



OTTOBRE 2018



IL MESE DELL'EDUCAZIONE FINANZIARIA

uellocheconta.gov.it

Partecipiamo anche noi

La relazione consulente-cliente

Massimo Caratelli

Università degli Studi Roma Tre

Roma, 22 ottobre 2018



Organismo di vigilanza
e tenuta dell'albo unico
dei Consulenti Finanziari



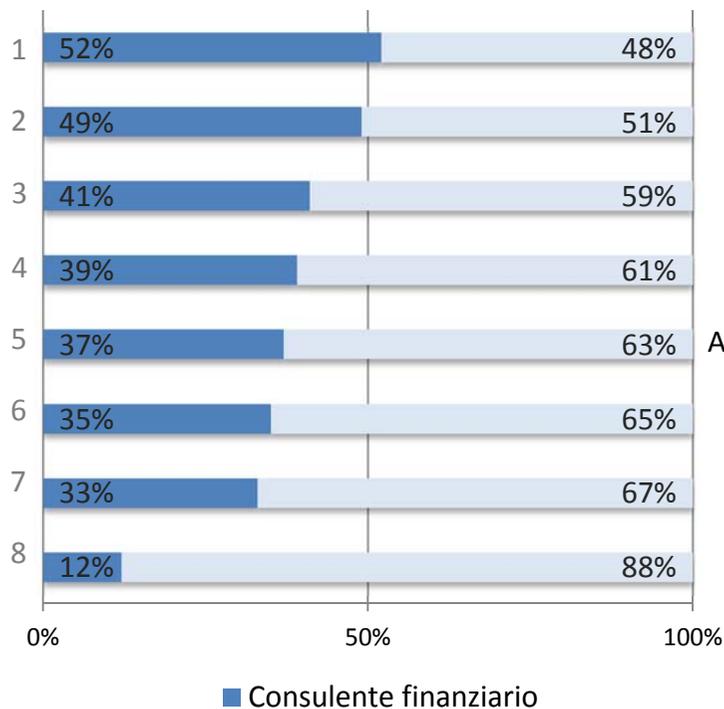
Qualche premessa ...

- **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).



