

07 giugno 2017

Relazione con il cliente Private: è importante contestualizzare l'investimento anche nella sua vita personale

Quando si parla di investimenti, abbiamo più volte affermato quanto sia di rilievo per il cliente Private affidarsi a un banker che non solo sia competente professionalmente, ma che sia in grado di ascoltarlo, sia capace di comprenderne le esigenze e lo sappia consigliare nelle scelte. Questo bisogno, com'è noto, scaturisce dal fatto che i patrimoni in questione sono molto complessi, come molto complesse sono le necessità di chi li possiede.

Secondo uno studio portato avanti nel Regno Unito da Pershing (Digital Horizons report 2015), la necessità di un wealth manager per i clienti è determinata dalla combinazione di 13 eventi cruciali della loro vita personale. Da ciò ne deriva che la conseguente scelta del wealth manager sia influenzata anche dall'età dell'investitore, strettamente collegata a tali eventi cruciali.

Cliente Private: a ogni età corrisponde un evento importante anche per la sua vita da investitore

Average age

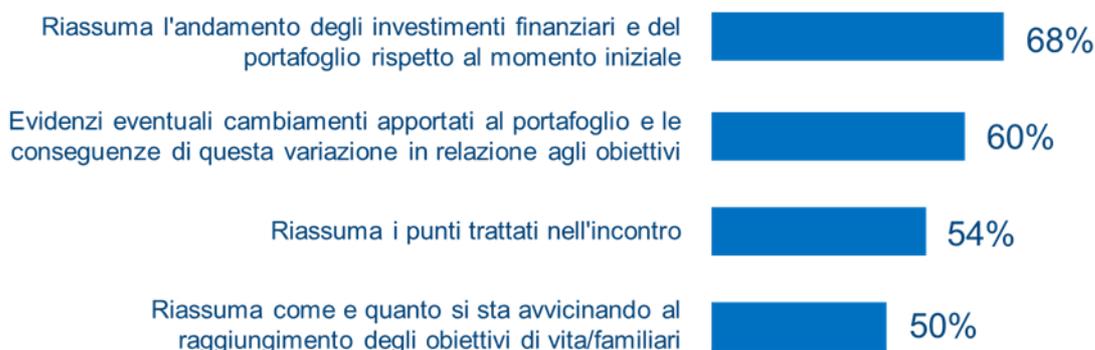


Fonte: Pershing, Digital Horizons report 2015

Nel rapporto professionale banker-cliente, il momento migliore perché emergano anche questi aspetti è senza dubbio la fase di profilazione del cliente da parte del Private banker, fase che a questo punto viene a ricoprire una grande e riscoperta importanza, al fine di ottenere una migliore gestione degli investimenti. È vero che il cliente dichiara che la reportistica sull'andamento dei suoi investimenti è chiara e completa, ma è necessario, soprattutto, che il banker attraverso di essa faccia il punto della storia di investimento del cliente, degli andamenti storici del suo portafoglio e patrimonio, del guadagno nel tempo, del rischio, e che contestualizzi scelte e obiettivi anche sulla base della vita 'personale' del cliente. 1 cliente su 2, infatti, considera importante disporre di un documento che riassume come e quanto si sta avvicinando al raggiungimento degli obiettivi di vita/familiari.

Importanza dei documenti di reportistica secondo i clienti Private

E' importante disporre di un documento che...



Fonte: AIPB, Indagine sulla clientela Private in Italia

A ben guardare, se anche le scelte strettamente personali dei clienti svolgono un ruolo determinante nella pianificazione degli investimenti, vista in questa prospettiva, la personalizzazione del servizio alla clientela acquisisce un significato ancora più profondo. Infatti, per gli addetti ai lavori, tenere presenti questi elementi potrebbe essere un'occasione ulteriore per rafforzare il contatto con la clientela e continuare a portare avanti ancora più consapevolmente il 'mantra' del Private banking.