

# IL GAP CON IL “ROBO” SI ASSOTTIGLIA

Max Malandra  
 twitter @maxmalandra

**L**e conseguenze della pandemia da Covid19 hanno impattato anche il rapporto tra cliente e consulente finanziario? E come hanno reagito gli investitori alle indicazioni del loro advisor, “robo” o “tradizionale” (cioè umano)?

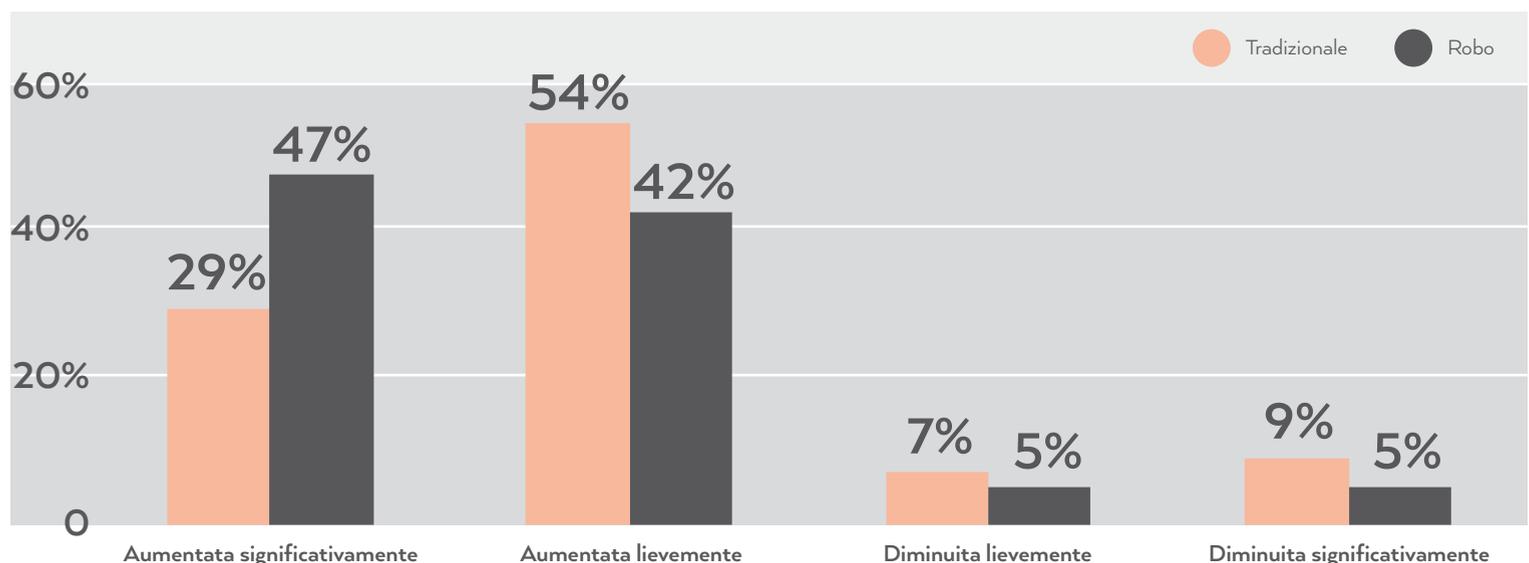
Domande cui ha provato a rispondere una survey di Dalbar, una delle principali società statunitense di ricerche di mercato sui servizi finanziari. La ricerca ha riguardato circa un migliaio di investitori statunitensi così ripartiti: 500 con un consulente finanziario tradizionale e 495 con un robo advisor.

Il primo bias che balza subito all’occhio riguarda l’aspetto demografico: il 43% degli intervistati che si avvale di un advisor umano ha più di 45 anni, mentre tra quelli che si appoggiano a un “robo” gli ultra 45enni sono meno del 17 per cento. Una differenziazione che si sta imponendo anche a livello di reddito annuo: meno del 14% di chi si avvale di un consulente finanziario ha un “income” superiore ai 250mila dollari annui, quota che invece sale oltre il 26% per i robo-investor. Addirittura quasi il 12% del campione che si avvale di un robo dichiara un reddito superiore al mezzo milione di dollari, contro solo il 2,2% dei clienti seguiti da un advisor tradizionale.

