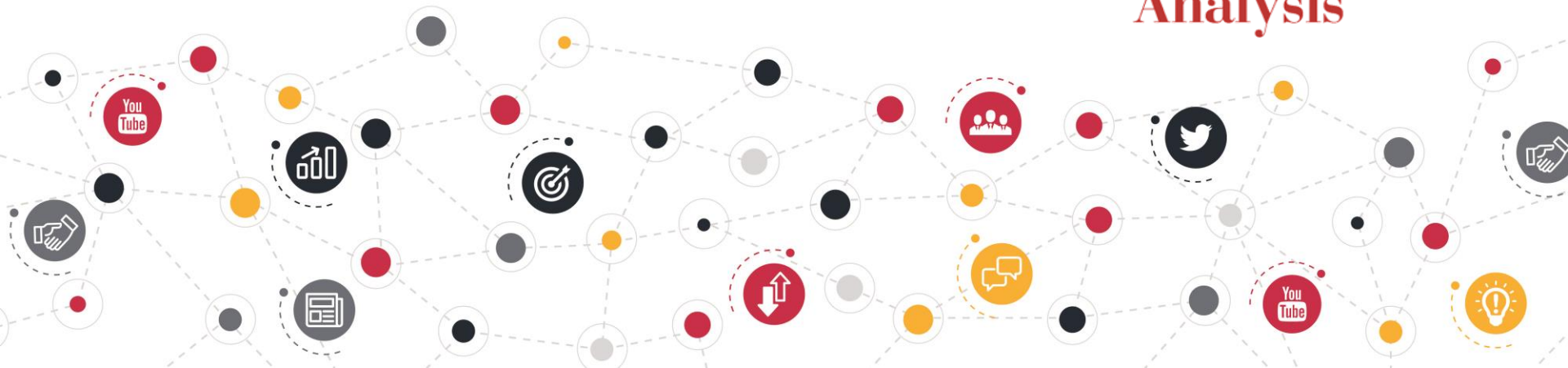


ROMA **14-15-16** FEBBRAIO **2017**

Pronti al cambiamento

Antonio Noto

 **IPR**
Corporate
Analysis



Obiettivo dello studio

- ✓ verificare la **consapevolezza** dei risparmiatori e dei consulenti finanziari verso le nuove sfide del mercato e come gli uni e gli altri, su piani e fronti diversi, **interpretano lo scenario evolutivo**;
- ✓ come intendono **rispondere** a questi stimoli nel prossimo futuro e cosa si aspettano.



Target e metodologia

Fase 1 – Qualitativa esplorativa

2 focus group online



Risparmiatori:

- a. investono in autonomia o con il referente bancario
- b. investono con il consulente finanziario

Consulenti finanziari

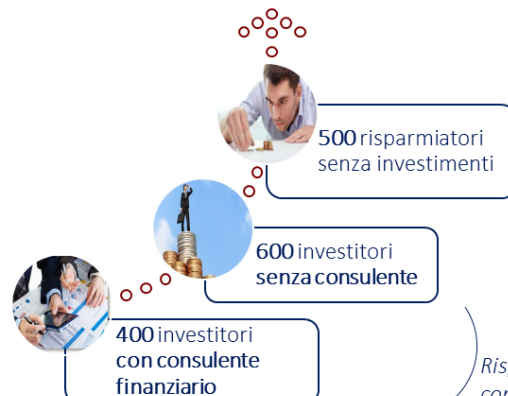
Fase 2 – Estensiva



1.500 casi



860 casi



Consulenti finanziari iscritti ANASF

Periodo di rilevazione: dicembre 2016 – gennaio 2017

Lo studio si è concentrato
su **tre aspetti**

analizzati in parallelo nei target considerati:

1

l'atteggiamento dei risparmiatori verso la figura del consulente finanziario e il percepito del professionista verso la relazione con il cliente e la propria professione

2

le opinioni e gli atteggiamenti verso i percorsi di formazione, aggiornamento e certificazione professionale

3

le opinioni e gli atteggiamenti verso gli strumenti di consulenza digitale (Robo-Advisor)

Ne emerge un quadro
caratterizzato da una generale
condivisione delle percezioni,
pur con le opportune specificità
e alcuni distinguo

I risultati principali dello studio

1

l'atteggiamento dei risparmiatori verso la figura del consulente finanziario e il percepito del professionista verso la relazione con il cliente e la propria professione

I consulenti finanziari giocano la sfida con il cliente sugli asset della fiducia e della competenza, nella consapevolezza che è necessario colmare il deficit formativo e informativo dei risparmiatori sui temi finanziari, anche mediante interventi di educazione finanziaria.

2

le opinioni e gli atteggiamenti verso i percorsi di formazione, aggiornamento e certificazione professionale

Il tema è poco conosciuto, ma riscuote un interesse diffuso presso i risparmiatori: la certificazione può supplire al gap informativo ed essere volano alla propensione a rivolgersi al professionista. Per i consulenti è un investimento che deve essere adeguatamente sfruttato per accreditarsi presso i clienti e i clienti potenziali.

3

le opinioni e gli atteggiamenti verso gli strumenti di consulenza digitale (Robo-Advisor)

Il tema è poco conosciuto, ma esercita una certa attrazione, sebbene la disintermediazione del fattore umano rappresenti un freno all'utilizzo. I consulenti finanziari sono consapevoli che in futuro potrebbe essere un elemento pervasivo del mercato con cui confrontarsi, ma l'ottica – condivisa con i clienti – è di alleanza.

