

La relazione consulente-cliente

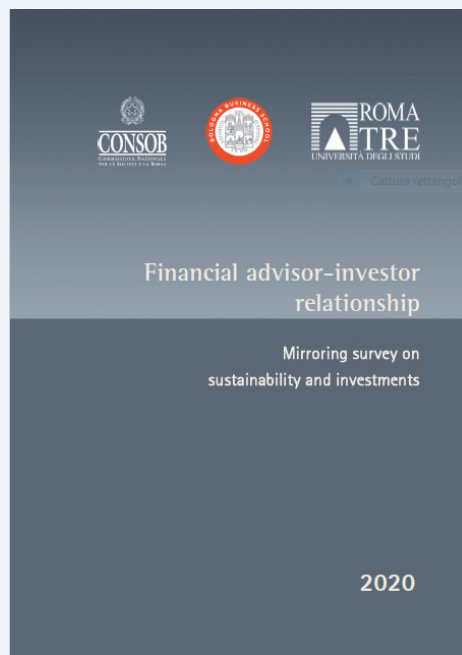
Indagine *mirroring* su sostenibilità e investimenti

Nadia Linciano, CONSOB

Massimo Caratelli, Università degli Studi Roma Tre

14 dicembre 2020

Il Rapporto 2020



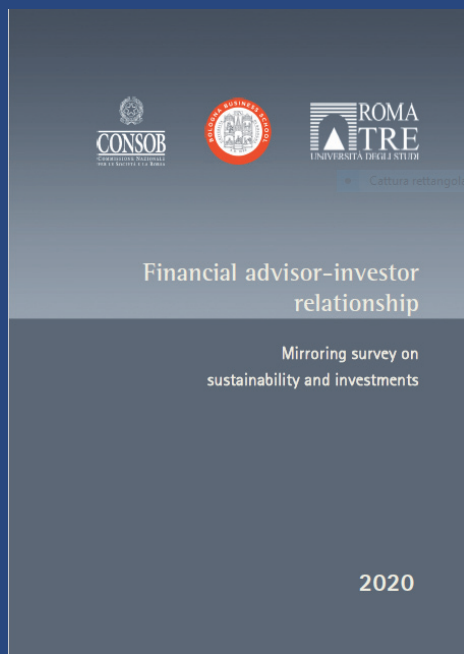
- Terza edizione dedicata all'integrazione dei fattori ESG nell'attività di consulenza
- Tra le misure più importanti individuate dal Piano d'azione della Commissione europea per la finanza sostenibile ...
- ... tale integrazione muove dal presupposto che il consulente finanziario possa svolgere un ruolo importante nell'informare e nel promuovere l'interesse dei clienti negli investimenti sostenibili e responsabili

Il Rapporto è consultabile al seguente link: <http://www.consob.it/web/area-pubblica/rep-mirroring>

Per informazioni scrivere a: studi_analisi@consob.it

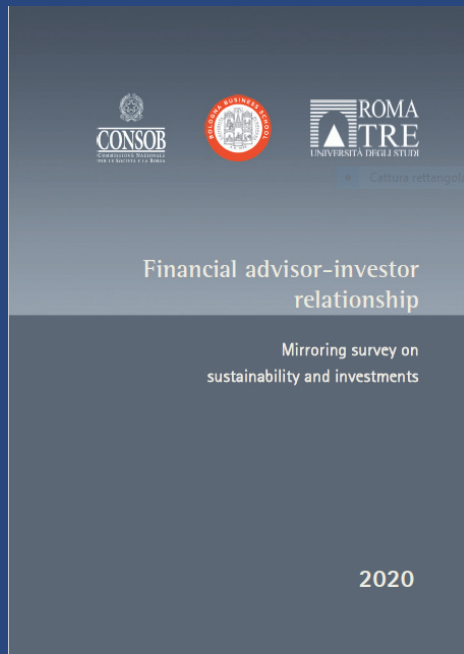
Le opinioni espresse nel presente Rapporto sono attribuibili esclusivamente agli autori e non rappresentano posizioni ufficiali della CONSOB né impegnano in alcun modo la responsabilità delle Istituzioni di appartenenza

La struttura del Rapporto



- Quattro sezioni e una Nota metodologica
 - Interazione consulente-cliente
 - Sostenibilità: attitudini e conoscenza di consulenti e clienti
 - Investimenti responsabili: attitudini, conoscenza e possesso
 - Investimenti responsabili: il ruolo del consulente
- Il questionario: 27 domande a risposta chiusa (di cui 11 a risposta singola, 12 a risposta multipla e 4 con risposta su scala Likert), domande socio-demografiche e tre domande di cultura finanziaria somministrato nel mese di gennaio 2020
- Due campioni paralleli: consulenti finanziari e rispettivi clienti
 - **Le risposte dei clienti a confronto con il percepito dei consulenti**
 - Il campione di **215** consulenti è stato selezionato estraendo dalla lista dei 10 mila consulenti finanziari con mandato attivo esercitato in rappresentanza delle più importanti reti per la consulenza agli investimenti
 - Il campione di **617** investitori è stato selezionato estraendo dai circa 1.300 nominativi – relativi a rapporti attivi – indicati, tra quelli a loro assegnati, dai professionisti appartenenti al primo campione
 - Le caratteristiche di entrambe le categorie di rispondenti risultano rappresentative degli universi di riferimento (rispettivamente, 23.152 professionisti e circa 4,4 milioni di clienti, secondo i dati Assoreti riferiti a giugno 2019)

La relazione consulente - cliente



Il Rapporto è disponibile al link:
<http://www.consob.it/web/consob-and-its-activities/report-mirroring>

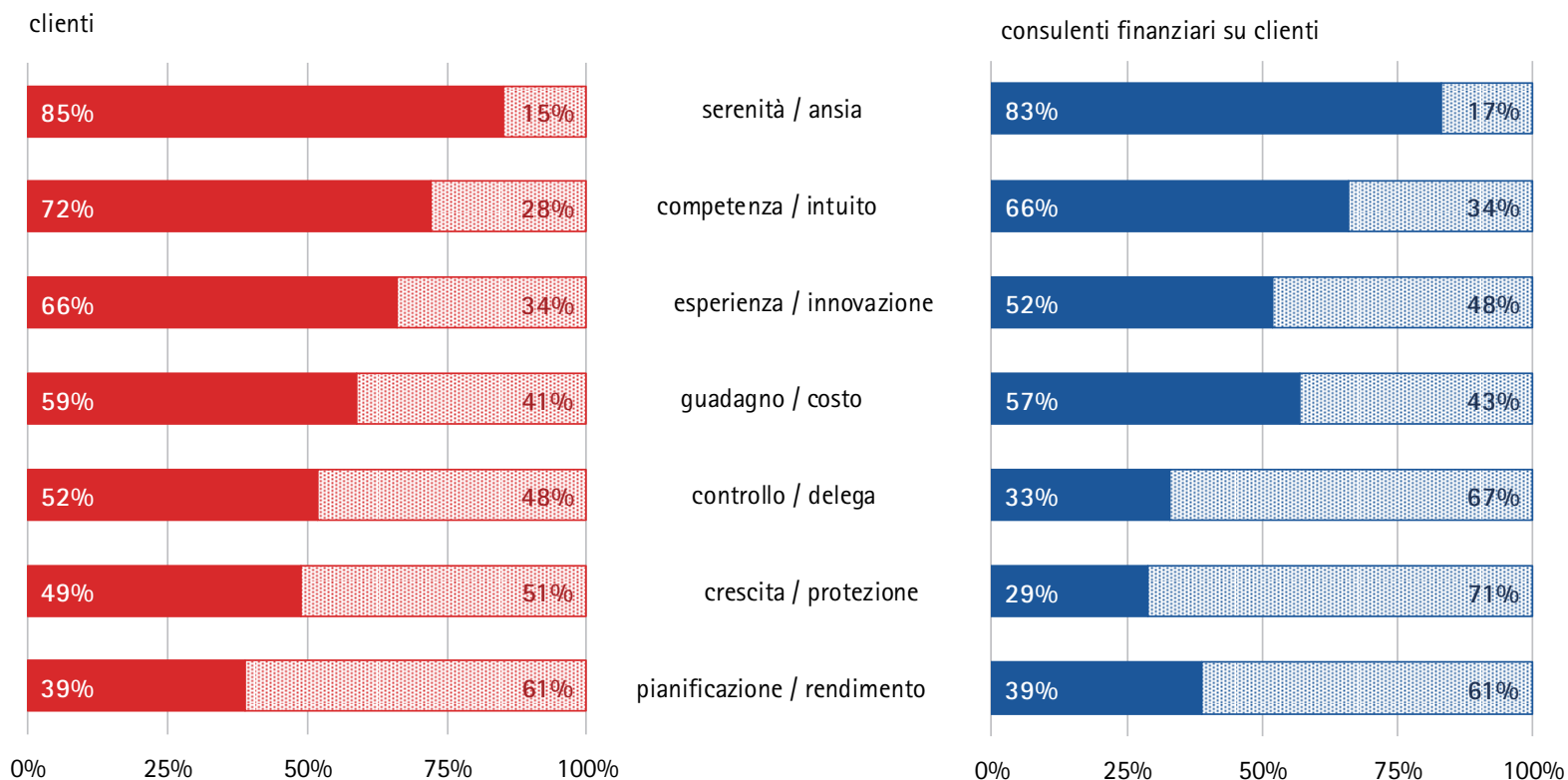
Interazione consulente-cliente

Le parole della consulenza finanziaria

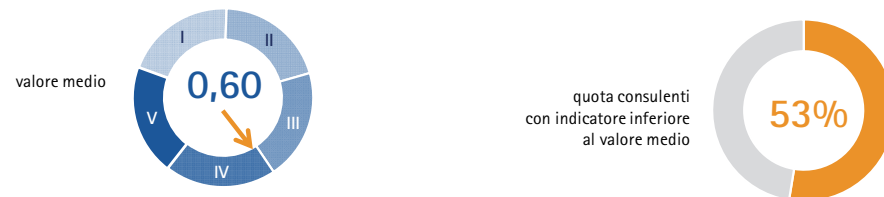
Per i clienti, a 'serenità' seguono 'competenza' ed 'esperienza' del professionista

