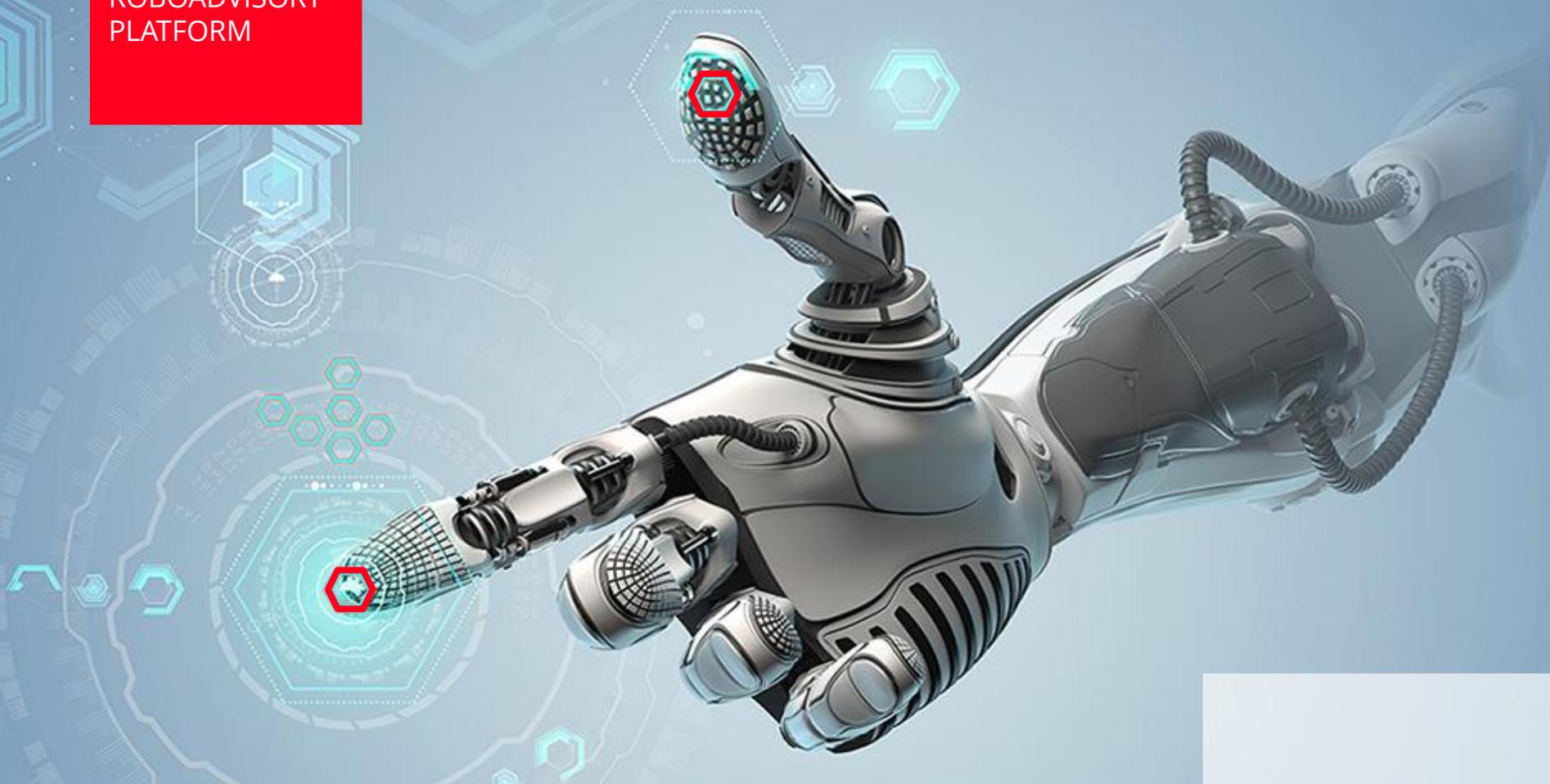


CRM
ROBOADVISORY
PLATFORM



See the Future First

CRM
ROBOADVISORY

Il Fintech negli investimenti

CONTESTO DI RIFERIMENTO

Il settore del Wealth Management si trova nel mezzo di una transizione cruciale.

L'evoluzione normativa, tecnologica ed economica sta portando gli operatori del settore a rivedere i propri modelli di business spingendoli verso un approccio più simile a quello delle realtà Fintech pure.

Il Fintech sta rivoluzionando il modo tradizionale di fare business in vari ambiti (pagamenti, investimenti, landing, ecc) attaccando il sistema finanziario.

"McKinsey believes that up to 40% of revenue and 60% of profit of important retail banking products will be at risk by 2025"

Alcuni trend importanti per affrontare al meglio i cambiamenti:

- **Dalla decentralizzazione alla centralizzazione** ovvero la sostituzione delle strutture decentrate (filiali) con strutture accentrate che si alimentano di dati (Customer Intelligence)
- **Dal prodotto al cliente** ovvero il passaggio da una politica di vendita dei prodotti finanziari a una strategia di soddisfacimento dei bisogni del cliente mediante prodotti e servizi specifici
- **Da una cultura di avversione al rischio a una di tolleranza** verso gli errori che stimolano all'interno delle organizzazioni un clima di innovazione anche a costo di commettere errori
- **Dalla tecnologia vista come constraint alla tecnologia vista come fattore abilitante** del modello di business.

