

Argomento: AIPB: Si parla di Noi

Private banking Dalla consulenza evoluta benefici a banche e clienti

Dati Aipb: il 18%
delle masse viene
gestito con costi
espliciti per il servizio

Pagina a cura di
Gianfranco Ursino

Un passo dopo l'altro il settore del private banking negli ultimi anni ha intrapreso con decisione la via della consulenza evoluta. Un servizio che va oltre la semplice presentazione di prodotti offerti dalla banca e la mera presa in delega della gestione degli investimenti. Nel prestare il servizio di consulenza evoluta il private banker arriva ad avere un dialogo continuo con il cliente e una visione integrata del patrimonio familiare: dall'esigenza di protezione alla previdenza, dall'analisi dei beni immobiliari alla pianificazione dei progetti futuri fino al passaggio generazionale. Un po' quello che le famiglie si attendono dal loro referente bancario, ma non tutte possono permetterselo. La strada è quindi ormai avviata e non potrà che proseguire in questa direzione, a completamento di un percorso che propaga consapevolezza nei diversi ambiti della pianificazione finanziaria, generando benefici sia per il cliente sia per la banca. Secondo dati Aipb a fine 2024 le masse gestite nel complesso dal private banking italiani ammontano a 1.257 miliardi di euro e il 18% (235 miliardi) vengono gestite attraverso contratti di consulenza evoluta, che prevedono un costo esplicito per il servizio. Una percentuale che a fine 2021 era pari al 14% (142 miliardi), con un incremento cumulato nel triennio di oltre il 58%.

Il tema costi
Per il servizio di consulenza evoluta è infatti previsto il pagamento di una fee direttamente da parte del cliente al suo consulente. Una spesa che viaggia tra l'1 e l'1,5% nel modello fee only e allo 0,2% in media per la fee on top e - secondo i dati Aipb - vanno a

ASSET ALLOCATION

Portafogli più diversificati
Uno degli effetti più concreti e misurabili della consulenza evoluta riguarda la maggiore diversificazione dei portafogli. I clienti seguiti con un approccio più personalizzato e orientato ai bisogni di lungo periodo detengono in media 5,4 tipologie di prodotti finanziari, contro i 4,1 registrati tra chi riceve una consulenza focalizzata principalmente sulla proposizione di singoli prodotti. Inoltre, nei portafogli sotto consulenza evoluta il peso della liquidità si riduce al 6%, rispetto al 20% di cash presente nell'asset allocation dei clienti serviti con la consulenza di base.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

generare il 21% dei ricavi degli operatori. Restano prevalenti le commissioni a tantum sui prodotti e le spese ricorrenti.

Fonte di fiducia

Quando l'esperienza consulenziale è evoluta, il cliente non solo si sente accompagnato, ma sviluppa gli strumenti per valutare consapevolmente il servizio, distinguendo tra ciò che ha un costo e ciò che ha valore. Dall'ultimo Osservatorio Aipb-Bva Doxa condotto nel mese di marzo su un campione di 800 clienti di private banker, emerge che i primi effetti tangibili della consulenza evoluta si manifestano nei livelli di fiducia e soddisfazione percepiti nei confronti della banca. Tra i clienti sotto consulenza evoluta c'è una percezione del valore del servizio decisamente più elevata. La percentuale di clientela che dichiara di fidarsi pienamente del proprio intermediario arriva al 91%, mentre la soddisfazione arriva al 97%. Percentuali che riflettono un coinvolgimento emotivo più profondo rispetto alla consulenza di base e un senso di sicurezza e di valore percepito che rafforza il legame tra cliente e consulente.

Il passaparola

Il beneficio si riflette anche sulla propensione dei clienti a farsi ambasciatori del brand della banca, con il 44% di quelli sotto consulenza evoluta disposti a consigliare il proprio istituto di credito. Una percentuale ferma al 35% tra quelli serviti con la consulenza di base, dove c'è anche una quota di detrattori pari al 9% che si dichiara anche pronta a cambiare istituto. Inoltre, quando la consulenza si fa più articolata, contribuisce a generare più tranquillità e una marcata autonomia nelle scelte finanziarie delle famiglie. Tra gli investitori che ricevono una consulenza evoluta, questa motivazione è indicata dal 73%, con un divario di +16 punti percentuali rispetto alla consulenza di base. Una tranquillità che, tuttavia, non corrisponde a una forma di delega passiva: al contrario, è il risultato di una partecipazione più attiva e consapevole, che si traduce in maggiore autonomia nelle scelte d'investimento. Il dialogo con il referente bancario per molti clienti si fa più frequente, trasformando la consulenza in un percorso condiviso, in cui l'investitore partecipa in modo attivo alla definizione delle proprie strategie.

