

## Clienti private, la relazione con il banker batte la trasparenza

[advisoronline.it/private-banker/banche-private/46206-clienti-private-la-relazione-con-il-banker-batte-la-trasparenza.action](https://www.advisoronline.it/private-banker/banche-private/46206-clienti-private-la-relazione-con-il-banker-batte-la-trasparenza.action)

26/03/2018

di Redazione AdvisorPrivate

### Highlights

- In Italia, la professionalità del referente è la motivazione primaria (37%), mentre la buona qualità delle informazioni fornite occupa il 5° posto (18%)

### La News

Tra i clienti Hnw la relazione con il banker vince anche sulla trasparenza. Questo almeno in Italia. Se, infatti, si chiede ai clienti private perchè considerino principale la propria banca, dall'Indagine sulla clientela private, condotta da GfK per Aipb, emerge che la professionalità del referente è la motivazione primaria (37%), mentre la buona qualità delle informazioni fornite occupa il quinto posto (18%), con uno scarto

di quasi 20 punti percentuali. Non stupisce, infatti, che i clienti abbandonerebbero la propria banca a causa della scarsa professionalità del referente nel 33% dei casi, mentre solo nell'8% dei casi per la scarsa qualità del reporting.

Nel resto del mondo, però, i valori cambiano notevolmente, mettendo in luce una situazione completamente diversa. In uno studio condotto tra i clienti Hnw su scala globale da EY si legge, infatti, che "i clienti pongono l'enfasi maggiore sulla trasparenza dei costi e sulla performance del portafoglio, minimizzando il ruolo dell'interazione con l'advisor". Così, nella top 3 delle esperienze ritenute più importanti dal cliente Hnw, la soddisfazione delle aspettative in termini di performance del portafoglio risulta al primo posto (per il 61% degli intervistati), seguita dalla comprensione degli obiettivi finanziari (32%) e dalla trasparenza dei costi (27%).



26/03/2018