

18 aprile 2018

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

Uno degli obiettivi dell’*Osservatorio sulla Clientela Private in Italia*, condotto da GFK per AIPB, è da sempre quello di **tenere monitorata l’industria del Private banking e registrarne l’evoluzione anche tramite la conoscenza approfondita della clientela**, della quale vengono studiate le caratteristiche, la soddisfazione e le abitudini in materia di investimento.

Nell’edizione 2017, dal titolo *Segmentazione della clientela e consulenza finanziaria: le personas nel Private Banking*, **i clienti vengono analizzati attraverso quattro diversi segmenti o personas**, in base al loro approccio nella relazione con il servizio di consulenza finanziaria.

A partire da questa settimana per quattro ‘puntate’, analizzeremo quindi un segmento di clientela alla volta: il Tradizionalista, il Distaccato, il Distratto e l’Ingaggiato.

Il cliente Tradizionalista

Il **Tradizionalista** rappresenta il 28% della totalità dei clienti Private e si avvicina ai servizi nel modo più consueto. **Per lui, la consulenza corrisponde alla gestione degli investimenti e al tempo a lui dedicato**. Se il servizio è svolto esaudendo le sue aspettative, è in grado di generare molta soddisfazione. In particolare, questo cluster di clientela può dirsi appagato dalla relazione con la banca di riferimento, relazione che può definirsi positiva sotto la gran parte degli aspetti. Eppure, il Tradizionalista, nonostante la relazione con la banca abbia queste caratteristiche,

non è solito fare da brand ambassador al suo istituto: per farsi promotore del brand, ha bisogno che gli vengano dati solidi argomenti, che rappresentino un miglioramento, una novità o siano indice di particolare efficienza. **L'aspetto che soddisfa maggiormente questo segmento è la competenza professionale**, con un valore del 91%, **mentre i costi sono l'aspetto che soddisfa meno**, con un valore del 71%.

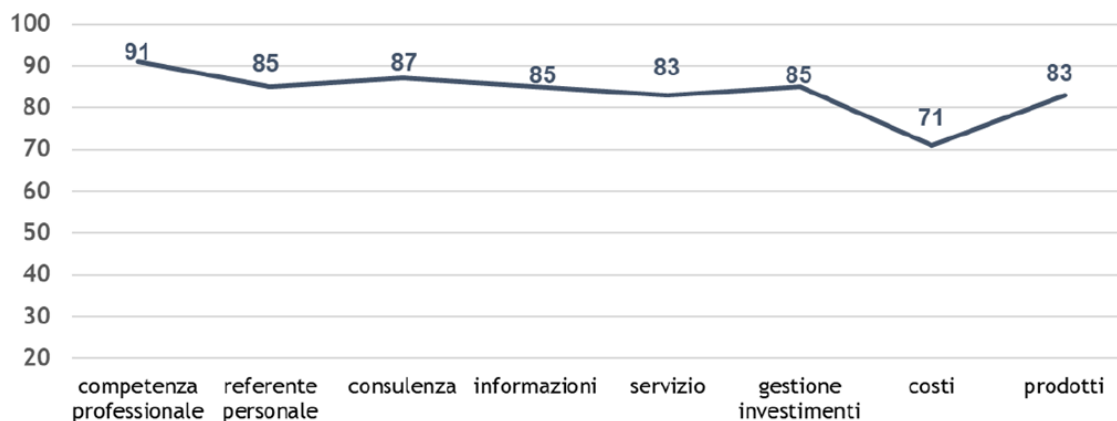
La relazione con la banca di riferimento può dirsi, dunque, forte. Il Tradizionalista, solo, abbandonerebbe la sua banca per tutto ciò che sfugge al suo controllo, per esempio cambiamenti contrattuali non condivisi o cali di professionalità. La decisione di abbandono per questi clienti non è comunque facile da intraprendere, per via della complessità di dover ricostruire un rapporto così articolato con una nuova banca.

Parlando dei professionisti della consulenza finanziaria, **il Private banker rimane lo snodo della relazione, anche grazie al suo ruolo formativo nella costruzione delle competenze finanziarie del cliente**. Eppure, non è detto che i clienti tradizionalisti lo seguirebbero se lui cambiasse istituto e ciò accade perché banca e banker sono un binomio dove l'ago della bilancia sembra essere centrale.

La prossima settimana prenderemo in considerazione il Distaccato e faremo il punto su come si relaziona a banca e professionisti e su quali aspetti lo caratterizzano maggiormente.

La soddisfazione del Tradizionalista

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