Nel percepito dei consulenti, invece, dopo la serenità i clienti assocerebbero al servizio i concetti di 'protezione' e 'delega'

'Serenità': la parola più citata sia dai clienti sia dai consulenti



Indicatore di *matching* delle risposte di consulenti e clienti

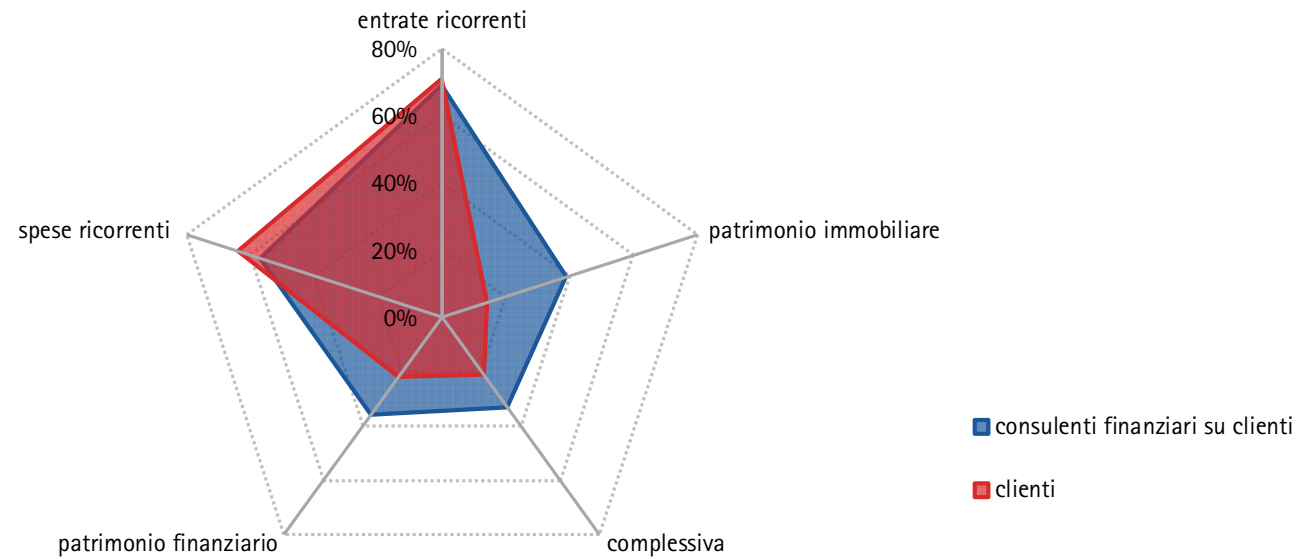


Fonte: Fig. 1.1

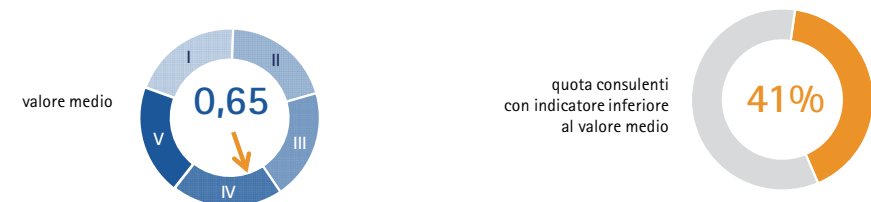
Visione della situazione patrimoniale e finanziaria

I consulenti sono inclini ad attribuire ai propri clienti, con maggiore frequenza di quanto da essi dichiarato, una visione estesa al patrimonio e alla situazione complessiva

I clienti si riconoscono nella maggior parte dei casi una buona visione delle proprie entrate e spese ricorrenti (meno frequentemente una visione complessiva)



Indicatore di *matching* delle risposte di consulenti e clienti

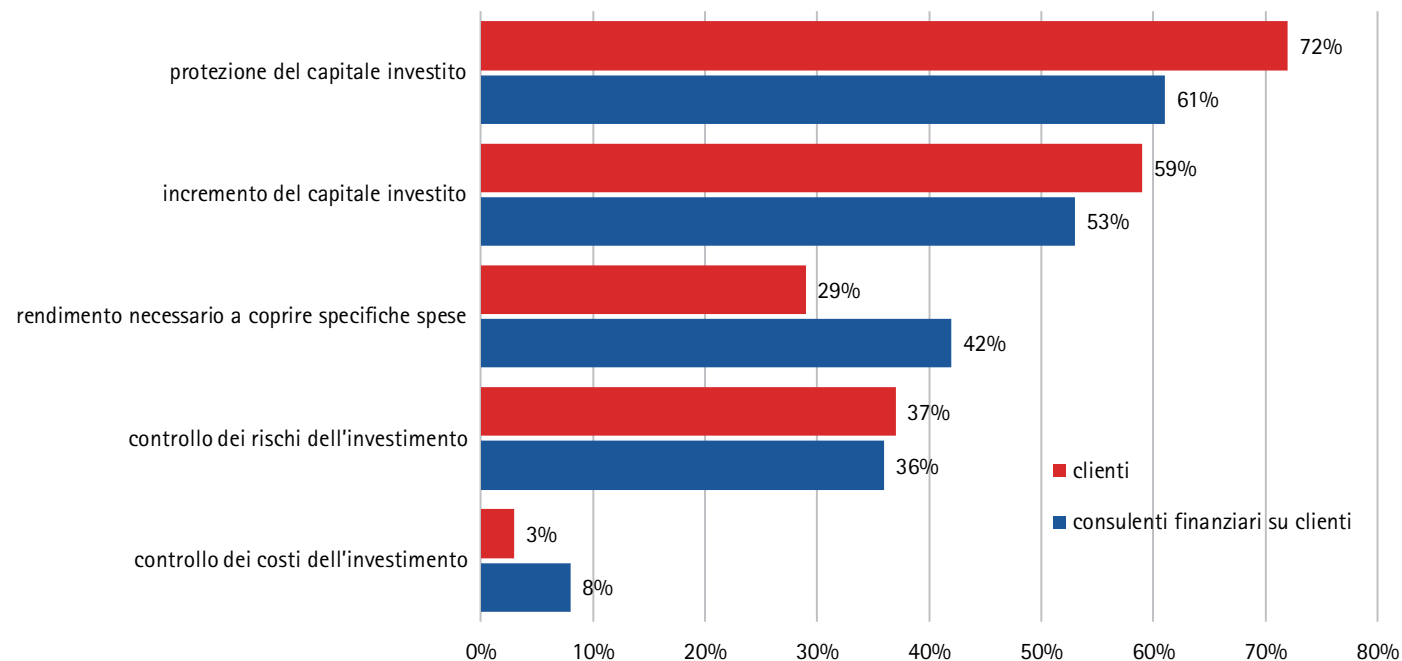


Fonte: Fig. 1.3

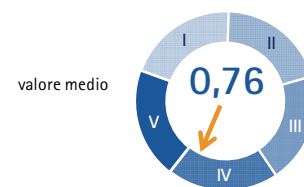
Obiettivi di investimento

Protezione e incremento del capitale investito sono gli obiettivi più citati sia dai clienti sia dai consulenti

La percezione da parte dei consulenti degli obiettivi di investimento dei clienti appare generalmente allineata a quanto dichiarato dai clienti stessi