Servizi Robo: due macro approcci differenti

Il RoboAdvisory è uno dei temi al momento oggetto di molteplici e differenti interpretazioni. Sulla base dei molteplici progetti implementati Deus ritiene di individuare due macro definizioni.

ROBO INVESTING



**industrializzazione
del processo
di riallineamento
di un portafoglio cliente
al proprio portafoglio modello**

CRM - ROBO ADVISORY & ASSISTANT



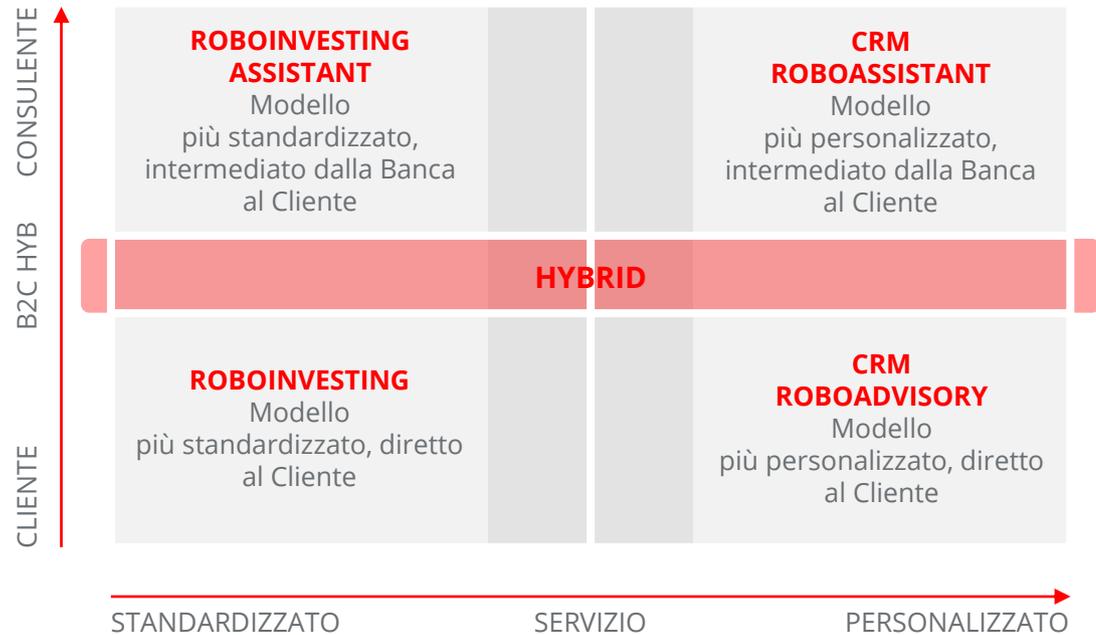
**industrializzazione del processo
di consulenza personalizzato**

I portafogli clienti vengono costruiti, monitorati e riallocati dal motore, nel rispetto dei vincoli di adeguatezza e seguendo le strategie di investimento e le view di mercato della Banca.

Le proposte elaborate sono pensate rispettando i desideri del cliente (espresi o desunti) grazie all'interazione con la base dati disponibile elaborata dai sistemi di customer intelligence (Analytics) per l'individuazione di clusters, segmentazioni ed informazioni sul singolo cliente (customer behaviour).

