

Le competenze che hanno fatto la differenza



in collaborazione con

AIPBSchola®

I clienti premiano la professionalità

Flessibilità, sensibilità, velocità, intuito. Sono questi gli elementi che rendono distintivo il servizio di private banking. E guardando al prossimo futuro...

} a cura di AIPB Schola

Dalla nostra posizione di osservatori privilegiati del settore, siamo fieri di constatare che pure in circostanze tutt'altro che facili, i private banker hanno saputo affrontare la complessità e supportare la clientela ottenendo risultati positivi. Solo alcuni numeri a sostegno di questa affermazione, tratti dall'ultima ricerca svolta dall'Ufficio Studi di AIPB in collaborazione con Prometeia. In un anno come il 2022 in cui la performance dei portafogli ha registrato un effetto mercato molto negativo (-10,5%) sia nella componente azionaria che obbligazionaria, la raccolta netta è stata comunque positiva (+4,0%). La qualità dell'attività di consulenza ha permesso di attenuare il contributo negativo dei mercati, intercettando la metà dei flussi di ricchezza generati dalle famiglie italiane; una raccolta netta totale di 42 miliardi di euro, seconda solo all'anno record 2021. Questo evidenzia che, nonostante la volatilità e le performance dei mercati, i banker hanno saputo "tenere il cliente", dimostrando l'importanza per

le famiglie di avere un riferimento professionale nella gestione del proprio patrimonio. Altra conferma positiva sono i dati sulla soddisfazione del cliente private: su un arco temporale di 15 anni, è stata costantemente superiore a quella dei clienti non serviti, e rimane stabile e vicina ai massimi storici anche in momenti di grande incertezza come il 2020 e di negatività come il 2022. I driver che impattano maggiormente sulla soddisfazione del cliente private sono la capacità dei banker di formulare proposte di investimento in linea con le esigenze del cliente, l'adequazione del rapporto qualità-prezzo, la chiarezza delle informazioni date e la **professionalità**. Soddisfazione che non è venuta meno nemmeno a fronte delle preoccupazioni dei clienti private, rappresentate nel grafico della pagina a fianco, che inevitabilmente condizionano le scelte di investimento. La professionalità dei banker si conferma quindi elemento cardine per una positiva, soddisfacente e duratura relazione con il cliente private che, dotato di ricchezza elevata e maggiore

Ai nastri di partenza la rubrica che mette al centro la formazione

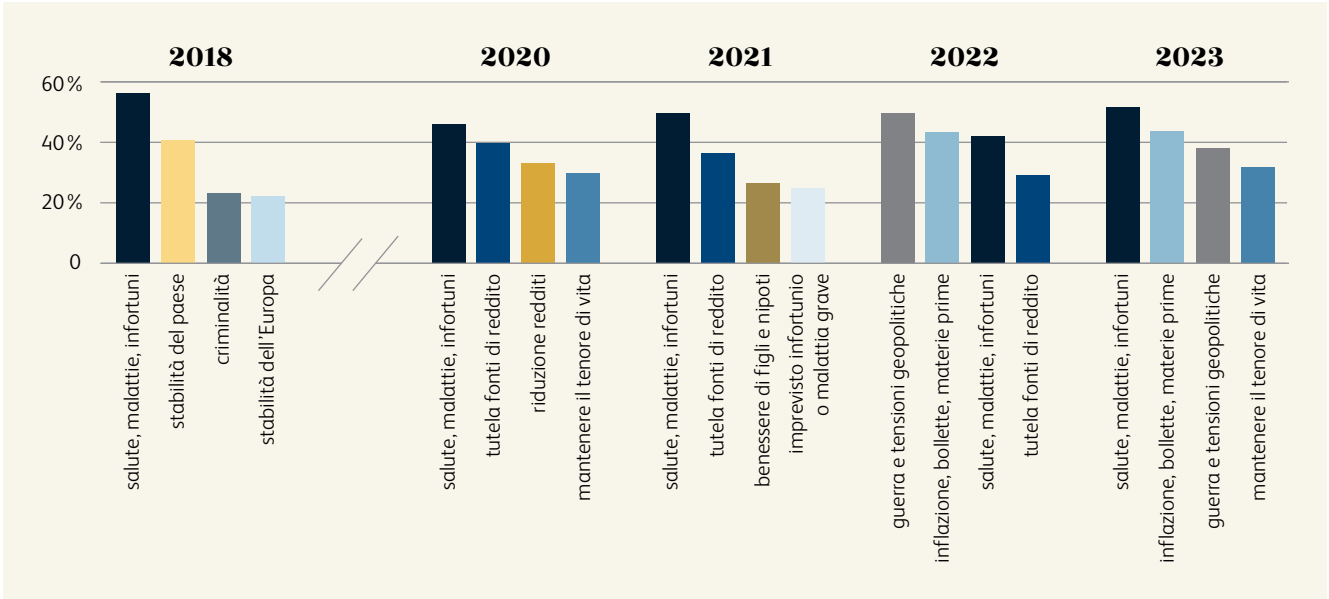
Con questo numero di **ADVISOR PRIVATE**, **AIPB Schola** inaugura una nuova rubrica dedicata alla formazione rivolta ai private banker e ai consulenti finanziari. Perché una nuova rubrica? Per affrontare periodicamente temi rilevanti, anche attraverso le testimonianze di esperti ed operatori del settore, stimolando il dialogo e la condivisione. Occuparsi di formazione, in un periodo di mercati contrastati, di volatilità e incertezza geopolitica, favorisce lo sviluppo delle competenze a favore della qualità del servizio al cliente.

