

La consulenza finanziaria per la Next Gen:

Nuovi modelli digitali
per gli investitori e i
consulenti di domani



Andrea Dones

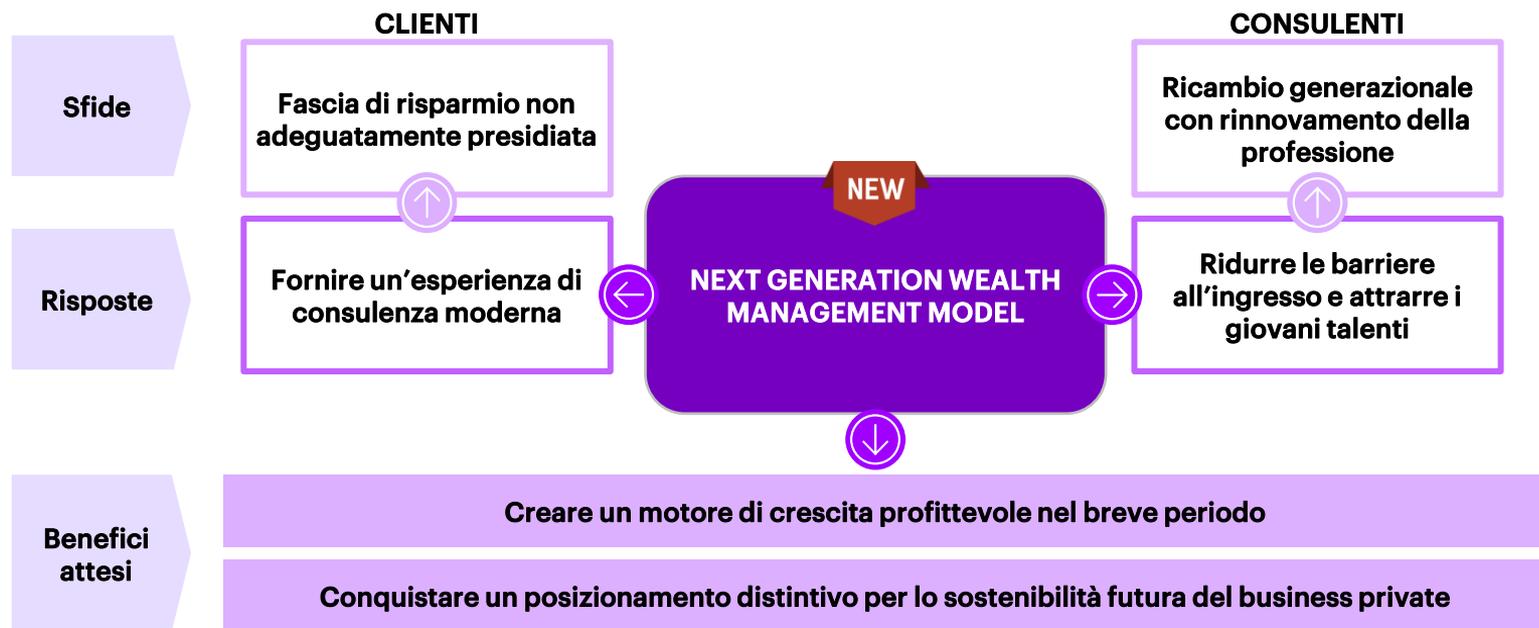
*Capital Markets Industry Lead
Italy, Central Europe & Greece*

accenture

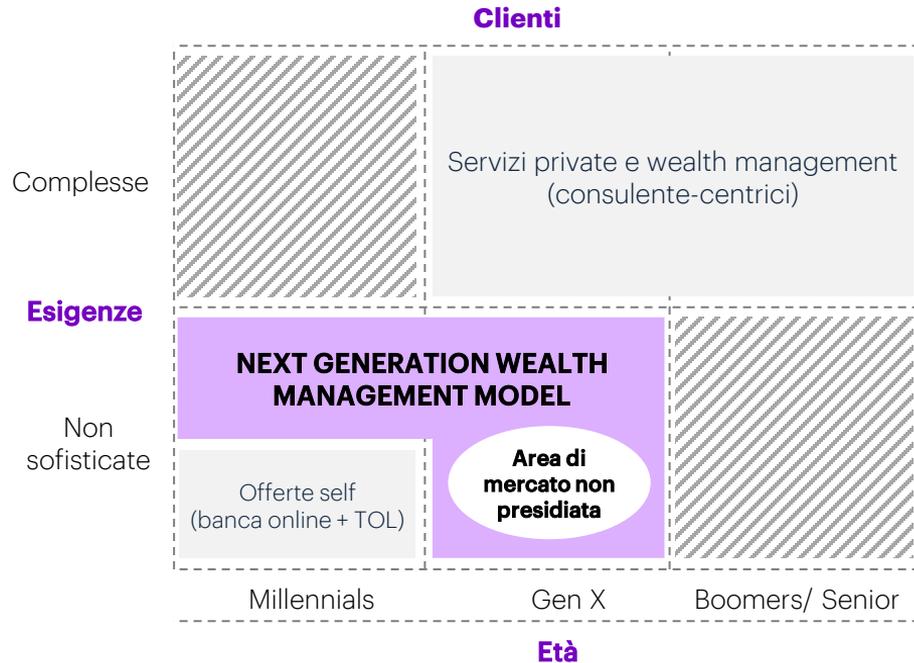
AIPB ASSOCIAZIONE
ITALIANA
PRIVATE
BANKING