Visione di lungo periodo

Tra chi riceve una consulenza di base emerge un bisogno latente: 7 investitori su 10 ritengono utile che la banca offra supporto nella valutazione dei bisogni familiari di lungo periodo, nella difesa e preservazione del patrimonio nel tempo. Nei fatti, però, questo bisogno rimane in gran parte inespresso: meno di un cliente su due tra quelli con consulenza di base dichiara di ricevere un effettivo supporto su questi temi. C'è quindi una distanza tra le attese e la consulenza effettivamente ricevuta. Chi invece è servito da un modello consulenziale evoluto si attende un aiuto a cambiare prospettiva e a immaginare il proprio futuro finanziario in modo più strutturato, sostenibile e adattabile. E in questo caso le aspettative - in base alle risposte al sondaggio - non sono state disattese.

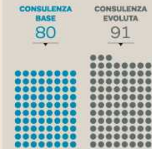
© RIPRODUZIONE RISERVATA

LE SENSAZIONI DEI CLIENTI. Osservatorio Aipb-Bva Doxa chiuso a marzo 2025

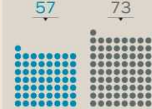
IL VALORE PERCEPITO DELLA CONSULENZA EVOLUTA

Sondaggio condotto nel mese di marzo 2025 con interviste realizzate face to face a 800 clienti di private banker

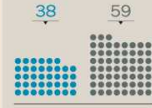
1. Fiducia nella banca
% clientela che dichiara di fidarsi pienamente della propria banca



2. Consapevolezza fonte di tranquillità
% clientela che dichiara di scegliere la consulenza per essere più tranquillo



3. Self-confidence
% clientela che si sente preparato sui temi finanziari



4. Diversificazione di portafoglio
% clientela che reputa la diversificazione importante nella scelta degli investimenti



5. Pianificazione di lungo periodo
% clientela che riceve una consulenza su temi di lungo periodo



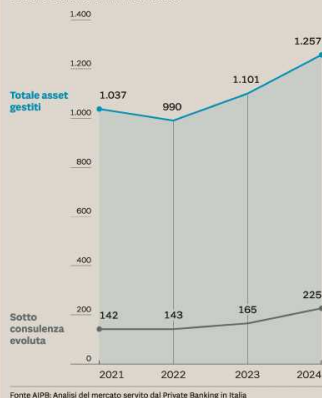
6. Soddisfazione per il valore for money
% clientela soddisfatta del rapporto qualità/prezzo del servizio ricevuto



Fonte: Osservatorio Aipb-Bva Doxa

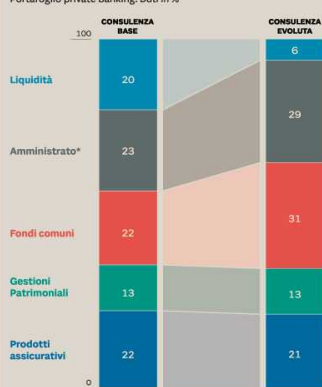
LA CONSULENZA EVOLUTA NEL PRIVATE BANKING

Dati al 31 dicembre in miliardi di euro



ASSET MIX DELLA CONSULENZA

Portafoglio private banking. Dati in %



COMPOSIZIONE COMMISSIONI DELLA CONSULENZA

Dati in %



Private banking Dalla consulenza evoluta benefici a banche e clienti

Dati Aipb: il 18% delle masse viene gestito con costi espliciti per il servizio

Pagina a cura di Gianfranco Ursino

Un passo dopo l'altro il settore del **private banking** negli ultimi anni ha intrapreso con decisione la via della consulenza evoluta.

Un servizio che va oltre la semplice presentazione di prodotti offerti dalla banca e la mera presa in delega della gestione degli investimenti.

Nel prestare il servizio di consulenza evoluta il private banker arriva ad avere un dialogo continuo con il cliente e una visione integrata del patrimonio familiare: dall'esigenza di protezione alla previdenza, dall'analisi dei beni immobiliari alla pianificazione dei progetti futuri fino al passaggio generazionale.

