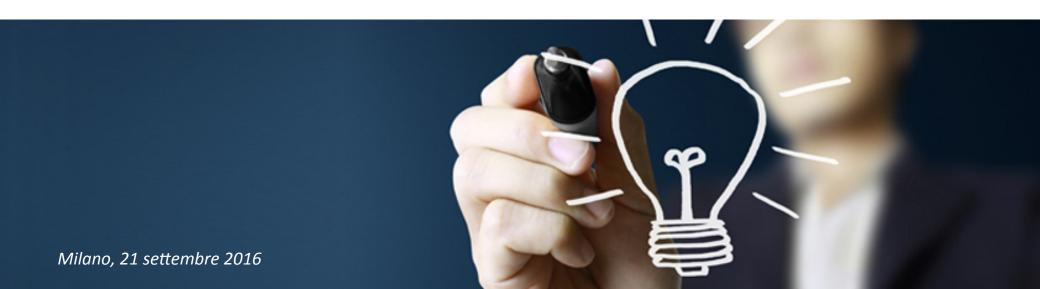


Robo-advisor e dintorni: la digitalizzazione del servizio di consulenza

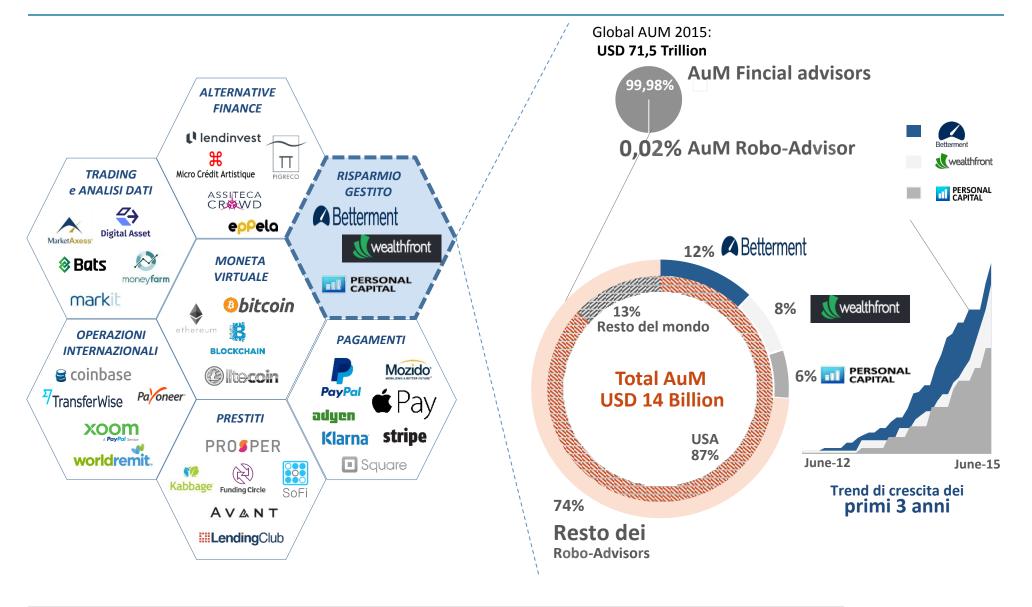
Modelli di Business, Tecnologia e Capacità Relazionali

M. Primanni – Chairman Excellence Consulting



LE FORZE DEL CAMBIAMENTO DEL FINTECH

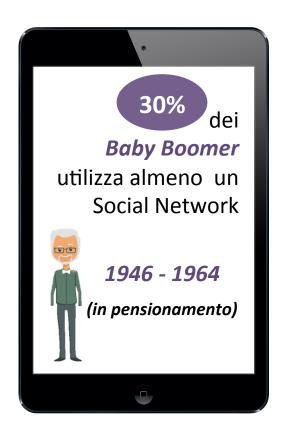




LO SHIFT DEMOGRAFICO

Il cambiamento dei comportamenti dei clienti





- ✓ Mantenimento stile di vita
- ✓ Spese sanitarie impreviste
- ✓ Risparmio fino alla pensione