Esiste l'opportunità di lanciare un modello di servizio per potenziare la crescita e sviluppare una nuova generazione di clienti e consulenti



Il mercato evidenzia un gap di offerta su una fascia di risparmiatori oggi non presidiata dagli attuali servizi di consulenza



Gli **attuali modelli di servizio** si stanno **polarizzando** :

- **Servizi di private wealth management:** incentrati sul consulente e ideali per clienti con esigenze complesse ed elevato patrimonio
- **Offerte self:** appetibili per clienti propensi ad operare in completa autonomia

Esiste una fascia di clientela oggi non presidiata che necessita di essere seguita da un **supporto professionale più snello**, fruibile con modalità allineata ai moderni stili di vita

Il presidio del segmento Next Gen richiede la creazione di una filiera dedicata coerente

Siti di trading online, supermercati di fondi, robo advisor, ...



OFFERTE SELF

Relazione

Assistenza reattiva (contact)

Offerta

Investimenti in self (TOL/ robo)

Consulenza

Tool di profilazione online

Piattaforma

App/ Internet Banking



Cliente digitale = risparmiatore autonomo

NEW



NEXT GENERATION MODEL

Consulente Next Gen

Prodotti gestiti di accumulo + servizi bancari online

Pianificazione per obiettivi

Collaborazione a distanza



Cliente ibrido = investitore "guidato"

Reti di consulenza finanziaria, consulenti indipendenti, private banker, ...



SERVIZI PRIVATE E WEALTH MANAGEMENT

Private banker

Soluzioni di investimento complete

Consulenza evoluta e servizi HNWI

Workbench per il consulente



Cliente tradizionale = investitore "consulente centrico"

Il modello si basa su una figura di consulente di nuova generazione con un profilo differente rispetto al banker tradizionale

**Consulente
Next Gen**



Profilo junior che opera in un ambiente di lavoro che valorizza autonomia e collaborazione

Percorso guidato di formazione e abilitazione alla professione OCF e successiva certificazione Financial Planner

Inquadramento contrattuale, remunerazione e dotazione iniziale di clienti che ne garantisca la **sostenibilità nel breve**

Focus sullo sviluppo più che sulla gestione finanziaria del portafoglio, totalmente demandata alla SGR

Ufficio presso sedi centrali all'interno di **team con gestione condivisa** del portafoglio

Competenze trasversali sulle diverse aree di bisogno del cliente

L'offerta prevede prodotti semplici a copertura di bisogni reali oltre a servizi bancari tradizionali

Servizi di investimento

		
Pianificazione per obiettivi	Portafogli online	Piani di accumulo
<i>Monitoraggio raggiungimento obiettivi</i>	<i>Fondi/ETF</i>	<i>Risparmio programmato</i>

Servizi bancari online

Prodotti transazionali
Finanziamenti
Assicurazioni



Consentire ai **clienti** di **mantenere il controllo** dei propri risparmi

Ridurre l'onere di raccolta, favorendo il risparmio programmato

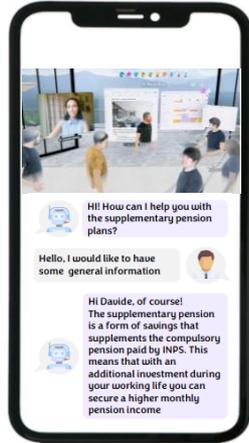
Supportare operazioni di **ribilanciamento**, per gestire **piccoli portafogli**

Il nuovo modello offrirà una consulenza fruibile in modalità ibrida personalizzata in base al profilo del cliente



Realtà Aumentata e AI Generativa possono supportare lungo tutte le fasi del nuovo modello di consulenza

Ingaggio



Onboarding



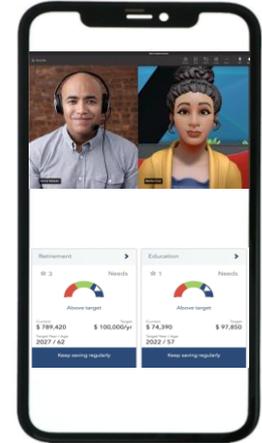
Pianificazione



Sottoscrizione



Monitoraggio



- Campagne iper-personalizzate
- Digital showcase
- Chatbot, webinar
- Immersive education

- Profilatura comportamentale
- Riconduzione a "personas"

- Deduzione obiettivi
- Generazione di contenuti formativi
- Incontri virtuali

- Esecuzione automatica post accettazione
- Suggerimenti di ribilanciamento

- Reporting e dashboard personalizzate
- ChatBot
- Incontri virtuali

Il consulente rimarrà responsabile dello sviluppo della relazione di lungo periodo con il cliente supportato dalle nuove tecnologie

MACHINE



HUMAN

Non sostituisce la componente **relazionale**...

... il **rapporto** con il **cliente** rimane in carico al **consulente**

Riduce il time-to-market per la produzione di contenuti di alta qualità...

... presentati tenendo conto **dei sentimenti** e delle **aspettative** del cliente

Favorisce la **democratizzazione dei servizi private**...

... un **team di 4-5 consulenti** potrà gestire attivamente **tra gli 800-1.000 clienti**

Porta il cliente in una **realtà immersiva** ma...

...la **fiducia si instaura con il consulente**

IL CLIENTE POTRÀ DEFINIRE IL GIUSTO MIX DIGITALE – UMANO SULLA BASE DEL PROPRIO PROFILO