

Sfide Assicurazioni e passaggi generazionali i settori chiave per la crescita

Servizi Banker promossi Ora il gioco si fa più duro

Oltre due terzi dei clienti soddisfatti, merito delle performance
Sale la richiesta di un'assistenza completa su tutto il patrimonio

DI PATRIZIA PULIAFITO

Competenza, servizi efficienti, prodotti di qualità e grande attenzione alla relazione con il cliente. Sono le carte, su cui hanno puntato, le strutture di private banking, per conquistare i titolari di patrimoni consistenti. I quali, oggi, si dichiarano soddisfatti per i consigli d'investimento ricevuti, ma chiedono di più. Così, gli istituti sono in fermento per affrontare la nuova sfida: la fidelizzazione. Tutti al lavoro per individuare le azioni da mettere in campo, per tenere legati a doppio filo i clienti conquistati a fatica. Stanati dalle banche retail, dove per anni si erano rifiutati.

Risultati

Oggi oltre la metà delle ricche famiglie italiane si avvale per la gestione del patrimonio di strutture specializzate e sono soddisfatte. Secondo l'ultimo sondaggio dell'Associazione italiana **La gestione degli immobili e la protezione i campi di sviluppo**

private banking (Aipb), oltre due terzi (68%) degli utenti, dichiarano fedeltà al proprio istituto, perché lo apprezzano, ritenendolo un referente affidabile. Capace di comprendere i bisogni e di soddisfarli. Capace di selezionare le migliori opportunità d'investimento e uno su tre lo consiglia agli amici.

Dati sorprendenti, se si pensa che nel 2009, solo il 53% dei clienti, dichiarava fiducia e fedeltà al proprio

istituto. «I dati, ancora in crescita — commenta Fabrizio Fornezza di Gfk Eurisko che ha curato la ricerca per conto di Aipb — si spiegano con il fatto che le performance di portafoglio, nell'ultimo periodo, sono state buone e i clienti riconoscono al loro private banker il merito di aver saputo prevedere, con anticipo, l'andamento dei mercati e di averli guidati, con mano sicura, verso investimenti adeguati, convincendoli a uscire dalla liquidità, in cui erano intrappolati. Ma adesso, le aspettative vanno oltre la performance, si cerca assistenza anche sulle altre problematiche legate al patrimonio, in particolare, sugli immobili e le coperture assicurative»

Consapevoli delle nuove richieste, le strutture, adesso sono in affanno per mettere a punto nuovi servizi e rinforzare quelli già esistenti. Ad esempio Banca Generali private banking (divisione, nata nel 2010, oggi gestisce 13 miliardi di masse), sta organizzandosi per offrire consulenza anche sugli immobili e sta valutando sinergie con la casa madre per la copertura dei rischi mediante polizze. Tra i servizi in arrivo l'assistenza in fase di passaggi generazionali.

Personalizzazione

In Ubs Italia, convinti che la partita, non si giochi solo sulla bontà dei prodotti e su un'efficiente asset allocation, ma anche e, soprattutto, sulla qualità della relazione con il cliente, si sta rinforzando l'advisory team. «Ogni persona ha esigenze diverse — spiega Riccardo Ardigò, responsabile prodotti e servizi del Private banking di Ubs Italia —

Sceghieremo per ognuno il professionista con le competenze specifiche per garantirgli un'assistenza qualificata, inoltre, stiamo rinforzando la squadra di specialisti nelle varie discipline, con i quali il cliente potrà intrattenere un rapporto diretto, senza l'intermediazione del private banker».

Nella relazione con il cliente, ci crede fermamente anche Deutsche Bank WM, (la parte della divisione Asset wealth management, specializzata nella gestione di patrimoni superiori ai 2 milioni di euro) tanto che a un private banker sono affidati solo trenta clienti. Ma, il consolidamento del rapporto banca-cliente è tra gli obiettivi del prossimo futuro e per questo s'intensificheranno i momenti d'incontro, con conferenze periodiche per trasmettere la visione della banca sui mercati, a cui seguiranno incontri individuali con il private banker, per valutare l'adeguamento del portafoglio. Disponendo già di una gamma completa di servizi di consulenza su tutte le problematiche del patrimonio (anche quello all'estero) e sulle varie discipline, per mantenere stretti i clienti fedeli da oltre dieci anni, la banca tedesca amplierà ulteriormente l'offerta, con altri fondi di terzi e una nuova linea di gestione etica.

