Tutela e Trasmissione del Patrimonio: servire il cliente nella Ageing Society

Aida Maisano

Direttore ABIFormazione

1° Forum BANCASSICURAZIONE
7/8 ottobre 2014

ABI FORMAZIONE

Cambiamenti e complessità nella vita dei clienti

- Famiglie allargate
- Coppie di fatto
- Separazioni
- Famiglie arcobaleno

Le famiglie:

negli ultimi dieci anni…

… le **coppie coniugate con figli** sono diminuite di 739mila unità (**-7,8%**)

… le **coppie non coniugate** con figli sono **274mila in più**

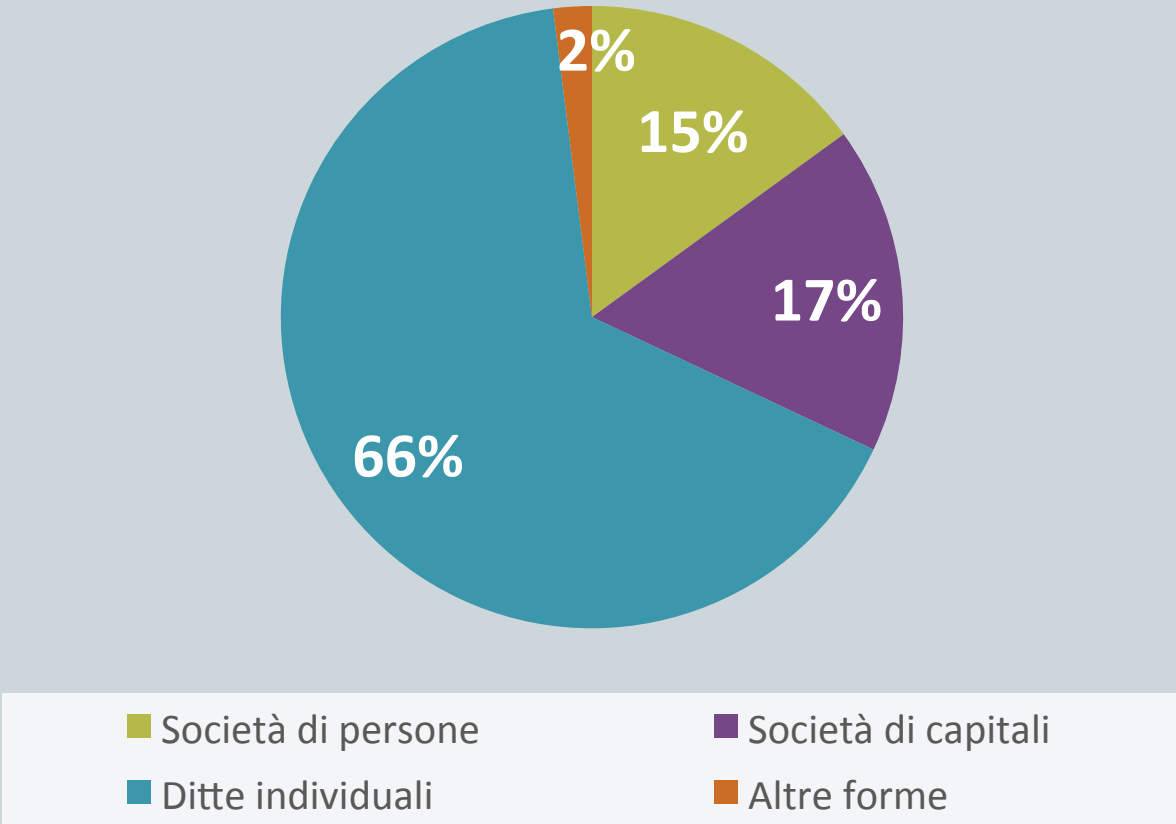
… è diminuita la propensione al matrimonio, che in oltre un caso su tre (**37,3%**) si conclude con la **separazione**

… le **unioni miste** oggi sono il **15%** mentre erano 4,8% nel 1995

… Il **23,6%** dei bambini nasce ormai **fuori dal matrimonio**

(Fonte: Istat 2011)