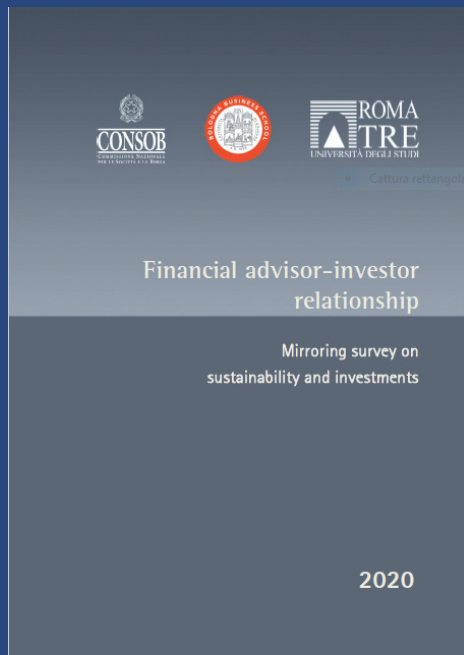


Indicatore di *matching* delle risposte di consulenti e clienti



Fonte: Fig. 1.4

La relazione consulente - cliente



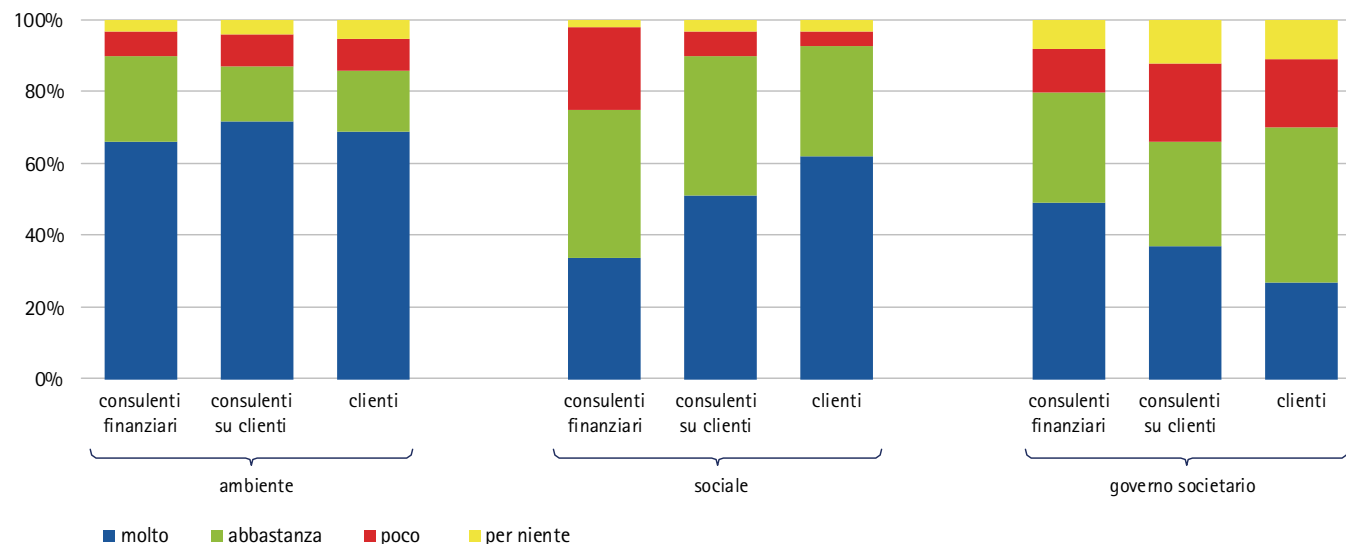
Il Rapporto è disponibile al link:
<http://www.consob.it/web/consob-and-its-activities/report-mirroring>

Sostenibilità: attitudini e conoscenze di consulenti e clienti

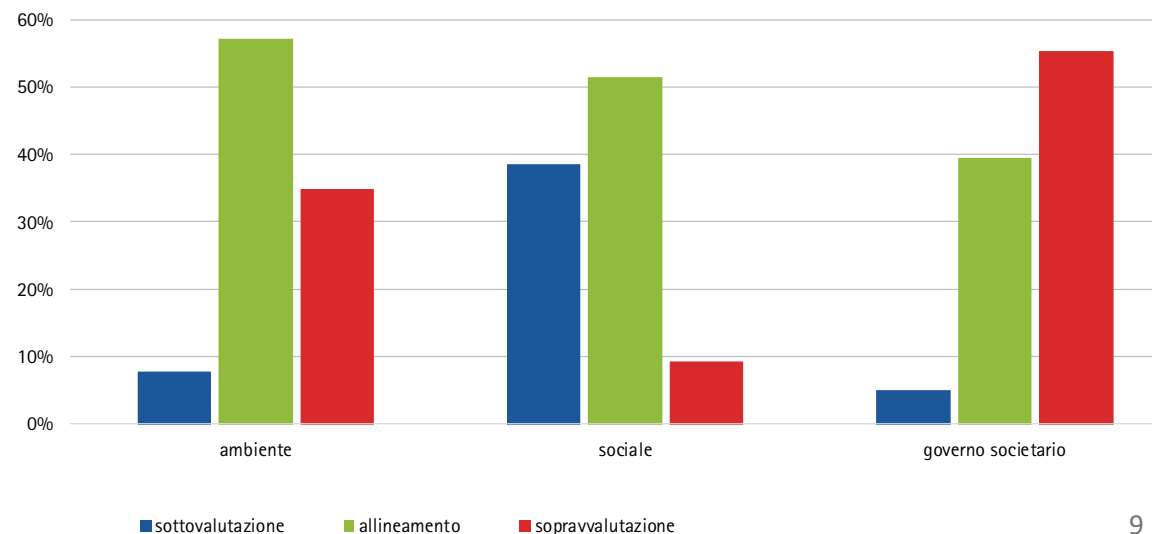
Importanza attribuita ai fattori ESG

I consulenti tendono a sovra-stimare la rilevanza attribuita dai propri clienti ai temi di *governance*, verosimilmente anche per effetto della opinione personale in materia

- I temi ambientali sollecitano la sensibilità della maggior parte degli intervistati (sia clienti sia consulenti)
- I temi sociali sono più rilevanti per gli investitori mentre per quelli di buon governo societario lo sono di più per i professionisti



Indicatore di *rank matching* delle risposte di consulenti e clienti

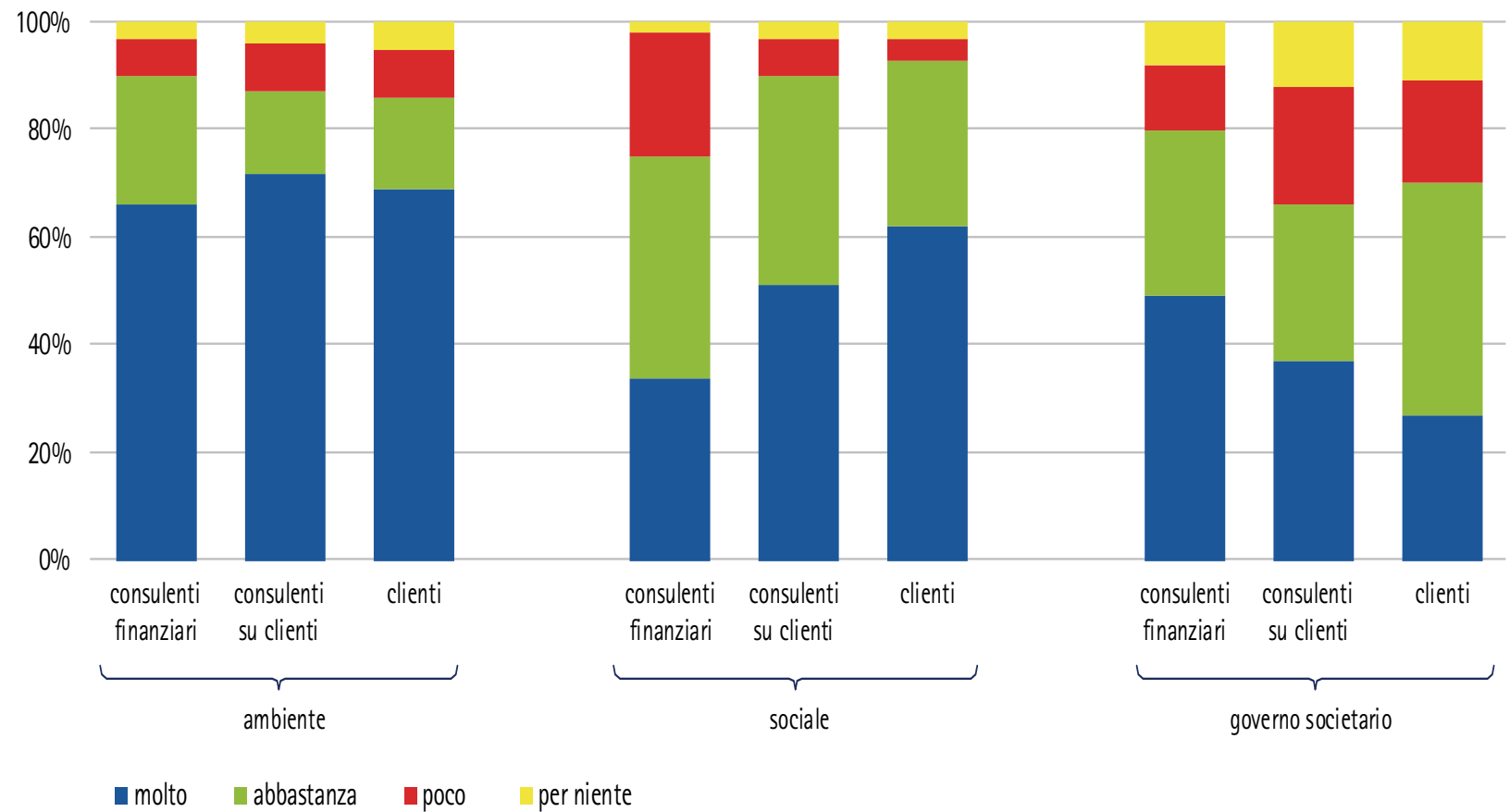


Fonte: Fig. 2.1

Considerazione dei fattori ESG nelle scelte individuali

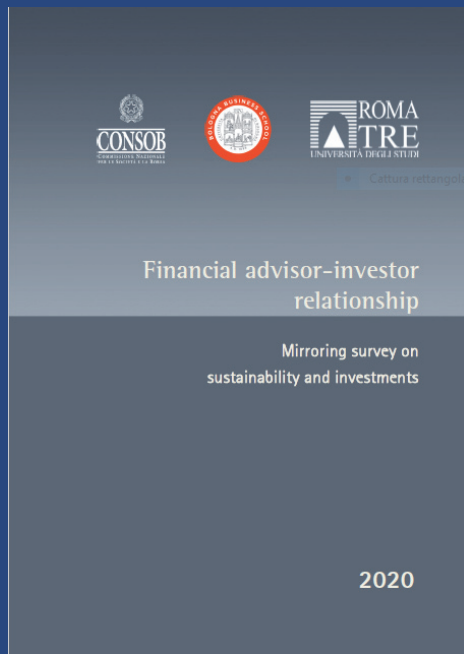
Il 40% degli investitori dichiara di tenere in considerazione gli impatti ambientali e sociali delle proprie decisioni finanziarie e di investimento

Lei tiene in considerazione le conseguenze ambientali e/o sociali delle sue abitudini/scelte?