Modelli Robo: la matrice livello

PERSONALIZZAZIONE TARGET



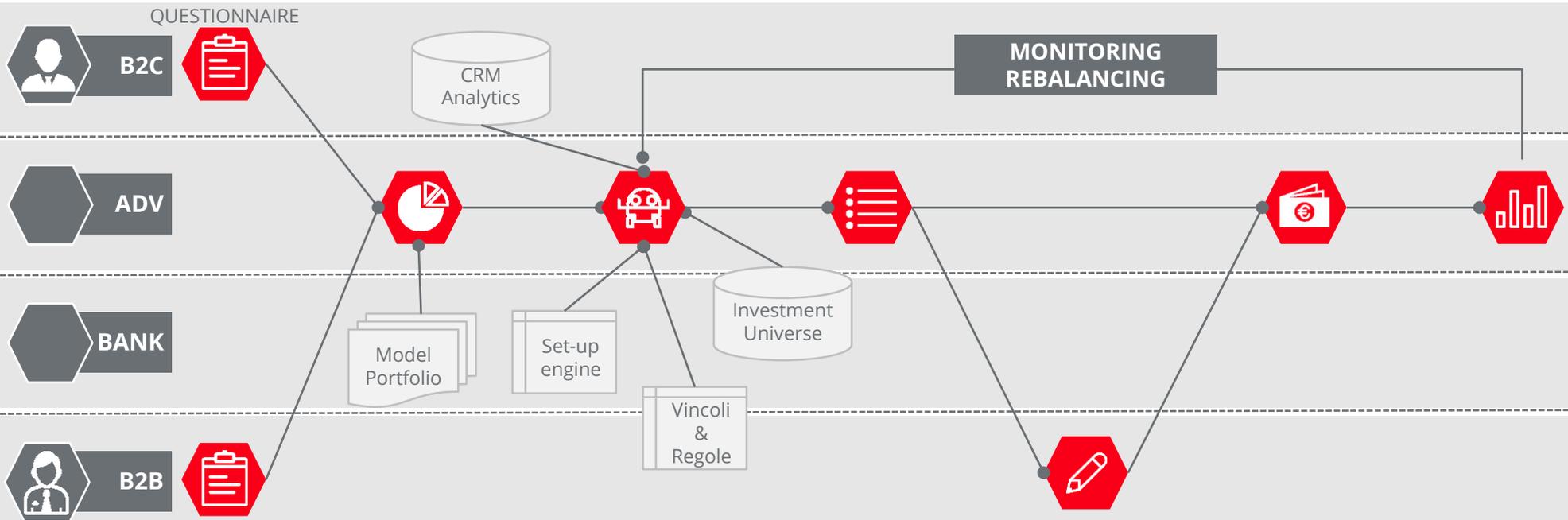
STANDARDIZZAZIONE vs. PERSONALIZZAZIONE

(Robo investing vs. CRM Robo): il modello di industrializzazione del processo di consulenza può essere maggiormente standardizzato e quindi effettuare ad esempio il riallineamento del portafoglio cliente rispetto al portafoglio modello, piuttosto che maggiormente personalizzato, ovvero nel rispetto dei vincoli/desiderata del cliente.

B2C vs. B2B2C

Il modello può essere a servizio diretto del cliente che usufruisce direttamente della consulenza, piuttosto che di supporto alla rete e quindi intermediato dalla Banca, tramite consulenti (o promotori finanziari) verso il cliente.

La business line RoboAdvisory integrata nell'esistente modello di erogazione dei servizi



CUSTOMER PROFILING

B2C: The customer fills out the questionnaire defining investment needs / objectives and risk profile
B2B: the FA sets needs / goals and risks for prospects and verifies the values for the existing customers

MODEL PORTFOLIO ASSIGNMENT

B2C & B2B: each customer will be assigned by the system to a model Portfolio / asset allocation depending on the **risk/needs profile**. Models are created ex ante by the Bank

ROBOADVISOR

B2C & B2B: the RoboAdvisor engine is based on constraints and settings from asset management in terms of investment strategies and investment products

PICKING (PROPOSAL GENERATION)

B2C & B2B: the engine selects securities/products; Offers the investment universe; generates the proposal

PROPOSAL VARIATION

B2B: chance to select different products, selecting them from suggested investment universe
 Depending on the contract, the proposal has to be confirmed by the client

ORDERS MANAGEMENT

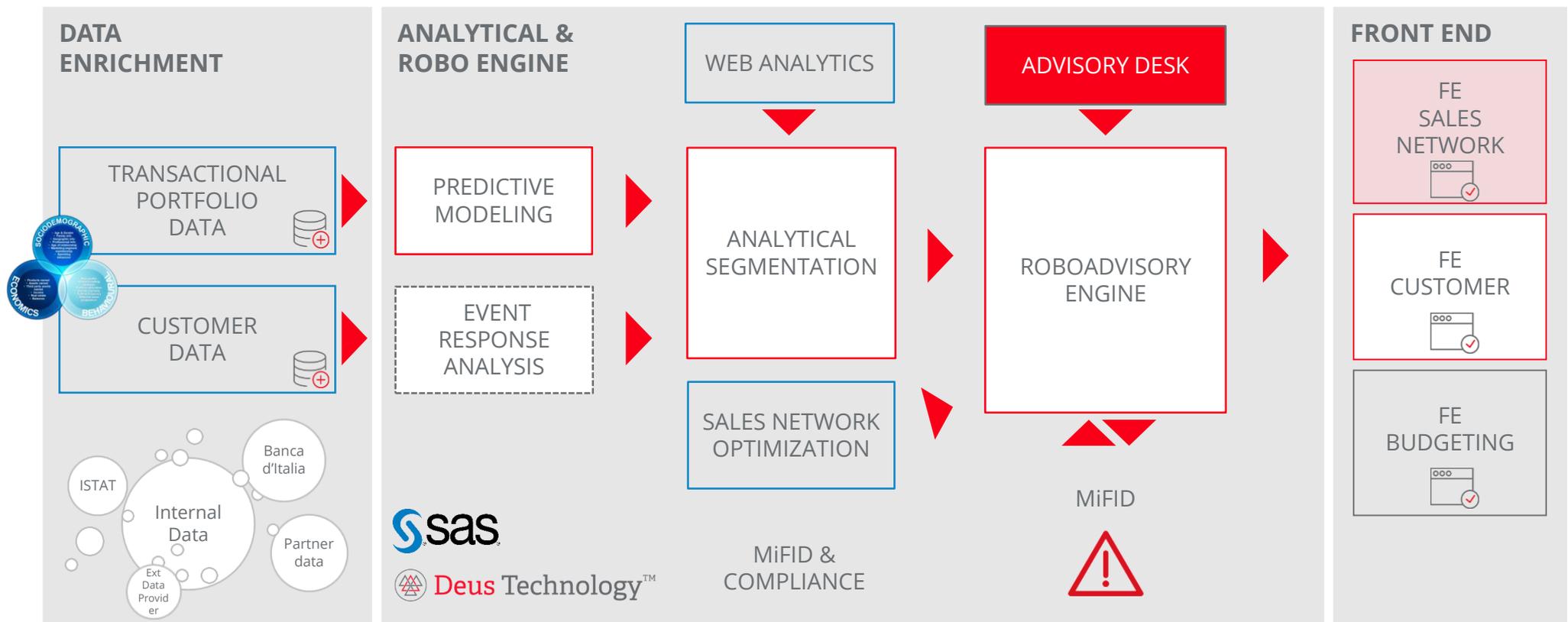
B2C & B2B: the system generates the orders
 Depending on the contractual type, orders have to be confirmed by the client

