



Fattore hi-tech per consulenti a valore aggiunto

Così le nuove piattaforme di advisory consentono al promotore finanziario di concentrarsi sugli aspetti relazionali e di supporto decisionale al cliente

di Gaetano Megale
e Sergio Sorgi - Progetica

La tecnologia, in senso stretto, si occupa del saper fare; in pratica, supporta l'uomo nella risoluzione di problemi complessi. La **tecnologia al servizio della consulenza** è composta da tre componenti principali: i dati, ossia la conoscenza non elaborata; gli algoritmi, ossia modelli di soluzioni già applicati in precedenza e dunque efficaci

ed efficienti per ottenere gli esiti prefissati; l'interfaccia, ossia, come ben descrive **Nicolas Negroponte**, "dove la gente e i bit si incontrano".

Così descritta, la tecnologia appare neutra e di per sé generatrice di progresso valido per tutti. In realtà, poche aree di sviluppo dell'umanità hanno avuto così tanti supporter ed avversari. Questo anche perché i dati, gli

algoritmi, le interfacce comunicano in profondo con l'utente. E ne cambiano, profondamente, i comportamenti quotidiani.

Per dare un esempio di quanto sia acceso il dibattito in tema tecnologico, è sufficiente esaminare due punti di vista diametralmente distanti tra loro: quello di **Raymond Kurzweil** e quello di **Jaron Lanier**, due "mostri

sacri” che si esprimono su vaneggi e limiti dello sviluppo tecnologico.

Kurzweil si occupa di “singolarità”, il cui fine è quello realizzare sistemi non-biologici comparabili per intelligenza agli esseri umani, usando tecniche di produzione basate sulle nanotecnologie: si tratta, in pratica, di integrare, copiare e poi ricreare il cervello umano.

Secondo Kurzweil, la rivoluzione nanotecnologica, che maturerà nel decennio fra il 2020 e il 2030, consentirà di superare gli attuali limiti biologici e sostituire la versione odierna del “corpo umano 1.0” con la versione 2.0, la quale sarà spettacolarmente migliore e offrirà, fra le altre cose, l'estensione radicale della vita.

Lanier, al contrario, prefigura gli esiti apocalittici di una civiltà che rinuncia al “sé”. Lanier teme che la singolarità ci porti alla “morte fisica delle persone e al loro upload in un computer con la coscienza intatta” e ci ricorda che se non c'è una persona a farne esperienza, un computer nemmeno esiste: potrà esserci una massa tiepida di circuiti in silicio percorsi da elettricità, ma i bit non significano niente in assenza di una persona con una propria cultura che li interpreti. Secondo Lanier, il principale errore della cultura digitale recente è quello di “spezzettare gli individui fino a farne una poltiglia. A quel punto, inizi a preoccuparti dell'astrazione della rete invece delle persone reali che in rete sono collegate” e “quando si domanda alle persone di non essere persone, esse regrediscono a comportamenti da marmaglia”.

Insomma, nulla è meno neutro della tecnologia. A partire dai dati, che sono spesso opachi

nella fonte e nei presupposti, e procedendo per algoritmi che elaborano operando stime, ipotesi e semplificazioni assai diverse.

Come evidenzia S. Turkle, in passato “quando gli utenti di computer parlavano di trasparenza si riferivano alla possibilità di aprire il cofano e frugare dentro; oggi, nella cultura della simulazione, quando qualcuno dice che una cosa è trasparente vuol dire che vede come si fa a farla funzionare e non che sa come funziona”.

Che dire poi della comunicazione? Anche qui, si scontrano **due tendenze opposte**. Da un lato, i pessimisti temono che la tecnologia faccia perdere stati d'animo e significati; dall'altro, gli ottimisti evidenziano che le nuove tecnologie comunicative compensano distanza e anonimati abolendo le barriere spaziotemporali e culturali che si frapponavano al libero scambio di informazioni.

