

Consulenza alla clientela in ambito Retail e Private Banking



Il consulente è la figura centrale tra cliente e servizi interni alla Banca.

Quali tipologie di consulenza esistono e quali sono le differenze?

Per dare risposta a queste e altre domande, abbiamo intervistato due nostri consulenti alla clientela.

Paola Negri-Zadra
Consulente Retail Banking,
BPS (SUISSE) Lugano

Ivan Caiola
Responsabile Private Banking,
BPS (SUISSE) Chiasso

Entrambi vi occupate di consulenza alla clientela. Potete spiegarci le differenze tra clientela Retail e Private Banking?

Innanzitutto, occorre fare una premessa.

Sulla piazza finanziaria svizzera sono presenti diverse categorie di istituti bancari. Alcune banche offrono servizi indirizzati esclusivamente alle esigenze quotidiane di singoli e famiglie (Retail Banking), tra cui: la tenuta dei conti, il traffico pagamenti, la gestione del risparmio e la previdenza di base. Altre, invece, si rivolgono unicamente alla clientela più facoltosa (Private Banking) e svolgono principalmente gestione patrimoniale e consulenza finanziaria su misura. Vi sono poi banche specializzate in clienti aziendali (Corporate Banking) e quelle definite “universali”, come BPS (SUISSE), che propongono un’offerta destinata a tutte e tre le tipologie di clientela.

Questa formula consente, da un lato, a noi consulenti di disporre di un’ampia gamma di prodotti e servizi, ma anche di colleghi specialisti, su cui contare per rispondere al meglio alle variegata esigenze dei clienti. Dall’altro, permette a questi ultimi di rivolgersi ad un unico istituto, indipendentemente dalle loro necessità.

Detto questo, ritornando alla domanda, le principali differenze tra Retail e Private Banking sono il patrimonio e il volume delle singole operazioni, più contenuti nel caso della prima tipologia di clientela. Quest’ultima è però caratterizzata da una maggiore frequenza di transazioni – quindi, “contenuto” non è necessariamente sinonimo di ordinario o semplice.

Entrambi: Quali sono le principali attività di un/a consulente?

Le attività preponderanti sono senza dubbio gli incontri con i clienti e la preparazione degli stessi. Rilevante in tal senso è il “rapporto visita”, redatto al termine di ogni colloquio. Questo documento è uno storico, sempre aggiornato, delle attività svolte per la clientela, delle esigenze emerse e delle strategie discusse. Oltre a ciò, giornalmente ci occupiamo anche di supporto telefonico ai clienti, di evasione delle numerose e-mail, di

controllo della liquidità e di monitoraggio dei pagamenti. Fondamentale è la costante creazione di network e l'acquisizione di nuova clientela. È vitale cogliere l'occasione per ampliare la propria rete di contatti tramite i clienti esistenti soddisfatti, altri professionisti o conoscenze personali. Sia attivamente da parte del consulente, ma anche passivamente grazie al passaparola, che avviene in automatico quando si instaurano relazioni di fiducia. La professionalità del consulente gioca quindi un ruolo fondamentale. Altre importanti attività sono i controlli di compliance (i così detti AML, *Anti-Money Laundering* – antiriciclaggio) e il monitoraggio delle scadenze finanziarie e degli oneri ipotecari/ipoteche. Qualora fosse il caso, invitiamo il cliente per definire insieme come procedere. In tutto questo siamo affiancati dai nostri assistenti, figure fondamentali per il *daily business*. In ultimo, ma non meno importante, un consulente deve tenersi costantemente aggiornato su notizie finanziarie e attualità, in quanto influiscono sull'andamento dei mercati e degli investimenti della nostra clientela.

