

Consulenza e Wealth Management: percezione della qualità dei modelli di servizio ai clienti

Risultati della ricerca ASSORETI FINER sui Clienti Private

| Convegno ASSORETI | Milano 2 Ottobre 2018 | Nicola Ronchetti |

Aree di analisi

Aree di analisi

- Soddisfazione dei Clienti Private verso il «servizio private» erogato dai Consulenti Finanziari (agenti) e dai Private Banker (dipendenti): punti di forza, elementi distintivi, aspetti da implementare.
- Contenuti del modello di servizio «private» da parte dei Clienti: aspetti peculiari e distintivi apprezzati e rilevanti anche per attrarre nuovi clienti.
- Importanza e soddisfazione del ruolo del Consulente Finanziario e del Private Banker nell'erogazione del servizio private: ruolo della tecnologia/digitalizzazione dei processi e valore della consulenza (anche «*fee only*»).
- Peso dei servizi aggiuntivi rispetto alla gestione del patrimonio finanziario (consulenza fiscale, successoria, immobiliare, prestiti e finanziamenti a persone fisiche e società, servizi corporate, club deal, consulenza su arte ed investimenti alternativi): opportunità di crescita.

La ricerca ASSORETI-FINER: campione e metodologia

Per raggiungere gli obiettivi suddetti, abbiamo realizzato una ricerca con le seguenti caratteristiche:

- campione: 610 Clienti «private», quindi con patrimonio finanziario individuali superiore ai 500mila Euro (mediana 1milione di Euro) di cui:
 - ➔ 357 serviti da Private Banker (dipendenti) operanti in Banche private
 - ➔ 253 serviti da Consulenti Finanziari (agenti) operanti in Reti di CF
- fonte: ricerca FINER® Finance Mirror (universo bancarizzati italiani, base campionaria oltre 10.000 individui, sovra campionamento per segmenti private e HNWI)
- metodo di rilevazione: interviste telefoniche basate su un questionario strutturato della durata di circa dieci minuti
- periodo di rilevazione: le interviste sono state realizzate dal 27 giugno al 17 luglio 2018

Servizio Private: i punti di forza per i clienti

Importanza del ruolo del proprio referente nell'erogazione del servizio private: il referente è il pivot

*Clienti Private che valutano il
 Consulente Finanziario*



*Clienti Private che valutano
 il Private Banker*



Soddisfazione complessiva per il proprio referente: molto elevata per entrambi i modelli di servizio ed a confronto con figure generaliste in banche non specializzate

% dei Clienti soddisfatti (completamente + parzialmente) del proprio referente per gli investimenti e la pianificazione finanziaria della propria famiglia

Clienti Private che hanno come referente principale per gli investimenti un Consulente Finanziario



Clienti Private che hanno come referente principale per gli investimenti un Private Banker



