

Osservatorio Private banking

L'analisi

Consulenza, via obbligata Chi non si butta è a rischio

65%

La quota del patrimonio dei clienti private affidata alla banca principale. In media i rapporti aperti sono due

Nel mondo degli investimenti finanziari si è attraversato un lungo periodo di forte sensibilità da parte del cliente, degli intermediari e degli organi di vigilanza, al tema del controllo e della gestione del rischio. Tema che ha monopolizzato dal 2008 ad oggi l'evoluzione delle norme, gli investimenti industriali del settore bancario e il dialogo quotidiano tra il cliente e il suo banker.

Oggi si presenta uno scenario nuovo: l'attenzione alla qualità del servizio e al suo prezzo. È come se, una volta ridisegnato il tema della tutela del risparmiatore, adesso ci si concentrasse sulle caratteristiche che deve avere la consulenza. Se da un lato cresce l'interesse per un servizio veloce, semplice e comodamente fruibile grazie all'utilizzo di dispositivi e ambienti tecnologici dove il cliente può «agire» in autonomia guidata, parallelamente si conferma l'esistenza di investitori che cercano un servizio sofisticato, complesso, prestigioso e quindi con un prezzo adeguato e riconosciuto.

L'esigenza di consulenza finanziaria per chi decide di investire, ormai cresce e prende forma, ma con sfumature differenti rispetto al passato dovute all'affioramento di due nuovi fenomeni: la «neo concretezza del cliente» e la «paranoia del consumatore». La prima, studiata dagli economisti, fa riferimento al distacco generato da un approccio all'acquisto di tipo *value for money* dove il cliente non si accontenta di ricevere il prodotto o il servizio pattuito ma

richiede un reale valore in termini di funzioni utili svolte dal prodotto o servizio. Il secondo fenomeno, studiato dai sociologi, indica invece la diffidenza verso le informazioni commerciali messe a disposizione del consumatore che lo porta ad attivarsi per ricercare opinioni e consigli peer to peer prima di procedere alla scelta e all'acquisto. In un mondo radicalmente cambiato, si sta modificando anche l'approccio agli investimenti e gli operatori sono sempre più attenti a non confondere la consulenza finanziaria con la diversificazione degli investimenti.

Ai clienti piace soprattutto ricevere una buona diagnosi dei loro fabbisogni d'investimento e di tutela. Richiedono una maggiore armonia tra le soluzioni proposte, gli obiettivi di investimento e la capacità del banker di gestire la loro storia generale. Spesso infatti il perseguimento di obiettivi specifici che riguardano se stesso e i propri familiari vedono la valorizzazione e l'accrescimento nel tempo della ricchezza finanziaria guadagnata e non consumata come un'attività funzionale ad essi, così come si apprezza un buon consiglio quando non si ha piena consapevolezza del bisogno di tutela contro il verificarsi di eventi inattesi e indesiderati ma comunque statisticamente probabili.

SIMONA MAGGI
Direttore Scientifico Aipb

© RIPRODUZIONE RISERVATA

