il Giornale

BUSSOLA

Fonte: The Economist *nuova serie **dato non destagionalizzato

LE NUOVE TENDENZE

I big private si ripensano Ora la consulenza è 4.0

Banca Generali ragiona da «hub» e Mediolanum spinge l'advisory. Le mosse di Fineco e Fideuram

Ennio Montagnani

Le grandi strutture di private banking italiane hanno lanciato la sfida al «fintech» (le applicazioni di tecnologia avanzata utilizzate nei servizi finanziari) portando il digitale all'interno dei propri processi e funzionalità operative. L'obiettivo è offrire un servizio a tutto tondo ai «paperoni» italiani, e al contempo fronteggiare il dinamismo di alcune realtà indipendenti che stanno ampliando le loro proposte. Ecco allora le strategie 4.0 di Banca Generali, Banca Mediolanum, Fideuram, CheBanca! e Fineco: si tratta di servizi che spaziano dal digital banking a contact center «personalizzati», dal digital wealth management all'advisory patrimoniale, dalla formula della consulenza a parcella fino a vere piattaforme hi-tech pensate come strumenti per tenere sempre sintonizzati private banker e clientela.

DIGITAL BANKING

Banca Generali sta «rivedendo tutti i processi interni in chiave digitale: dal digital banking, alle piattaforme di investimento e di advisory patrimoniale, fino alle opportunità di personalizzazione nel contact center», spiega il vice direttore generale Marco Bernardi. L'obiettivo è diventare «sempre più una sorta di hub private su misura», prosegue Bernardi: «Stiamo sviluppando un portale per i nostri consulenti così da fornire in tempo reale tutte le informazioni sull'esecuzione dei processi e delle pratiche in corso al fine di fornire ai clienti un servizio evoluto anche in chiave amministrativa». Si aggiunge poi la firma digitale nei contratti e un contact center che utilizza tecnologie di robotica su motori semantici per velocizzare i tempi di risposta. «La nostra piattaforma personalizzata BG Personal Advisory trova corrispondenza non solo nella sfera patrimoniale delle famiglie di clienti, ma anche nelle analisi aziendali», prosegue Bernardi. In rampa di lancio c'è poi una piattaforma per il robo-for-advisors che monitora i profili e i portafogli dei clienti sulla base delle crescenti esigenze normative. Infine, nel secondo semestre, Banca Generali disporrà del nuovo capitolo nel trading e nel digital wealth management, grazie all'asse con Saxo Bank. Quanto ancora alla piattaforma di consulenza evoluta, «abbiamo già oltre 1,8 miliardi sotto consulenza: a fine 2018 dovremmo avvicinarsi ai 2,5 miliardi. E l'obiettivo dei 5 miliardi a fine 2020 pare sul giusto binario. Si tratta di un prodotto flessibile e potente nelle analisi, che sta trovando sempre più consulenti a loro agio nel lavorarci per la protezione del patrimonio dei clienti», conclude Bernardi.

INVESTIMENTI INTEGRATI

Se tutti i clienti di Banca Mediolanum conoscono e utilizzano strumenti tecnologici e applicazioni che facilitano le operazioni bancarie (Mediolanum Wallet, Apple Pay, Samsung Pay, Plick), i detentori di grandi patrimoni che richiedono soluzioni di wealth management non solo finanziarie, servizi avanzati come la consulenza fiscale e legale per la protezione patrimoniale e l'ottimizzazione del passaggio generazionale, l'art advisory, la valutazione del patrimonio immobiliare sino alla corporate advisory, conoscono i numerosi tools di cui dispongono i bankers per la gestione di questi grandi patrimoni. Mediolanum 5D Strategy, per esempio, effettua la diagnosi del portafoglio dell'investitore in modo integrato, con una valutazione d'insieme di tutti gli asset detenuti anche presso istituti terzi. L'analisi si focalizza sulla diversificazione del portafoglio grazie all'Indicatore sintetico di diversificazione (Isd) che misura il livello di diversificazione di un portafoglio secondo le variabili classiche (orizzonte temporale, diversificazione geografica e settoriale) e anche secondo variabili più sofisticate come la diversificazione per valuta e stile gestionale. C'è poi iMonitor, si tratta di una piattaforma altamente sofisticata di info-formazione per costruire portafogli simulati con profondità informativa. Mediolanum sta inoltre collocando Tenax pmi fund, un fondo chiuso di credito alle imprese che investe in pmi selezionate, con l'obiettivo di finanziarne i progetti di crescita organica e le operazioni di acquisizione o di allungare la durata media della loro esposizione finanziaria. Una soluzione adatta a una clientela altamente patrimonializzata: 500mila euro retail, 100mila euro professionale.

CONSULENZA A PARCELLA

È invece la struttura commissionale, che cancella i potenziali conflitti d'interesse tra consulente e cliente, l'elemento distintivo di FinecoAdvice, un servizio di consulenza a parcella che sfrutta la piattaforma ad architettura aperta guidata di Fineco, che elimina la connessione tra la retribuzione del professionista e gli strumenti inseriti nell'asset allocation proposta al cliente. Il servizio fornisce portafogli modello sulla base di nove profili di rischio/rendimento, che il consulente personalizza sulla base delle necessità del cliente. I portafogli modello sono costruiti sulla base di complesse analisi quantitative e rigorose basi metodologiche, mentre il pricing è suddiviso in tre fasce, sulla base del profilo di rischio/rendimento scelto. FinecoAdvice si muove nella logica della cyborg advisory, un approccio che intende mettere a disposizione del consulente la migliore tecnologia. Proprio grazie ai processi tecnologici sottostanti la piattaforma di consulenza, il servizio fornisce asset allocation altamente strutturate e diversificate, oltre a una analisi di portafoglio dettagliata, con performance aggiornate su base quotidiana e disponibili direttamente al cliente.