Clienti Private che hanno un referente generico in banca non specializzata

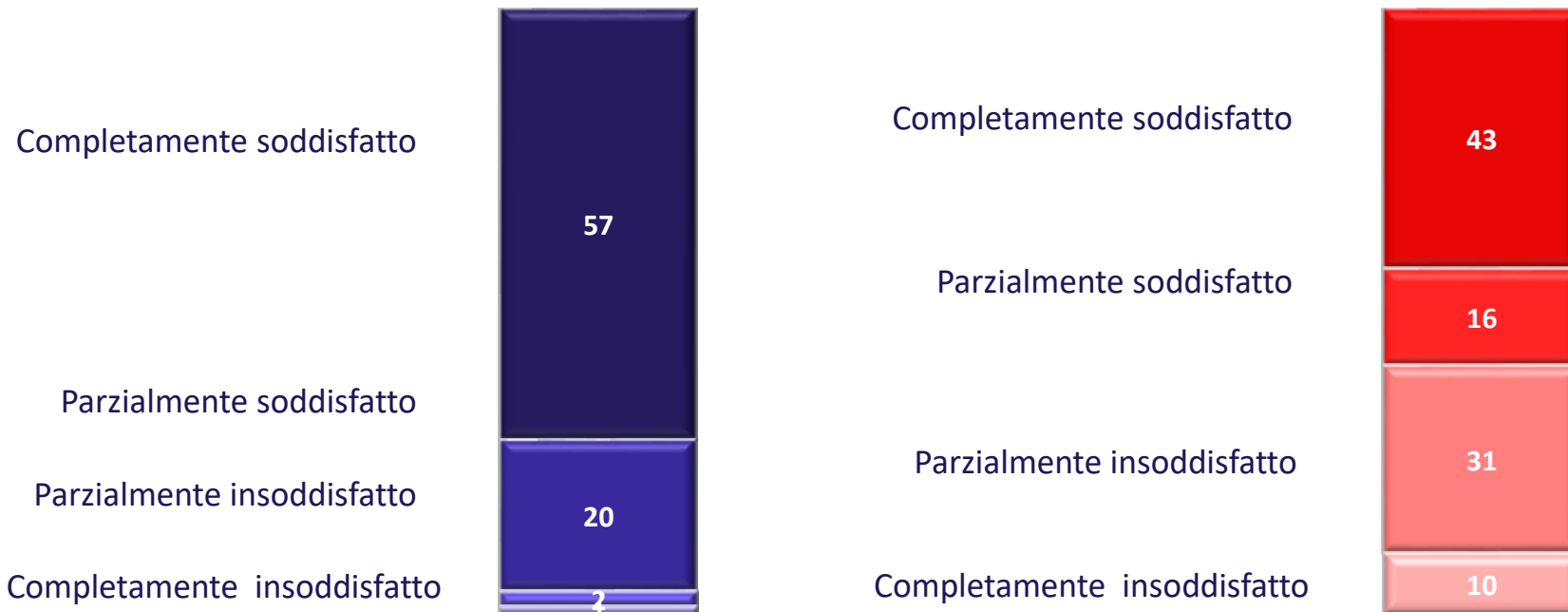


Livello di soddisfazione dei Clienti private rispetto al loro referente per gli investimenti (Consulente Finanziario o Private Banker): i livelli di soddisfazione sono molto alti in entrambi i modelli

valori %

*Clienti Private che valutano
 il Consulente Finanziario*

*Clienti Private che valutano
 il Private Banker*

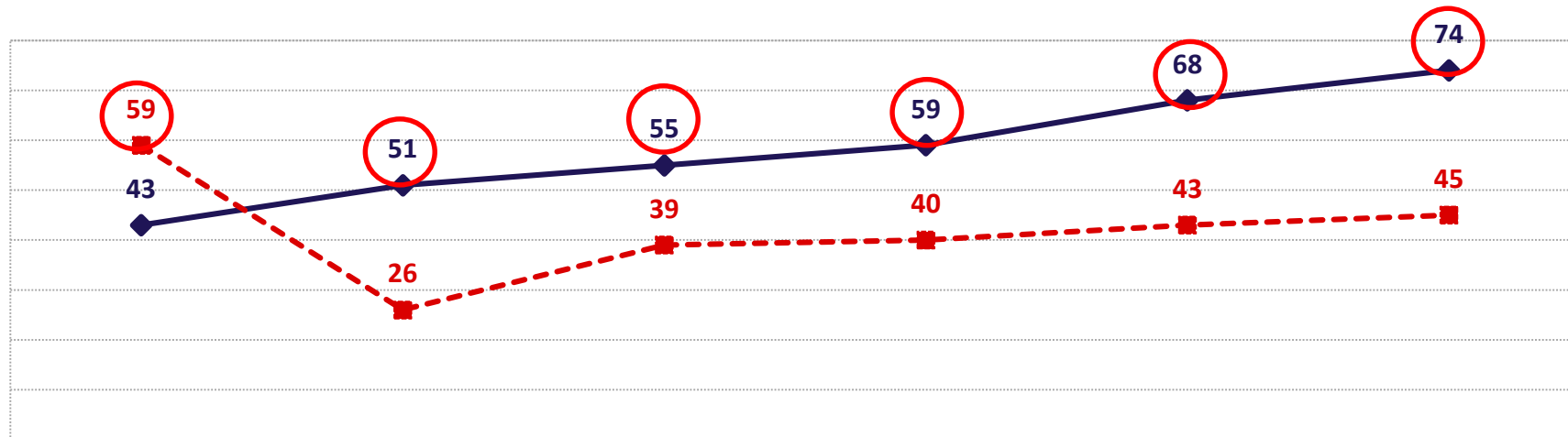


Principali motivi di soddisfazione: disponibilità ed efficienza digitale sono gli asset del CF, il PB è più forte sui servizi corporate/lending