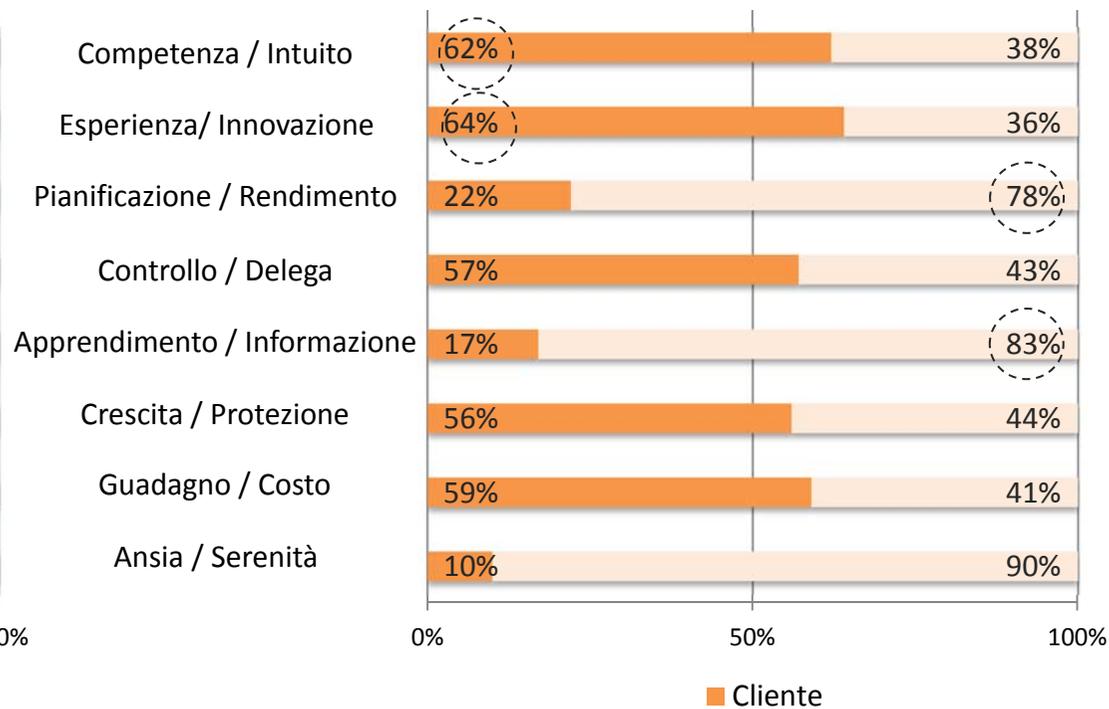
Le parole della consulenza finanziaria

‘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

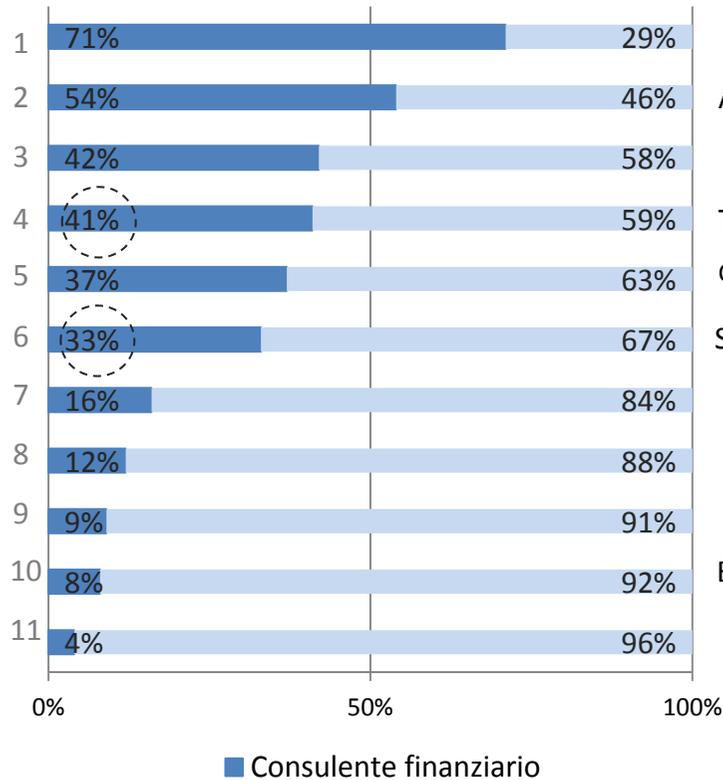
‘Scelga la parola che associa all’idea di “consulenza finanziaria” in ognuna delle seguenti coppie:’



○ Differenza statisticamente significativa
 Consulente Vs. cliente su singola parola

