

26 aprile 2017

Il valore aggiunto dei Private banker

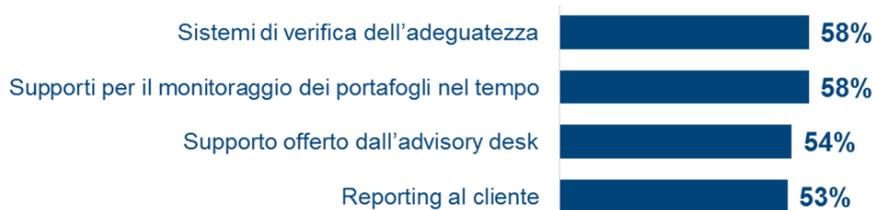
Quando le piattaforme digitali hanno cominciato a prendere piede sul mercato, e non solo in ambito finanziario, parallelamente si è diffuso il timore che presto o tardi le ‘macchine’ possano sostituirsi all’uomo, alterando l’equilibrio lavorativo in molti settori.

Molti operatori hanno da tempo creato dei sistemi tecnologici di supporto al Private banker, con lo scopo di snellire alcune attività. 1 banker su 2 è soddisfatto di questi sistemi forniti dalla banca. In particolare, gli strumenti di cui i banker sono maggiormente soddisfatti sono sistemi di verifica dell’adeguatezza (58%), supporti per il monitoraggio dei portafogli nel tempo (58%), supporto offerto all’advisory desk (54%) e reporting al cliente (53%).

La soddisfazione dei Private banker verso i supporti tecnologici che la banca mette a disposizione

Domanda: Quanto è soddisfatto dei seguenti supporti tecnologici? (voti 7+8)

Top 4



Fonte: AIPB, Take care of your Private banker, 2016

Come si vede, si tratta di tecnologia utile all’attività ordinaria dei professionisti, che non prende in considerazione altre funzioni prerogative della consulenza finanziaria Private; funzioni troppo sottili e complesse per poter essere affidate in toto alle macchine, come

l'ascolto, l'empatia e l'attività di gestione della serenità del cliente, al quale si devono trasparenza e chiarezza delle informazioni.

Ora che l'intelligenza artificiale si sta diffondendo anche nella finanza, dovranno essere le figure apicali dei diversi brand a dare ancora più centralità alla propria rete commerciale, accompagnandola verso le nuove frontiere professionali dell'era digitale. La figura qui sotto fa riferimento alla percentuale dei 1770 manager di più settori intervistati da Accenture in 14 paesi (le conseguenze dell'entrata in uso della tecnologia sono infatti simili e trasversali a molti ambiti) che indica ciascuna delle capacità elencate tra le prime tre di cui avrà bisogno nei prossimi cinque anni.

Le competenze di cui i manager avranno bisogno nei prossimi 5 anni

Domanda: Quali delle capacità elencate inserirebbe tra le prime tre di cui avrà bisogno nei prossimi cinque anni?



Fonte: Accenture

Quello che si vede è che in generale i manager attribuiscono l'importanza maggiore all'acquisizione di capacità digitali e molta meno importanza alle attività che si basano più direttamente sulle persone e la loro interazione: networking sociale, coaching delle persone e collaborazione. Invece, l'intervento di chi ha un ruolo guida non deve concentrarsi solo sulle tecnologie in sé stesse, ma fare leva sulla componente umana, su quell'aspetto cioè su cui l'automazione non può intervenire.

Rassicurazioni sull’impatto che la tecnologia avrà sui professionisti della consulenza finanziaria sono doverose, poiché capacità squisitamente umane come leadership e creatività non perderanno d’importanza. Anzi, i brand che vinceranno la sfida della competitività saranno quelle che riusciranno a impiegare le migliori tecnologie per valorizzare il prezioso apporto umano offerto dal banker nella relazione con il cliente.