

WSI DOSSIER LA CONSULENZA DI VALORE PUÒ CAMBIARE IL PAESE



RAPPORTO FABI

Consulenza sempre più centrale

La maggioranza dei clienti preferisce interagire con un consulente umano in filiale piuttosto che affidarsi esclusivamente a strumenti digitali. Il fattore umano batte l'intelligenza artificiale

a cura della [Federazione autonoma bancari italiani](#)

Consulenza finanziaria sempre più strategica. Ma non è solo una questione di numeri: dietro ogni scelta d'investimento ci sono persone, storie, obiettivi. E proprio qui risiede la differenza, quella che i dipendenti delle banche riescono a fare ogni giorno attraverso il loro lavoro. Una consulenza finanziaria che funzioni è quella che mette al centro il cliente, non un algoritmo. Insomma, il fattore umano batte l'intelligenza artificiale. Partiamo dai numeri. I risparmi delle famiglie hanno raggiunto i 5.732 miliardi di euro nel corso del 2024, segnando un incremento di 270

miliardi rispetto al 2023 e di oltre 1.000 miliardi rispetto al 2019. Si tratta di cifre che raccontano una capacità di accumulo straordinaria, nonostante l'inflazione e la pressione economica. Eppure, c'è di più: è cambiata la composizione del risparmio. La liquidità è scesa a 1.564 miliardi (-2,3% su base annua), mentre crescono gli investimenti in obbligazioni (+52%) e azioni (+2,4%), segnali di un rinnovato ottimismo verso i mercati. «I dati parlano chiaro: le famiglie continuano a scegliere la consulenza personalizzata offerta dalle banche e dai bancari come

52%

LA CRESCITA DELLE OBBLIGAZIONI NEI PORTAFOGLI DEGLI ITALIANI

punto di riferimento per navigare in un mare di incertezze. Il nostro non è un semplice lavoro, ma un impegno anche sociale: supportare i risparmiatori nel proteggere e far crescere il loro patrimonio» sottolinea il segretario generale [della Fabi, Lando Maria Sileoni](#).

La consulenza non è una merce.

«La consulenza non è una merce, ma una relazione» continua Sileoni. La maggioranza dei clienti preferisca interagire con un consulente umano piuttosto che affidarsi esclusivamente a strumenti digitali. Non si tratta solo di dare consigli, ma di comprendere i bisogni, i timori, le speranze dei clienti. E questo nessuna applicazione digitale potrà mai farlo. Le banche italiane, con il supporto dei loro dipendenti, sono protagoniste di un processo di trasformazione che punta su sostenibilità e lungo termine. Nel 2024, il 29,1% del risparmio è stato destinato ad azioni, il 27,3% in liquidità e il 19,6%



Non si tratta solo di dare consigli, ma di comprendere i bisogni, i timori, le speranze dei clienti. E questo nessuna applicazione digitale potrà mai farlo


Lando Maria Sileoni,
 segretario generale della FABI

in polizze assicurative. I fondi comuni, che rappresentano il 12,9% del totale, continuano a svolgere un ruolo centrale, mentre le obbligazioni raggiungono l'8% del portafoglio complessivo.

Formazione continua.

Per mantenere alto il livello di competenza, è fondamentale investire nella formazione continua. Un esempio arriva dal programma di aggiornamento avviato negli scorsi anni, che ha coinvolto circa due terzi dei consulenti finanziari. Un progetto che non solo ha migliorato le loro competenze tecniche, ma ha anche aumentato il livello di soddisfazione dei clienti, dimostrando l'impatto diretto della formazione sulla qualità del servizio offerto. «La consulenza finanziaria è un pilastro del no-

3.000

LE FILIALI
 BANCARIE
 CHIUSE IN
 ITALIA NEGLI
 ULTIMI ANNI

stro sistema economico e non può prescindere dal fattore umano. Valorizzare il lavoro dei dipendenti delle banche significa investire sul futuro del Paese. Continueremo a impegnarci per garantire che questi professionisti abbiano gli strumenti e le tutele necessarie per fare la differenza» conclude il segretario generale della FABI. Negli ultimi anni, il settore bancario ha visto una significativa evoluzione del ruolo e del numero dei propri dipendenti. Secondo i dati dell'Abi, dal 2019 al 2023 si è registrata una riduzione del 7% del personale impiegato nel settore, passando da circa 280.000 a 260.000 unità a cui sommare i circa 35mila dipendenti delle banche di credito cooperativo. Il calo è stato determinato principalmente dalla crescente digitalizzazione dei servizi banca-

ri, che ha portato alla chiusura di oltre 3.000 filiali nello stesso periodo, e alla riorganizzazione dei principali gruppi anche a motivo delle fusioni e delle aggregazioni. Tuttavia, questa trasformazione non ha intaccato l'importanza del ruolo umano: i dipendenti bancari sono sempre più specializzati e formati per offrire consulenze di valore, adeguandosi alle esigenze di un mercato sempre più complesso. Temi centrali, diventi pilastri dell'ultimo contratto nazionale di lavoro della categoria, sottoscritto a novembre 2023, all'interno del quale la formazione continua e la tutela occupazionale sono stata indicate come prioritarie per garantire non solo la qualità dei servizi, ma anche la sostenibilità sociale di un settore cruciale per l'economia italiana. ●

