

Rapporto sulla relazione consulente-cliente

Analisi mirroring su sostenibilità e investimenti

Paola Soccorso, CONSOB

Massimo Caratelli, Università Roma Tre



L'idea della *mirroring survey* è di Massimo Caratelli, Joe Capobianco, Nadia Linciano e Paola Soccorso

Il Rapporto 2024 è stato curato da Massimo Caratelli e Paola Soccorso

Assistenti alla ricerca: Alessia Ottavianelli, Alessandro Finelli e Marzia Vetromile, studenti dell'Università degli Studi Roma Tre

Segreteria di redazione e progettazione grafica:
Eugenia Della Libera, Lucia Pierantoni

Per informazioni e chiarimenti scrivere a: studi_analisi@consob.it

Le opinioni espresse nel Rapporto sono attribuibili esclusivamente agli autori e non impegnano in alcun modo la responsabilità delle Istituzioni di appartenenza.

Tutti i diritti riservati. È consentita la riproduzione a fini didattici e non commerciali, a condizione che venga citata la fonte.

<https://www.consob.it/web/area-pubblica/rep-mirroring>

Metodo e obiettivo



L'INTERVISTA A SPECCHIO (o *MIRRORING*): l'indagine si basa su un questionario somministrato a due campioni paralleli, costituiti rispettivamente da consulenti finanziari e da loro clienti/investitori

OBIETTIVO: confrontare le opinioni degli investitori – così come percepite dai consulenti finanziari – e le opinioni effettivamente dichiarate dai clienti

Tra settembre e dicembre 2023, l'ANASF ha estratto un campione di professionisti a partire dalla lista degli oltre 12 mila consulenti finanziari iscritti

Il campione degli investitori è stato formato avvalendosi dei contatti – relativi a rapporti attivi – indicati dai professionisti appartenenti al primo campione

Le categorie dei rispondenti sono rappresentative degli universi di riferimento

Il campione



Interviste utili ai fini dell'indagine: 312 per i consulenti e 835 per i clienti

(96% delle interviste complessivamente realizzate; in media tre investitori intervistati per ogni consulente)

Le aree oggetto di indagine

interazione tra
professionista e
cliente
(Sezione 1)



conoscenza e
diffusione di
investimenti sostenibili
(Sezione 2)



drivers della diffusione
degli investimenti
sostenibili
(Sezione 3)



Il questionario

- 19 coppie di domande rivolte sia agli investitori sia ai rispettivi consulenti
- cinque quesiti rivolti solo ai professionisti

L'indicatore di allineamento o *matching*



Il confronto puntuale delle risposte di ciascun consulente con quelle formulate dai suoi clienti consente di **misurare la distanza tra 'percepito' dai professionisti e 'dichiarato' dagli investitori**

Per ogni domanda:

- ***one-to-one matching***: calcolato l'allineamento tra (le risposte di) ciascun consulente e (quelle di) ognuno dei suoi clienti
- ***one-to-many matching***: calcolata la media dei valori di *one-to-one matching* per ogni consulente, ossia la misura dell'allineamento delle risposte di ciascun consulente rispetto a quelle fornite dall'insieme dei suoi clienti
- ***overall matching***: calcolato un 'indicatore di *matching*' complessivo, ossia un valore puntuale medio di allineamento riferibile – per la specifica domanda – all'intero campione

L'indicatore di ***overall matching*** varia tra 0 e 1 e assume valori pari a 1 in caso di perfetto allineamento tra le risposte del consulente e quelle dei suoi clienti (totale empatia) e 0 in caso di pieno disallineamento



Le aree sulle quali si registra una sintonia più elevata

■ approccio agli investimenti
in particolare, orizzonte temporale, avversione al rischio e alle perdite

Le aree su cui si registrano le principali distonie e i margini di miglioramento

■ caratteristiche dei prodotti raccomandati e allocazione di portafoglio prescelta

■ fattori che possono incentivare o frenare la diffusione di prodotti sostenibili



L'interazione consulente-cliente e l'approccio all'investimento
(Sezione 1)



Gli investimenti sostenibili: conoscenza e diffusione
(Sezione 2)



I *drivers* dell'investimento sostenibile
(Sezione 3)

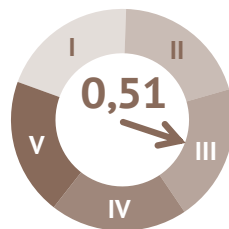
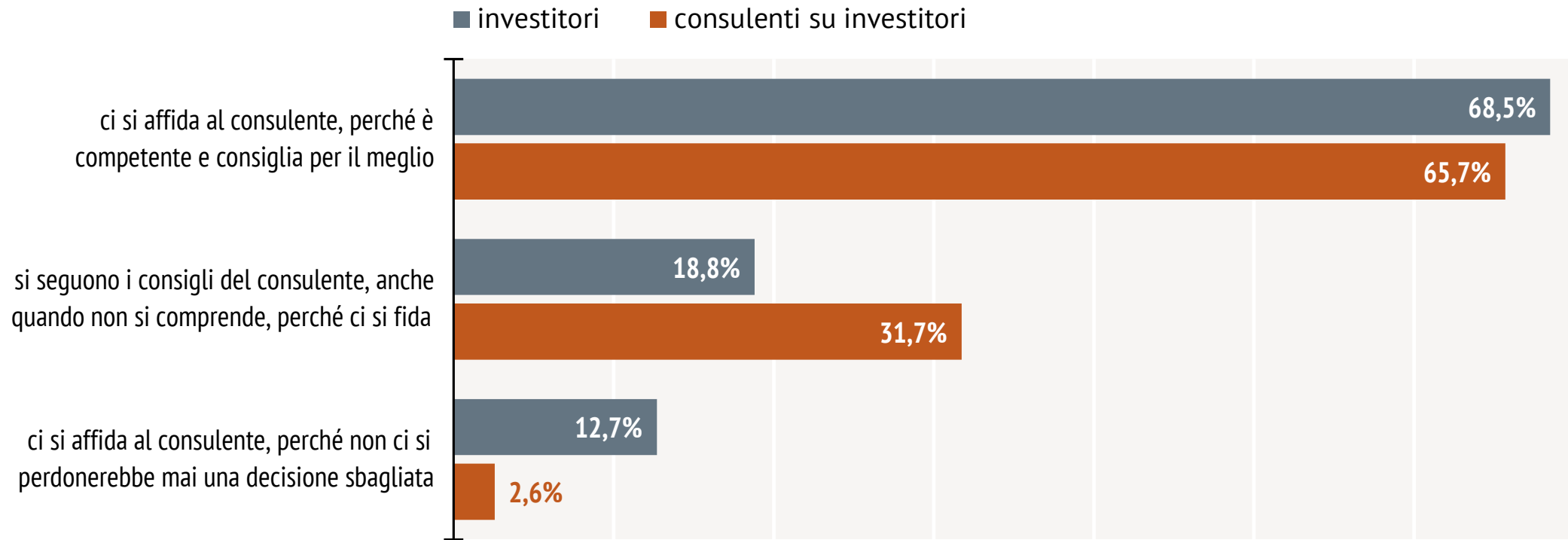


