

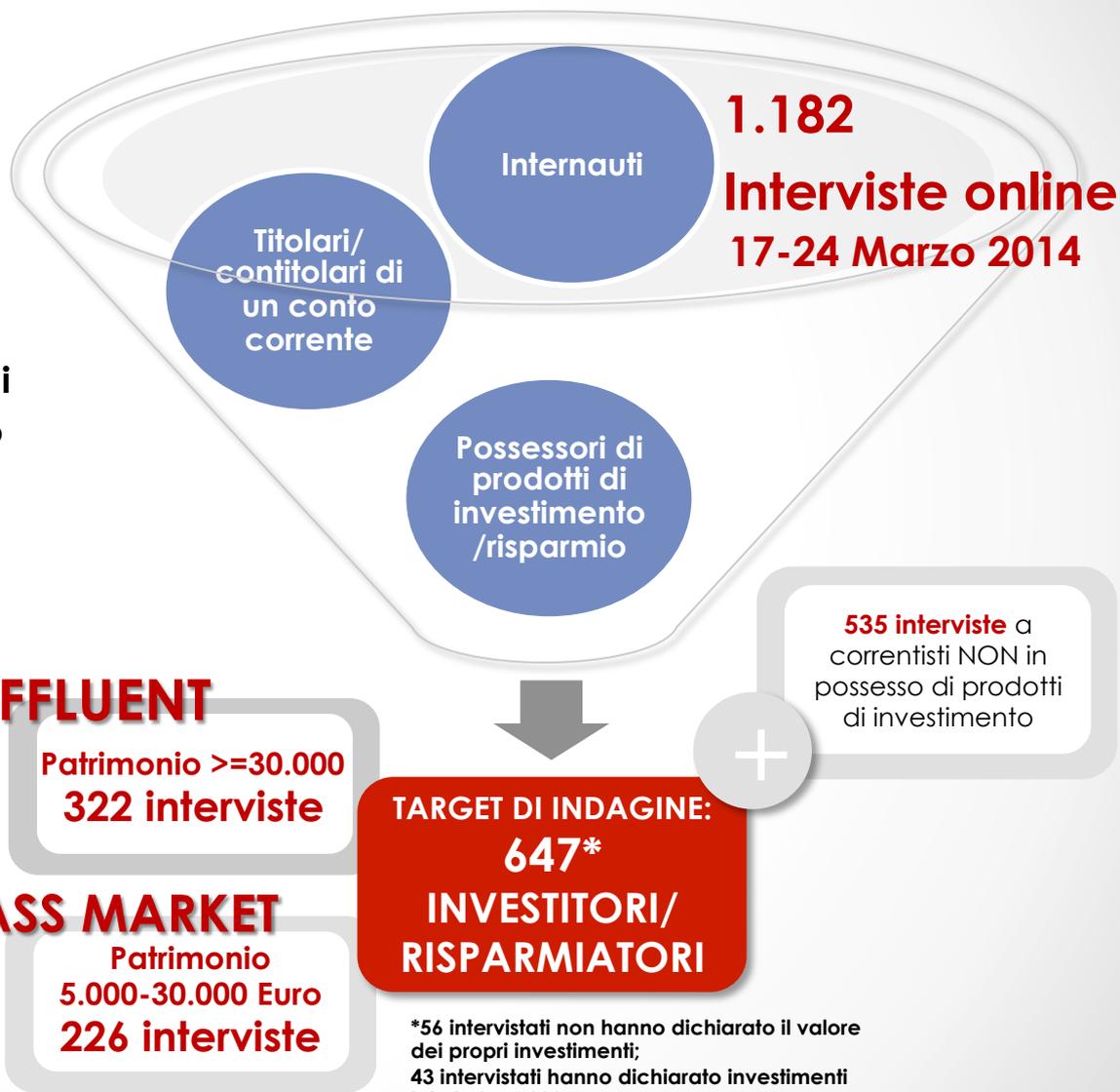


Il Cliente Affluente e la sua relazione con la Banca «Tra Autonomia, Servizio e Bisogni di Relazione»

