



Il processo decisionale del consulente finanziario, tra "fattore umano" ed evoluzione tecnologica

- Pianificazione finanziaria
FundsPeople .17 Ottobre 2024



Mathieu Stern (Unsplash)

Alcuni spunti emersi dall'analisi di Sonia Ceramicola, amministratore e Co-fondatore di Teseo, ente di ricerca e sviluppo di didattica applicata e centro di cultura finanziaria indipendente.

Il V Rapporto Assogestioni-Censis di aprile scorso afferma che, a proposito del supporto che i clienti richiedono, **il 49,5% dei consulenti finanziari sottolinea la richiesta di essere aiutati a capire gli eventi e le possibili conseguenze sugli investimenti**. Questa percentuale denota l'importanza del "fattore umano". Ne è persuasa anche Sonia Ceramicola, amministratore e Co-fondatore di Teseo, ente di ricerca e sviluppo di didattica applicata e centro di cultura finanziaria indipendente: "La componente tecnologica ha cambiato radicalmente il modo di lavorare dei consulenti e ha dato accesso a nuove fonti informative ai risparmiatori. Il problema, quindi, non è reperire informazioni, ma avere le competenze e gli strumenti per filtrare la loro attendibilità e attinenza rispetto ai propri obiettivi, dice l'esperta.

Inoltre, a detta di Ceramicola, le ricorrenti crisi e il perdurante stato di incertezza hanno avuto **un impatto rilevante sulle scelte di allocazione della ricchezza finanziaria** delle famiglie italiane e hanno riportato l'attenzione sull'importanza del consulente finanziario nell'orientare i comportamenti degli investitori, contribuendo a correggere alcuni errori tipici degli investitori retail.

Come è ormai noto, le emozioni umane svolgono un ruolo fondamentale nel processo decisionale, nell'empatia e nella creazione di legami significativi. **La tecnologia e l'intelligenza artificiale non hanno la capacità di creare connessioni emotive autentiche**, di comprendere profondamente gli stati d'animo, i sentimenti e di generare fiducia, elemento fondamentale per creare una relazione stabile e duratura con il cliente. Secondo l'analisi dell'esperta il rapporto di consulenza non può prescindere da un trasferimento di fiducia da parte del cliente al consulente: è "il fattore umano" che consente al consulente finanziario di essere percepito come una persona sulla quale "si può contare".

L'evento

La valorizzazione del "fattore umano" è, quindi, elemento imprescindibile non soltanto



nella vita privata, ma anche in quella professionale. Per queste ragioni, il 19 e 20 di ottobre prenderà il via la settima edizione del **Forum Internazionale della Formazione**, un evento nato nel 2017 e organizzato dalla società di formazione TESEO, con la direzione scientifica del professor Alessandro Mariani dell'Università degli Studi di Firenze e il supporto del Comune di Camaiore. Il tema guida di questa edizione sarà, appunto, "Il fattore umano". L'obiettivo dell'evento è di creare un'occasione di riflessione e confronto attraverso la quale valorizzare l'importanza della formazione come processo continuo e trasversale, presente in tutte le fasi della vita.