Fonte: Fig. 2.3

La relazione consulente - cliente



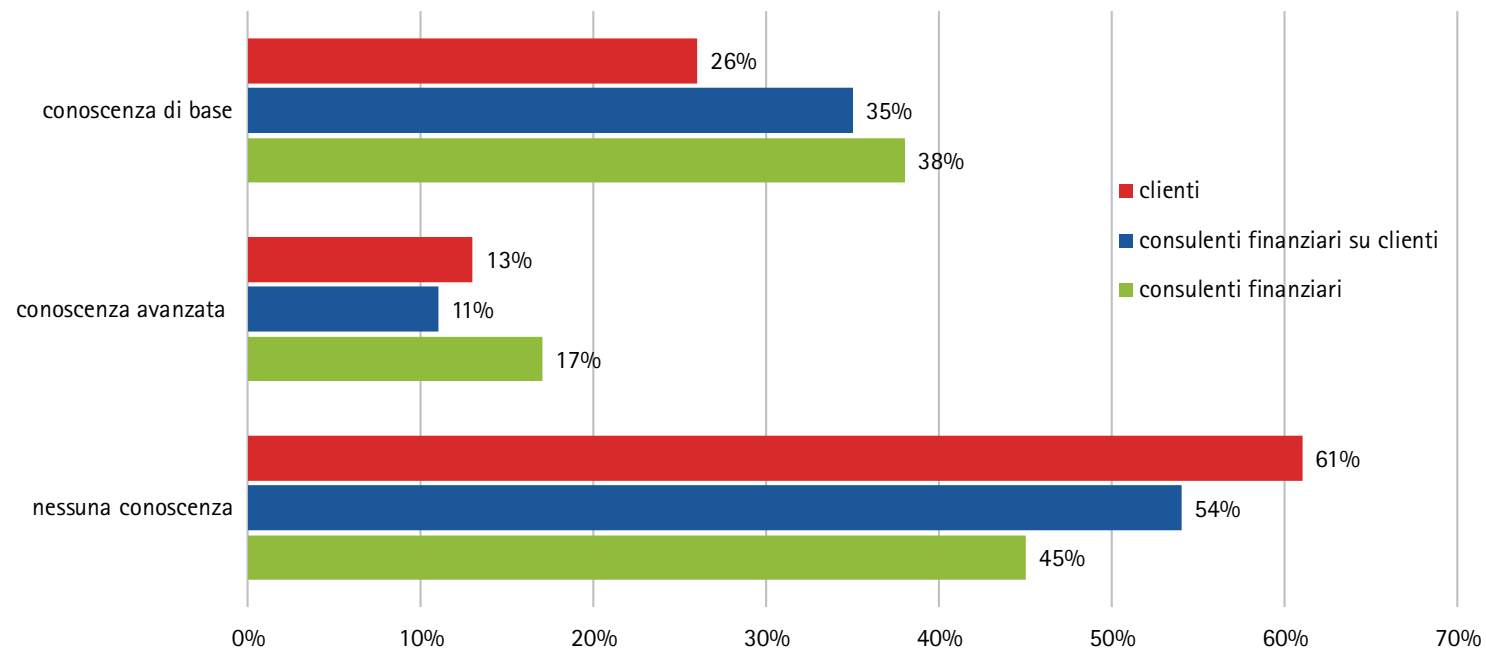
Il Rapporto è disponibile al link:
<http://www.consob.it/web/consob-and-its-activities/report-mirroring>

Investimenti responsabili: attitudini, conoscenza e possesso

Conoscenza degli SRIs

I professionisti dichiarano una conoscenza di base nel 38% dei casi e avanzata nel 17% dei casi

In tema di SRIs i clienti dichiarano di avere una conoscenza di base nel 26% dei casi e di essere ben informati nel 13% dei casi



Indicatore di *matching* delle risposte di consulenti e clienti

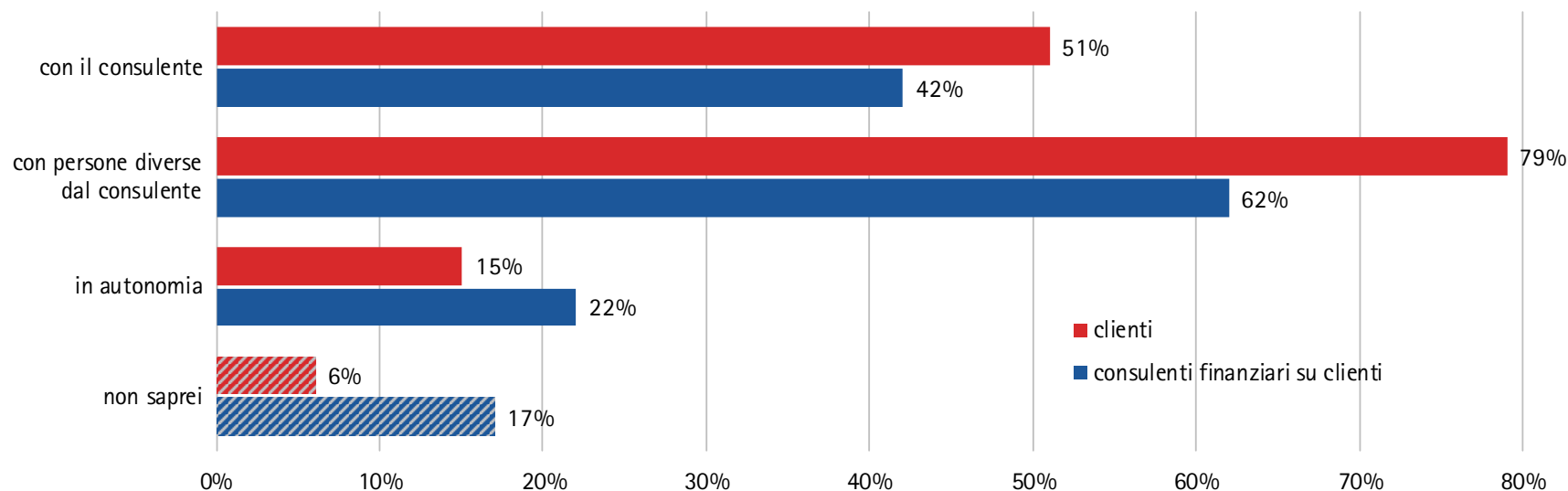


Fonte: Fig. 3.1

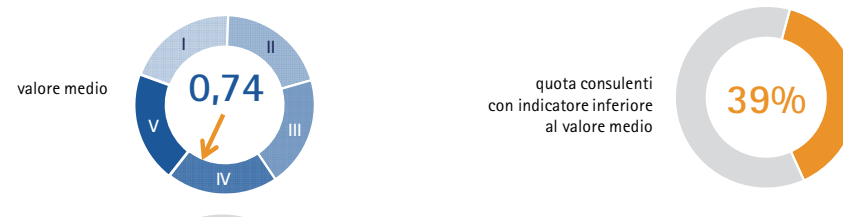
Fonti informative in materia di SRIs

Nel percepito dei consulenti, che nel 17% dei casi non esprimono alcuna indicazione, gli investitori tenderebbero a informarsi in autonomia più di frequente di quanto dichiarato dai clienti

I clienti dichiarano di aver appreso dei prodotti responsabili dal proprio consulente nel 51% dei casi, da altre figure nel 79% dei casi e in autonomia solo nel 15% dei casi



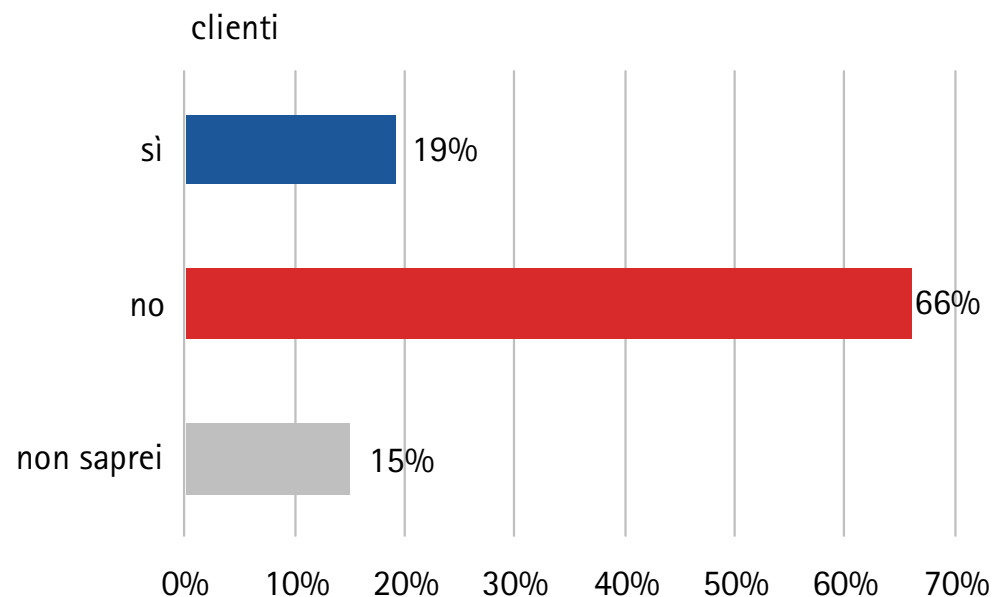
Indicatore di *matching* delle risposte di consulenti e clienti