Conclusioni

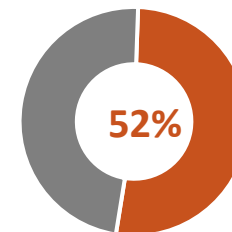


L'interazione consulente-cliente e l'approccio all'investimento (Sezione 1)

L'affidamento al consulente



consulenti sotto
l'allineamento medio



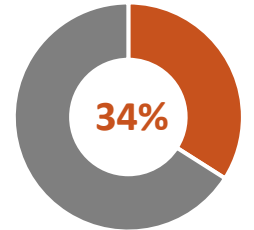
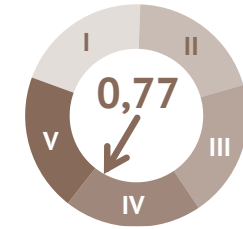
L'approccio agli investimenti



consulenti
disallineati

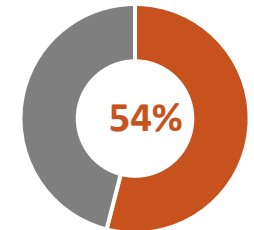
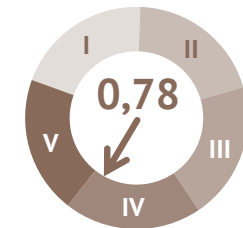
L'orizzonte temporale

La maggior parte degli investitori dichiara di preferire un orizzonte temporale di medio-lungo termine; la propensione verso le scadenze brevi è indicata dal 19% dei clienti



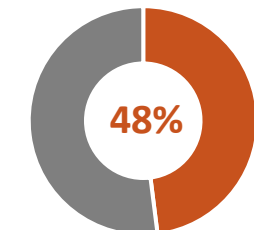
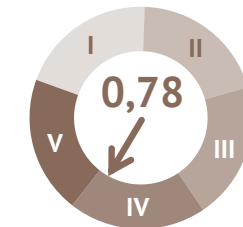
L'atteggiamento verso il rischio

Gli investitori dichiarano generalmente un atteggiamento prudente ma tollerante verso un livello di rischio che consenta comunque di aspirare a un buon rendimento

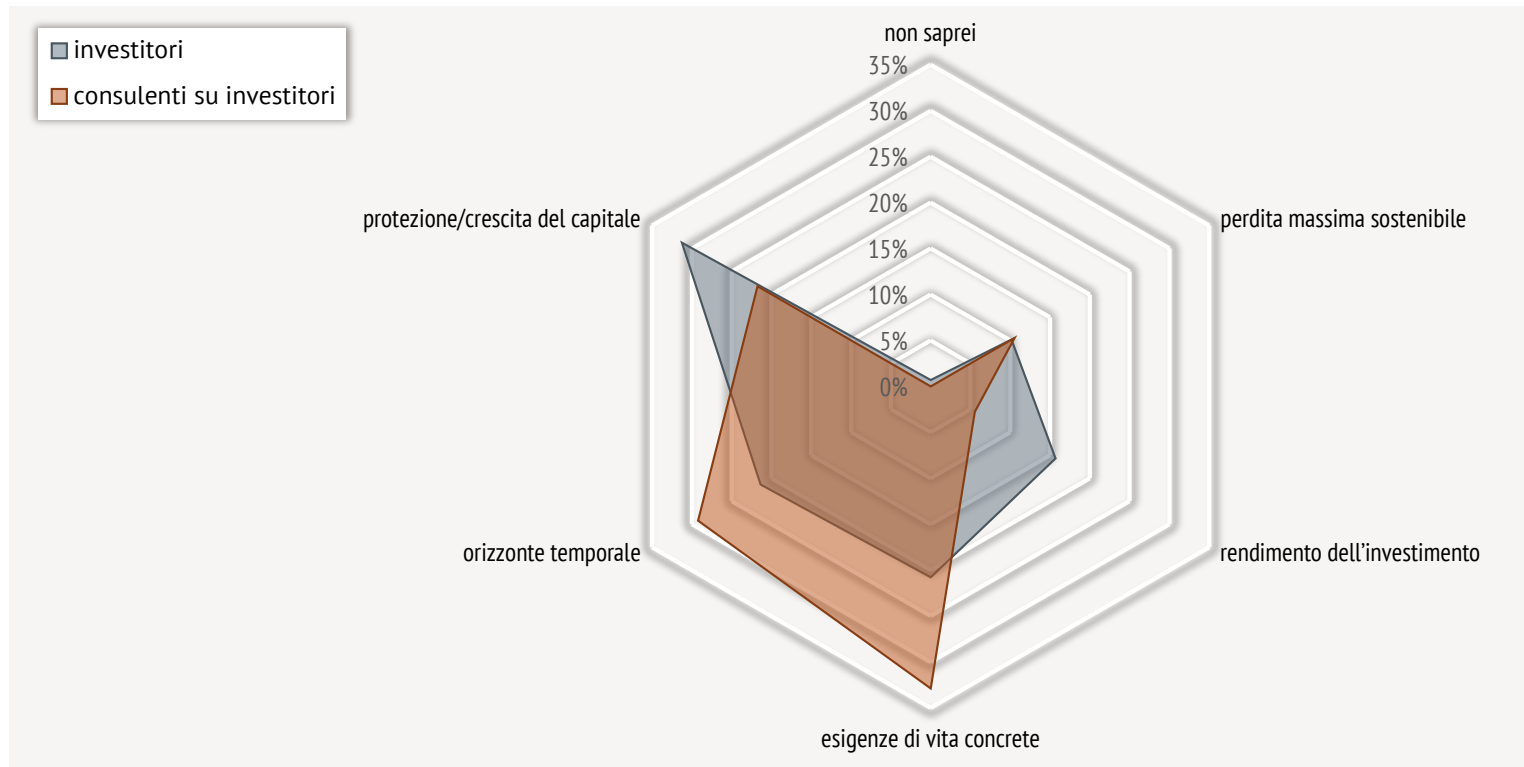


L'atteggiamento verso le perdite

Quasi il 60% dei clienti potrebbe sopportare perdite nel breve periodo a fronte di buone prospettive nel lungo termine; il 32% è incline ad assumere rischi elevati su una quota contenuta dei propri investimenti e solo il 10% dichiara di non tollerare la possibilità di subire una sia pur minima perdita del capitale investito