Analysis

L'atteggiamento dei risparmiatori e degli investitori

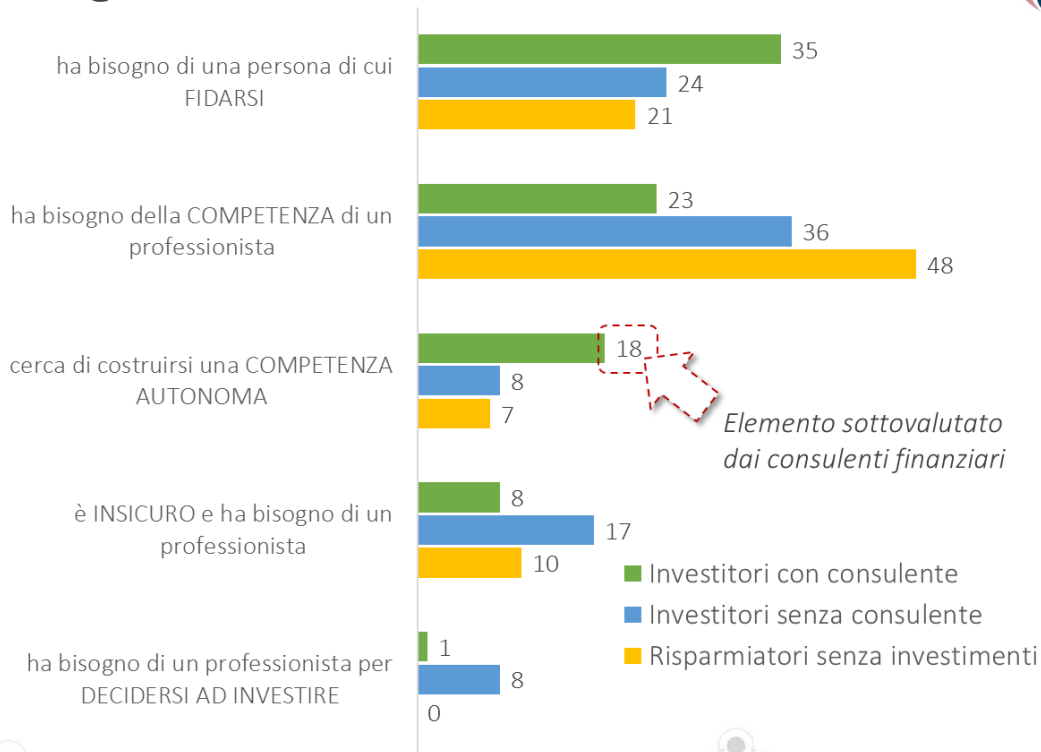
Analysis



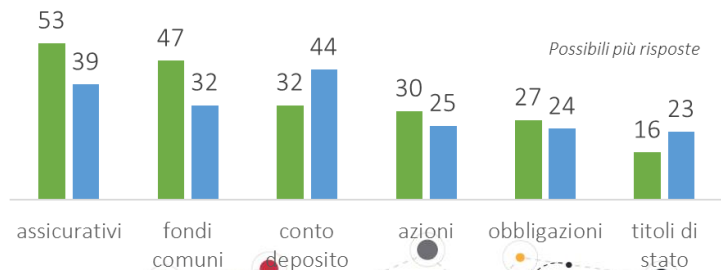
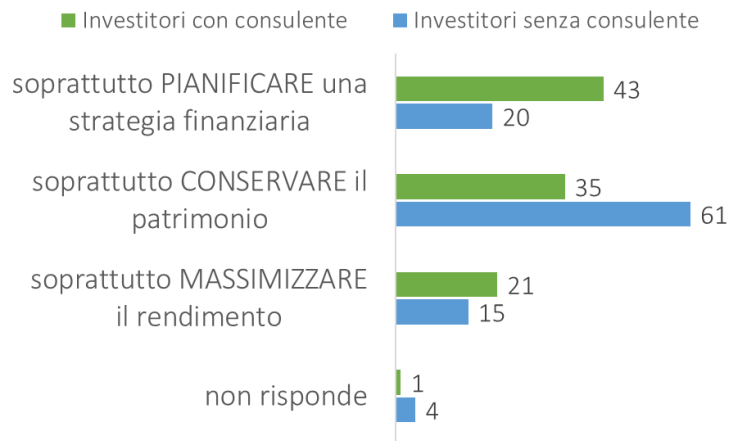
Le motivazioni a rivolgersi ad un consulente finanziario

Tra i non clienti i driver che guidano la decisione di rivolgersi ad un consulente finanziario sono: la scarsa competenza, il bisogno di una persona di fiducia e l'insicurezza nell'affrontare i mercati finanziari.

Con la frequentazione del consulente cambia la graduatoria delle motivazioni: innanzitutto l'elemento di fiducia assume il ruolo principale, seguito dal tema della competenza e della necessità di acquisire autonomia.



Il profilo di chi si avvale e non del consulente finanziario



I profili dei due target di investitori sono piuttosto differenti riguardo agli obiettivi di investimento:

- ✓ *gli investitori con consulente perseguono una strategia di pianificazione coerente con le necessità familiari*
- ✓ *gli investitori senza consulente prediligono la conservazione del patrimonio.*

La composizione dei portafogli degli investitori con consulente finanziario privilegia la diversificazione degli investimenti.

