

# Vince chi comunica

Esiste una forte correlazione tra soddisfazione degli iscritti e attività di comunicazione del fondo. Con una rilevanza che supera le performance

di Carlo Giuro

**C**ome viene percepito il risultato finanziario dagli aderenti di un fondo pensione? Peso davvero significativo è assunto dalle emozioni piuttosto che da un'analisi razionale delle informazioni che la forma pensionistica mette a disposizione, come sostenuto da un interessante articolo pubblicato da Silvio Felicetti, responsabile area comunicazione del Mefop, sulla Newsletter del fondo pensione Pegaso. Vengono riportati a tal proposito i risultati di una specifica indagine di soddisfazione degli iscritti dello scorso anno. Le domande miravano a comprendere se gli iscritti al fondo fossero generalmente soddisfatti e quali componenti

contribuivano maggiormente alla loro soddisfazione. È emerso che esiste una forte correlazione tra soddisfazione e attività di comunicazione del fondo. I risultati finanziari, sebbene positivi, non hanno nella percezione degli iscritti la stessa forza di influenza. Ciò non significa, prosegue il commento, che il fondo pensione non debba prodigarsi per ottenere rendimenti positivi ma che l'iscritto considera molto importante essere tenuto al corrente e aggiornato tempestivamente sulle scelte e sui risultati di Pegaso. Ma pur chiedendo di essere informato, non riesce a valutare quanto ha ottenuto dalla gestione finanziaria. È stato allora condotta una ulteriore indagine per comprendere la percezione degli iscritti del rendimento; su 376 soggetti sui quali è stato possibile effettuare il calcolo il risultato è stato che gli ottimisti erano solo in 3. Il 45% (169 soggetti) ha una percezione coerente con i rendimenti

ottenuti. Il dato interessante è che la maggior parte (204 persone), pari al 54%, crede di aver ottenuto meno di quello che in realtà ha avuto. Pesa cioè così tanto la possibile sensazione di rammarico o rimpianto da abbassare sistematicamente non solo le aspettative sul futuro (quanto guadagnerò dal fondo) ma anche su quanto penso di aver guadagnato. Gli esseri umani, infatti, non vogliono provare lo stato d'animo negativo che si genera quando si rendono conto che se avessero fatto una scelta diversa avrebbero ottenuto un risultato migliore. D'altronde il peso della emotività nelle scelte di investimento previdenziali emerge anche dalla disamina delle evidenze contenute nell'ultimo Bollettino statistico n. 51 del Mefop secondo cui vi è una spiccata predilezione verso la confluenza in linee garantite; considerando infatti la distribuzione degli iscritti

al 31 dicembre 2013 il 27 per cento è nel comparto garantito nei fondi pensione aperti e il 23 per cento nei fondi pensione negoziali. Il risparmiatore italiano appare allora coerente con la celebre definizione che ne diede Luigi Einaudi: «Cuore di coniglio, gambe da lepre, memoria di elefante». (riproduzione riservata)



Peso: 27%