I numeri

4,2

per cento

L'aumento della raccolta netta nel 2013 rispetto al 2012. La prima vera crescita dopo la grande crisi del 2008. La crescita complessiva, tenendo conto dell'effetto mercato è stata del 7,9%

58,2

per cento

La quota di asset gestiti dalle strutture private delle grandi banche universali

81

milioni

Il portafoglio medio gestito da un private banker. I valori più elevati, 91 milioni, si trovano nelle strutture estere e nelle grandi banche

© RIPRODUZIONE RISERVATA

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Strategie

Più personalizzazione, meno conflitti d'interesse

Da boutique a family office, sfruttando la lunga esperienza nella gestione di grandi patrimoni e l'impegno nella cura della relazione con il cliente. Due ingredienti fondamentali che si sono tradotti in un elevato grado di fedeltà da parte dei cinquantamila clienti della Banca del Fucino. Il più antico istituto romano, e uno dei pochi che ha resistito al rischio bancario, difendendo la propria autonomia e restando salda nelle mani della quarta generazione della famiglia dei principi di Torlonia che l'ha fondata nel 1923. «Aprendo la nuova struttura di private banking — spiega il direttore generale Giuseppe Di Paola — abbiamo voluto istituzionalizzare i servizi che già eroghiamo da tempo e che vanno dalla gestione del patrimonio, attingendo, in totale assenza di conflitto d'interesse, ai prodotti d'investimento delle più prestigiose case d'investimento, alla consulenza sulle diverse problematiche legate al patrimonio, alla famiglia e al delicato processo del passaggio generazionale».

Nella decisione, è stata determinante la lunga fedeltà dei clienti. «In effetti — prosegue Di Paola — i clienti ci hanno premiato per il rapporto che abbiamo saputo creare con ciascuno di loro. Abbiamo puntato sulla personalizzazione e sulla flessibilità». Con 2,5 miliardi di euro in gestione, Banca del Fucino, oggi, ha trenta filiali. Di queste 19 si trovano nella provincia di Roma, due in provincia di Frosi-

none, otto in Abruzzo e una a San Benedetto del Tronto.

Il fattore della delega

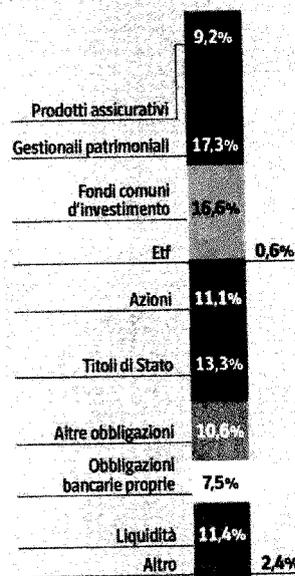
Professionisti (27%) e titolari di piccole e medie imprese (36%). Uomini (nell'88% dei casi), con un'età compresa tra 45 e 64 anni, ancora saldi in sella. Sono le due figure più rappresentative della clientela del private banking individuate dall'Aibp e che sono state protagoniste anche di indagini comportamentali, con risultati singolari. Consapevoli della doppia titolarità d'impresa e di patrimonio, gli interpellati hanno dichiarato di considerarsi figure di confine tra due mondi: con l'azienda da una parte e il patrimonio dall'altra, di cui si sentono parimenti responsabili, ma da affrontare in modo diverso. Nell'impresa e nell'attività professionale, il coinvolgimento è totale. Una grande sicurezza che viene meno di fronte a decisioni sul patrimonio o per scelte d'investimento. In questi casi, pur non firmando più deleghe in bianco, e pur pretendendo di essere sempre coinvolti, imprenditori e professionisti, oggi, prima di decidere chiedono l'assistenza del private banker con il quale vogliono condividere le scelte.

P. PU.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Dove investono

Composizione dei portafogli Private. Dati al 31/12/2013



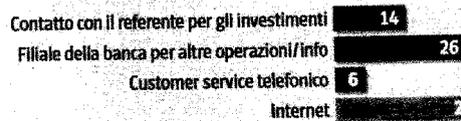
La fedeltà

Le caratteristiche del proprio Private Banker secondo i clienti fedeli

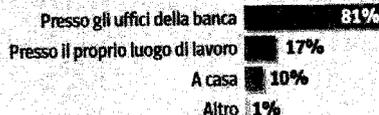


Il contatto

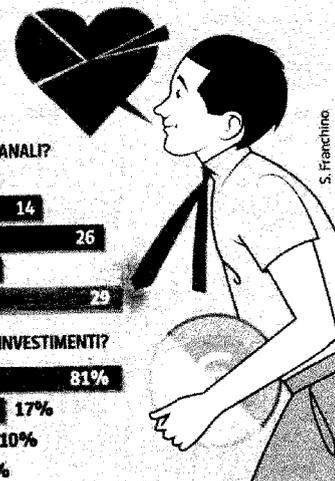
CON QUALE FREQUENZA UTILIZZA CIASCUNO DEI CANALI? (Numero medio di volte all'anno)



DOVE INCONTRA IL PROPRIO REFERENTE PER GLI INVESTIMENTI?



Fonte: Aibp



Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.