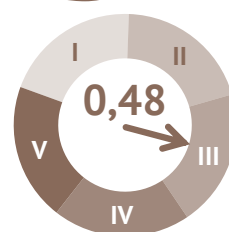
L'individuazione degli obiettivi di investimento e il contributo del consulente



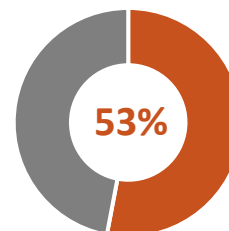
I clienti dichiarano di essere sollecitati a esprimere i propri obiettivi principalmente in termini di:

- protezione/crescita del capitale investito (31%),
- durata dell'impiego (21%),
- esigenze di vita (21%)

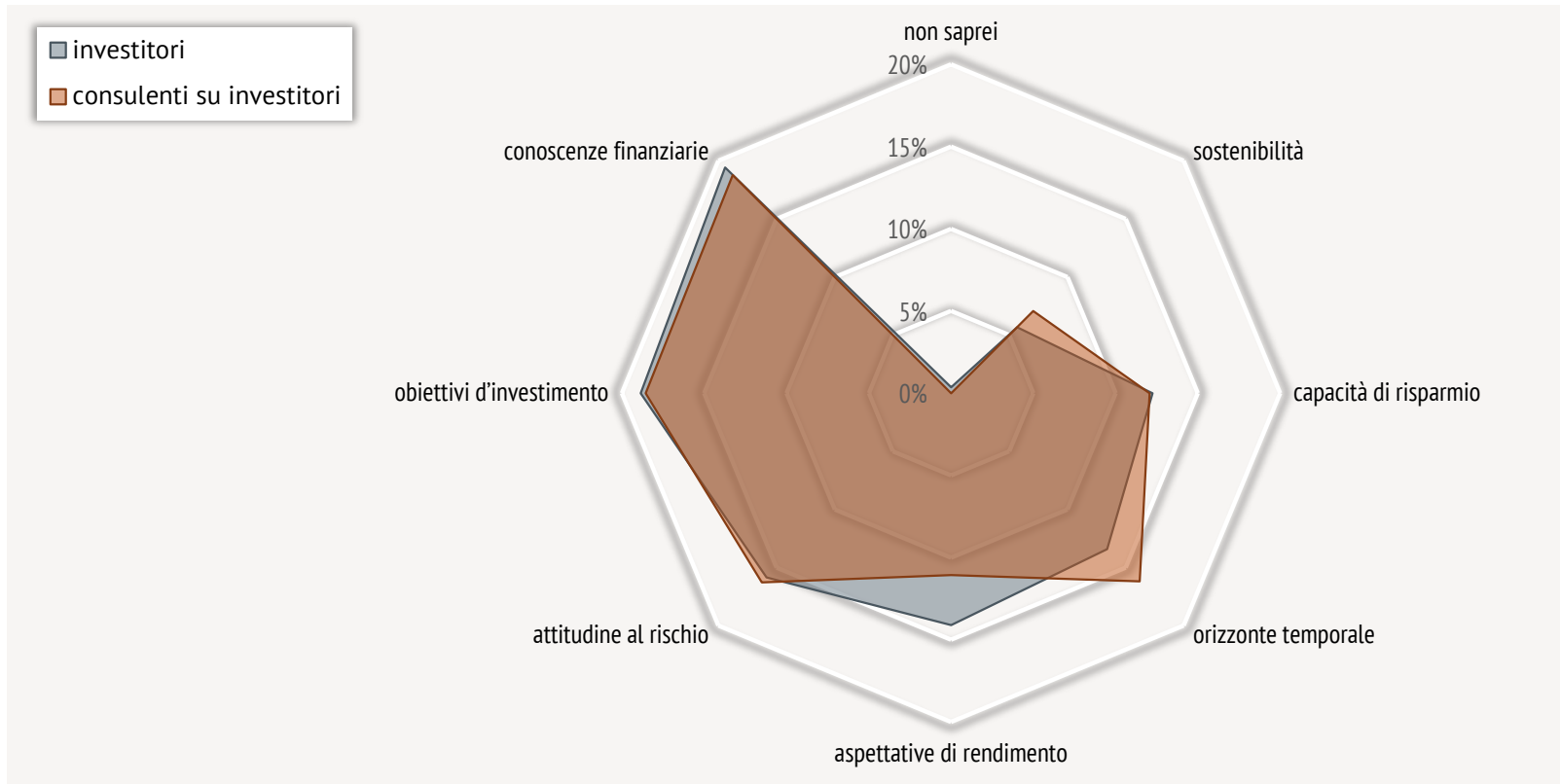
I consulenti dichiarano di sollecitare più di frequente una valutazione delle esigenze di vita concrete (33%)



consulenti sotto l'allineamento medio



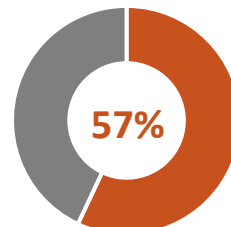
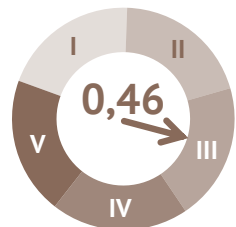
I benefici dell'interazione con il consulente



I clienti dichiarano di beneficiare del confronto con il consulente innanzitutto in termini di conoscenze finanziarie, nonché in sede di valutazione dei propri obiettivi di investimento e dei rischi che ritengono di poter assumere