**Paola: L'attività di AML è molto importante e rientra nella così detta *due diligence*.
Può spiegarci di cosa si tratta?**

Con "due diligence" s'intende la ricerca/raccolta, l'approfondimento e la verifica di informazioni/dati sul cliente. Qui rientrano, appunto, i controlli AML, cioè l'insieme di attività regolamentate atte a prevenire, individuare e segnalare il riciclaggio di denaro ed il finanziamento del terrorismo. Siamo tenuti ad effettuare verifiche approfondite su transazioni superiori a determinati importi o con frequenza, provenienza o parti coinvolte sospette. Per la giustificazione delle operazioni considerate dubbie, ci viene in aiuto il KYC (*Know Your Customer* – conosci il tuo cliente), un documento che redigiamo in fase di apertura della relazione, da aggiornare periodicamente e che riassume tutte le informazioni riguardanti la clientela, tra cui la situazione familiare, lavorativa e finanziaria.

2

Ivan: Quali sono gli obiettivi di un consulente finanziario?

L'obiettivo principale è sicuramente la soddisfazione della clientela nel rispetto della sua propensione al rischio – è prioritario conoscere le sue esigenze per offrire i prodotti e servizi più idonei. In aggiunta, è importante tutelare il cliente ed educarlo: un consulente ha il compito di fornire spiegazioni chiare ed esaurienti, illustrare opportunità e rischi, accertandosi che l'interlocutore abbia compreso le informazioni ricevute. Queste attività favoriscono il raggiungimento di un ulteriore obiettivo, il mantenimento della clientela (*customer retention*): un cliente soddisfatto è un cliente fedele. Nei confronti della Banca, invece, abbiamo obiettivi qualitativi – come, ad esempio, l'aggiornamento continuo delle informazioni del cliente, il rinnovo dei profili di rischio e la redazione esaustiva dei rapporti visita – e quantitativi, come la raccolta di *new money* (nuovi fondi), l'offerta di servizi e l'evasione delle pendenze.

Paola: Quali sono le caratteristiche di un/a buon/a consulente?

È fondamentale saper ascoltare, essere disponibili e mostrare empatia. Ovviamente sono necessarie competenze tecniche e comunicative, ma anche la volontà di tenersi sempre aggiornato/formato. In questo senso è di supporto la certificazione accreditata a livello federale che noi consulenti dobbiamo ottenere e che va periodicamente rinnovata attraverso corsi di aggiornamento. Il *problem solving* è altresì molto importante,

così come dimostrarsi collaborativo, sia nei confronti del cliente che dei colleghi. Infatti, il consulente è l'intermediario tra il mondo esterno e quello interno alla banca. Per servire il cliente e far fronte ai suoi bisogni nel migliore dei modi, bisogna rivolgersi a più parti, ognuna delle quali presenta a sua volta caratteristiche e necessità diverse.

Ivan: In che modo ci si prepara al colloquio con un cliente esistente risp. potenziale?

Come già detto, l'attività di preparazione è fondamentale. In caso di clientela esistente si rileggono i rapporti visita precedenti, si verifica con attenzione il portafoglio, eventuali scadenze e si valuta se è necessario apportare modifiche. Questi step servono a elaborare e argomentare eventuali nuove proposte/strategie, da discutere insieme durante l'incontro. In ottica cliente potenziale (*prospect*), invece, la preparazione è diversa. Con l'obiettivo di effettuare una *due diligence* successiva accurata e quindi di redigere un KYC dettagliato o nell'ambito di eventuali controlli AML, occorre raccogliere più informazioni possibili, partendo da quelle di dominio pubblico attraverso banche date e motori di ricerca. Una buona preparazione consente di "plausibilizzare" quanto emergerà durante l'incontro conoscitivo. Inoltre, dal momento che non si conoscono a fondo le esigenze dei *prospect*, è bene essere preparati a ogni evenienza e portare con sé idee di investimento, flyer e tariffari.

Paola: Com'è cambiato il lavoro del consulente Retail negli ultimi 10 anni?

