

04 aprile 2018

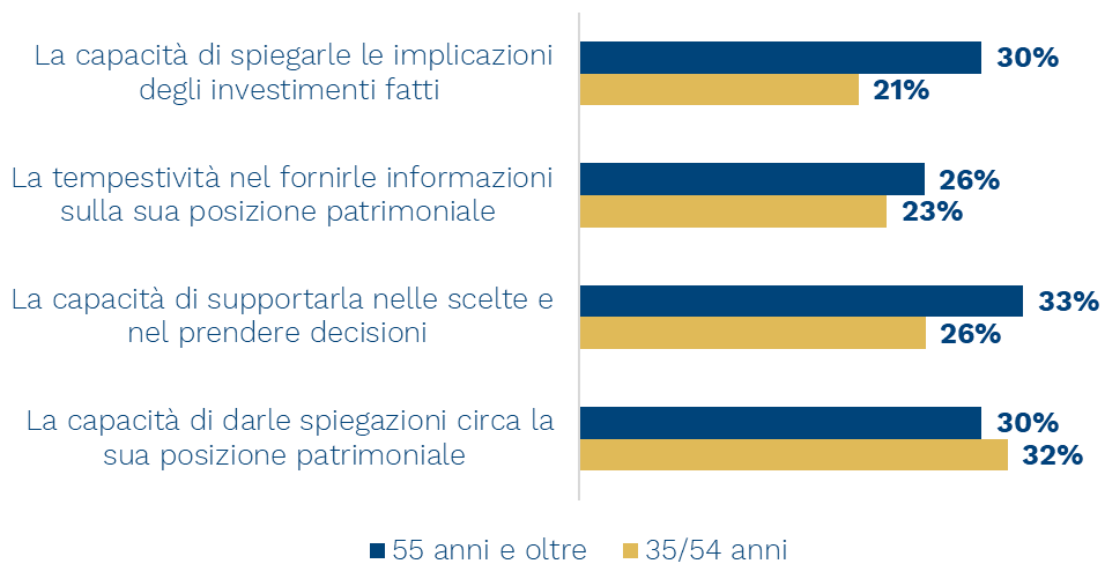
Private banking: le aspettative dei clienti più giovani sono più difficili da soddisfare

In uno studio pubblicato nel 2017 da Spectrem Group in collaborazione con Cetera Financial Advisors, si afferma che i **clienti HNW statunitensi più giovani si dichiarano meno soddisfatti del proprio financial advisor rispetto ai loro genitori (63,5% vs. 72%)**. In particolare, i valori scendono di molto quando viene preso in considerazione l'aspetto della *responsiveness*, cioè della ricettività del professionista e della sua rapidità nel rispondere alle richieste del cliente, dove i giovani soddisfatti sono il 60,5%, contro il 78% dei più agée.

Nel nostro contesto, a giudicare dai dati dell'*Indagine sulla Clientela Private in Italia*, condotta da GFK per AIPB, la soddisfazione nei confronti del referente principale per gli investimenti ha valori molto alti in tutte le fasce di età. **Gli aspetti su cui figli e genitori non sembrano essere molto d'accordo, tuttavia, riguardano alcune abilità tecniche del banker, dove in certi casi emerge come le aspettative dei più giovani sono più difficili da soddisfare**. Ciò avviene, in particolare, con la capacità del professionista di spiegare le implicazioni degli investimenti, dove i clienti Private più giovani davvero soddisfatti sono il 21%, contro il 30% dei clienti che hanno più di 55 anni, e con la capacità di dare un supporto nelle scelte più decisive, dove tra i più giovani i molto soddisfatti sono il 26%, contro il 33% dei clienti con più di 55 anni.

Abilità tecniche del Private banker: le aspettative dei clienti più giovani sono più difficili da soddisfare

*Domanda: Quanto è soddisfatto in merito a ciascuno degli aspetti?
Scala 3-8, voto 8*



Fonte: GFK per AIPB, Indagine sulla clientela Private in Italia 2017