



La relazione consulente-cliente

Massimo Caratelli
Università degli Studi Roma Tre

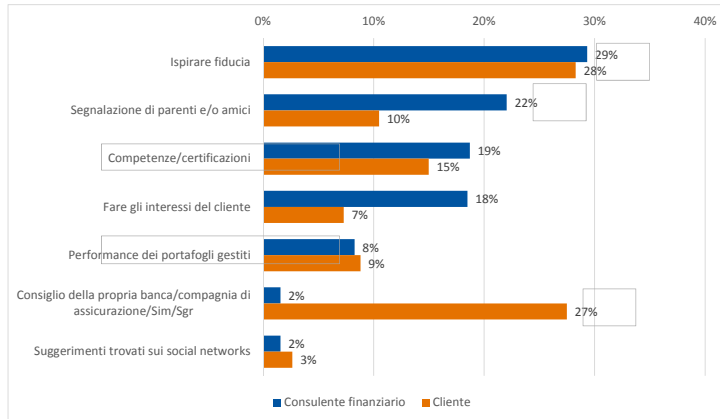
Roma, 4 ottobre 2017



Qualche premessa ...

- **Obiettivo.** Indagare eventuali distonie informative e conoscitive tra consulente finanziario e cliente (fattori di scelta del consulente, esigenze del cliente, modalità di interazione, condivisione di informazioni, retribuzione, robot advisors).
- **Metodologia.** Costruzione di due campioni paralleli (uno di consulenti e l'altro di loro 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 cinque con una sola alternativa selezionabile (oltre Sezione anagrafica).
- **Rilevazione.** Consulente: 186 interviste telefoniche con metodologia CATI (ricerca PF Monitor); giugno/luglio 2017; Cliente: 122 interviste (Panel Dialogatore); marzo/aprile 2017.
- **Gruppo operativo di ricerca.** CONSOB (Nadia Linciano, Paola Soccorso); GfK (Stefania Conti, Stefano Pironi, Nicola Ronchetti); OCF (Joe Capobianco); Roma Tre (Massimo Caratelli).

Fattori di scelta del proprio consulente finanziario

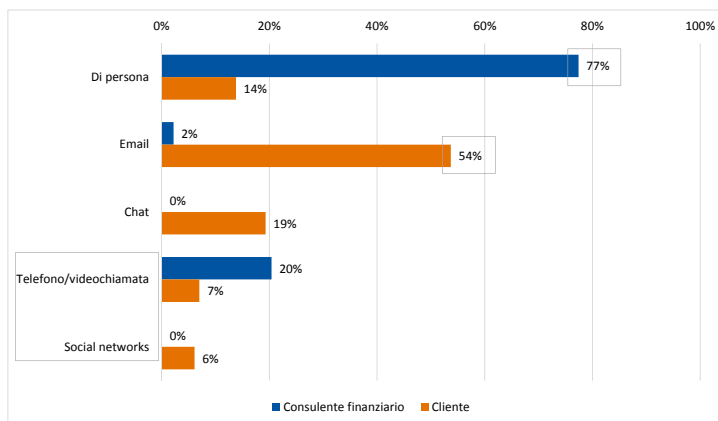


* In percentuale al totale delle segnalazioni (domanda a risposta multipla)

Consulente: 'Quali fattori hanno influenzato i suoi clienti nella scelta del consulente finanziario?'

Cliente: 'Quali fattori hanno influenzato la scelta del suo consulente finanziario?'

Interazione consulente-cliente

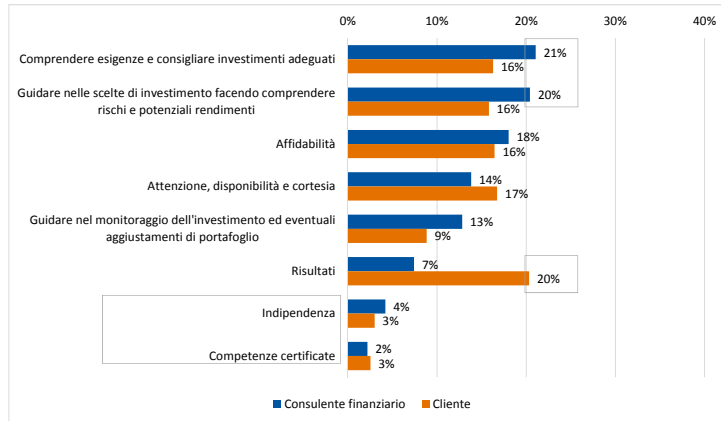


* Domanda a risposta singola

Consulente: 'Come interagiscono, di solito, i suoi clienti con lei?'