UNA RICERCA DI DALBAR HA MESSO A CONFRONTO I COMPORTAMENTI E LE ASPETTATIVE DEI CLIENTI, CHE SI AVVALGONO DI CONSULENZA TRADIZIONALE E NON. ECCO COME CAMBIA IL DIVARIO INZIALE

Il focus della survey si è concentrato su tre aspetti: le raccomandazioni degli advisor e la risposta degli investitori, la comunicazione degli advisor e infine la soddisfazione degli investitori. Vediamo in dettaglio quanto emerso.

## FIDUCIA NELL’ADVISOR



Fonte: Dalbar

## CAMPIONE: ETÀ DEL CLIENTE...

	TRADIZIONALE	ROBO
18-30 anni	11,0%	14,3%
31-45 anni	46,4%	68,7%
46-60 anni	25,8%	14,6%
61-75 anni	14,6%	2,4%
75+ anni	2,2%	0,0%

Fonte: Dalbar

### RACCOMANDAZIONI E REAZIONI

Gli input degli advisor - umani o robo - non hanno segnato grandi differenziazioni: i robo hanno consigliato in maggior misura una riallocazione degli asset, ma al tempo stesso di investire di più e di monetizzare, mentre gli advisor tradizionali hanno consigliato in maggiore percentuale di non far nulla e aspettare. Ma qual è stata la reazione dei clienti a questi consigli? A seguire di più il consiglio di non far nulla sono stati gli investitori che si appoggiano a consulenti tradizionali (73% contro il 61%), così come per quanto riguarda quello di riallocare gli asset (67% contro 55%). Più aggressivi invece sono stati i clienti dei robo: alla raccomandazione di “buttarsi” e investire di più hanno aderito infatti il 71% contro il 68% di quelli dei consulenti umani. Snobbata, infine, abbastanza in egual misura, la raccomandazione di monetizzare: a seguirla sono stati solo il 41% dei clienti robo e il 46% di quelli tradizionali.

### LA COMUNICAZIONE DEGLI ADVISOR

Nell'era pre-Covid le abitudini erano abbastanza polarizzate tra i clienti dei robo, che infatti venivano contattati una volta al mese nel 41% dei casi oppure una volta o anche meno all'anno (40%). Molto più uniforme invece il contesto dei consulenti tradizionali che contattavano i clienti o mensilmente (36%) o almeno con cadenza trimestrale (un altro 30%), mentre il contatto una volta l'anno era solo nel 21% dei casi e quello ancora più sporadico nell'ultimo 12%. Insomma, vi era una situazione in cui si cercava comunque un contatto (probabilmente in base agli asset investiti e alle necessità del cliente).

La pandemia ha però rovesciato la situazione e il robo advisor è stato più attivo nel contattare il cliente rispetto al consulente

## ... E REDDITO

	TRADIZIONALE	ROBO
< 100.000 \$	4,2%	5,5%
100.000-150.000 \$	41,2%	37,0%
150.000-250.000 \$	40,8%	35,0%
250.000-500.000 \$	11,6%	10,7%
> 500.000 \$	2,2%	11,9%

Fonte: Dalbar

tradizionale (88% contro 76%), anche se in vari casi si è trattato semplicemente di un messaggio del presidente o di un executive. Nel contatto personale l'uomo batte nettamente la macchina (72% contro 61% nel caso di contatto dell'advisor e 65% contro 47% se si considerano assistenti o altro personale di relazione). Tuttavia un dato spicca sugli altri: il contatto è avvenuto una sola volta (durante la fase peggiore oppure dopo) in percentuali simili, ma nel caso di contatti plurimi con il cliente il consulente tradizionale ha surclassato il robo, con il 43% dei clienti (contro il 25%). Insomma, una maggiore sensibilità dell'advisor umano non appare ancora in discussione.

### LA SODDISFAZIONE DEGLI INVESTITORI

Tutto questo non è però servito per aumentare la soddisfazione verso i consulenti. La percentuale dei clienti che crede di più in loro è salita del 92% per i robo ma solo dell'80% per quelli “umani”: in dettaglio è aumentata in modo “significativo” più verso i robo (55% contro 28%) e in modo “lieve” più verso quelli tradizionali (52% contro 37%). E la fiducia? Anche in questo caso è incrementata di più per i robo (89% contro 83%, di cui in modo significativo per il 47% contro il 29%).