% citazioni da parte dei Clienti soddisfatti (completamente + parzialmente)



—◆— Clienti seguiti da un CF di una Rete -■- Clienti seguiti da un PB di una Banca



Servizi di corporate finance/lending alle Aziende (per Clienti private imprenditori)

Rapidità delle risposte (tempestività nel fornire le risposte)

Offerta di prodotti e soluzioni di investimento più ampia e articolata

Digitalizzazione delle procedure amministrative (paperless)

Servizio di Internet Banking messo a desolazione della Banca/Rete

Disponibilità e reperibilità del proprio referente

○ differenza statisticamente significativa

Elementi da implementare: per tutti la personalizzazione dell'offerta e per i PB capacità di ascolto, condivisione scelte e trasparenza dei costi



Clienti private parzialmente soddisfatti/parzialmente o completamente insoddisfatti – risposte spontanee in %

Clienti Private che valutano il
Consulente Finanziario

Clienti Private che valutano
il Private Banker

● PERSONALIZZAZIONE <i>(Ho la sensazione che le proposte siano uguali per tutti, mi piacerebbe avere delle proposte su misura per me)</i>	34%	32%
● CAPACITA' DI ASCOLTO <i>(Mi piacerebbe che mi fossero fatte più domande sui miei obiettivi, avere più occasioni di confronto)</i>	27%	39%
● CONDIVISIONE DELLE SCELTE <i>(Mi piacerebbe condividere le scelte più in dettaglio)</i>	19%	27%
● MAGGIOR TRASPARENZA SUI COSTI <i>(Vorrei avere maggiori informazioni sui costi legati ai miei investimenti, vorrei sapere quanto mi costa il mio consulente)</i>	14%	25%
● ADEGUATEZZA RISCHIO/INVESTIMENTO <i>(vorrei essere certo che l'investimento sia in linea con la mia propensione al rischio e con i miei obiettivi)</i>	12%	13%

 differenza statisticamente significativa



Percezione del modello di servizio “private” ai clienti, aspetti più rilevanti

Percezione del modello di servizio “private” da parte dei clienti, aspetti + rilevanti: referente, consulenza a 360°, disponibilità e flessibilità (punti di forza dei CF)

Quali sono gli aspetti del servizio private che lei apprezza maggiormente – risposte in %

Clienti Private che valutano il Consulente Finanziario

Clienti Private che valutano il Private Banker

<ul style="list-style-type: none"> ● QUALITA' E PREPARAZIONE DEL MIO REFERENTE <i>(avere a disposizione i migliori professionisti)</i> 	69%	44%
<ul style="list-style-type: none"> ● CONSULENZA A TUTTO TONDO <i>(ricevere supporto non solo per la gestione dei miei investimenti ma anche per altre tematiche che attengono al mio patrimonio complessivo)</i> 	47%	35%
<ul style="list-style-type: none"> ● ESCLUSIVITA' <i>(la percezione di avere accesso a servizi esclusivi)</i> 	39%	37%
<ul style="list-style-type: none"> ● DISPONIBILITA' <i>(la sensazione di avere una corsia riservata e sempre la massima disponibilità, reperibilità del mio consulente)</i> 	31%	25%
<ul style="list-style-type: none"> ● FLESSIBILITA' <i>(la banca si adegua alle mie richieste, si adegua alle mie necessità e non il contrario)</i> 	26%	13%

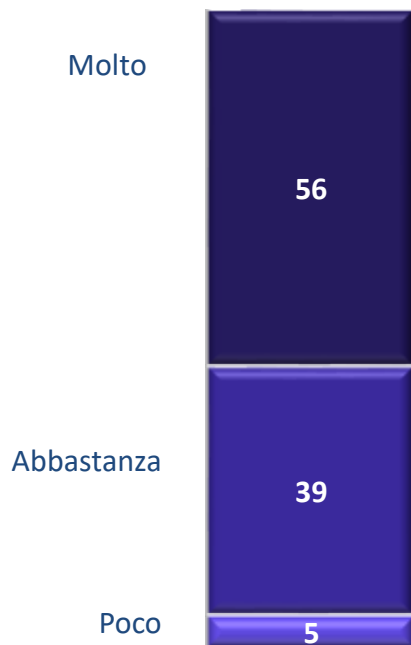
 differenza statisticamente significativa