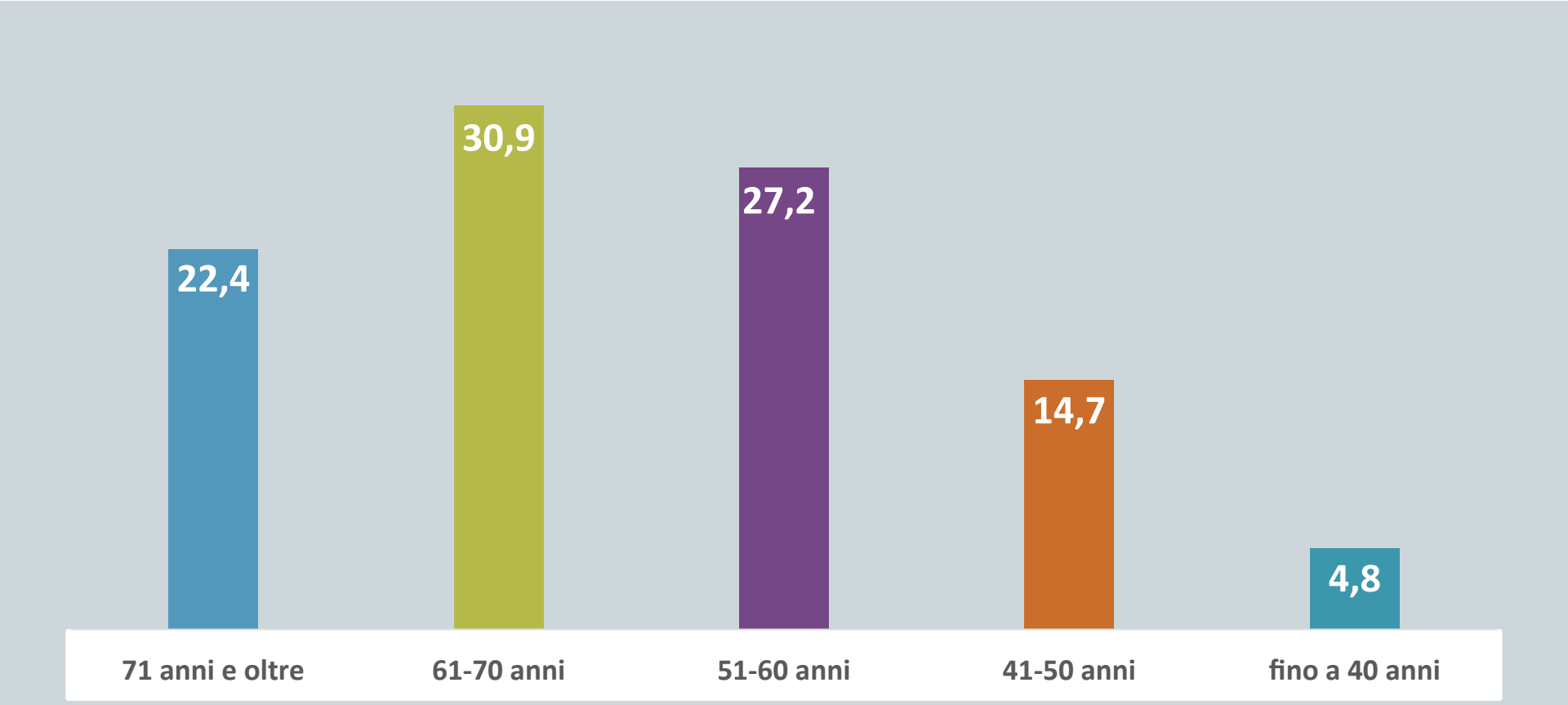
Le Imprese:



Fonte: ISTAT

L'**81%** delle imprese italiane sono **individuali** o di **persone**

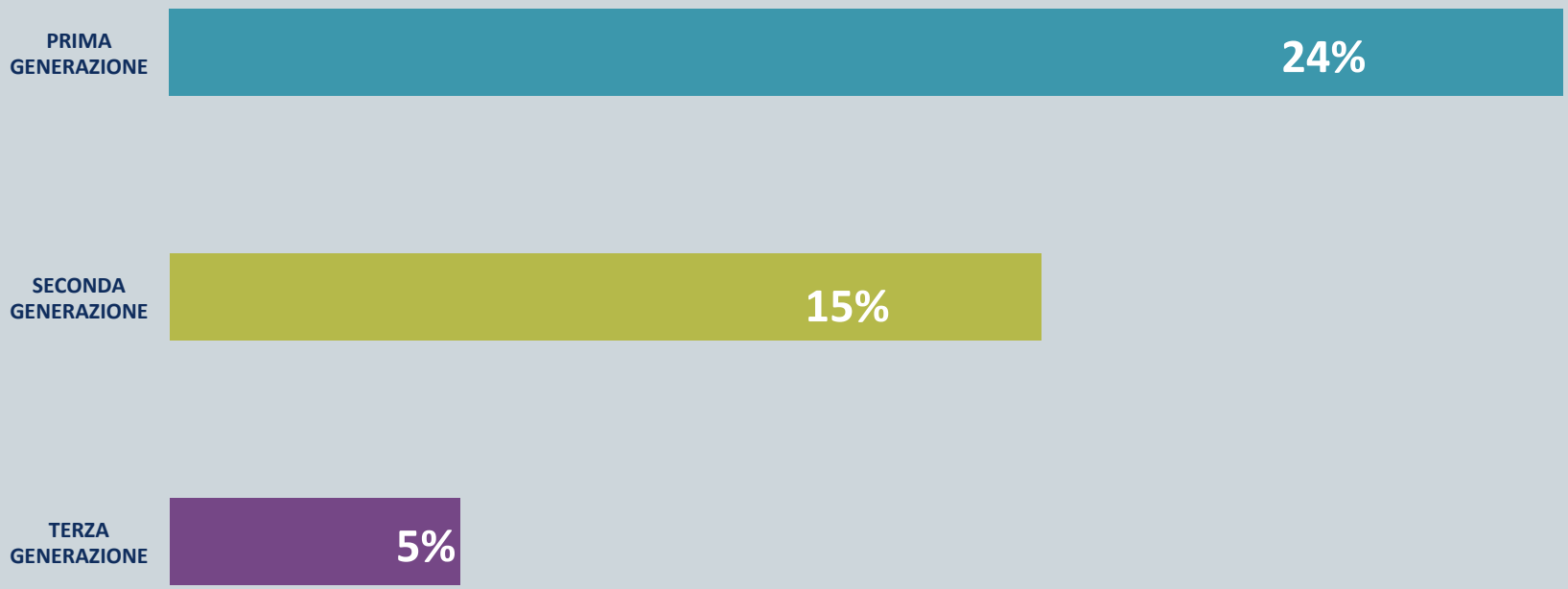
Le Imprese:



