

28 marzo 2018

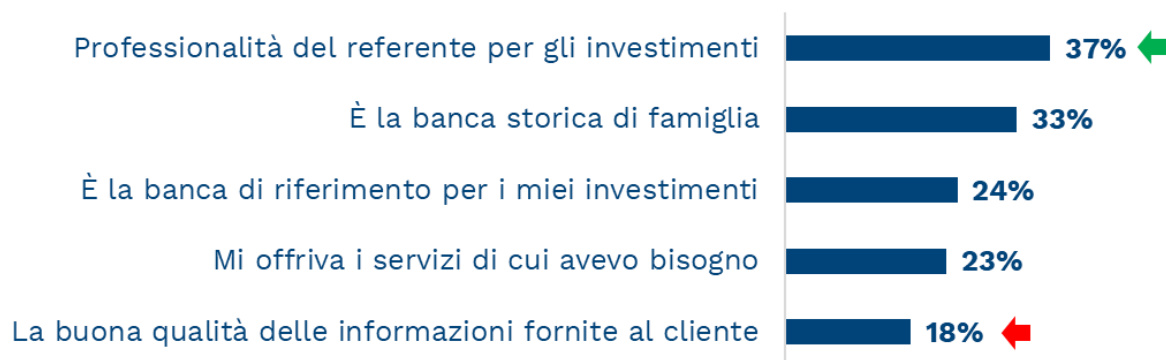
Clienti Private: la relazione con il banker vince anche sulla trasparenza

In uno studio condotto tra i clienti HNW su scala globale da Ernst&Young, si legge che “i clienti pongono l'enfasi maggiore sulla trasparenza dei costi e sulla performance del portafoglio, minimizzando il ruolo dell'interazione con l'advisor”. Nella top 3 delle esperienze ritenute più importanti dal cliente HNW, infatti, si annoverano: la soddisfazione delle aspettative in termini di performance del portafoglio (61%), la comprensione degli obiettivi finanziari (32%) e la trasparenza dei costi (27%).

In Italia i valori cambiano, mettendo in luce la situazione opposta. Se, infatti, si chiede ai clienti Private perchè considerino principale la propria banca (GFK per AIPB, *Indagine sulla Clientela Private*), **la professionalità del referente è la motivazione primaria** (37%), mentre la buona qualità delle informazioni fornite occupa il quinto posto (18%), con uno scarto di quasi 20 punti percentuali. Non stupisce, infatti, che i clienti abbandonerebbero la propria banca a causa della scarsa professionalità del referente nel 33% dei casi, mentre solo nell'8% dei casi per la scarsa qualità del reporting.

Cienti Private: la relazione con il banker è più importante della trasparenza

Domanda: Quali sono i due motivi principali per cui considera la sua banca la principale per gli investimenti?



Fonte: GFK per AIPB, Indagine sulla clientela Private in Italia