

BUSINESS TALK

FAMIGLIA E GIOVANI: ECCO COME SI STA EVOLVENDO LA FIGURA DEL "CONSULENTE A TUTTO TONDO" SECONDO L'ESPERTO GIANNI FUOLEGA E DIVERSI PROFESSIONISTI



SOFIA SANGALLI
RESEARCHER

Nel contesto attuale, dove il nucleo familiare è in continua evoluzione e il dialogo con gli interlocutori più giovani è una necessità sempre più sentita, l'esigenza di rivolgersi a una figura che offra un servizio di consulenza patrimoniale a tutto tondo è fondamentale. È necessario che il consulente prenda in considerazione il cliente all'interno del suo ambito non solo aziendale, ma anche familiare.

Abbiamo chiesto ai nostri lettori cosa pensano di questa evoluzione della professione e quali sono le nuove competenze che il consulente "patrimoniale" deve approfondire. Loro ci hanno raccontato del cambiamento nella percezione della loro figura professionale da parte dei clienti - in linea con la gamma di servizi che il pf può offrire oggi - e degli aspetti della loro professione che sono diventati maggiormente critici.



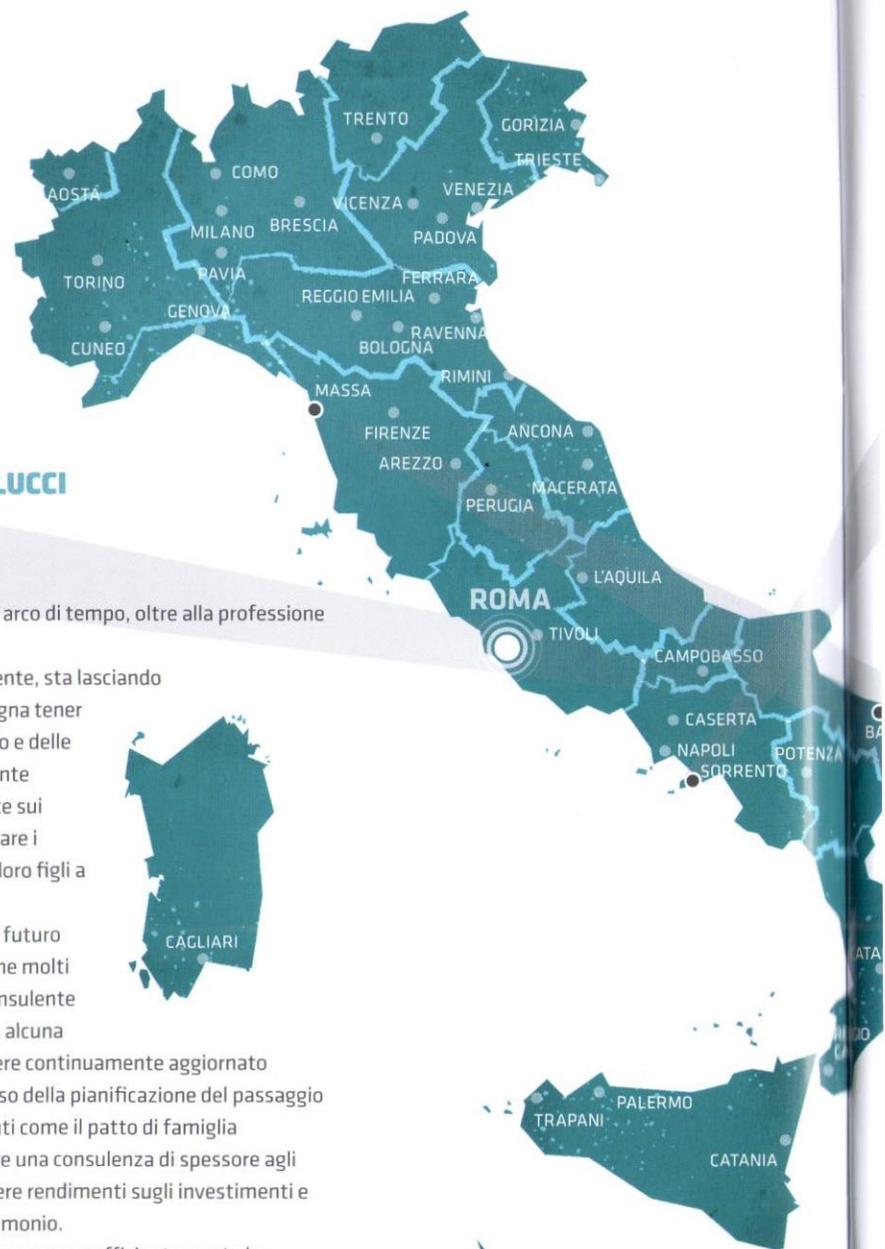
COSIMO GIUSEPPE COLUCCI
ALLIANZ BANK
Bari

Sono consulente finanziario da 26 anni. In questo arco di tempo, oltre alla professione è cambiato anche il contesto in cui opero.

