

Argomento: AIPB: Si parla di Noi

Le mosse degli operatori. Gli istituti affrontano il cambiamento con soluzioni che semplificano i rapporti con la clientela

Digital e consulente: un mix per il futuro

Daniela Russo

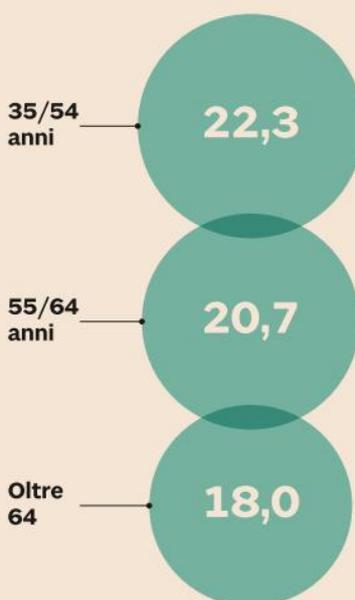
Anche il wealth management sposa la tecnologia e gli operatori affrontano la sfida della trasformazione digitale con soluzioni diverse, orientate a migliorare il rapporto tra private banker e cliente. Dalle realtà più grandi, come Fideuram, alle medie come CheBanca! e fino alle piccole, come Banca del Piemonte, innovare è un imperativo. Nel 2016 Fideuram lancia Alfabeto, piattaforma digitale che consente al consulente di migliorare il servizio, accrescere la tempestività di risposta e ampliare la clientela. Al tempo stesso, per gli utenti, Alfabeto è la porta di ingresso ad una pluralità di servizi e a contenuti riservati. «Il legame di fiducia tra consulente e cliente è il tratto distintivo delle nostre attività», spiega Raffaele Levi, a capo dello sviluppo digitale di Fideuram-Intesa Sanpaolo P.B. -.

Alfabeto si fonda su questo pilastro con l'obiettivo di avvicinare ancora di più le parti. Il digitale e la lunga esperienza maturata nel campo della consulenza rappresentano le nostre leve strategiche». Oggi circa il 25% della clientela Fideuram (circa 300 mila persone) utilizza questo strumento di dialogo che si appresta a entrare nella seconda fase di sviluppo: l'obiettivo per il 2020 è portare in piattaforma anche i servizi legati all'interazione tra banca e cliente. «La consulenza basata sull'incontro fisico con il proprio specialista - aggiunge Levi - continua ad essere il fulcro dell'attività. Il digitale è un supporto finalizzato alla semplificazione e all'ottimizzazione». «I nostri clienti affluente e wealth dimostra-

no di non voler rinunciare alla relazione umana. Anche per questo ritengo che le piattaforme di robo-advisory hanno più motivo di esistere nella loro accezione di robo-for-advisory, per una maggiore efficienza di gestione nella pianificazione dei portafogli per consulenti e advisor di filiale, i quali mantengono un ruolo pre-

La trasformazione

Percentuale di clienti privati che valuteranno il passaggio ad una piattaforma digitale di consulenza finanziaria nel caso di un'eccessiva onerosità del costo complessivo del servizio di consulenza. % di rispondenti: Molto + Abbastanza, anno 2018



Fonte AIPB: Indagine sulla clientela Private in Italia

ponderante nella personalizzazione di soluzioni di investimento - gli fa eco Lorenzo Bassani, direttore commerciale e marketing di CheBanca!. La consulenza robotica oggi rimane appannaggio di un segmento di clientela decisamente più ridotto». Banca del Piemonte, invece, ha avviato un processo di digitalizzazione dei prodotti e dei processi con l'obiettivo di potenziare e migliorare la propria offerta. «Allo stesso tempo - dice Carla Venesio, responsabile direzione private banking e wealth management - abbiamo affiancato a questo percorso di innovazione, una seconda attività che si propone di offrire ai nostri clienti soluzioni nuove grazie a partnership e accordi con realtà fintech».

Ultima in ordine di tempo l'intesa con Credimi, piattaforma di factoring digitale, che consente alle aziende clienti di utilizzare soluzioni fintech per la cessione di crediti commerciali. E ancora Gimme5, salvadanaio digitale nato dalla collaborazione con AcomeA Sgr. I clienti di Banca del Piemonte possono richiedere l'attivazione del servizio collegato al proprio conto corrente e di attivare meccanismi di investimento automatici per raggiungere rapidamente i propri obiettivi di risparmio. Si tratta di una app evoluta che consente anche ai piccoli risparmiatori di poter accedere a prodotti di investimento diversificati. «Gli strumenti digitali che rispondono in modo concreto a una crescente esigenza di semplificazione - spiega Venesio - riescono a superare facilmente le diffidenze della clientela. Il digitale rappresenta un valore aggiunto che favorisce anche lo sviluppo di professionalità sempre più specializzate dei consulenti».

© RIPRODUZIONE RISERVATA