

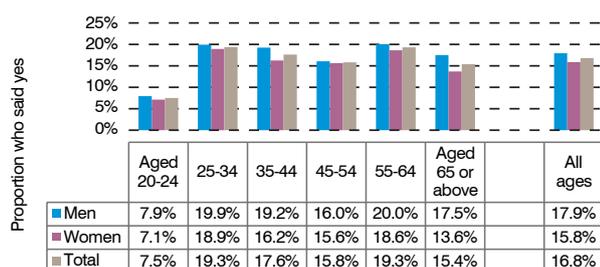
I SOLDI IN TESTA

Lezione N° 244 – 2 novembre 2017

Consulenza e vulnerabilità

Come si è detto più volte, il ruolo della consulenza consiste essenzialmente in due grandi vantaggi, uno per il patrimonio del cliente e uno per il cliente stesso. Ho sottolineato molte volte gli svariati motivi per cui le due cose non coincidono spontaneamente, non si allineano in assenza dell'aiuto di un consulente. Una delle funzioni della consulenza è proprio avvicinarle, superando le distorsioni che rendono inefficiente il "fai-da-te". In sintesi, i vantaggi sono:

1. Per i patrimoni: assistere i patrimoni alla luce di questi mega-trend, ne abbiamo esaminato cinque alla fine della lezione precedente. Questi megatrend avrebbero dovuto indurci a ristrutturare l'assetto dei patrimoni, quando invece il "fai-da-te" è andato in senso contrario. Ci sono ancora grandi margini perché i patrimoni affidati al "fai da te", come si è detto, sono purtroppo ancora oggi prevalenti. Anche in paesi più evoluti nella tradizione della gestione dei risparmi, come U.K., la consulenza è ancor oggi una strategia minoritaria. Abbiamo molto cammino davanti.



Proporzione di britannici che negli ultimi due anni si sono serviti di un consulente finanziario. Fonte: ILC-UK.

2. Per i clienti: tranquillità d'animo e riduzione della vulnerabilità a fronte dei pericoli del mondo, reali o temuti, che potrebbero colpire il cliente. Un appoggio costante e inteso in senso ampio, in quanto rivolto non solo al cliente ma alla sua famiglia, ai suoi cari, a tutto il cerchio degli affetti che lo circonda.

Oggi è importante seguire il cliente anche nell'ottica del passaggio generazionale perché le ricerche statunitensi mostrano che molti giovani sentono il fascino del mondo dei computer e della consulenza robotizzata, di cui ho già parlato più volte.

Purtroppo l'idea di una consulenza robotizzata, per quanto fuorviante e dannosa come più volte ho ricordato, può essere indotta dall'effetto alone derivante dall'uso sempre più frequente di ordini on line per acquisire beni e servizi. Si tratta di un'abitudine non ancora consolidata in Italia rispetto ad altri paesi, ma la tendenza all'incremento è solida e costante. Essa potrebbe indurre a un'altra fallacia nemica della gestione razionale dei nostri patrimoni. Oltre alla "fallacia della torta fissa", abbiamo in prospettiva la meno temibile "fallacia della consulenza robotizzata".

La fallacia della consulenza robotizzata - La fallacia della consulenza robotizzata è analoga alla fallacia della torta fissa perché tende a far concentrare l'attenzione dei risparmiatori sui costi della gestione, o, meglio, sulla riduzione di questi costi. E tuttavia, come abbiamo mostrato, tale variabile non è così rilevante rispetto alla mancata diversificazione dei patrimoni e allo sbilanciamento che favorisce tutto ciò che da sempre ha caratterizzato la tradizione di risparmio guidata dal "fai da te" delle famiglie italiane: case, euro, reddito fisso, conti correnti.



Economist.com

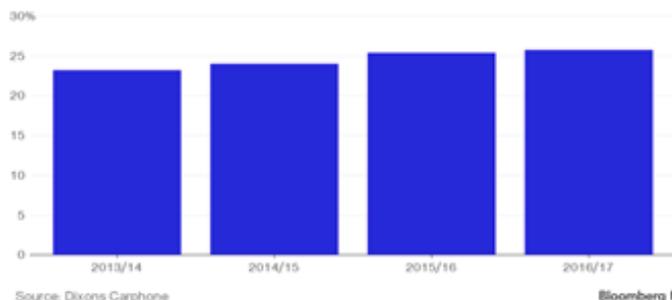
Quota dell'acquisto di beni e servizi on-line in vari paesi nel 2016. Fonte: Economist modificato.

