

AP ADVISOR PRIVATE

10/01/2018

Private banker, competenze e interrelazione con il cliente

di Redazione AdvisorPrivate

HIGHLIGHTS

- Secondo Aipb, ai primi due posti si collocano le capacità di spiegare le implicazioni degli investimenti fatti (77%) e di dare spiegazioni circa la posizione patrimoniale (75%)

LA NEWS



Aiutare i clienti a costruire e proteggere la loro ricchezza è **la missione** che contraddistingue la professione del **private banker**. Per farlo con efficacia, i private banker non solo devono possedere competenze nell'ambito delle strategie di investimento, ma **puntare anche a un altro "livello" di interrelazione con il cliente**, in modo da ottenere risultati positivi e duraturi nel tempo: quello della trasmissione delle conoscenze economico-finanziarie.

In proposito, un recente studio di **Spectrum Group**, *"Financial literacy: do the rich know something we*

don't?", offre 3 suggerimenti su come fornire le informazioni ai clienti in quest'ottica:

- **a piccole dosi**, poiché interventi contenuti ma tempestivi hanno un impatto più incisivo rispetto a un imponente carico di informazioni fornito tutto in una volta;
- **in modo rilevante**, nel senso che le informazioni fornite dovrebbero avere attinenza con gli obiettivi del cliente e l'ambito della strategia di investimento;
- **con un tempismo adeguato**, perché le competenze economico-finanziarie possono influire sull'emotività, soprattutto quando ci si trova a dover decidere tra diverse strategie.

Che il banker, anche come tramite della banca, possa essere, dunque, un valido punto di riferimento anche in questo senso è indubbio. Lo conferma **l'alto grado della soddisfazione espressa dai clienti verso le competenze 'didattiche' del proprio banker** emerse dall'**indagine sulla Clientela private in Italia**, condotta da GfK per Aipb, dove i valori superano il 70%. In particolare, al primo posto - con il 77% di risposte positive - si colloca **la capacità di spiegare le implicazioni degli investimenti fatti**, seguita a ruota dalla capacità di dare spiegazioni circa la posizione patrimoniale (75%). In terza e quarta posizione, invece, si trovano la chiarezza e la completezza delle informazioni finanziarie sull'andamento del mercato (73%) e la capacità di illustrare i possibili scenari esistenti sempre sul mercato (71%).

Clienti Private: soddisfazione verso le 'competenze didattiche' del Private banker (e della Banca)

Domanda: Quanto è soddisfatto per ciascuno degli aspetti riportati di seguito?
Voto 7+8



Fonte: GfK per AIPB, Indagine sulla Clientela Private in Italia