Cliente: 'Come interagisce, di solito, con il suo consulente?'

Cosa chiedono i clienti?



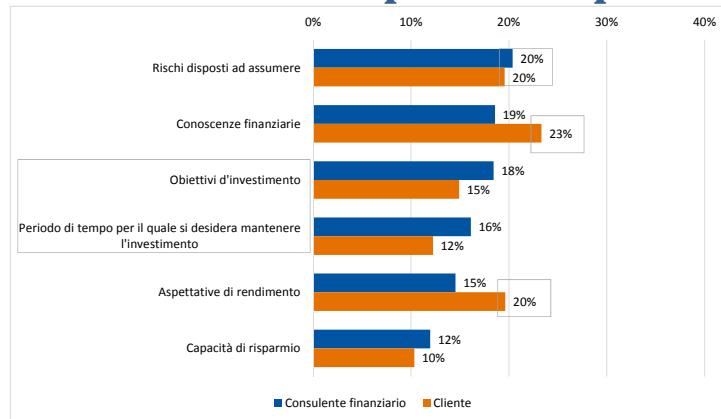
* In percentuale al totale delle segnalazioni

** Massimo 3 opzioni di scelta

Consulente: 'Cosa le chiedono i clienti?'

Cliente: 'Cosa chiede al suo consulente finanziario?'

Il confronto con il consulente ha reso i clienti più consapevoli ...

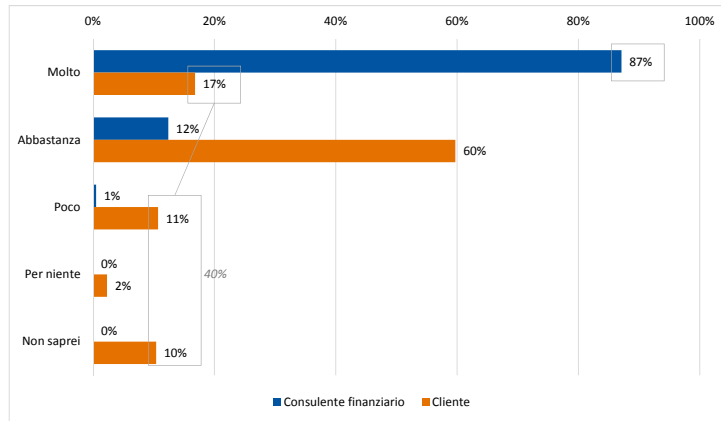


* In percentuale al totale delle segnalazioni

Consulente: 'Ritiene che il confronto con il consulente abbia reso i clienti più consapevoli in merito a ...?'

Cliente: 'Ritiene che il confronto con il consulente la abbia reso più consapevole in merito a ...?'

Informazioni personali e complete migliorano l'esito della consulenza

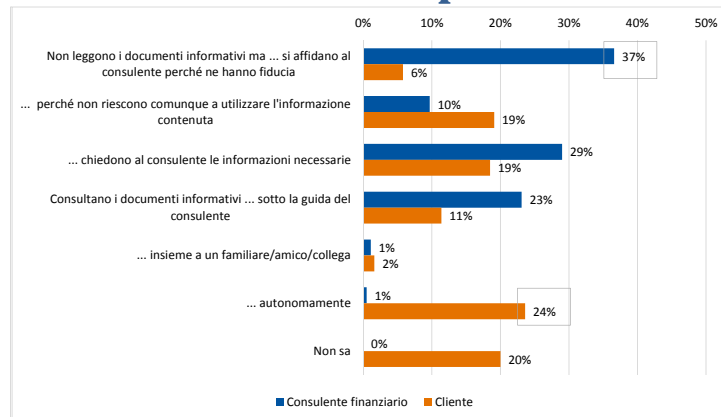


* Domanda a risposta singola

Consulente: 'Quanto ritiene che le informazioni personali e complete fornite dai clienti migliorino gli esiti della consulenza?'