Realizzata per

ABI Associazione
Bancaria
Italiana

Chi abbiamo intervistato



⊙ **ESPLORAZIONE QUALITATIVA:**
7 persone di età compresa tra i **30 e i 60 anni** con patrimonio > **50.000 Euro**

⊙ **INDAGINE QUANTITATIVA ONLINE:**
1.182 interviste distribuite in tutto il territorio nazionale, individui di età compresa tra i **25 e i 64 anni**

*56 intervistati non hanno dichiarato il valore dei propri investimenti;
43 intervistati hanno dichiarato investimenti inferiori a 5.000 Euro

Perché intervistare gli Internauti?

soggetti che si collegano almeno settimanalmente a internet

un livello di conoscenza degli strumenti digitali e dei device mediamente elevato

elevata scolarizzazione, che si relaziona con più Banche e con più canali (offline e online)

Il campione (sovradimensionato nella sua componente di clientela evoluta) si riflette anche sulla tipologia di Banche e di servizi finanziari utilizzati (es. il 37% considera principale una banca diretta)

Il reclutamento di investitori tecnologicamente e culturalmente evoluti consente di esplorare meglio il rapporto con i touch point delle Banche e le aspettative in merito allo sviluppo della multi-canaltà





- ⊙ I vissuti e la percezione verso gli investimenti sembrano cambiati tanto da portare a vivere diversamente la categoria.
- ⊙ Gli **investimenti** oggi sono visti più come **un'assicurazione sul proprio patrimonio** che come un'opportunità concreta e reale di farlo crescere
- ⊙ Si deve investire perché...
 - **...anche se il guadagno è basso ... “è comunque un guadagno”** (a differenza di quello che si potrebbe ottenere con un semplice conto corrente)
 - **...serve una protezione contro l'inflazione**
 - La **barriera principale** agli investimenti, è la **mancaanza di certezza e concretezza** rispetto ad altre tipologie di investimenti (es: conti deposito)

Il cambiamento di percezione verso gli investimenti incide anche sui driver con i quali si sceglie



I **rischi** → oltre ad avere l'informazione sui rischi legati all'investimento proposto, deve essera la persona di riferimento della banca a comunicarli per primo, **in un'ottica di trasparenza e rassicurazione verso il cliente.**



I **tassi** → ci deve essere la percezione che vi sia un **effettiva creazione di valore** derivante dal proprio investimento.



