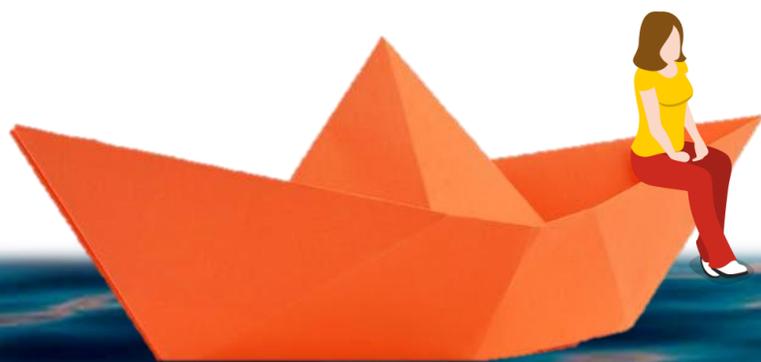


# LA SCINTILLA DELLA RIVOLUZIONE DIGITALE: LE PERSONE

 CRÉDIT AGRICOLE

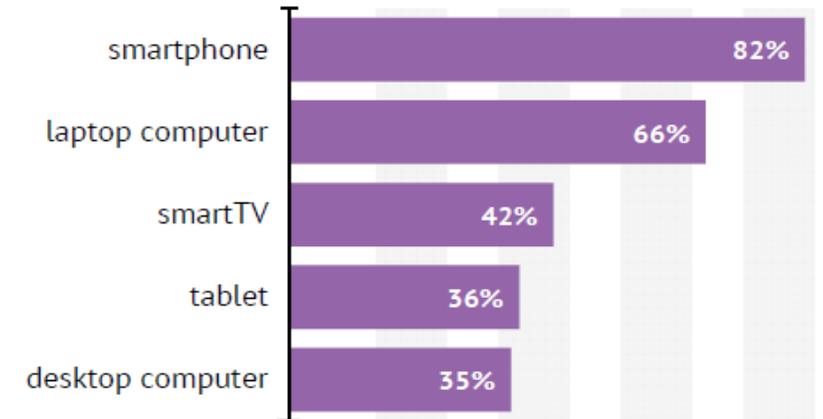


# Trasformazione tecnologica e digitale: come viene affrontata nella finanza?

Il digitale nelle scelte finanziarie?  
Sì, solo se è facile e risparmio tempo



Rapporto sulle scelte di investimento delle famiglie italiane Rapporto 2022, CONSOB



«I servizi di banca digitale sono utilizzati in media dal 63% degli intervistati»

Indagine sul Risparmio e sulle scelte finanziarie degli italiani 2022- Intesa Sanpaolo e Centro Einaudi

