

LOS ROBO ADVISOR:
**NUESTRO "HER"
FINANCIERO
ESTÁ MÁS CERCA
DE LO QUE PARECE**



INTRODUCCIÓN

La digitalización del mundo en general y del sector financiero, en particular, es una realidad tangible de nuestros días. Son muchas las Fintech que están produciendo una desintermediación de las entidades tradicionales captando clientes a los que ofrecen una experiencia personalizada en el servicio de asesoramiento. Si revisamos de forma rápida la evolución de esta nueva oferta de servicios de asesoramiento, sus características y capacidades actuales, encontramos la que podría ser la antesala de nuestro médico financiero. Nuestro planteamiento de médico financiero acompañará a nuestros clientes a lo largo de su vida, ayudará a los gestores (atendiendo a los distintos segmentos), digitalizará las interacciones e incluso las emociones para conseguir estrechar la confianza entre el cliente y la entidad. Ahora que la tecnología nos lo permite, hagamos realidad nuestro médico financiero, nuestro “HER”*.

* “HER” Película americana de 2013 dirigida por Spike Jonze con 1 Oscar al Mejor Guión Original, en la que Theodore, un hombre solitario a punto de divorciarse que trabaja en una empresa como escritor de cartas para terceras personas, compra un día un nuevo sistema operativo basado en el modelo de Inteligencia Artificial, diseñado para satisfacer todas las necesidades del usuario. Para su sorpresa, se crea una relación romántica entre él y Samantha, la voz femenina de ese sistema operativo. (FILMAFFINITY).

LOS ROBO ADVISOR, DEL CONCEPTO INICIAL A LA SOLUCIÓN ACTUAL...

Todos en el mercado financiero hemos oído hablar ya de los Robo Advisor, de sus ventajas y de cómo están ampliando su cuota de mercado en los distintos países en los que están presentes. Nacieron en USA y han incrementado su presencia en el mercado europeo notablemente en los últimos años. Se estima que hay ya entre 96 y 126 Robo Advisor en dicho mercado gestionando en torno a €2.5 bn, correspondiente a un 20% más (o lo que es lo mismo €0.4bn) si lo comparamos contra agosto 2017¹.

Desde el punto de vista de las capacidades del servicio, tradicionalmente, y de forma genérica, la idea que importamos de USA de un Robo Advisor era el de aquellas Fintechs que habían inventado un nuevo concepto de asesoramiento: robots autónomos capaces de invertir con la reducción de comisiones, la eficiencia fiscal y la aplicación de restricciones como bandera... basado en algoritmos, que permitía generar carteras completamente personalizadas a las necesidades y perfiles de los clientes, e incluso utilizaban la Inteligencia Artificial para invertir... y tal vez sea así en un porcentaje mínimo de los casos.

De esta ilusión rompedora de reinventar el concepto del asesoramiento para ponerlo al alcance de cualquier cliente (independientemente de su capacidad adquisitiva o del segmento al que estuviera asociado), se ha involucionado a la idea de que un Robo Advisor "es un asesor financiero que recomienda y gestiona de manera online inversiones en forma de carteras, generalmente de fondos de inversión o ETFs, con una mínima participación humana"² es decir, una herramienta de asesoramiento digital, o un gestor automatizado.

Se ha perdido, por tanto, la esencia original con la que nació el concepto en EEUU, ya que ahora hablamos

de Robo Advisor para referirnos a la automatización y digitalización de la gestión discrecional de carteras. Las entidades han aprovechado la tendencia a la digitalización de todos los procesos bancarios y las sinergias derivadas de la implantación de la normativa MIFID II para reducir la complejidad operativa y la elevada carga de trabajo para sus gestores.

Estas soluciones se apalancan en un servicio tradicional de asesoramiento basado en la gestión de carteras modelo, en las que un comité de inversión decide la estrategia a seguir para el periodo, y las carteras de los clientes son rebalanceadas acorde a su cartera modelo, perdiéndose así la personalización de las carteras basada en las necesidades y perfiles específicos de los clientes.