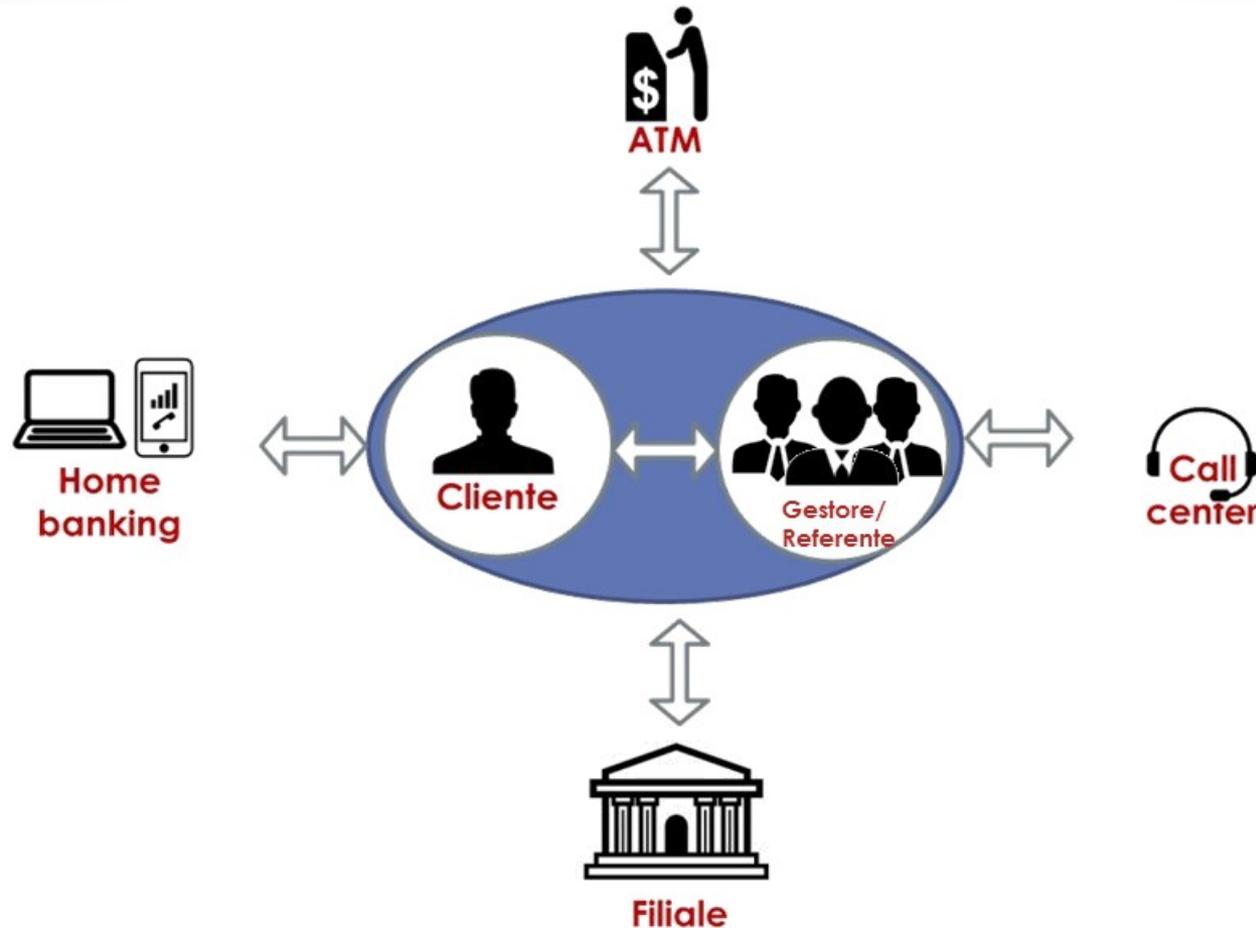
I **tempi** → predilezione per **periodi di vincolo non troppo lunghi**, soprattutto per l'incertezza del contesto socio-economico (max. 3 anni)



L'**etica finanziaria** → chi vuole investire i propri **risparmi è interessato a conoscere** la tipologia di fondi e la destinazione dei suoi investimenti

Secondariamente si tiene conto anche di **eventuali bolli e spese di gestione** per avere una **visione più completa** di quelli che potrebbero essere gli **interessi effettivamente ottenuti.**

Un passaggio dovrà essere quello di **agire sui canali di contatto** passando da una **pluralità di canali** ad un **modello di comunicazione veramente multicanale** in cui al **centro** c'è la **relazione con il consulente**.



I pillars della relazione banca-cliente per un rapporto saldo e fiduciario

ASSISTENZA

Avere un punto di riferimento a cui rivolgersi e affidarsi. Non tanto in ottica informativa ma soprattutto per la costruzione di una relazione che porti alla scelta migliore.

CONTINUITÀ

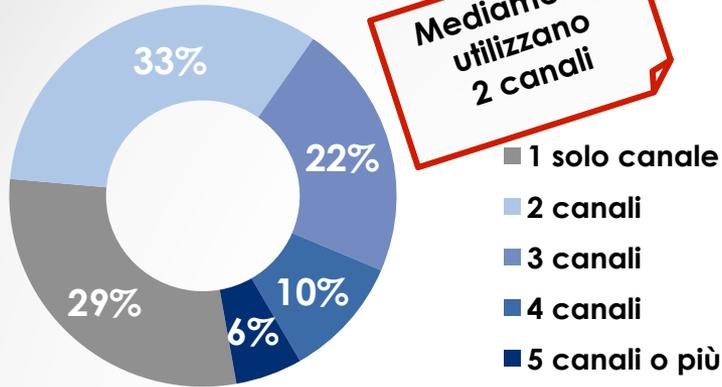
Il rapporto di fiducia viene costruito con il tempo e con un rapporto continuo con il proprio consulente, che solo così imparerà a conoscere il cliente a 360° per potergli proporre l'investimento più adatto alla sua situazione che evolve nel tempo.



