

02 maggio 2018

**“XII Osservatorio sulla Clientela Private in Italia. Segmentazione della clientela e consulenza finanziaria: le personas nel Private Banking”:  
la seconda puntata del ciclo di approfondimento dell’ultimo studio di AIPB sul cliente Private.**

La scorsa settimana, nella prima puntata del ciclo di approfondimento sul *XII Osservatorio sulla Clientela Private in Italia*, in cui i clienti vengono segmentati secondo quattro tipologie o personas, abbiamo delineato le caratteristiche del cliente Tradizionalista. Questa volta, come già preannunciato, analizzeremo le peculiarità del cliente Distaccato.

#### **Il cliente Distaccato**

Il **Distaccato** corrisponde al 25% del totale del campione. Si **caratterizza, in particolare, per relazionarsi in modo molto tiepido con banca e Private banker**. I rapporti con l’Istituto, molto spesso uno solo, sono più contenuti rispetto agli altri segmenti, ma abbandonarlo vorrebbe dire rinunciare all’area di comfort ormai costruita nel tempo. Le motivazioni che però potrebbero spingere il Distaccato ad abbandonare la banca sono legate al fascino di altri storytelling. Dal canto suo, il referente, con il quale il Distaccato ha pochi contatti, sembra non soddisfare le attese di proattività.

**La qualità del servizio di consulenza viene valutata da questo segmento in base ai prodotti e alle soluzioni d’investimento offerte**. Ciò è dovuto soprattutto all’approccio individualista del Distaccato nella gestione degli investimenti. Questa

estrema attenzione ai prodotti si riflette sullo scarso entusiasmo verso i servizi extra finanziari, dove l'unico tema che sembra spiccare è quello dell'Education.

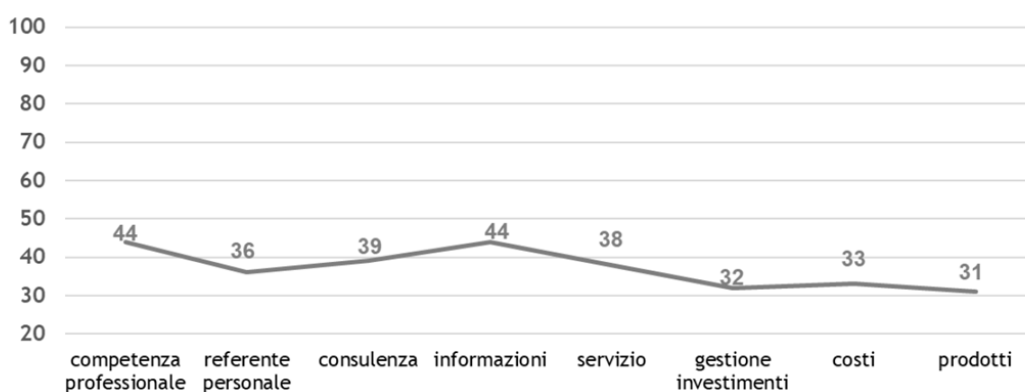
**La soddisfazione complessiva verso la banca è quindi piuttosto moderata:** difficilmente la banca lo stupisce. Tutti gli aspetti in dettaglio relativi al servizio offerto hanno valori inferiori al 50%, dove proprio i prodotti, quello su cui il Distaccato ha aspettative molto alte, sono il tema che lo soddisfa meno, con un valore del 31% e uno scarto di 41 punti percentuali rispetto alla media.

Non stupisce, infine, che questo segmento di clientela dichiari più di altri di aver vissuto dei miserabile moments, rendendo chiaro che la sua disponibilità a consigliare la banca è molto contenuta e che potrebbe subire il fascino di altri player di mercato.

La prossima settimana analizzeremo il profilo del cliente Distratto: la qualità della relazione con la banca e il banker e la soddisfazione verso gli aspetti che compongono il servizio.

## La soddisfazione del Distaccato

*Domanda: Complessivamente, quanto è soddisfatto della sua Banca principale per...?  
Scala di valutazione 3-8, in grafico sono rappresentate le % di voto 7+8*



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