

Storici e neofiti/2 Intervista a un socio di Banca della Rete, Nicola Scambia, iscritto ad Anasf dal 1995

Un po' promotore, un po' scrittore

Come professionista del risparmio è molto attento alla gestione del rapporto col cliente, per il quale vuole essere utile. Come autore, il gioco è diventato una sfida

Ha cominciato nel 1989 come promotore finanziario, nel 2005 come scrittore di romanzi. Nicola Scambia, promotore per Banca della Rete dal 1992, ci racconta la sua storia.

Domanda. Come mai ha deciso di intraprendere la carriera di promotore? Cosa si aspetta da questa professione?

Risposta. Quella di promotore finanziario è la professione che meglio mi consente di mettere in discussione, ogni giorno, il mio lavoro, tutto quello che faccio, insieme con il cliente. Un esempio? Quando si sceglie un prodotto per il cliente, si verifica nel tempo se il prodotto è vincente. È una crescita professionale continua. Quanto alle mie attese, spero di essere utile per i clienti, quindi di avere la soddisfazione di essere ringraziato da loro e di ottenere la loro fiducia. Allo stesso modo, mi aspetto che la società mandante sia contenta di me.

D. Come mai allora di recente si è dedicato alla scrittura di un romanzo, *Jackfly*, edito Foschi?

R. *Jackfly* nasce per gioco, per sfida. Sarebbe mai riuscito un promotore finanziario, sempre a contatto con rendiconti finanziari, a scrivere un'opera di fantasia? Mi ricordo ancora le

risatine dietro di me. E oggi, eccolo, in libreria, il mio romanzo. E tanto mi ha preso questo gioco, che adesso la mia sfida è farne un film.

D. Torniamo alla professione. Qual è la parte più difficile nella relazione con il cliente? E quali le linee guida per il futuro?

R. La difficoltà sta nel gestire le sue ansie e le sue paure, spesso dovute a cattiva interpretazione di notizie giornalistiche, vuoi perché non è il suo lavoro, vuoi perché il settore finanziario è complesso. Per me il rapporto fondamentale è quello con i clienti. Per far bene questo mestiere si deve rendere conto al cliente. Quanto al futuro, credo che innanzitutto ci stiamo liberando della carta, grazie a una tecnologia che sta diventando sempre più avanzata. La procedura per gli ordini e per i contratti si è snellita: ormai bastano poche firme o registrare la telefonata del cliente con la sua conferma per procedere a sottoscrizioni, vendite, switch e così via. Quindi, anche la procedura di monitoraggio del portafoglio cliente, la gestione dei rischi, è diventata più veloce e

precisa, grazie a strumenti sempre più avanzati. Poi, ovviamente, l'intuizione, la sensibilità del promotore, la sua cultura e la sua competenza sono fondamentali. Ma poter disporre di strumenti sempre più affidabili e rapidi è davvero cruciale. In futuro la strada da percorrere sarà

sempre più questa: semplicità di gestione favorita dall'innovazione tecnologica.

D. Quali consigli chiederebbe a un professionista affermato?

R. Gli chiederei come ha fatto a gestire le diverse crisi che ci sono state nei diversi periodi congiunturali, come ha gestito le ansie dei clienti. Oggi, le cose vanno bene, ma poi la storia ci insegna che arriverà la crisi, e quella va gestita preventivamente. Il cliente va istruito prima.

D. Perché si è iscritto ad Anasf e cosa si aspetta dall'associazione?

R. Sono iscritto dal 1995, quando ho compreso quanto sia importante essere rappresentati da un'associazione che tutela i tuoi interessi. Anasf in questi anni mi ha difeso adeguatamente e spero per il futuro che continui così.



Nicola Scambia