



**OTTOBRE 2018**



uellocheconta.gov.it  
**IL MESE DELL'EDUCAZIONE FINANZIARIA**

**Partecipiamo anche noi**

# La relazione consulente-cliente

Massimo Caratelli

Università degli Studi Roma Tre

Roma, 22 ottobre 2018



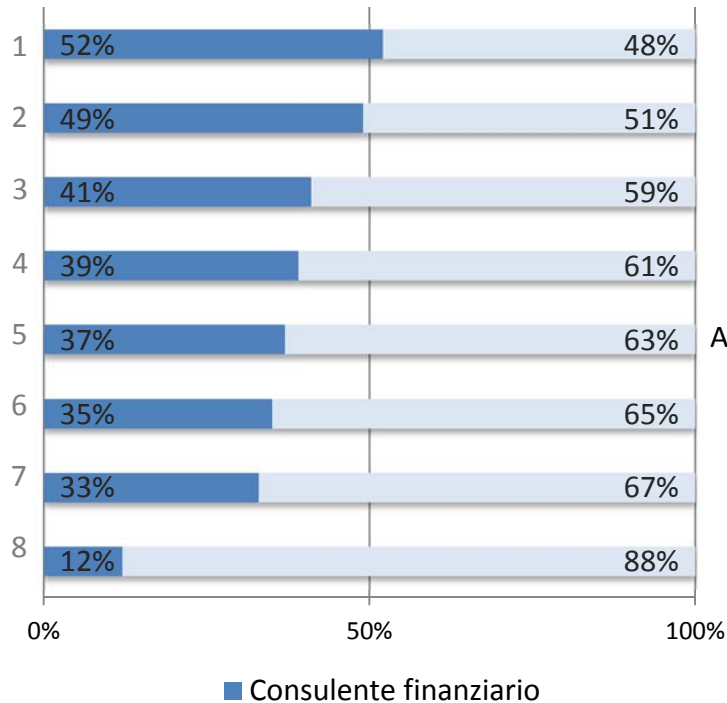
## Qualche premessa ...

- **Obiettivo.** Indagare eventuali distonie informative e conoscitive tra consulenti finanziari e loro clienti (attese, aspettative ed emotività del cliente, obiettivi d'investimento, condivisione di informazioni, retribuzione, robo advice).
- **Metodologia.** Costruzione di due campioni paralleli (uno di consulenti e l'altro di loro attuali clienti), a cui sottoporre domande sui medesimi temi e analizzare le eventuali differenze di risposta.
- **Questionario consulente/cliente.** 11 domande a risposta chiusa, di cui sei con una sola alternativa selezionabile (oltre Sezione anagrafica).
- **Rilevazione.** Interviste telefoniche; Consulenti finanziari con mandato attivo: 197 (ricerca CF Explorer); Clienti: 629; da giugno a luglio 2018.
- **Gruppo operativo di ricerca.** CONSOB (Nadia Linciano, Paola Soccorso); OCF (Joe Capobianco); FINER® (Nicola Ronchetti); Roma Tre (Massimo Caratelli).



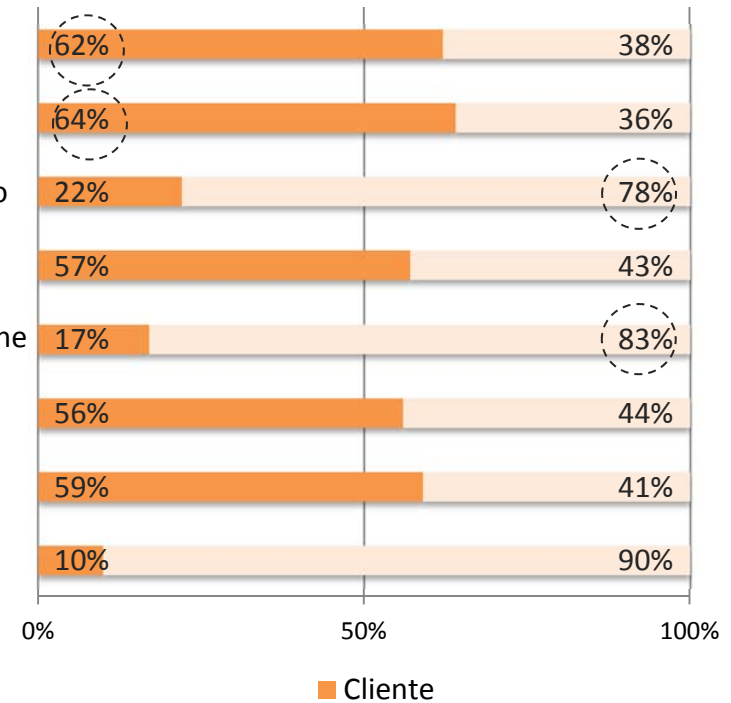
# Le parole della consulenza finanziaria

