Tagliabue (Amundi): “Dopo covid-19 modelli di servizio orientati al cliente”

21 aprile 2020

DI ALESSIO TRAPPOLINI

4 min

L’emergenza sanitaria ha messo in luce il lavoro dei consulenti. Ora più che mai “tutti gli attori dell’industria hanno bisogno di essere vicini alle necessità del cliente”

Cinzia Tagliabue, amministratore delegato di Amundi SGR

Il secondo appuntamento della rubrica **#BigTalkFR di FocusRisparmio** ospita **Cinzia Tagliabue**, amministratore delegato di Amundi SGR.

Sul tavolo dell’asset manager transalpino diverse iniziative per ripensare il modello di servizio in un’ottica di maggior prossimità all’investitore finale. La tecnologia digitale, secondo Tagliabue, serve ai gestori per mettere a punto modalità più veloci e tempestive per far fronte alle richieste dei distributori e dei loro clienti; l’obiettivo di fondo, invece, rimarrà il medesimo per tutti: “salvaguardare il capitale nel lungo periodo”.

Come è stata affrontata l’emergenza covid-19 e come sarà il ritorno alla normalità per Amundi?

Sarà una ripresa lenta e graduale con ancora tanti punti di incertezza. Settori come il nostro, dove l’operatività è stata garantita in ogni momento, non saranno certamente i primi a rientrare, bisogna dare spazio ad aziende e settori dove lo

smart working non è praticabile. Nell’asset management la pratica del lavoro da remoto era utilizzata anche prima della pandemia ma su scala minore, mentre d’ora in avanti si rifletterà sul suo utilizzo su una scala più ampia. Noi come Amundi lo abbiamo sempre praticato e già dai primi momenti dell’emergenza sanitaria abbiamo messo tutto il nostro personale in condizioni di poter lavorare da remoto. A livello pratico, abbiamo messo a terra tutte le misure necessarie ad assicurare a tutti i nostri clienti il consueto livello di qualità del servizio, come ad esempio conferenze e formazione in streaming, podcast e quant’altro. Riteniamo che una volta passata l’emergenza dovremmo tutti trovare un nuovo compromesso nelle relazioni umane: pur riconoscendo il grande valore dei mezzi digitali, continuiamo a credere nel valore e dell’interazione fisica che non può essere sostituita mai del tutto.

Come valutate la reazione che c’è stata sui mercati e i provvedimenti presi da governi e autorità monetarie?

A differenza delle due crisi precedenti (2008 e 2011), questa non è stata causata dalle istituzioni finanziarie bensì dalla diffusione del virus che ha richiesto misure di contenimento tali da comportare un blocco vero e proprio dell’economia reale. Una situazione unica che ha richiesto una reazione importante con interventi strutturali molto forti da parte delle autorità. Sui mercati finanziari c’è stata molta volatilità ma gli asset manager hanno saputo gestirla bene evitando grosse ondate di riscatti dai fondi e i clienti hanno potuto beneficiare del rimbalzo dai minimi del 23 marzo. Ora che l’emergenza va gradualmente rientrando ci sono ancora luci e ombre poiché il mercato sconta il fatto che la normalizzazione avverrà verso settembre o ottobre ma in realtà non abbiamo ancora molta visibilità su quel che ci aspetta.

Cambieranno anche le abitudini di risparmio dei cittadini?

Penso che ora le priorità di tutti, non solo in Italia, siano la salute dei cittadini e la tutela dei posti di lavoro. È chiaro che in un secondo momento si dovrà affrontare anche la questione dei risparmi, soprattutto quella parte di essi detenuta con finalità precauzionali, per far fronte a situazione di emergenza come quella attuale, o pensionistiche. L’obiettivo di fondo rimarrà il medesimo per tutti: salvaguardare il

capitale nel lungo periodo. Se ci sarà un ribilanciamento del portafoglio complessivo della clientela? Certamente ci saranno delle rivisitazioni dei portafogli che dovranno tener conto di una maggior diversificazione e un controllo del rischio più efficiente.

Qual è stato il ruolo dell’industria nel tutelare i risparmi dei cittadini in questa fase critica?

L’attività svolta dai consulenti finanziari è stata encomiabile. Sono loro i reali detentori della conoscenza dei veri bisogni del cliente, un ruolo che dopo la crisi covid-19 sarà ancora più determinante nella filiera dell’industria. Sul fronte della produzione, oltre agli aspetti tecnici che ho citato prima, è stata accelerata la migrazione verso nuovi modelli di servizio, un trend che era per la verità già in atto. Tutti gli attori dell’industria hanno bisogno di essere più vicini alle necessità del cliente, di essere innovativi. Noi abbiamo sviluppato modalità più veloci e tempestive per far fronte alle richieste dei nostri sottoscrittori, cito a titolo di esempio la nostra applicazione per i consulenti finanziari e i banker Amundi for Advisor e alcune iniziative in campo pensionistico come Seconda Pensione, un fondo pensione aperto basato su criteri di benchmark Esg che nasce digitale, dando la possibilità agli investitori di fare tutte le operazioni di profilatura, sottoscrizione e ordine online.