

SPECIALE - Il Futuro del Retail Banking

Nel mass market cresce la consulenza a pagamento

Nel retail banking emergono nuovi trend che caratterizzano la consulenza negli investimenti alla clientela mass market: l'advisory a pagamento, la diffusione delle piattaforme digitali e la relazione remota

La consulenza a pagamento, complice la tecnologia e l'introduzione di meccanismi fai da te di robo advisor, cresce tra la clientela del segmento mass market. Che mantiene la relazione negli investimenti, anche se da remoto e dotata di strumenti robo. «Il settore del Retail Banking dedicato alla clientela mass market sta vivendo una fase di importanti cambiamenti. Le dinamiche economiche globali, la rapida evoluzione tecnologica e i mutamenti delle aspettative dei clienti stanno spingendo le banche a ridefinire i propri modelli di servizio – racconta Maurizio Primanni, CEO di Excellence Consulting. Dopo oltre un decennio caratterizzato da tassi d'interesse bassi o

negativi, le banche hanno oramai compreso il valore di strutturare efficaci modelli di servizio per la gestione degli investimenti anche nel Retail Banking e per la clientela mass market».

Consulenza a pagamento e robo advisor

Due le tendenze principali che caratterizzano questo percorso. «La prima è rappresentata dalla diffusione della consulenza a pagamento, tradizionalmente riservata alla clientela private, che sta diventando sempre più accessibile anche al segmento mass market – sottolinea Primanni. Le banche stanno lavorando a soluzioni innovative per offrire servizi a pagamento, rispondendo alle esigenze di accumulazione anche della clientela mass market. La seconda è legata all'espansione dei servizi di investimento "fai da te" attraverso piattaforme di robo advisor potenziate dall'AI e comunque dove il cliente viene sempre guidato nelle sue scelte da consulenti remoti. Un esempio di questa trasformazione è rappresentato da iniziative come "Fideuram Direct" di Fideuram».

Il consulente, sempre al fianco, anche da remoto

Un elemento cruciale è la transizione dal modello tradizionale basato sulle filiali

fisiche a modelli di interazione remota. Questo cambiamento si concretizza principalmente in due approcci: «da un lato il fai-da-te, tramite piattaforme di robo advisor rese più efficaci dall'introduzione su di esse dell'intelligenza artificiale, dall'altro il supporto al cliente nell'utilizzazione di tali piattaforme da parte di advisor remoti per rendere la consulenza più personalizzata sulle caratteristiche ed esigenze specifiche del cliente. Cionondimeno – aggiunge Primanni –, stiamo assistendo a una crescente diffusione di strumenti come ETF e fondi passivi, che rappresentano un'alternativa efficiente e a basso costo ai fondi a gestione attiva: questi prodotti offrono la possibilità di costruire portafogli più equilibrati, riducendo l'eccesso di liquidità spesso presente nei portafogli tradizionali».

Rendere i servizi di investimento più accessibili

D'altronde, la digitalizzazione e l'automazione rappresentano leve fondamentali per incrementare l'efficienza e ridurre i costi operativi: permettono, ad esempio, di sviluppare prodotti innovativi, come pacchetti di investimento personalizzati che rispondano a esigenze specifiche, come quelle delle famiglie con figli. «L'integrazione tra tecnologia avanzata e con-



@ Maurizio Primanni,
CEO di Excellence Consulting

Il Futuro del Retail Banking - SPECIALE

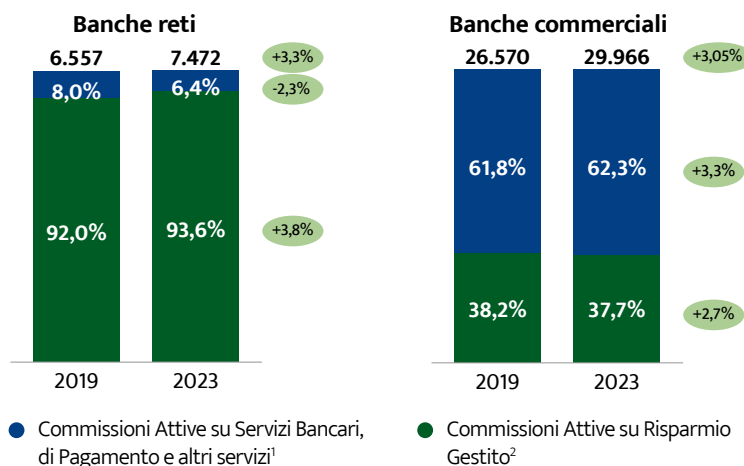
sulenza tradizionale offre un'opportunità unica per ampliare l'offerta e rendere i servizi più accessibili, anche a segmenti di clientela meno abituati a utilizzare soluzioni di risparmio gestito. Tuttavia, non è sufficiente investire in strumenti tecnologici: è fondamentale promuovere una cultura aziendale orientata all'innovazione e alla flessibilità. Più in generale – evidenza Primanni –, la capacità di adattarsi rapidamente ai cambiamenti e di anticipare le tendenze sarà il fattore decisivo per il successo».