‘I suoi clienti quale parola assocerebbero all’idea di “consulenza finanziaria” in ognuna delle seguenti coppie:’



Risposte singole (valori %)  
 Mancate risposte: 2% CF, 4% Clienti

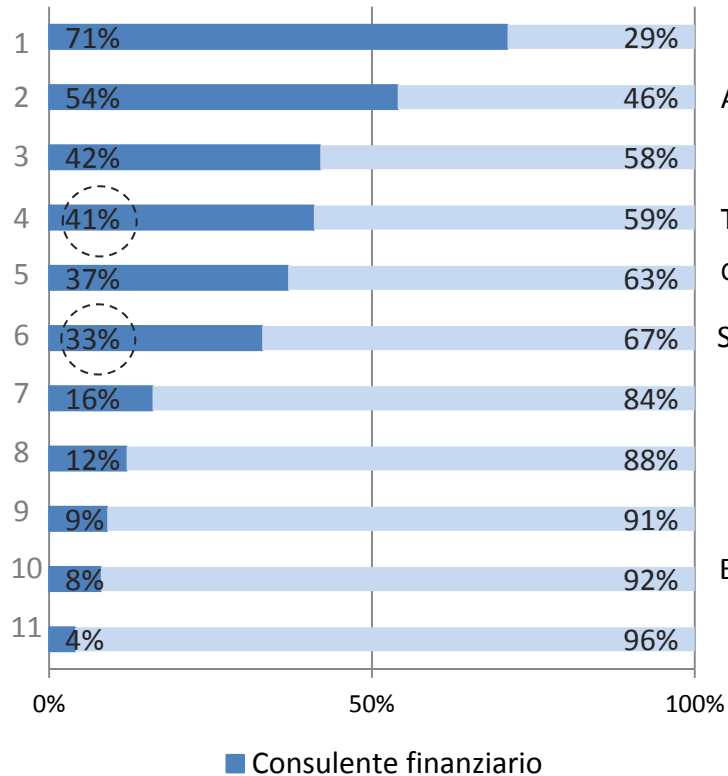
‘Scelga la parola che associa all’idea di “consulenza finanziaria” in ognuna delle seguenti coppie:’



○ Differenza statisticamente significativa  
 Consulente Vs. cliente su singola parola

