



UNIVERSITÀ CATTOLICA DEL SACRO CUORE di MILANO

Dottorato di ricerca in *Management XXII ciclo*

S.S.D.: *SECS-P/11*

*Costruire il ruolo del PRIVATE BANKER:
indagini e proposte operative*

Coordinatore: Ch.mo Prof. RENATO FIOCCA

Tesi di Dottorato di: DANIELA BOSETTO

Matricola: 3580065

Anno Accademico 2010/2011

INDICE

<i>Research question e metodologia</i>	1
1. Private banking in Italia. Connotazione spazio-temporale	9
1.1 Private Banking in Italia. Una rivisitazione della definizione classica.....	11
1.2 Private Banking in Italia. La reinterpretazione dei principali tratti evolutivi del ruolo di private banker	18
1.3 Private Banking in Italia. I driver del cambiamento dell'industry e del ruolo del private banker	23
La globalizzazione e i suoi effetti	25
Lo scudo fiscale	27
L'evoluzione normativa	33
Il progresso tecnologico.....	40
Il processo di convergenza degli attori	43
2. Il ruolo del private banker	45
2.1 Il ruolo del private banker all'interno dei differenti contesti aziendali.....	50
2.2 Il ruolo del private banker nella relazione costante con il cliente HNW	56
2.3 Il ruolo del private banker: job description	67
2.4 Il ruolo del private banker: fattori distintivi	74
Autorevolezza	75
Competenza	78
Consapevolezza	81
Cura	83
Curiosità	86
Essere rassicurante	87
Etica.....	89
Intuito.....	91

Passione.....	93
Riservatezza	94
Altre caratteristiche evidenziate.....	96
Alcune considerazioni conclusive	99
2.5 Il private banker: una risorsa da coltivare e fidelizzare.....	102
Motivazione	105
Formazione	110
2.6 Il ruolo del private banker: una giornata tipo.....	131
2.7 Il ruolo del private banker tra difficoltà e soddisfazioni.....	135
CONCLUSIONI	137
BIBLIOGRAFIA	145

ABSTRACT

Obiettivo del presente lavoro è identificare le principali connotazioni specifiche della professione di private banker. In seguito ad una prima analisi della genesi del ruolo e dei fattori che ne hanno determinato l'evoluzione nel tempo, si sono indagati: quali mansioni e responsabilità ricopre e quali riporti gerarchici è chiamato a rispettare, quali caratteristiche comportamentali e attitudinali siano distintive del ruolo, quale il livello di competenze necessario al suo esercizio e quali i gap formativi ancora da colmare. Non da ultime, sono state rilevate le difficoltà quotidiane e le fonti di soddisfazione tipiche della professione, nonché gli strumenti motivazionali e di incentivazione utilizzati dalle realtà di private banking. L'indagine è stata condotta attraverso l'analisi congiunta di più progetti di ricerca quali-quantitativi, che hanno visto il coinvolgimento di private banker e opinion leader di settore. Emerge così una figura professionale ancora in divenire per effetto di cambiamenti strutturali del mercato, oggi guidati dal nuovo contesto normativo, dalla crisi finanziaria e dal processo di globalizzazione continua.

The aim of this paper is to identify the main aspects of the private banking profession. Following a preliminary analysis of its origins and the factors that led to its evolution over recent years, this research investigates main tasks and duties of a private banker, his position in the organizational chart of the company, behavioural and attitudinal characteristics relevant to his role, required level of skills and expertise, as well as knowledge gaps still to be filled. A special focus has been put on his daily difficulties and typical sources of satisfaction, in addition to motivational tools and incentives used by private banking organizations. The survey has been conducted by means of a combined analysis of various qualitative and quantitative research projects, involving both private bankers and opinion leaders within the banking sector. The emerging scenario is an evolving professional role as a result of current structural changes in the business, constantly subjected to new regulations, recurring financial crisis and the continuous globalization process.