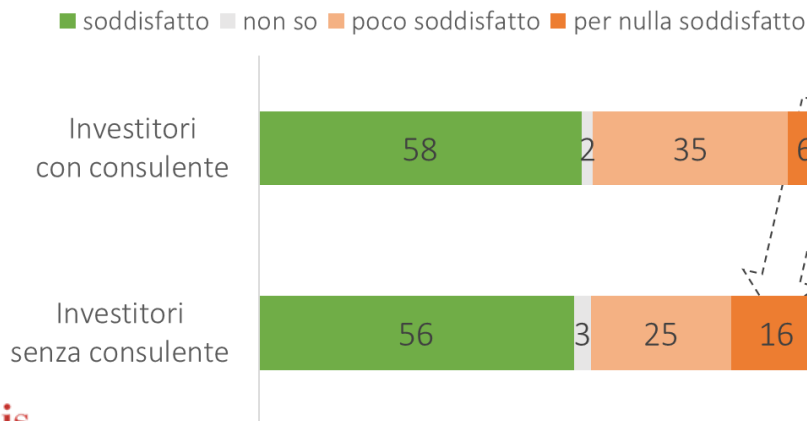
Analysis



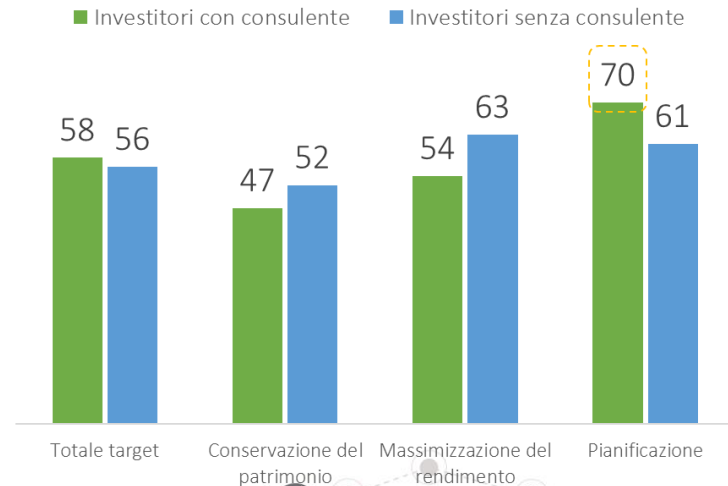
La soddisfazione per le performance degli investimenti finanziari

Gli investitori con consulente mostrano un maggior grado di apprezzamento per le performance degli investimenti. Inoltre i clienti più evoluti – che con il professionista hanno definito strategie di pianificazione dei propri investimenti per rispondere alle esigenze del nucleo familiare con un mix di prodotti e soluzioni diversificate – appaiono i più soddisfatti.

La soddisfazione per gli investimenti



La soddisfazione per gli investimenti, per tipo di obiettivo

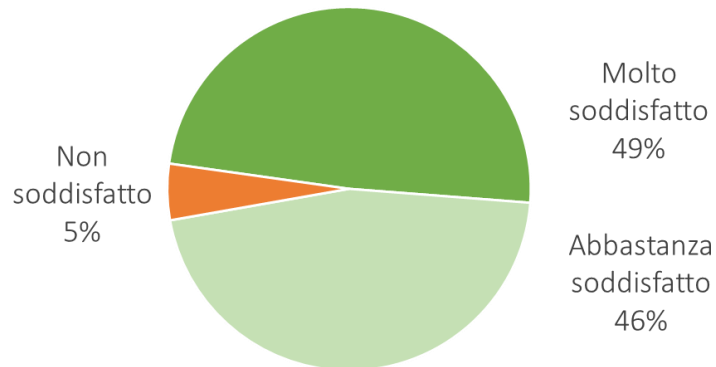


Analysis



La soddisfazione per la relazione con il consulente finanziario

Neppure l'insoddisfazione per le performance finanziarie – che pure esiste tra i clienti dei consulenti finanziari – sembra intaccare la forte relazione cliente-consulente. La quasi totalità dei clienti esprime soddisfazione per la scelta di affidarsi al professionista.



25%

Inoltre, se per 6 clienti su 10 la relazione si mantiene soddisfacente, per un quarto della clientela l'apprezzamento è cresciuto nel corso del tempo.

46%

Di più, poco meno della metà dei clienti ha beneficiato di un aumento delle proprie competenze finanziarie, un ulteriore valore aggiunto della relazione con il professionista.

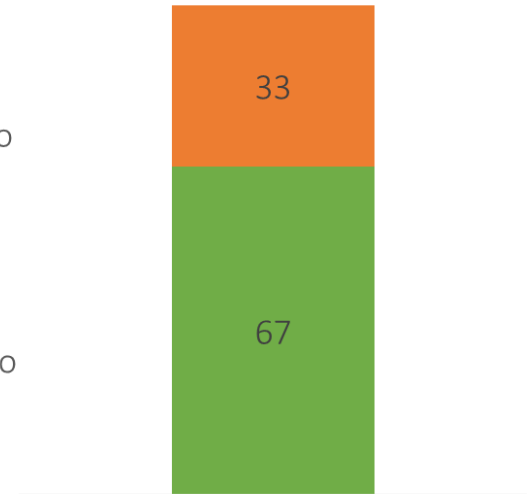
Analysis

La disponibilità a consigliare il proprio consulente finanziario

La soddisfazione e il valore aggiunto della relazione con il consulente si traducono in una diffusa disponibilità del target a consigliare i professionisti per la gestione del proprio patrimonio finanziario.

La disponibilità cresce al crescere della soddisfazione (94% tra i molto soddisfatti).