Fonte: Fig. 3.2

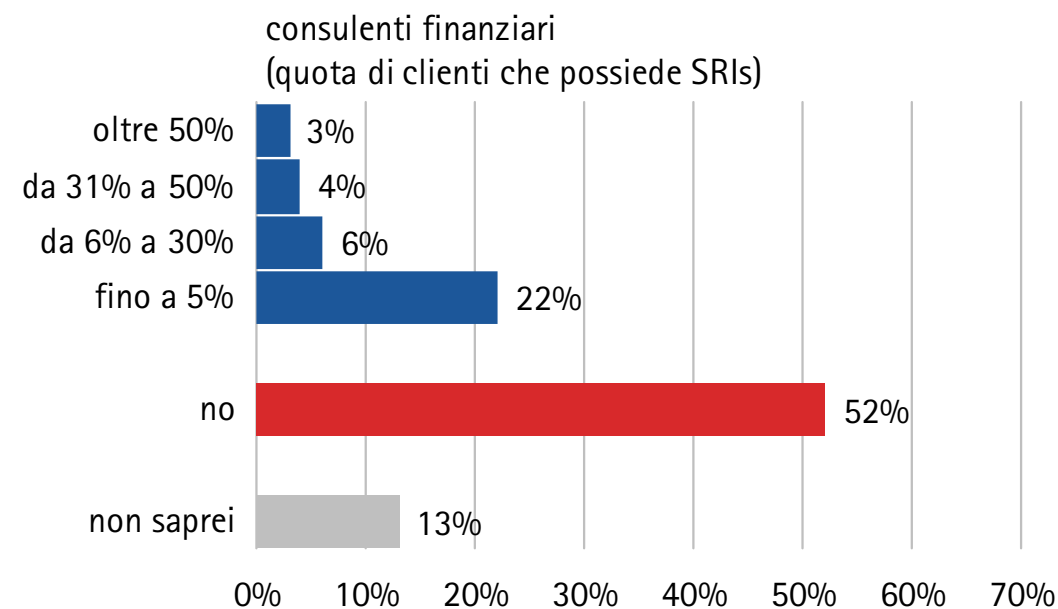
Possesso di SRIs

Gli investimenti finanziari responsabili risultano poco diffusi



Il 66% dei clienti dichiara di non possedere SRIs

Per i consulenti il dato si attesta al 52%



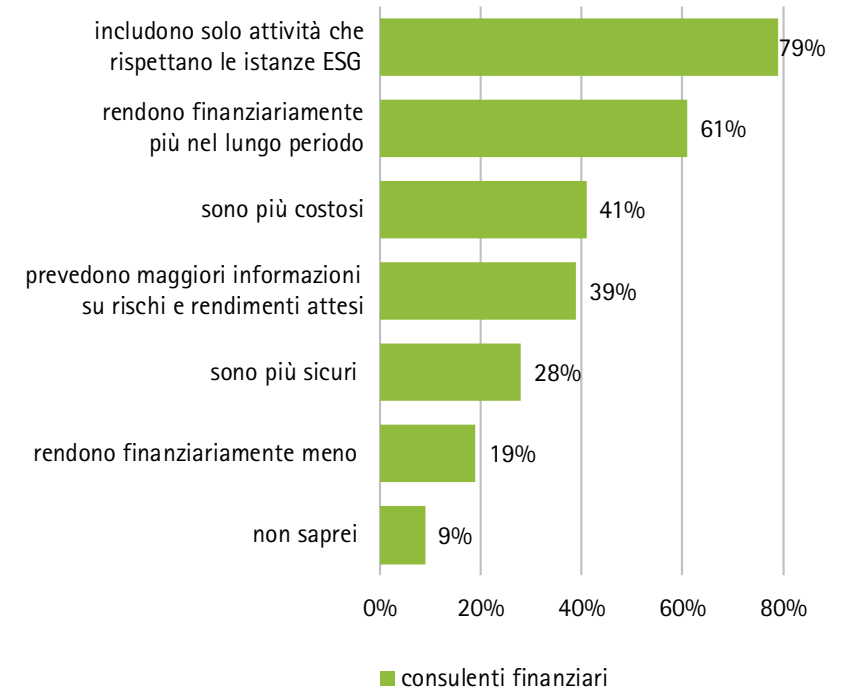
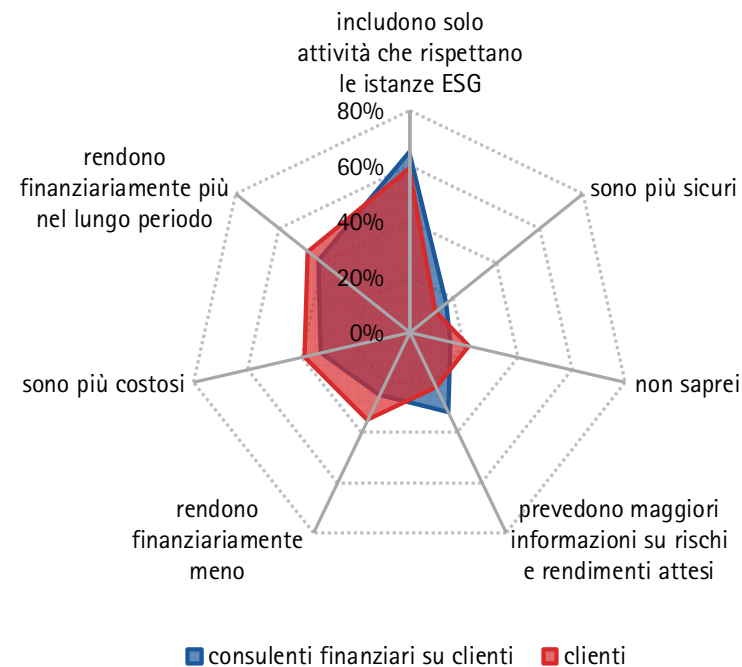
Fonte: Fig. 3.3

Caratteristiche percepite degli SRIs

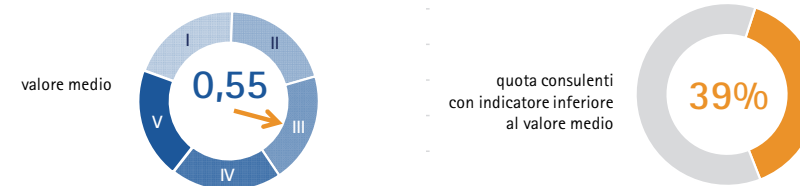
Secondo i clienti, i tratti tipici degli SRIs sono:

- rispetto delle istanze ESG (59%)
- rendimenti differiti nel lungo termine (47%)
- costi maggiori (39%)
- *performance* finanziarie inferiori (35%)

Rispetto a prodotti di investimento che trascurano i fattori ESG, gli investimenti finanziari responsabili...



Indicatore di *matching* delle risposte di consulenti e clienti

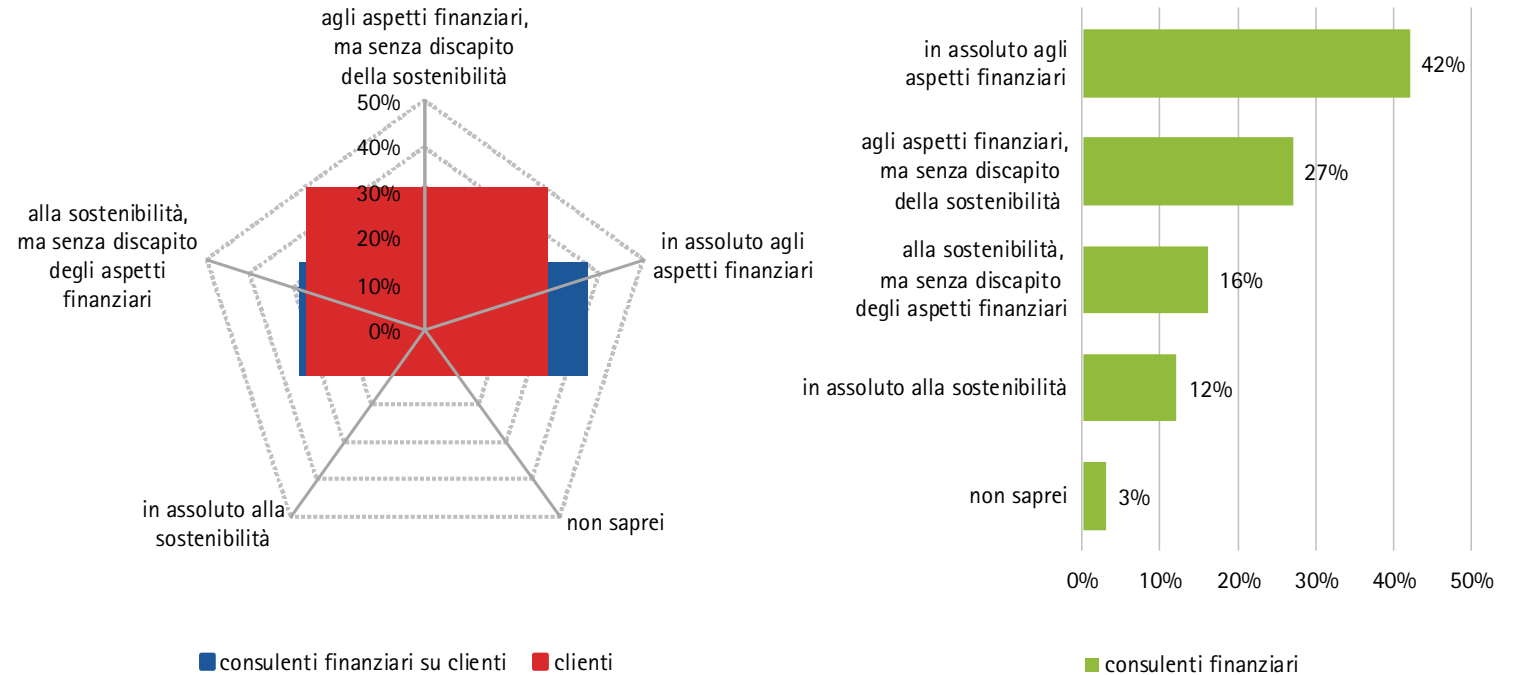


Fonte: Fig. 3.4

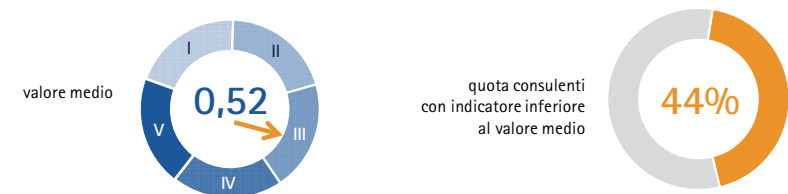
Le performance ESG: obiettivo o vincolo?

