

Il futuro della consulenza: l'equilibrio tra *robo* e *umano*

AL SALONE DEL RISPARMIO L'IMPATTO DELLA TECNOLOGIA SUL RISPARMIO GESTITO ERA TRA I PRIMI TEMI IN AGENDA. SE ROBOADVISORY, BLOCKCHAIN E INTELLIGENZA ARTIFICIALE PROMETTONO DI MIGLIORARE L'EFFICIENZA DI PROCESSI E COMPLIANCE, VELOCIZZANDO IL SERVIZIO AL CLIENTE, COMPETIZIONE E REDDITIVITÀ STANNO ALTROVE. IN UN MODELLO IBRIDO DI CONSULENZA CHE UNISCE IL ROBO E L'UMANO

Il digitale cambierà il risparmio gestito. Ma alla vittoria del robo sull'umano credono in pochi: lo scenario più probabile è una tecnologia intelligente, sì, ma di supporto al consulente in carne e ossa. Se ne è discusso molto al Salone del Risparmio 2017 e abbiamo scelto due sondaggi particolarmente indicativi.



In occasione del Salone del Risparmio è stata organizzata la Tavola Rotonda, moderata da Renzo Vanetti, Chairman of the Board SmallPay, che ha visto la partecipazione di: Alberto Albertini, CEO di Banca Albertini, Mario Bortoli, Founder & CEO di Euclidea SIM, Stefano Fossati, Direzione Wealth, Funzione Client Advisory di CheBanca!, e Alberto Cuccu, Chief Solution Officer di Objectway

Tecnologia per l'efficienza. Non per i ricavi

Il primo, presentato da State Street, ha sondato 2mila investitori in 10 mercati (l'Italia nella lista non c'è) e 500 fornitori di servizi di investimento sui fattori che cambieranno il wealth management nei prossimi anni. Il primo elemento di discontinuità, e il giudizio è unanime, è la tecnologia. L'80% dei fornitori di servizi interpellati la vede come un driver di efficienza: per accelerare il lancio di servizi e prodotti sul mercato e per migliorare la gestione del rischio. Non ci sarebbe, secondo il campione, una correlazione automatica e diretta con l'aumento dei ricavi: sulla rapidità e sull'efficienza portati dal digitale bisogna costruire "altro" per competere e trovare redditività.

L'offerta c'è. Ma il budget?

I player del WM, tra l'altro, si sentono abbastanza sicuri dei loro fornitori di tecnologia: per l'82% i rispettivi partner IT sono all'avanguardia nell'offerta di soluzioni. Una buona notizia per il settore tecnologico che ha però un risvolto negativo, visto che 3 società di WM su 10 si ritengono indietro nella corsa all'innovazione rispetto ai loro peer. Segno che la tecnologia sul mercato c'è ma molti non hanno la rapidità, la strategia o, peggio ancora, il budget per sfruttarla.

Il nuovo cliente cambia le regole

Altro driver di cambiamento secondo la ricerca State Street: l'investitore. E se l'investitore cam-

Tecnologia, cliente e normativa cambieranno il wealth management

bia, in fondo, è anche perché il digitale ne ha profondamente plasmato le abitudini. Il cliente cerca prodotti e servizi sempre più personalizzati e su misura: per il risparmio gestito, significa mettere al centro gli obiettivi del cliente e le sue aspettative nelle varie fasi della vita. E rendersi raggiungibili sempre, perché l'investitore vuole accedere alle informazioni e contattare i consulenti sempre e su tutti i canali. Nuove aspettative che vengono complicate da un dato nuovo: gli investitori sono meno fedeli di un tempo, soprattutto i cosiddetti Millennials ma anche HNWI e VHNWI sembrano valutare più facilmente le alternative esistenti. Il dato si riferisce a una survey internazionale e andrà quindi in futuro verificato sul più "ingessato" mercato italiano.