Importanza e soddisfazione verso la tecnologia nell'erogazione del servizio private

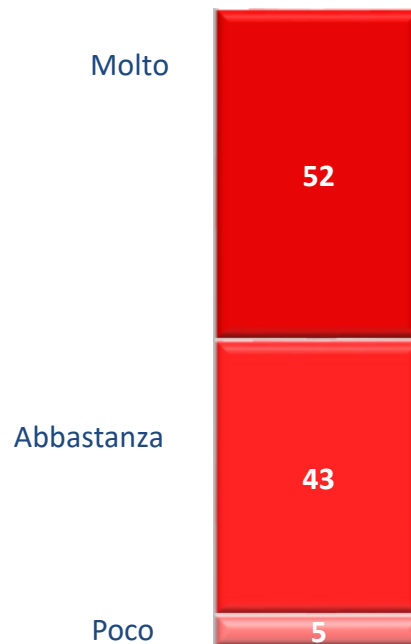
Importanza della tecnologia e delle sue applicazioni concrete nella relazione Cliente-Referente-Rete/Banca: molto importante in entrambi i modelli a supporto dell'attività del CF e del PB



Clienti Private che valutano il Consulente Finanziario



Clienti Private che valutano il Private Banker

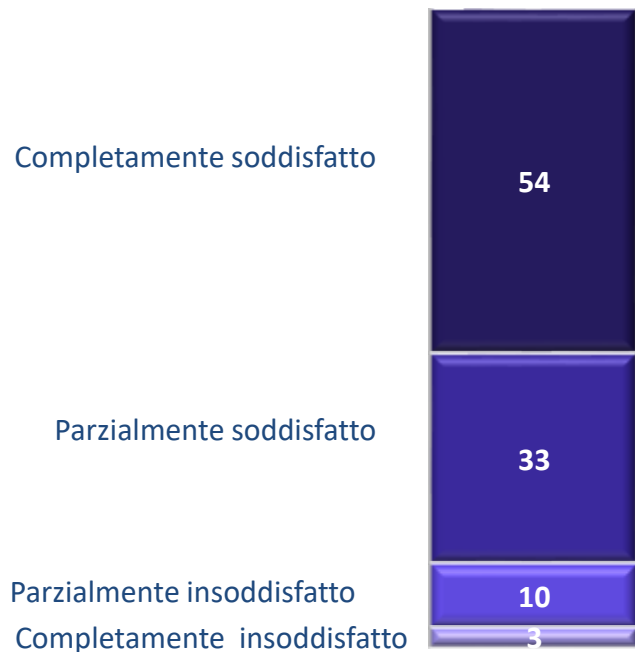


Soddisfazione verso la tecnologia e le sue applicazioni concrete nella relazione Cliente-Referente-Rete/Banca: la «macchina» è un punto di forza dei CF

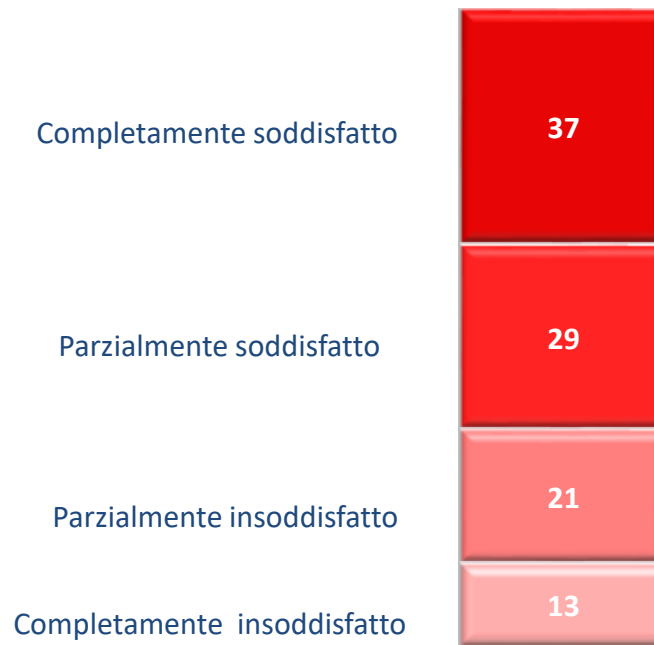


valori %

*Clienti Private che valutano
il Consulente Finanziario*



*Clienti Private che valutano
il Private Banker*



Ruolo della tecnologia, punti di forza: semplicità, sicurezza, efficienza e accuratezza: i CF partono avvantaggiati (macchina più rodada ed efficiente)



