

# Alessandro Foti

Amministratore Delegato e Direttore Generale Fineco Bank

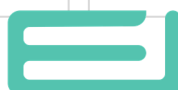


**Fineco Bank rappresenta una realtà innovativa ed attenta alle esigenze del cliente in un periodo molto complesso dove la sfida è stata, ed è, comprendere le reali necessità di un mercato che cambia rapidamente.**

**Aumenta la consapevolezza da parte degli italiani dell'opportunità di fare "investimenti" ed aumenta la fiducia e la vicinanza ai servizi digitali, quindi "senza sportello" («Cinque anni fa, gli aspiranti acquirenti di titoli del debito pubblico nazionale erano il 16,5%, oggi sono il 41,3%»; fonte: Corriere della Sera, di Gabriele Petrucciani, aprile 2024). Quale è la vostra strategia in questo cambiamento per essere vicini ai clienti?**

Qualche anno fa abbiamo iniziato a osservare i primi segnali di quella che ormai potremmo definire come una vera e propria spinta dei risparmiatori verso gli investimenti. La differenza maggiore rispetto al passato è che questo interesse non è orientato dalla direzione dei mercati: durante la pandemia gli italiani hanno assistito a una forte correzione seguita da un rialzo prolungato, e questo ha aiutato a comprendere l'importanza di avere obiettivi di lungo termine nella gestione dei propri risparmi. È stata una lezione di educazione finanziaria particolarmente efficace, perché ha ridotto la tentazione di

ricorrere a strategie di corto respiro che in molti casi si rivelano pericolose. In questo contesto, l'accelerazione della digitalizzazione ha reso due elementi particolarmente rilevanti agli occhi degli investitori. Il primo è legato alla maggiore facilità di confrontare le diverse soluzioni in tempo reale, aumentando la ricerca di un'effettiva trasparenza. Il secondo, collegato al primo, è l'attenzione sempre più rilevante nei confronti di soluzioni di investimento realmente efficienti. Gli italiani hanno insomma iniziato un percorso già intrapreso da altri paesi più maturi dal punto di vista della consapevolezza finanziaria, ed è evidente come in questo momento il ruolo della consulenza sia cruciale. La richiesta di un supporto per definire la strategia di investimento più adatta a ogni singolo caso è aumentata, premiando una realtà come Fineco che aveva già impostato la propria offerta su trasparenza, efficienza e innovazione tecnologica. Avere sviluppato negli anni una delle principali reti di consulenza nel paese, e averla messa nelle condizioni di operare con gli strumenti più avanzati, ha rappresentato per la banca un volano in grado di amplificare la propria crescita.



Oggi stiamo proseguendo sulla stessa strada avviata 25 anni fa, migliorando costantemente la nostra offerta. Abbiamo scelto di puntare sulla consulenza evoluta, che elimina il conflitto di interessi perché introduce una parcella e svincola la remunerazione per il professionista dalla tipologia di prodotti di investimento. Il consulente può così concentrarsi sulla scelta migliore per il cliente che ha di fronte, avendo accesso a una piattaforma aperta con migliaia di soluzioni e tutte le asset class a propria disposizione, operando se necessario anche in team. Crediamo che il futuro andrà in questa direzione, e che la consulenza finanziaria possa così adempiere al proprio ruolo sociale per lo sviluppo del paese. Rendere produttiva l'enorme massa di risparmio privato di cui l'Italia è dotata rappresenta una priorità, perché è in grado di attivare un circolo virtuoso non più rinviabile.

**Circa 3 anni fa, marzo 2021, in un articolo del Wall Street Italia ("Il futuro delle banche, evolversi per sopravvivere") veniva detto: «l'unico possibile salto in avanti strategico non può che essere la Fintegration, l'integrazione a tappeto di tecnologie emergenti (cloud, blockchain, intelligenza artificiale, robo-advisory) come fattori abilitanti nel percorso di trasformazione verso il phygital». A distanza di tre anni questo scenario è confermato? Quali sono le tendenze su cui competono le Banche online e cosa vogliono i clienti?**

Integrare le nuove tecnologie nell'offerta verso la clientela resta un'esigenza fondamentale, oggi forse ancora di più rispetto al recente passato.

