

Capitale Umano e Intelligenza Artificiale nella Consulenza Finanziaria: quali prospettive



Features innovative dal mondo Fintech, utilizzabili anche dai Clienti in autonomia



Profilatura «psico- metrica»

Questionario evoluto che indaga caratteristiche personali, approccio "emotivo" agli investimenti e abitudini del cliente, per definire un profilo accurato e personalizzato



Goal planning

Tool per definire gli obiettivi di vita e pianificare le strategie per raggiungerli



Account Aggregator

Aggregazione automatica del patrimonio detenuto presso altri intermediari



Goal Tracker

Monitoraggio delle performance e verifica scostamenti rispetto al «goal» e al «percorso» pianificato



Bilancio Familiare

Tracking entrate/uscite familiari, per tenere sotto controllo i flussi di cassa e la capacità di risparmio



Co- Planning

Interazione in web-collaboration tra Consulente e Cliente per le fasi di definizione dei «goal» e di pianificazione delle strategie per raggiungerli



Cashflow planner

Simulatore dei cashflow derivanti da diverse strategie d'investimento



Liquidity tracking

Strumento previsionale della liquidità generabile dai fondi in portafoglio, comprese cedole e disinvestimenti

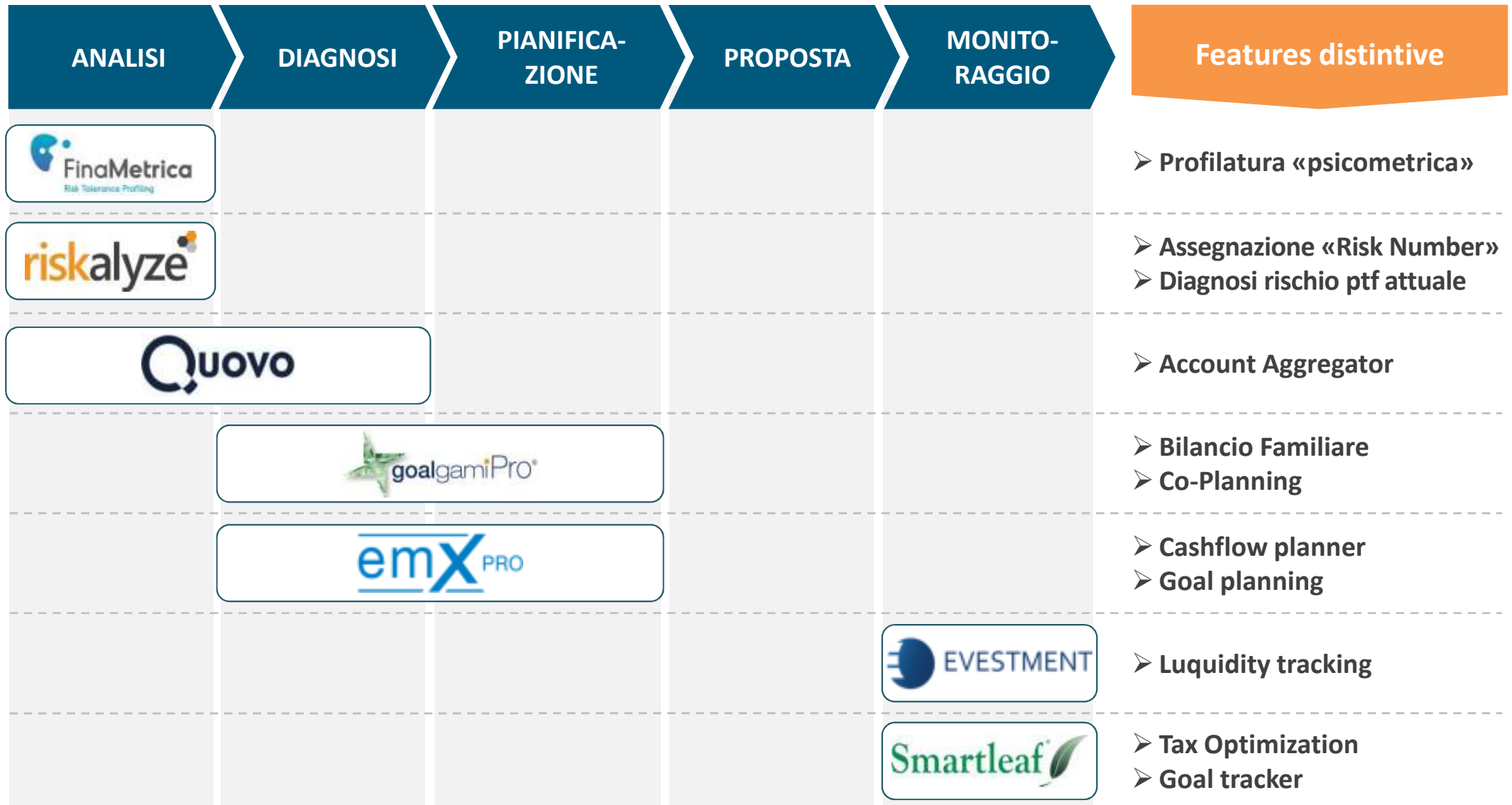
Il Fenomeno delle piattaforme di Robo-advisory