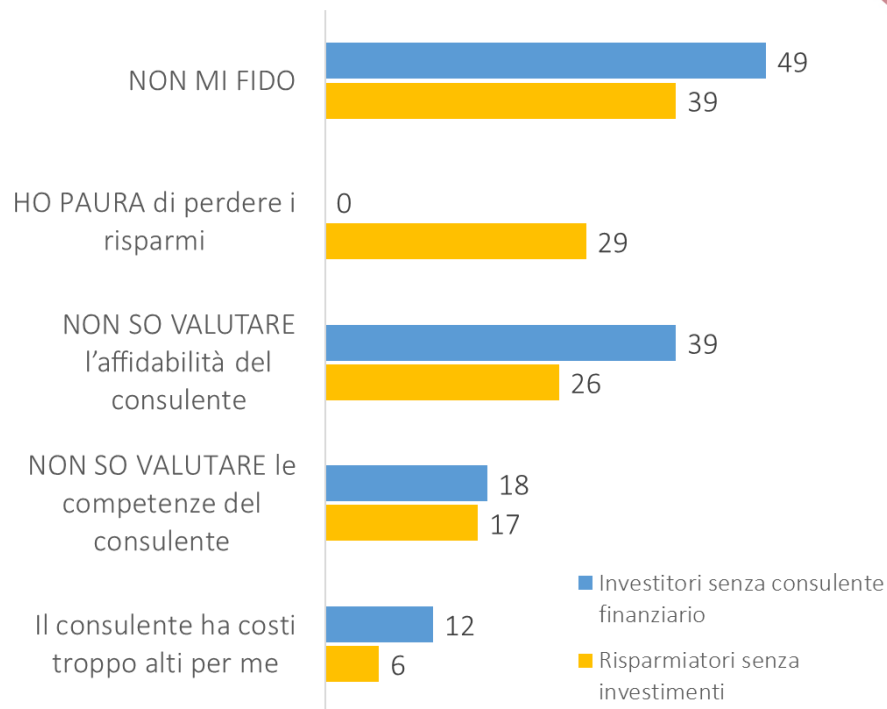
- Non consiglierebbero (voto 0-6)
- Consiglierebbero (voto 7-10)



disponibilità al passaparola

Le resistenze al consulente finanziario

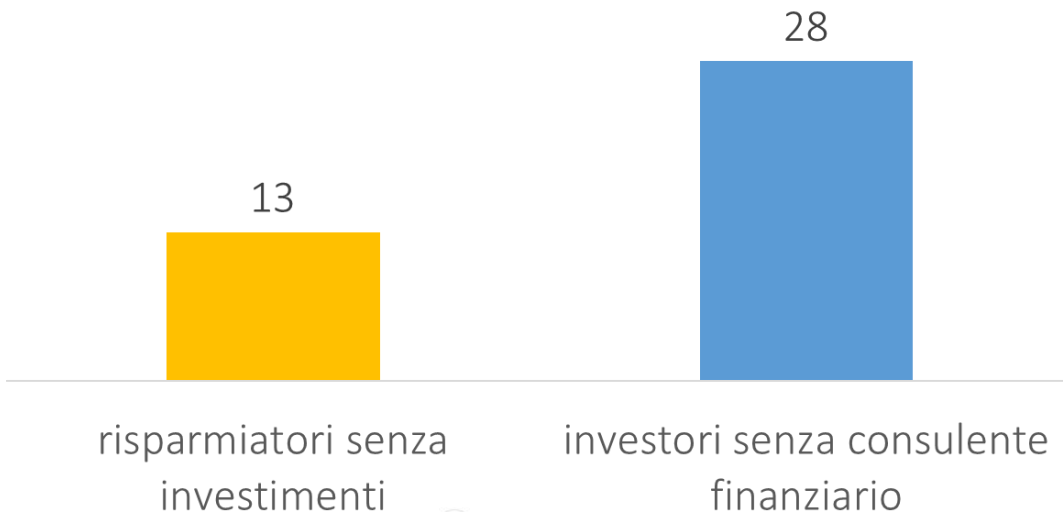
In generale, la sfiducia e la difficoltà di valutare affidabilità e competenze del consulente finanziario sono i principali freni a rivolgersi al professionista.



Possibili più risposte – Il completamento a 100 è dato da «altro» e «non so»

La propensione a rivolgersi al consulente finanziario

La propensione a rivolgersi al consulente finanziario è sensibilmente superiore tra gli investitori senza consulente.



Analysis



Formazione e aggiornamento: la conoscenza e l'apprezzamento delle novità 2018

«I fenomeni tra gli investitori con e senza consulente finanziario appaiono simili a quelli dei risparmiatori, ma più accentuati, specie tra i clienti dei consulenti finanziari. Le novità riguardo alla formazione, aggiornamento e certificazione professionale dei consulenti sono mediamente più note e ritenute necessarie.»

Concept:
«dal 2018 ci saranno delle novità importanti, dal punto di vista normativo, per quanto riguarda i percorsi di formazione e aggiornamento professionale dei consulenti finanziari».

È a conoscenza delle novità riguardanti la formazione, l'aggiornamento e la certificazione professionale