Fonte: Ministero dello Sviluppo Economico 2013 – Sez. Statistiche sull'Impresa e l'Internazionalizzazione

Oltre il **50%** degli imprenditori ha più di **60 anni**
il **22%** è **ultrasettantenne**

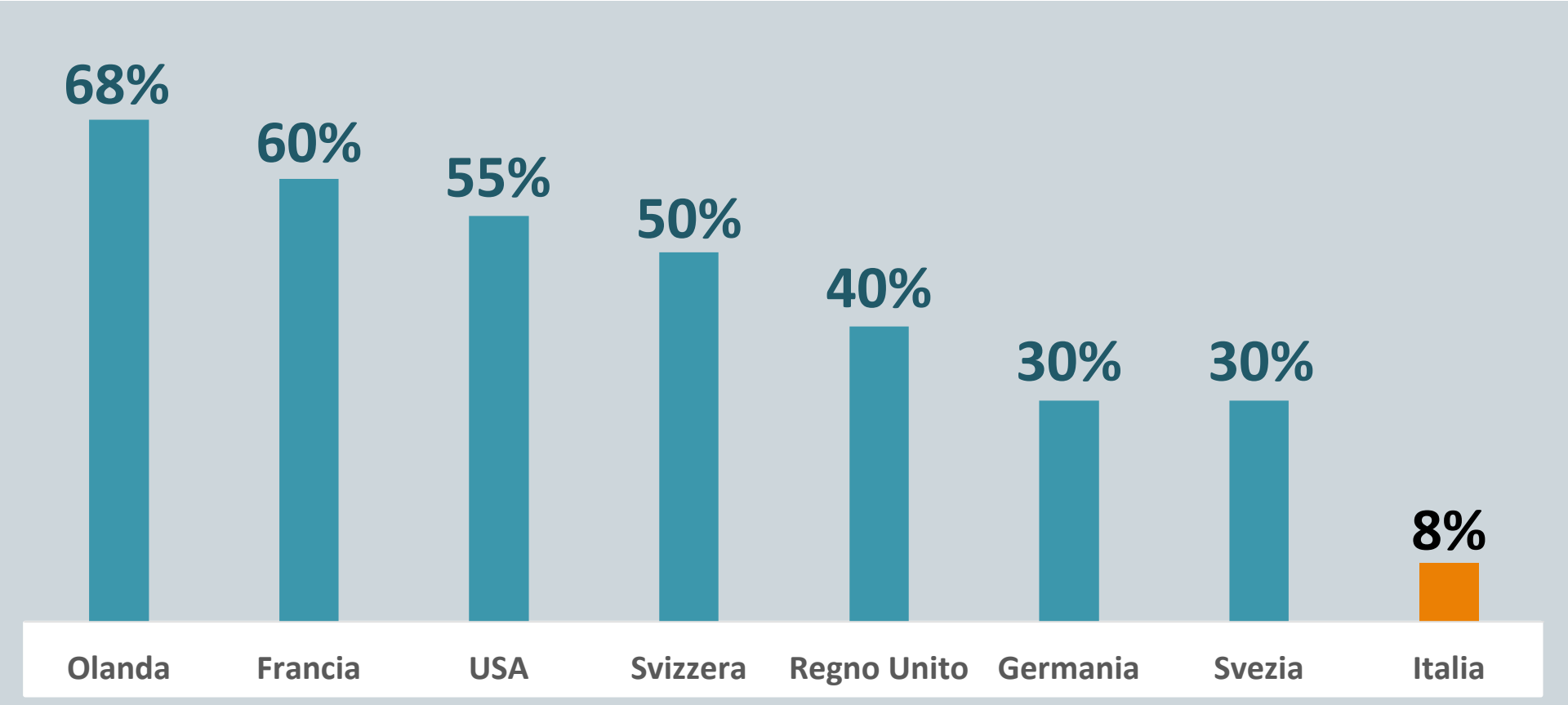
Le Imprese:



Fonte: Ministero dello Sviluppo Economico 2013 – Sez. Statistiche sull'Impresa e l'Internazionalizzazione

Il **tasso di sopravvivenza** delle imprese che **non pianificano** il passaggio generazionale scende sotto il **5%** già nell'arco di due generazioni

Nella fiscalità delle successioni, l'Italia è uno dei paesi più convenienti



Fonte: dati commissione europea - progetto successioni in Europa

Pianificare la successione e il passaggio generazionale serve a:

… assicurare la **sopravvivenza delle imprese**

… ottimizzare i **prelievi fiscali**

… evitare **liti ereditarie** familiari o eredi non graditi

… evitare di lasciare **debiti** alla famiglia

… tutelare le **persone care**

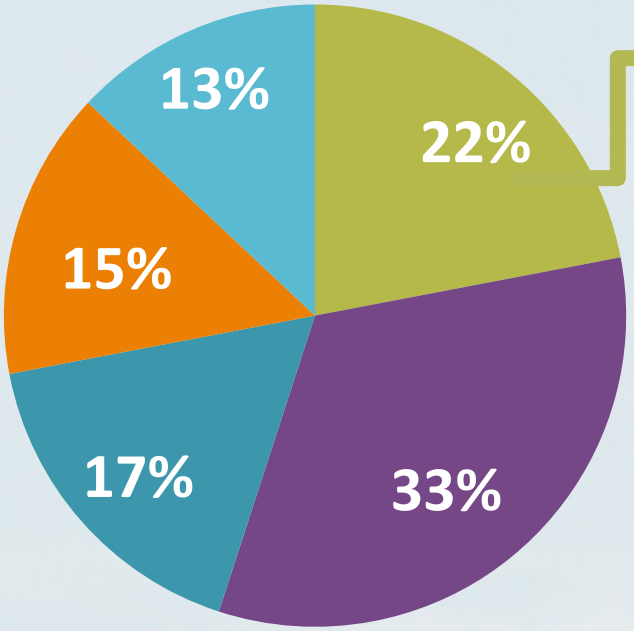
… favorire le **persone meritevoli** di tutela