REAL PORTFOLIO

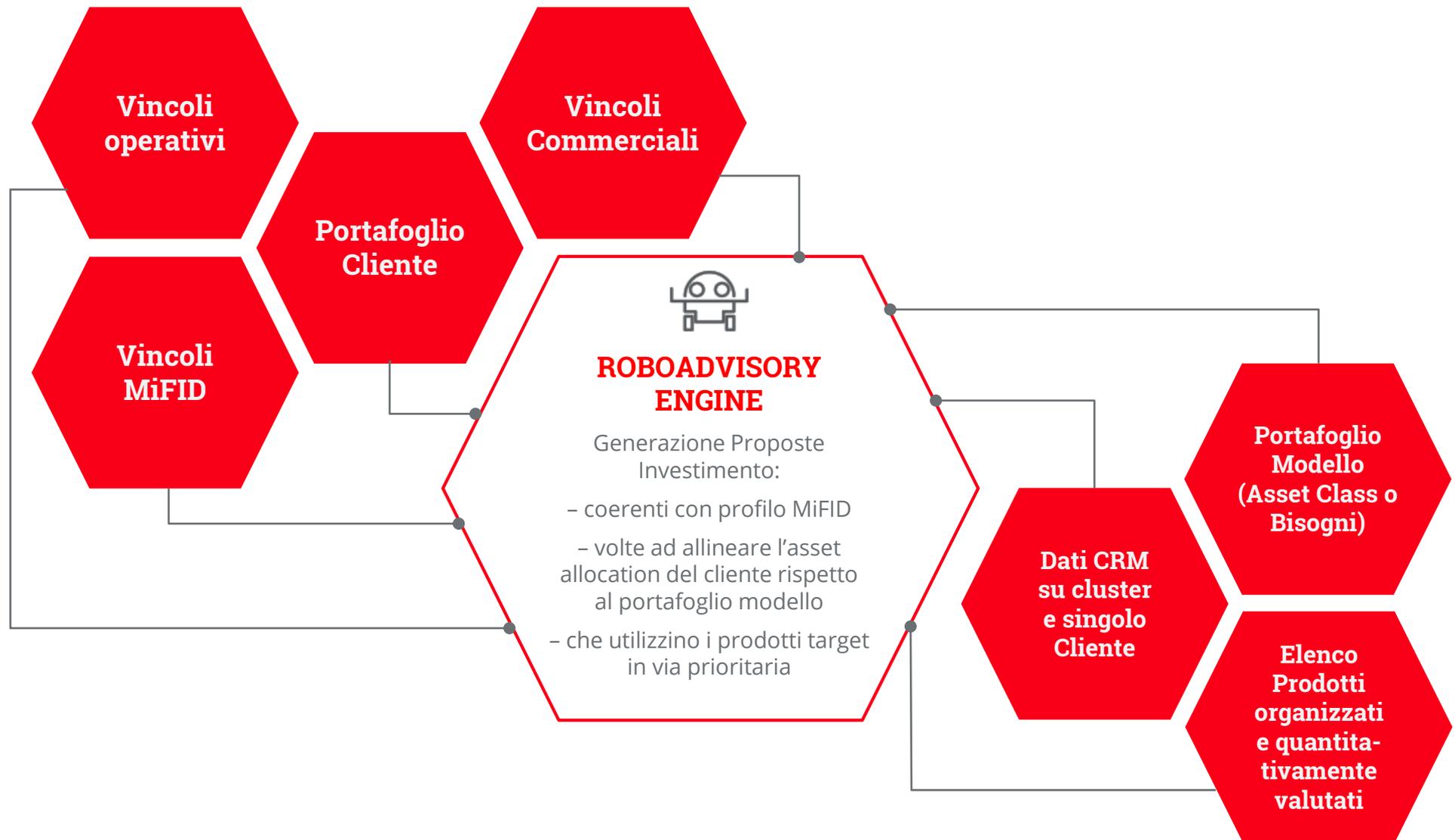
B2C & B2B: the Portfolio signed by the customer will undergo continuous monitoring and rebalancing by the RoboAdvisor engine

Overview Architettura Robo

L'ecosistema CRM Robo si compone della piattaforma Analytics e dell'engine RoboAdvisory integrati dentro la Banca ed è governato da un advisory desk centrale.

