

29 marzo 2017

Mifid 2 alle porte: come si stanno preparando gli operatori Private?

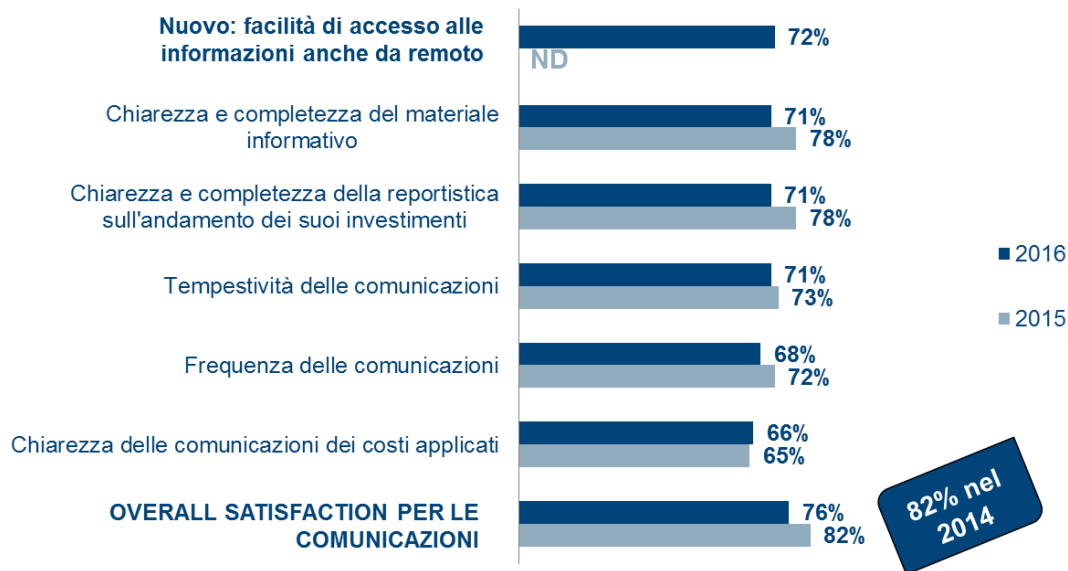
Poiché manca sempre meno tempo all'entrata in vigore di Mifid2, verrebbe spontaneo chiedersi come si stiano preparando gli operatori Private a questo importante 'avvenimento' per il settore. Analizzando i dati dell'*Indagine sulla Clientela Private in Italia* condotta da GFK per AIPB, i clienti sembrerebbero globalmente soddisfatti di come il proprio istituto di riferimento per gli investimenti fornisce loro le informazioni: quasi tutti i valori riferiti alla qualità delle informazioni superano il 70%, raggiungendo una overall satisfaction del 76%. Il servizio di Private banking, infatti, ha da sempre posto attenzione a quello che impone la direttiva, cioè la fornitura ai clienti di informazioni e comunicazioni sui prodotti e i servizi. Mifid 2 nel nostro ambito si trova, quindi, a rafforzare qualcosa di già esistente e a implementarne la qualità.

Nel 2014 e nel 2015, tuttavia, la soddisfazione complessiva dei clienti aveva valori di poco superiori, intorno all'82%. Ciò è dovuto al fatto che in questa fase, probabilmente, si stanno alzando le attese dei clienti, aspetto su cui, per gli addetti ai lavori, è bene prestare estrema attenzione. Non dimentichiamo, infatti, che tra i primi driver di abbandono dell'istituto da parte del cliente sono presenti gli errori operativi (43%) e la scarsa professionalità del referente (33%), dunque è fondamentale che i professionisti siano nelle condizioni migliori per assimilare le disposizioni normative quanto più profondamente possibile e svolgere al meglio le proprie attività ordinarie.

Gli operatori hanno ancora un po' di tempo per lavorare sui dettagli della direttiva e fare in modo che in nessun caso la relazione con il cliente, elemento cardine della consulenza finanziaria Private, ne possa risentire. Anzi, avendo molti effetti anche sulla relazione, la nuova riforma potrebbe portare a questo modello di servizio già ampiamente rodato un valore aggiunto ulteriore.

Clienti Private: soddisfazione verso le comunicazioni ricevute

Domanda: Complessivamente, quanto è soddisfatto delle informazioni che le fornisce la sua struttura / Istituzione di riferimento per gli investimenti?



Fonte: GFK per AIPB, Indagine sulla Clientela Private in Italia 2016