Un po' quello che le famiglie si attendono dal loro referente bancario, ma non tutte possono permetterselo.

La strada è quindi ormai avviata e non potrà che proseguire in questa direzione, a completamento di un percorso che propaga consapevolezza nei diversi ambiti della pianificazione finanziaria, generando benefici sia per il cliente sia per la banca.

Secondo i dati **Aipb** a fine 2024 le masse gestite nel complesso dai private banker italiani ammontano a 1.257 miliardi di

euro e il 18% (225 miliardi) vengono gestite attraverso contratti di consulenza evoluta, che prevedono un costo esplicito per il servizio.

Una percentuale che a fine 2021 era pari al 14% (142 miliardi), con un incremento cumulato nel triennio di oltre il 58%.

Il tema costi Per il servizio di consulenza evoluta è infatti previsto il pagamento di una fee direttamente da parte del cliente al suo consulente.

Una spesa che viaggia tra l'1 e l'1,5% nel modello fee only e allo 0,5% in media per la fee on top e - secondo i dati **Aipb** - vanno a generare il 21% dei ricavi degli operatori.

Restano prevalenti le commissioni *un tantum* sui prodotti e le spese ricorrenti.

Fonte di fiducia Quando l'esperienza consulenziale è evoluta, il cliente non solo si sente accompagnato, ma sviluppa gli strumenti per valutare consapevolmente il servizio, distinguendo tra ciò che ha un costo e ciò che ha valore.

Dall'ultimo Osservatorio **Aipb**-Bva Doxa condotto nel mese di marzo su un campione di 800 clienti di private banker, emerge che i primi effetti tangibili della consulenza evoluta si manifestano nei livelli di fiducia e

soddisfazione percepiti nei confronti della banca.

Tra i clienti sotto consulenza evoluta c'è una percezione del valore del servizio decisamente più elevata.

La percentuale di clientela che dichiara di fidarsi pienamente del proprio intermediario arriva al 91%, mentre la soddisfazione arriva al 97%.

Percentuali che riflettono un coinvolgimento emotivo più profondo rispetto alla consulenza di base e un senso di sicurezza e di valore percepito che rafforza il legame tra cliente e consulente.

Il passaparola Il beneficio si riflette anche sulla propensione dei clienti a farsi ambasciatori del brand della banca, con il 44% di quelli sotto consulenza evoluta disposti a consigliare il proprio istituto di credito.

Una percentuale ferma al 25% tra quelli serviti con la consulenza di base, dove c'è anche una quota di detrattori pari al 9% che si dichiara anche pronta a cambiare istituto.

Inoltre, quando la consulenza si fa più articolata, contribuisce a generare più tranquillità e una marcata autonomia nelle scelte finanziarie delle famiglie.

Tra gli investitori che ricevono una consulenza evoluta, questa motivazione è indicata dal 73%, con un divario di +16 punti percentuali rispetto alla consulenza di base.

Una tranquillità che, tuttavia, non corrisponde a una forma di delega passiva: al contrario, è il risultato di una partecipazione più attiva e consapevole, che si traduce in maggiore autonomia nelle scelte d'investimento.

Il dialogo con il referente bancario per molti clienti si fa più frequente, trasformando la consulenza in un percorso condiviso, in cui l'investitore partecipa in modo attivo alla definizione delle proprie strategie.

Visione di lungo periodo Tra chi riceve una consulenza di base emerge un bisogno latente: 7 investitori su 10 ritengono utile che la banca offra supporto nella valutazione dei bisogni familiari di lungo periodo, nella difesa e preservazione del patrimonio nel tempo. Nei fatti, però, questo bisogno rimane in gran parte inespresso: meno di un cliente su due tra quelli con consulenza di base dichiara di ricevere un effettivo supporto su questi temi.

C'è quindi una distanza tra le attese e la consulenza effettivamente ricevuta.

Chi invece è servito da un modello consulenziale evoluto si attende un aiuto a cambiare prospettiva e a immaginare il proprio futuro finanziario in modo più strutturato, sostenibile e adattabile.

E in questo caso le aspettative - in base alle risposte al sondaggio - non sono state disattese.

© RIPRODUZIONE RISERVATA.