Va però ricordato che la gestione dei risparmi, anche nei paesi dove è più consolidata la tradizione dei servizi di approvvigionamento on-line, fa parte di quelle consulenze la cui natura è tale per cui preferiamo avere di fronte un esperto che ci spieghi come stanno le cose, anche le cose che non sappiamo di non sapere. La consulenza a distanza non ha un impatto sufficiente per condurre al superamento di tutte le distorsioni comportamentali e emotive e, soprattutto, resta limitata a una sfera molto ristretta senza accedere ai problemi più rilevanti (punti di non-ritorno, assicurazione comportamentale, passaggio generazionale, e così via). E' confortante rilevare che anche in Gran Bretagna, dove questa tendenza al commercio on-line è ormai molto affermata, le società che, tramite una rete di negozi, vendono prodotti elettrici e elettronici - ambiti dove non ci si sente esperti e si desidera essere consigliati sul punto di vendita - non sono state scalzate nelle abitudini dalle nuove strategie di acquisto dall'on-line.

Amazon-Proof

Dixons Carphone has solidified its position

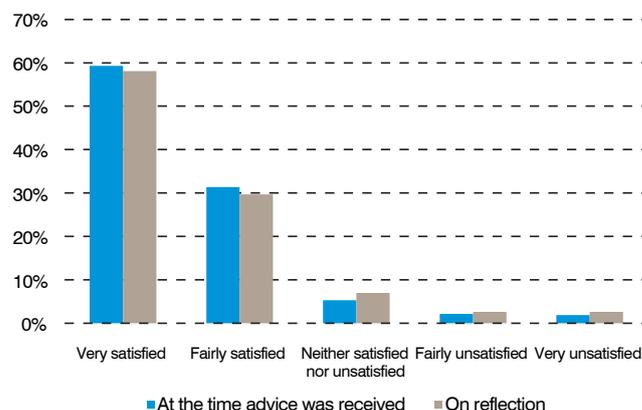
■ Share of UK electricals market



Il mercato elettronico britannico non è stato intaccato dagli acquisti e dalle consulenze on-line. La più grande casa britannica non ha perso quote di mercato. Fonte: Bloomberg modificata.

Sempre in Gran Bretagna chi si è rivolto a un consulente non solo è contento di averlo fatto ma, col passare del tempo, non diventa scontento del consiglio che ha avuto.

Thinking back to how you felt at the time of the consultation, how satisfied or unsatisfied were you with the advice you received? And on reflection how satisfied or unsatisfied do you feel now with the advice you received?



In Gran Bretagna la maggioranza delle persone è contenta di essersi rivolta a un consulente finanziario e, a distanza di tempo, continua a essere contenta del consiglio che ha ricevuto. Questo è mostrato dalla equivalenza tra i rettangoli blu (soddisfazione al tempo del consiglio) e quelli rossi (soddisfazione a distanza di tempo). Fonte: ILC-UK.

Questa constatazione fatta su un mercato più maturo è di grande conforto anche per quanto concerne il futuro della consulenza per i patrimoni in Italia. Il pericolo non credo venga tanto dalle forme di consulenza robotizzata ma dall'inerzia, dalla superbia, dall'over-confidence. Insomma da tutto ciò che abbiamo visto contribuire alla rovinosa prevalenza del "fai-da-te" degli italiani. Prevalenza che ha reso molto vulnerabili il patrimonio degli italiani, purtroppo a loro insaputa.

Tale questione apre il grande problema della vulnerabilità e della percezione della vulnerabilità, di cui parlerò più avanti. Purtroppo la psicologia non ha messo a punto una teoria della vulnerabilità e dell'anti-vulnerabilità: cercheremo di costruirla insieme. In sintesi il costo della consulenza è il costo della distanza tra la vulnerabilità oggettiva e la mancata percezione di vulnerabilità che ha caratterizzato e caratterizza il "fai da te".



Prof. Paolo Legrenzi

Laboratorio di Economia Sperimentale
Paolo Legrenzi (Venezia, 1942) è professore emerito di psicologia cognitiva presso l'Università Ca' Foscari di Venezia, dove coordina il Laboratorio di Economia Sperimentale nato dalla partnership con GAM. È membro dell'Innovation Board della Fondazione Università Ca' Foscari.

www.gam.com seguiteci anche su:



Disposizioni importanti di carattere legale

I dati esposti in questo documento hanno unicamente scopo informativo e non costituiscono una consulenza in materia di investimenti. Le opinioni e valutazioni contenute in questo documento possono cambiare e riflettono il punto di vista di GAM nell'attuale situazione congiunturale. Non si assume alcuna responsabilità in quanto all'esattezza e alla completezza dei dati. La performance passata non è un indicatore dell'andamento attuale o futuro.