

EPISODIO 2: ACCENTURE BANKING CONFERENCE 2021 – TWIN TRANSFORMATION

AUDIO TRANSCRIPT

Ben ritrovati al podcast con il quale riviviamo i temi e gli interventi dell'ottava edizione dell'Accenture Banking Conference che si è svolta in diretta streaming lo scorso 12 maggio il tema ormai lo sapete è la Twin Transformation una forte spinta al cambiamento già in atto verso la digitalizzazione e la sostenibilità intesa in senso ampio ambientale sociale e di governance dopo aver analizzato i dati che riguardano soprattutto l'Italia allarghiamo lo sguardo all'Europa sentiamo l'intervento di Mauro Macchi Europe Strategy & Consulting Lead di Accenture

Io ho avuto la possibilità negli ultimi 18 mesi di confrontarmi con molte banche europee prevalentemente inglesi spagnole e tedesche e quindi confermo che la situazione non è molto differente rispetto a quello che viviamo in Italia oggi comunque c'è una fortissima sensibilizzazione anche perché permettetemi di dire che di fatto siamo entrati nel decennio in cui bisogna mantenere le promesse dello sviluppo sostenibile c'è una crescita di attenzione forse a livello globale rispetto diciamo all'Europa sia gli Stati Uniti che il mondo asiatico è un po' più avanti però ci sono delle pressioni da tutte le parti no dal punto degli stakeholders quindi per spingere nella nei temi ESG i consumer quindi magari i dati in Italia sono più bassi sono ancora magari single digit però i consumer a livello

mondiale stanno spingendo stanno punendo realtà che non dimostrano di perseguire quegli obiettivi poi c'è un tema degli employee che ci ha colpito molto però c'è un'attenzione enorme da parte dei dipendenti sul lavorare per un'azienda che è fortemente motivata e spinta su questi temi e poi ovviamente c'è un tema di regulation che sta arrivando per il settore bancario è una vera opportunità di riposizionamento perché in generale è un riposizionamento di brand quindi molta più attenzione al purpose e di re-ingaggio con i clienti di ricostruzione magari in alcuni casi della fiducia che si era un pochetto erosa negli ultimi anni però devo dire anche che la prima volta che appunto vedo a livello europeo che il settore si sta organizzando in maniera collettiva citiamo il recente evento che c'è stato a Glasgow dove Net-Zero Banking di Glasgow c'erano oltre 45 istituzioni internazionali che hanno dichiarato di avviare un percorso di comune tassonomia anche perché prima si parlava di education di usare le parole nel modo giusto nel modo comune di tassonomia di metriche di approcci di modelli e quindi questo è un dato di fatto quindi c'è una diciamo organizzazione intorno a questo tema come per il tema digitale avviato intorno a 2010 2011 non era un progetto il tema non rappresentava un progetto ma rappresentava un percorso questo

è un vero proprio percorso e quindi interesserà l'azienda in toto quindi l'azienda in tutte le varie fasi della catena del valore quindi ci aspettiamo che già dal 2022 ci sarà anche un po' più di pressione da un punto di vista regolamentare perché comunque arriverà e quindi è molto importante ecco quel nostro obiettivo non è quello solamente di portare i messaggi e i benchmark di quello che sta accadendo ma evidenziare quali sono i temi da affrontare con chiarezza per evitare magari errori le lesson learned degli ultimi dieci anni in cui magari in alcuni casi il percorso di gestazione è stato un po' complesso banalmente alcune banche inglesi con cui stiamo lavorando hanno dimostrato che il tema dati è uno dei temi più complessi perché è vero che ci sono i dati come si diceva prima però estrarre queste informazioni e utilizzarle fornirle nel modo corretto non è così semplice anche perché queste informazioni sono tipicamente destrutturate sono in diverse aree aziendali è quindi molto importante dal nostro punto di vista costruire un percorso in maniera orizzontale cioè evitare i silos quindi questo è un tema che deve essere immediatamente affrontato in maniera orizzontale

Si tratta quindi di un percorso di transizione importante e sfidante che implica processi di trasformazione organizzativa profondi con barriere da superare anche culturali sentiamo allora da Massimo Doris Amministratore Delegato di Banca Mediolanum come la sua banca sta affrontando questo percorso