La famiglia, come la si intendeva tradizionalmente, sta lasciando sempre più spazio alle coppie non sposate, e bisogna tener conto anche dei figli nati al di fuori del matrimonio e delle famiglie allargate. Questo fa sì che oggi il consulente finanziario non possa concentrarsi esclusivamente sui rendimenti, ma debba anche pensare a come aiutare i clienti nella gestione dei passaggi patrimoniali ai loro figli e alle compagne/compagni.

Per i giovani, invece, è importante pianificare il futuro e mettere da parte per la pensione, considerato che molti di loro guadagnano troppo poco. Ciò impone al consulente finanziario di acquisire nuove competenze. Senza alcuna pretesa di sostituirsi a notai o fiscalisti, deve essere continuamente aggiornato riguardo ad argomenti fiscali e legali, come nel caso della pianificazione del passaggio generazionale. Conoscere le leve fiscali o strumenti come il patto di famiglia risulta fondamentale soprattutto per poter fornire una consulenza di spessore agli imprenditori, spesso troppo concentrati a richiedere rendimenti sugli investimenti e poco sulle opportunità di ottimizzazione del patrimonio.

Queste opportunità sono notevoli e non vengono prese sufficientemente in considerazione, perché ci si limita a pensare a strumenti di segregazione patrimoniale solo in caso di situazioni difficili o problematiche. È quindi necessario che i consulenti debbano essere sempre aggiornati, magari frequentando corsi di aggiornamento; soprattutto qualora la propria società non li fornisce.



**DONATO LORIA**WIDIBA
Sarrento

Nell'arco di pochi decenni abbiamo assistito a un'evoluzione dell'istituzione famiglia che ha determinato nuove complessità nella vita dei clienti. Un imprenditore - o un libero professionista - è anche un coniuge, un genitore, talvolta con più di una famiglia (ufficiale e non). Qualunque situazione - familiare, personale, professionale o imprenditoriale - presenta degli aspetti specifici che la fanno diventare incomparabile.

È quindi certo che le soluzioni "su misura", organizzate su più strumenti, permetteranno di assecondare le esigenze peculiari di ogni singolo caso. La pianificazione successoria e il passaggio generazionale dei beni, la protezione

del patrimonio personale da aggressioni di soggetti terzi e la tutela della famiglia, del professionista e dell'imprenditore sono gli argomenti che vanno maggiormente approfonditi; sarà molto utile una formazione focalizzata sull'analisi di casi concreti.

Lo scorso settembre la Consob ha presentato il rapporto sulle scelte di investimento delle famiglie in Italia che conferma le limitate competenze degli italiani. Sotto l'aspetto dei modelli decisionali, il dato che più mi ha sorpreso è che il 37% degli investitori crede che il servizio erogato da un consulente sia gratuito. Tanto premesso, generalmente la percezione dei clienti non è in linea con la gamma di servizi che il consulente - pianificatore finanziario, economico e patrimoniale personale - può offrire oggi.

**VALENTINA FRANCI**BANCA GENERALI
Massa

La nostra società è molto complessa. L'aspetto più critico è proprio quello di analizzare tutti gli aspetti della vita del cliente in modo da costruire soluzioni su misura che consentano di ottimizzare la gestione del tempo e delle risorse e attività tradizionalmente più importanti come famiglia, lavoro e passatempi personali.

Il consulente prende in considerazione il cliente all'interno del suo contesto familiare e professionale, proponendo soluzioni specifiche al fine di tutelarne il patrimonio, realizzare gli obiettivi prefissati e proteggerlo da eventi imprevedibili.

La capacità di pianificare insieme le possibili risposte a scenari futuri è ciò che può fare la

differenza nei momenti davvero importanti della vita del cliente. Per fare questo è necessario da un lato sviluppare un'ottima capacità di relazione, dall'altro una perfetta conoscenza degli strumenti disponibili per misurarne effettivamente potenzialità e bisogni e per dare loro, in sostanza, le risposte appropriate, anche anticipando alcuni bisogni.

Sicuramente c'è da fare di più: il cliente tradizionale tende a ridurre il ruolo del consulente alla sfera degli investimenti finanziari. Certo, è un aspetto centrale, ma a oggi il valore aggiunto che un consulente patrimoniale può dare è molto più significativo.

Nella mia esperienza professionale i casi di successo coincidono con la piena acquisizione del ruolo di referente a tutto tondo, soprattutto dei clienti più giovani.

**IL PARERE
DELL'ESPERTO****GIANNI FUELEGA**CEO 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.

Questi problemi possono essere superati solo attraverso l'affiancamento di professionisti indipendenti che svolgono l'attività di consulente patrimoniale con i quali il cliente ha modo di confrontarsi e di percepirne la competenza.