Vi è, infine, da sottolineare, il tema della **democrazia elettronica**, ossia della nuova esposizione globale al giudizio dei partecipanti alla comunità. Anche qui, in mancanza di evidenze contrarie, si può ritenere che la visibilità di comportamenti viziosi e virtuosi possa contribuire a un migliore servizio in termini complessivi. Un piccolo forum di consumatori scontenti, infatti, può avere la stessa visibilità e diffusione di una campagna di immagine costosissima predisposta dal mercato dell'offerta. Per quanto ci riguarda da vicino, tuttavia, la tecnologia al servizio della consulenza ha avuto una evoluzione comunicativa fondata su tre fasi: all'inizio, il focus era sul computer, il che implicava l'uso di linguaggi tecnici (MS-

Dos...) e la assoluta residualità dell'interfaccia. In seguito, con l'avvento di Windows e Mac, la comunicazione è divenuta relazionale, ossia ha cercato un punto di incontro tra un computer che cercava sempre più di umanizzarsi e un utente al quale si chiedeva di meccanizzare la propria mente.

Infine, con l'**approccio “uomocentrico”** tipico delle ultime realizzazioni (tablets), si è cercato di facilitare immensamente la comprensione dell'uso dei simulatori, tornando alle funzioni naturali dell'uso del corpo da parte degli utenti. Da 50.000 generazioni, ad esempio, gli umani usano le dita per aprire qualcosa, e non i “menu” a scorrimento. Insomma, le nuove attenzioni comunicative si avvicinano sempre più al mondo della vita ed hanno (finalmente) al centro della propria attenzione il fruitore e non il costruttore.

Gli esiti di una comunicazione tecnologica “umanizzata” sono molteplici. In primo luogo, va esaminata la capacità di diffusione a basso costo, che implica la possibilità di allargare il bacino degli utenti. Concretamente, la comunicazione **migliora l'accesso a informazioni, istruzione e consulenza** a fasce di popolazione che non sarebbero, ad oggi, raggiungibili da un consulente ma che hanno, con l'accesso alla rete, possibilità di confrontarsi su temi cruciali per il benessere economico.

La tecnologia, inoltre, permette la diffusione di sistemi e modelli d'apprendimento (e-learning) specifici e dotati di grandissime potenzialità.

La formazione a distanza non è infatti per nulla inferiore alla didattica “in presenza”: è, strutturalmente, diversa.

Gli algoritmi, i dati, l'interfaccia. Sono questi i tre elementi che oggi caratterizzano gli strumenti messi a disposizione delle reti distributive

La consulenza intesa come pianificazione finanziaria? Atteggiamento mentale

Ad esempio, la formazione online permette di assegnare un ruolo partecipativo agli utenti, personalizzare i percorsi di apprendimento, articolare supporti e risorse strumentali, adoperare multimedialità.

L'**apprendimento pluricentrico** richiede innovazione, linguaggi coerenti, uso attento di contenuti e di percorsi anche "inattesi".

Questo processo, peraltro, riguarda profondamente anche la consulenza, che deve passare velocemente dal concentrarsi su una finanza sempre più immateriale e astratta, all'attenzione comunicativa verso la vita dei consumatori-clienti, ricca di simboli, emozioni, concretezza. In questo senso, la disponibilità di strumenti che svolgono sia

funzioni di calcolo sia amministrative (pensiamo all'efficienza offerta da possibilità quali la firma digitale) consentono a operatore e cliente di concentrarsi sui momenti educativi e relazionali della consulenza, quelli preponderanti in termini di valore.

Lo spostamento di approccio dal mezzo al fine richiede **un ripensamento delle modalità con le quali si comunica**, anche per via tecnologica.

A puro titolo di esempio, le stesse teorie tradizionali sulla comunicazione possono essere oggetto di aggiornamento. Se è vero, ad esempio, che l'attuale epoca vede una forte insicurezza sociale e che la fiducia dei consumatori verso il mercato dell'offerta è ai minimi, sarebbe bene evitare tecnologie opache o ipotesi celate, e concentrarsi non solo sulle figure ma anche sullo sfondo, ossia sul contenitore relazionale, empatico, partecipativo che supporta le regole e le rappresentazioni. La comunicazione verticistica, gergale, tecnica aumenta le distanze; **oggi, invece, bisogna avvicinarsi**.

