



Il volto dei Private Banker

in collaborazione con

AIPBSchola®

Competenze e ambizioni dei Private Banker

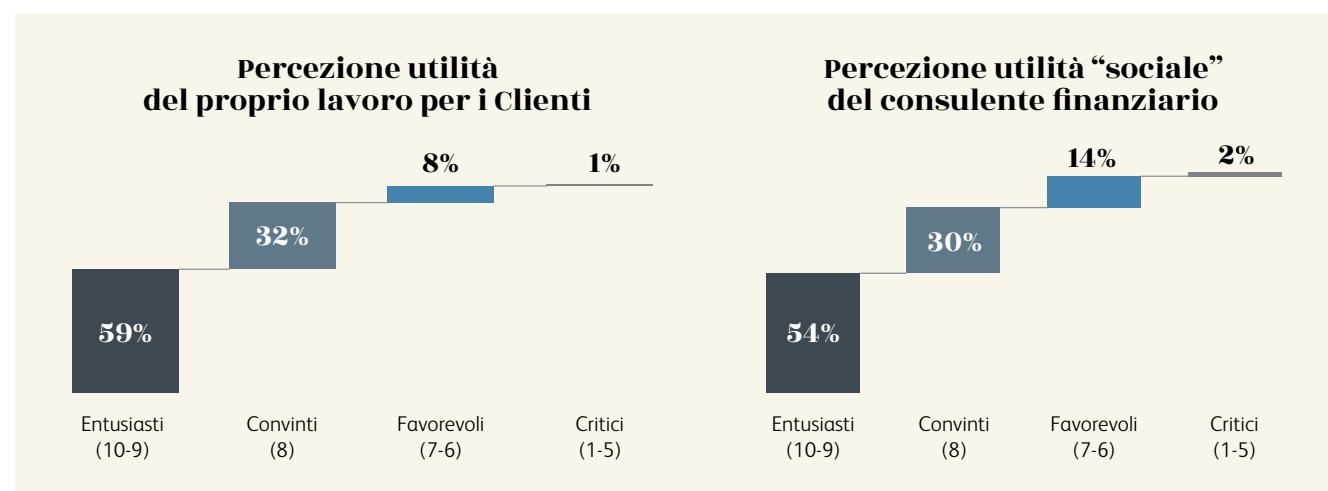
Tre professionisti del Wealth Management, tre storie personali differenti, un unico grande obiettivo: servire al meglio il Cliente finale.

} a cura di AIPB

AIPB svolge con regolarità l'indagine istituzionale sui Private Banker con lo scopo di misurare **attitudini, comportamenti, competenze e bisogni** di questa popolazione così strategica per il settore Wealth Management e Private Banking. L'edizione 2024 ha coinvolto 21 Banche Associate con più di 2.500 interviste; un

buon campione per rappresentatività geografica, di genere, età e livello di istruzione. Un primo aspetto interessante della ricerca è relativo all'**identità del Banker**: le metriche mostrano un'importante autostima che potremmo riassumere in un semplice slogan "Proud to be a Banker", con più del 90% della popolazione che reputa il proprio lavoro utile sia al Cliente che alla società.

Percezione di utilità del Consulente: il livello micro (il Cliente) e il livello macro (l'economia e la società)



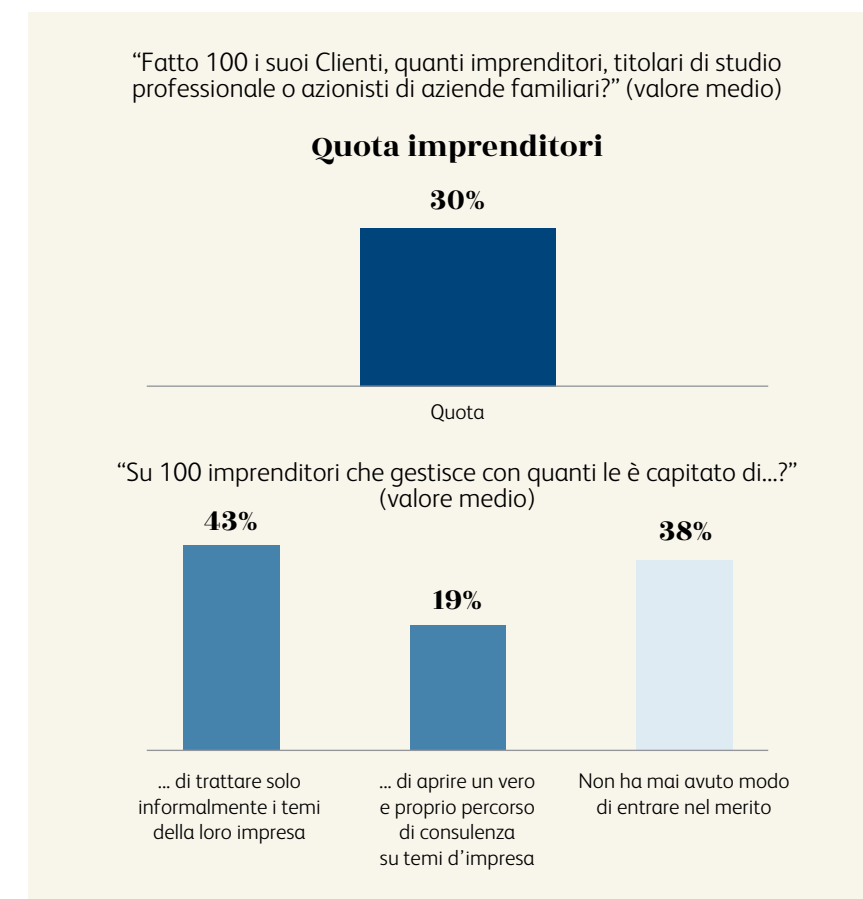
Fonte: AIPB, "I Private Banker e le sfide del mercato 2024"