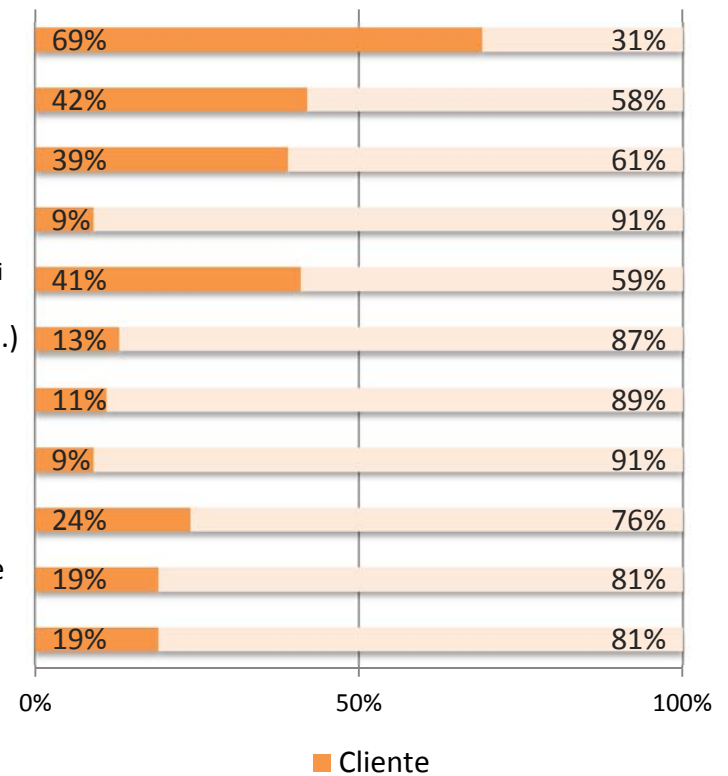
# Gli argomenti trattati


‘Con i suoi clienti dedicata del tempo a ciascuno dei seguenti argomenti?’



Risposte multiple (“Sì/No”; valori %)  
Mancate risposte: 1% CF, 2% Clienti

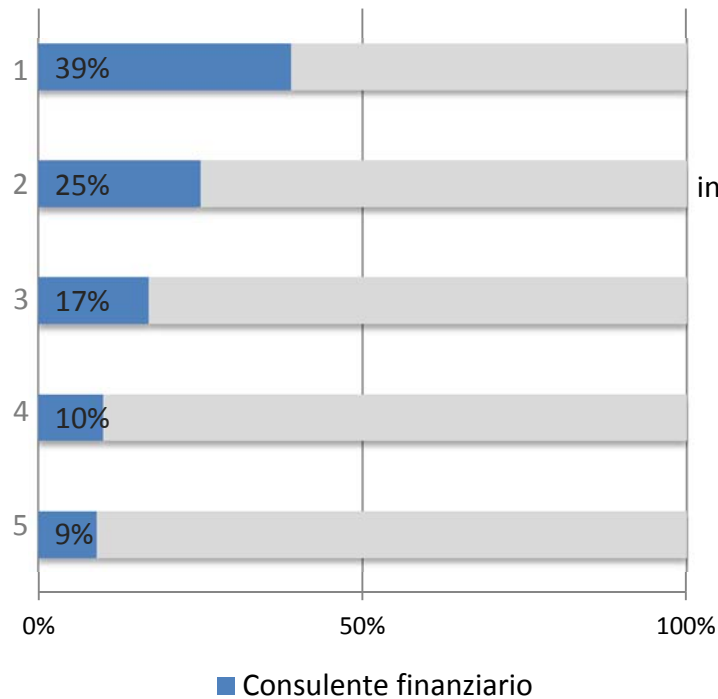
‘Con il suo consulente dedicata del tempo a ciascuno dei seguenti argomenti?’



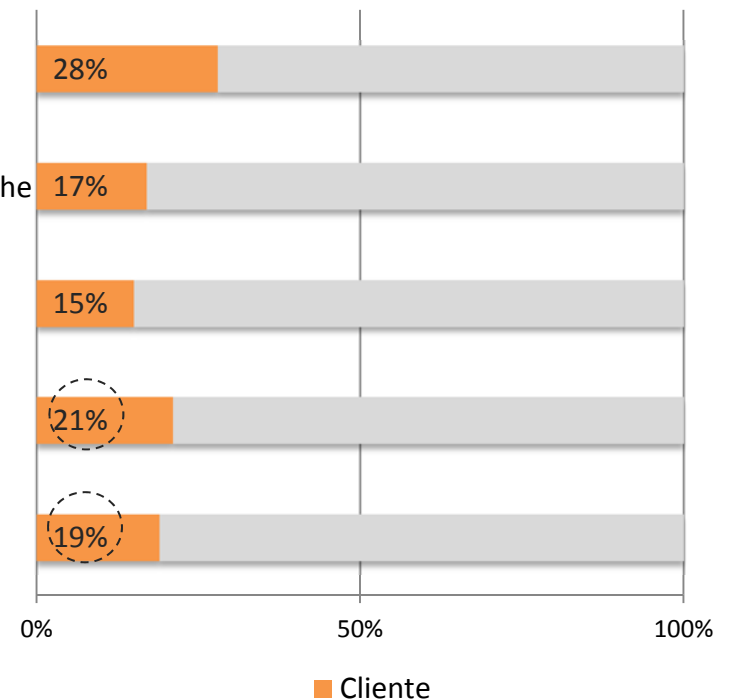
 Differenza statisticamente significativa  
Consulente Vs. cliente

# Attese e aspettative


‘Cosa si aspettano i suoi clienti da Lei?’