En ocasiones, además, el acceso al servicio es limitado es decir, en función del Robo Advisor, las capacidades ofrecidas van desde un sencillo perfilado del cliente en base a las respuestas facilitadas a un set de preguntas "tipo" en el que se encomienda al cliente a un contacto directo con la entidad si quiere conocer las carteras vinculadas a su perfil; la simulación de la cartera a contratar considerando el perfil obtenido y la cartera modelo acorde al mismo, hasta la realización del proceso de onboarding y contratación de la cartera seleccionada a través de la propia web o app. Eso sí, todo esto cuidando mucho la imagen, el diseño y la usabilidad de estas "nuevas" aplicaciones.

Si lo miramos desde la perspectiva de los clientes, factores como el hecho de depositar los ahorros del inversor en manos de un "robot" con el que no se puede interactuar de manera presencial o que las empresas que inicialmente ofrecían acceso a este tipo de servicio no eran entidades con un bagaje y una reputación en el mercado si no empresas tecnológicas

de relativamente reciente creación, generaron en un primer momento un sentimiento de desconfianza entre los inversores tradicionales.

Los principales fondos de capital riesgo fueron los primeros en mostrar su interés en este tipo de soluciones y, factores como los cambios en la mentalidad de los clientes (fundamentalmente en las generaciones más jóvenes como los millennials), el fácil acceso al servicio, la transparencia en la información, las bajas comisiones y los importes mínimos de inversión inicial facilitaron que inversores minoristas de distinta índole decidieran dar una oportunidad al nuevo modelo de negocio.

Así, la penetración de los Robo Advisor es cada día mayor (p.e. en España se ha multiplicado por 5 el patrimonio gestionado en 2017³), y la entidad que no ha sacado al mercado ya el suyo, ha publicado que lo hará en los próximos meses o lo tiene en su pipeline de futuros proyectos. Esto es debido a que, con la entrada en vigor de MiFID II, las entidades financieras tradicionales visualizaron en los Robo Advisor el socio perfecto para mejorar el servicio a los clientes de banca retail facilitándoles el acceso a servicios de valor añadido como el asesoramiento o la gestión discrecional.

En resumen, esta versión inicial de Robo Advisor, dota al cliente retail de un acceso en autoservicio, a un asesoramiento profesional sobre sus inversiones, el cual antes probablemente no podía permitirse, y va acompañado, además, de una reducción de costes para la entidad (una vez amortizada la inversión inicial), al automatizar los procesos de asesoramiento y rebalanceo de carteras. Pero, en cualquier caso, no hemos hecho más que dar el primer paso en la evolución hacia un asesoramiento inteligente.

1 Datos Techfluence

2 <http://ahorrainvierte.com/roboadvisors-en-espana-guia-completa/>

3 Informe Deutsche Bank

NUEVOS CONCEPTOS, NUEVOS ENFOQUES

La industria se transforma a gran velocidad, lo que ayer era una novedad hoy comienza a estar obsoleto, por eso los tradicionales Robo Advisor están evolucionando hacia nuevos modelos.

Robo Advisor para advisors

Los Robo Advisor han empezado a diferenciarse entre ellos en dos modelos: los puros/independientes y los híbridos. Ambos comparten el núcleo de construcción de carteras a partir de algoritmos de frontera eficiente, sin embargo, difieren en la forma de relacionarse con el cliente, añadiendo la relación humana en el caso de los híbridos.

En los últimos dos años algunos Robo Advisor han comenzado a orientar su estrategia de adquisición y relación con los clientes hacia redes de asesores adaptando su negocio B2C a plataformas B2B para asesores.

Robo Chatbots

Permiten que la comunicación entre el cliente y la entidad sea mucho más sencilla y fluida a través de un diálogo que puede ser por texto y por voz.

Quant Advisor

Se centran en el asesoramiento de estrategias cuantitativas de gestión activa con el objetivo de obtener retornos independientes de los mercados financieros mediante el uso de algoritmos que tratan de aprovechar movimientos tanto alcistas como bajistas.

La principal diferencia con los Robo Advisor es que mientras estos se centran en estrategias de gestión pasiva, los Quant Advisor se enfocan en la gestión activa. Son por tanto

complementarios y su combinación permite aumentar la diversificación de las carteras.

Sí, estos modelos suponen una evolución de los Robo Advisor pero lo que realmente está revolucionando el modelo acercándolo a un asesoramiento inteligente son los Super Robo.