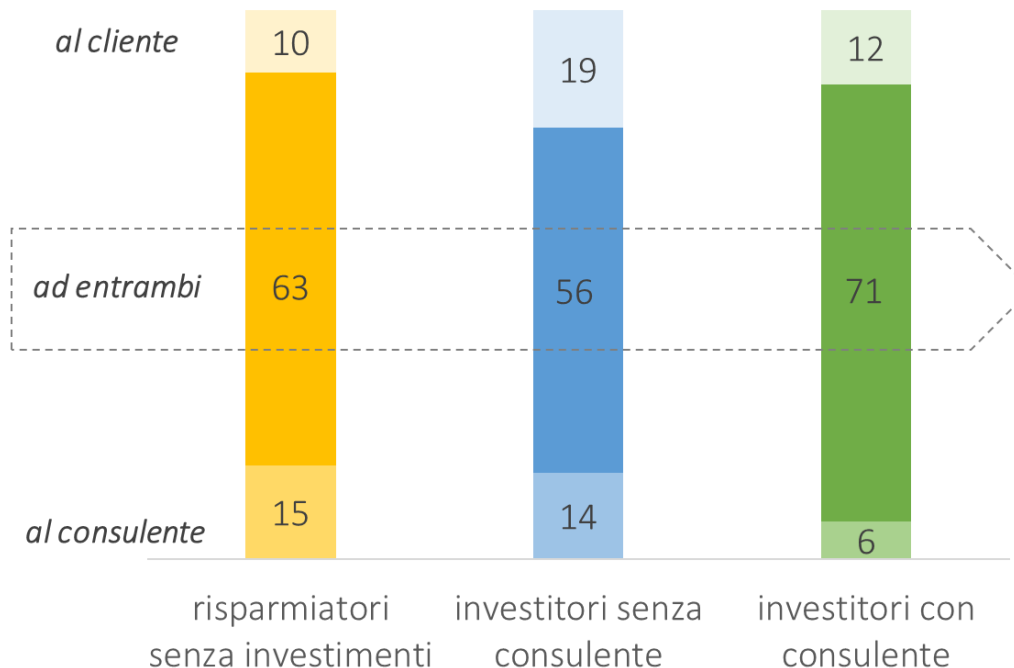
Ritiene necessari la formazione, l'aggiornamento e la certificazione professionale



L'utilità della formazione e dell'aggiornamento professionale

La formazione e l'aggiornamento sono considerati un valore aggiunto per gli attori interessati: consulenti finanziari e loro clienti.

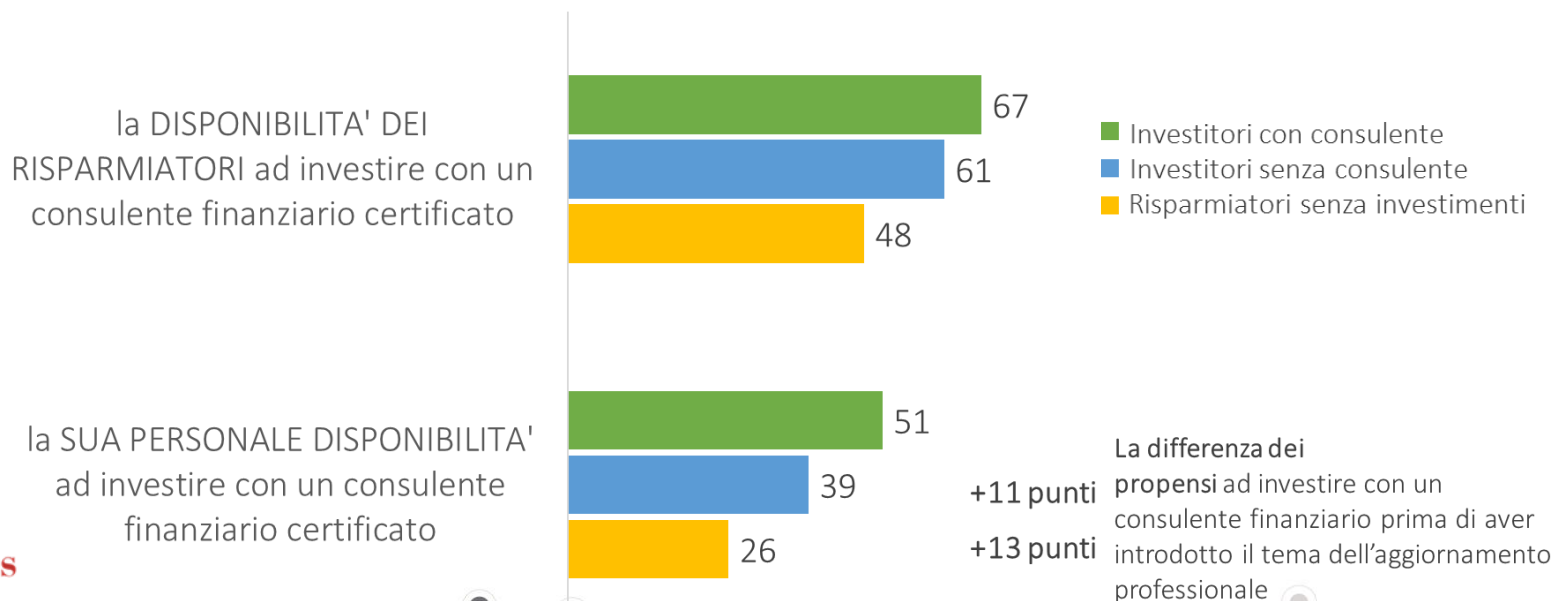
Ma su questo punto l'atteggiamento dei clienti è ancora più accentuato, a sottolineare la stretta relazione che intercorre tra investitore e professionista.



Il completamento a 100 è dato dai valori di non so

La formazione e l'aggiornamento come leve di attrazione

Le novità in tema di formazione e aggiornamento professionale incidono sensibilmente sulla propensione a rivolgersi al professionista, specie tra i clienti dei consulenti finanziari.



