

26 settembre 2018

Private banking e digitalizzazione

L'ingaggio dei clienti Private dal punto di vista digitale può essere considerato per gli operatori una vera e propria sfida. Come è emerso in una conferenza di In|Vest, tenutasi a New York lo scorso mese di luglio, **gli individui HNW chiedono che la loro esperienza digitale venga potenziata anche in ambito finanziario**, non per la sola gestione del portafoglio, ma soprattutto per la gestione della ricchezza nella sua globalità. Una complessità questa che, a detta dei clienti, potrebbe essere gestita con maggiore semplicità con il ricorso ad alcuni strumenti digitali.

Nel panorama italiano, non è una novità, **i clienti Private continuano ancora ad attribuire grande valore alla relazione**: nei confronti del servizio di Private banking, la presenza di un referente dedicato è l'attesa con il peso maggiore (74%)¹. Eppure, un'operatività snella ed efficiente nelle procedure (23%) unita a un alto grado di personalizzazione (42%) sono altri aspetti ricercati in questo servizio, per i quali la tecnologia potrebbe rappresentare un aiuto.

Nel Settore l'innovazione è un tema sicuramente molto sentito e diversi operatori stanno adottando modalità sempre più 'moderne'; tuttavia, **semberebbe esserci ancora un po' di strada da fare**. Ascoltando la voce degli addetti ai lavori, se da una parte il 55% dei Private banker è contento della dotazione informatica che ha a disposizione, comprese app e software, dall'altra esprimono comunque un bisogno di innovazione, dichiarando nel 60% dei casi di essere insoddisfatti del livello di digitalizzazione delle procedure.

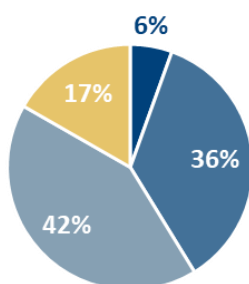
¹ Fonte: AIPB-GFK, Indagine sulla Clientela Private in Italia, 2017

Fonte: AIPB-GFK, Private Banker Monitor, 2017

Private banker e tecnologia messa a disposizione della Banca

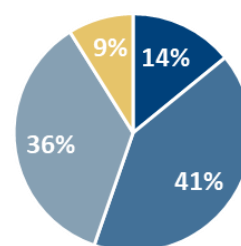
Domanda: Quanto è soddisfatto riguardo a...?

DIGITALIZZAZIONE PROCEDURE



- Completamente soddisfatto
- Piuttosto soddisfatto
- Piuttosto insoddisfatto
- Completamente insoddisfatto

DOTAZIONE INFORMATICA



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