Los Super Robo, donde comienza la magia...

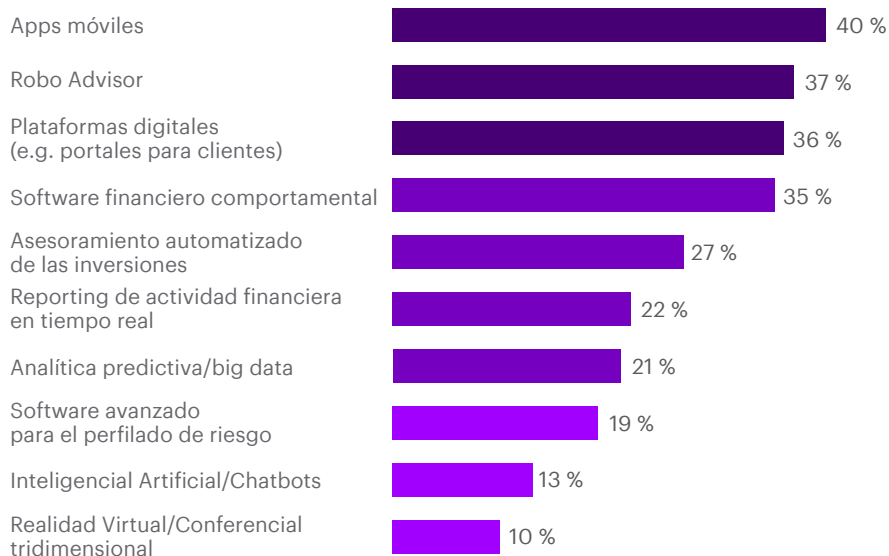
Los Robo Advisor están evolucionando hacia un modelo de relación total, con el objetivo final de convertirse en plataformas que administren automáticamente todos los aspectos de la vida financiera de un cliente, de realizar la gestión integral de nuestra posición financiera como si de una persona real se tratase, es aquí donde comienza la magia.

Se trata de los Super Robo, modelo que se expande desde la asignación de una cartera y su optimización,

a la prestación de servicios de asesoramiento sobre seguros, planes de pensiones, la gestión de la deuda y medios de pago, evolucionado desde el asesoramiento solo digital hasta el acceso a una plataforma digital híbrida.

Lo que ayer era una novedad hoy comienza a estar obsoleto, por eso los tradicionales Robo Advisor están evolucionando hacia nuevos modelos.

LA TECNOLOGÍA QUE CAMBIARÁ LA GESTIÓN PATRIMONIAL



Fuente: Financial Planning Tech Survey, 2017

WHAT'S NEXT? "HER", CUANDO LA MAGIA SE CONVIERTA EN REALIDAD...

Analizando las tendencias y la evolución del mercado creemos que los Super Robo son el futuro inminente, pero ¿hacia dónde nos dirigimos? ¿el modelo se estancará cuando los Super Robo se hayan asentado al mismo nivel al que están los Robo Advisor hoy en día? ¿se habrán cubierto todas las capacidades y funcionalidades que un asesoramiento inteligente realmente debe ofrecer? Permitámonos soñar.

Los Super Robo son el futuro inmediato, sí, pero para que no queden en agua de borrajas debemos profundizar más en las capacidades que estos deben cubrir, cómo pueden estos robots subir un escalón más y ofrecer una respuesta que cubra todas las necesidades de los clientes de asesoramiento. A día de hoy, para Accenture, la incorporación de la Inteligencia Artificial es el verdadero futuro, la respuesta al asesoramiento completamente inteligente, el punto de ruptura en el que la magia se convierte en realidad.

A día de hoy, para Accenture, la incorporación de la Inteligencia Artificial es el verdadero futuro, la respuesta al asesoramiento completamente inteligente.