Quali sono i punti di forza della tecnologia che le mette a disposizione la sua banca base completamente/parzialmente soddisfatti – risposte in %

	Clients Private che valutano il Consulente Finanziario	Clients Private che valutano il Private Banker
● SEMPLICITA' <i>(facile, semplice ed intuitiva da usare, da Tablet, PC, smartphone)</i>	63%	41%
● SICUREZZA <i>(garantisce la massima sicurezza tramite alert, sms, utilizzo di codici)</i>	57%	34%
● EFFICIENZA E ACCESSIBILITA' <i>(fa risparmiare tempo e carta anche nella relazione con il mio referente per gli investimenti)</i>	49%	25%
● ACCURATEZZA E COMPLETEZZA <i>(consente l'accesso a tante informazioni in modo congiunto, integrato e completo, sintesi grafici)</i>	47%	19%

 differenza statisticamente significativa



Ruolo della tecnologia, aspetti da implementare: semplicità, sicurezza, efficienza e accuratezza: le banche private hanno più lavoro da fare delle reti (si stima un gap tecnologico medio di 6 anni 😞)



Quali sono gli aspetti della tecnologia che le mette a disposizione la sua banca che vorrebbe vedere migliorati - base parzialmente soddisfatti/parzialmente-completamente insoddisfatti – risposte in %

Clienti Private che valutano il Consulente Finanziario

Clienti Private che valutano il Private Banker

- **SEMPLICITA'**
(che sia facile, semplice ed intuitivo da usare, da Tablet, PC, smartphone)
- **SICUREZZA**
(che garantisca la massima sicurezza tramite alert, sms, utilizzo di codici)
- **EFFICIENZA E ACCESSIBILITA'**
(che faccia risparmiare tempo e carta anche nella relazione con il mio referente per gli investimenti)
- **ACCURATEZZA E COMPLETEZZA**
(disporre di tante informazioni in modo congiunto, integrato e completo, sintesi grafici)

33%

27%

29%

17%

54%

38%

35%

21%

 differenza statisticamente significativa

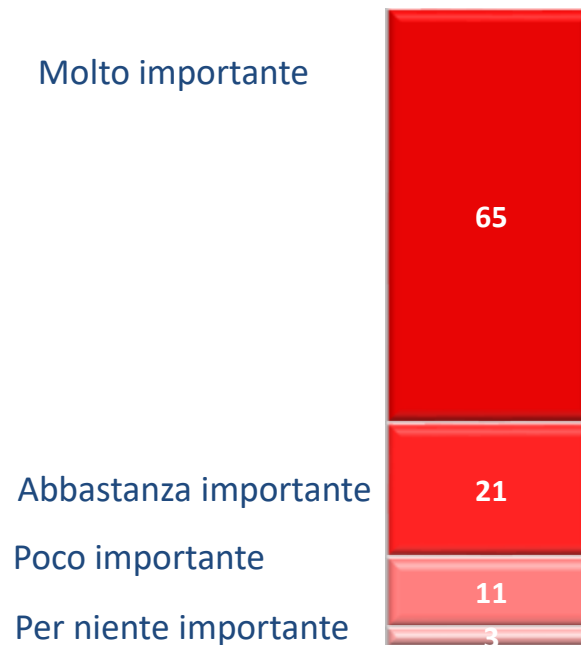
I servizi aggiuntivi rilevanza e soddisfazione nel servizio private

Importanza dei servizi aggiuntivi rispetto alla gestione del patrimonio finanziario (consulenza fiscale, successoria, immobiliare, lending, protezione, consulenza su arte ed investimenti alternativi), decisamente rilevante in entrambi i modelli