GESTIONE LIQUIDITA'

canali utilizzati

% Rispondenti

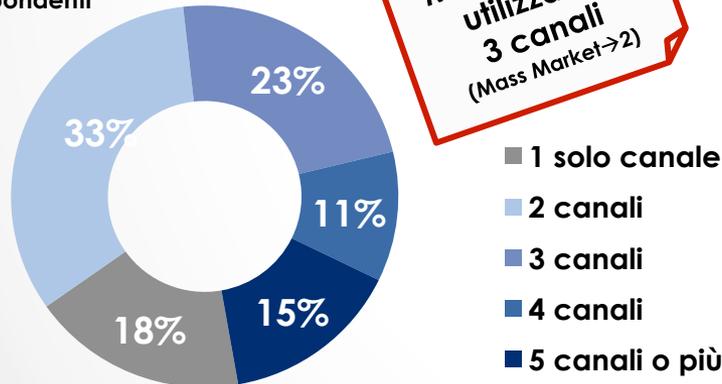


Mediamente utilizzano 2 canali

INVESTIMENTI

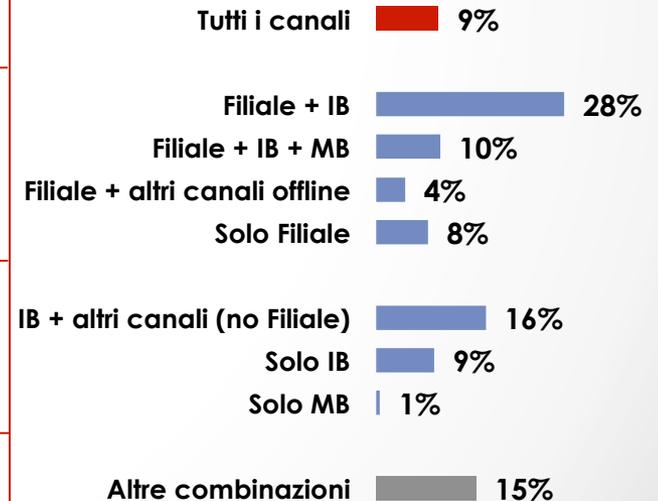
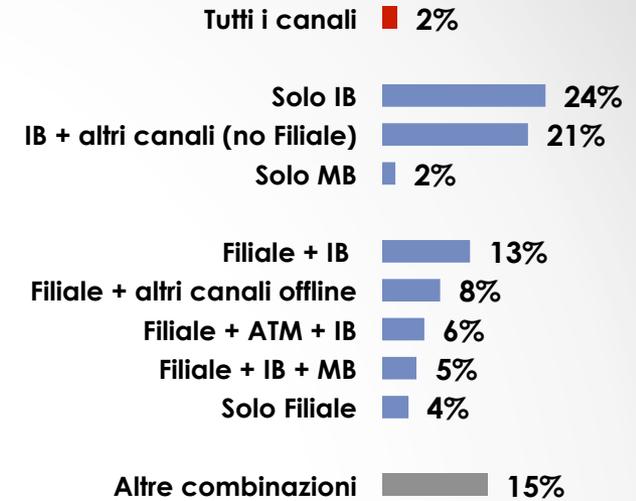
canali utilizzati

% Rispondenti



Mediamente utilizzano 3 canali (Mass Market -> 2)

UTILIZZO DEI CANALI % Rispondenti



Affluent: 322 casi

Multicanalità & Relazione

CANALI utilizzati

% Affluent che utilizzano i canali
Possibili più risposte

	GESTIONE LIQUIDITA'	INVESTIMENTI
Filiale	52%	72%
CC	16%	38%
Promotore	13%	27%
Internet Banking	84%	85%
Mobile Banking	7%	38%
ATM	31%	21%