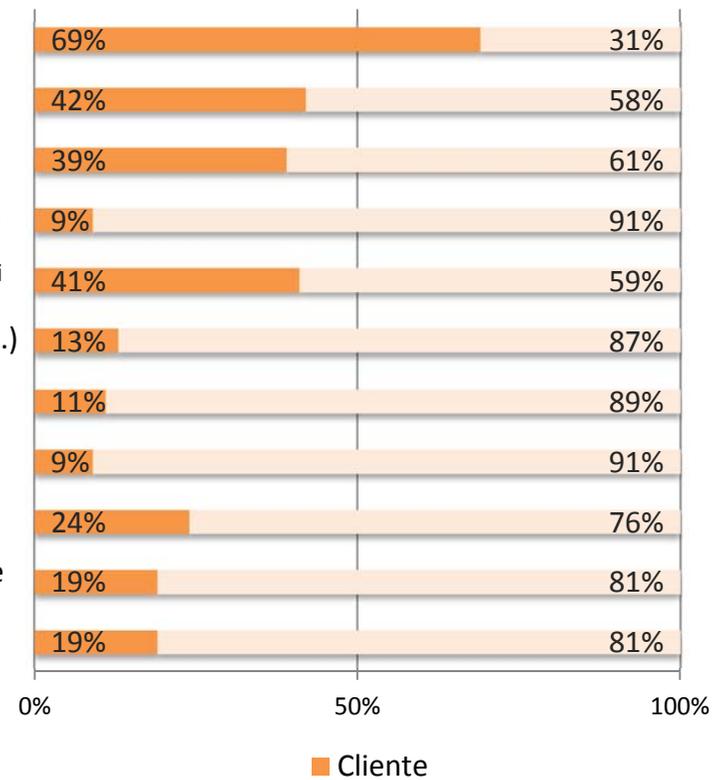
Gli argomenti trattati

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



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

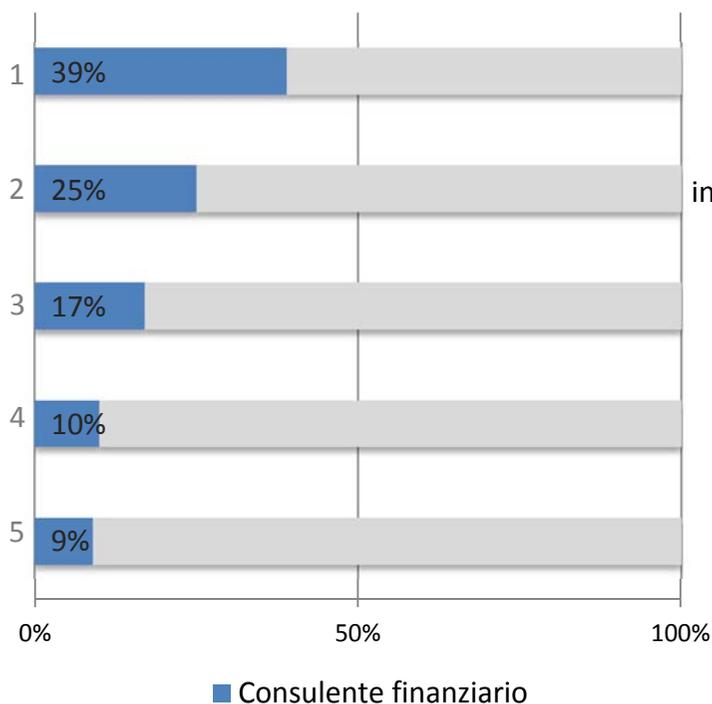
‘Con il suo consulente dedicata del tempo a ciascuno dei seguenti argomenti?’



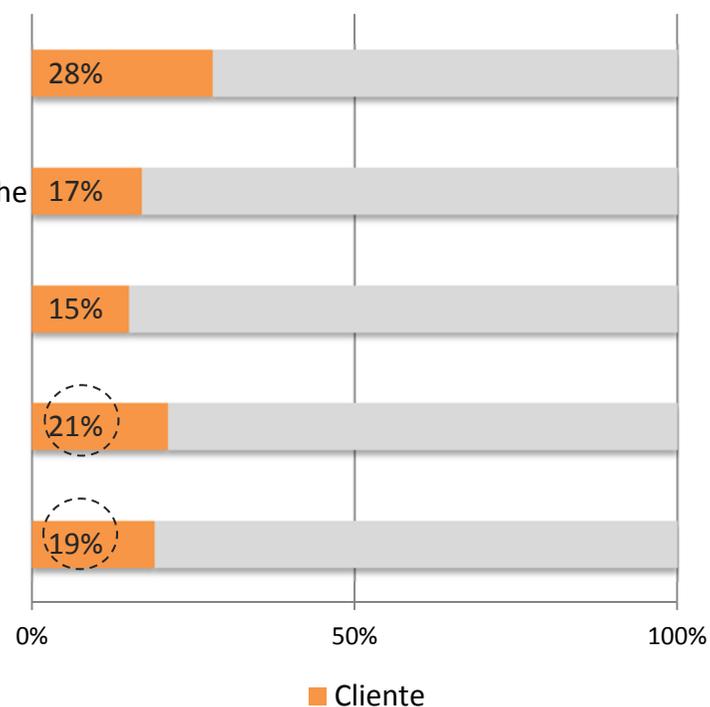
○ Differenza statisticamente significativa
Consulente Vs. cliente

Attese e aspettative

‘Cosa si aspettano i suoi clienti da Lei?’



‘Cosa si aspetta dal suo consulente finanziario?’

