

[Link alla pagina web](#)

## Private banker, un ponte tra i bisogni della clientela e le soluzioni per soddisfarli

Quando si parla di educazione in ambito finanziario si tende spesso a pensare esclusivamente alle lacune degli investitori. Ma l'alta volatilità dei mercati e l'evoluzione degli stili di vita delle famiglie generano l'esigenza di gestire maggiore complessità rispetto al



passato. Sono, dunque, i professionisti dell'industria in primis a dover aggiornare e ampliare le proprie competenze in un contesto normativo e di mercato sempre più articolato per poter svolgere al meglio la professione e assicurare un servizio di qualità ai propri clienti. Nel caso specifico del private banking, "la gestione di una clientela alla quale è possibile offrire una vasta gamma e combinazione di prodotti e servizi richiede una figura professionale altamente qualificata e con adeguate competenze che non siano solo di natura tecnico finanziaria, relativa a prodotti e servizi, ma di più ampia portata, capace di mettere a fattor comune diversi 'saperi'", spiegano dall'**Associazione italiana private banking (AIPB)**, presieduta dallo scorso aprile da Paolo Langè. Il banker, quindi, deve essere capace di ascoltare e decodificare le esigenze della clientela e saper costruire il giusto 'ponte' tra i bisogni e la soluzione giusta per soddisfarli. Programmi di formazione **AIPB** possiede una pluriennale esperienza nella certificazione delle competenze dei private banker sia tecniche-finanziarie che trasversali o 'soft skills' attraverso la sua divisione **AIPB Education**. A questo proposito l'Associazione ha condotto una ricerca<sup>1</sup> sul modello di competenze soft del private banker anche come supporto alle attività di selezione e formazione della funzione Risorse Umane dei propri associati. "Dall'indagine è emerso che le attitudini che principalmente guidano il successo nella relazione cliente-banker sono le capacità di comunicazione, mediazione e ascolto, accompagnate da un'attitudine al raggiungimento dei risultati e al lavoro in gruppo, frutto di flessibilità e apertura mentale", sottolineano da **AIPB**. A seguito dell'entrata

in vigore del nuovo Regolamento Intermediari Consob2, che ha concluso la fase di recepimento nell'ordinamento italiano della direttiva MiFID II, **AIPB** ha progettato ed erogato nel corso del 2018-2019 un nuovo percorso formativo di Certificazione delle competenze per private banker ESMA compliant calibrato sulle specifiche richieste di Consob. “Abbiamo individuato nel percorso di Certificazione uno strumento fondamentale per stabilire, attraverso procedure e modalità oggettive, il livello e l'ampiezza delle competenze necessarie ai professionisti private. La Certificazione è un percorso di formazione professionale sviluppato per i private banker, professionisti dipendenti o agenti”, spiegano dall'Associazione. Ad averne usufruito è stata anche la rete di private banker del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia che assieme ad **AIPB** ha studiato un percorso formativo e di certificazione biennale che si soffermasse anche su tematiche extra-finanziarie quali pianificazione successoria e fiscale, consulenza su Corporate Advisory, M&A e investimenti alternativi, quali private debt e private equity. Relazione banker-cliente Nell'ambito della gestione degli investimenti personali, le famiglie private mantengono abitualmente lunghe relazioni con più di un operatore di private banking”, sottolineano da **AIPB**. Tra questi, scelgono il principale e gli affidano mediamente una quota attorno al 60% del proprio portafoglio finanziario. Questa scelta dipende, tradizionalmente, dalla fiducia che ripongono nella competenza e nella professionalità del referente a loro dedicato. Tuttavia, nel 2019 la XIII edizione dell'Osservatorio **AIPB** sulle famiglie Private ha evidenziato alcuni cambiamenti nelle abitudini di scelta e di abbandono della banca di riferimento: “Tra i motivi che guidano la scelta della banca principale per la prima volta si è assistito ad una diminuzione dell'importanza relativa assegnata dai clienti al referente dedicato”, spiegano dall'Associazione. “Nell'ultimo anno le performance degli investimenti e la specializzazione di prodotti e servizi sembrano aver guadagnato un po' di terreno sulla relazione, mentre l'efficienza, associata dai clienti a errori legati all'operatività, si è affermata come causa principale per l'abbandono della banca, superando per importanza anche l'insoddisfazione verso il servizio ricevuto dal private banker”. Ne deriva che, sebbene i dati dell'Osservatorio descrivano in sintesi una relazione con il private banker in buona salute, i deboli segnali d'inversione di tendenza rappresentano comunque un elemento da monitorare secondo gli esperti di **AIPB**. 1. “Le soft skills del private banker” **AIPB** - 2017 2. Art. 79 Regolamento intermediari Adottato con delibera n. 20307 del 15 febbraio 2018