Il volto dei Private Banker

In questo numero di **ADVISOR PRIVATE**, AIPB Schola ha il piacere di presentare i risultati della ricerca istituzionale AIPB **"I Private Banker e le sfide del mercato"** 2024, svolta in collaborazione con **Research Dogma**, che, tra gli altri, ha l'obiettivo di identificare competenze Private e fabbisogni formativi in aree specifiche. Tali risultati sono messi a confronto con alcune interviste, fatte direttamente ai Private Banker selezionati tra le Banche Associate, per approfondire i dati statistici con elementi personali legati all'esperienza della professione.

Una ulteriore prospettiva emersa dalla ricerca è quella dell'**allungamento** della consulenza Private **sui progetti di vita futuri del Cliente**, in una visione di longevità attiva. Il parlare di progetti di ampio respiro rientra nelle corde naturali del Banker: praticamente tutti (97%) dichiarano di aver parlato di tematiche di passaggio futuro del patrimonio o di esigenze finanziarie indotte da progetti di lungo termine, conseguenti anche a potenziali modifiche dello stile di vita o delle attività del Cliente. Per affrontare questi temi, i Bankers ritengono utile l'aiuto della formazione tecnico-legale, così come il supporto di esperti in grado di affiancarli nella proposizione del servizio. Come già rilevato in altre ricerche AIPB,

La quota e le attività gestite con gli imprenditori



Fonte: AIPB, "I Private Banker e le sfide del mercato 2024"

i Banker trattano con i Clienti, oltre alla classica asset allocation, la **gestione e difesa del patrimonio**. Quasi 9 Banker su 10 dichiarano di trattare il tema con maggiore o minore continuità, anche se con un livello di confidenza non altissimo, identificando un bisogno di rinforzare le competenze e le argomentazioni a supporto della conversazione. In questa area c'è sicuramente l'opportunità di ampliare il ruolo dei Banker facendoli diventare i primi referente per la protezione complessiva del patrimonio del Cliente e della sua famiglia, non limitandosi alla

mera offerta del prodotto assicurativo. Infine, la ricerca conferma che gli **imprenditori rappresentano all'incirca un terzo dei Clienti Private**; con loro i Banker trattano anche temi aziendali con una certa frequenza (6 casi su 10), ma solo in pochi casi la conversazione si trasforma in offerta di servizi su un'area che è centrale nella vita e nelle finanze dell'imprenditore stesso. Anche in questo caso, c'è spazio per migliorare le competenze dei Banker in materia di impresa e nella relazione fra patrimonio privato dell'imprenditore e l'impresa ●

Costanzo Vanzetti

Area Manager Wealth & Business Advisory Banca Sella

Quali sono le competenze che hai utilizzato fino ad oggi con successo nella gestione dei Clienti?

Sicuramente la capacità di ascolto e comprensione a tutto tondo dei Clienti, che portano ad una approfondita conoscenza dei loro bisogni; oltre alle informazioni derivanti dalla normativa previste dalla profilatura MiFID. Poi la passione e l'esperienza sui mercati finanziari, con un aggiornamento e studio continui. Preziosa è senz'altro la conoscenza della finanza comportamentale, da condividere con i Clienti. Infine, le competenze patrimoniali: la fiscalità dei prodotti e degli strumenti finanziari, la pianificazione successoria, la conoscenza dei negozi giuridici, come i trust, delle soluzioni patrimoniali come le holding di famiglia.

Quali competenze ritieni necessarie per gestire le nuove generazioni di Clienti?

In un mondo sempre più veloce, stanno cambiando anche le



prospettive, le esigenze e i valori. È importante conoscere le abitudini delle nuove generazioni: l'attenzione verso la sostenibilità, la qualità e l'impatto modificano le scelte finanziarie, attraverso la ricerca di strumenti che collegano in modo chiaro e trasparente l'investimento all'economia reale. L'evoluzione demografica comporta una concentrazione della ricchezza ed impone conoscenze ancora più evolute nel passaggio generazionale. Le nuove competenze riguardano quindi gli investimenti, in relazione ai nuovi valori, e al nuovo modo di fare impresa.

