


## Private banking: ecco perché i giovani sono difficili da soddisfare

 [advisoronline.it/private-banker/numeri-delle-banche-private/46335-private-banking-ecco-perche-i-giovani-sono-difficili-da-soddisfare.action](https://www.advisoronline.it/private-banker/numeri-delle-banche-private/46335-private-banking-ecco-perche-i-giovani-sono-difficili-da-soddisfare.action)

- I clienti HNW più giovani si dichiarano meno soddisfatti del proprio financial advisor rispetto ai loro genitori.
- Gli aspetti su cui figli e genitori non sembrano essere molto d'accordo, tuttavia, riguardano alcune abilità tecniche del banker.

In uno studio pubblicato nel 2017 da **Spectrem Group** in collaborazione con **Cetera Financial Advisors**, si afferma che i clienti HNW statunitensi più giovani si dichiarano meno soddisfatti del proprio financial advisor rispetto ai loro genitori (63,5% vs. 72%). In particolare, i valori scendono di molto quando viene preso in considerazione l'aspetto della *responsiveness*, cioè della ricettività del professionista e della sua rapidità nel rispondere alle richieste del cliente, dove i giovani soddisfatti sono il 60,5%, contro il 78% dei più agée.



Nel nostro contesto, a giudicare dai dati dell'*Indagine sulla Clientela Private in Italia*, condotta da GFK per **AIPB**, la soddisfazione nei confronti del referente principale per gli investimenti ha valori molto alti in tutte le fasce di età. Gli aspetti su cui figli e genitori non sembrano essere molto d'accordo, tuttavia, riguardano alcune abilità tecniche del banker, dove in certi casi emerge come le aspettative dei più giovani sono più difficili da soddisfare. Ciò avviene, in particolare, con la capacità del professionista di spiegare le implicazioni degli investimenti, dove i clienti Private più giovani davvero soddisfatti sono il 21%, contro il 30% dei clienti che hanno più di 55 anni, e con la capacità di dare un supporto nelle scelte più decisive, dove tra i più giovani i molto soddisfatti sono il 26%, contro il 33% dei clienti con più di 55 anni.

### Abilità tecniche del Private banker: le aspettative dei clienti più giovani sono più difficili da soddisfare

Domanda: Quanto è soddisfatto in merito a ciascuno degli aspetti?  
Scala 3-8, voto 8



Fonte: GfK per AIPB, Indagine sulla clientela Private in Italia 2017