consulenti sotto l'allineamento medio



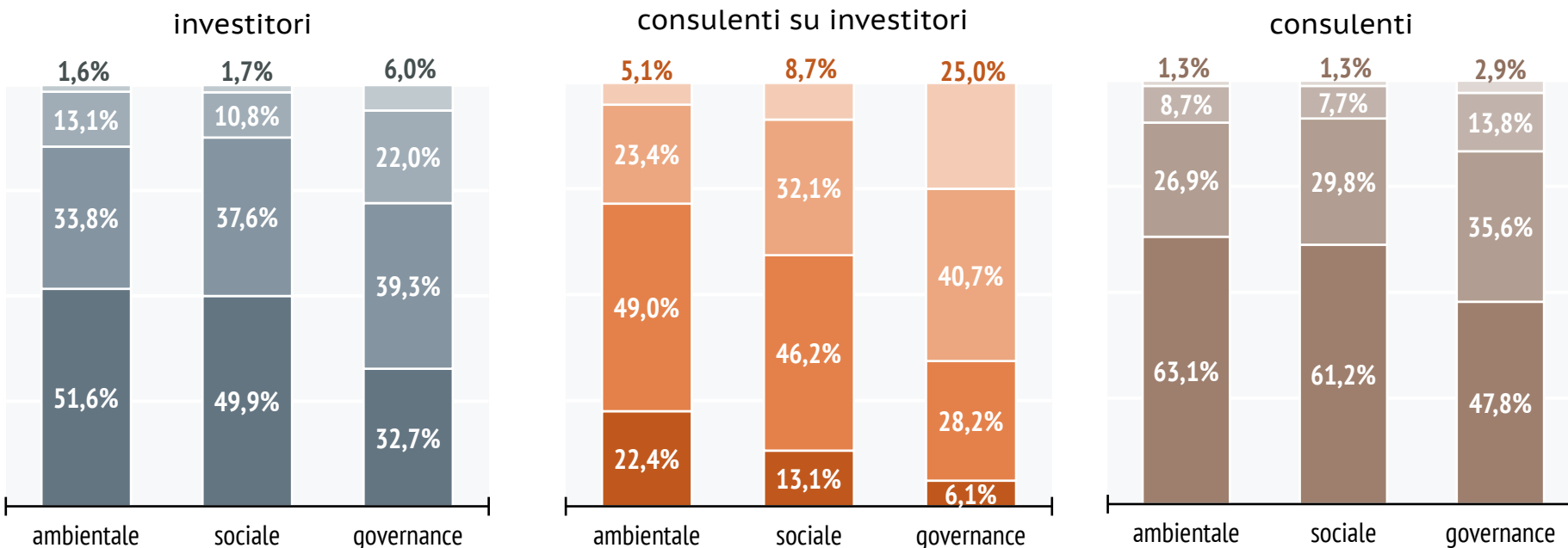


Gli investimenti sostenibili: conoscenza e diffusione (Sezione 2)

Preferenze verso i fattori ESG

Quanta importanza si attribuisce ai temi ESG?

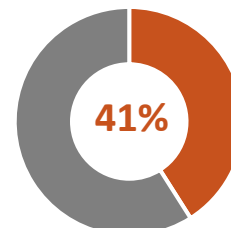
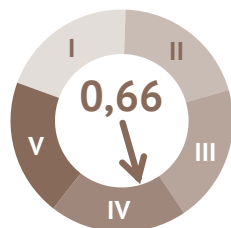
molto abbastanza poco per nulla



I temi ambientali e sociali sollecitano la sensibilità della maggior parte degli intervistati (sia clienti sia consulenti)
I temi riferiti al buon governo societario registrano una preferenza più contenuta, da parte degli investitori in particolare

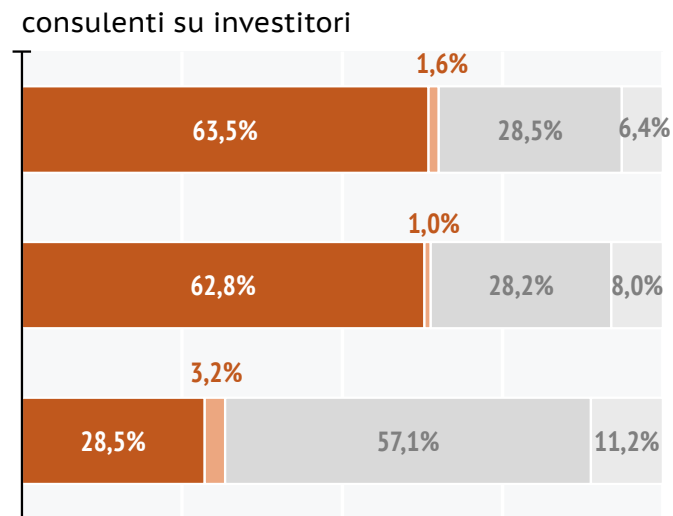
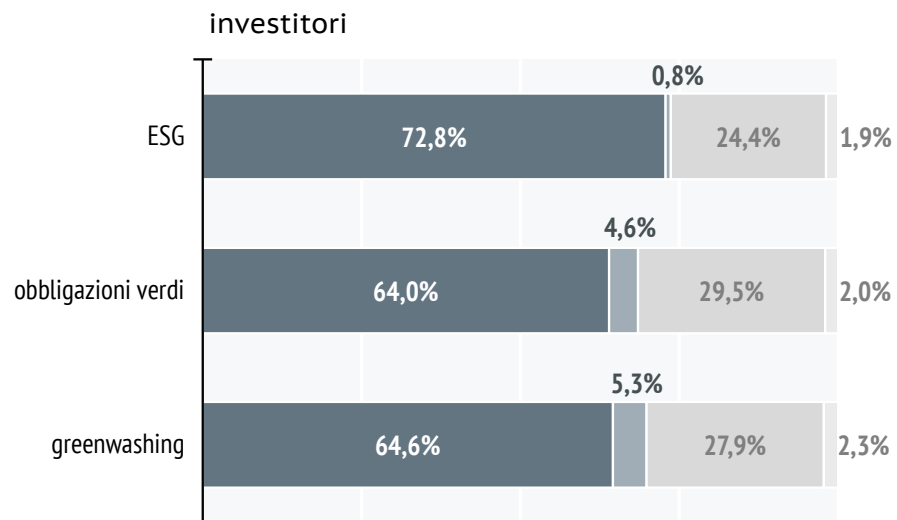


consulenti sotto l'allineamento medio

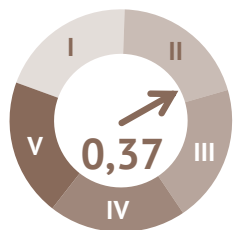


Conoscenza delle principali nozioni di finanza sostenibile

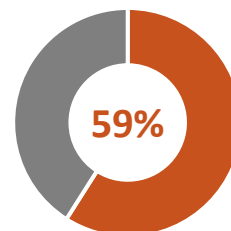
■ corrette ■ errate ■ non saprei ■ non risponde