Ritieni di aver bisogno di supporti, strumenti, servizi e formazione per acquisire queste competenze?

Certamente è indispensabile dotarsi di supporti di analisi ed evoluzione dei macro-trend di lungo termine, dei temi geopolitici e demografici, ed il loro impatto sull'evoluzione dei bisogni. Gli strumenti dovranno consentire un'offerta di consulenza olistica

Caterina Garbelli

Banker - UniCredit Wealth Management

Quali sono le competenze che hai utilizzato fino ad oggi con successo nella gestione dei Clienti?

Oggi è determinante accompagnare il Cliente nella gestione del proprio patrimonio considerato nella sua interezza. Oltre alle competenze tecniche, come quelle in materia di investimenti finanziari, capacità di ascolto e dialogo continuo costituiscono skills fondamentali. Consentono infatti di intercettare i bisogni del Cliente, della famiglia e della azienda, rendendo possibile l'offerta di soluzioni personalizzate per protezione e gestione del patrimonio.

Quali nuove competenze ritieni necessarie per gestire le future generazioni di Clienti?

A una forte preparazione e alla capacità di adattarsi ai cambiamenti si aggiungono competenze in linea con attitudini ed esigenze dei giovani Clienti, più inclini ad esempio all'interazione digitale. Come le senior, anche le nuove generazioni apprezzano l'approccio su misura alle loro esigenze finanziarie e, più delle senior, manifestano interesse su temi legati a sostenibilità e investimenti responsabili.



Ritieni di aver bisogno di supporti, strumenti, servizi e formazione per acquisire queste competenze?

La formazione ha sempre un ruolo cen-

trale. I cambiamenti sono e saranno sempre più repentini. Aggiornamento e preparazione sono quindi indispensabili. Tecnologia e IA sono parte integrante della quotidianità e il Banker deve utilizzare strumenti e supporti aggiornati per consentire un servizio tempestivo ed efficace.

Quale è la tua visione sul modello di servizio Private del futuro?

Il Private deve prepararsi ad offrire alle famiglie e agli imprenditori un'ampia gamma di soluzioni per la "cura" della ricchezza personale e dell'impresa, un'analisi specializzata e una visione d'insieme del patrimonio. Infine, un piano di sviluppo complessivo per la gestione e tutela dello stesso, che non è solo composto da attivi finanziari, immobiliari, artistici e d'impresa, ma anche dai valori e mission familiari. Il Banker avrà sempre più necessità del supporto di un network di professionisti con cui collaborare e organizzare il proprio lavoro in team. "Il tutto è maggiore della somma delle sue parti".

Riccardo De Blasi

Divisione Private Banking - HNW
Private Banking Network Mediobanca

Sei arrivato da poco nel mondo Private: da quello che hai visto nella tua esperienza, di quali competenze pensi ci sia bisogno per gestire il Cliente?

L'industria del Private Banking sta affrontando un'evoluzione profonda, richiedendo ai Banker competenze sempre più diversificate. La tecnologia gioca un ruolo cruciale: le competenze digitali, dall'uso delle piattaforme FinTech all'impiego dell'IA, consentono di offrire consulenze più precise in linea con le aspettative dei Clienti, soprattutto quelli più giovani. Inoltre, la crescente attenzione verso investimenti sostenibili (ESG), insieme alla comprensione dei nuovi asset digitali e una solida consapevolezza normativa sono essenziali per costruire e mantenere la fiducia e la protezione dei Clienti.



Cosa pensi dell'utilità e applicabilità dei servizi digitali e dell'IA nel settore Private?

L'introduzione di IA e servizi digitali potrebbe rivoluzionare anche il mondo del Private Banking, migliorando non solo la personalizzazione ma anche la qualità del servizio offerto. Ad esempio, queste tecnologie potrebbero essere impiegate non solo per individuare soluzioni d'investimento più in linea con le decisioni passate del Cliente ma anche rilevare eventuali anomalie o volatilità di mercato, consentendo così meccanismi proattivi di prevenzione dei rischi di portafoglio.

Come vedi l'organizzazione di un servizio Private del futuro?

Il servizio Private del futuro sarà probabilmente ibrido: una combinazione di consulenza umana di alto livello e tecnologia avanzata. L'IA e i dati potrebbero essere utilizzati per migliorare la personalizzazione e per anticipare i bisogni dei Clienti. Saranno sviluppate piattaforme digitali per la gestione autonoma delle operazioni quotidiane, mentre i Bankers si concentreranno su consulenze strategiche e di valore aggiunto, mantenendo relazioni di fiducia e supporto emotivo con i Clienti.