**Digital divide**

Age

# Educazione finanziaria: un'esigenza del cliente

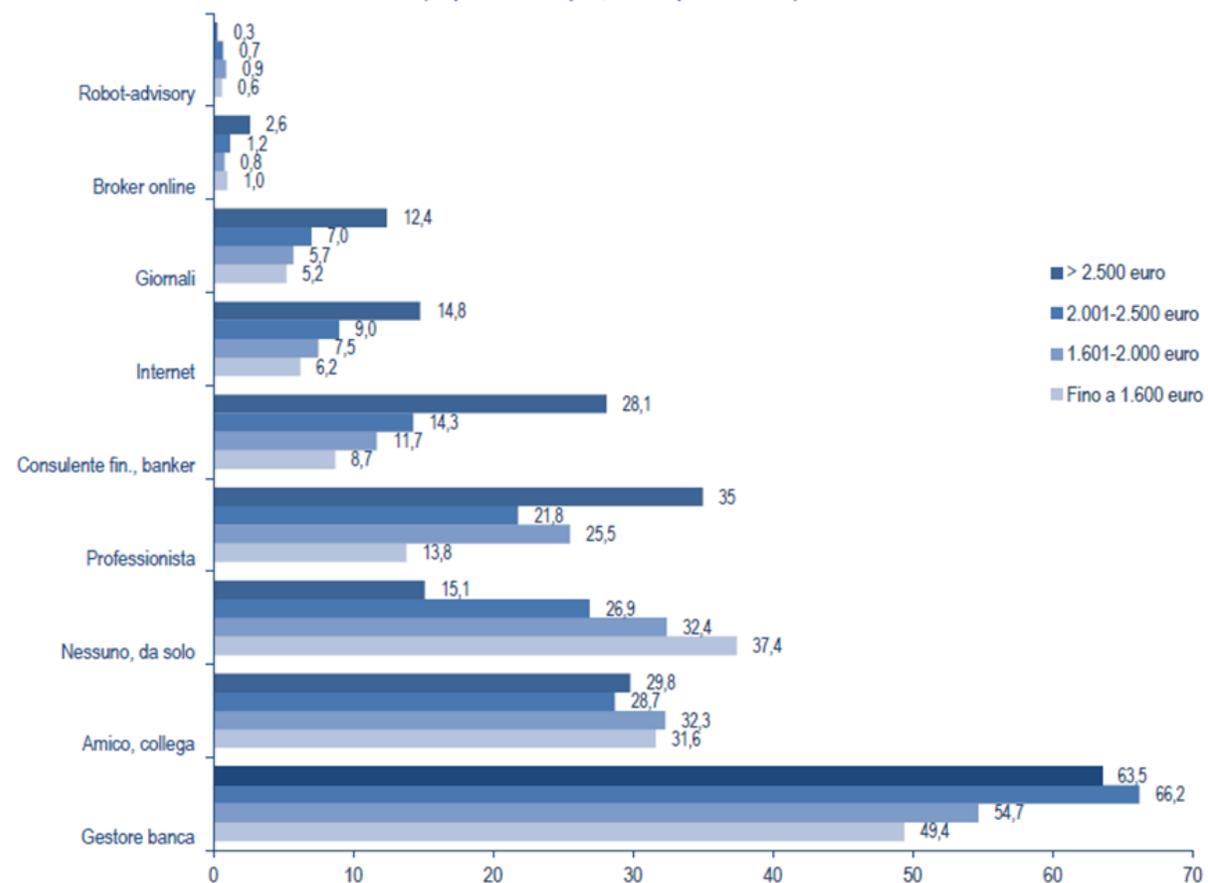
Insieme alla disponibilità a elevare le proprie conoscenze digitali utili nel mondo finance (87% degli intervistati) aumenta anche la disponibilità ad accrescere la propria cultura finanziaria:

*lo smartphone è sufficiente?*

*Rapporto sulle scelte di investimento delle famiglie italiane, 2022, CONSOB*



Figura 3.7/a – Le fonti di informazione sugli investimenti, per classi di reddito (risposte multiple; valori percentuali)



Indagine sul Risparmio e sulle scelte finanziarie degli italiani 2022- Intesa Sanpaolo e il Centro Einaudi

