

# Indice

<b>Prefazione</b> , di <i>Mario Nava</i>	IX
<b>Introduzione</b> , di <i>Gianluca Renzini</i>	XI
<b>Progetto di ricerca e ringraziamenti</b> , di <i>Andrea Beltratti e Alessia Bezzecchi</i>	XIII
<b>1 Mercati e player dell'asset/wealth management</b>	1
1.1 Introduzione	1
1.2 Il mercato di riferimento	2
1.3 I player	4
1.4 Asset management e wealth management come aree strategiche di affari	7
<b>2 Trend e driver dell'asset/wealth management</b>	11
2.1 Introduzione	11
2.2 L'identità dei player nell'asset/wealth management	11
2.3 Trend ambientali e asset/wealth management	12
2.4 Mercati e intermediari	22
<b>3 Strategia e business model nell'asset/wealth management</b>	27
3.1 Introduzione	27
3.2 La strategia nell'asset/wealth management	27
3.3 Il modello di business nell'asset/wealth management	31
3.4 Leve operative	33
3.5 Key performance indicator (KPI)	35
<b>4 Customer-centricity</b>	45
4.1 Introduzione	45
4.2 Accompagnare il cliente: customer-centricity	46
4.3 Capire i bisogni del cliente: l'analisi della domanda	49

4.4	Finanza comportamentale e neuro-scienze	54
	Appendice: alcuni bias comportamentali	56
<b>5</b>	<b>Tecnologia e fattori ESG</b>	<b>59</b>
5.1	Introduzione	59
5.2	La tecnologia e le fonti di dati	60
5.3	I fattori ESG (Environment, Social, Governance)	66
5.4	Regolamentazione	68
<b>6</b>	<b>Comunicazione finanziaria</b>	<b>75</b>
6.1	Introduzione	75
6.2	La comunicazione finanziaria	76
6.3	La tecnologia e la comunicazione al mercato	79
6.4	Comunicare con l'educazione finanziaria	82
6.5	Comunicare con il fattore ESG	88
<b>7</b>	<b>Le dimensioni del valore nell'asset/wealth management</b>	<b>91</b>
7.1	Introduzione	91
7.2	Le dimensioni del valore	92
7.3	La dimensione «Social»	94
7.4	La dimensione «Green»	99
7.5	La dimensione «Innovation & Technology»	106
7.6	La dimensione «Value Added»	112
<b>8</b>	<b>I case study aziendali</b>	<b>121</b>
8.1	Introduzione	121
8.2	Banca Generali	121
8.3	Banca Aletti	125
8.4	J.P. Morgan Asset Management	129
8.5	Credit Suisse Asset Management	134
8.6	Helvetia Vita	137
<b>9</b>	<b>Conclusioni</b>	<b>143</b>
	<b>Questionario</b>	<b>147</b>
	<b>Bibliografia</b>	<b>153</b>