(Fonte: Eurisko 2013)

Solo l'8% della popolazione esegue una successione testamentaria

Ageing Society

Popolazione italiana per classi di età

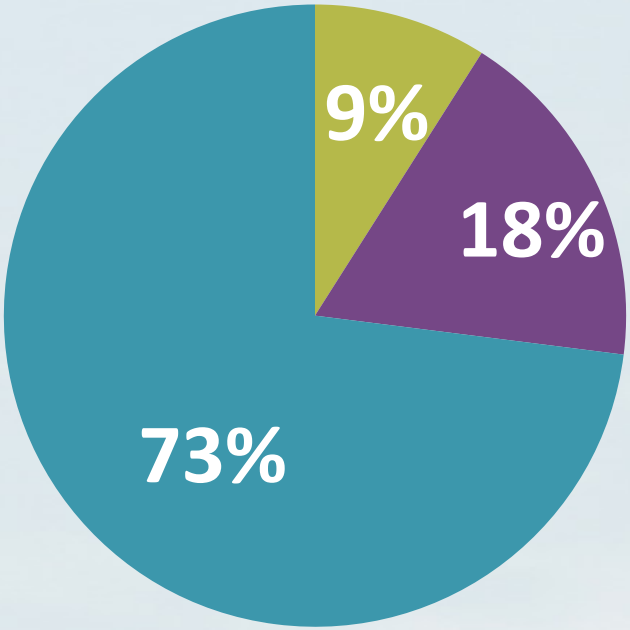


13 milioni di persone hanno oltre 64 anni

Oltre 64 anni | Fino a 34 anni | Da 35 a 44 anni | Da 45 a 54 anni | Da 55 a 64 anni

Fonte: Elaborazione ABI su Dati ISTAT 2012

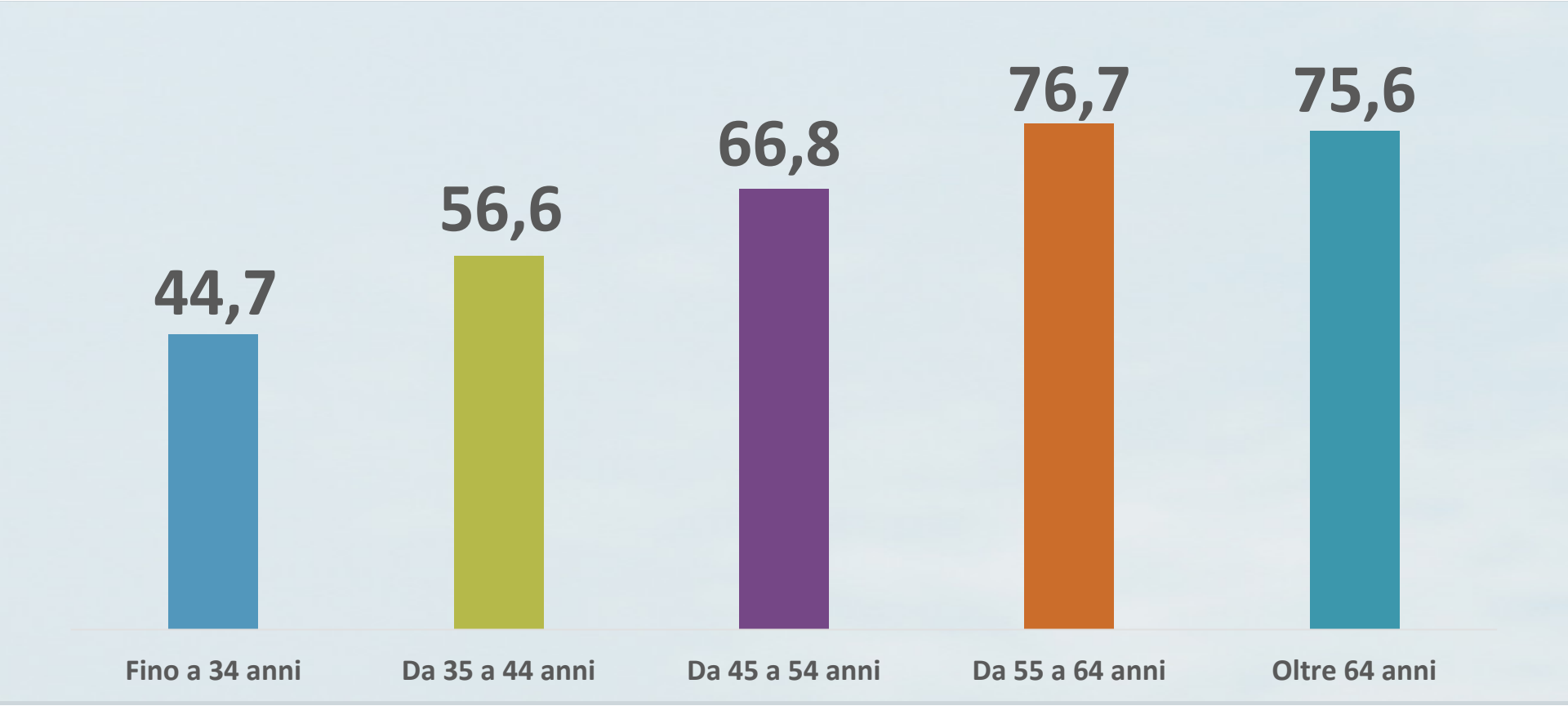
Ripartizione percentuale attività finanziarie nette per condizione familiare