# Educazione finanziaria: un'esigenza del cliente

## Il ruolo del professionista finanziario è ancora lontano dalle aspettative dei clienti

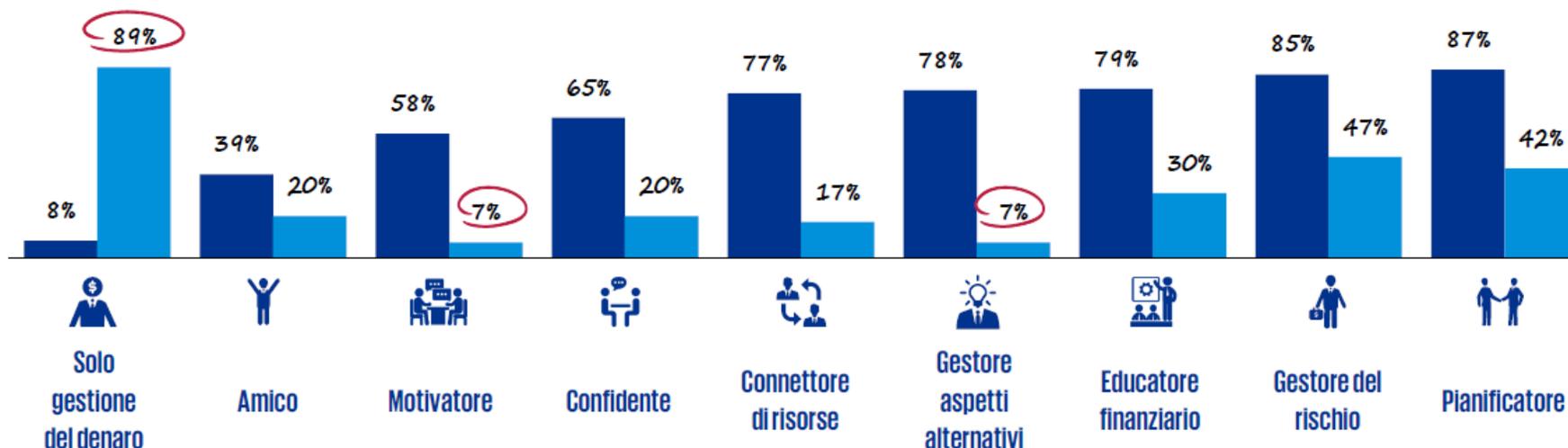


La ricerca "MIT AgeLab" del 2Q2021(1) evidenzia come i reali servizi offerti dal consulente finanziario si discostino nettamente dalle esigenze espresse dagli investitori



### Ruoli del professionista finanziario: Ideale vs Reale

■ Ideale ■ Reale



Nota: (1) Sondaggio effettuato negli Stati Uniti su più di 2.000 clienti di istituti finanziari  
Fonti: MIT AgeLab



© 2023 KPMG Advisory S.p.A. è una società per azioni di diritto italiano e fa parte del network KPMG di entità indipendenti affiliate a KPMG International Limited, società di diritto inglese. Tutti i diritti riservati.



# Il valore della relazione in Crédit Agricole

SODDISFAZIONE  
CONSULENTE/  
REFERENTE

SEGMENTO PREMIUM  
RETAIL

2022 **84,8** +0,4  
Δ vs 2021

Valutazione media su base 0-100

CANALE CONSULENTI  
FINANZIARI

2022 **92,5** +0,1  
Δ vs 2021

Valutazione media su base 0-100

CANALE PRIVATE

2022 **91,3** +1,9  
Δ vs 2021

Valutazione media su base 0-100

Il Gestore si conferma il principale motivo di promozione soprattutto in termini di competenza, disponibilità e fiducia.

Risultati relativi alle indagini 2022 di soddisfazione condotte da BVA-DOXA sulla Clientela storica Crédit Agricole Italia



E' un fattore di successo che orienta il mercato verso la valorizzazione della relazione umana...

...anche nell'ambito della finanza digitale, che rimane al servizio dei bisogni delle persone.

# I rischi della transizione digitale





# CA Smart Advisory: investire è alla portata di tutti



**DIGITALE**

Gestione autonoma dall'home banking

**DIVERSIFICATA**

Quattro portafogli che investono in tutte le classi di attivo, con diversi profili di rischio e orizzonte temporale

**ACCESSIBILE**

1.000 euro per iniziare, PAC da 50 euro

**CONVENIENTE**

Zero commissioni di ingresso e senza penale d'uscita

**EFFICIENTE**

Portafogli costruiti con strumenti di tipo passivo, ETF e Fondi Indicizzati

**INNOVATIVA**

Smart PAC: la liquidità che eccede la soglia scelta viene trasferita in automatico alla linea di gestione sottoscritta