Según el ruido del mercado, el Super Robo será capaz de manejar todo lo que un gestor de planificación financiera gestiona (no solo el activo sino también el cash y las deudas), además de contar con las ventajas

IA como mashup⁴

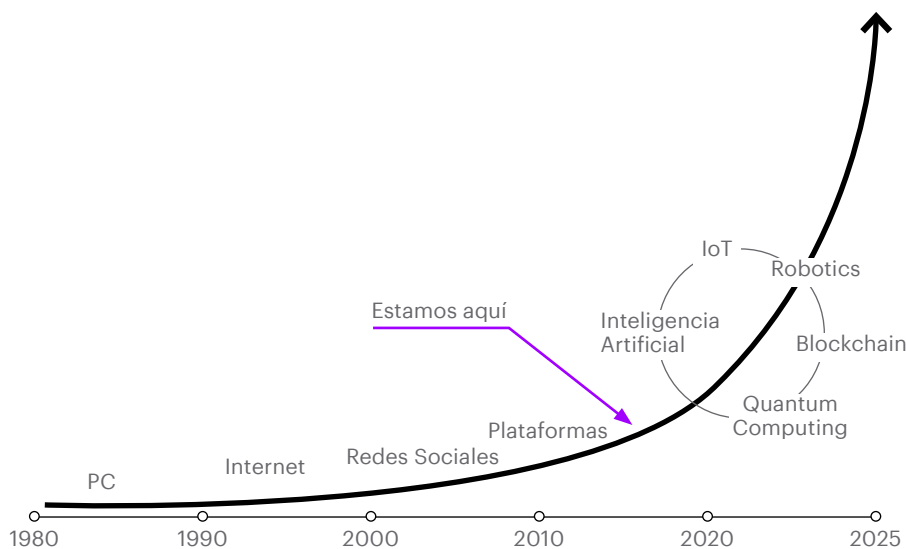
Mucho se habla del impacto de las GAFA (Google, Amazon, Facebook y Apple) en su posible entrada en los servicios financieros y poco se valora que ya están dentro. Google, Amazon y Apple ya cuentan con sus respectivos asistentes virtuales muy avanzados en IA. La convergencia de aplicaciones hacia estos asistentes y su conectividad a través de API va a provocar que la capa de interacción con el cliente, la interfaz de comunicación, fluya a través de estos asistentes, y que el servicio financiero sea el que el cliente decida en cada momento.

Ante el riesgo de no diferenciarse, los servicios financieros de gestión patrimonial deben ser capaces de ofrecer valor más allá de la experiencia de usuario, aplicando algoritmos de inteligencia artificial y siendo capaces de conectarse con la mayor cantidad posible de plataformas y asistentes.

Hoy en día está muy expandido el modelo de los chatbots a través de la inteligencia artificial. Pero cada vez son más los modelos de interacción basados en la voz, el elemento diferenciador en este tipo de soluciones; quizá todavía estamos en la etapa de desarrollo, pero pronto evolucionarán lo suficiente como para revolucionar el mercado financiero.

Como dijo Arthur C. Clarke:
"Cualquier tecnología lo suficientemente avanzada es indistinguible de la magia."

CRECIMIENTO EXPONENCIAL DE LA TECNOLOGÍA



Source: <https://hackernoon.com/are-you-ready-for-an-artificially-intelligent-future-b9df618d53b4>

4 Mashup = integrador.

que las tecnologías ya proporcionan: como la IA y los algoritmos avanzados. Serán capaces de generar un escaner del cliente y determinar un diagnóstico financiero integral, manejando no solo el activo sino también el pasivo.

Imaginemos un Credit Scoring a nivel global en el que, a partir de algoritmos avanzados teniendo en cuenta ratios de liquidez, endeudamiento y solvencia, un Robo sea capaz de ser nuestro “médico financiero”. Este “médico”, a través de las tecnologías como la IA, podrá llevar a cabo un diagnóstico global de sus clientes, no solo su perfil de inversión y su tolerancia al riesgo, sino también su capacidad de afrontar deudas a corto, medio y largo plazo o su capacidad de liquidez. A partir de este diagnóstico, nuestro “médico financiero” será capaz de gestionar y asesorar teniendo toda la información global del cliente y hasta de presentar la declaración de la renta de forma fiable. La calidad del asesoramiento se elevará notablemente y con un coste marginal.

En base a nuestro conocimiento y experiencia en el sector, las capacidades de estos Super Robo deben ir desde la generación de una propuesta integral o la incorporación de nuevos modelos de interacción como por ejemplo el uso de la voz hasta la incorporación del componente de personalización en las propuestas de inversión, la consideración del momento vital del cliente y la evolución en base al conocimiento que la solución ya tiene del cliente.

