

# **Protagonisti - Fuolega: Perché riservatezza e competenza influenzano i clienti**

Di Sofia Sangalli / 18 dicembre 2017



DOMANDA

**Nel contesto attuale, dove il nucleo familiare è in continua evoluzione e il dialogo con gli interlocutori più giovani è una necessità, è avvertita l'esigenza di rivolgersi a una figura che offra un servizio di consulenza patrimoniale a tutto tondo. Cosa pensa di questa evoluzione della professione e quali sono le nuove competenze che il consulente "patrimoniale" deve approfondire?**

## L'INTERVENTO

***di Gianni Fuolega (in foto), ceo di Kleros, Milano.***

Oggi diventa fondamentale saper tutelare il cliente a 360°, partendo dalla sua persona per poi proseguire verso la protezione del secondo patrimonio più importante: la serenità della famiglia e degli eventuali figli minori o disabili. Successivamente deve essere posta l'attenzione alla tutela delle **quattro componenti patrimoniali: immobiliare, mobiliare, aziendale e reale**, con l'obiettivo principale di garantire la continuità del proprio tenore di vita indipendentemente dall'avverarsi o meno di **eventi critici e imprevisti**.

In questo scenario, le competenze del consulente finanziario devono necessariamente evolvere verso il nuovo ruolo di consulente patrimoniale. Le competenze richieste coprono **temi finanziari e assicurativi, ma anche fiscali e legali, oltre alle competenze identificate come soft skills**, volte a consentire al consulente patrimoniale di relazionarsi in modo professionale con il cliente. Per acquisire tali competenze è necessario intervenire sia nei programmi formativi, oggi fortemente focalizzati solo sulle tematiche finanziarie, sia nell'attività consulenziale svolta giornalmente presso il cliente tramite un opportuno affiancamento professionale. **Alcuni fattori influenzano il cliente sui nuovi servizi offerti dal consulente:**

**Scaramanzia:** ancora oggi molte persone non vogliono predisporre il loro testamento in quanto ritengono che sia un anticipatore della loro premorienza.

**Riservatezza:** i rapporti in essere, spesso di lunga data, portano facilmente ad affrontare aspetti di vita personale che rivestono un'importante rilevanza per il cliente il rischio di una separazione coniugale o i disaccordi con i soci dell'azienda.

**Competenza:** forse il fattore più difficile da superare, in quanto il cliente è sempre stato abituato a interagire con il consulente esclusivamente sui temi della pianificazione finanziaria. Può quindi nutrire perplessità riguardo alla sua competenza sugli altri aspetti legati al ciclo di vita del patrimonio, soprattutto quando coinvolgono aspetti fiscali e giuridici.