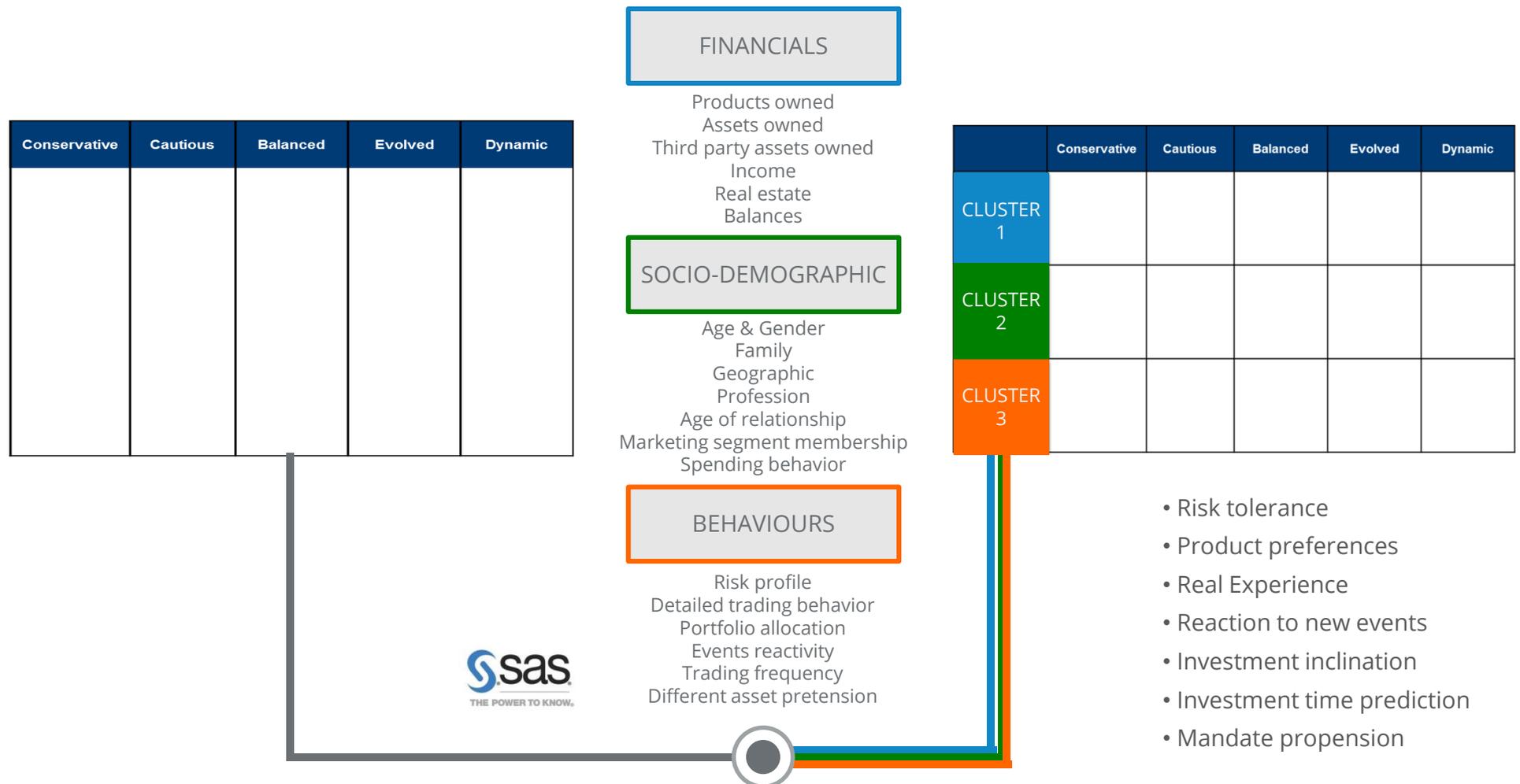


RoboAdvisory Engine: le componenti



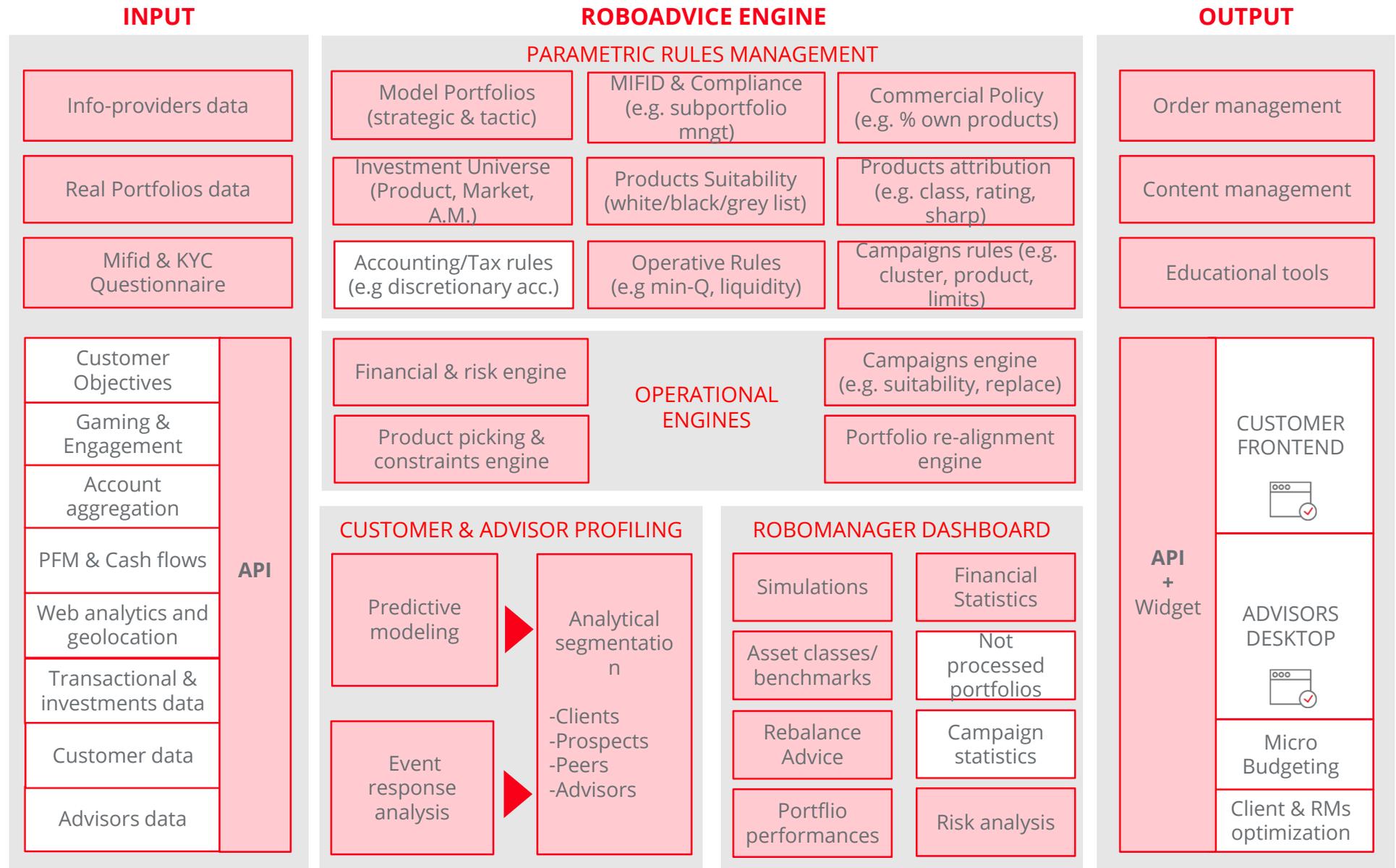
Analytics & Modelli WM

Deus ha sviluppato, in collaborazione con SAS, alcuni modelli per individuare i cluster di clienti basandosi sull'analisi dei dati acquisiti da varie fonti: portafoglio storico, anagrafiche, questionari ecc.



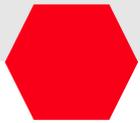
Overview of RoboAdvice Engine

= existing (turnkey)
 = to be localized



Alcuni output del RoboEngine (api – widgets)

Profilatura



- Questionario Comportamentale
 - Profilo comportamentale
- Questionario MiFID
 - Profilo MiFID
- Evidenze empiriche del profilo dalla customer intelligence

Education



- Simulazione Portafogli
- Diagnosi portafoglio esistente
 - Consapevolezza sul rischio finanziario
 - Consapevolezza su obiettivi di vita
- Avatar interattivo

Portafoglio Position keeping



- Portfolio breakdown
- Grafico portafoglio
- Grafico andamenti di scenari
 - Rischio
- Performance
- Elenco titoli
- Scheda singolo titolo
- Suitability check

Monitoraggio



- Confronto portafoglio esistente con proposta
- Confronto indicatori
- Confronto ipotesi andamenti
- Alerts su eventi

Architettura



ADVISORY DESK & MARKETING

- Portafogli Modello in Asset Classes
- Portafogli Modello Tattici
- Riclassificazione Strumenti in Asset Classes
- Liste Strumenti "Migliori"
- Definizione Campagna
- Definizione Vincoli Campagna
- Definizione Cluster Clienti
- Follow up Campagna
- Caratteristiche personali clienti