Analysis

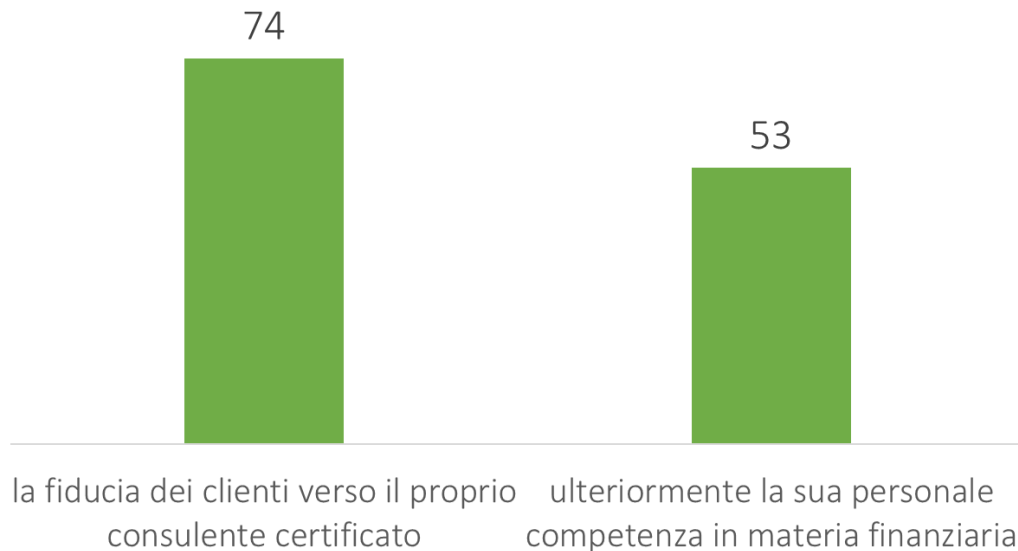
La formazione e l'aggiornamento come leve di fiducia e di competenza

Oltre ad incidere sulla propensione a rivolgersi ai consulenti, la formazione e l'aggiornamento professionale sembrano impattare positivamente:

- ✓ *sulla fiducia riposta verso il consulente*
- ✓ *sulla possibilità di accrescere ulteriormente la competenza finanziaria, un fattore importante e di attenzione per i clienti.*

■ Investitori con consulente

% di accordo con l'affermazione:
«l'aggiornamento professionale aumenterà...»



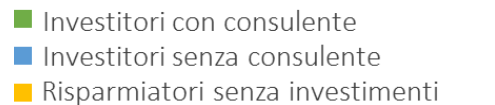
Fintech e Robo-Advisor: conoscenza ed interesse all'utilizzo

Presso gli investitori, la notorietà degli strumenti di Robo-Advisor è più diffusa, così come la quota di soggetti propensi ad investire tramite questi strumenti digitali.

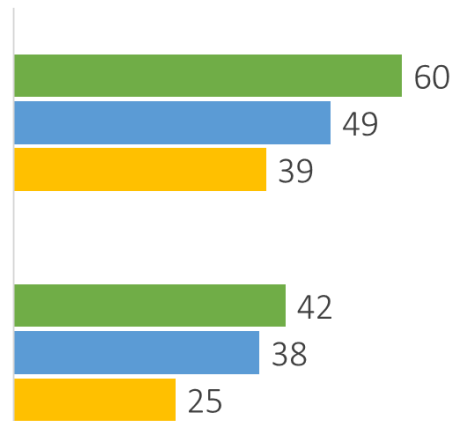
Conosce/ha sentito parlare di Robo-Advisor



gli ITALIANI saranno interessati ad utilizzare i Robo-Advisor



LEI PERSONALMENTE potrebbe decidere di investire tramite i Robo-Advisor



Analysis

Leve di attrazione e rifiuto del Robo-Advisor

*I driver che guidano la propensione all'utilizzo dei Robo-Advisor sono piuttosto simili tra i target, sebbene con livelli di importanza diversi: desiderio di **sperimentazione**, maggiore **libertà negli investimenti** e **migliore adeguatezza nelle scelte di investimento**. La **disintermediazione delle persone** è il principale motivo di rifiuto del Robo-Advisor, in particolare – e in modo più accentuato – tra gli investitori con consulente.*

Risparmiatori con consulente

- 25%, desiderio di sperimentare nuove soluzioni
- 23%, migliori performance
- 18%, maggiore libertà negli investimenti
- 16%, migliore adeguatezza delle scelte di investimento

- Investitori senza consulente 25%
- Risparmiatori senza investimenti 26%

Risparmiatori con consulente

- 42%, paura per la mancanza di una persona fisica a cui rivolgersi
- 12%, inadeguatezza delle proposte di investimento
- 12%, paura di perdere denaro
- 11%, scarsa indipendenza negli investimenti

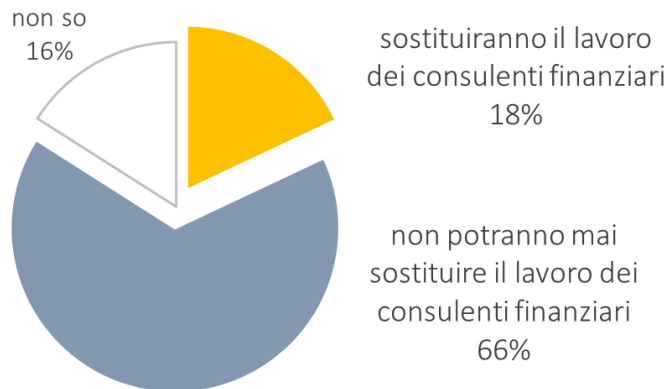
Analysis

Possibili più risposte – Motivazioni principali

Investitori con consulente: Robo-Advisor e consulenti finanziari

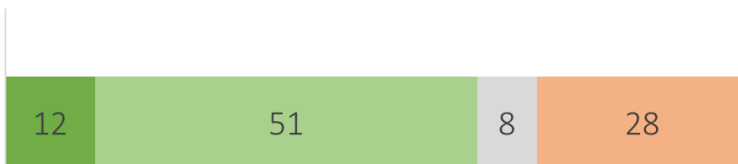
Nonostante il diffuso apprezzamento ed interesse verso i Robo-Advisor, la digital disruption non può prescindere dall'elemento umano, almeno nel settore della consulenza finanziaria.