Il 30% dei clienti sono *financial investors only* e il 12% *value investors only*. Circa un terzo pone la sostenibilità come vincolo agli obiettivi finanziari mentre per il 27% l'obiettivo è a performance ESG purché non siano pregiudicati i profili finanziari.

Tra aspetti finanziari (rendimento, rischio, costi) e aspetti di sostenibilità (impatto su ambiente, eliminazione delle disuguaglianze, rispetto delle norme anticorruzione, ecc.), nelle scelte di investimento la priorità va ...



Indicatore di *matching* delle risposte di consulenti e clienti

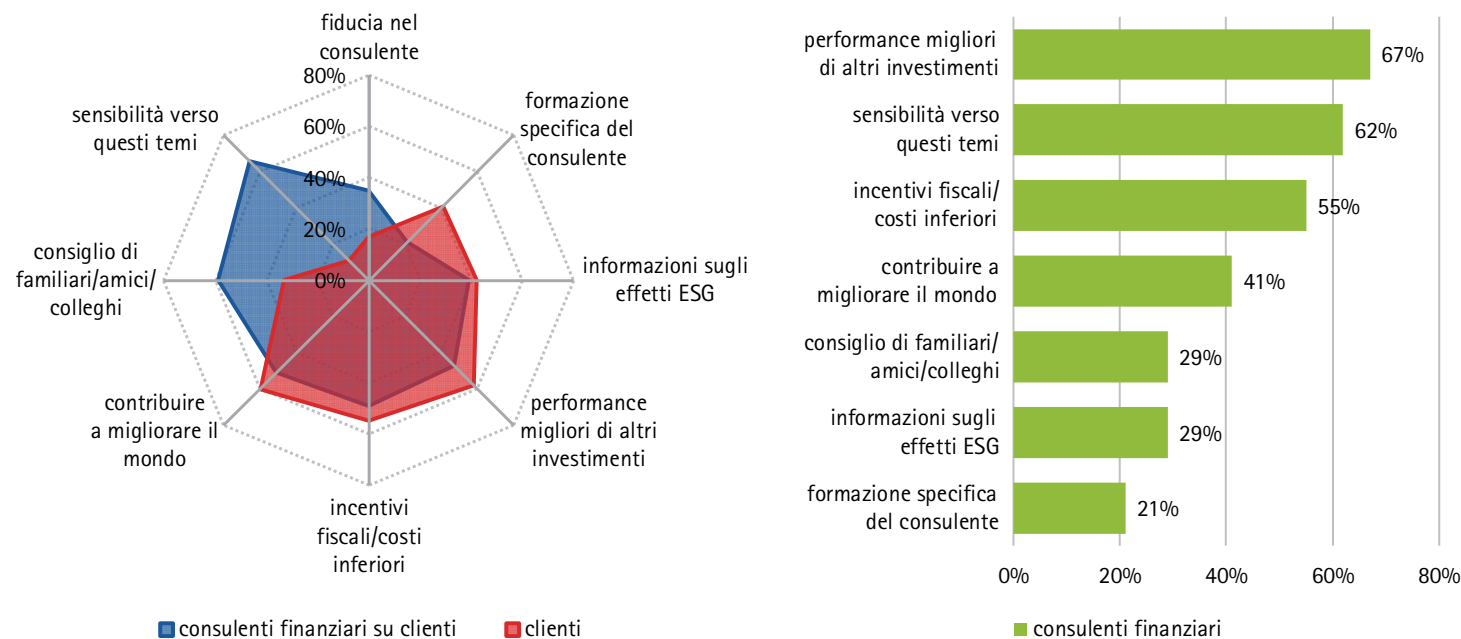


Fonte: Fig. 3.5

Leve motivazionali degli SRIs

Nel percepito dei consulenti sono soprattutto una forte sensibilità per i temi ESG, il passaparola e la fiducia nella banca/intermediari o di riferimento a guidare le scelte dei clienti

I clienti indicano, in primo luogo, sia le *performance* ESG sia quelle finanziarie (rispettivamente, 60% e 58%); rilevano inoltre incentivi fiscali o costi inferiori a quelli di altre opzioni (55%) seguiti dalla disponibilità di informazioni specifiche sull'impatto ESG (42%) e dalla formazione specifica del professionista (41%)



Indicatore di *matching* delle risposte di consulenti e clienti

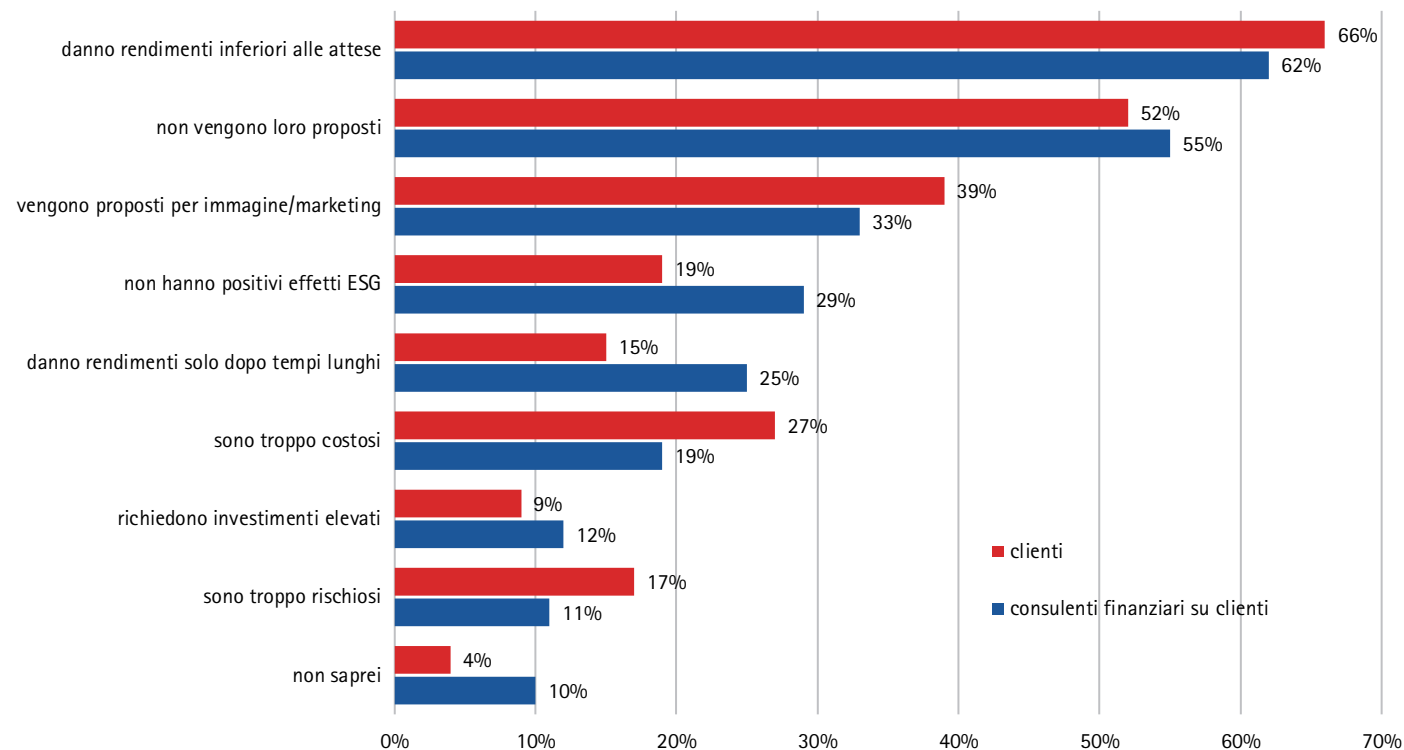


Fonte: Fig. 3.6

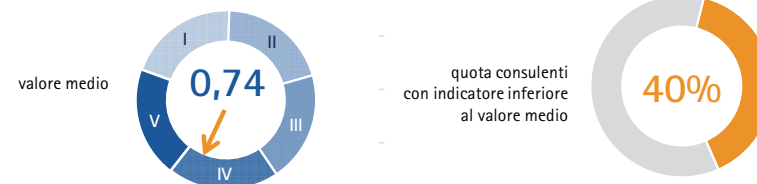
Fattori che disincentivano gli SRIs

Un ulteriore deterrente evidenziato dai clienti è il costo, che viceversa i consulenti non percepiscono come un elemento tra i più rilevanti

Sia i clienti sia i consulenti segnalano, in primo luogo, possibili rendimenti inferiori alle attese, seguiti dalla mancanza di una proposta commerciale e dal timore che si tratti di operazioni di marketing