capacità di risparmio, mostra esigenze sempre più sofisticate e ricerca nuove soluzioni di investimento per la tutela, la valorizzazione e la trasmissione del proprio portafoglio. Professionalità che si declina in robusta preparazione in campo economico, legale e fiscale, conoscenza dell'offerta di prodotti finanziari, capacità di ascolto e comprensione dei bisogni, proattività e capacità di

rappresentare in modo semplice elementi complessi. Nulla di nuovo; eppure in momenti di estrema incertezza alcune competenze più soft sono state ancora più importanti ed hanno fatto la differenza: la **flessibilità** dei banker nell'adattare la modalità di comunicazione con il cliente, integrando o sostituendo l'incontro di persona con quello virtuale,

in particolare in concomitanza con la stagione della pandemia, rimanendo sempre vicini e disponibili. La cresciuta **sensibilità** verso i bisogni del cliente nell'individuare soluzioni in grado di proteggere la sua famiglia e il suo patrimonio senza cedere alla emotività. La **velocità** nel reperire informazioni e portare soluzioni al cliente, anche grazie ad uno uso intelligente della tecno-

Le prime 4 preoccupazioni dei clienti Private



Fonte: AIPB, Indagine sulla Clientela Private in Italia

Pronti a formare le nuove generazioni del private banking

La formazione? È uno strumento competitivo e distintivo per l'industria del private banking. Ne è convinto **Andrea Ragaini**, presidente di AIPB.

Oggi quali sono le competenze che un private banker deve assolutamente avere?

Oggi come ieri sono necessarie le conoscenze che consentano di gestire il patrimonio complessivo del cliente, in termini di rendimento e di rischio, esprimendo una valutazione che sappia tenere conto non soltanto degli investimenti finanziari. Quindi il banker deve possedere un'approfondita cultura economica e finanziaria per interpretare l'andamento dei mercati, nonché avere la conoscenza dei servizi e dei prodotti offerti, della regolamentazione e dell'incidenza fiscale a questi collegati. La responsabilità della gestione dei patrimoni impone, inoltre, anche la capacità di ascolto, la sensibilità di mettersi nei panni altrui per immedesimarsi nei bisogni di ogni cliente. Competenze tecniche ma anche competenze relazionali. Ma ciò potrebbe non bastare nel prossimo futuro. Ma i private banker nei prossimi anni si troveranno ad esercitare le proprie competenze in un contesto nuovo, sia per effetto delle incertezze che oggi ci accompagnano che per gli inesplorati effetti dell'Intelligenza Artificiale e della tecnologia in generale, solo per citarne alcuni. È quindi dovere dell'industria del private banking accompagnare, sostenere e stimolare i private banker nel percorso di crescita professionale nel tempo.



Quanto è importante in questo periodo storico la formazione per un professionista del private banking?

È imprescindibile e deve essere erogata su base continuativa. La velocità di cambiamento dei contesti economico-finanziari, la sempre più corposa regolamentazione unite all'innovazione tecnologica e digitale, la complessità dei prodotti e dei servizi offerti, richiedono percorsi formativi mirati, dedicati e approfonditi, che tengano conto sia di conoscenze tecniche che relazionali in senso ampio: i cosiddetti hard e soft skill, in equilibrio, perché gli uni senza gli altri sono sempre meno efficaci. La formazione, anche come strumento competitivo e distintivo per gli operatori dell'industria del private banking, sarà un investimento sia per le banche che per i banker che ne usufruiranno.