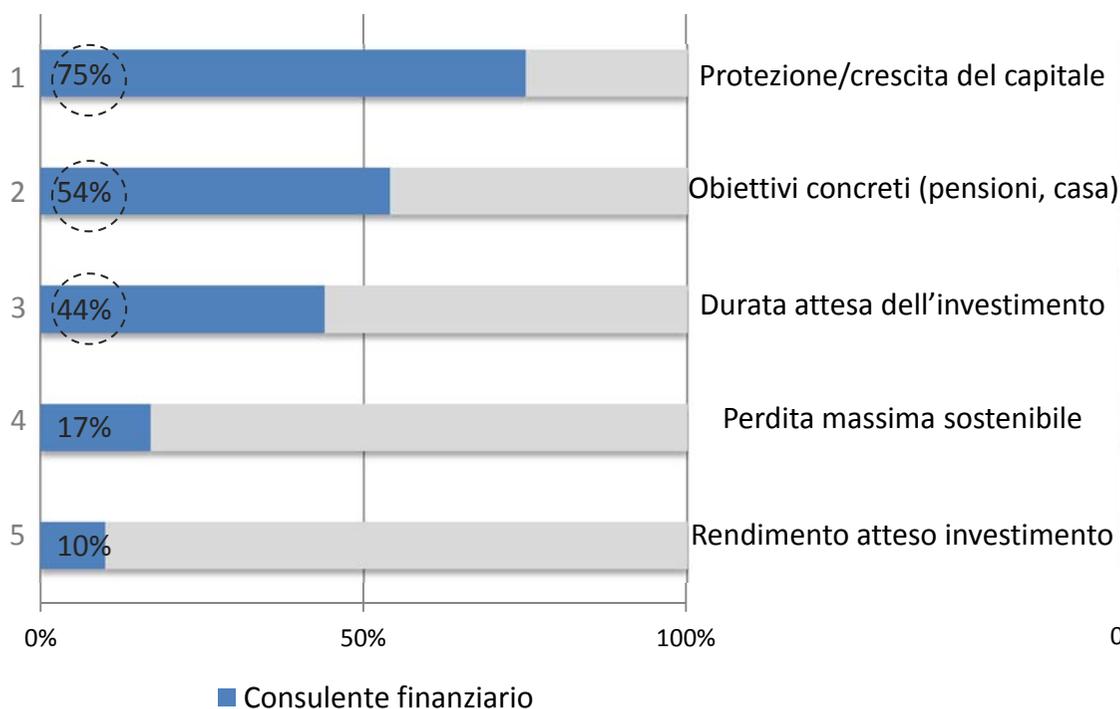


Risposte multiple (ranking; valori %)
 Mancate risposte: 0% CF, 0% Clienti

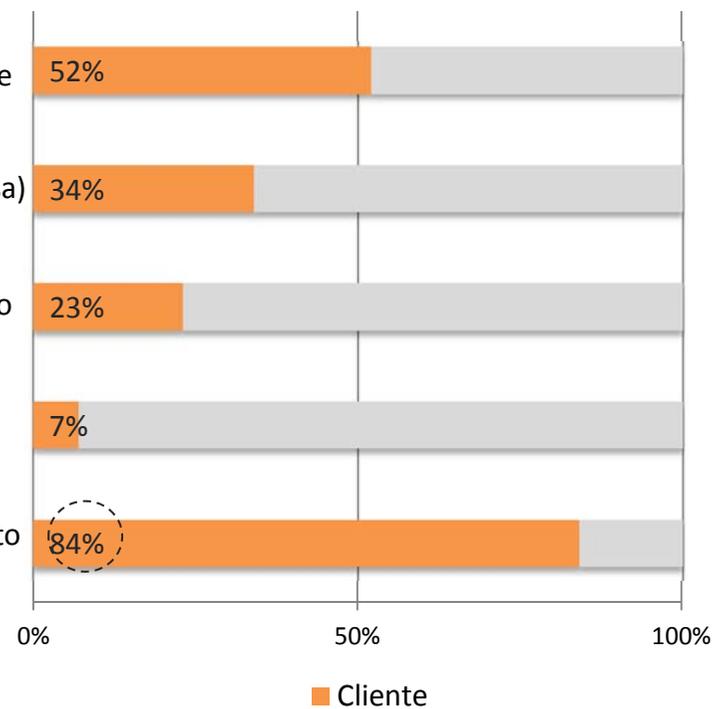
 Differenza statisticamente significativa
 Consulente Vs. cliente