Il Robo-Advisor è percepito come un supporto all'attività dei professionisti.



■ Molto d'accordo ■ Abbastanza d'accordo ■ Non so ■ In disaccordo

i servizi di consulenza digitale saranno più efficaci nel costruire i portafogli adatti al cliente se utilizzati da professionisti competenti piuttosto che se utilizzati in autonomia dai risparmiatori



Analysis

L'atteggiamento dei consulenti finanziari

Analysis



Le motivazioni per cui la clientela si rivolge al consulente finanziario

In modo coerente a quanto espresso dai loro clienti, i consulenti finanziari individuano nella fiducia e nella competenza i principali driver di affidamento al professionista.

Ma i consulenti sembrano ignorare o sottovalutare il desiderio dei clienti di accrescere la propria autonomia in termini di educazione finanziaria.



Analysis

Possibili più risposte

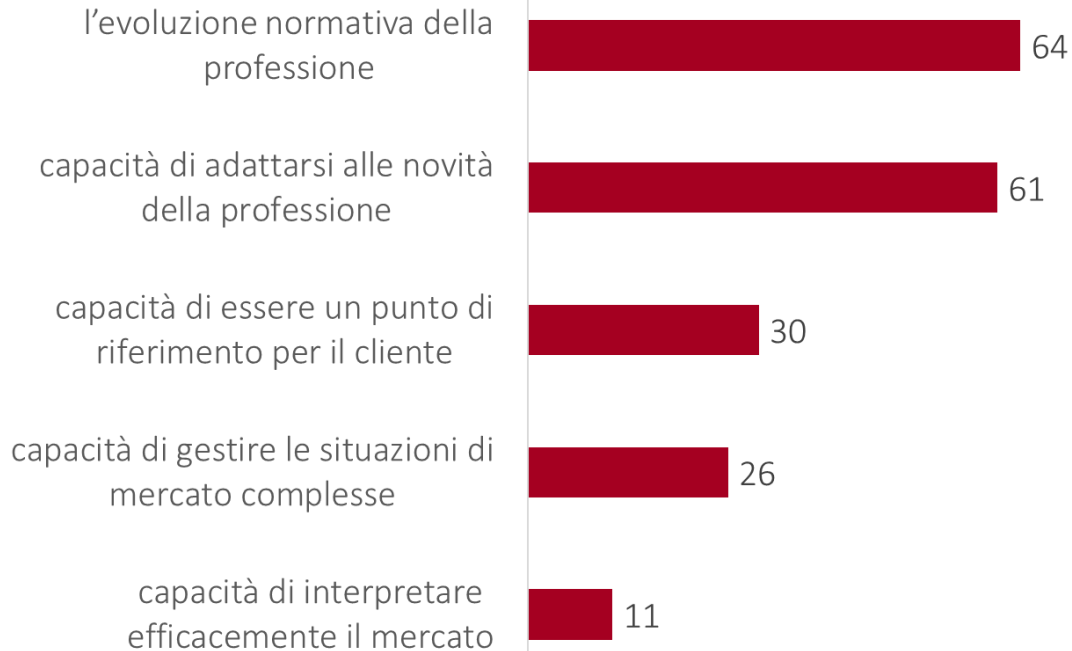
Le principali sfide per il 2020

La situazione complessa dei mercati finanziari e la gestione del cliente non vengono dunque problematizzate dai consulenti, se non in modo relativo.

Le vere sfide dei prossimi anni saranno:

- ✓ *l'evoluzione normativa della professione;*
- ✓ *le novità che interesseranno*

Analysis *il settore.*



L'atteggiamento verso la formazione e l'aggiornamento

L'apprezzamento dei consulenti verso la formazione e l'aggiornamento professionale è estremamente diffuso: ipotizzano – a ragione – che il sentiment della clientela e della clientela potenziale sia favorevole all'applicazione di queste normative; inoltre considerano l'aggiornamento professionale certificato un investimento con un ritorno sulla propria attività.

Concept:
«Con lei ora vorremmo affrontare il tema della formazione e dell'aggiornamento professionale, con particolare riferimento alla certificazione delle conoscenze e alle relative novità normative (Linee guida sulla valutazione delle conoscenze e competenze del personale degli intermediari previste da ESMA, l'Autorità Europea degli Strumenti Finanziari e dei Mercati)»



Quota di consulenti che dichiara di **APPREZZARE** le linee guida ESMA su conoscenze e competenze

■ molto d'accordo

■ abbastanza d'accordo

i nostri clienti apprezzano o potrebbero apprezzare l'applicazione di queste direttive per i consulenti finanziari



la formazione e l'aggiornamento professionale è un **INVESTIMENTO PROFESSIONALE**



Analysis

L'atteggiamento verso il Robo-Advisor

Il Robo-Advisor divide i consulenti finanziari:

- ✓ *per la maggioranza relativa del target questa realtà appare ancora lontana;*
- ✓ *ma per un terzo è una componente che ormai si avvia a radicarsi nelle abitudini di gestione finanziaria degli italiani.*

una realtà ANCORA LONTANA che avrà effetti concreti e duraturi solo tra qualche anno



una realtà con cui i consulenti finanziari, i loro clienti ed i risparmiatori si trovano a convivere e che AVRA' EFFETTI CONCRETI E DURATURI nella gestione finanziaria delle persone



una MODA PASSEGGERA che si esaurirà nel giro di poco tempo e che non avrà alcun effetto concreto sulle gestioni finanziarie degli italiani



non so 7



Robo-Advisor: una realtà in avvicinamento

Secondo i consulenti finanziari la propensione all'utilizzo dei Robo-Advisor da parte dei clienti è contenuta.