Lavoratore dipendente ■ Lavoratore indipendente ■ Pensionato

Fonte: Elaborazione ABI su Banca D'Italia "I bilanci delle famiglie italiane nel 2012" - Gennaio 2014

Famiglie proprietarie di immobili per fasce d'età



Fonte: Elaborazione ABI su Banca D'Italia "I bilanci delle famiglie italiane nel 2012" - Gennaio 2014

Ageing Society

Aspettativa di vita

78 anni

82 anni

Ricerca medica

Progressivo innalzamento dell'aspettativa di vita

Domanda di nuovi servizi legati alla terza età
Previdenza pubblica inadeguata

Spazi per l'offerta di nuovi servizi finanziari e assicurativi specifici per gli anziani

Assistere il cliente lungo l'intero ciclo di vita del patrimonio

Creazione Patrimonio

Costruzione
In funzione di abitudini e possibilità di **risparmio e spesa** delle giovani famiglie e delle imprese

Incremento Patrimonio

Sviluppo
Consolidare e sviluppare il capitale attraverso le varie forme di investimento e diversificazione

Mantenimento Patrimonio

Tutela
Proteggere il patrimonio da imprevisti e garantire benessere e serenità nel presente e per il futuro

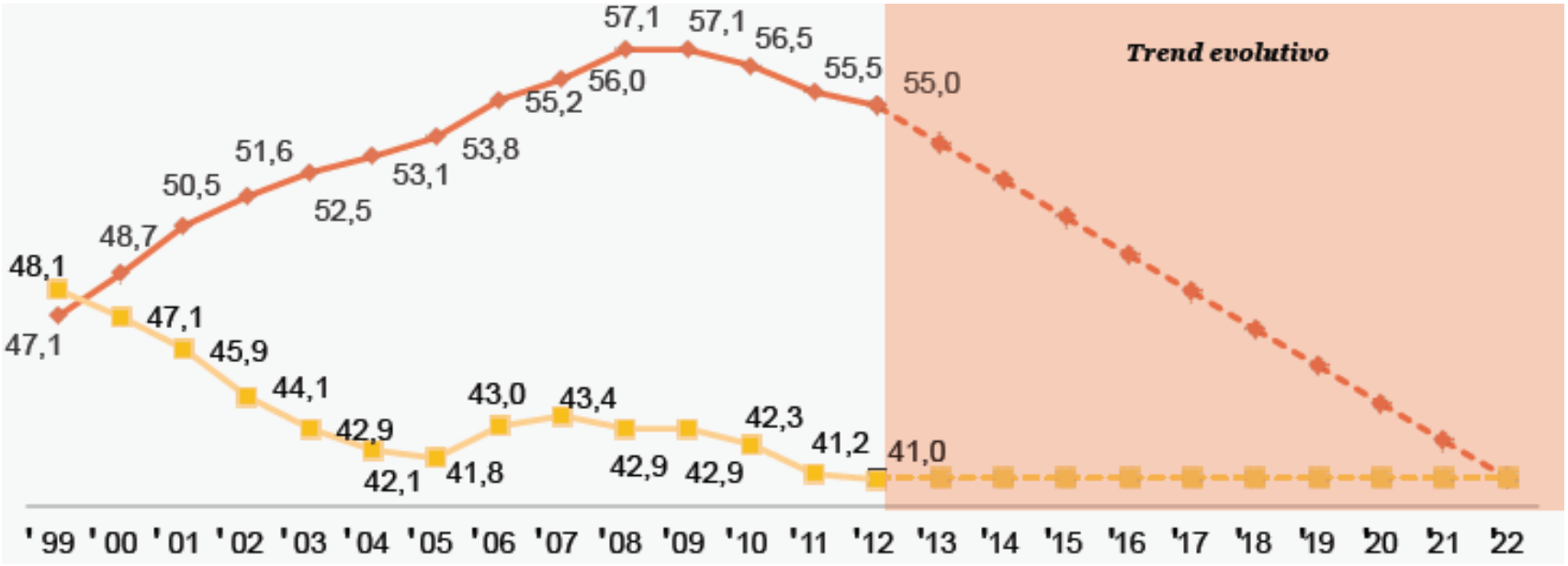
Trasferimento Patrimonio

Trasmissione
Pianificare e garantire un'agevole successione nella trasmissione agli eredi di patrimonio e un'efficace continuità nell'impresa e negli interessi familiari

ABI FORMAZIONE

Gli intermediari:

… continuano il percorso di razionalizzazione della rete fisica



Europa vs Italia – Numero di sportelli ogni 100.000 abitanti

Fonte: Il percorso di evoluzione della Filiale Studio PWC

Gli intermediari:

