

Banca Generali ridisegna il risparmio gestito grazie all'IA

2025-05-08 08:52:11 di Francesca Vercesi

URL:<https://forbes.it/2025/05/08/banca-general-ridisegna-il-risparmio-gestito-grazie-allia/>

La terza private bank italiana accelera sull'innovazione e mette l'intelligenza artificiale al servizio di consulenti finanziari e dipendenti. Dall'accordo con Microsoft per fornire soluzioni di IA generativa, all'iniziativa "AI Ambassador", fino all'ingresso di Matteo Concas, figura di spicco nel fintech italiano nel ruolo di responsabile digital transformation ----- Un valido aiuto per intercettare la liquidità non ancora affidata alla banca. E un supporto per i dipendenti e per i consulenti finanziari che, grazie all'intelligenza artificiale generativa, per esempio possono ridurre i tempi di risposta ai clienti, dare risposte omogenee a chi ha problematiche comuni e liberarsi delle basilari pratiche burocratiche per dedicare maggior tempo alla relazione. Così Banca Generali sta ridisegnando programmi e processi nel risparmio gestito. Dopo essere diventata **la prima data driven bank del private banking** compie ora un passo in più e accelera sui temi della digitalizzazione e dell'**artificial intelligence con uno sforzo a 360 gradi, attraverso accordi, investimenti e nuovi processi**. L'obiettivo è duplice, da un lato migliorare il servizio a vantaggio del cliente finale rendendolo più personalizzato e dall'altro **valorizzare il capitale** umano rappresentato da dipendenti e consulenti finanziari dando loro i migliori strumenti digitali in grado di migliorarne produttività ed efficienza. E tra questi spicca l'intelligenza artificiale che nella private bank è già una realtà. Un approccio innovativo che la banca del Leone, forte di oltre 100 miliardi di masse in gestione e quasi 2.400 consulenti finanziari, persegue ormai da tempo su iniziativa dell'ad **Gian Maria Mossa**. Come spiega **Riccardo Renna**, chief operation officer & innovation di Banca Generali, che da 10 anni guida il percorso di innovazione della banca: "Il settore finanziario è quello dove è atteso l'impatto maggiore dell'AI Generativa e dove gli use case sono più maturi per nuovi livelli di produttività e servizi ai clienti. Noi siamo partiti dai dati, trasformando la banca in senso data-driven, costruendo una solida infrastruttura digitale negli anni. Abbiamo centralizzato la raccolta e la gestione di tutti i dati, creando un vero dizionario che ci permette di averne la descrizione il modo in cui vengono estratti e modellati. Così abbiamo realizzato una struttura che ci permette di gestirle ed elaborarle le informazioni anche se provengono da diverse fonti". [caption id="attachment_245537" align="alignright" width="437"]



Riccardo Renna[/caption]

L'intelligenza artificiale generativa entra in banca

Questa struttura è stata progettata e sviluppata con lo scopo di “sostenere lo sviluppo futuro delle applicazioni di intelligenza artificiale. L’analisi approfondita dei dati, grazie alle potenzialità dell’IA, consente di sviluppare una panoramica completa della situazione finanziaria e delle preferenze di ogni cliente per comprendere le sue esigenze e offrire servizi finanziari su misura”, chiarisce Renna. La terza private bank italiana sta infatti mettendo a punto nuovi strumenti avanzati in grado di supportare il lavoro dei private banker attraverso una segmentazione dei loro clienti, un’analisi dei loro bisogni specifici e una conseguente definizione di strategie personalizzate su misura per ognuno di loro. “I nostri progetti di utilizzo dell’AI generativa mirano a rendere l’esperienza del cliente più personalizzata e tempestiva: stiamo infatti sviluppando soluzioni che offriranno un coinvolgimento continuo e arricchiranno ogni interazione. Queste ci aiuteranno a ridefinire i processi interni, semplificando flussi di lavoro e migliorando la produttività, oltre, ovviamente, a migliorare la gestione del risparmio, ma anche a intercettare i bisogni dei clienti, anticipandoli e proponendo soluzioni su misura”, spiega Renna. Tra le ultime novità della banca sul fronte delle esperienze personalizzate su misura di cliente c’è stata la creazione di una chatbot guidato dall’Intelligenza Artificiale per il monitoraggio dei certificati sul mercato secondario. Banca Generali è inoltre al lavoro su strumenti avanzati che supporterà i consulenti finanziari nella segmentazione dei clienti, nell’analisi dei bisogni e nella definizione di strategie personalizzate, con il fine di fidelizzare i clienti. L’automazione dei processi di base è

