

**Capgemini contacts:**

**Raffaella Poggio**

Marketing & Communication Director

[raffaella.poggio@capgemini.com](mailto:raffaella.poggio@capgemini.com)

+39 347 4271901

**Michela Cotich**

Marketing & Communication

[michela.cotich@capgemini.com](mailto:michela.cotich@capgemini.com)

+39 347 3620244

**Community Group:**

**Michele Bon**

[michele.bon@communitygroup.it](mailto:michele.bon@communitygroup.it)

+39 338 6933868

**Carlo Carboni**

[carlo.carboni@communitygroup.it](mailto:carlo.carboni@communitygroup.it)

+39 348 9412226

## **World Wealth Report 2017 di Capgemini: i modelli di consulenza ibridi rimodellano il wealth management, mentre le BigTech minacciano di rivoluzionare ulteriormente il settore**

*Gli High Net Worth Individuals (HNWI) ritengono che i modelli di hybrid advice ottenuti grazie al digitale abbiano lo stesso valore dell'interazione con il wealth manager*

Milano, 28 settembre 2017 - [Capgemini](#), leader mondiale nel settore della consulenza, della tecnologia e dei servizi di outsourcing, ha pubblicato oggi la ventunesima edizione del [World Wealth Report 2017](#) (WWR), dal quale è emerso che per gli High Net Worth Individuals<sup>1</sup> (HNWI) i modelli ibridi di consulenza patrimoniale che uniscono strumenti digitali e livelli d'interazione umana hanno lo stesso valore di quelli offerti dai wealth manager. Oltre all'avanzare dei modelli di hybrid advice, il report WWR ha evidenziato le incombenti minacce poste dalle BigTech che approssimano il settore del wealth management, come ad esempio Google e Alibaba. Dal report, infatti, è emerso che oltre la metà della popolazione HNWI (56,2%) sarebbe propensa a rivolgersi a questi colossi della tecnologia per i servizi di wealth management. Per gli intervistati, infatti, le BigTech offrono maggiore efficienza, trasparenza, eccellenza online e innovazione.

Nel WWR 2017 Capgemini delinea il suo Hybrid Advice Framework<sup>2</sup>, che ha evidenziato come gli HNWI siano propensi ad abbracciare l'hybrid advice una volta consolidato il rapporto di wealth management.

---

<sup>1</sup> Gli HNWI sono coloro che hanno investito 1 milione di dollari o più in asset, escludendo la residenza principale, beni da collezione, i beni di consumo e quelli durevoli.

<sup>2</sup> Definiamo l'hybrid advice come il "Mettere il cliente al volante premettendogli di attingere al wealth management basato sulle necessità di tutte le tappe delle vita e le capacità della pianificazione finanziaria in un maniera pay-as-you-go che sia modulare e personalizzata. Queste capacità saranno raggiunte tramite: l'offerta caratterizzata dalla fusione tra (1) analytics basata sull'area cognitiva, automatizzata e self-service (come ad esempio l'investment management di base); (2) offerta basata sulle capacità umane (come una complessa struttura di wealth); o (3) un approccio ibrido basato su un wealth manager – a seconda delle preferenze del cliente".

All'inizio di questo rapporto, quando vengono delineati gli obiettivi finanziari e stabiliti i livelli di rischio, quasi i due terzi della popolazione di HNWI (60,2%) preferisce lavorare direttamente con un wealth manager. Una volta che la relazione evolve nella fase dedicata al reporting delle performance e alla correzione di eventuali azioni, la preferenza per l'interazione diretta con i wealth manager scende al 37,5% (contro il 42,7% a favore di modelli ibridi e il 19,7% a favore di soluzioni automatizzate).

*«Con la ricchezza mondiale ai massimi storici, i risultati del World Wealth Report 2017 sono fondamentali per quei wealth manager che si stanno orientando verso l'hybrid advice», ha dichiarato **Monia Ferrari, Head of Banking di Capgemini Italia.** «Le società possono dare inizio al loro percorso verso l'ibrido, concentrandosi sulla trasformazione connessa a persone, processi e progetti».*

Dal report emerge che le aree che necessitano di una trasformazione strategica includono: modello di consulenza, recruiting dei talenti, segmentazione della clientela, dati e analytics, personalizzazione del percorso dei clienti e delle strutture di fee, esecuzione del programma, cultura e marketing.

### **L'offerta di modelli ibridi di consulenza rappresenta il futuro**

Il grado di accettazione dell'hybrid advice da parte degli HNWI varia in base all'area geografica e alla demografia. Gli individui che abitano in Europa e in Asia-pacifico (Giappone escluso) sono i più inclini a utilizzare i servizi ibridi (con l'approccio hybrid advice preferito in quattro fasi su cinque del ciclo di vita di un cliente), mentre quelli del Nord America sono i meno propensi. Gli HNWI più giovani (sotto i 40 anni), al contrario, preferiscono un approccio ibrido per tutti le fasi del ciclo di vita, principalmente per "sviluppare le strategie di gestione patrimoniale" (60,8%) e "gestire i servizi di consulenza in corso e l'ottimizzazione" (60%), evidenziando che l'ondata hybrid advice che sta attraversando il settore è tutt'altro che passeggera.