Il glossario degli obiettivi

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



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

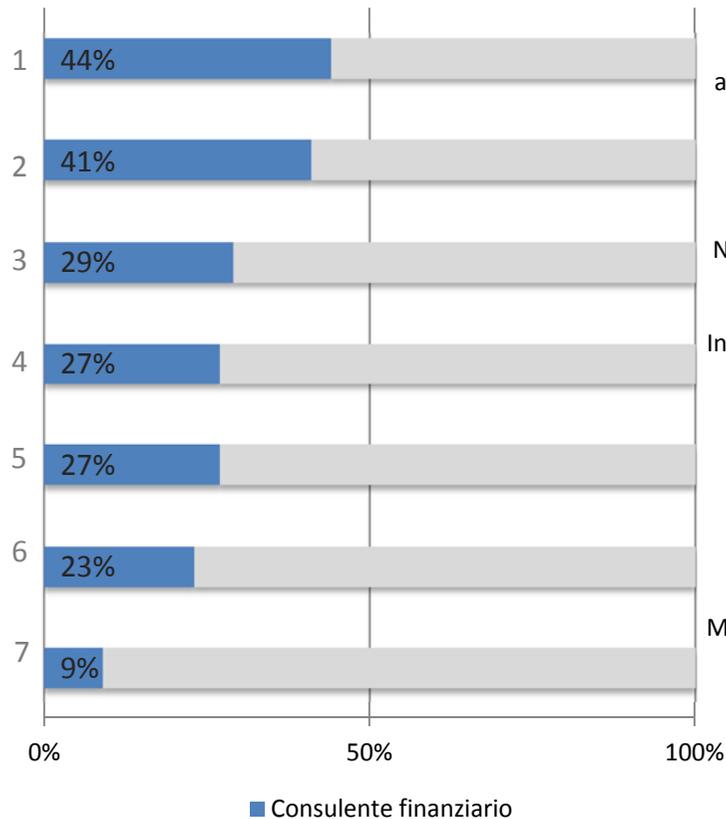


Risposte multiple (max due scelte; valori %; media scelte = 2)
 Mancate risposte: 0% CF, 0% Clienti

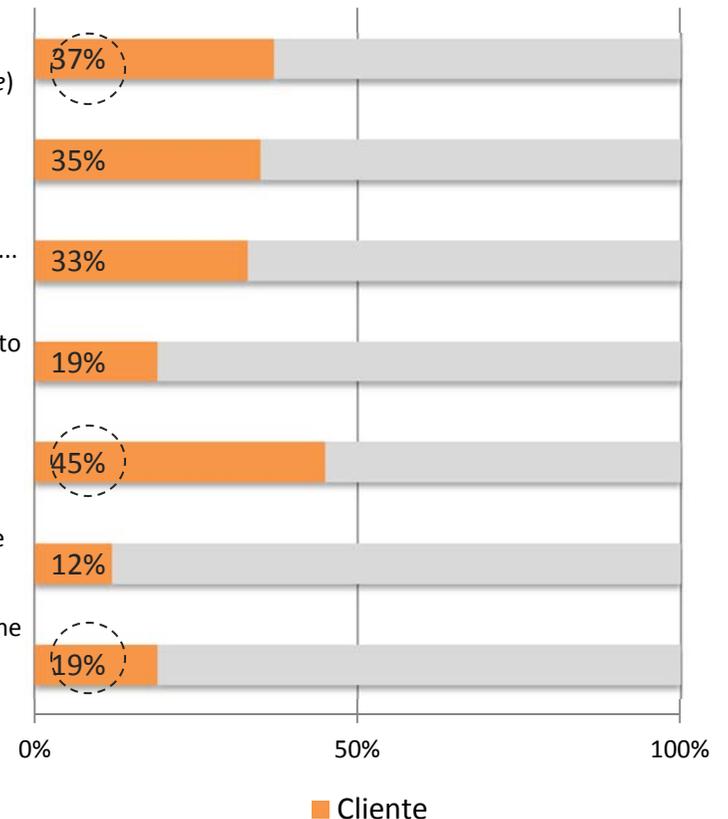
 Differenza statisticamente significativa
 Consulente Vs. cliente

Emotività, giudizi e pregiudizi

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



'A quali comportamenti ritiene di essere più incline?'