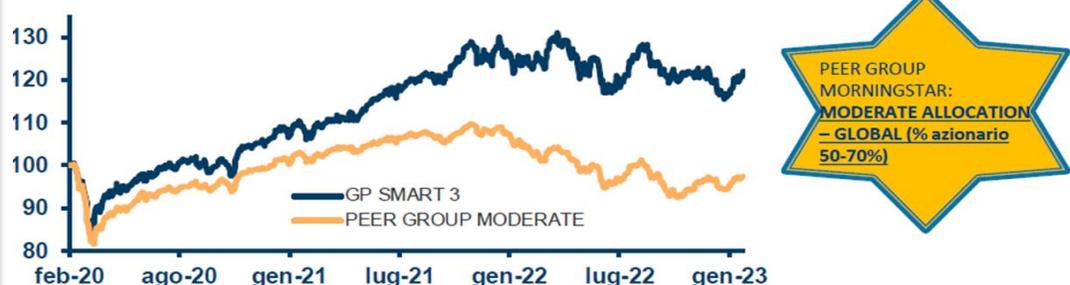
# CA Smart Advisory

## Performance linee di investimento VS peer group Morningstar

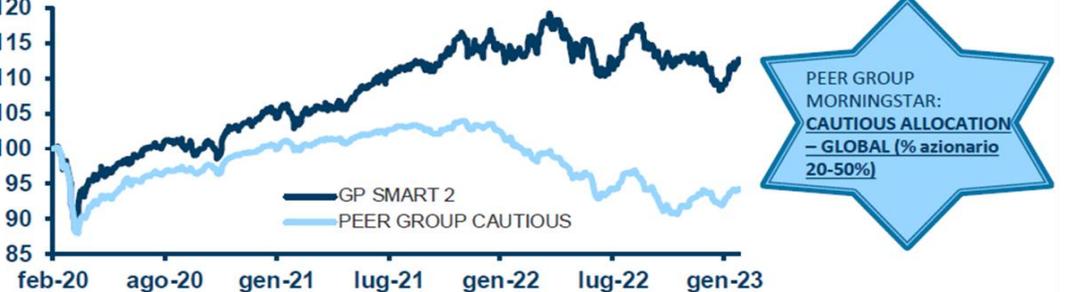
SMART 1



SMART 3



SMART 2



SMART 4



## PERCHÉ ADOTTARE ROBO4?

### EFFICIENTAMENTO OPERATIVITÀ

Meno operatività per il gestore, più tempo per appuntamenti

### QUALITÀ DEL LIVELLO DI SERVIZIO PER IL CLIENTE

Prodotti più in linea con le attese e il profilo del cliente

Robo4 è un servizio automatizzato di advisory che fornisce raccomandazioni di investimento periodiche o su richiesta del gestore, mediante gestione centralizzata degli investimenti e analisi approfondita dei portafogli

## Quali benefici attesi?

- > **AUMENTO PRODUTTIVITÀ** attraverso ingaggio clienti under served e impiego di eccesso di liquidità
- > **MAGGIORE CONVERGENZA VERSO PORTAFOGLI MODELLO**
- > **MIGLIORAMENTO QUALITÀ DEI PORTAFOGLI** (es: rientro nei parametri di adeguatezza e Target Market)

## E quindi?

- >> **MAGGIOR NUMERO DI CONTATTI** con i clienti e **PENETRAZIONE PRODOTTI WM**
- >> **DIVERSIFICAZIONE ED EFFICIENTAMENTO PORTAFOGLI**
- >> **RIDUZIONE PORTAFOGLI CON RISCHIO MERCATO SUPERIORE A QUELLO CONSENTITO** da normativa



## Come cambia l'esperienza gestore con Robo4?

Alimentazione dati vs Robo4

Robo4 **analizza periodicamente i portafogli** e individua i trigger su cui **elabora le proposte di ribilanciamento**

Alimentazione PFP

Il gestore **riceve sulla piattaforma PFP, per ogni Cliente, una proposta personalizzata**

Il gestore **richiede al Robo4** l'elaborazione di una proposta per uno specifico Cliente, inserendo i **vincoli/parametri** necessari

Il gestore **accetta integralmente** la proposta

Il gestore sceglie di **modificare** la proposta

Il gestore **rifiuta** la proposta

La proposta viene **controllata nuovamente** dai Sistemi Banca in modo che risulti **adeguata**

Reminder appuntamento

Il Gestore **condivide la proposta** al Cliente che potrà accettarla, richiedere una modifica o rifiutarla



- Tempo di qualità con il cliente
- Chiarezza della strategia
- Storytelling personalizzata

Sono un gestore di *relazione!*



Anche nella finanza digitale,  
la differenza la fa il fattore umano.

- **Libro:** *“Bankers like us. Dispatches from an Industry in Transition”* (2023), Leda Glyptis CRC Press
- **Film:** *“The Playlist”* (2022), Netflix
- **Podcast:** *“In Spiccioli. Le basi dell'educazione finanziaria”* (2023), WILL x Crédit Agricole e Amundi
- **Canzone:** *“Money”*, Pink Floyd (1973)

## Contatti



Andrea.binelli@credit-agricole.it



- Andrea Binelli
- Crédit Agricole Italia

