

Empatia e user experience, punti cardine della banca del futuro

[advisoronline.it/private-banker/rubriche/47480-come-sara-la-banca-del-futuro-secondo-i-private-banker.action](https://www.advisoronline.it/private-banker/rubriche/47480-come-sara-la-banca-del-futuro-secondo-i-private-banker.action)

27/06/2018

di Ufficio Studi AIPB

Highlights

Per il 45% dei private l'utilizzo di comunicazioni di elevata qualità è alla base del rapporto fiduciario

La News

Uno studio condotto da Advisor Group sottolinea come l'autenticità delle comunicazioni sia vitale nella relazione banca-cliente HNW, poiché se la qualità di queste è buona la relazione risulta decisamente più solida e duratura.

Affinché le comunicazioni abbiano un effetto incisivo sul cliente e siano positivamente ricordate nel tempo, spiega lo studio, sarebbe preferibile che comunicazioni di carattere più tecnico (informazioni sui mercati, l'andamento dei tassi, ecc...) siano affiancate a quelle di carattere più personale (messaggi di congratulazioni sul raggiungimento di obiettivi finanziari personali o di felicitazioni per un lieto evento).

Secondo Advisor Group, per migliorare la relazione banca-cliente, quindi, sarebbe necessario che le comunicazioni venissero concepite come una vera e propria 'experience' per la clientela. In Italia, sembrerebbe che la experience del cliente private con le comunicazioni e dunque la relazione con la banca sotto questo punto di vista siano positive: il 77% dei clienti si dichiara soddisfatto delle comunicazioni ricevute (fonte: AIPB-GFK, Indagine sulla Clientela Private, 2017).

Evidentemente viene percepita in modo positivo anche la modalità impiegata dalla banca per veicolare le comunicazioni, perché il 58% dei clienti dichiara che la banca lo fa sentire importante, coinvolgendo anche aspetti più legati all'emotività.

Non è un caso che nel 45% dei casi anche gli stessi banker siano convinti che la banca del futuro sia quella empatica, ovvero quella pronta ad ascoltare, attenta e in grado di far sentire il suo cliente importante, anche attraverso l'utilizzo di comunicazioni di elevata qualità (fonte: AIPB-GFK, Private Banker Monitor, 2017).



La banca del futuro secondo i Private banker

Domanda: La banca che risponderà meglio al cliente del futuro è...



Fonte: AIPB-GFK, Private Banker Monitor, 2017