un processo chiave dato che non solo migliora l'efficienza operativa, ma libera risorse per attività a maggiore valore aggiunto, come appunto la consulenza. In questo senso Banca Generali ha anche sperimentato l'utilizzo dell'IA nell'analisi documentale con lo scopo di migliorare e uniformare la qualità delle risposte nell'assistenza alla clientela e ai consulenti finanziari. In questi ambiti, l'IA potrà aiutare a ridurre sensibilmente i tempi che i banker devono attendere per avere informazioni, liberando tempo ed energie per attività a valore aggiunto superiore.



0"]

Matteo Concas[/caption] Per accelerare questo

percorso di innovazione digitale della banca è la collaborazione con Microsoft annunciato nelle scorse settimane. Le due aziende stanno lavorando insieme allo sviluppo di soluzioni IA avanzate per la consulenza finanziaria, con l'intento di supportare gli obiettivi strategici dell'istituto. Queste soluzioni contribuiranno a migliorare l'efficacia e l'efficienza dei servizi di consulenza, offrendo ai clienti un'esperienza di alto livello e nuovi servizi personalizzati. L'intesa con il gigante di Redmond permetterà anche di implementare **Microsoft 365 Copilot** per fornire strumenti avanzati a private banker e dipendenti, oltre a una collaborazione diretta a creare soluzioni di IA generativa per nuovi servizi di consulenza mirati e personalizzati per i clienti. Oltre a mettere Microsoft 365 Copilot a disposizione di tutti i dipendenti e i private banker, l'intesa darà accesso al 60% dei dipendenti di Banca Generali anche alle funzionalità Personal Assistant di Microsoft 365 Copilot all'interno di Outlook, Teams, Word, Excel e PowerPoint per migliorare le attività quotidiane. "Con l'implementazione di Copilot combineremo automazione e intelligenza avanzata con le nostre fonti dati: un ulteriore strumento al servizio dell'intelligenza reale di dipendenti e banker per migliorarne produttività e qualità del lavoro. La cultura e dell'innovazione è un paradigma fondamentale e indispensabile nel nostro settore e non solo. Ma crescita e cambiamento non passano solo dalla tecnologia, ma dal suo incontro con il talento delle persone e per questo vogliamo creare le migliori condizioni per mettere in dialogo le sensibilità delle persone sulle potenzialità del digitale e dell'AI", prosegue Renna.

L'iniziativa AI Ambassador

L'adozione di questi strumenti digitale passa anche attraverso la formazione e in questo senso **Banca Generali ha lanciato l'iniziativa "AI Ambassador"**, volta a promuovere l'adozione e l'integrazione dell'intelligenza artificiale all'interno della banca. Con questo programma saranno formati, e supportati, un

gruppo di esperti interni che possano guidare e facilitare l'implementazione di soluzioni AI in vari ambiti aziendali. Innovazione infine passa anche dal reclutamento dei migliori talenti e in questo senso ad affiancare Renna da alcuni mesi è arrivato Matteo Concas, figura di spicco nel panorama fintech italiano, avendo ricoperto ruoli chiave nella challenger bank tedesca N26 e in Mooney – Enel X. Concas ha assunto il ruolo di Responsabile della Digital Transformation della banca e coordinerà il mondo Innovation (dati, AI) e quello delle piattaforme.