*Clienti Private che valutano il
Consulente Finanziario*

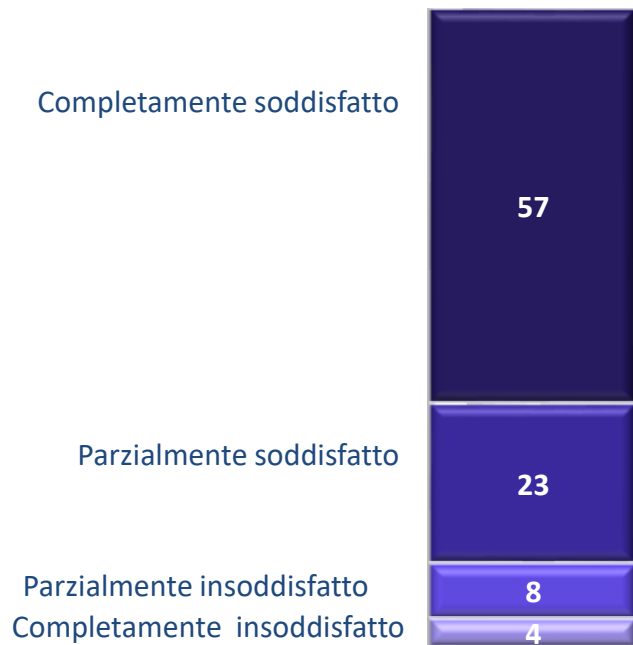
*Clienti Private che valutano
il Private Banker*



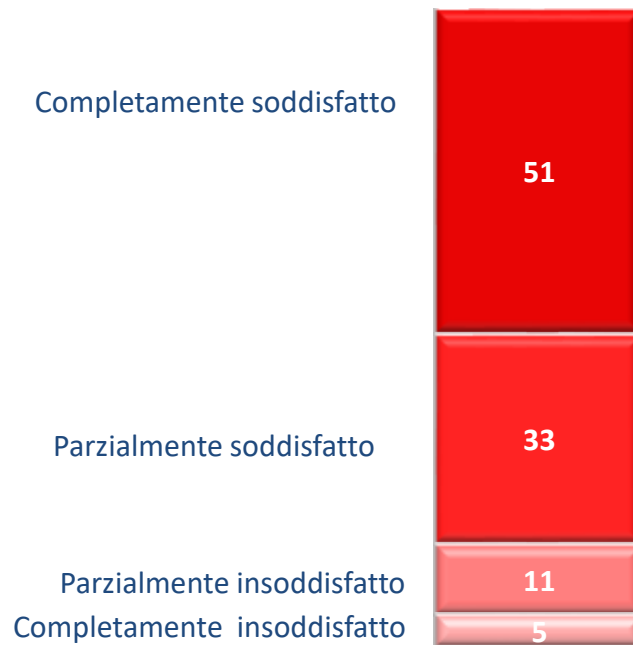
Soddisfazione verso i servizi aggiuntivi alla gestione del patrimonio finanziario (consulenza fiscale, successoria, immobiliare, lending, protezione, consulenza su arte ed investimenti alternativi): punti di forza dei CF



Clienti Private che valutano il Consulente Finanziario



Clienti Private che valutano il Private Banker



Servizi aggiuntivi da implementare rispetto alla gestione del patrimonio finanziario: lending e protezione da migliorare per i CF, consulenza, fiscale, successoria ed immobiliare da migliorare per i PB



	<i>Clienti Private che valutano il Consulente Finanziario</i>	<i>Clienti Private che valutano il Private Banker</i>
● PRESTITI E FINANZIAMENTI ALLE PERSONE ED ALLE IMPRESE (<i>crediti Lombard, fidi ecc.</i>)	63%	52%
● ASSICURAZIONI (<i>protezione delle persone e garanzia del benessere e del tenore di vita</i>)	61%	52%
● CONSULENZA FISCALE (<i>ottimizzazione dei carichi fiscali</i>)	37%	41%
● CONSULENZA SUCCESSORIA (<i>professionalità e discrezione</i>)	29%	37%
● CONSULENZA IMMOBILIARE (<i>ottimizzazione e valorizzazione del patrimonio immobiliare</i>)	14%	25%
● CONSULENZA SU ARTE ED INVESTIMENTI ALTERNATIVI (<i>materie prime, beni reali, orologi, auto d'epoca</i>)	12%	13%

 **differenza statisticamente significativa**



Il valore della consulenza nel servizio private

Valore attribuito alla consulenza: unanime ed elevato (è la chiave di volta di entrambi i modelli di servizio!)