- Riallocazione Portafoglio
- Investimento Liquidità
- Concambio
- Allocazione per obiettivi
- Budgeting Microfondato
- Calcolo nuovi parametri adeguatezza
- Portafogli non processati
- Statistiche su portafogli
- Statistiche su consigli e titoli



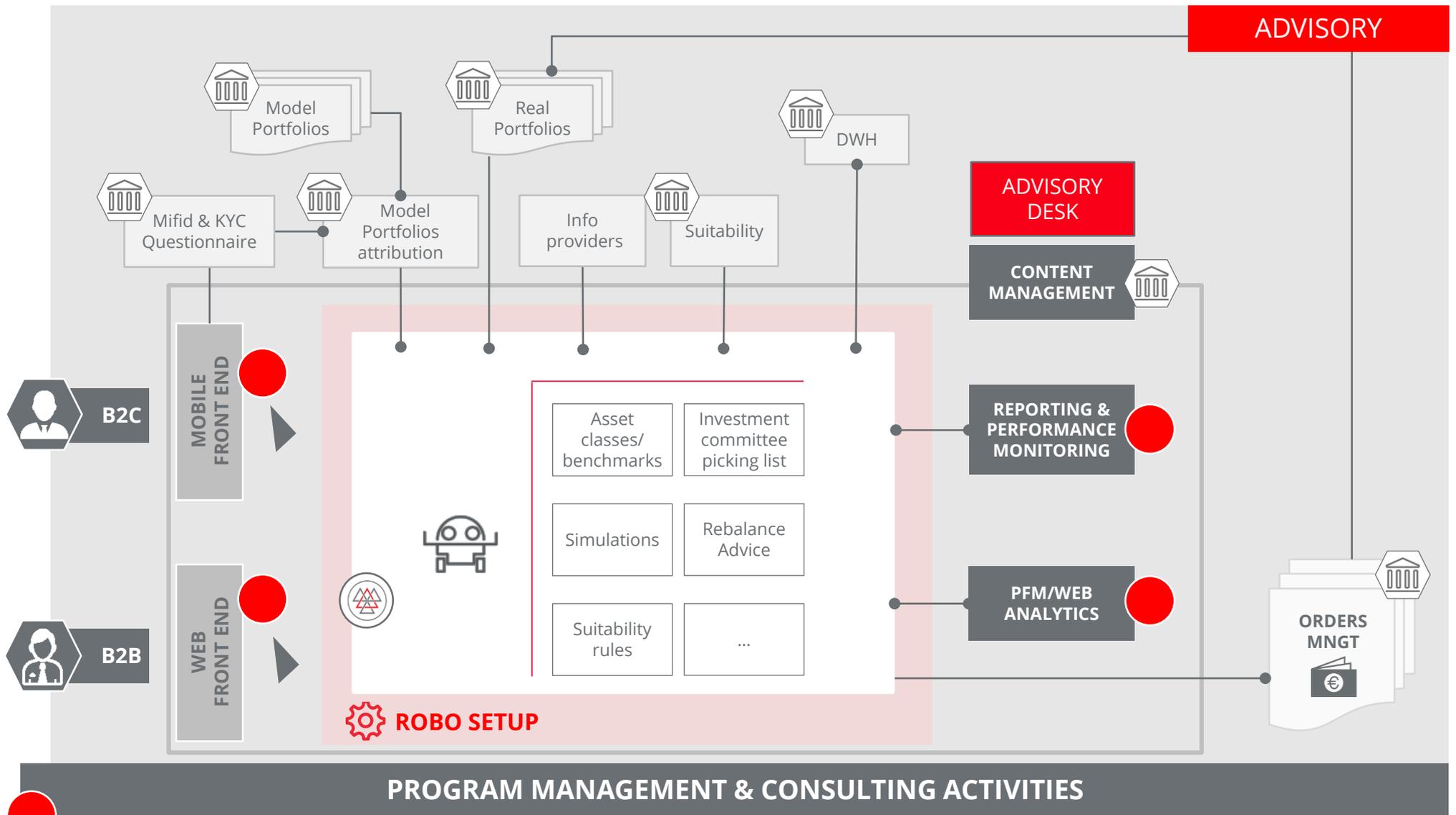
CLIENTI

Elenco operazioni per singolo cliente coerenti con la strategia implementata



RETE

L'architettura di un progetto Robo deve considerare l'integrazione con vari altri sistemi della Banca



Servizi di RoboAdvisory: una nuova visione della consulenza automatizzata

**CRM
Analytics**

**Pure Digital
Approach**

**Mobile
First**

Open API

**Scoring
Prodotti**

**Budgeting
Microfondato**

**Modello
euristico**

**Governo
Centrale
Robo**

Valore aggiunto

Vantaggi per la banca



- Industrializzazione della personalizzazione
- Riduzione del costo del servizio di consulenza
- Ottimizzazione dei ricavi (trans. + manag. fees)
- Leadership di Mercato: *first mover* nel *RoboAdvisory*

