



## ANTONELLA MASSARI,

SEGRETARIO GENERALE, ASSOCIAZIONE ITALIANA PRIVATE BANKING

# “È tempo di rinnovamento anche per il settore private”

CON UNA RICCHEZZA GESTITA DI 792 MILIARDI, L'INDUSTRIA CONTINUA A CRESCERE. E LO FA AFFRONTANDO UNA SERIE DI SFIDE INNOVATIVE E NORMATIVE DA NON SOTTOVALUTARE.

**L**e masse del private banking, ad oggi, rappresentano già circa un terzo del PIL italiano. E le cifre continuano a crescere, trimestre dopo trimestre. Gli ultimi dati, fermi al terzo trimestre 2017, parlano di un aumento delle masse in gestione dell'1,2% rispetto al periodo precedente e con un valore complessivo della ricchezza gestita di 792 miliardi di euro. “Un risultato positivo che è frutto sia dell'andamento favorevole dei mercati che della raccolta netta, che ha portato al settore circa 5 miliardi di nuovi asset”, esordisce Antonella Massari, segretario generale dell'AIPB. L'aumento è trainato soprattutto dal comparto assicurativo e da quello gestito, grazie alla spinta dei fondi comuni di investimento.

D'altronde il private banking italiano è stato capace negli anni di conquistare l'86% del proprio mercato di riferimento, quota consistente soprattutto se paragonata ad altri mercati maturi come quello dei Paesi europei (62%) e il Nord America (43%). “Tuttavia, i margini di crescita sono ancora ampi e le maggiori opportunità si trovano da un lato nella diffusione del servizio di consulenza evoluta, che ad oggi raccoglie il 12% delle masse rispetto al 19% mediamente nel resto del mondo e dall'altro nell'utilizzo di una più raffinata profilazione della clientela, che può arricchirsi con la grande quantità di dati destrutturati che sono a disposizione. Un'accurata profilazione della clientela aiuta nel riconoscimento dei bisogni e nell'indirizzo di un'offerta sempre più tagliata sulle reali esigenze della clientela. Un processo che accompagnato da un migliore utilizzo della tecnologia aiuta il banker a liberare tempo per le attività a maggiore valore aggiunto”, afferma Massari.

### Sfide high tech (e non solo)

Oggi sono tante le sfide all'orizzonte per il settore del private banking: da MiFID II all'innovazione tecnologica, dalla modifica del ruolo del consulente all'aumento dei robo-advisor. Eppure per il segretario generale AIPB il segmento è pronto a tener testa. Anzi, “l'innovazione è importante anche per il settore private”, dice Massari. “Pur essendo un settore in salute e nonostante i

risultati positivi degli ultimi anni, l'industria non può accontentarsi ma è chiamata ad un continuo rinnovamento per stare al passo con un contesto che cambia rapidamente. Un esempio su tutti riguarda l'evoluzione tecnologica, indispensabile per poter offrire un servizio sempre più qualificato al cliente. A questo proposito, l'area che offre il maggior potenziale di sviluppo e che può portare i maggiori benefici in termini di qualità del servizio offerto è proprio quella dell'interazione tra cliente e banker”.

### Private banker o robo-advisor?

Se le piattaforme digitali rendono dunque efficiente la gestione delle attività di back-office e migliorano l'esperienza del cliente, nelle occasioni di contatto con la propria banca e con il proprio referente, allo stesso tempo la recente spinta alla nascita dei robo-advisor, ad esempio, non sembra destare molte preoccupazioni. “Dalle nostre ricerche emerge che le prime abilità ritenute importanti dal private banker sono la capacità di interpretare i bisogni finanziari e non finanziari e la capacità di assistere il cliente, tutti aspetti che riguardano strettamente la relazione e che difficilmente possono essere intermediati da una macchina. Anche dal punto di vista della clientela, il private banker si conferma un punto di riferimento fondamentale: continua ad essere il primo canale di contatto con la banca ed anche il primo motivo per cui il cliente la sceglie come principale per i propri investimenti. A questo si aggiunge che a fronte del 46% dei clienti private che ha già sentito parlare dei servizi di robo-advisor, solo il 26% valterebbe l'opportunità di farvi ricorso nel caso in cui il costo del servizio private diventasse troppo oneroso”, spiega Antonella Massari.

Il cliente, insomma, continua a preferire un contatto diretto, un referente dedicato e capace di guidarlo. Soprattutto di questi tempi. “Quest'anno ci aspettiamo un ritorno della volatilità. Per questo motivo, uno dei principali obiettivi degli operatori sarà quello di riuscire ad affiancare e guidare il cliente affinché non si tentato a disinvestire nei momenti di rendimenti bassi o negativi”.



**IL RUOLO**

Il private banker si conferma un punto di riferimento fondamentale: continua ad essere il primo canale di contatto con la banca e il primo motivo per cui il cliente la sceglie per i propri investimenti.

MARZO | Funds people Italia 49