Quanto è importante per lei poter disporre di un servizio di consulenza – risposte in %

Clienti Private che valutano il Consulente Finanziario

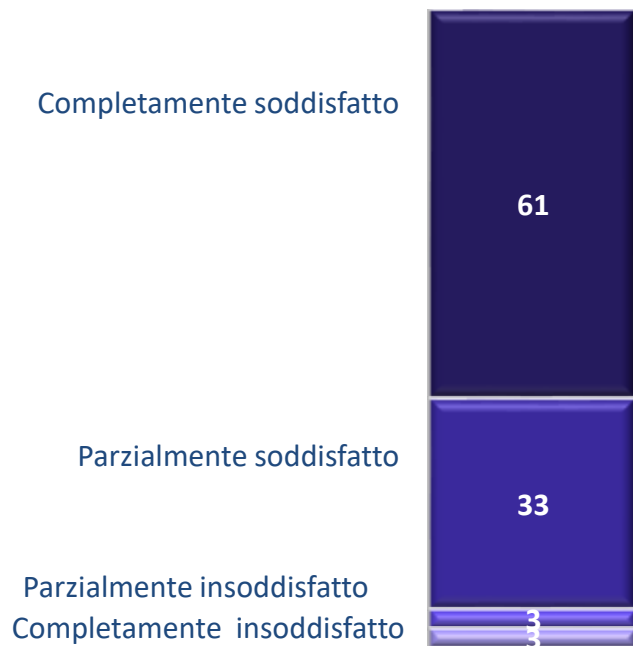
Clienti Private che valutano il Private Banker



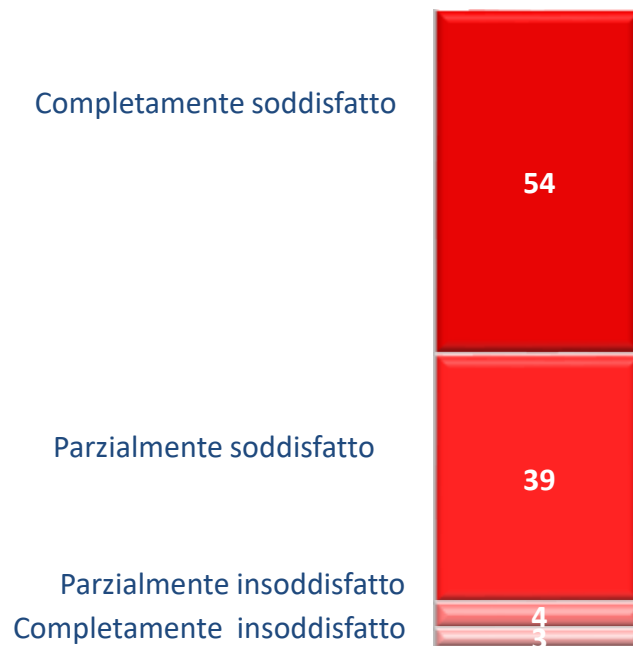
Soddisfazione verso il valore della consulenza ricevuta dal proprio referente: molto elevata in entrambi i modelli (ampi spazi di ulteriore valorizzazione?)



