

01 agosto 2018

## **“Private Banker Monitor. La segmentazione del Private banker per differenziare le strategie di caring e retention: le personas nel Private Banking”: la quarta puntata del ciclo di approfondimento dell’ultimo studio di AIPB sul Private banker.**

### **Il banker Sergente**

Il Sergente costituisce il 27% della totalità dei banker. Questo tipo di professionisti non è pienamente identificato con la realtà in cui è inserito e con cui fatica ad avere un dialogo. Si sente poco supportato e sembra subire le decisioni dell’azienda anziché esserne partecipe.

Il banker Sergente è molto critico, esprimendo chiara insoddisfazione per la sua posizione professionale. La retribuzione non lo appaga, così come non lo appaga l’inquadramento contrattuale con cui è inserito in azienda.

Sentendosi solo nelle componenti di relazione interna, **apprezza la struttura di servizi messa a disposizione dalla banca**, in particolare i servizi di wealth planning. Valuta positivamente anche gli altri servizi extra-finanziari, come la consulenza fiscale, i servizi fiduciari e quelli per la pianificazione successoria. Il Sergente sembra aver accolto a pieno la digitalizzazione delle procedure amministrative data la difficile relazione con la banca; per questa ragione, **sembra desiderare un migliore supporto tecnologico perché ciò lo aiuterebbe nella gestione dei clienti attuali e favorirebbe molto l’onboarding di clienti nuovi**.

Per quanto riguarda la soddisfazione complessiva, questa è di fatto in linea con quella espressa dai colleghi, ma il Sergente risulta meno convinto. La mancanza di dialogo e di supporto da parte della banca, infatti, si riflette in modo più deciso sulla sua disponibilità a consigliarla ad altri colleghi. Eppure, **tutto sommato è un banker leale, che guardando al futuro pensa con buona probabilità di rimanere a lavorare presso lo stesso istituto ancora a lungo**.

Il Sergente, inoltre, non ha l'esclusiva nella relazione con il cliente e ne è consapevole: per il suo cliente è importante relazionarsi con la banca attraverso tutti i canali a disposizione, sia fisici che digitali, dall'internet banking, all'app, allo sportello della filiale.

La scarsa soddisfazione professionale, infine, influisce sulla sua propositività e inibisce la sua competitività.

## Le caratteristiche prevalenti del banker Sergente



Fonte: AIPB-GFK, *Private Banker Monitor*, 2017