Parlando di dati è vero i dati ci sono e non sono però la cosa difficile è metterli insieme e sfruttarli c'è da dire c'è stata molta evoluzione in questo senso c'è ancora tanto da fare devo dire che poi l'importante è riuscire anche ad abbinarli alle persone perché leggere i dati correttamente aiuta sicuramente a dare un

miglior servizio al cliente però ad esempio avere una persona che conosce bene il cliente conosce bene la famiglia beh ci sono certe cose che i dati non possono leggere e noi abbiamo la fortuna di essere in una posizione dove poter

avere entrambe le cose poi parlando sempre di questa evoluzione perché parlo di evoluzione non di qualcosa di nuovo ad esempio parlando sempre di sostenibilità e attenzione non solo all'ambiente ma ad esempio ai dipendenti Banca Mediolanum da tanti anni ha creato un asilo nido e tutta una serie di servizi per agevolare appunto i propri dipendenti nel loro lavoro se Banca Mediolanum dall'alto sta facendo tante cose in termini di sostenibilità noi abbiamo una rete appunto di consulenti finanziari i nostri family banker e i vari responsabili ogni anno lanciano dei contest delle competizioni tra di loro e quello che acquisisce più clienti vincerà un iPhone quello che sarà in grado di raccogliere più masse sulla gestione vincerà ecco e i premi normalmente sono di questo tipo quest'anno per la prima volta e questa è un'iniziativa locale di un gruppo di un manager della rete ha fatto un contest dove il premio era per chi raccoglie tot planteremo tot alberi per chi l'accoglie dell'altro andremo con un'organizzazione a liberare dalla plastica alcune spiagge in Italia per chi raccoglie tot andremo a sostenere un alveare perché sappiamo che le api stanno diminuendo moltissimo ecco questo è un segnale secondo me molto forte nella direzione che si è preso

Le prime due missioni del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza su cui si concentrerà la parte più importante delle risorse europee sono proprio la digitalizzazione da una parte e la transizione verso modelli economici più sostenibili dall'altra il ruolo delle banche in questo scenario sarà fondamentale anche nel sostegno di tante imprese che potranno vivere momenti di difficoltà nel momento in cui le misure di sostegno messe in campo in questi mesi dallo Stato verranno meno sentiamo Stefano Barrese Responsabile Banca dei Territori di Intesa Sanpaolo

Sicuramente il nostro ruolo è un ruolo importante di ulteriore leva rispetto ai soldi che verranno messi a disposizione dal governo in questo caso dall'Unione Europea abbiamo dichiarato lo ha fatto l'amministratore delegato pochi giorni fa che quello è l'impegno della banca nei prossimi anni quindi in linea con il percorso la traiettoria

del PNRR ovvero mettere a disposizione oltre 400 miliardi tra famiglie e prese proprio per supportare e accompagnare questo di fatto programma unico nella storia dal dopoguerra e giustamente una parte importante andrà a supportare proprio questi verticali in particolare la transizione digitale quella ecologica e di investimenti sulle infrastrutture complessivamente insieme questi tre interventi sono circa 250 miliardi e naturalmente da distribuire per anno questo è a supporto della spinta che si può dare all'economia dall'altro lato è importante farlo con la modalità che dicevamo prima cioè cercare di spingere le aziende e per quanto riguarda l'Italia io sono positivo nel senso che già le nostre aziende hanno una spinta naturale a investire nel modo giusto ma cercare di farlo in modo tale che questi investimenti siano indirizzati esattamente sulla linea di quello che è stato detto cioè il 4.0 lavorare sulla digitalizzazione che non darei per scontato è ancora una fetta piccolissima delle aziende ha la possibilità di utilizzare per esempio l'e-commerce per potersi connettere con i mercati nazionali e mondiali e dalla dall'altro lato il tema del green il green non deve essere un qualcosa marketing ma il green è fondamentale per le aziende stesse dal punto di vista della loro efficienza noi sappiamo quanto la bolletta energetica incida sulle entrate delle aziende e quindi sappiamo come investimenti che hanno questo carattere di sostenibilità ambientale alla fine incontrino due esigenze la necessità di preservare il nostro pianeta che è quello che ci dicevamo prima ma anche la possibilità per le aziende di migliorare naturalmente la loro marginalità

Ma le banche sono attrezzate parlo soprattutto di competenze interne per accompagnare le aziende in un percorso verso la digitalizzazione ancora Barrese

