



# La lista delle preferenze

Le principali motivazioni per scegliere o tradire un private banker

## COME SI SCEGLIE IL PRIVATE BANKER...

- 1 Immagine e reputazione
- 2 Professionalità del private banker
- 3 Performance degli investimenti
- 4 "Passaparola"
- 5 Completezza del servizio ai clienti
- 6 Forza del marchio
- 7 Copertura geografica della rete distributiva
- 8 Riservatezza
- 9 Disponibilità di prodotti di terzi
- 10 Pricing dei prodotti/servizi
- 11 Qualità del reporting
- 12 Stabilità operativa

## ...E PERCHÉ LO SI CAMBIA

- 1 Servizio insoddisfacente
- 2 Scarsa performance
- 3 Cambiamento sfavorevole delle condizioni
- 4 Spostamento persona di riferimento
- 5 Prezzo dei prodotti e dei servizi
- 6 Scarsa professionalità
- 7 Errori operativi
- 8 Insoddisfazione verso la gamma di prodotti
- 9 Mancanza di copertura geografica
- 10 Risposta inadeguata a domande/reclami
- 11 Cambiamento dell'immagine della banca
- 12 Scarsa qualità del reporting