J.P.Morgan

Robo-Advisor	AUM (mln \$)	Performance 1Y
Personal Advisor Services	83.000	10,23%
Schwab Intelligent Portfolio	19.400	11,94%
Betterment	9.058	11,68%
Wealthfront	6.763	n.d.
Personal Capital	4.344	9,90%
Future Advisor	969	8,34%
Essential Portfolios	800	n.d.
E-Trade Adaptive Portfolios	400	11,60%
Acorns	257	7,30%
Fidelity GO	186	n.d.
SigFig	120	11,41%
Previsto lancio nel 2018	n.d.	n.d.

Il Fenomeno delle piattaforme di Robo4Advisory



Gli eAdvisor sono i consulenti che riescono a combinare con successo il loro know-how personale con la tecnologia e nel futuro con l'intelligenza artificiale

Usano la **tecnologia** per:

- **Individuare meglio i bisogni** dei clienti
- **Ampliare la gamma di servizi offerti**
- Assicurare ai clienti una **migliore customer experience** <interagendo anche a distanza>
- **Raggiungere più efficacemente gli obiettivi** condivisi con i clienti



Negli USA gli eAdvisor sovra-performano rispetto ai consulenti tradizionali, infatti hanno:

- **portafogli più grandi (+42%)**
- **maggiore AUM/cliente (+35%)**
- **più clienti Private (+15%)**
- **più clienti X e Y (+30%)**
- **compensi maggiori (+24%)**
- **clienti più soddisfatti (+30%)**

Tipicamente gli eAdvisor sono parte di un Team (62%) ed hanno la certificazione di Financial Planner (39%)

Cosa possono fare i Robo-advisors rispetto ai consulenti tradizionali

- Offrono al cliente **una customer experience ottimale** in termini di design, navigazione, reportistica, etc
- Offrono la possibilità di realizzare **investimenti minimi, a basso costo ed in totale trasparenza**
- L'opportunità di investire è rivolta sia ai **clienti più ricchi** che a quelli **più piccoli** o ai **giovani professionisti ad alto potenziale**
- Sono in generale **più convenienti** e **meno time consuming per il cliente**



Cosa possono fare i consulenti tradizionali rispetto ai Robo-advisors

- Valutare le **priorità di investimento** di ciascun cliente sulla base della sua **situazione familiare e dei suoi bisogni e obiettivi di vita**
- Rivedere gli investimenti a fronte di **cambiamenti imprevisti nella vita del cliente**
- Dare risposte a **domande difficili, decisioni sensibili**
- Identificare e spiegare **rischi e opportunità del portafoglio**



**Robo-Advisor
e
Consulenti finanziari**



**Opportunità di
integrazione di
modelli di servizio**

Strumenti sviluppabili con big data e machine learning

Stime accurate sulla tolleranza al rischio del cliente, basate anche su variabili comportamentali

Conoscenza tempestiva e previsione dei "Life Events" del cliente (es. ricerca della casa, cambio lavoro, matrimonio)

Stime accurate e prevedibilità cambi strategie d'investimento (es. fixed income o esposizioni in valuta non più necessari)

Analisi portafogli di HNWI e stime accurate su probabilità di up-selling e cross-selling per ogni prodotto

Stima Accurata del valore potenziale atteso del cliente ("Customer Lifetime Value")

Azioni disponibili per il consulente finanziario

Adeguare la proposta d'investimento rispetto alla personale tolleranza al rischio del cliente (con un livello di adeguatezza più granulare rispetto a quanto possibile attraverso la profilatura compliance based)