‘Cosa si aspetta dal suo consulente finanziario?’

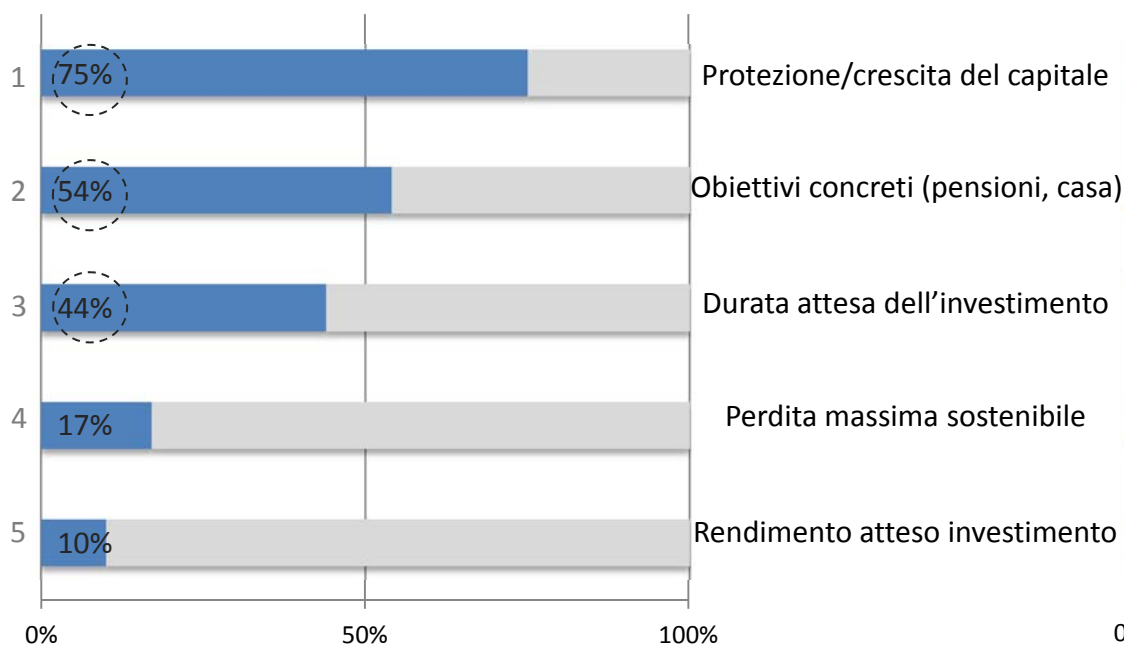


Risposte multiple (ranking; valori %)  
 Mancate risposte: 0% CF, 0% Clienti

 Differenza statisticamente significativa  
 Consulente Vs. cliente

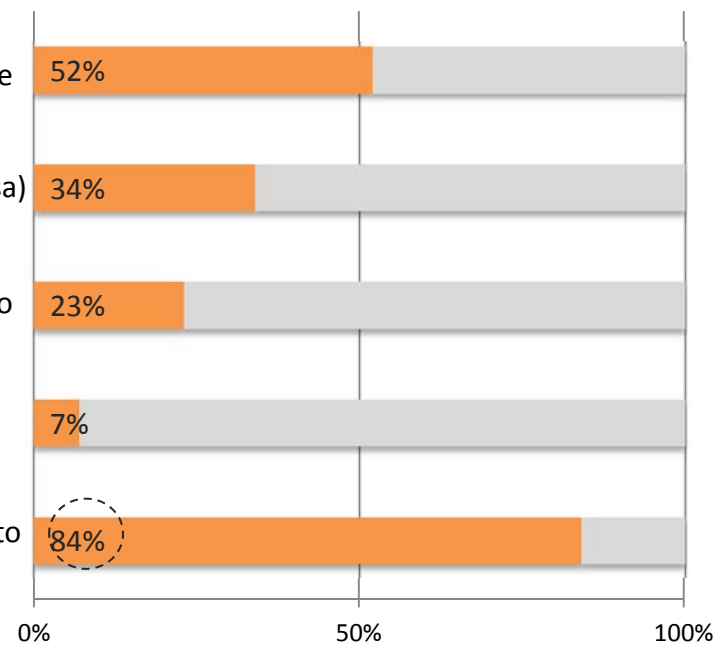
# Il glossario degli obiettivi

‘Di solito chiedo ai miei clienti