- ✓ Educazione dei figli
- ✓ Accumulazione patrimonio
- ✓ Stile di vita
- ✓ Spese sanitarie impreviste



- ✓ Risparmio
- ✓ Investimento nella prima casa
- ✓ Gestione pagamenti

LO SHIFT INDUSTRIALE

L'evoluzione dei modelli di business





25 anni

443 milioni di Utenti

98.812 Dipendenti



5 anni

450 milioni di Utenti

55 dipendenti



93 anni

610.000 Camere

88 Nazioni

VS



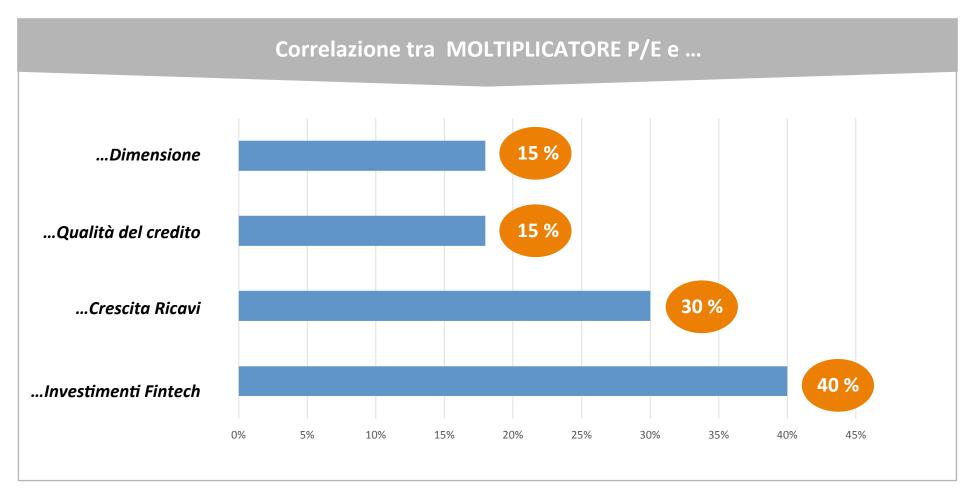
6 anni

650.000 Camere

192 Nazioni

LE BANCHE CHE INVESTONO IN FINTECH SONO PREMIATE DAL MERCATO

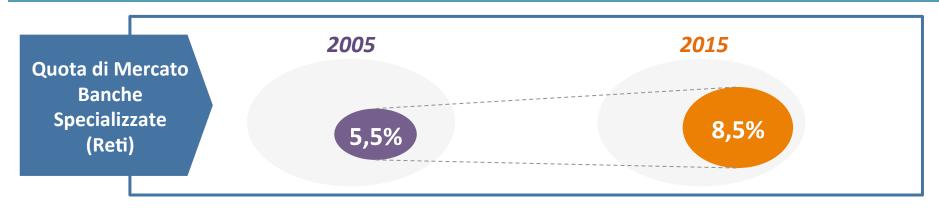




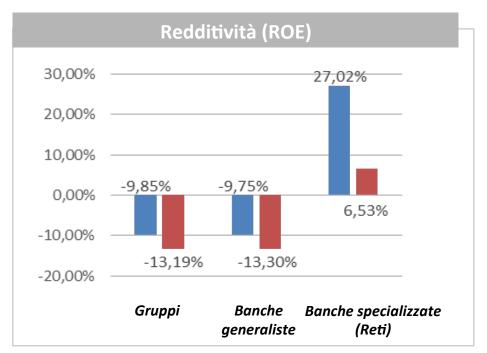
^{*} Panel di 20 tra le maggiori Banche Europee

