

# Ricerca del Personale per Banking, Finance e Assicurazioni

Nuovi profili per nuovi servizi



**REVERSE**

Il mondo del Banking e del Finance oggi è un treno in corsa: come tanti altri settori è stato investito dalla repentina **ondata di cambiamento e digitalizzazione** che si è ormai riversata su ogni aspetto della nostra quotidianità. Ma in **un ambito delicato** come questo è ancor più importante che l'evoluzione avvenga in modo capillare e preciso su più fronti.

Il settore del Banking **è fatto di normative, di processi, di tutela dei dati, di sicurezza.**

E quando un sistema così complesso si evolve, porta con sé vari nodi da sciogliere, leggi da rispettare, **interi processi da ristrutturare** e nuove forme difensive da costruire.

C'è quindi bisogno di nuovi talenti per gestire queste nuove situazioni.

Ne abbiamo parlato con **Federico Panattieri, Senior Executive in Reverse** ed **Head Hunter specializzato nel settore Banking, Finance & Insurance.**



*"Se c'è una rivoluzione in atto, bisogna guardare oltre a tutto ciò che è tradizionale: molte banche oggi fanno ancora fatica a comprendere che per diventare attrattive devono uscire dagli schemi e innovare."*

## 1. Secondo la tua esperienza quali sono i punti principali su cui un HR Manager del mondo Banking e Finance deve porre attenzione oggi?

Stiamo assistendo a una progressiva digitalizzazione di tutti i servizi bancari e questo sta portando a profondi cambiamenti su molti livelli.

In particolare credo che i temi caldi per ogni HR siano:



### Normativa

Il mondo del Banking, a differenza di altri settori, è altamente normato da direttive nazionali ed europee che chiunque lavori nel settore deve conoscere. Perché questa industry funzioni, è necessario che si avvalga **sia di figure tecniche che di figure normative, che devono collaborare tra loro in modo attivo**, come spiega [in questa intervista](#) il Dott. Garibaldi Conte, Managing Director di Atsec Information Security e consulente in ambito ICT.



### Cyber security

Con l'avvento dei pagamenti digitali e dei sistemi bancari connessi direttamente al conto corrente del cliente, la cyber sicurezza è diventata un'emergenza europea e nazionale. È nata l'esigenza di difendersi da frodi online, attacchi hacker e furti di dati. Ne deriva che **figure specializzate e formazione di altissimo livello in questo senso sono ormai un must have**.



### Comunicazione interna ed esterna

Se cambiano le modalità di erogazione dei servizi, devono cambiare anche i modi di comunicare con i propri clienti. Trovare **nuove modalità di comunicazione che siano chiare ed efficaci** è oggi un tema di prioritaria importanza per il settore del Banking. Ma non solo. Si deve puntare sul rendere attrattivo per candidati e collaboratori un settore che ancora viene considerato fin troppo tradizionale e che invece oggi ha tanto da offrire. Mettere in atto **iniziative di Employer Branding e saperle comunicare sia all'interno dell'azienda che all'esterno** è un'importante leva di Talent Attraction e di Talent Retention. Ne parla in modo approfondito Alessandra Cerioni, HR recruiter e People Manager in Credem [in questo articolo](#).



### Nuove figure professionali

A fronte dei veloci cambiamenti in atto, le banche oggi devono dotarsi di nuove figure professionali e internalizzare servizi che prima affidavano ad agenzie e consulenti esterni.

La ricerca dei talenti che possano guidare le banche nel loro percorso di digitalizzazione non è scontata, anzi. Innanzitutto bisogna **capire davvero di quali profili è necessario avvalersi**. Poi bisogna fare i conti con il fatto che si tratta di figure professionali molto nuove: i potenziali candidati sono quindi **o junior da formare oppure senior provenienti però da altri settori**.

## 2. Quali profili hai notato essere i più ricercati oggi nel settore?

Per traghettare le banche tradizionali verso una solida trasformazione digitale dei processi, sono sicuramente necessarie figure nuove rispetto al passato.



Innanzitutto c'è bisogno di **internalizzare i profili IT, digital e provenienti dal mondo della cybersecurity**: non si può più fare affidamento esclusivo su agenzie e consulenti esterni, come confermato da un candidato, Direttore ICT & Security Officer, [in questa intervista](#).

È diventato necessario per le banche assumere risorse interne che sappiano guidarle in questa progressiva digitalizzazione, dallo sviluppo e organizzazione dei gestionali, fino alla programmazione e gestione delle applicazioni.



Iniziano ad essere molto ambite nel Banking **anche le figure provenienti dal settore della Comunicazione, UX e UI**. Saper comunicare online e offrire al cliente un'ottima esperienza digitale sono diventate delle priorità a cui non si può più rinunciare in un mondo fatto di applicazioni, siti web e servizi digitali.



