

LA DIGITALIZZAZIONE

Tecnologia protagonista per i clienti del futuro ma solo per la routine

Per le attività complesse resta centrale il supporto del consulente: l'app va bene per il monitoraggio del portafoglio e i report

Il settore del Private Banking sta guardando sempre di più alla digitalizzazione della propria offerta. E' la strada per conquistare la clientela più giovane che sarà la prossima generazione di clienti. Nonostante i progressi in ambito tecnologico, il supporto del Banker e del consulente continua, tuttavia, a occupare un ruolo di primo piano soprattutto riguardo alle attività più complesse.

«L'informazione finanziaria circola su internet e viene consultata sistematicamente dai clienti private - afferma Antonella Massari, Segretario Generale Aipb, l'Associazione Italiana Private Banking -. Certo

i consulenti sono indicati come fonte più autorevole quando si tratta di consulenza finanziaria o di sottoscrivere investimenti, ma l'home banking e le app della banca stanno diventando uno strumento importante per le operazioni ordinarie ed il monitoraggio degli investimenti. La relazione diretta (personale o telefonica) viene quindi preferita per tutte le operazioni considerate complesse o che non si effettuano comunemente, mentre lo spazio dell'online è legato soprattutto ad operazioni semplici».

Secondo l'Osservatorio Aipb, infatti, le componenti più rilevanti per i clienti private nel giudicare un intermediario finanziario sono: capacità di indirizzo nelle scelte e nel prendere decisioni (77%), chiarezza espositiva riguardo la posizione patrimoniale (76%) e le implicazioni degli

investimenti fatti (75%). «Tutti questi elementi non possono che trarre beneficio da una approfondita conoscenza del cliente basata sulla qualità della relazione tra Private Banker e cliente, da una valutazione sistematica dei suoi bisogni e da un costante monitoraggio delle soluzioni proposte, in estrema sintesi da una piena sintonia di azione tra Private Banker e supporti digitali» conclude Antonella Massari.

Da un'indagine fatta tra i Banker dall'Osservatorio AIPB, è emerso che i supporti tecnologici più utili alla professione del Banker sono quelli relativi alla pianificazione finanziaria (56%) e al monitoraggio del portafoglio (52%). Per i clienti, i supporti più importanti sono risultati essere quelli del reporting (67%) e, anche qui, del monitoraggio del portafoglio (54%). —

CC BY NC ND ALCUNI DIRITTI RISERVATI

