

Consulenza

Se il cliente in lockdown scopre il lungo periodo

Più tempo per la gestione del cliente, una maggiore efficacia comunicativa e soprattutto un importante impatto educativo. Sono i principali effetti (positivi) che la pandemia da coronavirus ha prodotto sulle reti di consulenza finanziaria.

«È cambiata un'epoca – commenta Antonio Marangi, amministratore delegato di Banca Consulia, attiva nella consulenza finanziaria con una rete di 165 financial advisor –, con il processo di digitalizzazione che ha subito una forte accelerazione, lato rete ma anche



Consigli
Antonio Marangi, ad di Banca Consulia società che offre servizi di consulenza

lato cliente. Noi eravamo già preparati e questo ci ha consentito di entrare in smart working sin da subito. E la sorpresa positiva è che dall'altra parte abbiamo visto che anche la clientela più matura utilizza i nuovi canali di comunicazione».

Tra i principali aspetti positivi di questa rivoluzione, secondo Marangi, c'è la migliorata efficacia della comunicazione, con i tempi di accesso alla consulenza che si sono ristretti e con i clienti che hanno più tempo per approfondire gli argomenti, entrando più nel dettaglio: «a questo si aggiunge anche un importante impatto edu-

cativo – argomenta –. In una situazione sociale ordinaria, molto probabilmente le discese generalizzate dei mercati avrebbero colpito di più il lato emotivo del cliente. Ma non è stato così. Al primo posto c'era la salute, quindi tutto quello che succedeva sui mercati non era più così rilevante. Questo ha permesso di abituarsi al fatto che ci possono essere momenti negativi, con le borse che nel frattempo sono riuscite a recuperare il terreno perduto».

Insomma, quello che è cambiato è la percezione: «piuttosto che alla performance di breve periodo, il cliente si è concentrato sulla protezione del patrimonio per poter far fronte alle esigenze future. I risparmiatori hanno cominciato a ragionare di più sul lungo periodo, rivisitando i propri obiettivi». E l'ad di Banca Consulia è convinto che ci troviamo di fronte a un cambio di abitudini che permarrà anche dopo l'emergenza: «sicuramente si continueranno a utilizzare gli strumenti a distanza, anche perché sono comodi e veloci. Pensiamo alla possibilità di poter sottoscrivere un contratto con la firma digitale direttamente da casa con pc o smartphone. Questo però non vuol dire che il contatto fisico scomparirà. Anzi, l'incontro in presenza assumerà una valenza ancora più importante e si ritornerà a scoprire il ruolo del consulente, che non è solo chi propone delle soluzioni d'investimento, ma è un professionista con cui confrontarsi su progetti e obiettivi».

Gabriele Petrucciani

© RIPRODUZIONE RISERVATA