Le piattaforme digitali si rivolgono ad un segmento di mercato differente da quello degli abituali clienti, ma le novità digitali potrebbero incidere in modo significativo sulle nuove generazioni di clienti.

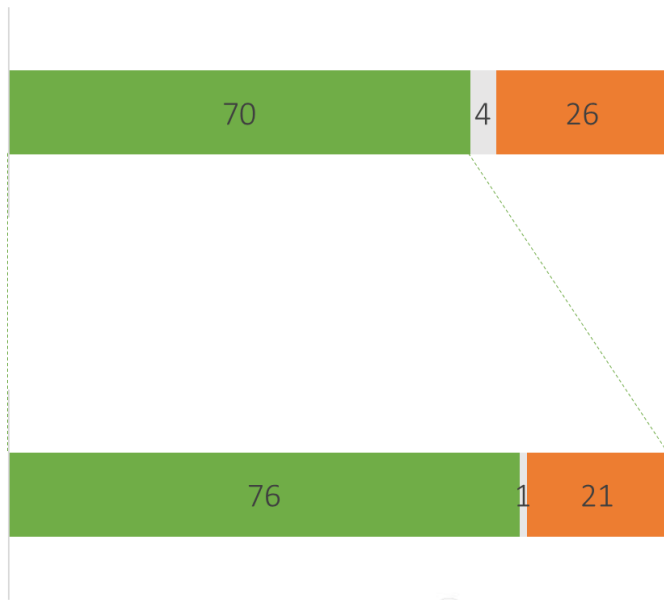
20%

Quota di consulenti che ritiene i propri clienti propensi all'utilizzo del Robo-Advisor

i Robo-Advisor si rivolgono ad un segmento di mercato differente da quello dei consulenti

Il mercato sta cambiando e forse i giovani guarderanno ai Robo-Advisor in maniera diversa rispetto ai loro genitori

■ d'accordo ■ non so ■ non d'accordo

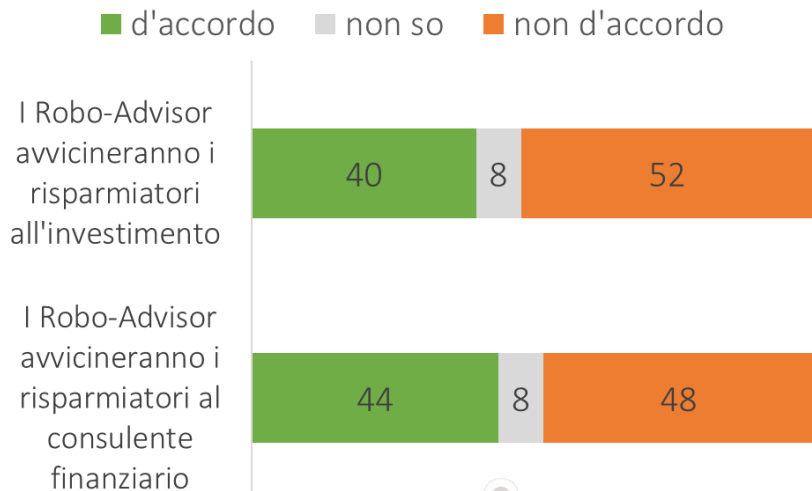
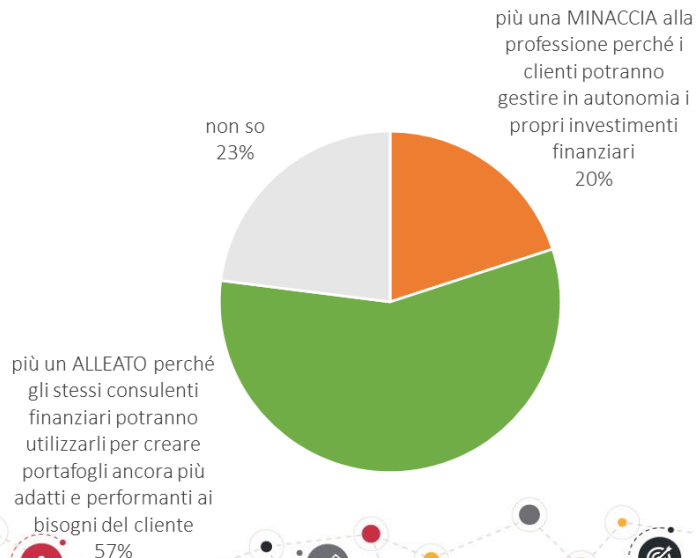


Analysis

Il Robo-Advisor un alleato per la professione

Che sia una realtà vicina o lontana, la percezione condivisa dai più è che il fintech possa essere sfruttato dal consulente finanziario per performare ancora meglio.

I professionisti sono invece divisi riguardo all'effetto della consulenza digitale di attrarre gli italiani verso i mercati finanziari e in particolare verso i consulenti finanziari.



La soddisfazione per la professione

Il quadro che emerge dallo studio evidenzia come il mondo dei consulenti finanziari sia consapevole delle sfide che la professione si trova ad affrontare.

E la consapevolezza si traduce in una ampia soddisfazione per il proprio lavoro e una diffusa propensione a consigliare la professione ai giovani.

96%

Quota di consulenti finanziari che dichiara di essere «soddisfatto» della propria professione

■ Consiglierebbero (voto 7-10) ■ Non consiglierebbero (voto 0-6)

disponibilità a consigliare la professione



Analysis