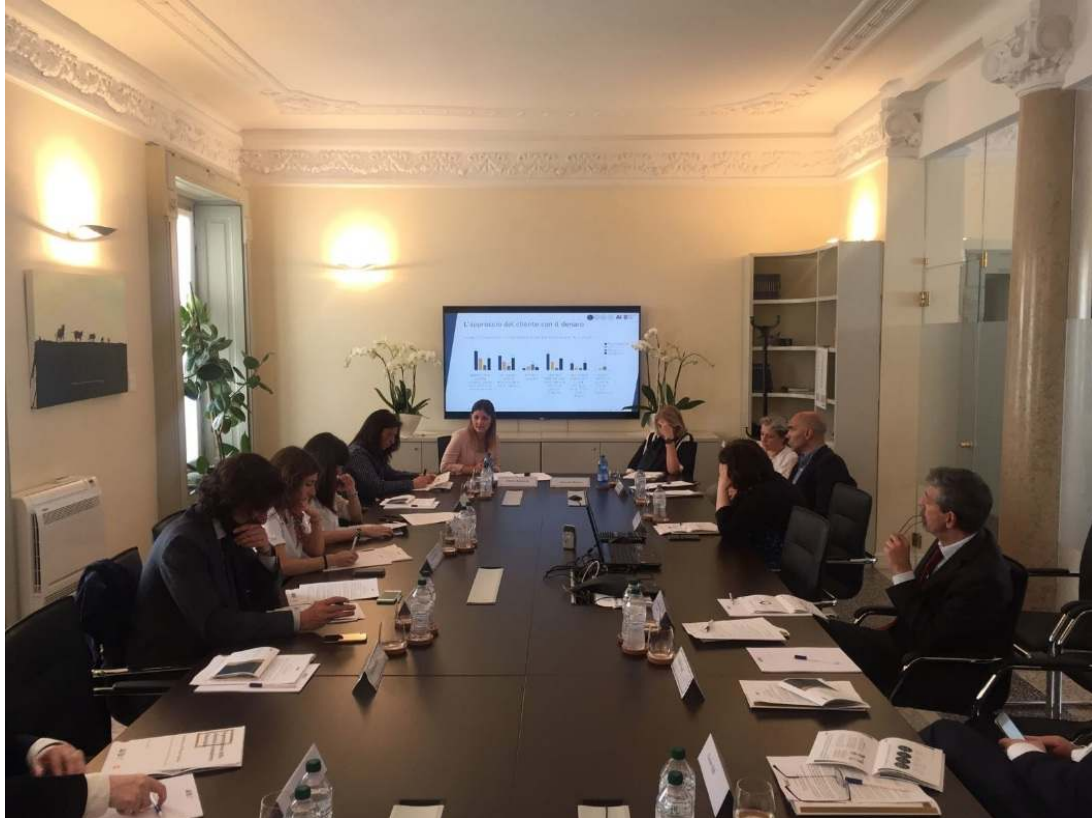


## Private Banking: uno studio svela i quattro clienti tipo

 [professionefinanza.com/private-banking-quattro-clienti-tipo](http://professionefinanza.com/private-banking-quattro-clienti-tipo)

April 24, 2018



### AIPB ha annunciato i risultati di un report sul Private Banking, che ha offerto risposte interessanti sulla profilazione dei clienti

È stato presentato oggi da **AIPB**, l'Associazione Italiana Private Banking, il **XII Osservatorio sulla clientela Private in Italia**, che ha permesso di individuare quattro tipologie di investitori: il tradizionalista, il distaccato, il distratto e l'ingaggiato. Il report, dal titolo "Segmentazione della clientela e consulenza finanziaria – Le personas nel Private Banking" è stato realizzato dall'ufficio studi dell'Associazione in collaborazione con **GFK**, società leader nelle ricerche di mercato. Lo Studio, che si è evoluto e rafforzato nel corso degli anni, rappresenta oggi un valido strumento di comprensione dei percorsi di sviluppo già intrapresi dal settore oltre che buon anticipatore di dinamiche future.

L'analisi ha definito quattro prototipi di clienti private evidenziando attitudini e attese nettamente distinte che suggeriscono l'opportunità di sviluppare strategie e tattiche più efficaci. Il primo è il **tradizionalista**: approccia i servizi nel modo più consueto, la consulenza è gestione degli investimenti e tempo a lui dedicato; crede nel bilanciamento tra banca e banker, è soddisfatto, ma conservatore. Il secondo è il **distaccato**: necessita del servizio, ma non sembra ancora aver ancora trovato la formula di consulenza a lui congeniale; desidera guidare la relazione con la banca, ma al contempo lamenta uno squilibrio e vorrebbe un supporto maggiore. Il terzo è il **distratto**: è un cliente soddisfatto, ma disinteressato alle tematiche finanziarie per come gli sono state finora proposte. Non essendo interessato, non ha modo di

valorizzare e apprezzare a fondo ciò che riceve. Il quarto è l'**ingaggiato**: è il cliente perfetto; competente, interessato, fidelizzato e ambasciatore della sua banca; pronto a ricevere nuove proposte, per lui la consulenza è molto di più che gestione degli investimenti, è vero e proprio wealth management.

L'edizione 2017 dello studio si è sviluppata in un contesto particolare, fortemente caratterizzato dagli impatti della nuova normativa europea in materia di tutela dei risparmiatori, la **MiFID II**. Su questo punto è intervenuta **Antonella Massari**, segretario generale di AIPB: "L'entrata in vigore della nuova normativa caratterizzerà il 2018 come un anno di cambiamenti nella relazione tra banca e cliente. La maggior consapevolezza del costo del servizio renderà i clienti più propensi a valutare la qualità dell'offerta e crescerà il peso della percezione del valore aggiunto dei servizi offerti nell'indirizzare le scelte dell'istituzione a cui rivolgersi. In questo senso **MiFID II** rappresenta un'occasione per tutti gli operatori di rafforzare il rapporto fiduciario con la clientela su basi di maggiore trasparenza, professionalità, ampiezza e adeguatezza dell'offerta".

Poi è ha parlato **Federica Bertoncelli**, responsabile dell'ufficio studi di AIPB: "Per realizzare lo Studio sono state condotte oltre 600 interviste personali su un campione di decisori finanziari, rappresentativo dell'universo di riferimento, ossia le famiglie con patrimonio finanziario complessivo superiore a 500.000 euro (circa il 2,5% delle famiglie italiane)".

Ad ogni modo, la ricerca ([cliccando qui](#) si può consultare il report completo) ha mostrato un'indice di gradimento del servizio molto alto da parte dei clienti **Private**: il livello di soddisfazione si è attestato infatti oltre il 75%. E anche grazie a questo studio si possono scorgere opportunità di crescita per il settore, che vede nella **MiFID II** un'occasione di maggiore fidelizzazione del cliente e non una minaccia.