



I BISOGNI DEI CLIENTI ED IL VALORE DELLA CONSULENZA : UNA SFIDA PER TUTTI I CONSULENTI, UNA SFIDA PER TUTTA LA FILIERA

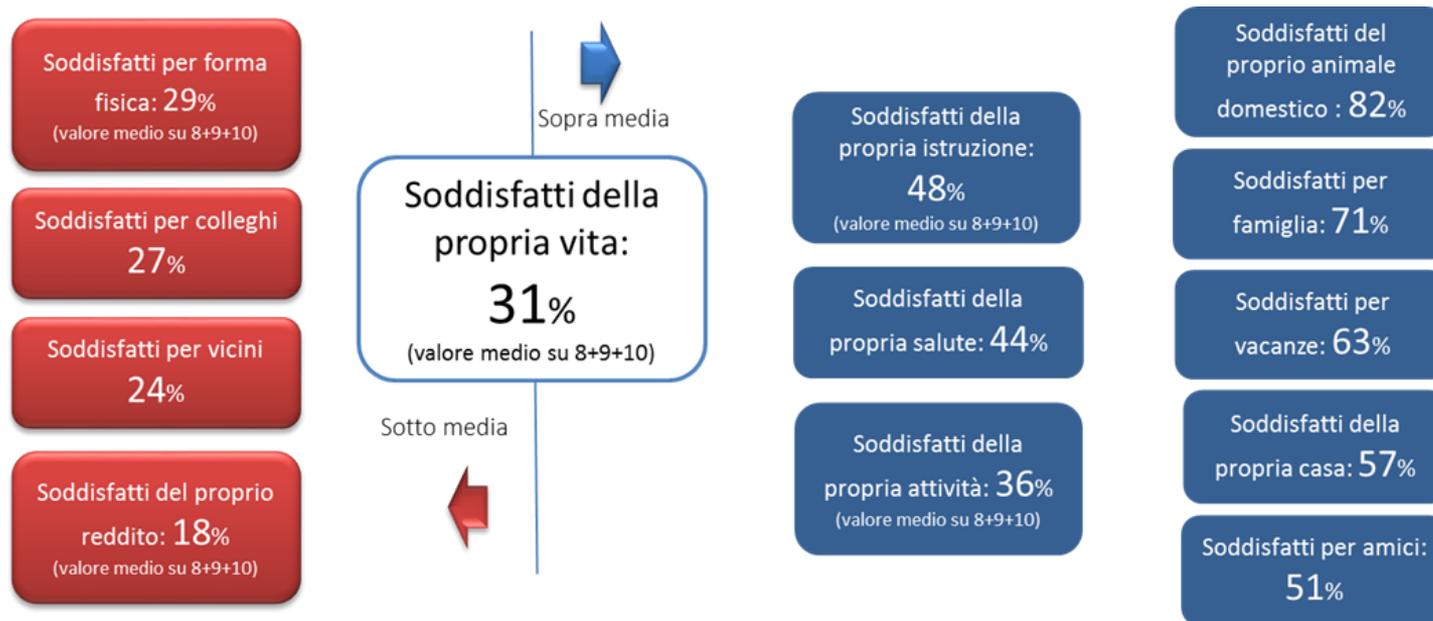
Intervento Eumetra MR al convegno «CONSULENZA INDIPENDENTE TRA REGOLAMENTAZIONE E TECNOLOGIA»

Milano, 16 maggio 2018

Il cliente «wellness – centric»

I clienti sono sempre più centrati sul proprio benessere, amano poco i prodotti, badano più alla loro capacità di soddisfare i propri bisogni

«ma noi siamo felici?... la risposta che diamo è «abbastanza»
ma ci piacerebbe esserlo molto di più...»



*«la finanza ci può aiutare in questo percorso
verso una maggiore felicità?»*



Visco: «In depositi il 30% della ricchezza, come negli anni '80»... (Sole 24 Ore - marzo 2017)

Le persone centrate su sé stesse e ancora scosse da quanto successo negli ultimi anni in fondo pensano: «la finanza ha creato la crisi, i mercati fanno male, i tassi sono bassi, meglio tenere il denaro vicino a sé, in casa, nel materasso, sul conto».

