



Polemiche/Progetica si difende così

# NON È QUESTIONE DI FARMACI

La vera consulenza non può basarsi solo sull'intuito per essere scientifica. Ma deve comprendere tutto l'investitore attraverso la teoria del "ciclo di vita".

di Gaetano Megale, Sergio Sorigi, Egidio Vacchini - Progetica

In seguito all'articolo pubblicato sul numero di febbraio di 2006 **ADVISOR** abbiamo registrato l'inizio di un dibattito sulla consulenza che riteniamo profittevole. Ci riferiamo alla replica di Gianfranco Cassol, presidente di Sol&Fin. Avremmo tuttavia desiderato, per inciso, che tale replica non fosse stata conseguenza di un'intolleranza a presunte "offese a una intera categoria di professionisti". Su questi temi si può discutere serenamente al fine di delineare alcuni standard qualitativi che la consulenza dovrebbe avere.

**Consulenza è arte.** Abbiamo argomentato che la consulenza non può poggiare esclusivamente sull'intuito per assumere una condizione scientifica. Cassol dovrebbe essere d'accordo in quanto rileviamo dal sito di Sol&Fin che il termine "scientifico" è utilizzato in gran copia.

Cassol propone un'analogia con il modello operativo della consulenza medica e suggerisce come prioritaria teoria di riferimento per la consulenza la "finanza comportamentale". Proposta interessante. Tuttavia sarebbe opportuno puntare su una teoria omnicomprensiva del risparmiatore come la "teoria del ciclo di vita", proprio per articolare la consulenza su tutti i suoi bisogni che non possono essere ridotti al tema dell'investimento.

**Consulenza è l'esperto che ti dice cosa fare.** Il modello del medico è utile sotto il profilo comunicativo ma forse, come abbiamo argomentato, è improprio assumerlo come riferimento specifico per l'*advisor*.

**Consulenza è utilizzare i pareri dei maggiori esperti per dare i migliori consigli.** Abbiamo sottolineato la necessità dell'*advisor* di poter operare sulla base delle proprie competenze, non dovendo dipendere dalle opinioni degli altri esperti. Ci sembra di scorgere nella risposta di Cassol un'altra tesi, ossia che la consulenza sia il prodotto di una "organizzazione di mezzi" messa a disposizione dei clienti. Da ciò si può ipotizzare che il medesimo

processo consulenziale possa essere prodotto con diversi gradi di libertà da parte dell'*advisor*. Noi ci riferivamo al caso in cui l'*advisor* sia agente-produttore di consulenza.

**Assenza di conflitti di interesse.** Il tema della qualità della consulenza è da affrontare sul versante della definizione di standard oggettivi rispetto ai quali valutare la professionalità della consulenza. L'affermazione di Cassol implica che gli operatori "non indipendenti", quali la stragrande maggioranza degli agenti assicurativi, promotori e mediatori creditizi, non sono nelle condizioni di produrre *output* consulenziali qualitativamente elevati. Siamo certi che non vi è intenzione da parte di Cassol di "buttare offese a una intera categoria di professionisti".

**Consulenza riguarda l'investimento.** Su questo tema non registriamo una replica di Cassol, laddove sarebbe stato interessante dibattere sul fatto se si può parlare di consulenza al risparmiatore affrontando in termini specialistici solo una parte dei bisogni del risparmiatore.

**Consulenza è avere a disposizione tutti i prodotti del mer-**

**cato e scegliere il migliore.**

Cassol concorda, pur essendoci diverse incomprensioni, con la tesi esposta nel nostro precedente articolo: non vi è correlazione diretta tra il numero dei prodotti e la qualità della proposta consulenziale.

**Consulenza è individuare i prodotti meno costosi.** Se è condiviso che un professionista non può appiattirsi sui costi, avremmo gradito almeno l'ammissione del fatto che troppi fanno del "minor costo" una bandiera commerciale.

Sappiamo bene come la valutazione del servizio abbia nel costo "una" e non "la" motivazione di vendita. Altrimenti ci si ferma davanti a indicatori quali il "ter" che non permettono di valutare la differenza tra una soluzione previdenziale che comprende i costi di conversione in rendita e una che ancora non li ha nemmeno ipotizzati.

**Consulenza è fornire analisi tecniche molto dettagliate dei prodotti.** Abbiamo sostenuto, anche con ironia, che la consulenza "non è" fornire analisi tecniche molto dettagliate dei prodotti. E quindi non comprendiamo la replica. ■