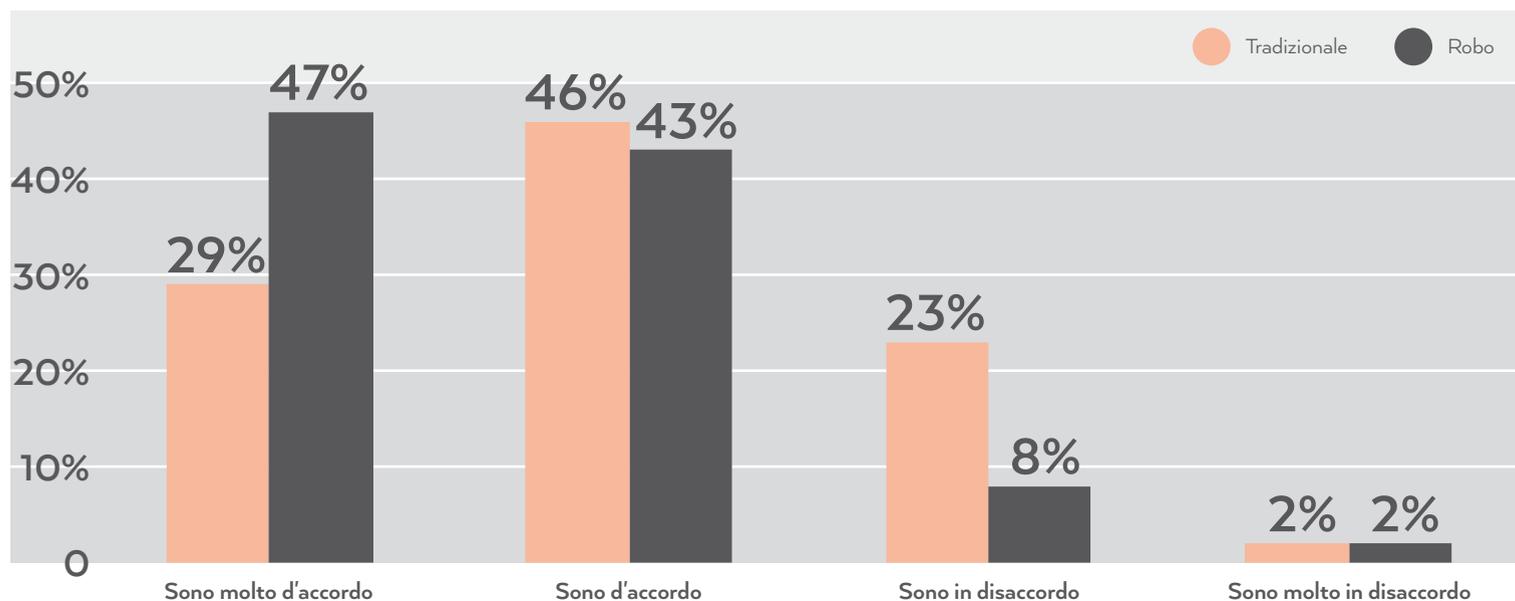
Questi tre step di interviste hanno così portato alla vera motivazione dell'indagine: i clienti sono intenzionati a conservare il proprio advisor o piuttosto sono più propensi a cambiarlo? I robo hanno ottenuto il gradimento più alto (92% contro 82%) e di conseguenza la possibilità di sostituire l'advisor viene ponderata dal 18% di chi ha un consulente tradizionale ma solo dall'8% di chi ha un robo.

## LE AZIONI DI ADVISOR E CLIENTI

	INVESTITORI CHE HANNO OPERATO NEL		RACCOMANDAZIONE ADVISOR A		INVESTITORI CHE HANNO SEGUITO RACCOMANDAZIONE		INVESTITORI CHE HANNO OPERATO COSÌ MA AVENDO RACCOMANDAZIONE DIVERSA	
	ROBO	TRADIZIONALE	ROBO	TRADIZIONALE	ROBO	TRADIZIONALE	ROBO	TRADIZIONALE
Riallocare asset	30%	31%	36%	33%	55%	67%	34%	29%
Non far nulla	23%	29%	27%	31%	61%	73%	28%	22%
Investire di più	31%	25%	24%	22%	71%	68%	45%	41%
Monetizzare	16%	13%	13%	11%	41%	46%	66%	61%

Fonte: Dalbar

## VALORE AGGIUNTO: IL MIO CONTO È AUMENTATO GRAZIE ALL'AIUTO DELL'ADVISOR



Fonte: Dalbar

Il motivo? Sembra, implicitamente, il valore aggiunto dato dalla consulenza. All'affermazione "il mio conto è cresciuto grazie all'aiuto del mio consulente", è "fortemente d'accordo" il 47% dei clienti di robo (contro il 29% di quelli tradizionali) e "d'accordo" il 43% (contro il 46%), quindi la quota dei clienti che contesta l'affermazione è del 25% per gli advisor tradizionali e solo del 10% per i robo.