Anche tutta la **rete vendita** sta subendo delle modifiche importanti e si sta modernizzando rispetto al retail tradizionale. Oggi non ci si aspetta più la figura del “**consulente incravattato**”, ma si punta piuttosto su profili smart, flessibili, giovani e agili nel muoversi tra le dinamiche digital.



Infine, in questo elenco meritano uno spazio dedicato i **CTO** (Chief Technology Officer), **CISO** (Chief Information Security Officer) e **CIO** (chief information officer).

Si tratta di figure chiave, **profili apicali di solito abbastanza giovani, tra i 40 e i 50 anni**, che hanno voce in capitolo per quanto riguarda **strategia e progettualità**. La loro caratteristica principale è che **lavorano su progetti specifici e poi tendono a cambiare azienda una volta concluso il loro mandato**. Per questo sono **richiestissimi e sempre molto ricercati** sul mercato del lavoro. **Come attrarli?** Sicuramente attraverso **progetti evolutivi di spessore**. Nell'immaginario comune la banca è tuttora considerata una realtà molto tradizionale e di conseguenza poco attrattiva agli occhi dei candidati. Più il progetto proposto sarà innovativo, scardinando questa convinzione, e più riuscirà ad attrarre figure apicali talentuose che **cercano evoluzione, non solo maintenance**.

### 3.A proposito di Talent Attraction, quali sono i principali dubbi dei candidati che vivono il mondo del Banking?

È difficile standardizzare i dubbi dei candidati, ma uno dei maggiori timori che ho notato è quella di un **cambio al vertice**.

Specialmente **nelle grandi realtà bancarie**, quando ci sono grosse acquisizioni o cambi del management, si provoca sempre un forte terremoto. Molti candidati temono di inserirsi in un vespaio entrando nelle grosse società.

Per quanto riguarda **le banche più piccole invece, sono attrattive solo quando sono realtà fortemente digitali, open banking o fintech**.

Quelle che ancora devono innovarsi o sono appena all'inizio del loro percorso evolutivo, è difficile che risultino attrattive sul mercato del lavoro, perchè rimangono istituzioni molto tradizionali e poco attraenti nell'immaginario collettivo.



**Nonostante questo però, l'ambito del Banking è sempre circondato da un'aura di fascino**, molto più di altri tipi di servizi. Sapere cosa si nasconde dietro a quello che usiamo tutti i giorni, dalla gestione più tech a quella più processuale, è fonte di grande interesse per i candidati. Senza contare che **il contratto del credito rimane molto ambito**, perché è particolarmente tutelativo e il **turnover del personale è in genere molto basso**.

## 4. Puoi descriverci un candidato tipo di questo settore?

Ancora oggi, nonostante la digitalizzazione in atto possa far pensare il contrario, il candidato tipo rimane **una figura fortemente metodica, perché si deve inserire in un contesto molto regolamentato**.

Il Banking è un settore che sta diventando smart a livello di comunicazione finale con il cliente, ma in realtà rimane un mondo fatto di processi molto strutturali, sia nelle banche più tradizionali sia in quelle più smart.

È necessario avere figure interne che conoscano a fondo questi processi e li sappiano gestire.

Il **percorso di crescita** di un candidato generalmente parte **da una posizione di PM Junior o generico analista, fino ad arrivare alla gestione di processi complessi** con fornitori esterni.

Sono sempre più necessari **PM interni che abbiano in mano la governance** di questo tipo di processi specifici su diversi dipartimenti, siano essi progetti digitali o tecnici. Ma mentre le figure junior sono più facili da trovare, quelle con esperienza di project management adatte al mondo bancario risultano più rare nel mercato del lavoro.

**I candidati ideali per l'incarico da PM sono quelli che possiedono competenze tech almeno di base e che a questa affiancano soft skills manageriali**: sono figure molto nuove che fino a poco tempo fa non esistevano e per questo difficili da trovare.

Chi si candida per queste posizioni in genere o è un profilo junior da formare oppure una figura **proveniente da altri settori**. I principali? Sicuramente la consulenza e il settore Finance, che hanno un'impostazione molto simile a quella del Banking. Si tratta quindi di mondi affini a quello bancario, che offrono un bacino di candidati molto utili per poter diventare Project Manager per le banche.

## 5. Secondo te, quali novità devono aspettarsi gli istituti bancari nell'immediato futuro?

Un aspetto che potrebbe riguardare prossimamente le banche è tutto il **sistema delle criptovalute**. E' un ambito in via di sviluppo, ma di cui per ora si occupano solo realtà molto specializzate.

Le banche si stanno avvicinando solo ora a questo mondo, si devono ancora attrezzare e, per quello che ho potuto osservare, sono ancora molto **timide nell'approccio**.