Oltre il 60% degli investitori risponde correttamente alle domande volte a valutare la conoscenza dei fattori ESG, delle obbligazioni verdi e del concetto di *greenwashing*



consulenti sotto l'allineamento medio





consulenti
disallineati

L'interesse verso gli investimenti sostenibili

Elevato (dichiarato dal 79% degli investitori) e ben noto ai consulenti

L'allocazione ideale

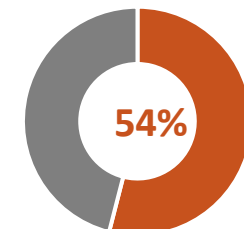
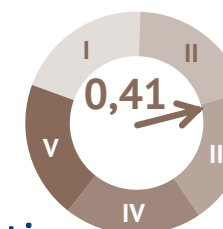
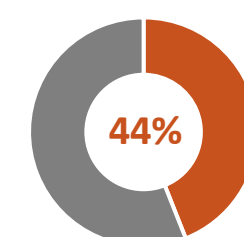
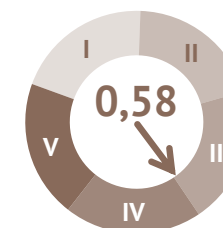
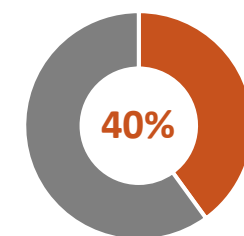
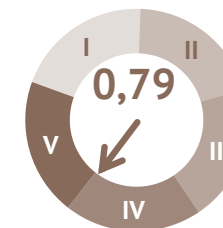
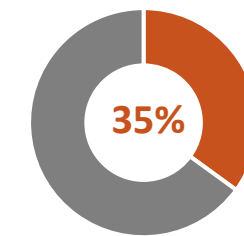
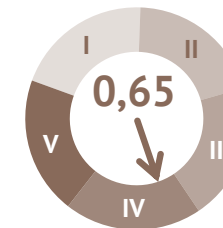
Oltre il 40% degli investitori destinerebbe agli investimenti sostenibili tra il 20 e il 40% del proprio patrimonio; altrettanti propenderebbero per una quota più ampia

La diffusione di investimenti sostenibili

Gli investimenti sostenibili sono diffusi sia nel campione degli investitori (55%) sia in quello dei consulenti finanziari (83%); tuttavia il 25% degli investitori non sa se detiene tali prodotti in portafoglio

La proposta di investimenti sostenibili

Il 47% dei clienti afferma di aver ricevuto proposte su opzioni di investimento sostenibili dal professionista di riferimento, a fronte del 69% indicato dai consulenti, ma oltre il 20% degli investitori non ha un ricordo preciso in merito ai consigli ricevuti

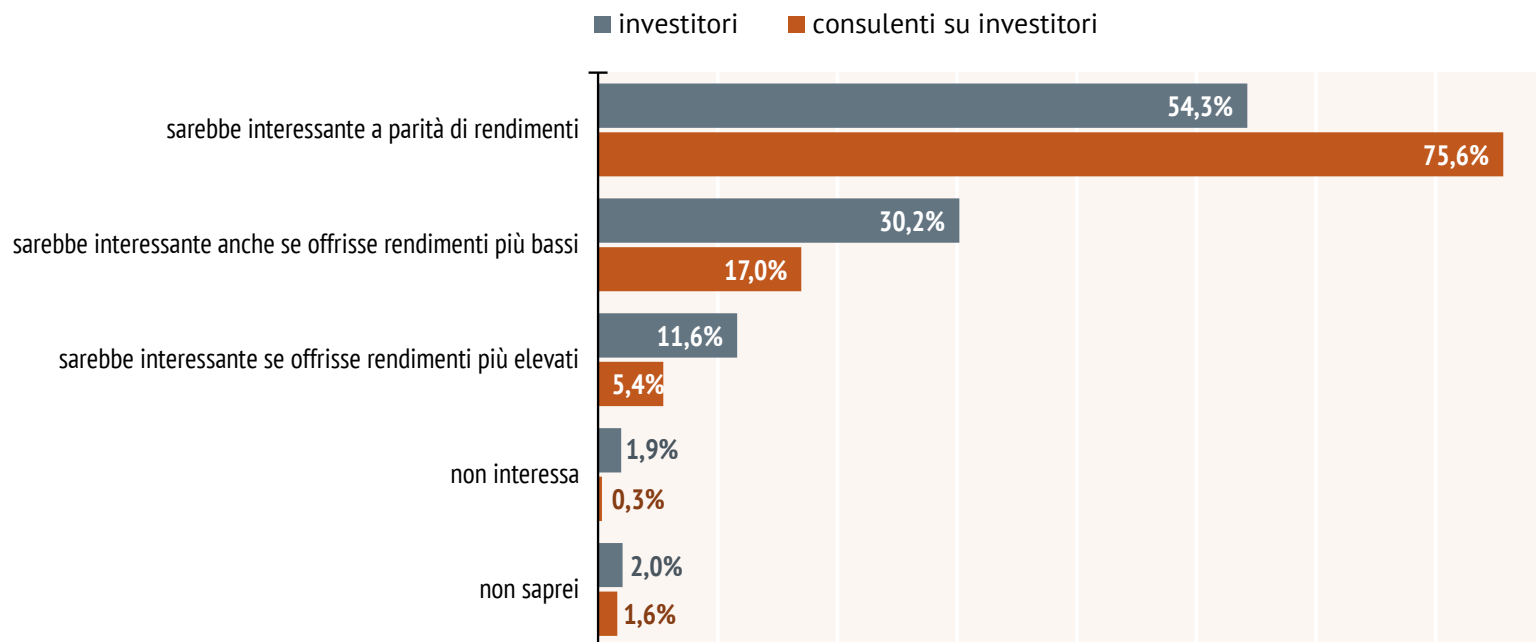




I drivers dell'investimento sostenibile (Sezione 3)

Priorità nelle scelte di investimento

Un investimento sostenibile...



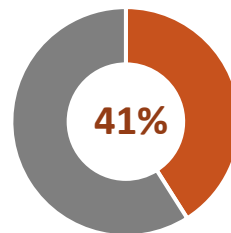
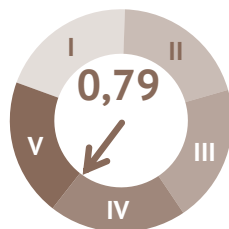
Il 54% dei clienti sono investitori *'light green'*