È forse l'ora di chiederci se assi cartesiani, istogrammi rovesciati, coni di volatilità costituiscono indicatori comprensibili o rituali e se le rappresentazioni debbano necessariamente essere così distanti dalla quotidianità dell'utente.

Vi è poi la necessità di essere inattesi, ossia di introdurre un contenuto minimo di sorpresa in ciò che viene (rap)presentato. Per fare un esempio, i **check-up previdenziali**, i **gap pensionistici** e mille altre ritualità non fanno forse parte da troppi decenni della comunicazione consulenziale senza peraltro aver

dato prova di esiti comunicativi efficaci?

Infine, ma certo non ultimo, rammentiamo che **il contenuto della consulenza non è l'ottimizzazione di un portafoglio** (né il confronto tra un comparto di fondo pensione prudente ed uno conservativo) ma il contribuire a migliorare la stabilità economica degli utenti. A questo contribuiscono, significativamente, i modelli di simulazione.

IL "CORE" TECNOLOGICO DELLA PIANIFICAZIONE FINANZIARIA: I MODELLI DI SIMULAZIONE

Come è noto la consulenza intesa come pianificazione finanziaria è innanzi tutto un atteggiamento mentale dell'operatore verso la propria attività professionale. Infatti, come abbiamo più volte scritto in precedenti articoli su **ADVISOR**, è già sufficiente che il consulente assuma questo approccio per generare per il proprio cliente i benefici, economici e di benessere psicologico. Tuttavia la componente tecnologica può rappresentare uno strumento sorprendente per migliorare sia la comunicazione sia la qualità del rapporto professionale oltre che l'efficienza e le efficacia tecnica del piano.

Per sviluppare il discorso in termini concreti, partiamo da un caso tipico di pianificazione finanziaria, descritto nella scheda pubblicata in questa pagina (**un caso di pianificazione finanziaria**).

Il primo supporto che la tecnologia della simulazione può agevolmente fornire è quello di rispondere alla domanda: il cliente potrà raggiungere i propri obiettivi contando esclusivamente sulla propria capacità di

UN CASO DI PIANIFICAZIONE FINANZIARIA

Il cliente, sensibilizzato e supportato dal suo consulente, ha definito e quantificato, in potere di acquisto attuale, i propri obiettivi sull'intero ciclo di vita familiare (2011-2046) e li ha organizzati secondo le seguenti priorità:

- 1) Scorta monetaria** in liquidità € 55.000;
- 2) Accantonamento** precauzionale in riserva 35.000;
- 3) Iter educativo** del figlio di 7 anni (2012-2029): a) scuola primaria: 2.300 annui (4 anni), scuola secondaria di primo grado: 3.000 annui (3 anni), scuola secondaria di secondo grado: 3.600 annui (5 anni), università: 8.000 annui (5 anni), master all'estero: 26.500, per un totale di 102.700;
- 4) Ristrutturazione casa** nel 2014 per 50.000 di fabbisogno;
- 5) Acquisto auto** con frequenza quadriennale per 30.000 (2015, 2019, 2023, 2027, 2031) per un totale di 150.000;
- 6) Integrazione pensionistica** finanziaria di 10.000 annui, dal 2031 al 2046, per un totale di 160.000;
- 7) Viaggi e vacanze** di 5.000 annui, dal 2012 al 2035, per un totale di 120.000.

Le disponibilità attuali del cliente sono quantificate in 300.000 in attività finanziarie e un risparmio positivo stimato di 10.000 annui dal 2011 al 2030, laddove nel 2031 il cliente va in pensione ed il risparmio si prevede negativo per un ammontare annuo che dovrebbe essere colmato dall'integrazione pensionistica finanziaria.