Quella normativa che tutto muove

Il terzo motore del cambiamento desta ancora meno sorprese dei primi due: la normativa. Se è stato detto fino alla nausea che la

MiFID2 porterà maggiore trasparenza (e la stragrande maggioranza degli operatori si dichiara perfettamente pronta) ci sono altri esempi di impatto regolamentare sul settore. Il più recente sono i PIR, che hanno facilitato il trasferimento di denaro dal risparmio all'economia reale. Le aziende di WM prevedono un futuro in cui la tecnologia supporterà le attività di compliance, ad esempio nell'antiriciclaggio e con l'applicazione di tecnologie blockchain nella negoziazione. Proprio la blockchain potrebbe portare più trasparenza, tracciabilità e fiducia, ma anche rendere obsoleti tutti quegli operatori il cui core business oggi è "certificare" una determinata fase del processo di negoziazione. E che rischiano di venire spazzati via.

Objectway/Efma: robo "standard" entro due anni

Dall'altra parte della barricata c'è il cliente. Che, come abbiamo visto, vorrà soluzioni e servizi su misura: anche qui poche sorprese, sono note le potenzialità dell'analisi predittiva e dell'intelligenza artificiale nel profilare l'investitore e guidare la costruzione del suo portafoglio. Che il robo finisca per prevalere sull'umano, però, non lo credono in molti. Secondo una survey di Objectway ed Efma, il 52% delle istituzioni finanziarie prevede che il roboadvisory farà parte integrante dell'offerta digitale entro due anni. Il 48% ritiene però che l'offerta sarà in qualche modo "ibrida", cioè con una componente umana importante.

Ma il futuro è ibrido

D'altronde, se lo scenario porterà a una gestione olistica del cliente, dall'analisi dei suoi bisogni a offerte di investimento aggiornate in tempo reale su tutti i canali, è probabile che l'attività dell'intelligenza artificiale supporterà quella del consulente in carne e ossa. Che resterà come gestore e punto di riferimento della relazione, rendendosi disponibile online per approfondire le informazioni presentate al cliente dal "robo" in una prima fase della relazione. Non a caso il 71% del campione vede una maggiore potenzialità in un advisory ibrido robo-umano.

Albertini Syz: tecnologia a supporto del consulente

Un modello che piace anche a una realtà come Banca Albertini Syz il cui CEO, Alberto Albertini, ha commentato i risultati della ricerca Objectway/Efma in una tavola rotonda al Salone del Risparmio. Una banca, Albertini Syz, basata sul rapporto personale e che vede comunque nella tecnologia, già oggi, uno "strumento insostituibile nel dare trasparen-

za, certezza, precisione e tempestività alla relazione bidirezionale fra cliente e banca". Un grande potenziale della tecnologia è nella profilazione del cliente, al di là degli obblighi di compliance, e la verifica della coerenza delle operazioni del cliente presso la banca con il suo profilo, in ottica sia di compliance sia di dinamicità del profilo del cliente.

CheBanca!: verso la consulenza ibrida evoluta

C'è poi chi, come CheBanca!, fa roboadvisory già da un paio di anni. E, come ha raccontato Stefano Fossati, Responsabile Client Advisory, al Salone del Risparmio, ha tratto da questa esperienza molti spunti di evoluzione. La trasformazione digitale, con le esperienze in corso, fornirà ulteriori input per il miglioramento del servizio offerto ai clienti in ogni momento e ovunque. Il modello scelto da CheBanca! è quello di sviluppare servizi sempre più ampi di consulenza ibrida evoluta.

Banca Akros: il robo verso la compliance

In tutto questo c'è il nodo della Compliance. Perché, come ha fatto notare Marco Accorsi, Compliance Capital Markets di Banca Akros, l'utilizzo della tecnologia connessa all'offerta dei servizi di investimento è una grande opportunità per la clientela. Gli intermediari possono offrire un'ampia gamma di strumenti altamente targettizzati, di grande efficienza ed efficacia, con costi appetibili

Una consulenza ibrida, di robo e umano

e differenziati. E nel futuro c'è il potenziale tutto da esplorare di una applicazione del "robo" anche alla compliance, con una significativa semplificazione della gestione dei processi.

Euclidea: il cliente sceglierà tra robo, umano o entrambi

Ai nuovi player si affiancheranno inevitabilmente realtà nuove. Come Euclidea, rappresentata dal fondatore e CEO Mario Bortoli, la cui scelta strategica è supportata dai risultati delle survey. La consulenza ibrida, con il cliente che può scegliere se interfacciarsi solo con il robo o affidarsi anche al contatto personale, secondo Bortoli avrà un ruolo importante nella ridefinizione del mondo degli investimenti.

A.G.

*Il robo
semplificherà la
compliance?*