UN PONTE HI-TECH COL CLIENTE

Uno dei primi esempi in questo genere di servizio è Alfabeto, che Fideuram ha lanciato nella primavera del 2016. Un servizio che supera il concetto di semplice piattaforma informatica e di algoritmo, per proporsi come sostituto nel rapporto tra cliente e consulente. Alfabeto ha l'obiettivo di aiutare il consulente a migliorare il servizio, la tempestività di risposta e la sua capacità di servire un numero maggiore di clienti. Un servizio congeniale tanto per la clientela attuale, con un'età media oggi più elevata, quanto per i millenials (i nati tra il 1980 e il 2000), più aperti all'innovazione ed alla tecnologia. Questo «ufficio digitale» permette al consulente e al cliente di condividere informazioni anche a distanza, di comunicare tramite chat o video-chiamata, ma anche di sfruttare innovative funzionalità di co-browsing per navigare in contemporanea rendiconti, portafoglio finanziario e proposte di investimento, fino alla loro approvazione tramite firma elettronica. Grazie ad Alfabeto il cliente accede ad aree informative pubbliche ed a contenuti riservati, condivisi dal suo consulente; ha inoltre accesso a tutte le funzionalità che permettono di tenere sotto controllo i propri investimenti.

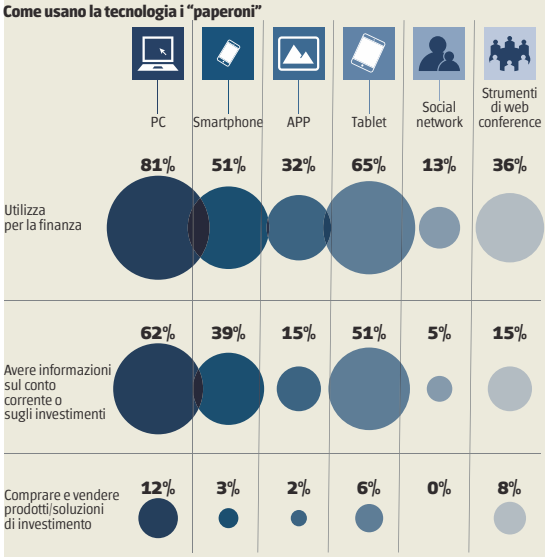
ROBO ADVISOR MULTICANALE

Anche Yellow Advice, il servizio di consulenza di CheBanca! basato su tecnologia del robo-advisor, è stato pensato per definire gli obiettivi di investimento (integrazione del reddito o crescita del capitale) declinandoli in base all'orizzonte temporale, al profilo di rischio e all'obiettivo di rendimento del singolo cliente. Quest'ultimo ottiene una proposta di investimento in un portafoglio modello di fondi selezionati tra oltre 9mila prodotti delle migliori case: il «giardinetto» viene poi monitorato su base mensile dal comitato investimenti di CheBanca! E, su base periodica, il cliente riceve le indicazioni di ribilanciamento e modifica del portafoglio, ritenute necessarie per mantenerlo allineato al profilo scelto. Il cliente, comunque, in qualunque momento può accedere al servizio e modificare i propri obiettivi, scegliendo di operare in autonomia dal web, in filiale con il supporto di un advisor o, in alternativa, da remoto attraverso il canale telefonico. Previsti infine da contratto, la fornitura mensile di un documento di relazione sull'andamento dei mercati (con le previsioni del comitato investimenti di CheBanca!) e incontri trimestrali con un advisor dedicato.

LA FOTOGRAFIA

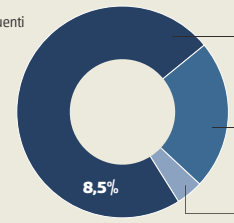
I GUSTI DELLE CLIENTELA PRIVATE IN ITALIA (Indagine Gfk e Aipb)

Come usano la tecnologia i "paperoni"



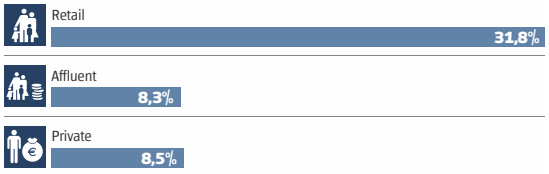
Com'è visto il robo-advisor

Quanto è d'accordo con ciascuna delle seguenti affermazioni? Se il costo complessivo del servizio di gestione e consulenza sugli investimenti diventasse troppo oneroso, valuterebbe l'opportunità di affidarsi ad un robo-advisor, un sito online dove gestire in autonomia il suo portfoglio?

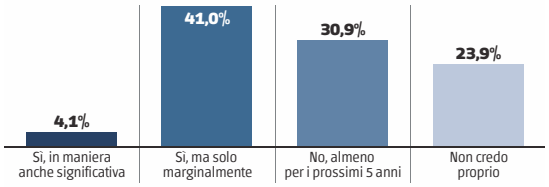


CHE COSA PENSANO I PRIVATE BANKER (Indagine Pwc su 1.061 consulenti finanziari)

Ci sono delle tipologie di clienti più inclini alla Robo-Advisory?



Il Robo-Advisor sottrarrà clienti al consulente tradizionale?



L'EGO