Certo, la demografia e la vita più lunga impongono scelte di gestione economico finanziaria più complesse :

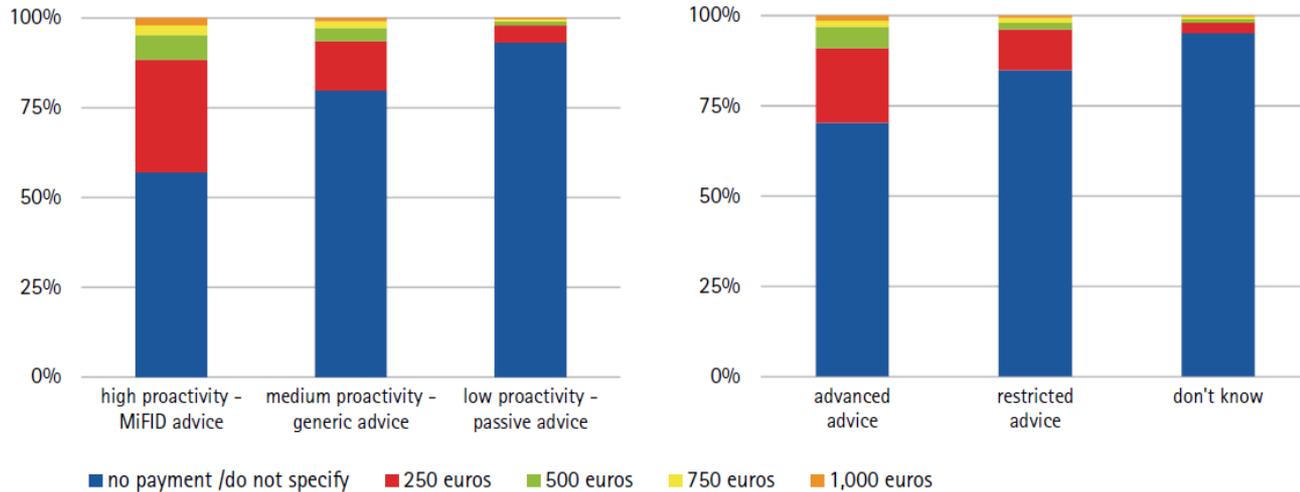
- *il decumulo non è solo la pensione ma - ad esempio - il periodo fra l'uscita dei 50enni dal loro main-job ed il loro ingresso in area pensionistica (15-20 anni dopo)*
- *Il lavoro non va solo cercato, ma oggi per tante famiglie va creato ex novo (lancio di nuove iniziative imprenditoriali)*
- *Le nostre generazioni si trovano schiacciate da nuove responsabilità: sia vs i figli che verso i genitori (rischio sopravvivenza)*
- *Le figure richieste dal sistema produttivo sono nuove, con nuove competenze: il tema della formazione dl capitale umano (dei figli ma non solo) è un tema caldo...*

*«è (dovrebbe essere) lo scenario ideale : grande spazio
per la consulenza...»*

*Perché allora le ricerche più serie (Consob 2017) dicono
che la consulenza ha un valore solo per pochi?»*

(Dal report Consob Ottobre 2017) Se non viene riempito di valore il concetto di consulenza non ne ha ed il suo prezzo tende a zero

Fig. 5.11 – Willingness to pay for financial advice services



Figures refer to the following question: 'Would you be interested in using financial advice service at a fixed cost?' and to the subsample of investors who seek for financial advice or delegate their financial decisions to an expert. For details about advice services classification see Fig. 5.1 and Methodological notes. Source: calculations on GfK Eurisko data – Multifinanziaria Retail Market Survey.