**CANALI
«AUTONOMI»
(IB, Mobile, ATM)**

**CANALI DI
RELAZIONE
(Filiale, promot., CC)**

Rendicontazione/
comunicazioni
scritte della banca

Monitoraggio
dell'andamento
degli investimenti

Sottoscrizione
prodotti di
investimento
complessi

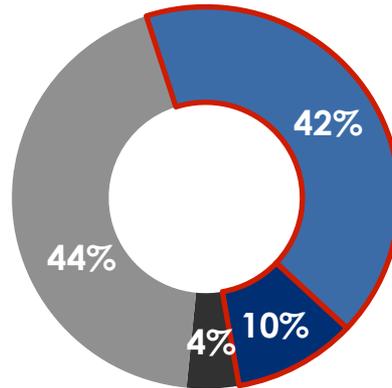
Movimentazione del
portafoglio/scelta
prodotto più adatto

Richiesta di
assistenza per
problematiche varie

Affluent: 322 casi

Definiresti il tuo livello di competenza sui prodotti di investimento (generico) ...

- **Molto elevato** (mi informo regolarmente)
- **Elevato** (conosco bene molti tipi di prodotti di investimento)
- **Parziale** (conosco qualche prodotto di investimento)
- **Limitato**

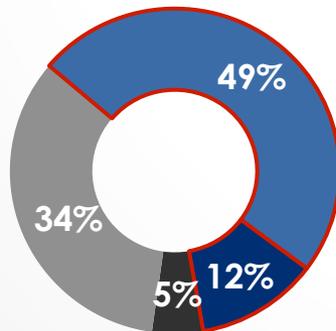


52% Molto competenti

48% Poco competenti

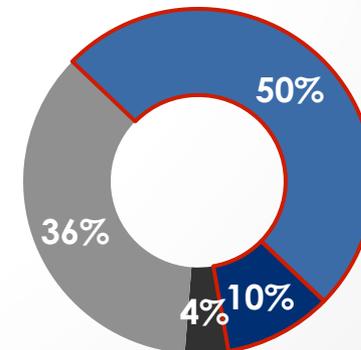
Competenza Specifica

mercati finanziari



% Rispondenti
Affluent: 322 casi

prodotti finanziari disponibili sul mercato



In famiglia
gestiscono gli
investimenti da soli

79%

Quale fra i seguenti
atteggiamenti ritieni più
vicino al tuo modo di
agire quando devi fare
delle scelte sui tuoi
investimenti?

% Rispondenti

17%

Mi affido al
consiglio
dell'esperto
della banca/
promotore

38%

Voglio delle
proposte di
investimento
da parte
dell'esperto
della banca/
promotore

28%

Ho un mio
preciso
orientamento
sul tipo di
investimento
ma desidero
sentire cosa ne
pensa l'esperto
della banca/
promotore

17%

Voglio una
"vetrina"
delle diverse
soluzioni di
investimento
e sono
autonomo
nelle scelte

Affluent: 322 casi

COMPETENZA

LIMITATA
PARZIALE

ELEVATA
MOLTO ELEVATA

- AUTONOMIA**
- + Voglio una "vetrina" delle diverse soluzioni di investimento e sono autonomo nelle scelte
 - Ho un mio preciso orientamento sul tipo di investimento ma desidero sentire cosa ne pensa l'esperto della banca/ promotore
 - Voglio delle proposte di investimento da parte dell'esperto della banca/ promotore &
 - Mi affido al consiglio dell'esperto della banca/ promotore