di esprimere i propri obiettivi d’investimento in termini di:’



■ Consulente finanziario

‘Il mio consulente di solito mi chiede di esprimere i miei obiettivi d’investimento in termini di:’



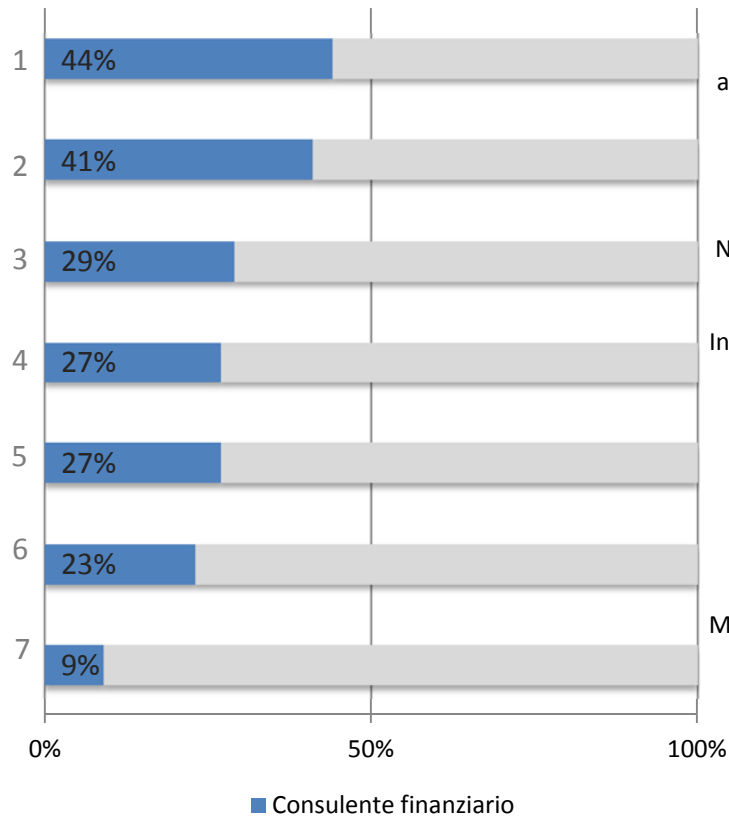
■ Cliente

Risposte multiple (max due scelte; valori %; media scelte = 2)  
 Mancate risposte: 0% CF, 0% Clienti

