

Data Stampa 6640-Data Stampa 6640

Data Stampa 6640-Data Stampa 6640



RAPPORTO FABI

Consulenza e banca digital: vince il fattore umano

Nell'era dell'intelligenza artificiale, la figura del consulente finanziario resta un pilastro fondamentale per guidare le scelte delle famiglie italiane tra incertezza, liquidità e pianificazione

a cura della Federazione autonoma bancari italiani

La trasformazione digitale del sistema bancario sta ridefinendo modelli operativi, canali di accesso e modalità di relazione con la clientela. Ma, al di là dell'innovazione tecnologica, resta una variabile strutturale che continua a incidere sulla tenuta del sistema: la qualità della consulenza.

Le scelte dei risparmiatori.

Le scelte di risparmio e investimento delle famiglie italiane lo dimostrano con chiarezza. A settembre 2025, le risorse complessive detenute tra conti correnti e strumenti finanziari ammontano a 2.337,5 miliardi di euro.

Un dato che certifica la solidità patrimoniale delle famiglie, ma soprattutto segnala un cambiamento nella composizione del risparmio. La raccolta indiretta, con oltre 1.192 miliardi, ha superato stabilmente i depositi, che restano comunque elevati a 1.145 miliardi. «Viviamo una fase segnata da forti elementi di incertezza geo politica internazionale, inflazione e aumen-



FIDUCIA
LA CONSULENZA
RESTA PRESIDIO
ESSENZIALE
PER COSTRUIRE
FIDUCIA E
ORIENTARE I
CLIENTI

to dei prezzi dei beni essenziali.

In questo contesto è comprensibile che la liquidità venga percepita dagli italiani come una forma di sicurezza, anche se sappiamo che l'inflazione ne erode il valore. E in una fase di elevata incertezza economica e finanziaria, la consulenza non è più soltanto un servizio, ma un presidio di stabilità», sottolinea Lando Maria Sileoni, segretario generale della Fabi.

Tra qualità e rendimento.

La fotografia è quella di un risparmio diviso quasi in parti uguali tra

liquidità e investimenti.

Una scelta che riflette un atteggiamento razionale: mantenere riserve disponibili per fronteggiare imprevisti e, allo stesso tempo, cercare rendimento in un contesto in cui inflazione e aumento del costo della vita riducono il valore reale del denaro fermo.

Il valore della consulenza.

È un equilibrio delicato, che richiede competenze, pianificazione e continuità di relazione. In questo scenario, la consulenza finanziaria assume una funzione centrale.



Il cliente non ha bisogno di un elenco di prodotti, ma di un professionista che sappia leggere la sua situazione e accompagnarlo nelle scelte

Lando Maria
Sileoni
segretario
generale della
Fabi



«Il cliente non ha bisogno di un elenco di prodotti, ma di un professionista che sappia leggere la sua situazione e accompagnarla nelle scelte. La consulenza che funziona è quella che mette al centro la persona, non il processo automatico», aggiunge Sileoni.

Il peso del fattore umano.

L'ingresso massiccio della tecnologia e dell'intelligenza artificiale nei servizi bancari ha ampliato le possibilità di analisi e di gestione dei dati, ma non ha ridotto il bisogno di relazione.

Al contrario, la complessità dei mercati rende ancora più rilevante il ruolo del consulente come interprete del rischio, mediatore tra obiettivi finanziari e orizzonte temporale, garante di coerenza tra scelte e profilo del cliente.

«La fiducia non si costruisce con un algoritmo. La tecnologia può supportare, velocizzare, migliorare l'operatività, ma non può sostituire l'ascolto, la spiegazione e la responsabilità che stanno alla base della consulenza bancaria», ribadisce Lando Maria Sileoni.

Il supporto alle famiglie.

Il comportamento delle famiglie italiane conferma questa esigenza. L'elevata quota di liquidità segnala cautela, ma anche il timore di compiere scelte non adeguate in assenza di un supporto professionale.

Allo stesso tempo, la crescita degli

investimenti gestiti indica una maggiore consapevolezza della necessità di pianificare il futuro. È proprio in questo spazio che la consulenza qualificata diventa un fattore di protezione del patrimonio.

Il ruolo della pianificazione.

La pianificazione finanziaria non può essere episodica, richiede una visione di lungo periodo che tenga insieme riserva di emergenza, strumenti di protezione, previdenza complementare e investimenti coerenti con il ciclo di vita del cliente. «La consulenza è un processo continuo, non una singola operazione. Serve un rapporto stabile, fatto di aggiornamenti, verifiche e correzioni quando cambiano le condizioni personali o di mercato», osserva il segretario generale.

Anche la riorganizzazione del settore bancario va di fatto letta in questa chiave.

2337

I MILIARDI DI
EURO DETENUTI
DALLE FAMIGLIE
ITALIANE A
SETTEMBRE
2025

Il futuro del settore.

L'avvento della digitalizzazione non può tradursi in riduzione del numero di filiali e di addetti, con conseguente perdita di presidio.

«Il lavoro bancario si evolve, ma non può scomparire. Va valorizzato attraverso formazione continua e competenze sempre più elevate dei suoi professionisti. Continueremo ad impegnarci per garantire loro strumenti e tutele necessarie», ha sottolineato il segretario generale della Fabi Sileoni.

Insomma, in un contesto segnato da incertezza e trasformazione, la consulenza finanziaria si conferma come un punto fermo, capace di coniugare competenze, tecnologia e relazione umana.

Non è solo un supporto alle scelte economiche, ma anche un alleato strategico per tutelare il patrimonio delle famiglie italiane e costruire fiducia nel futuro.