… ripensano il proprio network

	Filiale automatica	Filiale light	Filiale specializzata	Filiale full-service	Flagship store
Clientela servita	• Fai da te, tecnologica • Retail e Small Business	• Da valore al supporto del personale per semplici operazioni • Retail e Small Business	• Necessita di un'offerta dedicata	• Desiderosa di una relazione personalizzata • Prevalentemente Retail e Small Business	• Prospect sofisticata, affascinata dalla tecnologia
Prodotti e servizi offerti	• Bassa ampiezza di gamma e servizi offerti • Principali prodotti Retail e Small Business	• Ampiezza di gamma media • Principali prodotti Retail e Small Business	• Altamente focalizzata su prodotti ad elevato valore aggiunto	• Alta ampiezza di gamma e servizi offerti • Offerta completa per soddisfare tutti i bisogni del Cliente	• Alta ampiezza di gamma • Prevalentemente servizi di vendita e consulenza dedicata
Relazione con il cliente	• Bassa relazione • Prevalentemente informativa	• Relazione media • Supportiva e informativa	• Relazione altamente personalizzata, profonda conoscenza del Cliente	• Relazione medio alta • Supportiva, informativa e consulenziale	• Alta relazione, esperienza unica • Supportiva, informativa e consulenziale

Fonte: Il percorso di evoluzione della Filiale Studio PWC

Assistere il cliente lungo l'intero ciclo di vita del Patrimonio

Clienti private e retail

Imprese

Partnership durature

un servizio avanzato e innovativo

Chi può offrirlo?

Promotori finanziari

Gestori retail & private

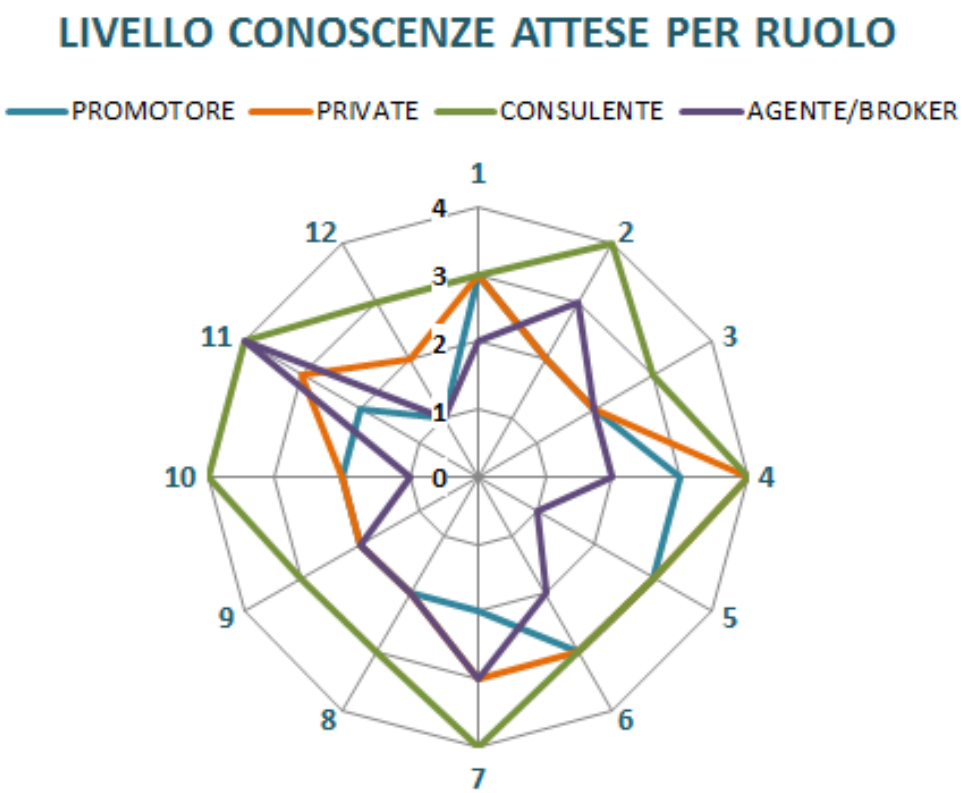
Agenti e broker assicurativi

Personale bancario in fase di riconversione professionale

Quali sono le competenze necessarie?

- Fare il **bilancio complessivo** del patrimonio del cliente
- Individuare **attività**, **passività**, **beni**, **diritti** e **valori attuali** e **prospettici** legati alle fasi del **ciclo di vita personale e familiare**
- Guidare il cliente nella scelta del **mix di soluzioni**
- Offrire un **servizio personalizzato** che risponda a esigenze complesse