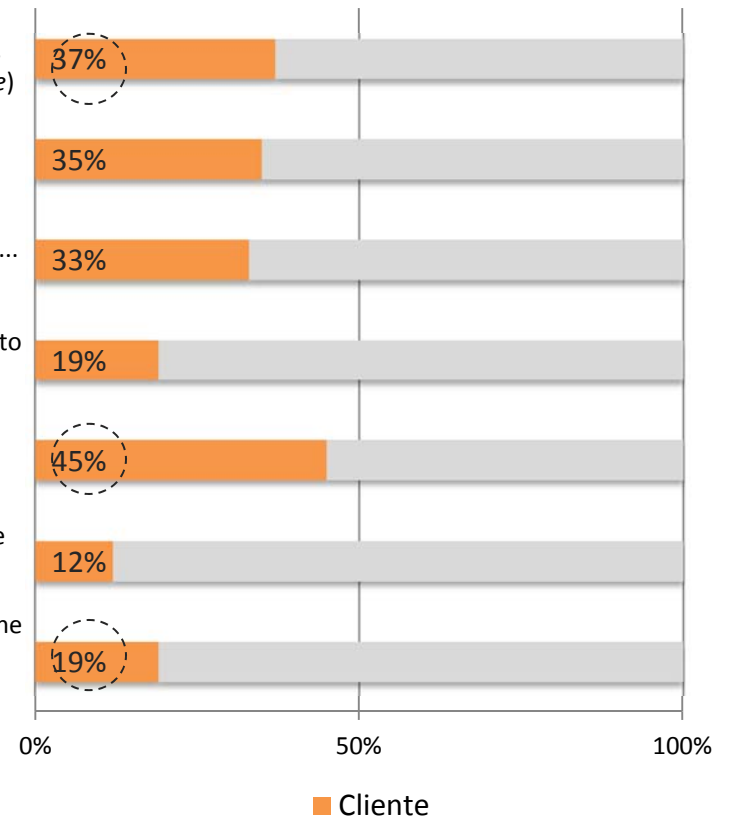
○ Differenza statisticamente significativa  
 Consulente Vs. cliente

# Emotività, giudizi e pregiudizi


'A quali comportamenti ritiene siano più inclini i suoi clienti?'



'A quali comportamenti ritiene di essere più incline?'



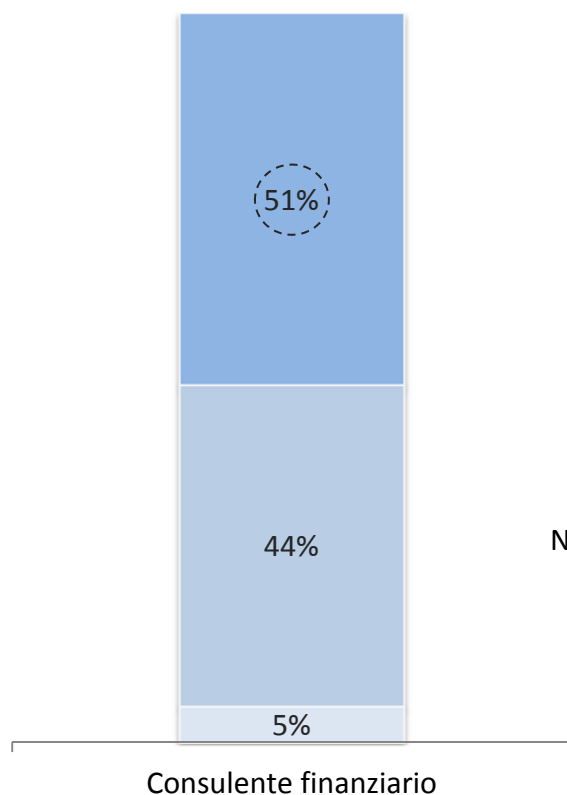
Risposte multiple (max due scelte; valori %; media scelte = 2)  
Mancate risposte: 0% CF, 1% Clienti