Vantaggi per la rete



- Più tempo per la relazione con il cliente
- Maggiore efficacia commerciale
- Maggior tasso di *retention* della clientela

Vantaggi per il cliente



- Qualità del servizio di consulenza
- Maggiore controllo posizione
- Tempestività nel cogliere opportunità

Servizi di RoboAdvisory: next steps

WM MODELS

ROBOADVISORY

NEXT

**Integrazione
con
BIG DATA
esterni**

**Portfolio
Construction
Analisi
per Bisogni**

**Gestione
proattiva
delle crisi/euforia
di mercato**

**Sviluppo
clientela
di fascia bassa
o «dormiente»**

**Creazione
servizi ad hoc
su cluster
di clienti**

**Introduzione
di modelli
previsionali**

**Controllo
del
churn**

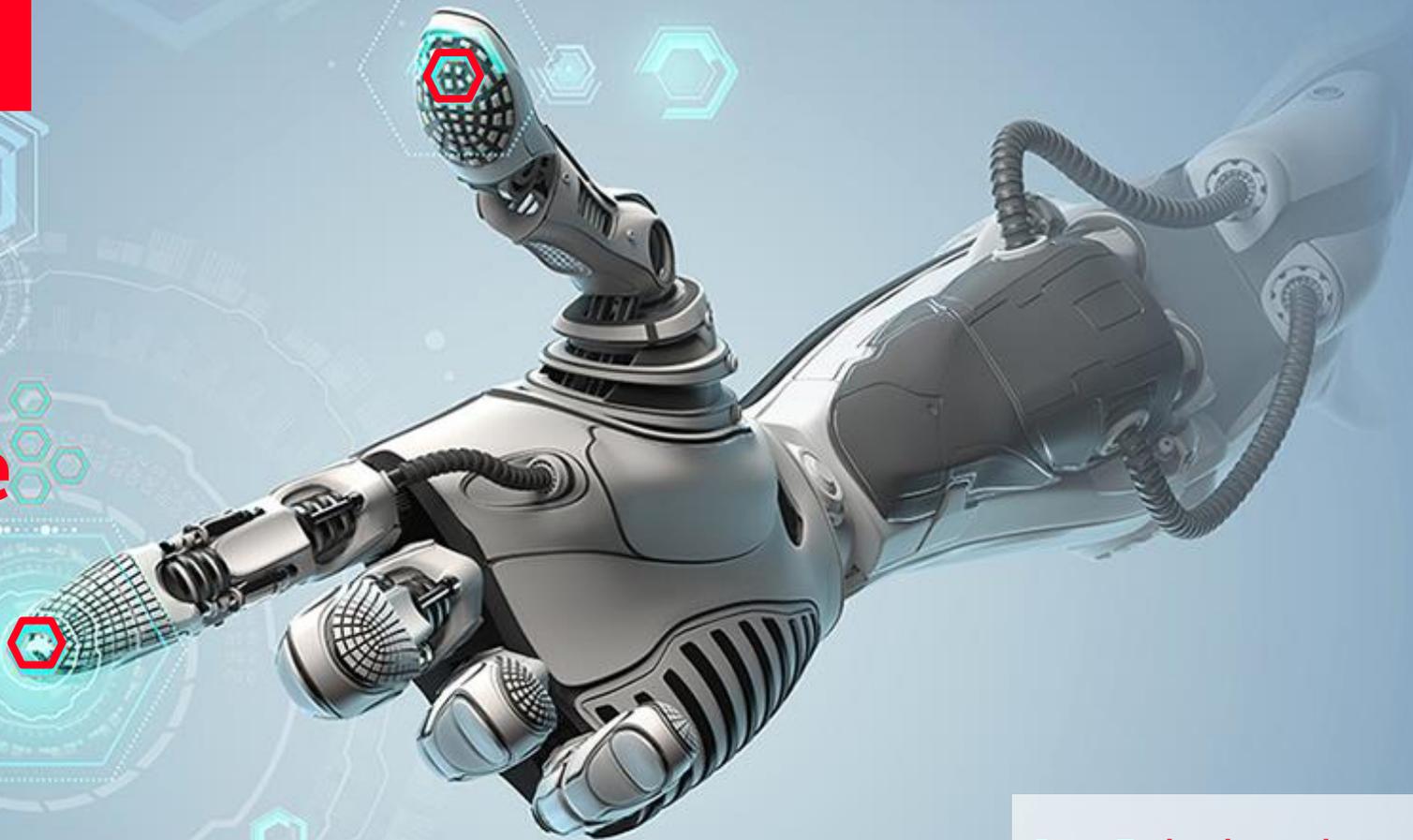
**Campagne
cross selling
up selling**

**Governo
indirizzo
nuovi prodotti**

**Rafforzamento
motore
MiFID**

CRM
ROBOADVISORY
PLATFORM

Grazie



Deus Technology srl

Via Cappuccio 21
20123 Milano

T: +39 02 43998527

F: +39 02 48014479

info@deustechnology.com

www.deustechnology.com