WSI DOSSIER LA CONSULENZA DI VALORE PUÒ CAMBIARE IL PAESE

PROFESSIONISTI DEL FUTURO

Il ruolo strategico dell'advisory di domani

Il fattore umano batte l'intelligenza artificiale. L'evoluzione tecnologica non può prescindere dal valore delle persone, delle loro storie e delle loro competenze. La formazione continua è così la miglior risposta per delineare le scelte future

di Enrico Maria Cervellati

Consulenza finanziaria sempre più strategica. Ma non è solo una questione di numeri: dietro ogni scelta d'investimento ci sono persone, storie, obiettivi. E proprio qui risiede la differenza, quella che i dipendenti delle banche riescono a fare ogni giorno attraverso il loro lavoro. Una consulenza finanziaria

che funziona è quella che mette al centro il cliente, non un algoritmo. Insomma, il fattore umano batte l'intelligenza artificiale. Partiamo dai numeri. I risparmi delle famiglie hanno raggiunto i 5.732 miliardi di euro nel corso del 2024, segnando un incremento di 270 miliardi rispetto al 2023 e di oltre

5.732

I MILIARDI DI RISPARMI DELLE FAMIGLIE ITALIANE NEL 2024, UNA RISORSA UNICA DA INVESTIRE

1.000 miliardi rispetto al 2019. Si tratta di cifre che raccontano una capacità di accumulo straordinaria, nonostante l'inflazione e la pressione economica. Eppure, c'è di più: è cambiata la composizione del risparmio. La liquidità è scesa a 1.564 miliardi (-2,3% su base annua), mentre crescono gli inve-



Una consulenza finanziaria che funziona è quella che mette al centro il cliente, non un algoritmo. Il fattore umano vince sulla tecnologia

clienti. E questo nessuna applicazione digitale potrà mai farlo. Le banche italiane, con il supporto dei loro dipendenti, sono protagoniste di un processo di trasformazione che punta su sostenibilità e lungo termine. Nel 2024, il 29,1% del risparmio è stato destinato ad azioni, il 27,3% in liquidità e il 19,6% in polizze assicurative. I fondi comuni, che rappresentano il 12,9% del totale, continuano a svolgere un ruolo centrale, mentre le obbligazioni raggiungono l'8% del portafoglio complessivo.

Formazione continua.

Per mantenere alto il livello di competenza, è fondamentale investire nella formazione continua. Un esempio arriva dal programma di aggiornamento avviato negli scorsi anni, che ha coinvolto circa due terzi dei consulenti finanziari. Un progetto che non solo ha migliorato le loro competenze tecniche, ma ha anche aumentato il livello di soddisfazione dei clienti, dimostrando l'impatto diretto della formazione sulla qualità del servizio offerto. «La consulenza finanziaria è un pilastro del nostro sistema economico e non può prescindere dal fattore umano. Valorizzare il lavoro dei dipendenti delle banche significa investire sul futuro del Paese. Continueremo a impegnarci per garantire che questi professionisti abbiano gli strumenti e le

tutele necessarie per fare la differenza» conclude il segretario generale della Fabi. Negli ultimi anni, il settore bancario ha visto una significativa evoluzione del ruolo e del numero dei propri dipendenti. Secondo i dati Abi, dal 2019 al 2023 si è registrata una riduzione del 7% del personale impiegato nel settore, passando da circa 280.000 a 260.000 unità a cui sommare i circa 35mila dipendenti delle banche di credito cooperativo. Il calo è stato determinato principalmente dalla crescente digitalizzazione dei servizi bancari, che ha portato alla chiusura di oltre 3.000 filiali nello stesso periodo, e alla riorganizzazione dei principali gruppi anche a motivo delle fusioni e delle aggregazioni. Tuttavia, questa trasformazione non ha intaccato l'importanza del ruolo umano: i dipendenti bancari sono sempre più specializzati e formati per offrire consulenze di valore, adeguandosi alle esigenze di un mercato sempre più complesso. Temi centrali, diventi pilastri dell'ultimo contratto nazionale di lavoro della categoria, sottoscritto a novembre 2023, all'interno del quale la formazione continua e la tutela occupazionale sono state indicate come prioritarie per garantire non solo la qualità dei servizi, ma anche la sostenibilità sociale di un settore cruciale per l'economia italiana. ●

stimenti in obbligazioni (+52%) e azioni (+2,4%), segnali di un rinnovato ottimismo verso i mercati. «I dati parlano chiaro: le famiglie continuano a scegliere la consulenza personalizzata offerta dalle banche e dai bancari come punto di riferimento per navigare in un mare di incertezze. Il nostro non è un semplice lavoro, ma un impegno anche sociale: supportare i risparmiatori nel proteggere e far crescere il loro patrimonio» sottolinea il segretario generale della Fabi, Lando Maria Sileoni.

La consulenza non è una merce.

«La consulenza non è una merce, ma una relazione» continua Sileoni. La maggioranza dei clienti preferisca interagire con un consulente umano piuttosto che affidarsi esclusivamente a strumenti digitali. Non si tratta solo di dare consigli, ma di comprendere i bisogni, i timori, le speranze dei



LIQUIDITÀ
LA SITUAZIONE CARATTERIZZATA DA NOTEVOLE DISPONIBILITÀ DI DENARO CONTANTE O MEZZI DI PAGAMENTO RAPIDAMENTE CONVERTIBILI IN DENARO