Il 30% dei clienti sono investitori *'green'*

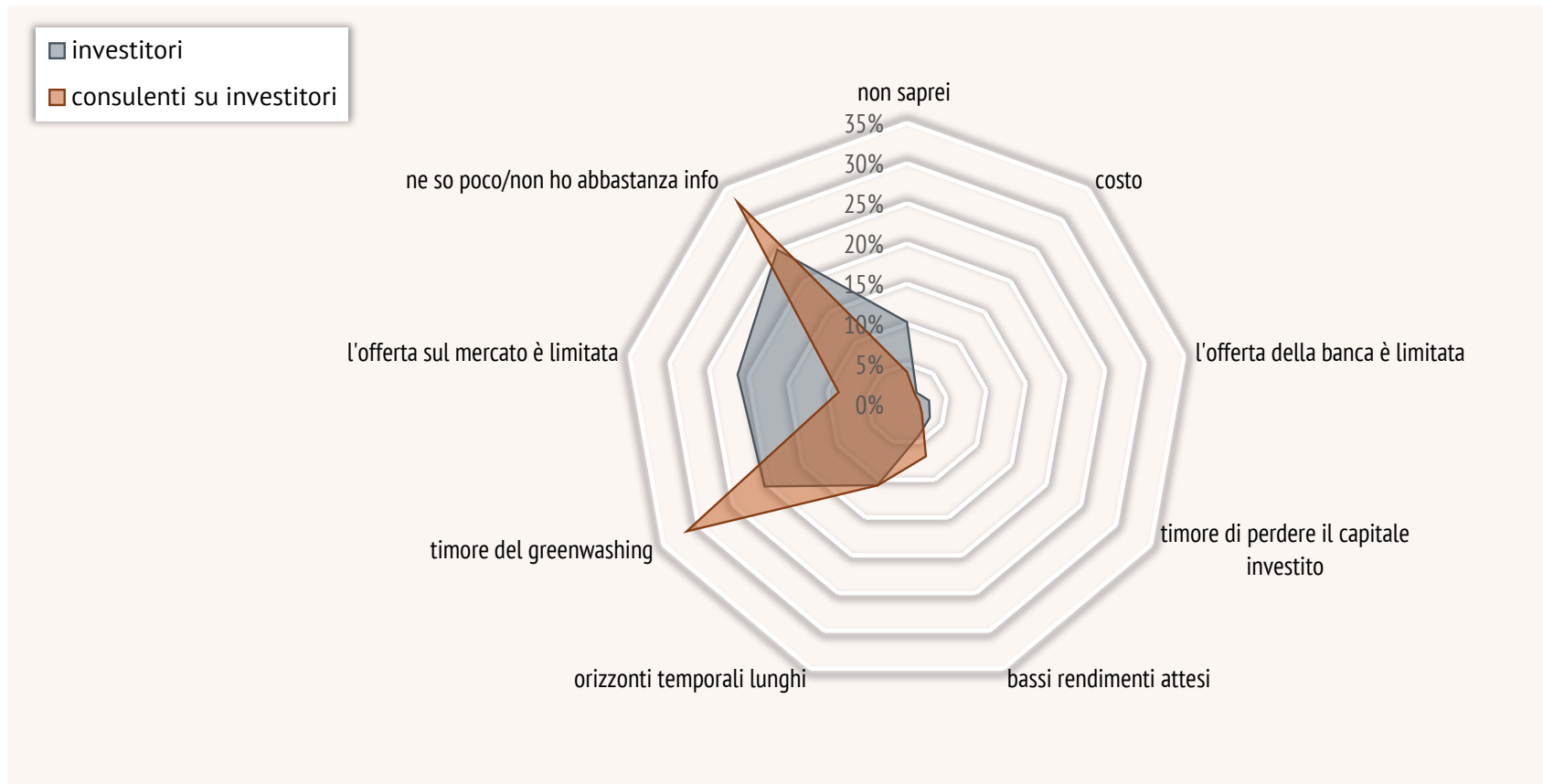
Solo il 12% investitori *'brown'*



consulenti sotto l'allineamento medio

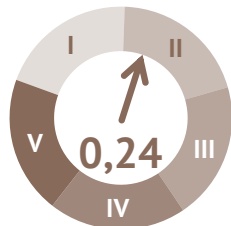


I fattori che disincentivano l'investimento sostenibile

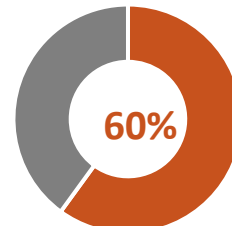


Gli investitori indicano, *in primis*, l'inadeguatezza delle proprie conoscenze o la scarsità di informazioni disponibili; in secondo luogo, un'offerta di prodotti ancora limitata

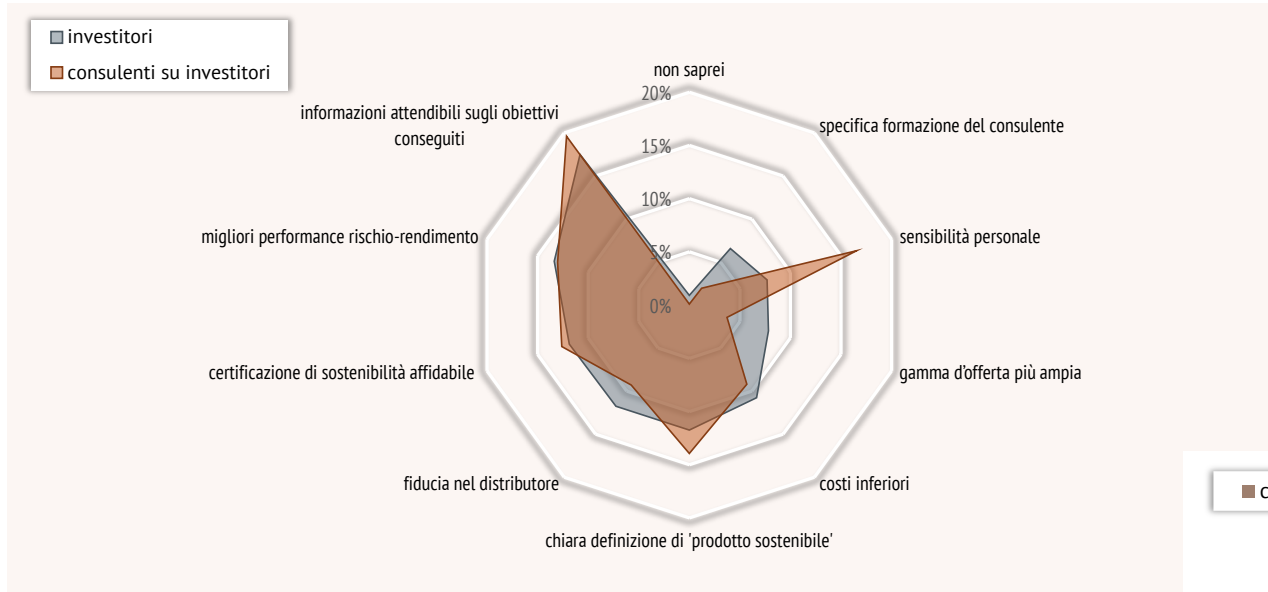
I professionisti appaiono inclini a sottostimare la percezione che i clienti hanno dell'inadeguatezza della gamma di opzioni disponibili