L'obiettivo non è più solo quello di garantire l'accesso a un servizio di eccellenza, ma come accennavo in precedenza si è aggiunta la necessità per l'industria di ottenere anche la massima efficienza nei processi. Tuttavia, l'evoluzione dello scenario attuale non è così prevedibile. Da un lato assistiamo a passi avanti spettacolari da parte delle nuove tecnologie, in particolare dell'AI generativa che permette di immaginare evoluzioni impensabili rispetto a poco tempo fa. Dall'altra, la transizione verso una reale digitalizzazione delle procedure non si è ancora completata ovunque, e questo rappresenta un elemento imprescindibile per un'effettiva integrazione. Se aggiungiamo il fattore economico, vista la necessità di investimenti estremamente rilevanti, e la necessità di avere a disposizione dati perfettamente affidabili per alimentare gli algoritmi, l'entità della missione a cui l'intera industria si trova di fronte assume una maggiore definizione. Riuscire a integrare l'AI nelle proprie piattaforme sarà per il mondo del risparmio la vera sfida del prossimo futuro, ed è innegabile che chi riuscirà a superarla ne trarrà un grande vantaggio competitivo. Un elemento resterà però imprescindibile, ed è quello che possiamo definire come il fattore umano. I tentativi, anche avanzati, di proporre soluzioni di roboadvisory si sono scontrati con l'esigenza della clientela di confrontarsi con una persona per decidere il futuro dei propri risparmi. Per questo riteniamo che l'apporto di un consulente sia assolutamente necessario, anche per la gestione del fattore



emotivo che una macchina non potrà mai replicare. Per questa ragione Fineco ha scelto di sviluppare tecnologie evolute per affiancarle a un professionista, sviluppando una cyborg advisory. L'innovazione, in questo modo, assume come obiettivo quello di ampliare le capacità dell'uomo, che rimane comunque centrale nel definire una relazione di lungo periodo con il cliente. **L'Europa, dunque l'Italia, sta vivendo un momento intenso di cambiamenti normativi nel settore finanziario, cambiamenti che impattano soprattutto le infrastrutture tecnologiche (PSD2, DORA, etc.). Quanto questi sono elementi di complessità da gestire ovvero opportunità per chi opera in questo mercato?**

Partiamo dal presupposto che oggi la domanda di servizi Fintech in ambito finanziario è in continua crescita, perché i risparmiatori, anche in Italia, stanno mostrando una propensione sempre maggiore a sperimentare e utilizzare servizi innovativi. L'aspetto centrale che l'industria non può ignorare, tuttavia, è che questa apertura non è fine a sé stessa, né deve suggerire una ricerca di modernità a tutti i costi: i clienti hanno ben chiaro che l'obiettivo è una maggiore facilità di accesso al servizio, rapidità nell'esecuzione e in generale una user experience più soddisfacente.

Lo sviluppo della digitalizzazione è stato seguito con particolare attenzione da parte dei regulator, interessati a garantire la massima sicurezza anche in condizioni operative diverse rispetto al passato. Il risultato è stato una costante attività di vigilanza e continue rivalutazioni del quadro normativo, indispensabili per tenere il passo con scenari mutevoli e sempre più complessi. Anche a fronte di un aumento della complessità, l'aspetto decisivo è che i cambiamenti normativi stanno andando nella direzione di una continua modernizzazione dell'ecosistema del settore finanziario; e, cosa ancora più importante, sta migliorando nei clienti la percezione delle potenzialità del digitale. I nuovi servizi ricevono riscontri elevati in termini di soddisfazione perché soddisfano necessità reali, e l'azione delle authority ha avuto successo nell'elevare la percezione di sicurezza nella clientela. Ritengo che in futuro il successo dell'innovazione sarà definito non solo dalla capacità di creare valore attraverso nuovi servizi, ma in particolare dall'efficacia con cui l'industria saprà rispondere a esigenze che saranno sempre più complesse. Mantenendo allo stesso tempo in primo piano la semplicità di utilizzo, la sicurezza e la trasparenza nei costi.



Alessandro Foti si laurea con lode in Economia e Commercio all'Università Luigi Bocconi, nel 2002 diviene Presidente della stessa Fin-Eco Sim SpA, dal dicembre 2000 ad oggi Amministratore Delegato di FinecoBank. Nel 2017, 2018, 2019 e 2022 è stato nominato da Institutional Investor miglior CEO in Europa nel settore bancario nella categoria Small&Mid Cap. Dal 2018 è membro del Consiglio di Amministrazione dell'Università Bocconi di Milano.