Quello a cui si assiste al momento è la **collaborazione tra le banche tradizionali e le banche specializzate nella gestione delle criptovalute**: ci si affida a queste ultime tramite la formazione di partnership.

Anche sul fronte candidati, l'ambito delle criptovalute è ancora in fase di avvio: esistono appassionati del settore e di investimenti online, soprattutto i più giovani impiegati delle banche tradizionali, ma per ora è molto **raro trovare chi voglia lavorare esplicitamente in questo campo**.

Sarà affascinante osservare come si svilupperà tutto questo in futuro, perché potrebbe essere un ambito potenzialmente molto interessante per l'evoluzione del Banking e per il mercato del lavoro.



## 6.E l'HR Manager che ruolo sta assumendo all'interno di questo nuovo mondo del Banking?

**Chi si occupa di HR ha sempre più voce in capitolo nelle banche**, perché sta diventando **ogni giorno più strategico trovare le persone con le competenze giuste** per attraversare questa rivoluzione digitale.

È una ricerca estremamente specialistica e di conseguenza è necessario porre una grande attenzione su come attirare e trattenere i talenti giusti.

Molte banche oggi stanno lavorando attivamente su **Employer Branding, Talent Attraction e Talent Retention**: ci si focalizza molto di più rispetto a un tempo sulla cura delle risorse (welfare, formazione, Employee Experience...) e su come comunicare questa cura.

**In questo l'HR ha chiaramente un ruolo fondamentale**: oggi più che mai è chiamato a sedersi ai tavoli decisionali e la sua voce in merito a questi aspetti non può non essere ascoltata.

REVERSE

## 7. Per concludere, usciamo dalle tematiche HR e guardiamo al settore in generale, quali caratteristiche deve conoscere un candidato che si avvicina a questo settore?

Dal mio osservatorio quotidiano, posso dire che gli aspetti fortemente toccati dall'innovazione e dalla digitalizzazione sono essenzialmente 3:



### Digitalizzazione dei servizi finanziari

Oggi in banca si va sempre meno, i servizi sono sempre meno fisici e sempre più digitali. **La Customer Experience è totalmente cambiata:** la possibilità di effettuare tutte le operazioni attraverso lo smartphone è stata una rivoluzione notevole e oggi si sta sviluppando in modo sempre più veloce.

Per far fronte ad una Customer Experience trasformata, **è entrata a pieno titolo nel mondo del Banking anche lo studio della User Experience digitale**, una novità per le banche.



### Sistema dei pagamenti

Tra le operazioni che si possono fare da mobile, tramite app, ci sono anche i pagamenti, che necessitano della gestione di sistemi molto complessi connessi direttamente al conto corrente del cliente.

Sempre più essenziali per le banche sono quindi due tipi di profili:

- da un lato sono necessarie figure per la cybersecurity. Si tratta di profili iper tecnici che si occupano di frode, furti di dati e attacchi hacker;
- dall'altro a questi profili tech si devono affiancare Project Manager e analisti, che conoscono bene i processi e sono in grado di gestirli al meglio.



## Mondo Fintech e consulenza digitale

Sempre di più sono le realtà finanziarie totalmente digitalizzate e i servizi si stanno ormai trasferendo rapidamente su portali online. Molto evidente è la tendenza a portare **la consulenza verso un rapporto digitale e sempre meno fisico**, come invece era fino a pochissimo tempo fa.

Tutti **trend** questi, dall'home banking, alle app, ai pagamenti online, che erano **già ben avviati prima della pandemia, ma che negli ultimi tempi hanno subito una forte accelerazione** e sono ancora all'apice della propria evoluzione.

**La pandemia ha rivoluzionato il mondo delle filiali:** gli sportelli fisici e le casse sono sempre meno presenti e funzionanti, cambiamento fisiologico dal momento che le operazioni si stanno trasferendo su sistemi digitali.

In definitiva, chiunque oggi voglia approcciarsi al mondo del Banking, deve tenere in conto che si sta totalmente trasformando rispetto al passato. Ed entrare a far parte ora di questo processo è fonte di estremo fascino.

## Conclusioni

"Squadra che vince non si cambia", diceva un antico proverbio.

Ecco, in questo caso forse non è più vero.

A fronte di un forte cambiamento in atto, anche la squadra con cui giocare deve modificarsi. Se le esigenze cambiano, devono farlo anche i player coinvolti.

**Investire sulla selezione e l'assunzione delle persone giuste, i nuovi A-player di domani, è ormai una priorità:** solo affidandosi a chi possiede competenze specifiche e sa metterle in cooperazione con gli altri, è possibile intraprendere con passo consapevole e veloce il percorso verso il futuro di questo settore.

Cerchi talenti in poco tempo? Affidaci una selezione!