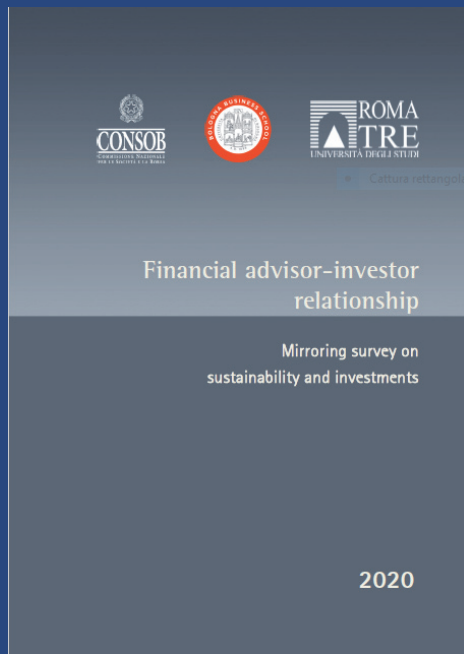


Indicatore di *matching* delle risposte di consulenti e clienti



Fonte: Fig. 3.7

La relazione consulente - cliente



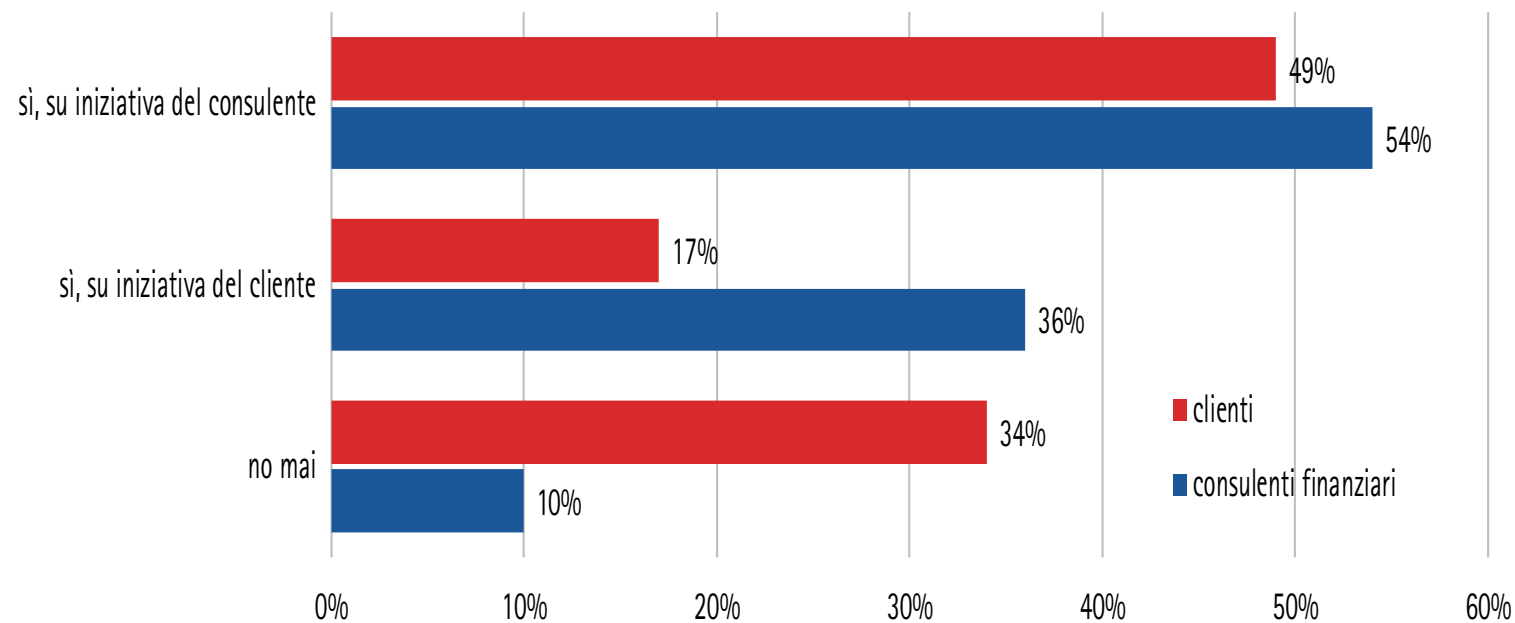
Il Rapporto è disponibile al link:
<http://www.consob.it/web/consob-and-its-activities/report-mirroring>

Investimenti responsabili: il ruolo del consulente

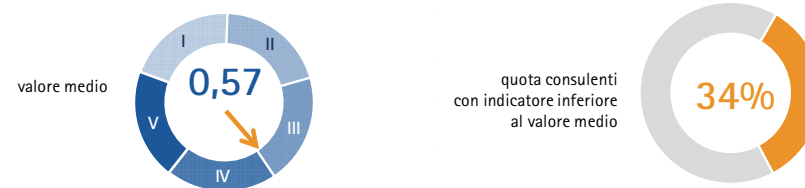
La consulenza sugli SRIs

Solo il 10% dei consulenti afferma di non aver mai raccomandato investimenti responsabili, mentre il 54% dice di averlo fatto di propria iniziativa

Più di un terzo dei clienti dichiara di non aver ricevuto proposte inerenti alla sottoscrizione di prodotti responsabili da parte dei propri consulenti



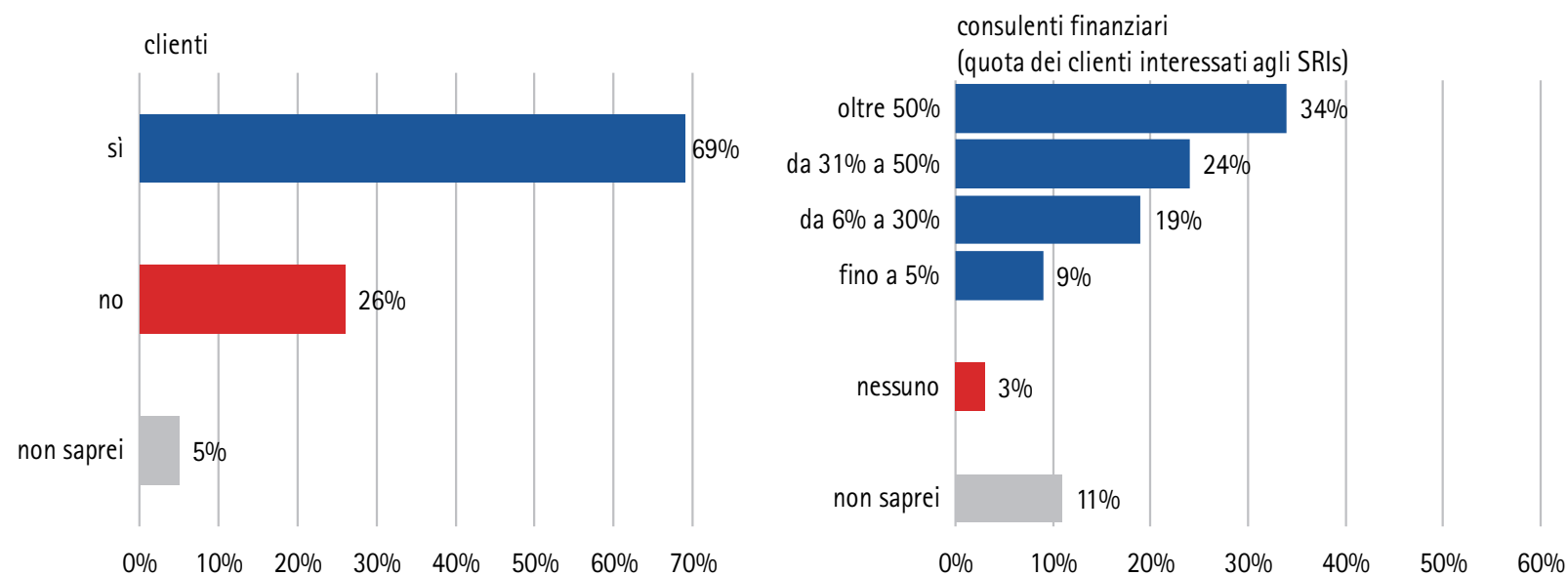
Indicatore di *matching* delle risposte di consulenti e clienti



Fonte: Fig. 4.1

Interesse a ricevere informazioni sugli SRIs

Per il 69% dei clienti intervistati l'importanza attribuita dagli investitori ai fattori ESG si accompagna all'interesse a ricevere informazioni in merito