Tailorizzare la consulenza tenendo conto delle specifiche esigenze del momento del cliente

Sfruttare più opportunità di up-selling e cross-selling derivanti dai ribilanciamenti del portafoglio finanziario

Migliorare l'efficacia nel servire il segmento top della clientela e aumento delle chance di diventare la figura di riferimento per la categoria

Riallocare efficientemente il proprio tempo sulle diverse fasce di clienti a seconda del valore potenziale, aumentando la dimensione prospettica del portafoglio gestito e la velocità di sviluppo dello stesso



Variabili "Non controllabili"

Esiste un **numero di variabili infinito**, talvolta **casuali**, che determina i comportamenti **umani**

Anche gli **algoritmi di machine learning più sofisticati non potranno raccogliere tutte le casistiche necessarie** per gestire ogni possibile situazione



Complessità degli algoritmi

Un **buon modello di analisi dati ha comunque bisogno della capacità interpretativa umana**, spesso perché la stessa qualità dei dati è imperfetta

<durante la prima campagna elettorale di Obama, fu usato un sofisticato modello di dati per indirizzare i messaggi promozionali sui target giusti di elettori e utilizzando i canali più appropriati. Per le elezioni della Clinton lo stesso modello non ha funzionato>



Ampliamento dei pregiudizi

Gli **algoritmi di machine learning imparano da casistiche reali**, che talvolta sono influenzate da **pregiudizi**. Delegare loro la decisione espone al **rischio di ampliare tali pregiudizi**

*<uno studio USA sulla piattaforma pubblicitaria di Google ha dimostrato che **più del 25% delle ricerche** che coinvolgono **"nomi tipici della popolazione nera"** sono associati a notizie di un **"loro eventuale arresto"**>*



Mediante Big Data e Machine Learning si potranno offrire ai clienti servizi più granulari e personalizzati?



Si riusciranno a creare anche in Italia delle figure di consulente High Tech?



Servirà un nuovo modello di formazione del personale?



Cambieranno i Connotati del modello di business dei Consulenti?

Modello del "Model Marketplace"



Sistema d'offerta di Consulenza Finanziaria

Continuum di soluzioni: da Self Managed a TAMPS¹

	Strategia d'Investimento	Gestione Investimenti	Controlli
Self Managed	Delegato al Ptf Manager	Staff interno	A cura del Consulente
Ibrido con «Model Marketplace»	Selezione a cura del Consulente	Delegato alla piattaforma scelta dal Cliente	Misto (Consulente e Piattaforma)
TAMPS ¹	Delegato alla Piattaforma	Delegato alla Piattaforma	Delegato alla Piattaforma



Caratteristiche del Model Marketplace

- Selezione tra diverse possibili strategie d'investimento di fornitori terzi
- Possibilità di mantenere un elevato livello di controllo senza dedicare troppo tempo alla gestione degli investimenti



Ruolo degli Advisors nel Modello Ibrido

- Onboarding dei nuovi clienti
- Caricamento profili clienti su software di ribilanciamento
- Configurare ed Implementare il software di trading e di ribilanciamento
- Assegnazione portafoglio modello coerente
- Check periodico e revisione coerenza del modello suggerito

¹ TAMPS (Turnkey Asset Management Platform): Piattaforma informatica che si occupa di gestire un portafoglio, dalla selezione di prodotti finanziari al monitoraggio continuo e l'implementazione dei cambi definiti

INDEXING 2.0

- Portafoglio che replica l'andamento di un ETF o un fondo, creato acquistando e bilanciando in maniera automatizzata tutti i sottostanti dell'ETF

VANTAGGI RISPETTO AGLI ETF

- **Tax Planning più granulare**, poiché l'investitore può raccogliere delle perdite anche se nel complesso l'ETF ha guadagnato
- **Rischio di liquidazione forzata della quota** innescata da troppi investitori che lasciano il fondo (es. durante crisi di mercato)
- Più **autonomia** sulla gestione dei **dividendi**

PROBLEMI OPERATIVI

- **Complessità degli algoritmi** dietro le operazioni di ribilanciamento, dovuta al numero di posizioni o di investitori
- **Banche depositarie** e piattaforme di custody **non ancora pronte** per tali innovazioni

Excellence Consulting srl

via Morosini, 12 - 20135 Milano

T. +39 02 5450439 - F. +39 02 54059577

www.excellence-consulting.com