

Argomento: AIPB: Si parla di Noi**Ecco perché funziona
il dietro le quinte
del private banking**

Patrimoni

Antonella Massari

Nelle settimane recenti si è fatto molto acceso il dibattito sui modelli di remunerazione utilizzati nella distribuzione dei prodotti di investimento. Preliminare a questo tema, al quale hanno partecipato numerosi e autorevoli esponenti del settore finanziario, mi pare la verifica del valore connesso all'attività di consulenza e al riconoscimento di tale valore da parte della clientela.

Partiamo dalle basi. La funzione principale della consulenza finanziaria è quella di contribuire a orientare le scelte d'investimento degli individui in maniera coerente con i propri obiettivi, in modo efficace e consapevole. Una funzione della quale, se esercitata in maniera professionale, si può intuire il valore aggiunto generato non solo per i clienti, ma per la collettività. La consapevolezza di questo valore è indirettamente dimostrata per alcune categorie di clientela, come ad esempio quella che si avvale dei servizi del *private banking*, attraverso i *feedback* che vengono forniti nelle indagini di soddisfazione. Da diversi anni l'indagine che l'Aipb conduce sulla clientela testimonia un elevato livello di soddisfazione da parte di quella servita dal *private banking* e superiore, nell'ultimo anno, di ben 10 punti rispetto a quella non servita. I principali fattori che spiegano la differenza sono rappresentati dalla professionalità del personale (87% contro il 79% delle famiglie non servite), dall'ampiezza della gamma e delle soluzioni proposte (82% contro 68%), dalla proattività del consulente (78% contro 70%) e dalla capacità di formulare proposte in linea con i bisogni (77% contro 64%).

**LA VISIBILITÀ
DEI PROCESSI
CHE PORTANO
AI CONSIGLI
D' INVESTIMENTO
AUMENTA
LA FIDUCIA**

Tali livelli di soddisfazione sono collegati a un modello di servizio che può essere declinato in un "dietro le quinte" fatto di processi strutturati, competenze altamente qualificate, tecnologie e fonti informative costantemente aggiornate di cui la clientela non ha sempre piena consapevolezza. Nel caso del *private banking*, la generazione di un consiglio di investimento include il disegno di procedure per la selezione degli strumenti e degli emittenti da inserire nella gamma di offerta (reputazione, struttura dei costi, rapporto rischio/rendimento,

contenuti Esg), l'aggiornamento continuo degli scenari economico-finanziari, il monitoraggio costante dei portafogli, l'ampia e tempestiva informativa alla clientela su diversi canali, i servizi a supporto dei *banker*. La presenza di un consulente dedicato al cliente è, infatti, la caratteristica distintiva del servizio di *private banking*: un professionista che deve assicurare nello svolgimento della sua attività competenze e standard qualitativi elevati e che, oltre ad aver superato un esame sulle proprie competenze per poter esercitare la professione e iscriversi all'Albo, possiede nell'80% dei casi altre certificazioni.

Ampliando l'orizzonte all'intera platea degli investitori, presa in considerazione dall'ultimo rapporto Consob, i benefici per chi sceglie di avvalersi di un consulente appaiono subito evidenti: chi lo fa da più di cinque anni tende a connotarsi per una posizione finanziaria più solida, ad avere maggiori conoscenze finanziarie di base e di finanza sostenibile, oltre a una più elevata fiducia negli intermediari finanziari. Dal rapporto emerge, però, un quadro di scarsa consapevolezza del valore della consulenza: solo poco più di un investitore su quattro (26%) ricorre alla consulenza finanziaria e il 60% non è disposto a pagarla. Eppure, quattro investitori su cinque ritengono che la gestione delle proprie finanze sia complessa a causa del contesto incerto, dei prezzi in aumento e di conoscenze finanziarie inadeguate.

Gestire i patrimoni delle famiglie italiane comporta una grande responsabilità, come ogni lavoro complesso è frutto di investimenti, aggiornamenti continui e analisi non estemporanee che si costruiscono e si consolidano nel tempo. Dare visibilità al processo di formazione dei consigli di investimento dovrebbe aumentare la consapevolezza sul contenuto del servizio di consulenza e quindi sulla percezione del suo valore. Occorre però, da un lato, continuare a investire sugli elementi distintivi della consulenza finanziaria professionale e, dall'altro, sulla formazione dei consulenti e per loro tramite della clientela per accrescere il livello di cultura finanziaria del Paese.

Segretario generale Associazione italiana private banking (Aipb)

© RIPRODUZIONE RISERVATA