Allora io dividerei come dicevo prima in due componenti cioè la capacità all'interno della banca di saper leggere le esigenze di investimento dell'azienda e queste ci sono poi a fronte di un bisogno aziendale quale quello che dicevamo prima l'esigenza di montare una

piattaforma digitale che può andare da un sito web e al fatto che si dovrebbe essere responsive per poter essere naturalmente poi utilizzabile attraverso le

piattaforme di e-commerce su questo la banca è piattaforma di connessione noi abbiamo creato anni fa Intesa Sanpaolo Forvalue che consente a partner selezionati che noi andiamo a individuare di potersi connettere con le aziende e nel riuscire a dare attraverso appunto questi ultimi una risposta ai bisogni delle aziende di digitalizzazione

Sentiamo allora come BNL-BNP Paribas intende questo ruolo di accompagnamento delle pmi e più in generale dell'economia italiana Elena Goitini Amministratore Delegato BNL-BNP Paribas come lo interpretate

L'accompagnamento parte dalla presa di consapevolezza per facilitare la presa di consapevolezza noi banche dobbiamo lavorare essenzialmente su tre fronti da una parte dobbiamo affinare la nostra capacità di ascoltare dall'altra questa capacità di ascolto che deve diventare sempre più affine anche utilizzando la tecnologia i dati deve far emergere quelli che sono potenzialmente anche bisogni non espressi bisogni latenti e poi bisogna rispondere con soluzioni equivalenti rispetto a questi bisogni in cui il grado di personalizzazione è un qualcosa che aumenta sempre di più esempi concreti quello che mi viene in mente è ad esempio My Impact è uno strumento di sensibilizzazione quindi di aumento di consapevolezza dei clienti sulle tematiche proprio di ESG e sviluppo ecosostenibile e accrescimento della competenza perché l'accompagnamento attivo con la spinta deve aumentare la consapevolezza rendendo il cliente anche sempre più competente sempre più capace di riuscire a leggere la situazione e il passo successivo quindi è quello di riuscire a far crescere questa competenza e a metterli nella condizione di capire come le sue scelte di investimento possono generare un impatto positivo

Ma non c'è il rischio che in questa sorta di corsa

a chi è più green più sostenibile a minore impatto ci sia tanto marketing e poca sostanza insomma che non si finisca nel cosiddetto green wash ancora Elena Goitini

Il rischio c'è qua parlo rappresentando con l'onore di rappresentare il Gruppo BNP Paribas in Italia come gruppo non vedo questo rischio abbiamo da sempre diciamo creduto in queste logiche e invertito in maniera tale da essere sempre un po' all'avanguardia con i protagonisti di iniziative che traducono in termini molto concreti quel disegno te ne faccio una abbiamo qualche giorno fa proprio formalizzato come unica banca italiana tra le più grandi banche al mondo l'adesione alla Next Zero Banking Alliance impegno concreto raggiungere zero emissioni di CO2 nel 2050 impegni concreti dichiarati formalizzati eseguiti

Parliamo di tecnologia che può potenziare la relazione con il cliente ma che aumenta anche la competizione sentiamo cosa ne pensa Massimo Doris Amministratore Delegato di Banca Mediolanum

Beh la tecnologia sì è vero aiuta sicuramente la relazione con il cliente e aumenta la competizione l'aumento della competizione si traduce poi sempre in un miglior servizio al cliente perché se io ho solo spinto al mio competitor devo correre di più e fare sempre meglio mio lavoro per cui questa è una buonissima notizia per i clienti per i risparmiatori

Una domanda ancora per Doris quando si scioglierà l'accumulo dei risparmi degli italiani che sappiamo essere consistenti ma sostanzialmente immobilizzati nei conti correnti in che modo potranno giocare un ruolo in questo senso le banche

Nel nostro caso noi essendo una banca che lavora con le famiglie e non con le imprese non possiamo fare come Intesa o BNL quindi di prestare alle imprese però quello che possiamo fare sì è indirizzare il risparmio dei clienti verso le imprese italiane lo abbiamo fatto in modo importante con i peer quando è uscita la legge

poi sappiamo che si è bloccato un po' tutto adesso che si sono riaperti i peer sia quelli tradizionali che quelli alternativi dove anche noi abbiamo lanciato il nostro prodotto e a brevissimo inizieremo un tour in giro per l'Italia dapprima virtuale poi appena possibile anche in presenza per andare a parlare con i nostri clienti e potenziali clienti dell'importanza e dei vantaggi per loro e per il nostro Paese di investire nelle nostre imprese

Altri due temi importanti e molto specifici con domande arrivate da dagli utenti collegati allo streaming live il primo riguarda il ruolo che giocheranno i mutui green il secondo riguarda la trasformazione con lo spostamento della banca verso il cloud cosa potrà fare la banca di più e di diverso sentiamo la risposta di Stefano Barrese Intesa Sanpaolo

