

Argomento: AIPB: Si parla di Noi



# Questione di soddisfazione

Aipb ha analizzato i criteri di valutazione delle famiglie private italiane  
Il dibattito sul divieto di retrocessioni trascura l'interesse reale dei clienti

DI SIMONA MAGGI\*

È in atto un'evoluzione normativa che potrebbe portare grandi cambiamenti nei servizi d'investimento. Dal cappello della "Retail Investment Strategy" della Commissione Europea che, salvo ritardi, verrà pubblicata il 3 maggio, potrebbe emergere **uno nuovo scenario che valorizza proprio i tratti caratteristici del private banking italiano.**

## I tratti distintivi

Ma quali sono questi elementi distintivi? Un processo strutturato e articolato che coinvolge diverse figure professionali per selezionare le case prodotte; un orientamento all'aggiornamento costante della gamma di offerta sviluppato lungo direttrici di qualità e innovazione;

la personalizzazione del consiglio d'investimento basata sull'intero portafoglio del cliente; l'affidabilità di un sistema di monitoraggio continuo basato su un sistema di alert automatici; la presenza e la proattività di un private banker dedicato ad un numero ristretto di clienti con cui intreccia una collaborazione di lungo periodo; un ricco contenuto informativo della documentazione per il cliente. Si tratta di elementi caratteristici su cui il Private Banking italiano ha investito molto a partire dal 2007, quando entrò in vigore la direttiva Mifid. Una scelta impegnativa dal punto di vista tecnologico, a tratti anche sofferta dall'Industria Private perché indotta da una evoluzione regolamentare, ma

estremamente positiva negli esiti di medio lungo periodo dal momento che ha contribuito a raggiungere due obiettivi molto importanti: l'apprezzamento della clientela e la crescita della quota di mercato.

## Il sentiment del mercato

**La soddisfazione delle famiglie, rilevata da Doxa per Aipb e spaccettata in otto indicatori che ripercorrono tutte le componenti di valore su cui ha investito il settore, restituisce soddisfazione e rilevanza per tutti i clienti.** In successione, anche in un anno estremamente complicato come il 2022, i clienti hanno segnalato alti livelli di soddisfazione per il contenuto informativo della reportistica (78%), l'articolazione

della gamma di offerta generata dalla selezione dei produttori e degli strumenti d'investimento (82%) e la generazione del consiglio d'investimento (78%), il monitoraggio del portafoglio (78%).

**Un secondo set di indicatori sembra avere molto peso sulla crescita della soddisfazione:** la capacità del private banker di generare proposte in linea con le sue esigenze (77%), l'adeguatezza del *value for money* del servizio (60%); la professionalità del personale/banker (87%); la chiarezza e completezza delle informazioni sullo scenario e sul contesto macroeconomico e finanziario (78%).

### L'intervento comunitario

Ottimi risultati, quindi, visti dall'Italia. Ma la Commissione Europea ha rilevato grandi differenze tra i Paesi europei nella diffusione e nella declinazione pratica dei servizi di investimento e ha deciso di intervenire sulla regolamentazione per "rendere gli investimenti più facili, comprensibili e attrattivi per tutte le famiglie". Sta quindi valutando diversi ambiti di evoluzione normativa, che potranno essere declinati e combinati in un modo ancora difficile da prevedere da parte del mercato. In relazione agli inducement, le proposte della Commissione Europea includono il divieto degli incentivi accompagnato da qualche tipo di misura per colmare il gap di consulenza o, in alternativa, l'impegno per un innalzamento del livello di



FONTE: AIPB

trasparenza per dare agli investitori retail una migliore comprensione di ciò che stanno pagando senza arrivare tuttavia a un divieto di incentivi.

### Le posizioni in campo

Come prevedibile, **la maggior parte degli Stati europei si oppone al divieto di incentivi.** Il 2 marzo, nel corso di un incontro informale organizzato dalla Commissione europea, Germania, Italia, Francia, Austria e Lussemburgo si sono dichiarate apertamente contrarie. I Paesi Bassi, che hanno già il divieto, si sono detti favorevoli. Alcuni Stati quali Slovacchia, Portogallo e Spagna sono rimasti

in ascolto, anche se più contrari al divieto che favorevoli. La Finlandia potrebbe essere provvisoriamente favorevole a un divieto. Altri ancora, come Belgio e Irlanda, sono rimasti in silenzio. A seconda degli esiti della negoziazione sia tra i Paesi europei che tra le Istituzioni (Commissione europea, Parlamento europeo, Consiglio Europeo), gli impatti sul Private Banking potranno essere differenti ma, certamente, i tratti caratteristici del servizio su cui si è tanto investito andranno tutelati.

Direttore scientifico dell'Associazione Italiana Private Banking