*Clienti Private che valutano il
Consulente Finanziario*



*Clienti Private che valutano
il Private Banker*



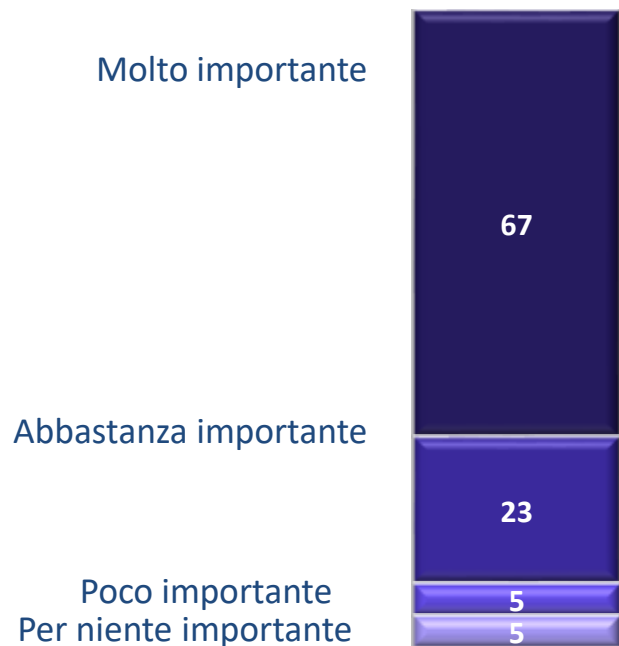
Rilevanza della parcella “fee only”: decisamente interessante (la nuova frontiera?)



Quanto è importante per lei poter disporre di un servizio di consulenza «fee only») – risposte in %

*Clienti Private che valutano il
Consulente Finanziario*

*Clienti Private che valutano
il Private Banker*



Elementi in grado di attrarre nuovi clienti private

Elementi in grado attrarre nuovi Clienti Private: professionalità e preparazione, consulenza 360°, esclusività e flessibilità (#non si può improvvisare)



Quali sono gli elementi cruciali che lei apprezza e secondo lei potrebbero attrarre nuovi clienti private – risposte in %

- **PROFESSIONALITA' E PREPARAZIONE DEL REFERENTE PER GLI INVESTIMENTI**
(avere a disposizione i migliori professionisti)
- **CONSULENZA A TUTTO TONDO**
(gestione degli investimenti, prestiti, finanziamenti, tematiche successorie, fiscali, protezione, investimenti alternativi)
- **ESCLUSIVITA'** *(accesso a servizi esclusivi di qualità superiore alla media, gestioni personalizzate ecc.)*
- **DISPONIBILITA'**
(disporre di una corsia riservata e la massima disponibilità, reperibilità del mio consulente)
- **FLESSIBILITA'**
(la banca si adegua alle mie richieste, si adegua alle mie necessità e non il contrario)

Clienti Private che valutano il
Consulente Finanziario

Clienti Private che valutano
il Private Banker

69%

44%

47%

35%

39%

37%

31%

25%

26%

13%



differenza statisticamente significativa



Riflessioni conclusive

Riflessioni conclusive

- **L'Italia è un paese per la clientela private:** entrambi i modelli (CF e PB) evidenziano livelli di soddisfazione molto elevati dei clienti sia in assoluto che rispetto a modelli generalisti (# il private banking non si improvvisa).
- **Il professionista è il pivot** attorno al quale ruota la squadra ed il servizio di private banking: preparazione professionale, disponibilità, reperibilità, proattività saranno sempre più fattori di successo.
- Il professionista (come il pilota di F1) necessita di una macchina affidabile: la tecnologia ed il processo di digitalizzazione dei servizi sono per il CF/PB la sua «macchina», senza non si taglia il traguardo. Per il cliente la **semplificazione dei processi** è un dato assodato la **digitalizzazione lo strumento essenziale**.
- Per attrarre e fidelizzare i clienti private **i servizi aggiuntivi** (consulenza fiscale, successoria, immobiliare, prestiti e finanziamenti a persone fisiche e società, servizi corporate, club deal, consulenza su arte ed investimenti alternativi) sono diventati **elemento imprescindibile**, in aggiunta alla gestione del patrimonio finanziario
- L'attività di lending e di corporate finance, in particolare, sono le nuove sfide e rappresentano un elemento centrale e peculiare del Private Banking Italiano (dove l'incidenza degli imprenditori è di molto superiore alla media EU), il cui valore – anche a **sostegno dell'economia reale del Paese** - è sotto gli occhi di tutti.



Nicola Ronchetti

nicola.ronchetti@finer.digital | mob. + 393460267323 | tel. + 390283643805

www.finer.digital

Milano | via Matteo Bandello 14, 20123

Londra | 37 Lonsdale Square, N1 1EW

FINER | Finance Explorer S.r.l..

Sede Legale Milano Via Cartesio 2, 20124

Capitale sociale € 100.000,00

PI 10196560964 REA 2515520