Le commissioni delle banche commerciali vs quelle delle banche reti

Nel frattempo, l'andamento delle commissioni attive derivanti dal risparmio gestito si è mantenuto positivo negli ultimi quattro anni. Il che è confermato da un'analisi condotta da Excellence Consulting sul periodo 2019-2023, che ha confrontato le prime sette banche reti (Fideuram, Banca Generali, Banca Mediolanum, FinecoBank, Allianz Bank, Widiba, Finint) con 43 banche commerciali, suddivise in tre categorie: 1 - le "Top 10", con oltre 85 miliardi di euro di rac-

MIX COMMISSIONI ATTIVE

Totale Commis. Attive Mln€



Fonte: elaborazioni Excellence Consulting su dati di bilancio

1 - Commissioni su altri servizi composte da: Corporate finance, Finanza strutturata, Operazioni di prestito titoli e finanziamento, Garanzie finanziarie rilasciate

2 - Commissioni composte da: Gestione di PTF, Consulenza in materia di investimento, Collocamento titoli, Distribuzione di servizi di terzi e negoziazione, custodia titoli e RTO

colta: Intesa Sanpaolo, UniCredit, Crédit Agricole Italia, Banco BPM, ICCREA Banca, BPER, Banca MPS, BNL, Credem, Cassa Centrale Banca; 2 - le "Medio-grandi",

con raccolta compresa tra 11 e 85 miliardi di euro: Banca Popolare di Sondrio, Deutsche Bank, Banca Sella, Banco Desio, Gruppo Cassa di Risparmio di Asti, Banca Popolare dell'Alto Adige, Cassa di Risparmio di Bolzano, Cassa di Ravenna; 3 - le "Medio-piccole", con raccolta inferiore agli 11 miliardi di euro, che comprendono 25 istituti. «Dall'analisi emerge che le banche commerciali hanno incrementato il valore delle commissioni attive sul risparmio gestito con un tasso medio annuo composto del +2,7%, un dato che si avvicina a quello delle banche reti, pari al +3,8%. Ci aspettiamo che questa tendenza si confermi nel corso di questo nuovo anno, anche grazie alla recente riduzione dei tassi di interesse da parte della BCE, volta a rilanciare l'economia europea», conclude Primanni.

PANEL DI ANALISI

Banche Reti (7)	Banche Commerciali (43)		
	Top 10 (Raccolta Totale >85Mld€)	Medio-Grandi (8) (Raccolta Totale 11-85 Mld€)	Medio-Piccole (25) (Raccolta Totale 0-11 Mld€)
<ul style="list-style-type: none"> Allianz Bank Banca Generali Banca Mediolanum Banca WIDIBA Fideuram FinecoBank Finint 	<ul style="list-style-type: none"> Intesa San Paolo¹ Unicredit Banco BPM ICCREA Banca Banca MPS² BNL BPER Cassa Centrale Banca Credit Agricole Italia CREDEM 	<ul style="list-style-type: none"> B. Pop. Sondrio Deutsche Bank Sella Banco Desio Gruppo Cdr Asti B. Pop. Alto Adige CdR Bolzano La Cassa di Ravenna 	<ul style="list-style-type: none"> Banca Valsabbina B. Pop. Cividale B. Pop. Ragusa B. Pop. Puglia e Basilicata B. Pop. Pugliese B. Pop. del Lazio Banca di Credito Popolare Banca Passadore CdR Volterra Banca del Piemonte CdR Fossano CdR Fermo Banca del Fucino CdR Savigliano Banco di Credito Azzoaglio Banca di Macerata B. Pop. del Cassinate B. Pop. San Felice 1893 B. Pop. Sant'Angelo B. Pop. Lajatico B. Pop. del Frusinate B. Pop. Fondi B. Pop. Cortona B. Pop. Vesuviana B. Pop. Province Molisane

Fonte: elaborazioni Excellence Consulting su dati di bilancio

1 - Commissioni Attive al netto di Gruppo Fideuram

2 - Commissioni Attive al netto di Banca WIDIBA

G.C.