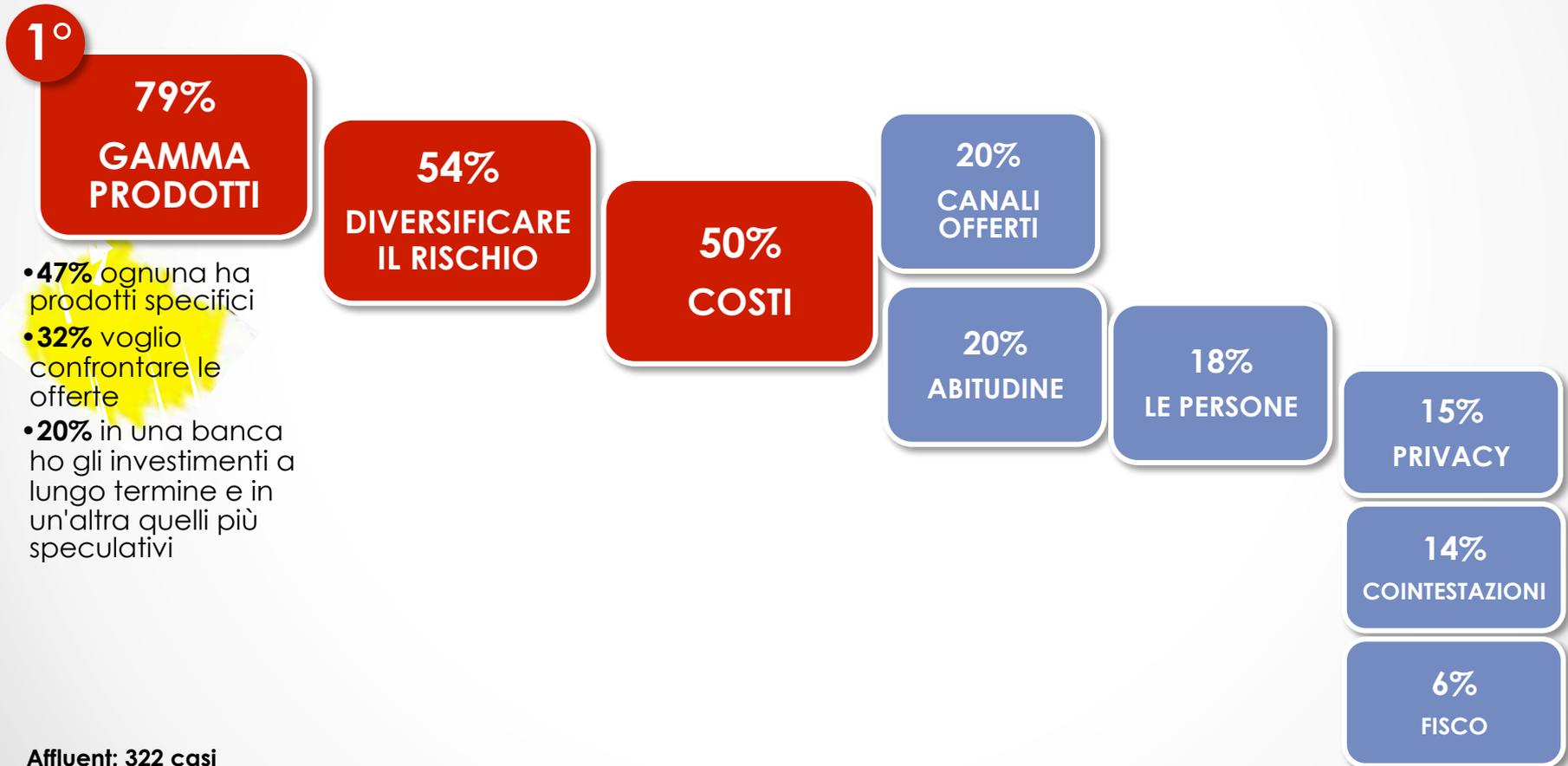
8%	9%
13%	15%
26%	29%

Affluent: 322 casi

Multi-bancarizzazione per gli investimenti

33%

Perché hai scelto di non avere una sola banca per i tuoi investimenti?



