

Argomento: AIPB: Si parla di Noi

# Hi-tech e consulenti pivot caccia ai clienti più giovani

ROMA

Sono soprattutto pensionati e professionisti ad affidare la gestione dei loro patrimoni a operatori specializzati che ora si trovano ad affrontare il problema del ricambio generazionale

**L**a clientela delle private banking italiane è molto variegata, per età e per professione, e i private banker si trovano a gestire bisogni ed esigenze sempre più articolati e complessi. I dati elaborati dall'Aipb, l'Associazione Italiana Private Banking, ci dicono, ad esempio, che la tipologia di clientela più numerosa è quella rappresentata da persone in pensione o che non lavorano, rappresentano quasi il 30% del totale. Tra chi lavora, invece, a prevalere sono i liberi professionisti che pesano per il 26%, gli imprenditori si fermano al 19% del totale e autonomi, commercianti e artigiani costituiscono un ulteriore 15%, più sparuta la presenza di dirigenti e impiegati (12%).

**ESIGENZE COMPLESSE**

Con la clientela private non si parla di soli investimenti finanziari. La ricchezza finanziaria costituisce la parte prevalente del patrimonio complessivo, ma hanno un peso importante anche la ricchezza immobiliare (35%) e quella rappresentata da altre attività reali (19%). Le problematiche che occorre affrontare con la clientela private, soprattutto con quella che detiene grandi patrimoni, spaziano dunque dalla consulenza per investimenti alla gestione del patrimonio immobiliare, ai temi della successione e del passaggio generazionale e poi ancora collezionismo e arte, filantropia, fino alle esigenze finanziarie dell'impresa di proprietà. Normalmente per tutte queste necessità il cliente si rivolge a differenti professionisti, ciascuno con una specifica competenza: avvocato, commercialista, esperto di intestazioni fiduciarie e, ovviamente, il private banker. «Il cliente private si trova circondato da un insieme di esperti, a ciascuno dei quali conferisce differenti gradi di fiducia e affidamento», spiega Antonella Massari, segretario generale dell'Aipb, che sottolinea anche come ci sia la tendenza a individuare un referente principale, una figura che diviene il collettore e il coordinatore delle informazioni riguardanti non solo il patrimonio, ma anche la famiglia, l'azienda e le interrelazioni fra questi esistenti. Un ruolo a cui può aspirare il private banker: «Grazie alla relazione fiduciaria consolidata nel corso del tempo, il private banker gioca un ruolo fondamentale all'interno del network di competenze a cui il cliente si rivolge e i dati raccolti da Aipb presso un campione di famiglie abbienti sembrano dimostrare che è un buon candidato per rappresentare il «pivot», il mediatore di questo gruppo di competenze, raccogliendo dal cliente le varie esigenze e attivando il network sulle soluzioni più opportune».

**55**

**PER CENTO**

Il 55% dei clienti, più della metà quindi, ha più di 65 anni: un terzo ha superato i 75 anni