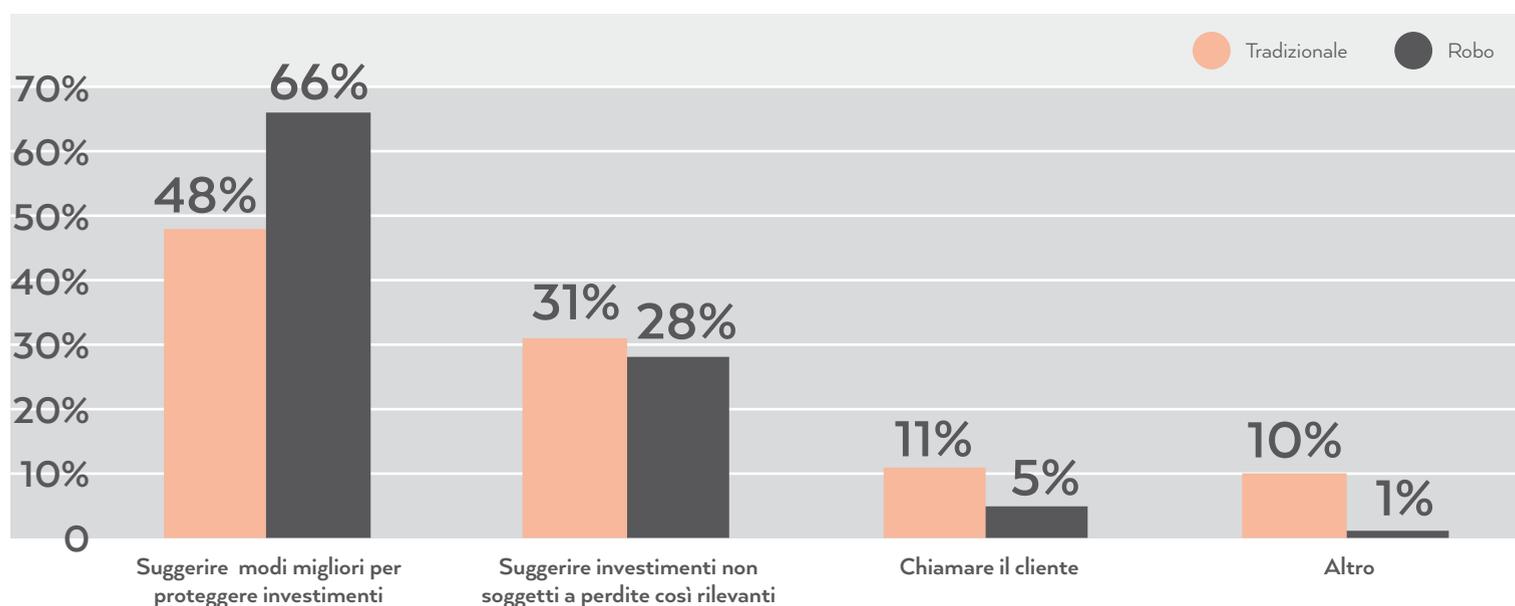
Dove vince invece il consulente tradizionale? In primo luogo, come visto, nella capacità di contattare più volte il cliente (probabilmente, conoscendolo, sa in anticipo se necessita di supporto psicologico in caso di mercati turbolenti o anche solo di rassicurazione). Ma anche nella gestione della crisi - lato investimenti - c'è spazio di recupero. La possibilità di suggerire strade

alternative per proteggere il portafoglio è risultata infatti una necessità per il 68% del campione che si affida ai robo, mentre solo il 48% dei clienti che si affidano a consulenti tradizionali ha espresso questa richiesta.

Infine in una certa dose di flessibilità: il 10% dei clienti di advisor umani, infatti, nella gestione della fase di crisi dei mercati, avrebbe avuto interesse a ricevere notizie sui mercati dei derivati, sulla scelta di fondi colpiti duramente dalla discesa (ma che sarebbero sicuramente sopravvissuti alla pandemia), o anche a vedersi offrire incentivi di fidelizzazione.

Insomma, situazioni cui un robo non è ancora in grado di far fronte. E che un consulente può ancora sfruttare per fare la differenza e riuscire a distinguersi.

## COME L'ADVISOR AVREBBE DOVUTO GESTIRE MEGLIO IL CLIENTE NELLA FASE DI CRISI



Fonte: Dalbar