

I banker sposano la consulenza “aumentata”

L'applicazione delle nuove tecnologie al wealth management riduce le incombenze burocratiche, consente di potenziare le competenze e offrire servizi innovativi, liberando tempo da dedicare alla relazione con il cliente

di Teresa Scarale

Il dilemma fra fintech e wealth management tradizionale? Superato, trasformato. Ecco perché nelle parole di Riccardo Renna (Banca Generali) e Luigi Provenza (Widiba).

Un hub di servizi che diventa ecosistema. Tecnologia come acceleratore delle competenze. È questo il futuro del wealth tech, che rappresenta la nuova frontiera del digital wealth management. Ne sono convinti, dal loro osservatorio privilegiato, Luigi Provenza, chief commercial officer investment & wealth management di Widiba e Riccardo Renna, chief operating officer di Banca Generali. Secondo Provenza il tech e l'innovazione “intervengono per migliorare la customer experience e la modalità di proporre il prodotto o il servizio”. Il che “vale anche per la consulenza finanziaria: la tecnologia deve aiutare il consulente in attività complesse come, ad esempio, monitorare tutti i portafogli, selezionare le migliori opportunità del mercato, individuare le correlazioni tra asset class e gestire l'operatività nella maniera più automatizzata possibile per recuperare tempo che potrà essere “investito” nella gestione della relazione con i propri clienti”. L'innovazione tecnologica è anche uno dei pilastri sottesi al piano industriale di Banca Generali. “Il nostro approccio”, spiega Renna, è guidato da una idea precisa: la tecnologia funge da potenziatore delle “competenze dei private banker, per avvicinarli ancora di più al cliente nella loro relazione quotidiana”. Che cosa accade alla “frontiera”, quali sono le ultime soluzioni che si stanno sperimentando sul mercato? “Per quanto riguarda i servizi d'investimento il nostro fiore all'occhiello è sicuramente la nostra piattaforma di consulenza

Wise”, dice Provenza. Si tratta di “una piattaforma evoluta con le informazioni anagrafiche, di cross selling e di behavior. Le componenti della piattaforma sono integrate al Crm (software per la gestione della relazione con il cliente ndr) proprio per soddisfare qualunque tipo di richiesta fatta dai clienti”. Si tratta di vero e proprio robo-for-advisor, motore di selezione avanzato degli strumenti, il quale costruisce in maniera automatizzata le proposte di consulenza. Parliamo di “un motore di esecuzione automatico corredato di sistemi di collaborazione via web (tra cliente e consulente) che permette di gestire l'operatività a distanza”. Questo motore, spiega il manager, elimina completamente tutta la manualità nella gestione degli ordini di una

consulenza, quindi anche le possibilità di errore, e semplifica la gestione documentale dei contratti, liberando tempo prezioso al consulente, che può occuparsi della relazione con il cliente. Va da sé che “un notevole impulso di innovazione tecnologica arriverà anche dalla progettualità legata all'open banking”, osserva Provenza. Sul fronte Banca Generali invece Renna chiama in causa la piattaforma di consulenza evoluta BG Personal Advisory. “Oggi i nostri professionisti sono in grado di affiancare le famiglie nelle sfide che riguardano la protezione dell'intero patrimonio familiare, non concentrandosi solo sull'aspetto finanziario ma guardando anche a immobili, fiscalità, corporate finance e passaggio generazionale, grazie alla facilità di integrazione con sistemi differenti”. Banca Generali si avvale poi di un motore di robo advisory, creato tramite la collaborazione con Ubs Partner.

IN PILLOLE

Focus

La tecnologia al servizio delle reti di consulenza e delle banche private può rendere più efficiente l'operatività e migliorare le performance dei banker.

Un dato

Le piattaforme innovative consentono di garantire la piena operatività ad un nuovo cliente in meno di 20 minuti.

L'idea

Gli strumenti digitali non rischiano di spersonalizzare la relazione con il cliente. Al contrario, mettono i banker nelle condizioni di dedicarsi ad attività a maggiore valore aggiunto nell'ambito della consulenza.

Questo motore “ogni giorno valuta i portafogli dei clienti analizzando il livello di rischio, le opportunità di trading e il peso dell’asset allocation inviando al banker un set di dati elaborati per monitorare la posizione del cliente”. L’impegno non si limita però alle persone fisiche: “Ci siamo concentrati anche sul mondo dell’impresa, coniugando nel nostro ecosistema i servizi di finanziamento digitale di un partner come Credimi o quelli di finanza agevolata di **Warrant Hub**”. BG Saxo invece è la sim creata in sinergia con la danese Saxo Bank, leader europeo nel trading online. Per i clienti italiani vuol dire avere a disposizione “oltre 35mila strumenti da selezionare insieme al consulente per cogliere le migliori opportunità nell’amministrato così come per proteggere gli investimenti dal rischio cambio o da sovraesposizione in determinati settori”. Grazie a queste evoluzioni, oggi “i nostri consulenti sono in grado di garantire la piena operatività ad un nuovo cliente in meno di 20 minuti”, chiosa Riccardo Renna. Il wealth tech italiano è in fermento. Renna ricorda che a Milano Banca Generali ha inaugurato BG Training & Innovation Hub, uno spazio fisico in cui i duemila private banker del gruppo possono confrontarsi con i partner nell’advisory “per sviluppare soluzioni innovative e tecnologiche profilate per rispondere alle esigenze dei clienti”. Per quanto riguarda invece l’offerta ai clienti, Banca Generali si propone di integrare nel suo modello di open banking nuove opportunità di business. In questo senso, nasceranno due importanti novità nel proptech (le nuove frontiere della tecnologia applicate al real estate). La prima, grazie alla partnership con Homepal, la seconda con CleanBnB. Homepal metterà a disposizione dei banker di Banca Generali uno strumento basato sull’intelligenza artificiale per valutare in tempo reale gli immobili dei clienti. CleanBnB invece consentirà ai clienti della rete di massimizzare il ritorno dal proprio patrimonio immobiliare sfruttando il metodo degli affitti brevi. Dal canto suo, Luigi Provenza ricorda che Widiba si sta dedicando alla consulenza Globale Pro, “un modello di consulenza a parcella basata sugli obiettivi di vita del cliente”. Modello che si arricchirà presto di nuove funzionalità. Una delle remore principali all’avvento delle tecnologie più evolute nel mondo della consulenza patrimoniale è stata sempre quella della spersonalizzazione dei rapporti. L’esperienza di Widiba e Banca Generali invece racconta una storia diversa. Quella di un’automazione volta a liberare il consulente dagli ingombri procedurali. Per poterlo avvicinare al cliente.