**85**

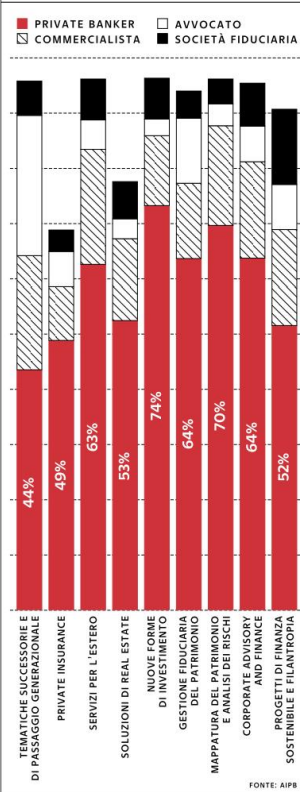
**PER CENTO**

La connotazione familiare delle imprese italiane caratterizza l'85% delle Pmi



**In numeri**

**LA FIGURA DI FIDUCIA**  
PREFERENZE DEI RISPARMIATORI PER TIPO DI PROBLEMI



**PASSAGGIO GENERAZIONALE**

La ricchezza private è destinata a passare di mano, ad essere trasferita alle generazioni più giovani. Nel nostro paese, in particolare, il patrimonio della clientela private è concentrato nelle mani di persone più avanti negli anni: ben il 55% dei clienti, più della metà quindi, ha più di 65 anni ma soprattutto un terzo quasi del totale ha superato i 75 anni. Nel corso dei prossimi anni assisteremo, quindi, a un progressivo passaggio della ricchezza alle generazioni più giovani e nel caso degli imprenditori, questo passaggio assume una valenza particolare, perché occorre trasferire anche la proprietà ed eventualmente la guida dell'azienda di famiglia, con tutte le implicazioni che questo delicato passaggio comporta. La connotazione familiare delle imprese italiane, è la condizione che caratterizza l'85% delle piccole e medie imprese, imporrebbe l'adozione di adeguati sistemi di governance aziendale, in particolare per quanto riguarda il ricambio generazionale. Eppure, tra gli imprenditori emerge un forte ritardo nelle scelte legate alla successione: l'ultimo rapporto Aipb-Censis rivela che metà degli imprenditori non ci ha ancora pensato e di questi il 32% circa tende a rimandare la decisione e il rimanente 18% non appare interessato a cosa accadrà dopo di lui.

**UTILIZZO DELLA TECNOLOGIA**

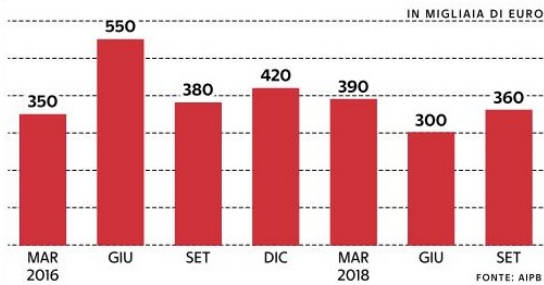
Il passaggio della ricchezza alle generazioni più giovani determinerà un maggiore utilizzo della tecnologia nel rapporto con il proprio private banker? I «paperoni» più giovani decideranno come investire direttamente su una piattaforma digitale, magari dialogando con un ologramma? In realtà, dalle indagini di Aipb e

Il private banker diventa collettore e coordinatore delle informazioni che riguardano tutte le relazioni familiari

## I numeri

### LA RACCOLTA NETTA

MASSA RELATIVA A CIASCUN BANKER SECONDO I DATI RACCOLTI DA AIPB



### I SUPPORTI TECNOLOGICI

IN COSA LE BANCHE AIUTANO I CLIENTI CON SERVIZI INFORMATICI E WEB



## L'intervista

anche da altre ricerche, l'età non sembra rappresentare un elemento determinante nell'utilizzo della tecnologia e, nel relazionarsi con la struttura di private banking, tanto i più giovani che i clienti più avanti negli anni preferiscono affrontare le scelte e la sottoscrizione di un investimento con un consulente in carne ed ossa. «La relazione diretta, personale o telefonica, viene preferita per tutte le operazioni considerate complesse o che non si effettuano comunemente, mentre lo spazio dell'online è legato soprattutto ad operazioni semplici, dove i clienti del private banking più giovani hanno già abitudini digitali evolute», conferma il segretario generale dell'Aipb. «Secondo il nostro osservatorio, infatti, le componenti di servizio su cui il cliente si aspetta i supporti tecnologici più avanzati riguardano attività consultive come il reporting e il monitoraggio, dove in autonomia, secondo le logiche di servizio sempre attivo «24/7», può controllare lo stato della sua posizione e l'avanzamento rispetto agli obiettivi prefissati».

Piccole differenze di comportamento emergono nell'utilizzo di supporti tecnologici, gli under 54 utilizzano ad esempio maggiormente gli smartphone rispetto agli over 55, così come nella scelta del canale adoperato per alcune operazioni: i più giovani tendono a utilizzare per i pagamenti maggiormente l'home banking e meno lo sportello fisico. Anche per monitorare l'andamento dei propri investimenti i comportamenti si presentano leggermente diversi: un over 55 preferisce maggiormente sentire il proprio private banker, chi ha meno di 54 anni è un po' più portato a verificarlo direttamente online. — **m.an.**

© RIPRODUZIONE RISERVATA