3

L'invecchiamento demografico, l'evoluzione tecnologica, l'incertezza degli scenari macroeconomici e degli equilibri geopolitici hanno rivoluzionato il mondo della consulenza finanziaria. Ci troviamo di fronte a nuove generazioni di clienti e nuovi bisogni da soddisfare. In tutto questo la tecnologia svolge un ruolo fondamentale: da un lato, molti servizi sono ormai automatizzati, dall'altro è aumentata la concorrenza su prodotti e servizi. Spesso non è più sufficiente proporre soluzioni standardizzate, la clientela è sempre più esigente e richiede un livello di personalizzazione elevato – qui il ruolo del consulente e la componente relazionale sono fondamentali. A livello legislativo, il nostro settore è in continua evoluzione e sottostà a controlli sempre più meticolosi. Per il cliente questo si traduce in una maggiore tutela, per la consulenza in una maggiore attività amministrativa.

Ivan: E del consulente Private?

La complessità del nostro lavoro è aumentata. Nella tutela dei clienti, come detto dalla collega Paola, l'inasprimento delle normative ha allungato il processo di svolgimento di determinate attività, facendo incrementare sensibilmente le competenze richieste a noi consulenti. Per quanto concerne l'invecchiamento della popolazione, la clientela più facoltosa è sempre più consapevole dell'importanza di una gestione futura del patrimonio, di conseguenza è aumentata la volontà di formare le generazioni successive. In generale, le fonti d'informazione sono aumentate e la clientela può prepararsi, effettuare confronti tra i vari istituti così come valutare, in maniera autonoma, rischi e benefici. È quindi più preparata, informata e in grado di identificare e illustrare meglio le proprie esigenze. Per questo, rispetto al passato, il cliente è più coinvolto e tende a intervenire maggiormente. La consulenza continua a giocare un ruolo importante, ma ha assunto sempre di più la connotazione di un confronto, più complesso, ma sicuramente stimolante.

In conclusione, qual è stato il vostro percorso prima di occupare la posizione attuale?

Paola: Nel 2006, dopo un master in economia e commercio, è iniziato il mio percorso in BPS (SUISSE). Ho lavorato 5 anni nel servizio Asset Management (Gestione Patrimoniale), in seguito 11 anni nel servizio Investment Advisory (Consulenza di Investimento) e dal 2022 sono consulente Retail Banking. Grazie all'esperienza acquisita in ambito investimenti, ho molta familiarità con il mondo finanziario; conoscenze che mi vengono utili durante l'attività di consulenza alla clientela individuale.

Ivan: La mia carriera bancaria è iniziata nel 1998 con una doppia formazione per giovani leve presso un primario istituto svizzero, al termine della quale sono diventato gestore patrimoniale. Successivamente, in parallelo all'attività lavorativa, ho frequentato l'università professionale con approfondimento in finanza e, una volta ottenuto il diploma, sono diventato consulente Private a tutti gli effetti. A distanza di anni ho conseguito un'ulteriore certificazione finanziaria, riconosciuta su scala internazionale, che mi ha permesso di approfondire gli aspetti normativi e finanziari a livello europeo. Da quasi 5 anni lavoro presso la BPS (SUISSE) di Chiasso in qualità di Responsabile Private Banking e, da inizio 2024 ricopro anche la posizione di sostituto Responsabile della Succursale.

Editore

Banca Popolare di Sondrio (Suisse) SA

Via Maggio 1
CH-6900 Lugano
Tel. +4158 855 31 00
Fax +4158 855 31 15

Call Center 00800 800 767 76
contact@bps-suisse.ch
www.bps-suisse.ch

Disclaimer

La presente pubblicazione ha unicamente scopo informativo, non costituisce un'offerta e non sostituisce in alcun caso la consulenza qualificata necessaria prima di ogni decisione di acquisto, soprattutto per quanto riguarda i rischi ad essa collegati. È pertanto dovere del singolo investitore consultare il proprio consulente finanziario. I prodotti finanziari qui descritti non sono destinati a persone soggette ad una giurisdizione che ne limiti o vieti la distribuzione dalla Svizzera.

Pubblicato: Maggio 2025