



## MEDIATORI CREDITIZI E AGENTI FINANZIARI

**N**ell'ultimo quinquennio i mercati finanziari italiani hanno palesemente conosciuto una contrazione del risparmio gestito retail, dovuta non solo alla crisi del debito, ma anche alla debolezza macroeconomica consolidatasi in Europa e alla fragilità del sistema finanziario, che secondo lo studio di McKinsey, ha portato i livelli del mercato al di sotto del 16% rispetto a quelli rilevati per il 2007.

L'analisi del risparmio gestito mette in evidenza anche la responsabilità delle banche, che da sempre nel nostro continente sono state protagoniste nella distribuzione dell'industria: esse oggi si dedicano in via quasi esclusiva alla vendita di fondi e a prediligere la proposizione di prodotti di deposito.

Al fine di aumentare la fidelizzazione della clientela e a garantirsi l'acquisizione di nuovi clienti, le banche sono intente oggi a una metamorfosi del proprio sistema distributivo, che da alcuni anni si presenta come uno dei principali driver di differenziazione. In particolare mi riferisco allo sviluppo di nuovi concept che facciano leva evidentemente sull'aspetto relazionale, puntando alla semplificazione delle procedure, al rinnovamento del layout, a sua volta strettamente correlato al nuovo ruolo di filiale: quindi, una profusione di energie miranti al miglioramento delle aree di consulenza e self-service.

La crisi, che aleggiava già nel 2007 e che si è palesata in Italia nel 2008, ha im-

plicato profondi mutamenti strutturali nell'architettura del mercato del credito gestito retail. La professionalizzazione della consulenza certamente mi sembra il tentativo più sensato ed efficace per consentire una ripresa delle redditività del settore, ormai da tempo alla ricerca di quella che McKinsey chiama "La caccia della crescita sfuggibile".

L'urgenza di una riprogettazione del modello organizzativo e commerciale del settore si caratterizza, infatti, per una nuova spinta creativa e professionale, allo scopo di definire consulenze create su misura per la clientela: con l'obiettivo, insomma, di rendere l'interazione consulenza-cliente al centro di un nuovo modello professionale capace di generare valore per entrambi i soggetti.

lità e professionalità.

Una visione che cerca di colmare quel gap che negli anni passati si era creato a causa di un approccio passivo da parte di molti istituti tradizionali: diverse ricerche di mercato evidenziano che il principale motivo di scelta di una banca risiede ancora nella prossimità, quasi a indicare che il modello fisico sia ancora il più prediletto dagli utenti, che si affidano a persone in primo luogo, e solo in un secondo momento a una Istituzione. Professionisti del credito sono lo strumento necessario e indispensabile per riattivare la relazione con il cliente per mezzo di strumenti di marketing che possano sostenere il rapporto nel tempo. Mettere al centro il cliente è, dunque, un elemento fondamentale per i



V. Angeletti rivendica l'istituzionalizzazione della collaborazione tra Mediatori Creditizi e Agenti Immobiliari: "Il nuovo Mediatore Creditizio e i suoi Promotori Creditizi (Collaboratori) insieme agli Agenti in attività finanziaria, sono le figure professionali sopravvissute alla riforma del D.Lgs. 141/2010, perché in possesso di tutti i requisiti previsti. Una selezione durissima, che ha prodotto però almeno un effetto positivo: gli operatori di oggi sono i più competenti, seri, affidabili e sicuri, sono dei veri professionisti del credito". E' dunque il momento della consulenza creditizia e non più di semplice intermediazione: i Mediatori Creditizi e gli Agenti in attività Finanziaria hanno oggi le competenze per fornire un servizio specialistico al cliente, grazie ad un'accresciuta credibi-

nuovi progetti del settore finanziario, al fine di migliorare l'indice di soddisfazione della clientela. Concetti che oggi devono appartenere a una cultura acquisita e devono necessariamente rendere le istituzioni finanziarie e i loro collaboratori meno disgiunti dalla realtà dei clienti.

**Dr. Giovanni Sozio**  
Presidente Assofinmed

 **Assofinmed**  
gli specialisti del credito

**Assofinmed**  
Str.Prov.le Rutigliano-Noicattaro Km.1  
70018 Rutigliano (BA)