Quale rischio di investimento sarebbe necessario assumersi per raggiungere tutti gli obiettivi di vita? La tecnologia può rispondere a questa domanda

generare capitale umano? La risposta non è priva di conseguenze per la sua famiglia. Infatti, nel caso sia positiva, il cliente potrà gestire il suo futuro con consapevolezza e fiducia, occupandosi di tutelare la propria capacità di produrre reddito trasferendo i **rischi catastrofici** connessi alle persone ed al patrimonio ad una compagnia assicurativa.

Nel caso la risposta fosse negativa, sarebbe importante capire se e quali obiettivi, e per quale importo, siano coperti dalle risorse del proprio **"capitale umano"**.

Il calcolo per la risposta è relativamente semplice e proponiamo al lettore di dare una sua risposta. Immaginiamo che solo dopo diversi minuti di lavoro si arriverebbe alla soluzione. Che un modello di simulazione potrebbe calcolare nel giro di un nanosecondo: l'intera pianificazione evidenzia un **fabbisogno di 672.700 euro**, a fronte di disponibilità del cliente di 300.000 euro in attività finanziarie e un risparmio cumulato di 200.000 euro, laddove il *gap* tra il totale degli obiettivi e disponibilità risulta di 172.700 euro. Più in particolare, l'integrazione



pensionistica risulta mancante di 52.700 euro (2.700 euro per l'anno 2041 e di 50.000 euro per gli anni 2042-2046) e per i viaggi il *gap* è di 120.000 euro ossia il totale delle risorse necessarie.

A questo punto, la tecnologia della simulazione potrebbe fornire la risposta a una seconda, importante, domanda che dà pienezza di significato al processo di pianificazione finanziaria: quale rischio di investimento sarebbe necessario assumersi per raggiungere tutti gli obiettivi di vita? Infatti, l'assunzione di rischio è razionalmente giustificata solo per questo motivo.

Per chi ha sufficienti risorse a sostegno del proprio progetto di vita è semplicemente naturale evitarlo. È quindi un "non senso" proporre al cliente la domanda di un qualsiasi questionario di adeguatezza MiFID **"quale è il suo profilo di rischio?"** senza relazionarla alla verifica del grado di completamento del suo progetto di vita. Così non dovremmo stupirci se, come si ricava dalla indagine "I bilanci delle famiglie italiane nel 2008" della **Banca d'Italia**, addirittura il 54% degli intervistati richiede "bassi" guadagni, "senza" alcun "rischio" di perdita del capitale. Più che una risposta coerente con un processo di pianificazione, è l'esito di un sondaggio d'opinione o di uno *screening* di atteggiamenti. Quanto vi è di razionale in questa risposta? Quante possibilità o opportunità di vita vengono vanificate? E, soprattutto, siamo proprio certi che sia la risposta ad essere "potenzialmente" errata e non la domanda così posta?

I modelli di simulazione hanno ormai raggiunto una sofisticazione tecnologica apprezzabile per far individuare al cliente il punto di equilibrio tra grado di rischio necessario e raggiungi-

GRAFICO 1 Esito della pianificazione relativo all'obiettivo "viaggi"