Cliente: 'Quanto ritiene che fornire informazioni personali e complete migliori gli esiti della consulenza?'

Lettura dei documenti informativi sui prodotti offerti

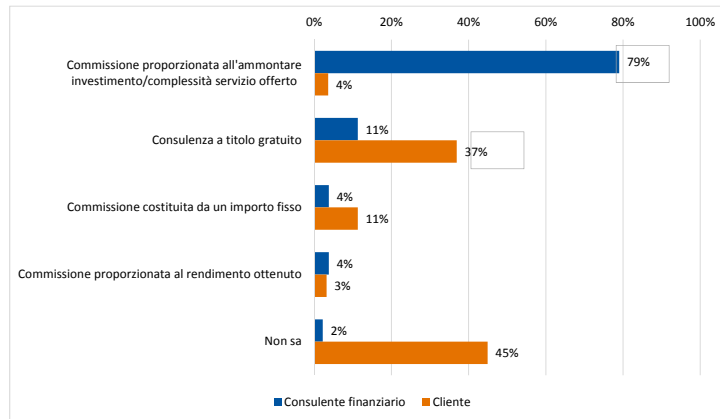


* Domanda a risposta singola

Consulente: 'In merito alle informazioni relative ai prodotti finanziari (prospetto e scheda prodotto) offerti, come si comportano i clienti?'

Cliente: 'In merito alle informazioni relative ai prodotti finanziari (prospetto e scheda prodotto) offerti, ...?'

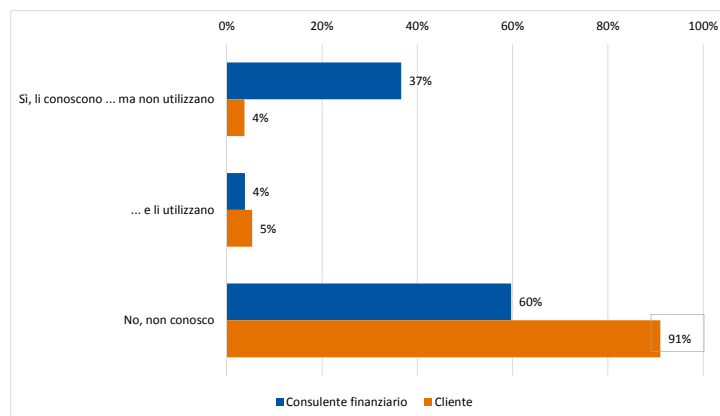
Modalità di retribuzione del consulente



* Domanda a risposta singola

Consulente: 'Come lei viene retribuito?'
 Cliente: 'Come viene retribuito il suo consulente?'

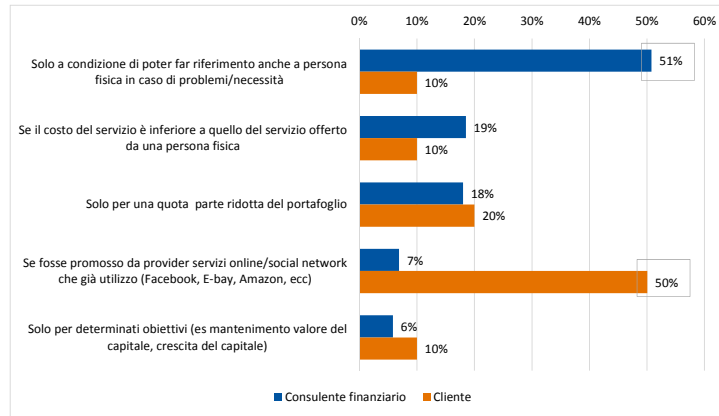
Conoscenza dei Robot advisors



* Domanda a risposta singola

Consulente: 'I suoi clienti conoscono, anche solo per sentito nominare, i Robot advisors?'
 Cliente: 'Lei conosce, anche solo per sentito nominare, i Robot advisors?'

Motivi utilizzo Robot advisors



* In percentuale al totale delle segnalazioni

** Base: conoscono (9% del campione)

Consulente: 'Perché i clienti utilizzano o utilizzerebbero i Robot advisors?'

Cliente: 'Perché utilizza o utilizzerebbe i Robot advisors?'

Grazie per l'attenzione