 Differenza statisticamente significativa  
Consulente Vs. cliente

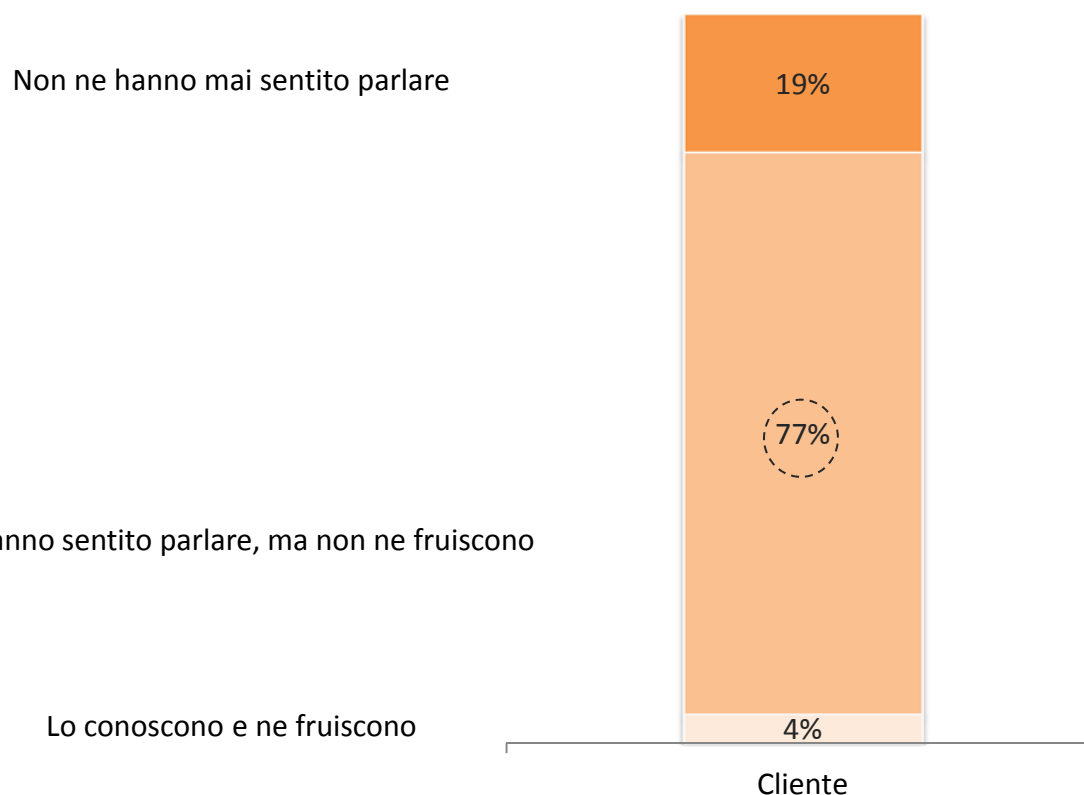


# La consulenza automatizzata (1)

‘I suoi clienti conoscono il servizio di consulenza automatizzata (robo advice)?’



‘Lei conosce il servizio di consulenza automatizzata (robo advice)?’



Risposte singola (valori %)  
Mancate risposte: 0% CF, 0% Clienti

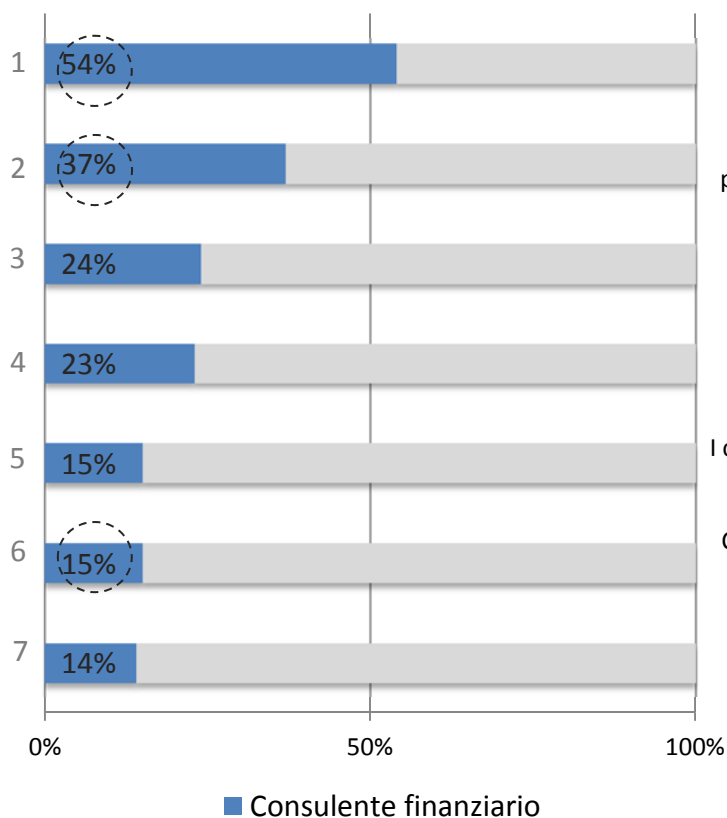
Differenza statisticamente significativa  
Consulente Vs. cliente



