

Robo-Advisor e dintorni – La digitalizzazione del servizio di consulenza

Milano, 28 ottobre 2015 – Four Seasons Hotel

Il convegno di Ascosim del 28 ottobre 2015 si propone di approfondire i seguenti temi:

- La domanda di servizi di consulenza finanziaria on-line
 - Tipologia di clientela interessata (età, istruzione, localizzazione, abitudini d'acquisto, utilizzo Web, utenti Homebanking, dimensione patrimoniale ecc.)
 - Tipologia servizio (Investment management, Advice, Mirror trading)
 - Retailisation del servizio di consulenza personalizzato
 - Servizi di consulenza per clienti "Private"
 - Design, fruibilità del sito Web
 - Servizi per la community dei clienti
 - Financial Education
 - "TripAdvising", feed back dei clienti
 - I contenuti della consulenza (portafogli modello per profilo di rischio, financial planning, previdenza ecc.)
 - Bassi importi per l'accesso al servizio (servizi premium per importi maggiori)
 - Costi per il cliente contenuti rispetto al tradizionale servizio fornito da banca o consulente finanziario
 - Robo-advisor stand alone o collegamento con piattaforme o servizi on-line degli intermediari
 - Interazione con social media (Linkedin, Twitter)
 - Caratteristiche dei servizi Robo-advisor sviluppati negli Usa, in Inghilterra, in Germania e Italia

- L'offerta dei servizi di Robo-Advisor
 - Regolamentazione e registrazione presso Authority
 - Estensione territoriale (Home country/Expat/Abroad)
 - Lingua utilizzata
 - Questionario per la profilazione dei rischi (Quante domande? Quali fattori pesano di più?)
 - Self assessment del profilo di rischio da parte del cliente
 - Revisione della profilatura (frequenza ecc.)
 - Investment team
 - Asset class considerate (equity, bond, currency, commodity, real estate)
 - Costruzione del portafoglio modello per profilo di rischio (approccio sistematico vs discrezionalità dell'investment team)
 - Ribilanciamento portafoglio periodico/ad evento
 - Reinvestimento dividendi
 - Quali strumenti o prodotti finanziari vengono considerati per le raccomandazioni di investimento

- Come vengono selezionati, quali fattori vengono presi in maggiore considerazione
 - Informazioni periodiche su rendimento e rischio del portafoglio (rendicontazione)
 - Possibilità offerta al cliente di modificare il suo portafoglio
 - Consulenza personalizzata sui portafogli esistenti, singoli strumenti o prodotti finanziari
 - Execution. Come vengono processate le operazioni di investimento da parte del cliente oggetto delle raccomandazione di investimento
 - Gestione del cash account
 - Assistenza al cliente. Disponibilità all'assistenza one-to-one. Call centre, chat ecc.
- Interazione tra consulenza tradizionale e consulenza on-line
 - Modularità del servizio di consulenza. Servizio base on-line, consulenza umana su richiesta, problematiche specifiche ecc.
 - Utilizzo del servizio on-line come piattaforma operativa del consulente (Robo4Advisor)
 - L'interazione tra cliente e consulente tramite piattaforma web
 - Specializzazione del consulente per fornire contenuti avanzati
 - Scelta da parte del cliente del consulente personale via Web
 - Compartimentazione del servizio. Ad esempio, servizio di asset-allocation on-line, scelta dei prodotti con il consulente
 - Ricezione e trasmissione ordini (se non automatizzata)
 - L'attività del consulente personale nella rendicontazione periodica servizio, visita cliente, CRM
 - Complaints e contestazioni