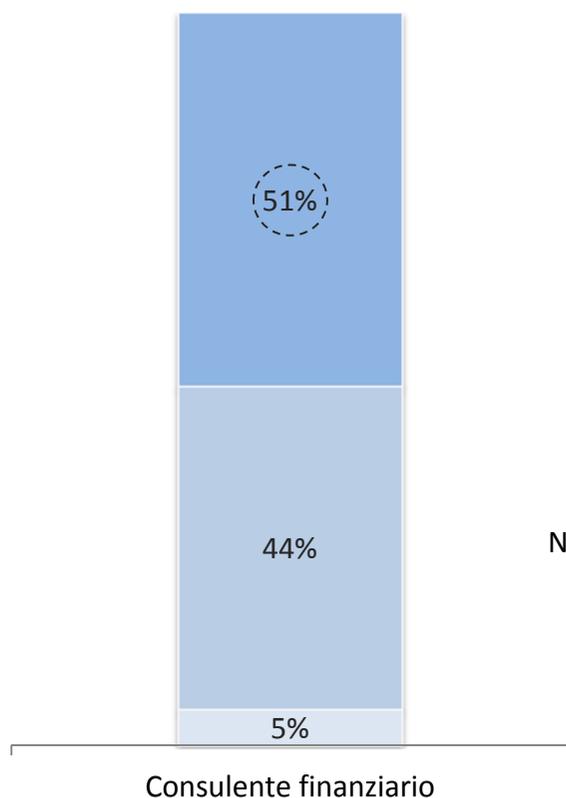


Risposte multiple (max due scelte; valori %; media scelte = 2)
Mancate risposte: 0% CF, 1% Clienti

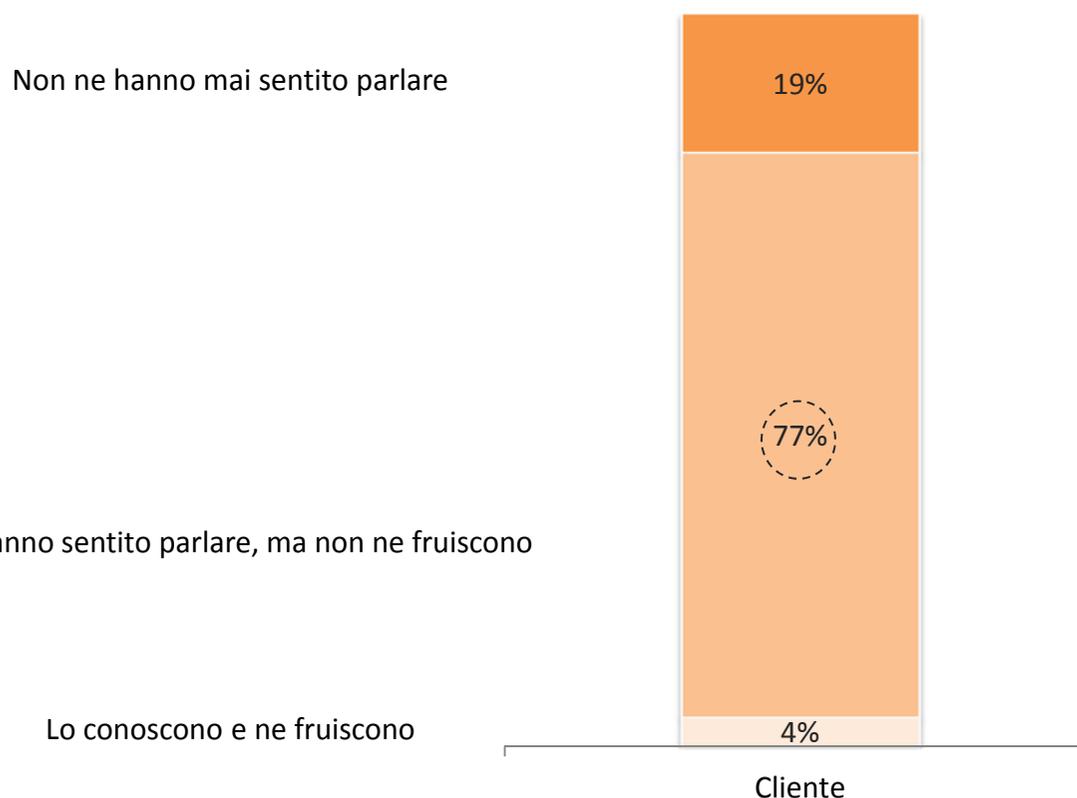
 Differenza statisticamente significativa
Consulente Vs. cliente