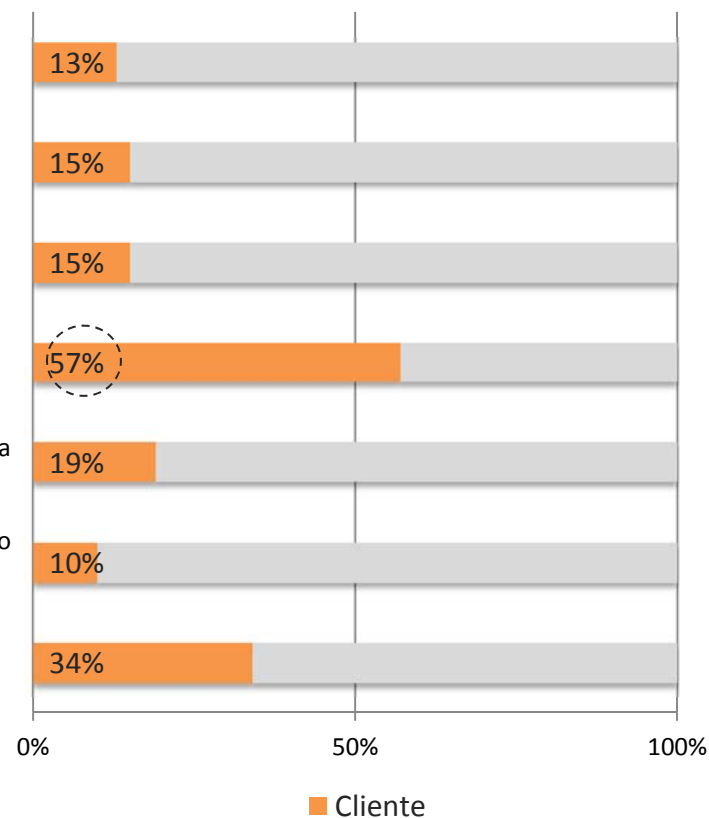


# La consulenza automatizzata (2)

‘Quali tra i seguenti soggetti sono predisposti all’utilizzo del *robo advice*?’



‘Quali tra i seguenti soggetti potrebbero domandare il servizio di consulenza automatizzata dei *robo advice*?’



Risposte singola (valori %)  
 Mancate risposte: 0% CF, 0% Clienti

Differenza statisticamente significativa  
 Consulente Vs. cliente

# Profilo sociodemografico e altre informazioni sul campione

## Consulente

- *Età (media) = 54 anni*
- *Sesso = 81% uomini 19% donne*
- *Area geografica: Nord 57% - Centro 27% - Sud + Isole 16%*
- *Livello di istruzione: Laurea 29% - Diploma 69% - Licenza media 2%*
- *Portafoglio medio: 21% sotto i € 15 Mio, 57% da € 15 a meno di € 25 Mio, 22% oltre € 25 Mio*
- *Numero clienti in portafoglio (media): 165*
- *Anzianità di professione (CF): 19 anni*
- *Certificazioni ottenute 44% (possibili multiple): EFPA 9%, altre tramite mandante 17%, altre auto finanziate 21%*

## Cliente

- *Età (media) = 55 anni*
- *Sesso = 85% uomini 15% donne*
- *Area geografica: Nord 55% - Centro 28% - Sud + Isole 17%*
- *Livello di istruzione: Laurea 35% - Diploma 64% - Licenza media 1%*
- *Utilizzatori home banking: 33%*
- *Tipologia cliente (patrimonio finanziario): 16% Mass Market (da € 10K a meno di € 50K), 57% Affluent e Upper Affluent (da più di € 50K a meno di € 500K), 27% Private (da € 500K in su)*
- *Esperienza con il CF intervistato: 34% meno di 5 anni; 49% più di 5 meno di 10, 17 % oltre 10*



**Grazie per l'attenzione**