Acceso a una propuesta integral

Esta es una capacidad básica que subyace al concepto de Super Robo. Aporta valor añadido al cliente y le permite centrarse no sólo en una propuesta de inversión basada en su capacidad financiera si no también en su capacidad de endeudamiento y en la recomendación de otras tipologías de productos como créditos, seguros o productos de ahorro.

La recomendación de inversión y la planificación financiera unificadas en un sólo modelo

Los Super Robo deberían de ser capaces de aunar ambos conceptos; plantearse metas, fomentar el ahorro periódico y contener los sentimientos a la hora de invertir. Es necesario evolucionar el modelo, pasando de invertir en una cartera diversificada y adecuada al perfil inversor a incorporar la planificación financiera por objetivos como eje de partida en la relación con el cliente. El cliente podrá focalizar su atención en el ahorro periódico para la consecución de metas más allá de centrarse únicamente en la rentabilidad de las carteras.

Al tener en cuenta el momento vital del cliente y sus expectativas de futuro, podrá ofrecerse la cartera de inversión que más se adapta a sus necesidades y, además, complementar la recomendación con el producto que le permitirá alcanzar su objetivo futuro indicándole las probabilidades de alcanzarlo en distintos escenarios que variarán según la propuesta seleccionada.

Si queremos ir más allá y facilitar una solución sencilla adaptada a las necesidades de las distintas tipologías de clientes, debemos incorporar a los Super Robo la potencia de un Asistente Virtual.

Personalización masiva

Para la realización de la recomendación de inversión los Robo Advisor actuales únicamente tienen en cuenta criterios objetivos como el patrimonio del cliente, su aversión al riesgo o su capacidad de endeudamiento. Sin embargo, la incorporación de la planificación financiera en el proceso de generación de la propuesta aporta el componente de personalización. Para poder aplicarlo correctamente será necesario que los robots inteligentes basen su perfilado de clientes tanto en parámetros objetivos y subjetivos como en la segmentación comportamental y no en la segmentación patrimonial (clientes con el mismo volumen de patrimonio pueden tener objetivos contrapuestos).

Incorporación de nuevos modelos de interacción

En la actualidad ya existen los Chatbots pero si queremos ir más allá y facilitar una solución sencilla adaptada a las necesidades de las distintas tipologías de clientes, debemos incorporar a los Super Robo la potencia de un Asistente Virtual al que, mediante el uso de la voz, el cliente podrá solicitar información o ejecutar cualquier acción. Este asistente lo procesará, lo interpretará y dará una respuesta al cliente adaptándose incluso a su personalidad o al canal o dispositivo utilizado y con una experiencia de uso completamente innovadora.

Orientado tanto a clientes como a gestores

Las soluciones de asesoramiento deben orientarse a gestores de la misma manera que a clientes. En su diseño deberá tenerse en cuenta que serán una herramienta que podrá ser utilizada por los clientes, de la misma manera que formará parte de la suite de herramientas de los gestores y deberá permitirles acompañar al cliente en el proceso de asesoramiento en modelo híbrido.

Acceso a la información disponible, Big Data y PSD2

Los clientes facilitan información a las entidades de forma continua, durante los procesos de Onboarding, durante la realización de recomendaciones de inversión (se lleven a término o no), mediante las operaciones realizadas... Sin embargo, esta información que puede ser muy útil, sólo se explota en el proceso en el que es recopilada y no se extrapola a otros procesos.

Aplicando la tecnología Big Data a los Super Robo podrán analizar patrones de comportamiento en base a las operaciones realizadas por el cliente, beneficiarse de los datos ya disponibles para definir el perfil del cliente o realizar recomendaciones,

y mejorar la experiencia cliente evitando preguntar en distintos momentos la misma información.

Además de las tecnologías, la regulación también favorece el acceso a la información de los clientes. La directiva sobre servicios de pagos digitales PSD2 supone una gran oportunidad para darle la batuta a los clientes y para que dirijan su mejor música a través del ecosistema digital.