La consulenza automatizzata (1)

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



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



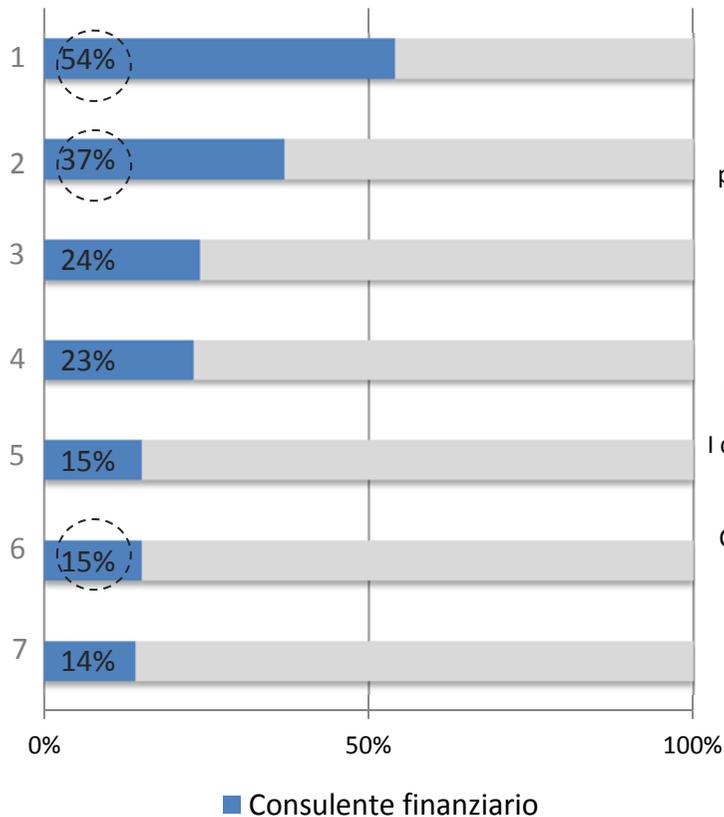
Risposte singola (valori %)
 Mancate risposte: 0% CF, 0% Clienti

 Differenza statisticamente significativa
 Consulente Vs. cliente

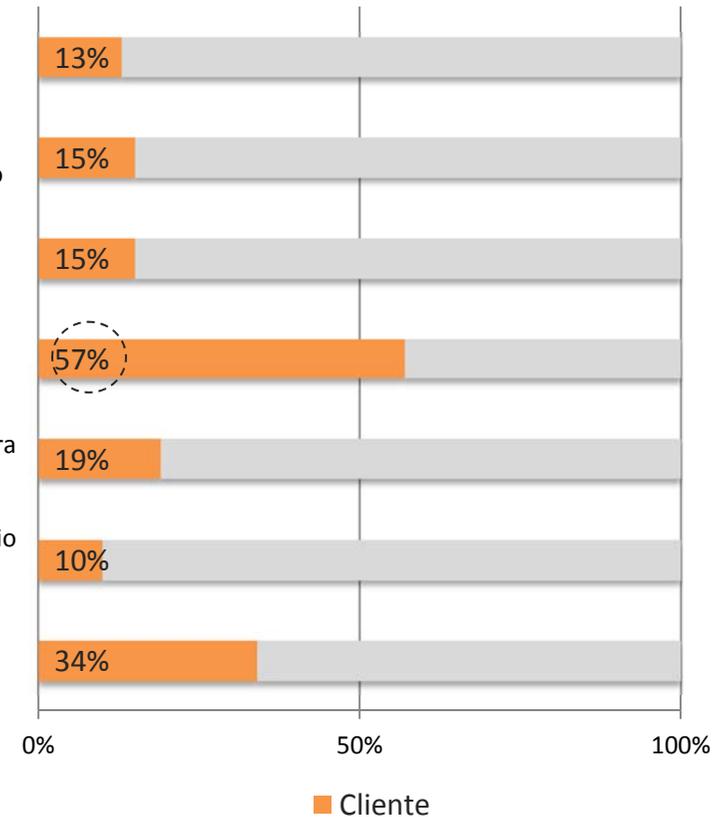


La consulenza automatizzata (2)

‘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