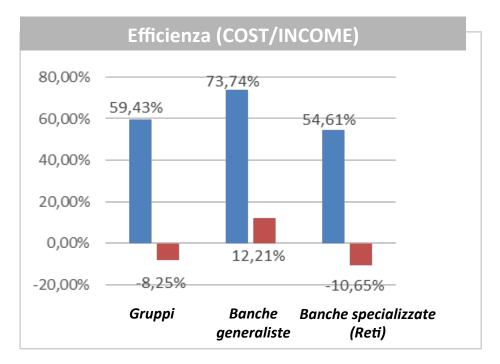
COSA SUCCEDE NEL SETTORE DEL WEALTH MANAGEMENT?











I ROBO-ADVISOR SARANNO TRA I PRINCIPALI DRIVER DI EVOLUZIONE DEL SETTORE (ANCHE IN ITALIA)



Banche Specializzate (Reti)

CREAZIONE DI PIATTAFORME E APP IN GRADO DI AVVICINARE ULTERIORMENTE LA CONSULENZA ALLE FAMIGLIE

- Realizzazione di **Servizi modulari per clienti Private / HNW** (passaggio generazionale, private insurance, patrimonio aziendale, fiscale, immobiliare, etc)
- Estensione della consulenza ai clienti Affluent, basate su supporto alla generazione di risparmio e personalizzazione delle scelte di investimento



Banche Generaliste

RINNOVAMENTO DEL MODELLO DI BUSINESS

Focus sul cliente e sulle sue esigenze





ROBO-ADVISOR E FINANCIAL ADVISOR: UN CAMMINO DI CONVERGENZA VERSO UN MODELLO DI SERVIZIO IBRIDO



I robo-advisor stanno lanciando piattaforme dedicate ai Financial Advisor (Robo4Advisor)

 Queste piattaforme sono disegnate per migliorare il lavoro dei Financial Advisor, seguire meglio la clientela e semplificare la relazione



Asset
Manager e
Wealth
Advisor
stanno
allargando la
gamma servizi
attraverso
piattaforme di
robo-advisory

 Heron Wealth Advisor, con base a New York, sta lanciando la sua piattaforma di robo-advisory utilizzando gli algoritmi di Betterment



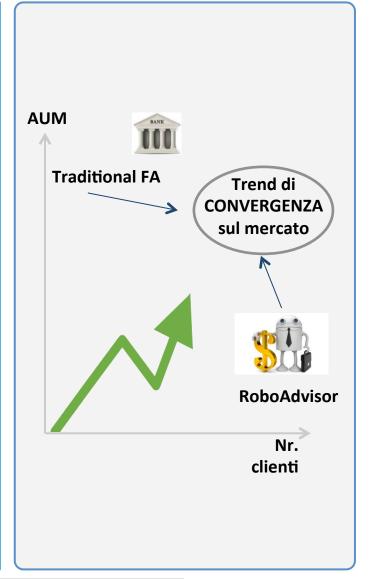


 Power Financial Corp, un Asset Manager canadese, ha dichiarato che investirà 30 mln nella start up canadese di robo-advisory Wealthsimple



 Anche Ritholtz Wealth Management con base a New York, sta lanciando la sua piattaforma di robo-advisory Litoff, utilizzando la tecnologia di Upside