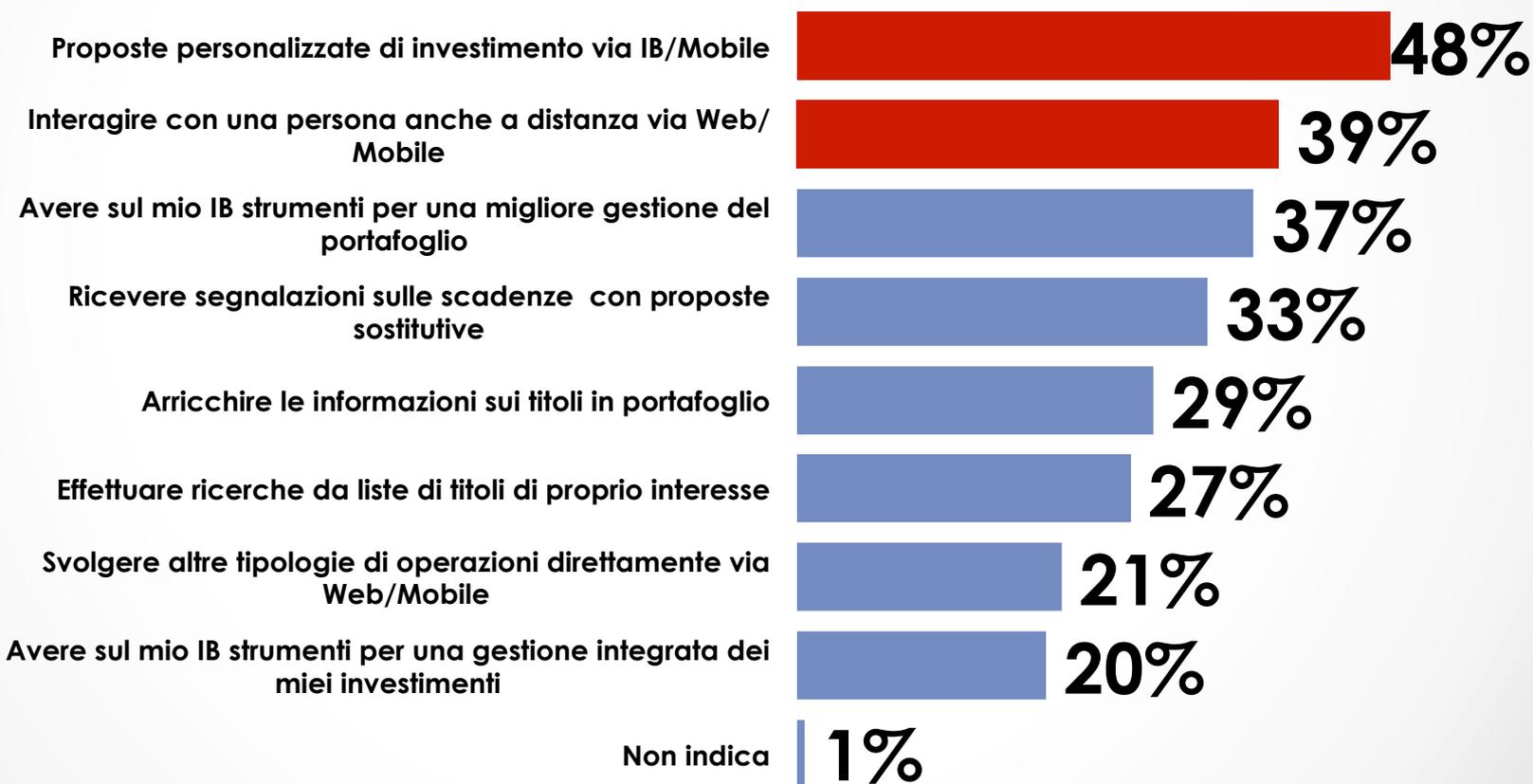
- 47% ognuna ha prodotti specifici
- 32% voglio confrontare le offerte
- 20% in una banca ho gli investimenti a lungo termine e in un'altra quelli più speculativi

Affluent: 322 casi

% Rispondenti – Possibili più risposte, nei box vengono conteggiati gli intervistati che hanno citato almeno una volta una categoria

Se la tua banca dovesse lavorare per migliorare il servizio on line dei tuoi investimenti, quali dei seguenti aspetti sarebbero per te prioritari?

% Rispondenti – Possibili più risposte



Affluent: 322 casi

