



# Prima il servizio

## La consulenza alla clientela conta quanto i prodotti che vengono offerti

**Il cliente private sta cambiando e richiede modelli di assistenza evoluti e innovativi che superino la logica della gestione puramente finanziaria dei portafogli e guardino all'intero patrimonio**

**SANDRA RICCIO**

Il settore del private banking sta vivendo una rapida evoluzione del modello di servizio offerto per soddisfare - ma anche anticipare - bisogni più complessi di clienti più consapevoli. «Questo tipo di evoluzione sta spostando l'offerta da una gestione puramente finanziaria dei portafogli verso una concezione più avanzata di servizio in grado di guardare all'intero patrimonio della clientela, ovvero il Wealth Management - spiega Antonella Massari, Segretario generale dell'Aipb, l'Associazione italiana private banking -. Tutto ciò sotto l'impulso di una regolamentazione sempre più attenta a trasparenza e correttezza che, nell'ambito di una maggior tutela dei risparmiatori e

degli investitori, ha richiesto al settore un ripensamento profondo della value proposition, favorendo un passaggio da un'ottica focalizzata sui prodotti ad una che privilegia una logica di servizio e di consulenza».

A muovere verso questi cambiamenti è anche il mondo della clientela private che è diventato sempre più complesso. «L'evoluzione di stili di vita a cui abbiamo assistito negli ultimi anni ha portato con sé l'esigenza di gestire una maggiore complessità e articolazione di bisogni, cosa che ha reso indispensabile per il cliente rivolgersi a una squadra di esperti: il network» afferma Antonella Massari. Non solo il consulente private, ma anche il commercialista, il family offi-

ce, il broker e l'avvocato, per fare solo qualche esempio, sono le figure professionali più frequentemente coinvolte nella gestione dei patrimoni. In queste situazioni il cliente private si trova circondato da un insieme di esperti, a ciascuno dei quali conferisce differenti gradi di fiducia e affidamento. Di solito infatti, fra i molti, solo uno si aggiudica il ruolo di referente principale, risultando agli occhi del cliente il collettore e il coordinatore delle informazioni riguardanti non solo il patrimonio, ma anche la famiglia, l'azienda e le interrelazioni fra questi esistenti. Emerge, quindi, in maniera chiara che non è più sufficiente valorizzare soltanto le necessità più richieste dalla clientela private, come il referente dedicato e la consulenza sulla gestione degli investimenti finanziari. Serve insomma un approccio più ampio che coinvolga anche altri ambiti. —

© 2018 AIPB. ALLI DIRITTI RISERVATI



Una suggestiva veduta della Borsa di Milano, punto di riferimento del mercato italiano

**801**  
Miliardi di euro:  
è stata la raccolta netta  
del settore private  
nel primo semestre

**+2,7%**  
È la percentuale  
di aumento  
della raccolta private  
nel primo semestre

**-3,1%**  
È stato superiore ai tre  
punti l'effetto mercato  
negativo nei primi  
sei mesi di quest'anno