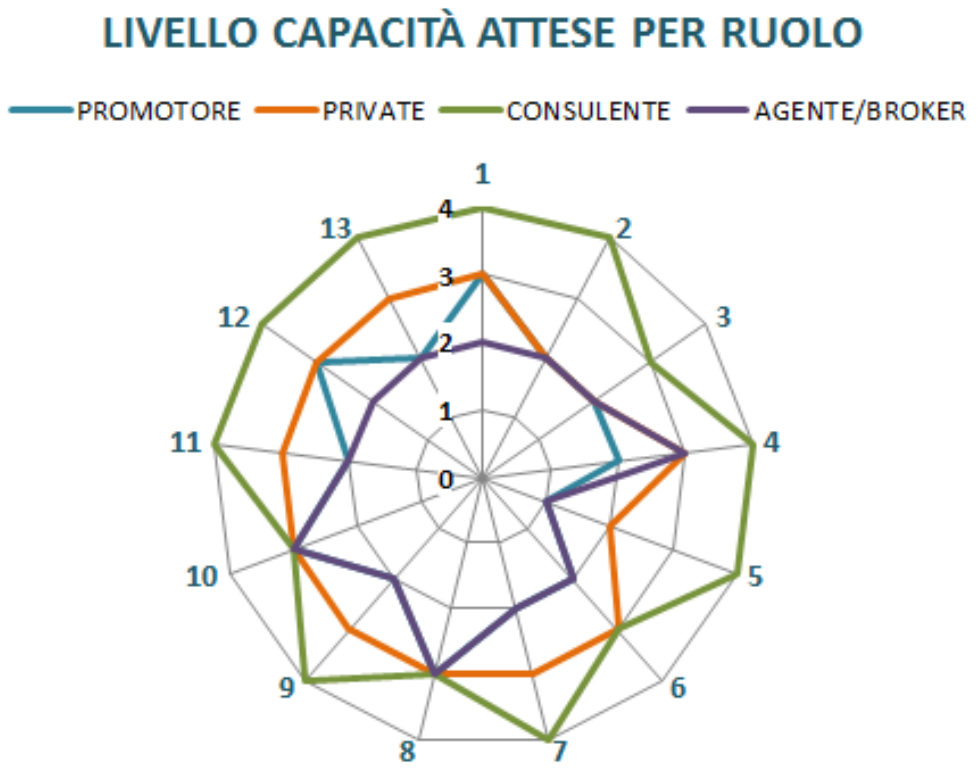
Gap di conoscenza



1	Legale - normativa finanziaria, bancaria e assicurativa
2	Legale - diritto di famiglia
3	Cultura economica
4	Finanza - prodotti di investimento
5	Finanza - gestione e valutazione rischi e rendimenti
6	Finanza - mercati finanziari
7	Vendite e marketing - negoziazione di alto livello
8	Vendite e marketing - pianificazione commerciale
9	Vendite e marketing - analisi e segmentazione clientela
10	Fiscalità dei privati
11	Coperture assicurative e previdenziali
12	Credito - prodotti di gestione immobiliare

Fonte: I grafici sono ottenuti confrontando i livelli attesi di competenza tratti dal «**Manuale di certificazione delle qualifiche delle banche commerciali – i principi dell'EQF**», edito da Bancaria Editrice a cura del Fondo Banche e Assicurazioni (FBA) e di ABI e da **focus group mirati** realizzati da ABIFormazione sui target osservati. Quello dell'esperto in CONSULENZA PATRIMONIALE E SUCCESSORIA (**IN VERDE**) da «**Le métier de conseiller en patrimoine et ingéniere financiére**» de «L'Observatoire des métiers, des qualification et de l'égalité professionnelle dans la banque» francese.

Gap di capacità



1	Definire obiettivi e aspettative del cliente
2	Analizzare la situazione patrimoniale del cliente
3	Descrivere le ricadute economiche e operative delle diverse normative sugli attivi patrimoniali del cliente
4	Organizzare la gestione e la rendita di patrimoni complessi e la loro devoluzione
5	Ottimizzare la leva fiscale di un alto dirigente, un imprenditore, un artigiano, un privato
6	Definire rischi e rendimenti delle potenziali soluzioni tecniche per la gestione di un patrimonio complesso
7	Immunizzare patrimonio e proprietario dai rischi principali
8	Sintesi
9	Analisi
10	Orientamento al cliente
11	Negoziazione
12	Gestione dello stress
13	Innovazione

Fonte: I grafici sono ottenuti confrontando i livelli attesi di competenza tratti dal «**Manuale di certificazione delle qualifiche delle banche commerciali – i principi dell'EQF**», edito da Bancaria Editrice a cura del Fondo Banche e Assicurazioni (FBA) e di ABI e da **focus group mirati** realizzati da ABIFormazione sui target osservati. Quello dell'esperto in CONSULENZA PATRIMONIALE E SUCCESSORIA (IN VERDE) da «**Le métier de conseiller en patrimoine et ingéniere financiére**» de «L'Observatoire des métiers, des qualification et de l'égalité professionnelle dans la banque» francese.

Colmare il gap

Professione Consulente Patrimoniale

Un percorso formativo multi target con certificazione delle competenze acquisite e impatto misurabile sul business

Per essere in grado di:

- Individuare i **bisogni dei clienti** (costruzione, sviluppo e gestione, tutela e trasmissione)
- Effettuare un **check-up** dello stato patrimoniale
- Offrire i **servizi** e i **prodotti** legati alle quattro fasi del ciclo di vita del patrimonio
- Individuare il **mix di soluzioni** più adeguato alle caratteristiche del cliente
- Applicare le diverse **discipline** vigenti in tema di consulenza e gestione patrimoniale e successoria
- Interagire con gli **esperti** (legali, fiscali, di prodotto) interni ed esterni alla propria azienda
- Evolvere la propria **imprenditività** e **proattività** nella costruzione di una **partnership duratura con il cliente**