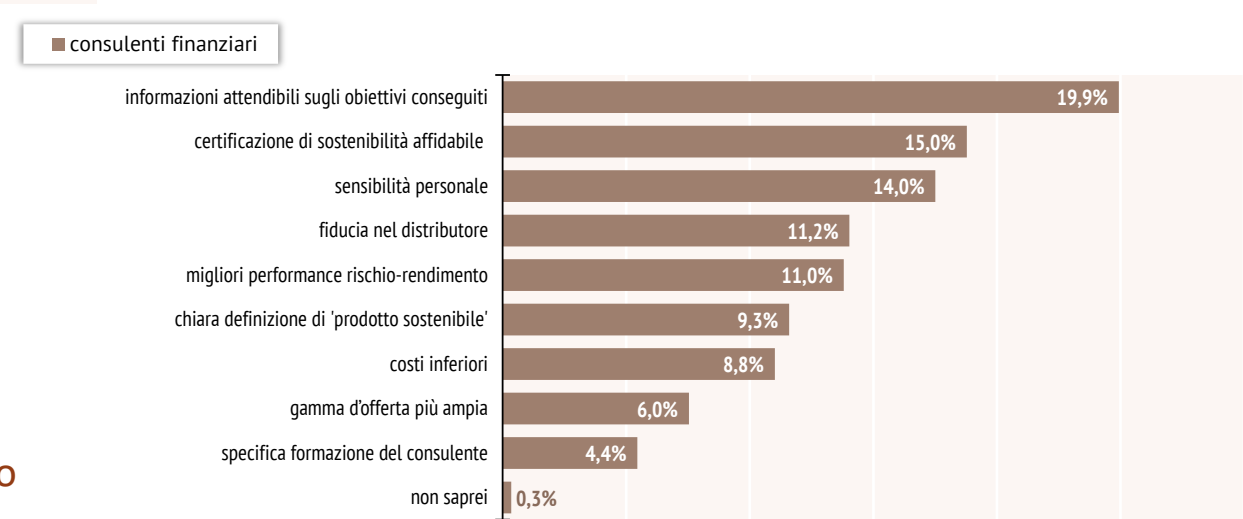
consulenti sotto l'allineamento medio



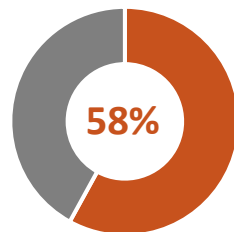
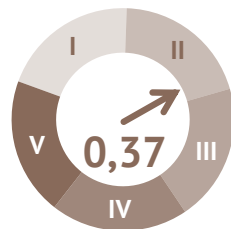
I fattori che incoraggiano l'investimento sostenibile



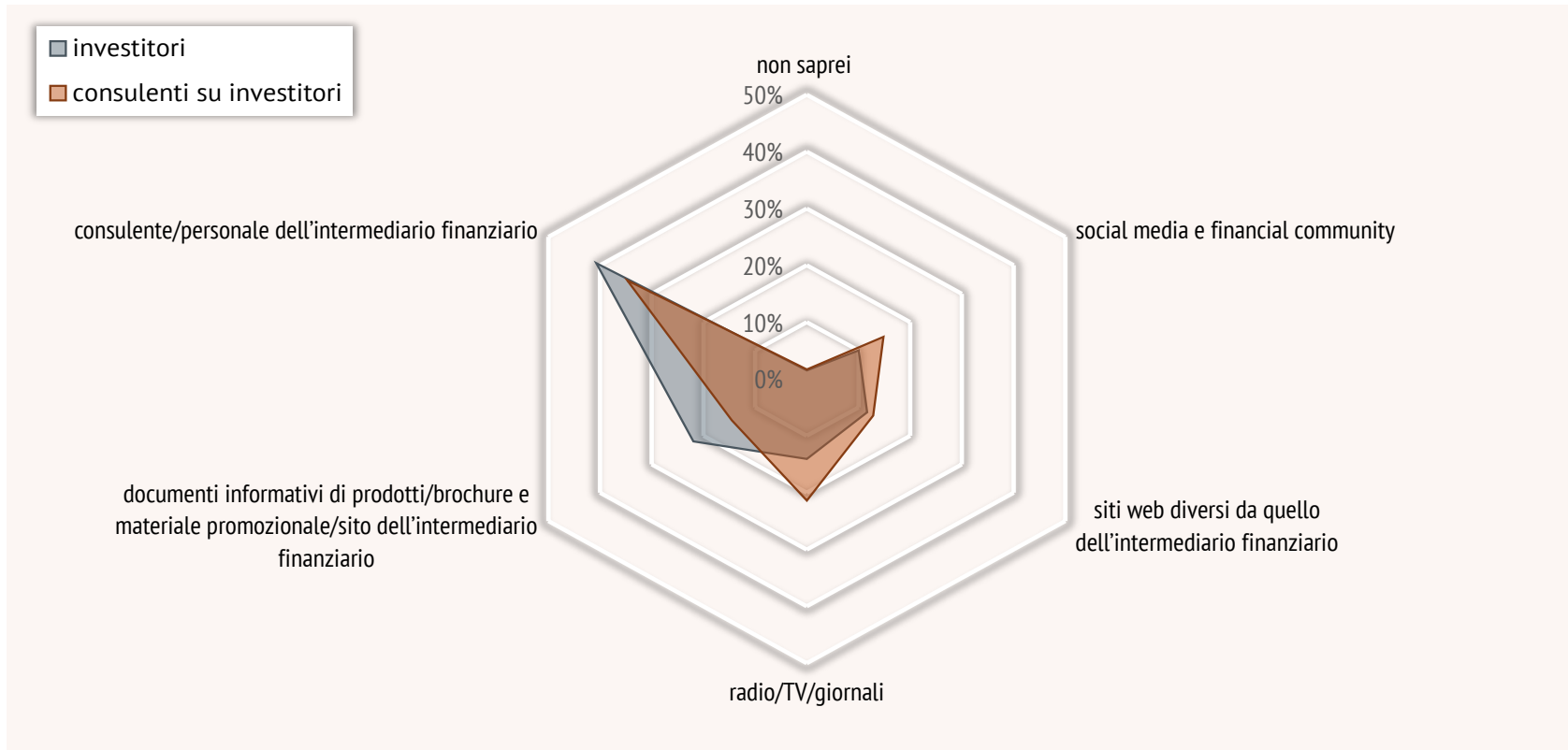
La disponibilità di informazioni attendibili in merito all'effettivo conseguimento degli obiettivi ambientali e sociali legati ai prodotti è il primo *driver* sia dell'interesse da parte dei clienti sia della propensione dei consulenti a consigliare tale tipo di investimenti



consulenti sotto l'allineamento medio



Le fonti informative sugli investimenti sostenibili

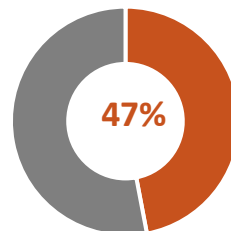
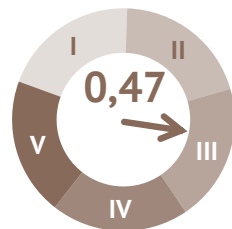


Il consulente finanziario resta il punto di riferimento principale in fase di acquisizione di informazioni utili