LA PROPOSTA DI «UNA CONSULENZA DI VALORE PER LA PERSONA, BASATA SU COMPETENZE DI INTELLIGENZA EMOTIVA E PIANIFICAZIONE DELLE FINANZE FAMILIARI» ABBATTE LA RESISTENZA AL PAGAMENTO (RISCONTRATA DA TUTTE LE RICERCHE - ANCHE CONSOB - NELLA CONSULENZA FINANZIARIA CLASSICA, ASSET BASED)

sì

(DISPOSTI A PAGARE
CONSULENZA FINANZIARIA)

PAGHERESTI PER UNA CONSULENZA CLASSICA,
ASSET BASED ? (FONTE: CONSOB 2017)

20%

*Non è solo questione
di linguaggio, ma di
nuove pratiche di
consulenza...*

PAGHERESTI PER UNA CONSULENZA FINANZIARIA
CENTRATA SU DI TE : DIETA FINANZIARIA
CORRETTA, SUPPORTO AI PROGETTI DI VITA?
(FONTE: EUMETRA 2017)

68%

I consulenti come percepiscono questo cambiamento del mercato?

**«I CONSULENTI SI AUTO-VALUTANO COME SONO PERCEPITI DAI CLIENTI: BRAVI
A GESTIRE IL CLIENTE, BUONI CONOSCITORI DI FINANZA...**

MENO SICURI DI SÉ FUORI DA QUESTE TEMATICHE...»

«TANTI CONSULENTI AMANO SOPRATTUTTO IL LORO LAVORO DI GESTORI DEGLI
ASSET DEL CLIENTE

NON APPREZZANO ALLO STESSO MODO LE SOLUZIONI CHE APPARENTEMENTE
LI LIMITANO: A PARTIRE DAGLI STESSI ROBO4ADVISOR...

«DA VERI APPASSIONATI DI FINANZA AMANO I PRODOTTI E LE
SOLUZIONI FINANZIARIE.
QUESTO AMORE PERMEA I LINGUAGGI E LE RICHIESTE VERSO
LA BANCA E LE SOCIETÀ PRODOTTO...»

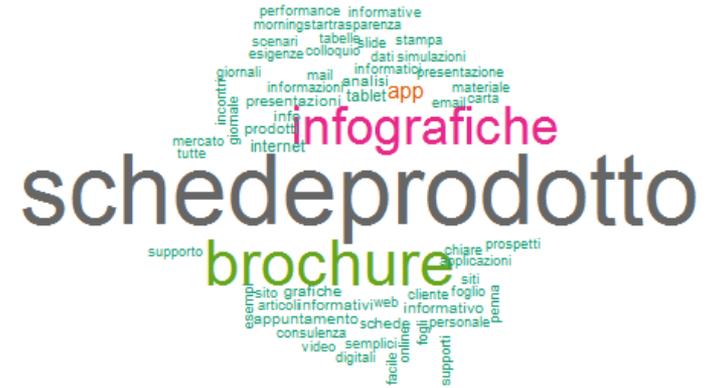
*Quando parlano della propria Banca...
(tied agent)*



Cosa chiedono alle società prodotte...



E quali supporti chiedono...



Il consulente più adatto al «nuovo mondo»: quello che riesce a rendere efficace la propria consulenza e a creare valore per il cliente nelle tre direzioni:

La consulenza
agli asset
finanziari

Il coaching alla
persona
(la dieta finanziaria, buoni
automatismi e buone abitudini)

La consulenza
ai progetti

Ma il lavoro da fare non è solo per i consulenti: anche per chi fornisce loro strumenti (Banche? Provider? Produttori?)...

Il dibattito attuale del mercato non ci sembra così centrato allo sviluppo di una consulenza utile alle persone. L'obiettivo PRIMARIO è quello di allargare il mercato, non di litigarsi i clienti, magari innovando con nuovi modelli di approccio alla consulenza, con nuovi mix fisici e tecnologici, più efficienti e sostenibili.

Meglio riflettere assieme su quali aspetti, competenze e forme possono facilitare questa transizione. Su questo, la parola a chi opera sul campo...



eumetramr
— m i l a n o —

Eumetra MR s.r.l.

via M. Barozzi, 6 - 20122 Milano (Italy)

C.F. e P. IVA: 09194440963 | REA: MI 2074968

T +39 02 22 19 83 60 | F +39 02 22 19 83 62

M info@eumetramr.it | PEC eumetramr@legalmail.it

www.eumetramr.it



Certificate n.
QA/166/16