Architettura modulare

1 La Costruzione del patrimonio

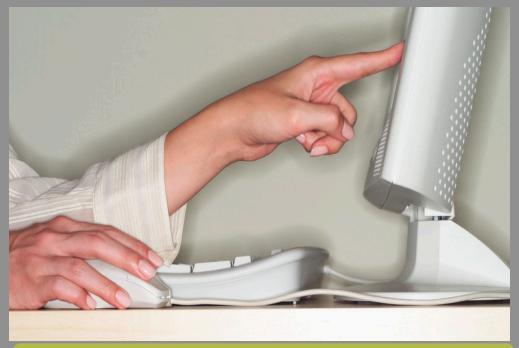
2 Lo Sviluppo del patrimonio

3 La Tutela del patrimonio

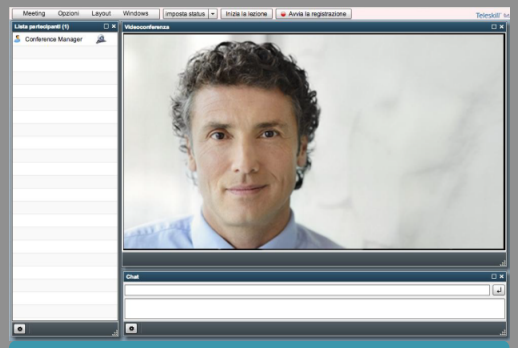
4 La Trasmissione del patrimonio

5 Proattività e relazione con il cliente

Learning Journey



ORIENTAMENTO INIZIALE

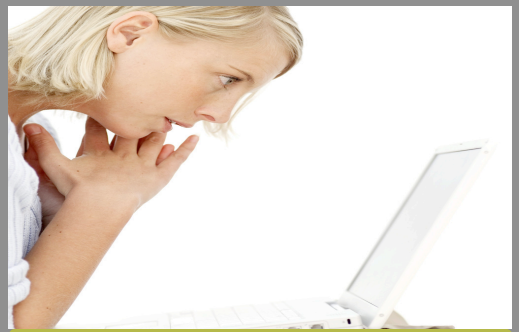


VIDEO-LEZIONI INTRODUTTIVE

CASE HISTORIES «SLIDING DOORS»

PERCORSO DI APPRENDIMENTO IN AUTOISTRUZIONE

WEBINAR ON LINE / AULA



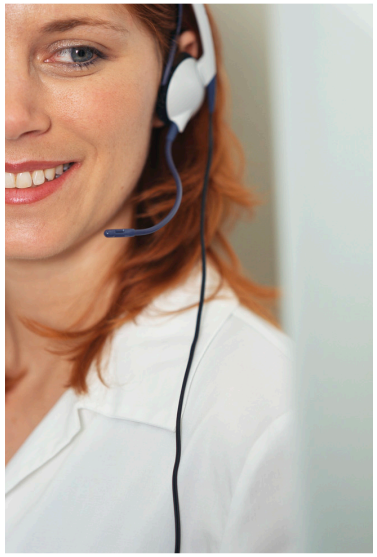
CERTIFICAZIONE FINALE

Fruizione multi-device

Blended Learning

Mobile Devices

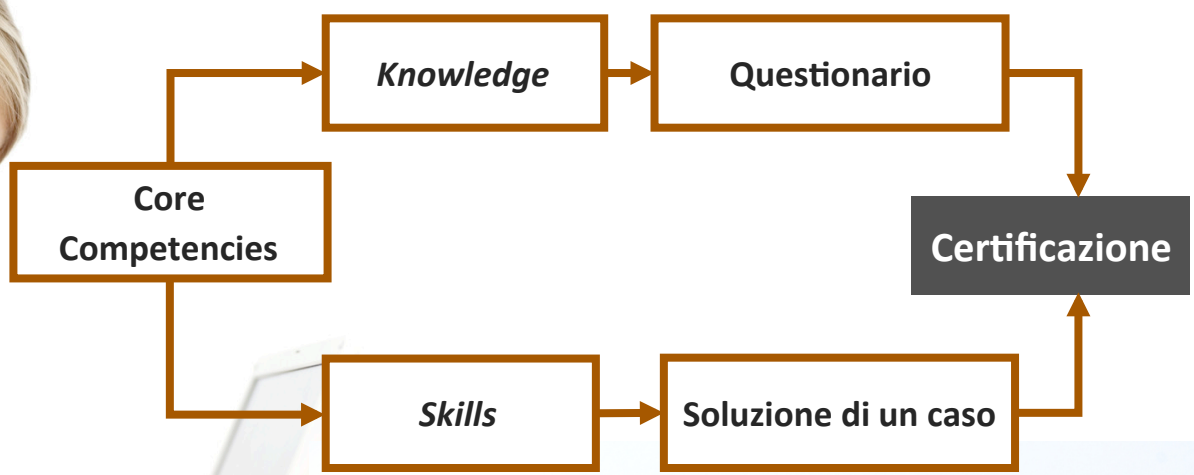
Piattaforma LMS



Webinar

Aula

La certificazione



Gli impatti sul business

Tre Dimensioni di analisi

Acquisizione nuovi clienti

Vendita prodotti finanziari

Vendita prodotti assicurativi

Gli impatti sul business

Tre Dimensioni di analisi

Indicatori

Incremento clienti
Indice di fidelizzazione
Network Analysis
(Geo-mapping, Social rating, ecc.)

Acquisizione nuovi clienti	Vendita prodotti finanziari	Vendita prodotti assicurativi

Gli impatti sul business

Tre Dimensioni di analisi

Indicatori

Incremento ricavi
Incremento vendite/clienti
Incremento profitti marginali
Analisi comparata con prodotti affini

Acquisizione nuovi clienti	Vendita prodotti finanziari	Vendita prodotti assicurativi

Gli impatti sul business

Item analysis
Strumenti di osservazione
Analisi quali-quantitativa
Misurazione ante – post
Verifica correlazione
(Risultati formativi, servizi consulenza, risultati professionali)

Metodologia

Aida Maisano

Direttore ABIFormazione

a.maisano@abiformazione.it

1° Forum BANCASSICURAZIONE
7/8 ottobre 2014

ABI FORMAZIONE