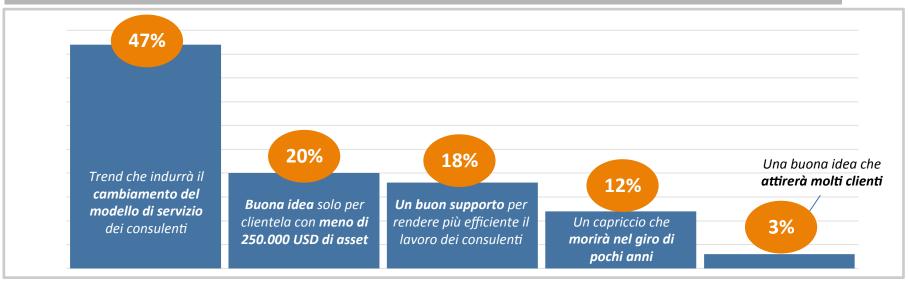




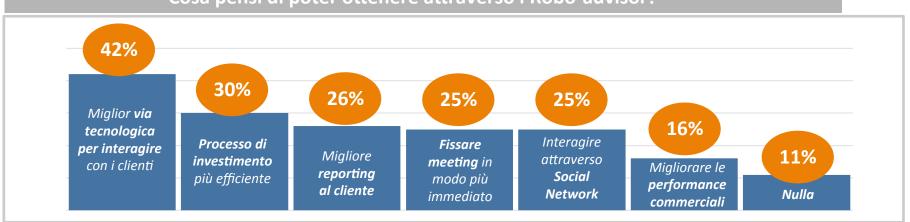
L'OPINIONE DEI CONSULENTI CIRCA I ROBOADVISOR



Quale delle seguenti affermazioni descrive ciò che pensi a proposito dei Robo-advisor?



Cosa pensi di poter ottenere attraverso i Robo-advisor?



I MIGLIORI RISCONTRI DI MERCATO DEL MODELLO IBRIDO

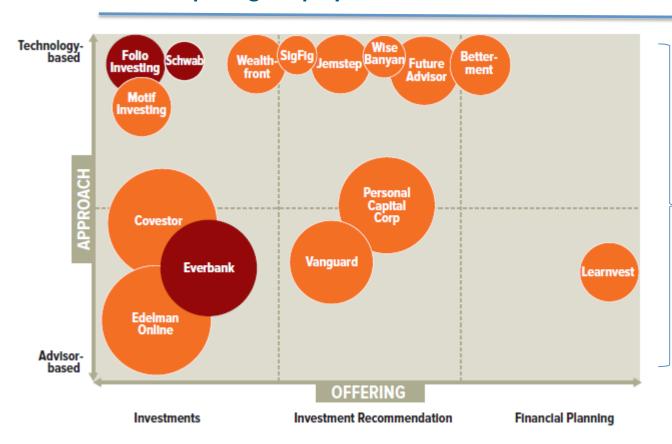
(HUMAN+DIGITAL)



Pubblico

Privato

Livello di pricing dei player di mercato*



I Robo-Advisor ibridi (human + digital) riescono a ottenere migliore remunerazione per i servizi offerti

*dimensione bolla = livello di pricing

GLI ASSI DI SVILUPPO DEL MODELLO IBRIDO



1. Arricchimento dei contenuti della consulenza



2. Estensione della consulenza a tutti i segmenti di clientela



3. Evoluzione dei modelli di relazione con la clientela



4. Rafforzamento delle competenze dei consulenti finanziari



1. ARRICCHIMENTO DEI CONTENUTI DELLA CONSULENZA

Dalla mappa dei servizi di Robo-advisory ai servizi di consulenza 3.0

Education

AVIVA



Comunicazione ING personalizzata per Segmenti target (es. Pensionistico)

Community, per dare e ricevere suggerimenti di investimento

Social Network per clientela wealth

Co planning e Chat online

Servizio che favorisce la cooperazione tra Advisor e cliente. I clienti possono avere accesso continuo alle informazioni e partecipare attivamente alla gestione del bilancio familiare e degli investimenti



Reporting

Predisposizione di reportistica di sintesi per consentire un miglior monitoraggio dell'attività MoneyGuidePro[®]

People like vou

Il cliente ha la possibilità di confrontare, con profili simili al suo, la sua posizione in termini di Asset allocation, Passività, Spese medie e Obbiettivi di rendimento OCBC Bank

Ribilanciamento Automatico

Ribilanciamento periodico dell'asset allocation per riallinearla al profilo di rischio prescelto Betterment



Simulatori "What If"



Advisor Matching (motore di ricerca per Advisor)



