato del risparmio?

Il Consulente Finanziario in generale sente ancora di non avere un riconoscimento di ruolo adeguato sul mercato, in special modo la Donna che esprime un basso giudizio. Ma soprattutto la figura del Wealth Manager e del Family Office sono i professionisti che giudicano ancora in forte ritardo questo riconoscimento (soprattutto rivolto alle loro figure professionali)

*Giovanni Ricci*  
CEO & Founder Mikaline srl

## Commenti ai risultati della Survey

### **Domanda 3:** **FOCUS GIUDIZI 1-2-3**

Quali strategie ritiene debbano essere utilizzate per elevare l'importanza del ruolo del consulente nella pianificazione finanziaria del cliente?

Sulle strategie di miglioramento, il CF ha risposto in generale che le stesse devono passare per una costante informazione al cliente; è emerso che l'attore principale in questa azione, debba essere proprio lo stesso consulente, poi sicuramente i media e le iniziative della banca mandante o delle istituzioni.

L'educazione finanziaria per il cliente e la formazione sin dalla scuola, sono le altre azioni che propone il CF, ma entrambe rivolte alla necessità di far comprendere che in un mercato così complesso, occorre affidarsi ad un professionista.

Da attenzionare anche la necessità di una maggiore qualità e capacità da parte del CF nel proprio lavoro e più consapevolezza dell'importanza della consulenza da parte del professionista finanziario. Il tutto volto a consolidare una immagine più forte agli occhi del cliente investitore.

*Giovanni Ricci*  
CEO & Founder Mikaline srl

## Commenti ai risultati della Survey

### **Domanda 3:** **FOCUS GIUDIZI 4-5**

Quale elemento più di ogni altro ha influito su questa sua positiva valutazione?

Per i CF che ritengono il ruolo della consulenza essere ben riconosciuto dal mercato finanziario, attribuiscono questa positività ad un cliente investitore che ormai è ben informato ed alle capacità personali del professionista che è riuscito a farsi apprezzare. Questo pensiero è soprattutto confermato da CF Donne e Wealth, che aggiungono i “risultati ottenuti” dai clienti, quali elemento che fa apprezzare il professionista al mercato. Manager e Private invece, pensano principalmente ad un mercato che ormai è ben informato.

*Giovanni Ricci*  
CEO & Founder Mikaline srl

## Commenti ai risultati della Survey

- Domanda 4:** Nel rapporto con i suoi clienti, può indicarmi in ordine di importanza i seguenti 4 aspetti?
- Domanda 5:** Quale dei precedenti quattro aspetti è vissuto come il più importante dai suoi clienti?

Per il CF , le capacità di saper gestire il cliente, soprattutto relazionalmente, sono avanti ad ogni intervento di formazione professionale o certificazione della professione (domanda 4) ; questo pensiero è particolarmente sentito dai CF Donna, da Private e Manager.

Anche su quale sia il pensiero del cliente investitore (domanda 5), il CF non ha dubbi: *Relazione e Capacità Personali* sono gli aspetti più ricercati dal mercato

*Giovanni Ricci*  
CEO & Founder Mikaline srl

## Commenti ai risultati della Survey

**Domanda 6:** I nuovi scenari demografici stanno cambiando i rapporti economici e sociali. può indicarmi, in ordine di importanza, come questi aspetti stanno avendo (o dovrebbero avere) priorità nel rapporto con la sua clientela?

Previdenza e passaggio generazionale vengono considerati importanti dal CF in merito ai nuovi scenari demografici. Assistenza sanitari e sostenibilità sono ancora poco importanti e prioritari nel rapporto col cliente.

Quasi la totalità dei Wealth e dei Family Office, vede nella previdenza e nel passaggio generazionale le priorità. Più bilanciati tra i 4 temi ( previdenza, assistenza, passaggio generazionale e sostenibilità) i Consulenti Finanziari, i Private e i Manager .

*Giovanni Ricci*  
CEO & Founder Mikaline srl