Sul primo tema i mutui green sono per noi una realtà ormai già da diverso tempo i mutui green beneficiano di condizioni di prezzo sicuramente agevolate ritorniamo sempre sul punto la componente ambientale è sempre di più una misura in cui avrà degli elementi qualificanti perché chiaramente bisogna andare ad entrare nel dettaglio nel caso specifico sui mutui green è più semplice nel senso che ci è chiara l'evidenza del risparmio energetico o perché lo ha l'immobile o perché gli interventi sull'immobile consentano di valorizzarlo questo ci consente naturalmente di archiviare condizioni funding e quindi al cliente condizioni di prezzo migliorative già oggi circa vado a memoria dal 10 al 20 per cento dell'erogato ha queste caratteristiche e sempre di più mi viene da dire iniziative come il super bonus vanno nella linea della riqualificazione quindi torniamo sul punto bene bene le risorse che sono state allocate verranno allocate ulteriormente su queste attività dal punto di vista del cloud il cloud sicuramente è un aspetto che aiuta e velocizza e alleggerisce le capacità di sviluppo di una banca e poi come immaginiamo ha ricadute importanti dal punto di vista dell'efficienza sappiamo che questo può comportare e comporterà sicuramente un alleggerimento dal punto di vista dei costi quindi un doppio vantaggio che necessariamente poi



accompagnerà non solo noi ma anche il sistema

Resta da approfondire il ruolo di Accenture in questo contesto così chiaramente delineato sentiamo la risposta di Mauro Macchi Europe Strategy & Consulting Lead di Accenture

Prima di tutto permettimi di dire abbiamo chiarito che ovviamente nel recovery package c'è una centralità della green economy digitale che è incredibile quindi questo darà una enorme spinta questo tema è un tema cross industry e quindi per definizione le banche sono realtà cross industry ecco è un tema che dicevamo prima permea l'interno dell'organizzazione già oggi ci sono tantissimi modelli operativi che si stanno sviluppando processi interni e per esempio banalmente in molte realtà ormai la valutazione del top management del management ha degli elementi di indicatori legati agli ESG quindi questo spingerà ulteriormente i comportamenti ci può essere un rischio di greenwashing in generale ci sarà ma pian piano anche la regolamentazione si sta attrezzando perché la NFRD la Non-Financial Reporting Directive verrà sostituita appieno dalla Corporate Sustainability Reporting Directive quindi darà anche chiarezza alle metriche al modo di comunicare così via nostra lesson learned noi nel 2011 avevamo coniato questa frase every business is a digital business oggi ogni realtà deve avere questa grossissima componente digitale e all'epoca avevamo subito nel 2011 creato un'unità organizzativa a livello mondiale 30 mila persone in una struttura che si chiamava Accenture Digital e onestamente non sapevamo ancora tutto quello che sarebbe successo però in dieci anni abbiamo visto anche l'accelerazione della pandemia ovviamente quante cose sono successe e quanta crescita c'è stata nel mondo del digital e quante sfide le diverse realtà finanziarie e non hanno dovuto affrontare investimenti per rispondere alla sfida della digitalizzazione come prima avete sentito all'inizio adesso abbiamo coniato questa frase sustainability is the new digital più che altro per far capire la rilevanza nei prossimi dieci anni di questo tema saranno dieci anni di accompagnamento in questo tema e quindi noi

ci siamo attrezzati in questo modo nello stesso modo di dieci anni fa sul digital abbiamo appena costituito alcuni mesi fa una struttura internazionale Accenture Sustainability Services ovviamente centralizzando le competenze facendo degli importanti investimenti di recruitment sul mercato quindi è un percorso che abbiamo avviato ci crediamo molto a questo tema perché sono certo che il prossimo anno incominceremo a monitorare un pochetto quello che è avvenuto e sicuramente ho parlato poco di tecnologia perché tutti stanno parlando di cloud di artificial intelligence ovviamente queste tecnologie aiuteranno parlavamo prima di dati analytics aiuteranno molto anche in questo percorso

Ci fermiamo qui per questa seconda parte nella prossima l'ultima parleremo di questi temi allargando lo sguardo ad altri attori del sistema finanziario e con un'attenzione alla posizione del regolatore degli investimenti e dei pagamenti

Copyright © 2021 Accenture
All rights reserved.

Accenture and its logo
are registered trademarks
of Accenture.