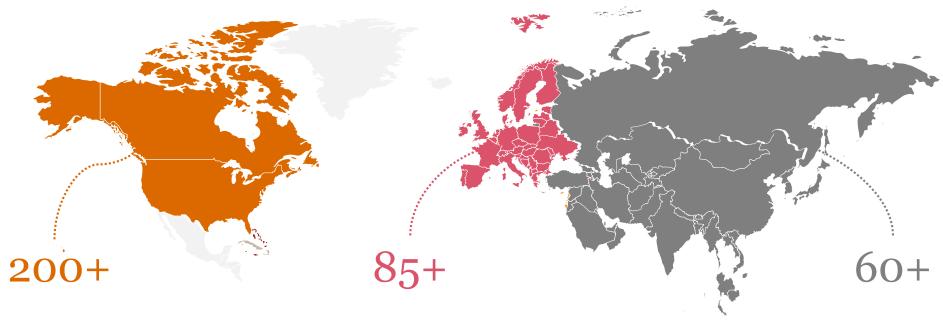


# Digitalizzazione e Intelligenza Artificiale nel servizio di consulenza

Mauro Panebianco | Partner, PwC



## Il fenomeno dell'automazione finanziaria continua a crescere...



Le esigenze della clientela...





Servizi On Demand



Centralità nella relazione



**Touchpoint in evoluzione** 



Maggiore polarizzazione dell'offerta: mass market e offerta standardizzata / semplificata da una parte, private / HNWI e offerta customizzata dall'altra



Tendenza verso una **consulenza olistica** che si discosti dalla mera gestione finanziaria, **valorizzando il servizio reso al cliente** 



Creazione di **sinergie tra operatori Wealth Management e FinTech** 

Fonte: «Global FinTech Report 2017»; «Financial Services Top Issues 2018»; «Robo Advisory moves forward in Italy, PwC, 2016»

## ...tuttavia il Robo Advisor puro non sembra essere il modello di business ottimale per il Wealth Management

### Difficoltà di acquisizione di nuovi clienti

- Mancanza di un brand storico e consolidato
- Solo l'1% dei risparmiatori investe tramite Robo Advisor puro, la maggior parte ancora si appella al canale tradizionale della consulenza
- Necessità di massive campagne di marketing per attrarre nuova clientela

#### Elevati costi di servizio

 Costi ongoing di mantenimento del portafoglio da parte del Robo Advisor durante il ciclo di vita dell'investimento (ribilanciamento portafoglio, compliance, disclosure, ...)



- Asset class low cost come ETF e fondi passivi
- Redditività bassa per il Robo Advisor

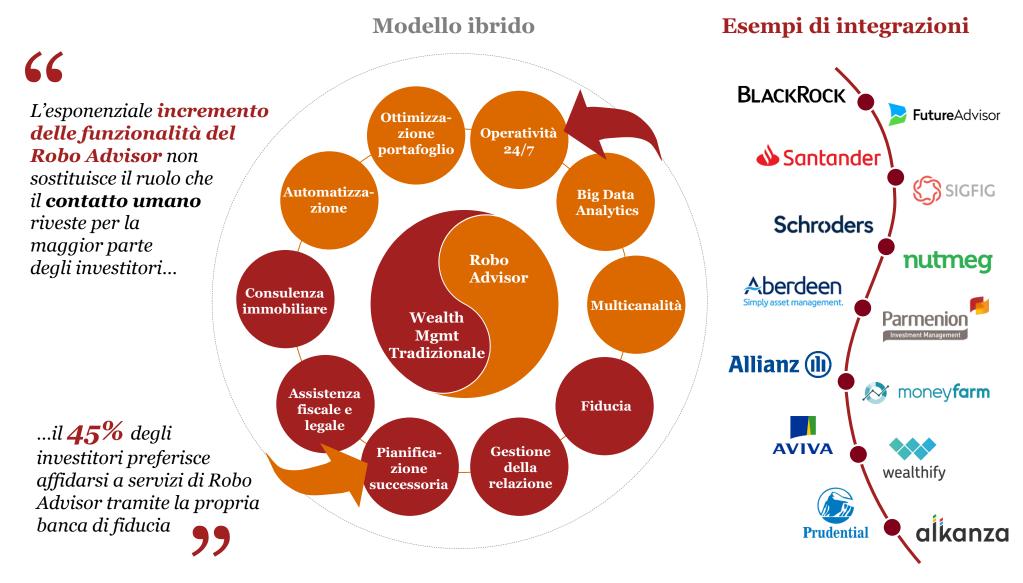




Il modello «Hybrid Robo Advisor», in cui coesistono Robo Advisor e operatori del settore, come risposta strategica: diminuisce il costo di acquisizione di nuova clientela e migliora la redditività con la creazione di economie di scala

Fonte: www.advisoronline.it

## Tradizione e innovazione si uniscono nel modello ibrido per rispondere alle nuove sfide digitali del settore AWM



Fonte: Novantas Research: 2017 Robo-Advisor consumer Demand