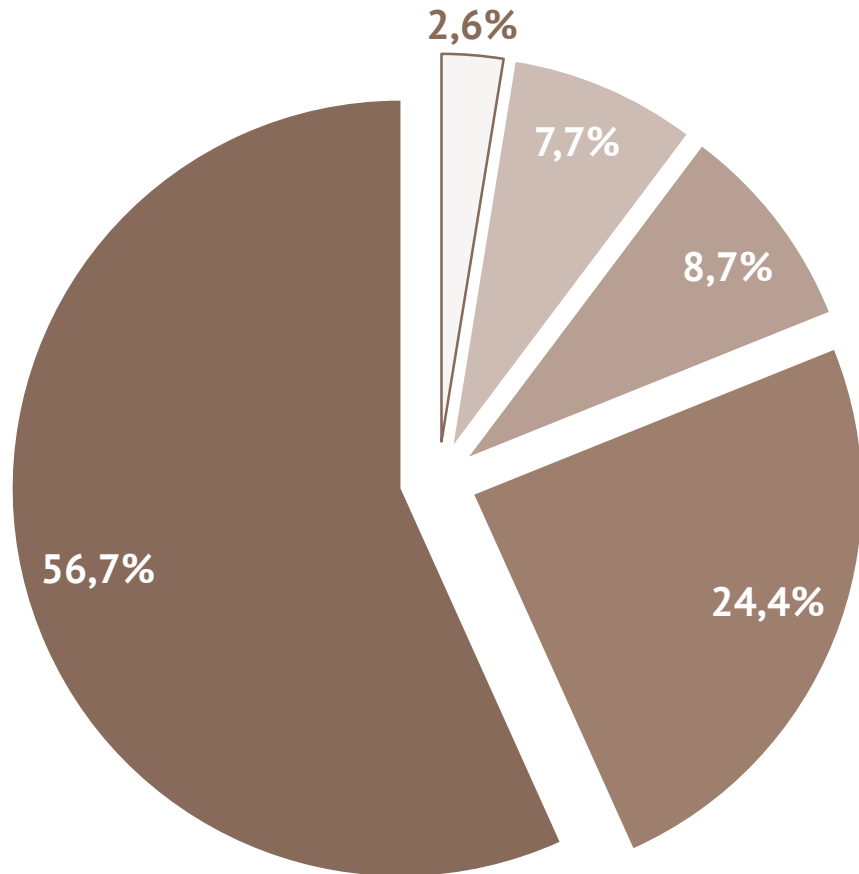
Seguono, tra le fonti considerate affidabili, i documenti informativi di prodotto, le *brochure* o il materiale promozionale predisposto da emittente e distributore, il sito dell'intermediario finanziario



consulenti sotto l'allineamento medio



La rilevazione delle preferenze di sostenibilità



- è un obbligo difficile da adempiere
- offre l'opportunità per ampliare l'offerta
- è pronto per valutarne l'utilità/l'impatto
- offre un'occasione di dialogo
- sensibilizza verso i temi ESG

La maggior parte dei consulenti intervistati considera il momento della rilevazione delle preferenze dei clienti rispetto ai fattori ESG come un'opportunità per sensibilizzare la clientela verso i temi ambientali, sociali e di buon governo societario o come un'occasione di dialogo con i propri clienti



Conclusioni

Gli investimenti sostenibili sono più diffusi tra gli investitori...

... che attribuiscono maggiore importanza ai temi ESG



... più colti finanziariamente



... più abbienti



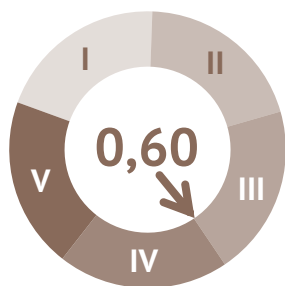
con una personalità finanziaria più orientata alla sostenibilità



Sintesi delle principali evidenze – Sezione 1

Orizzonte temporale di riferimento, atteggiamento verso il rischio e verso le perdite e obiettivi perseguibili con l'impiego del capitale sono componenti essenziali del profilo dell'investitore. La conoscenza di tali elementi da parte del professionista è un prerequisito essenziale della prestazione del servizio nel miglior interesse del cliente*

allineamento
medio della
sezione 1



* su tali elementi
l'allineamento medio è
pari a **0,70**

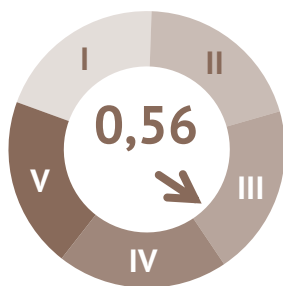
- L'indagine restituisce un quadro nel suo insieme sintonico dove le opinioni e gli orientamenti dei clienti generalmente trovano riscontro nel percepito dei consulenti
- La competenza del consulente guida l'affidamento e la soddisfazione degli investitori
- I clienti trovano nel consulente un valido supporto, in particolare nell'individuazione degli obiettivi di investimento e nella gestione dei rischi che all'investimento si associano su un orizzonte temporale opportunamente valutato

Sintesi delle principali evidenze – Sezione 2

Gli investitori esibiscono un deciso interesse verso gli investimenti sostenibili

Spunti di riflessione particolarmente interessanti discendono dalle evidenze in merito alla consapevolezza che gli investitori esibiscono dei prodotti detenuti e delle raccomandazioni ricevute

allineamento
medio della
sezione 2



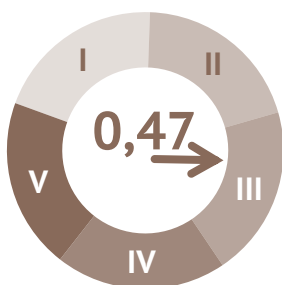
- Gli indicatori di *(mis)matching* mettono in luce anche i limiti delle conoscenze dei professionisti in merito ai propri clienti
- Uno scambio più approfondito in merito alle caratteristiche dei prodotti raccomandati e dell'allocazione di portafoglio prescelta contribuirebbe a rafforzare l'affidamento al professionista e a rendere più solide conoscenze e aspettative dell'investitore, a beneficio dell'interazione tra consulente e cliente

Sintesi delle principali evidenze – Sezione 3

Informazione e conoscenza costituiscono fattori chiave della diffusione degli investimenti sostenibili

L'interazione con il consulente diventa veicolo di educazione finanziaria e di educazione alla sostenibilità

allineamento
medio della
sezione 3



- Dalla rilevazione dei *drivers* dell'investimento sostenibile emergono le distonie più importanti
- Promuovendo un dialogo più attento su questi temi e offrendo un supporto nell'acquisizione dei materiali informativi più attendibili e completi, il consulente può contribuire a disinnescare convincimenti errati e false convinzioni del cliente che possono frenarne l'interesse verso gli investimenti sostenibili

Grazie per l'attenzione!