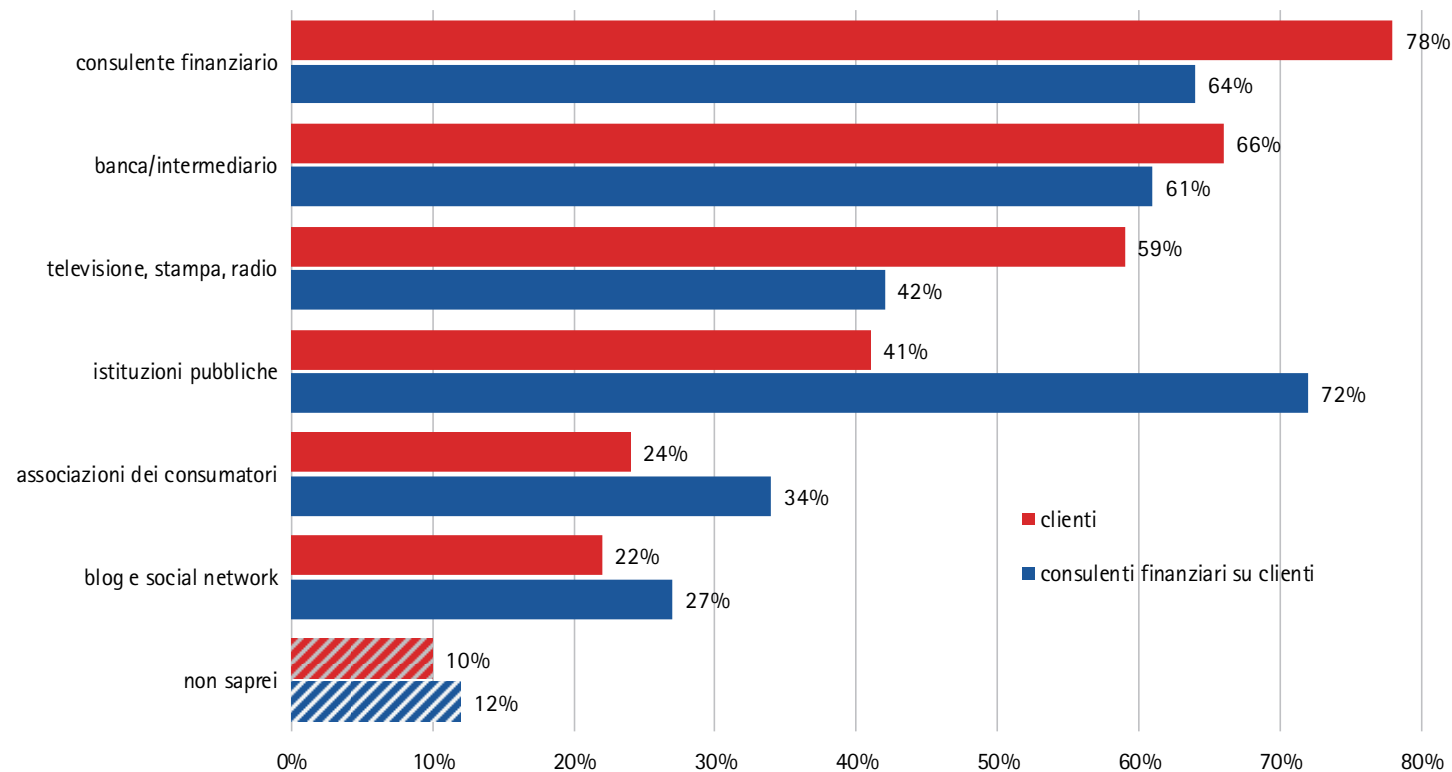


Fonte: Fig. 4.2

Preferenze in merito ai canali informativi

Mentre il 72% dei professionisti ritiene che le fonti preferite dai clienti siano anzitutto le istituzioni pubbliche, i clienti indicano in primo luogo il consulente e la banca

Un certo disallineamento tra clienti e consulenti emerge per quanto riguarda i canali informativi preferiti dagli investitori



Indicatore di *matching* delle risposte di consulenti e clienti

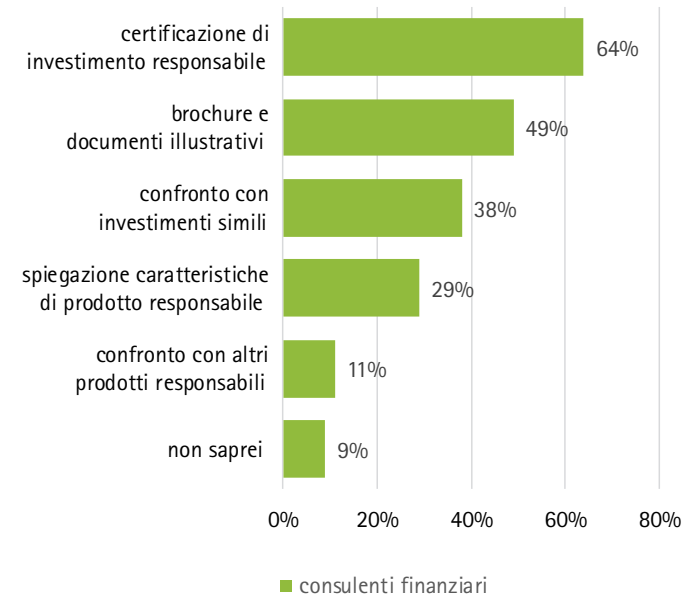
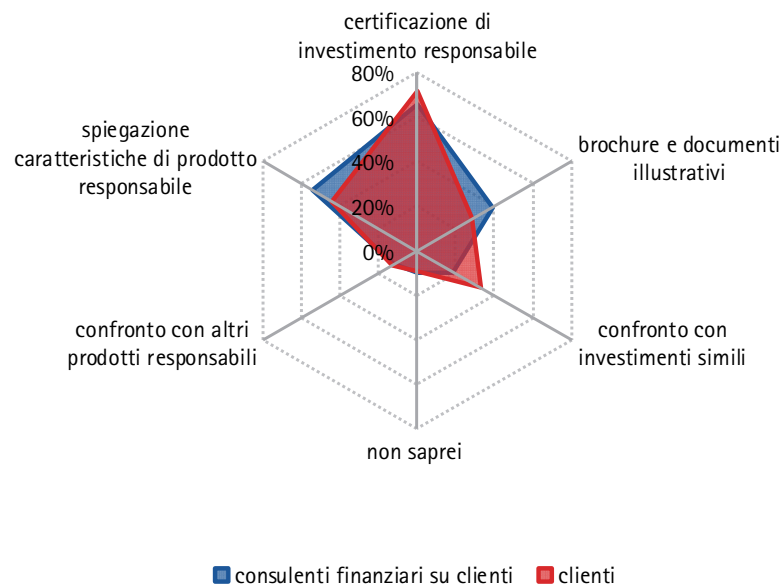


Fonte: Fig. 4.3

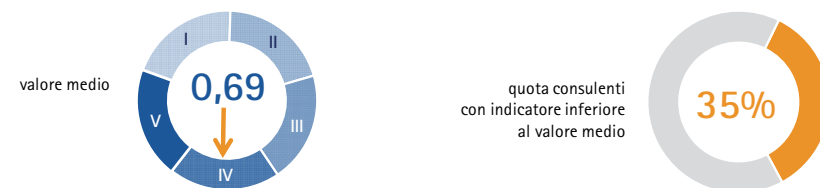
Informazioni utili per investire in SRIs

I consulenti, nel consigliare SRIs, ritengono utili i medesimi materiali informativi indicati dagli investitori, oltre a *brochure e documenti illustrativi*

I consulenti percepiscono l'importanza per i clienti di disporre di un indicatore sintetico o una certificazione dell'investimento responsabile, nonché di elementi di comparazione con altri investimenti simili e di dettagli sulle caratteristiche ESG dell'investimento



Indicatore di *matching* delle risposte di consulenti e clienti



Fonte: Fig. 4.4

Il valore della rilevazione delle preferenze ESG dei clienti ...

... non è ancora colto appieno dai consulenti

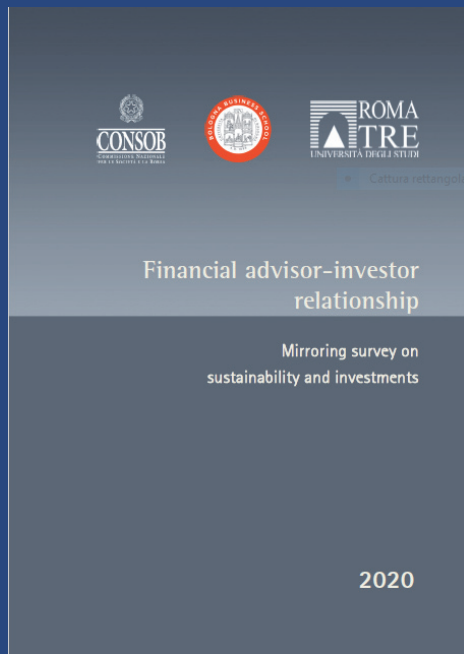
- Il 47% dei consulenti coglie le potenzialità della rilevazione delle preferenze EGS dei clienti (come fattore competitivo, occasione di dialogo o di sensibilizzazione ai temi ESG)
- Il restante 53% si distribuisce tra coloro che ritengono prematuro apprezzarne il valore e coloro che la giudicano un adempimento burocratico ovvero non esprimono alcun giudizio

A proposito della rilevazione delle preferenze dei suoi clienti rispetto ai fattori ESG raccomandata dalle linee guida ESMA sulla valutazione di adeguatezza...



Fonte: Fig. 4.5

La relazione consulente - cliente



Il Rapporto è disponibile al link:
<http://www.consob.it/web/consob-and-its-activities/report-mirroring>

In conclusione

- Il Rapporto evidenzia alcune importanti aree di miglioramento nella comunicazione consulente-cliente
- Tra queste, oltre a disallineamenti nelle percezioni dei tratti distintivi della consulenza e della capacità degli investitori di maturare una visione complessiva delle proprie finanze, emergono con specifico riferimento agli investimenti sostenibili:
 - le motivazioni alla base del possesso di prodotti responsabili
 - il ruolo informativo che gli investitori attribuiscono ai consulenti
 - il valore della rilevazione delle preferenze ESG degli investitori
- Caveat: l'indagine è stata condotta nel mese di gennaio 2020 e non riflette il rinnovato dibattito sui temi dell'economia circolare e della finanza sostenibile, stimolato dall'emergenza epidemiologica, che verosimilmente coinvolgerà sempre più anche l'industria finanziaria
- Importante riproporre nel prossimo futuro la presente indagine, anche per cogliere gli effetti di modifiche normative in atto e dell'evoluzione di domanda e offerta di prodotti sostenibili



CONSOB
COMMISSIONE NAZIONALE
PER LE SOCIETÀ E LA BORSA

Grazie dell'attenzione!