

CROCE E DELIZIA DELL'INNOVAZIONE

di GIACOMO CORVI

INCOGNITE, MA ANCHE INEDITE PROSPETTIVE: LE NUOVE TECNOLOGIE INVESTONO IL SETTORE DEL RISPARMIO GESTITO. UN'INDAGINE DI STATE STREET ANALIZZA LO SCENARIO ODIERNO PER PROPORRE SOLUZIONI AI PROBLEMI DI DOMANI: LA CHIAVE È ABBRACCIARE IL CAMBIAMENTO

Servizi finanziari semplici, trasparenti e magari pure a basso costo. Realtà o utopia? Difficile a dirsi, ma qualcosa bisognerà pur fare. I tempi corrono al ritmo delle nuove tecnologie. E l'innovazione si staglia come causa e soluzione delle difficoltà che l'industria del risparmio gestito potrà incontrare nei prossimi anni. Un paradosso: numerose incognite, ma anche, si spera, la chiave per sostenere la crescita di domani. Tanto vale allora cercare di cavalcare l'onda del cambiamento. Ed evitare così il rischio di restare indietro, appesantiti da processi e infrastrutture incapaci di tenere il passo dell'innovazione. È una delle tante evidenze emerse dall'indagine *A new climate for growth*, condotta da **State Street** e presentata nelle giornate del *Salone del Risparmio*. Alla base del rapporto c'è l'idea che lo scenario (tecnologico, ma anche regolamentare e di mercato) possa aprire la strada a nuovi soggetti. E restringere così il campo agli operatori tradizionali del settore.

FRA OTTIMISMO E PREOCCUPAZIONE

Secondo **Riccardo Lamanna**, country head di **State Street Global Services** in Italia, "il mercato sta vivendo una fase di profonda trasformazione". E gli operatori del settore, stando ai numeri dell'indagine, stanno rispondendo a questa situazione con sentimenti ambivalenti. A una prima occhiata, prevale la preoccupazione: il 66% degli intervistati crede che ora sia più difficile (*challenging*, si legge nel rapporto) realizzare una crescita soddisfacente. Parole che, tuttavia, si fermano alle intenzioni e che solo raramente si traducono in azioni concrete:

appena il 43% del campione ha affermato di lavorare sulla tecnologia abbastanza in fretta per poter soddisfare i propri bisogni.

A pesare è probabilmente la convinzione che le prospettive del mercato resteranno positive e che pertanto, comunque vada, gli operatori riusciranno a raggiungere i propri obiettivi. "È fuorviante pensare che si otterranno risultati solo perché l'outlook è positivo", ha ammonito Lamanna.

COMPAGNIE ALL'AVANGUARDIA

Il legame fra compagnie e nuove tecnologie è sempre più stretto. Secondo un'indagine di State Street, le assicurazioni si impongono come il settore finanziario che ha maggiormente completato il processo di digitalizzazione: il 14% delle società intervistate, contro una media del 12%. Nessuna compagnia è rimasta ferma ai vecchi modelli, mentre il 57% delle società ha dichiarato di essere a buon punto. A pesare è probabilmente la forte competizione del settore, unita a una maggior attenzione alle inefficienze dei propri processi: il 71% teme di perdere terreno sui concorrenti, mentre il 64% delle compagnie ha rilevato sprechi che devono essere risolti per soddisfare le proprie ambizioni di crescita.



TRE AREE DI INTERVENTO

Il lavoro da fare non manca: soltanto il 12% degli intervistati può affermare di aver completamente digitalizzato il proprio modello operativo. E tre, secondo il rapporto, sono le aree principali di intervento: competizione in un'adeguata scala operativa, allineamento della tecnologia ai propri obiettivi, esplorazione dell'*asset intelligence*. Si tratta, ha spiegato Lamanna, di "operazioni che comportano una sostanziale *re-ingegnerizzazione* delle attività". E che vanno poi tradotte in interventi specifici, come competere su costi o integrare in un'unica ottica i sistemi operativi.

Insomma, un cammino tracciato. E che sembra motivato soprattutto dal desiderio di non perdere terreno rispetto ai concorrenti: circa il 70% del campione ha sottolineato il rischio di restare indietro se non verranno migliorate le capacità operative delle proprie società.

UNA STRADA, TANTI TRAGUARDI

Se il percorso resta quello delle nuove tecnologie, i possibili obiettivi possono essere tanti: dal migliorare le capacità di distribuzione con attività di *up-selling* e *cross-selling* (49%) all'attrarre clienti dalle generazioni più giovani (37%), passando per l'apertura di nuovi mercati geografici (35%), per la definizione di soluzioni personalizzate (33%) e la creazione di prodotti per individui con patrimoni più bassi (21%).

Risultati che non arriveranno mai da soli. "Per allargare l'offerta di prodotti – ha portato l'esempio Lamanna – bisogna acquisire competenze e magari acquistare soluzioni". Più in generale, servono modelli di pensiero in grado di superare le procedure tradizionali per aprirsi a punti di vista differenti e processi decisionali collaborativi. "Solo così – ha chiosato Lamanna – sarà possibile navigare nel mare di cambiamento che, fra nuove regole e nuovi competitor, sta investendo il mercato".

OBIETTIVO MILLENNIAL

Ma allora sarà possibile avere servizi finanziari semplici, trasparenti e a basso costo? Forse, più ancora che possibile, si rivelerà necessario. Lo si capisce guardando a una fetta di pubblico molto appetibile ma ancora poco toccata dal mondo degli investimenti: quella dei *millennial*. "Spendono moltissimo per consumi e destinano pochissimo al risparmio", ha osservato **David Pagliaro**, responsabile di **State Street Global Exchange** per l'area Emea. Pesa una dinamica lavorativa che non consente di mettere da parte grosse cifre, così come una cultura del risparmio che non appare così radicata fra le giovani generazioni. Ma forse anche (e soprattutto) un'offerta che non risulta in grado di soddisfare le esigenze di questa peculiare fetta di mercato.

"I millennial si aspettano di poter effettuare in sicurezza transazioni complesse direttamente dal proprio smartphone", ha aggiunto Pagliaro. La tecnologia si rivela insomma fondamentale per garantire semplicità e trasparenza. Può aiutare persino ad abbattere i costi: già oggi la blockchain, tanto per citare un caso, potrebbe consentire di ridurre le spese necessarie a gestire e registrare le transazioni. Solo il tempo ci dirà dove potranno portarci ulteriori sviluppi.