La normativa PSD2, que se implantó hace seis meses en toda la UE, facilita los pagos con una mayor seguridad y regula el acceso a la información sobre transacciones de pago por parte de terceros con el consentimiento previo del cliente. El siguiente paso será la de habilitar el "Openbanking

"una plataforma que permitirá a las compañías acceder a los datos del cliente. Alianzas, APIs, múltiples canales de comercialización, etc. todo con un objetivo: ofrecer el mejor servicio al cliente a través de la personalización.

De esta forma, el cliente dispondrá de la información presente en el ecosistema digital, utilizándola siempre que lo considere necesario.

Optimización fiscal

Es un campo abonado para aplicar técnicas de Big Data. Los Robo Advisor son capaces de

recomendar operaciones en base a criterios de optimización fiscal según las circunstancias patrimoniales del cliente, y así, por ejemplo, considerar vender activos en pérdidas y reemplazarlos por activos correlacionados, con estas operaciones generarán minusvalías fiscales y no distorsionarán el asset allocation de la cartera.

Evolucionar con el cliente-sistemas que aprenden

Para ofrecer la mejor experiencia al cliente, estos robots inteligentes deberían de ser capaces de crear

una identidad digital del cliente, conociendo sus sesgos, capacidades y necesidades para asesorarle o gestionar sus inversiones de la forma más óptima, anticipándose a comportamientos del mercado y del cliente, gracias a plataformas de machine learning que permitirán evolucionar el motor de recomendaciones a clientes de forma más personalizada y adecuada.

Contribución a la inclusión financiera

Los Super Robo no serán un sustituto de la educación financiera en una sociedad, pero pueden funcionar como palanca en la planificación y educación financiera. Esto es

especialmente importante para hogares con baja cultura financiera, si se garantiza por parte de los reguladores un alto grado de precisión y conveniencia para los clientes, estas herramientas tendrán un gran potencial para complementar en lugar de desplazar lo tradicional.

En consecuencia, cuando la tecnología y la magia se aúnen estaremos ante un nuevo modelo operativo de asesoramiento inteligente. Será entonces cuando conozcamos los High Expert Robo, nuestro "HER" financiero.

EN RESUMEN

Nuestro médico financiero será capaz de entender el momento vital del cliente y acompañar las decisiones para maximizar la ecuación de confianza, valor y personalización. “HER” será capaz de utilizar la información disponible del cliente para proponer estrategias y decisiones. Acompañará a los clientes y gestores en la capacitación en productos, resolviendo en cada momento cualquier duda que se pueda plantear. Como en el mundo analógico, las interacciones serán en lenguaje natural y sobre todo, aprenderá del cliente y de los expertos para ofrecer una personalización máxima. “HER” será la pieza fundamental que unirá lo nuevo y lo tradicional y que ayudará a la transformación de las organizaciones en su ánimo de ofrecer la mejor experiencia tanto a clientes como a empleados y colaboradores del ecosistema digital.

SOBRE ACCENTURE

Accenture es una compañía global líder en servicios profesionales que ofrece una amplia gama de servicios y soluciones en estrategia, consultoría, digital, tecnología y operaciones. Combinando su gran experiencia y conocimientos especializados en más de 40 industrias y en todas las áreas de negocio -reforzada con la red de centros de desarrollo más extensa del mundo- Accenture trabaja en la intersección del negocio y la tecnología con el objetivo de ayudar a sus clientes a mejorar su rendimiento y crear un valor sostenible para sus accionistas. Con más de 459.000 profesionales que prestan servicio a clientes en más de 120 países, Accenture impulsa la innovación para mejorar la forma en la que el mundo vive y trabaja. Para saber más, visítanos en www.accenture.com.

PERSONAS DE CONTACTO

ALFREDO ÁVILA

Accenture Managing Director
alfredo.avila@accenture.com

MARTA SAN SEBASTIÁN

Senior Manager, D&M Wealth Management, Accenture Consulting
marta.san.sebastian@accenture.com

ANDREA LLAMAS

Manager, D&M Wealth Management, Accenture Consulting
a.llamas.serrano@accenture.com

SARA EDO

Consultant, D&M Wealth Management, Accenture Consulting
sara.edo.cebrian@accenture.com

Copyright © 2019 Accenture.
Todos los derechos reservados.

Accenture, su logotipo y «Alto Rendimiento Hecho Realidad» son marcas comerciales- registradas de Accenture.