Pianificazione Goal Based

Orientare le proposte di investimento e l'Asset Allocation verso il raggiungimento dei progetti di vita della clientela



Portfolio strategy

Costruzione del portafoglio di investimento del cliente



eWise

Investimenti tematici

Possibilità di investire in una vasta gamma di basket tematici

Account Aggregation

Consulenza sulle posizioni dei clienti detenute presso più banche

SpendingAnalysis

Supporto al cliente nella gestione delle proprie entrate ed uscite con l'obiettivo di metterlo in condizione di generare risparmio



Mappa

dei servizi

12

2. ESTENSIONE DELLA CONSULENZA A TUTTI I SEGMENTI

La consulenza per i clienti "Middle-Income"



Il supporto della tecnologia per ridurre l'effort del **Consulente** e favorire la gestione del post vendita in autonomia da parte del cliente



Il **livello di autonomia di ciascun cliente** nel post vendita potrà essere **personalizzato e definito dal Consulente**

Segmentazione dei clienti (es. comportamentali, per profilo di rischio, per tipologia di bisogno, etc)

Soluzioni d'offerta per segmento (portafogli di investimento, bundling di prodotto, etc)

Spending Advisory per favorire la generazione di Risparmio

Pianificazione finanziaria "Goal Based" per finalizzare gli investimenti

Servizio su tutto il life-cycle del cliente



3. EVOLUZIONE DEI MODELLI DI RELAZIONE CON LA CLIENTELA

Modelli distributivi specifici per diversi segmenti target di clienti







Tecnologia **a supporto** del servizio

Modelli di relazione



Team Model



Financial Advisor/Modello "ibrido"



Filiali/Modello "ibrido"

Clienti con preferenza per consulenza in remoto



Tecnologia **alla base** del servizio



Financial Advisory Center/ Help Desk



Robo-advisor "puri"



Tool evoluti On-Line

4. RAFFORZAMENTO DELLE COMPETENZE DEI CONSULENTI

I possibili ruoli del Consulente verso il cliente





TECHNOLOGY FRIEND

Aiuta il cliente ad utilizzare i nuovi servizi digitali per una più efficace gestione dei suoi investimenti



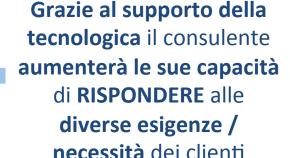
COORDINATOR

Coordina i servizi resi da diversi professionisti e si assicura che rappresentino una soluzione organica alle esigenze del cliente



NAVIGATOR

Aiuta il cliente a comprendere quali saranno le sue future esigenze e a costruire una roadmap per farvi fronte





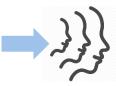
ORGANISER

Suggerisce al cliente interventi di razionalizzazione del portafoglio minimizzandone la complessità gestionale



BODYGUARD

Difende il cliente dall' acquisto di prodotti e servizi non adeguati



DOCTOR

Rappresenta una figura di riferimento per la gestione patrimoniale in momenti di discontinuità e investimento

LE NUOVE SFIDE PER IL FUTURO



Utilizzo dei Robo-advisory per evolvere
ULTERIORMENTE il modello di consulenza
lungo due direttrici:

✓ Incorporare sistemi automatizzati di **erogazione del credito garantito** (per rispondere alle esigenze di liquidità e preservare gli investimenti)



✓ Predisporre ulteriori servizi anche per la gestione del patrimonio aziendale (interessanti per professionisti e piccoli imprenditori)





GRAZIE PER L'ATTENZIONE



Maurizio Primanni

President & founder +39 340 0820341 m.primanni@excellence-consulting.com

Excellence Srl

via Vittor Pisani, 7 - 20124 Milano T. +39 02 67079116 - F. +39 02 66718295 www.excellence-consulting.com

Alessandro Prampolini

Partner +39 335 7496974 a.prampolini@excellence-consulting.com