Quando si parla di formazione qual è la proposta di AIPB?

AIPB Schola ha un'offerta formativa articolata, volta ad assecondare le esigenze delle singole banche associate. La proposta è sempre personalizzata in termini di contenuto, durata e modalità di erogazione, in coerenza con gli obiettivi di ciascuna realtà. Le proposte formative possono nascere dall'ascolto delle esigenze degli associati, coinvolti regolarmente, e tradotti in corsi di formazione specifici. Possono inoltre essere suggeriti da AIPB Schola, che in virtù della posizione privilegiata ed esclusiva sulla visibilità dei dati forniti dagli associati stessi, grazie alla conoscenza diretta delle modifiche regolamentari, alla visione generale sull'intera industria, può avere l'intui-

to di un nuovo percorso e proporlo agli associati. Inoltre, l'intero network di AIPB, rappresentato da tutti gli associati, dai docenti universitari, dagli studi professionali, assicura una visibilità di scenario pressoché unica nel panorama italiano del private banking.

Quali sono le peculiarità del Master AIPB rispetto all'offerta formativa attualmente presente sul mercato?

Ad oggi non esiste sul mercato un percorso di formazione post universitario specifico sul private banking, sono poche anche le Università che prevedono nei propri piani di studio corsi dedicati alla conoscenza del settore. Il Master in Private Banking, rivolto a giovani neo laureati, che nel 2024 arriverà alla quarta edizione, ha una struttura particolarmente attrattiva perché prevede tre mesi di didattica d'aula a cui seguono sei mesi di stage remunerato presso le banche associate ad AIPB. L'obiettivo ultimo è quello di avvicinare maggiormente i giovani al settore del private banking, storicamente rivolto a figure professionali senior.

Si tratta di un settore nel quale le banche stanno investendo. Il programma è articolato e completo, in un corretto equilibrio fra hard e soft skill. Il corpo docente è composto da insegnanti universitari, liberi professionisti, commercialisti e avvocati, e si avvale anche di numerose testimonianze che direttamente o indirettamente sono utili a definire il settore del private banking in Italia, fra cui numerose sono quelle delle banche stesse che ospitano i giovani in stage. L'alternanza costante fra docenza e testimonianza per contestualizzare l'esperienza formativa è essenziale per assicurare il collegamento fra teoria e vita reale.

“ **In futuro risulterà fondamentale saper interpretare lo scenario dei prossimi anni in termini di variabili non soltanto finanziarie** ”

logia. In ultimo, ma non da ultimo, l'**intuito** nell'avvertire, comprendere e valutare ogni situazione di mercato, comunicando proattivamente con il cliente.

Viene ora da porsi una domanda e riflettere: queste competenze saranno adeguate e sufficienti anche nel prossimo futuro? I consulenti sapranno fronteggiare le preoccupazioni che abbiamo visto illustrate? Difficile dare una risposta certa, perché le aree inesplorate sono numerose e gli impatti in gran parte sconosciuti. Il contesto nel quale le competenze vengono esercitate sta subendo e subirà un profondo cambiamento. Solo per citarne alcuni, lo scenario geopolitico, la tecnologia, il ricorso all'Intelligenza Artificiale, la velocità stessa dei cambiamenti che dominano le nostre vite. Sono tutti fattori da conoscere in profondità. Inoltre siamo nel

mezzo di una fase economica che vede un livello di inflazione al quale non eravamo più abituati da anni e la conseguente riduzione della ricchezza, anche delle famiglie private. Da tempo si parla dell'invecchiamento della popolazione e della necessità di passare dalla protezione del patrimonio finanziario a quello dell'individuo, della famiglia, dei beni e dell'attività professionale; eppure, soltanto una netta minoranza della clientela si è mossa in questa direzione. Una nuova sfida.

Per i banker sarà sempre importante supportare il cliente nelle scelte di portafoglio, interpretando i bisogni e la propensione al rischio, in un corretto equilibrio tra protezione e rendimento. Ma risulterà fondamentale saper interpretare lo scenario dei prossimi anni in termini di variabili non soltanto finanziarie ●