

5 settembre 2018

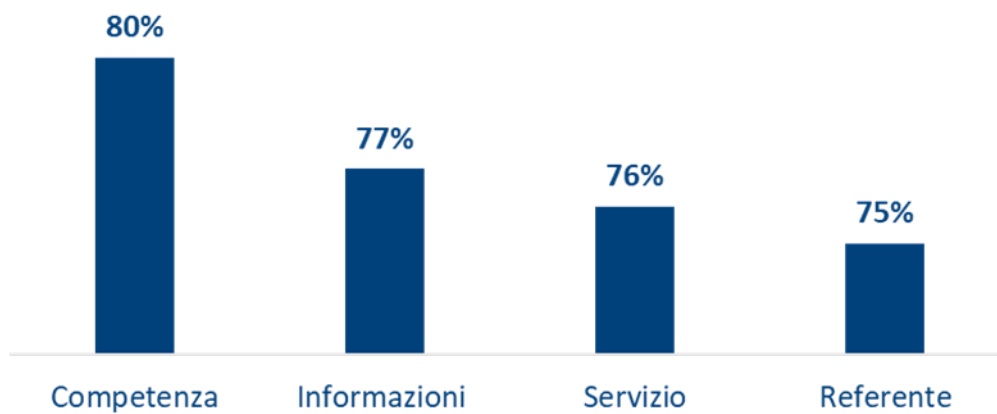
Clienti Private: più soddisfatti del servizio ricevuto rispetto alla media globale. A trainare la soddisfazione, la competenza del referente

Secondo l'ultimo *World Wealth Report* di Capgemini, nonostante la ricchezza degli individui HNW abbia registrato una crescita globale del 10,6%, il **grado di soddisfazione**, che non tocca il 70%, non è aumentato di conseguenza, suggerendo che i soli rendimenti non bastano per garantire l'engagement della clientela.

Nel contesto italiano, a giudicare dalle evidenze emerse dall'*Indagine sulla Clientela Private*, AIPB-GFK, i **clienti possono dirsi molto fedeli**. Sono attaccati alla propria banca e abbandonarla sarebbe una notevole fonte di stress. Inoltre, si dimostrano ben più soddisfatti del servizio rispetto alla loro controparte globale, con un valore complessivo della soddisfazione del 77%.

In particolare, le componenti del servizio che maggiormente vanno incontro alle aspettative dei clienti sono la **competenza del referente** (80%), le **informazioni fornite** (77%), il **servizio nella sua globalità** (76%) e il **referente per gli investimenti in generale** (75%).

Clienti Private: le componenti del servizio che generano maggiore soddisfazione



Fonte: AIPB-GFK, *Indagine sulla Clientela Private*, 2017