Se da un lato i dirigenti delle società di wealth management hanno un elevato livello di conoscenza dei modelli hybrid advice, dall'altro non hanno fatto progressi nell'offrire soluzioni ottimali ai clienti. La ricerca mostra che l'abilità nell'offrire soluzioni hybrid advice ripagherebbe tutti gli sforzi fatti, anche se il 71% della popolazione di HNWI a livello mondiale ritiene che l'hybrid advice sia fondamentale quando si tratta di prendere decisioni con il loro wealth manager di riferimento per consolidare gli asset. Allo stesso tempo, le aziende non hanno implementato efficacemente i servizi di hybrid advisory, elemento che è valso loro un punteggio assegnato dagli analisti di 2,7<sup>3</sup> su 7.

A mano a mano che le società rimodellano le proprie strategie per adattare al sempre crescente interesse degli HNWI nei confronti dell'hybrid advice, devono anche fare attenzione alle potenziali alterazioni che potrebbero subire i loro business model. L'adozione dell'hybrid advice può portare a una riduzione dei margini di reddito per le offerte più commoditizzate, mettendo ad esempio maggiore pressione sulla

---

<sup>3</sup> Misurato in scala 1-7 dove 1 equivale a "Per niente efficace" e 7 a "Altamente efficace"

performance. Inoltre, il ruolo del wealth manager probabilmente si evolverà, facendo sì che i consulenti abbandonino il controllo dell'input a favore di esperti esterni, nonché gli strumenti digitali progettati per aiutarli come il CRM (Customer Relationship Management) e gli analytics.

Anche se il settore si indirizza sempre di più verso l'hybrid advice, i wealth manager devono essere aggiornati sugli ultimi sviluppi tecnologici, come evidenziato dal report. Alcuni di questi sviluppi, compresi l'interazione vocale e l'intelligenza artificiale, hanno la capacità di alterare drasticamente il settore della gestione patrimoniale.

Grandi cambiamenti sono all'orizzonte. Il possibile ingresso delle BigTech sul mercato del wealth management rappresenta potenzialmente un rischio più rilevante, visto che gli HNWI ritengono che questi colossi offrano una maggiore efficienza (64,2% degli HNWI) e una maggiore trasparenza (54,4%) nel settore del wealth management. Se da un lato il 78,3% delle società del comparto ritiene che l'ingresso delle BigTech nel settore sia certo o altamente possibile, dall'altro è estremamente varia la percezione dell'impatto che l'ingresso di questi colossi mondiali avrà sul comparto.

Il WWR afferma che le società devono continuare a trasformare il loro business per riuscire a affrontare i progressi tecnologici e le nuove sfide all'orizzonte, con un ruolo rilevante nel cambiamento dell'intero comparto.

### **Metodologia del World Wealth Report 2017**

Il **World Wealth Report di Capgemini** è il principale strumento di benchmarking per identificare gli high net worth individual (HNWI), il loro patrimonio e le condizioni economiche e mondiali che sono alla base del cambiamento del settore del Wealth Management. L'edizione di quest'anno, al suo ventunesimo anniversario, comprende scoperte effettuate tramite una ricerca dettagliata svolta sulle prospettive e sui comportamenti degli HNWI in tutto il mondo. Il sondaggio Global HNWI Insights Survey, al quale hanno partecipato 2.500 high net worth individual appartenenti a 19 dei mercati più ricchi in Nord America, America Latina, Europa e Asia-Pacifico, studia le abitudini di investimento degli HNWI, compresa l'allocazione degli asset, i modelli di fee e le preferenze in tema di investimenti. Il sondaggio ha inoltre misurato i modelli comportamentali di investimento degli HNWI di tutto il mondo, compresa la loro asset allocation, i livelli di fiducia mostrati e le decisioni prese in materia di asset allocation.

Per ulteriori informazioni o per scaricare il report, consultare [www.worldwealthreport.com](http://www.worldwealthreport.com)

### **Capgemini**

Con oltre 190.000 dipendenti, Capgemini è presente in più di 40 paesi nel mondo e quest'anno celebra 50 anni dalla sua fondazione. Leader mondiale nei servizi di consulenza, information technology e outsourcing, nel 2016 il Gruppo ha registrato ricavi per 12,5 miliardi di euro. Con i propri clienti Capgemini progetta e

realizza specifiche soluzioni di business, tecnologiche e digitali, per soddisfare le loro esigenze di innovazione e competitività. L'organizzazione profondamente multiculturale contraddistingue da sempre il Gruppo Capgemini, che utilizza un approccio di lavoro unico e distintivo – la [Collaborative Business Experience™](#), e un modello globale di produzione distribuita denominato [Rightshore®](#).

Per maggiori dettagli: [www.it.capgemini.com](http://www.it.capgemini.com)

*Rightshore® è un marchio appartenente a Capgemini*

La Business Unit di Financial Services di Capgemini offre alle banche globali, alle imprese dei mercati dei capitali, agli assicuratori soluzioni di business transformation e IT, per aiutarli a rispondere in modo agevole all'innovazione del settore, a dare ai propri clienti un valore differenziato e ad ampliare i loro flussi di ricavi. Un team di oltre 55.000 professionisti fornisce in modo collaborativo un quadro olistico attraverso diverse tecnologie e aree geografiche, dall'infrastruttura alle applicazioni, per fornire soluzioni personalizzate a oltre 1000 clienti, rappresentanti i due terzi delle più grandi istituzioni finanziarie del mondo. Il rapporto con i clienti si basa su un livello di competenze all'avanguardia, approfondimenti aggiornati sul mercato e su più di un quarto di secolo di risultati eccellenti a livello globale.

Ulteriori informazioni su [www.capgemini.com/financialservices](http://www.capgemini.com/financialservices)