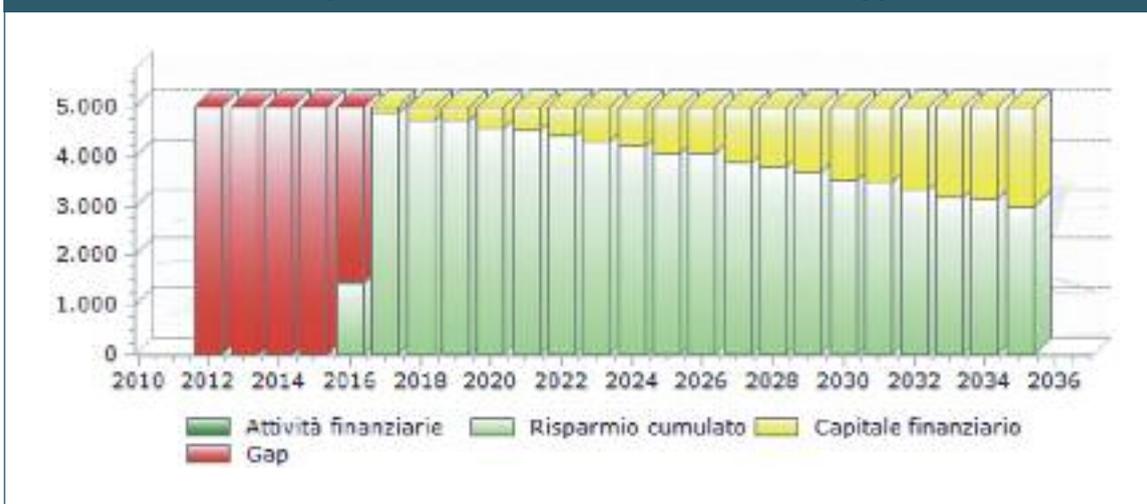
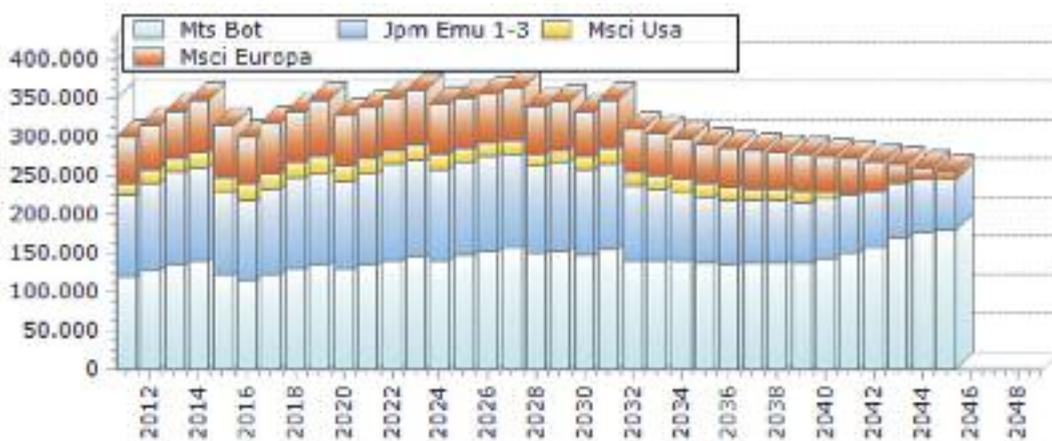


GRAFICO 2 La soluzione strategica "all in one" e "life cycle" della pianificazione



Le interfacce della consulenza somigliano a navigatori satellitari che ognuno di noi utilizza per pianificare e gestire il proprio viaggio

mento dei propri obiettivi di vita. Gli algoritmi di stima, le modalità di utilizzo e le interfacce comunicative somigliano assai ai navigatori satellitari che ormai ognuno di noi utilizza per pianificare e gestire il proprio viaggio. In questa prospettiva, è relativamente semplice per il cliente, supportato dal suo consulente, effettuare le proprie scelte, assumersi le proprie responsabilità, decidere sulla base della esperienza emotiva e cognitiva di un viaggio nel futuro in funzione delle scelte attuali. Senza la pretesa che il piano definito sia una "certezza" ma, anzi, una "promessa" di un supporto del consulente nel tempo per il **monitoraggio continuo** e per la individuazione di correttivi opportuni, proprio come un navigatore satellitare.

Tornando al caso di pianificazione, il cliente potrà identificare, e scegliere serenamente, il grado di rischio necessario per il raggiungimento degli obiettivi in seguito al fatto di aver assicurato alla propria situazione economico-finanziaria attuale e prospettica una stabilità adeguata mediante l'allocazione di risorse (in "liquidità" e "riserva") sufficienti ad affrontare even-

tuali imprevisti, avere una soddisfacente autonomia finanziaria e a sopportare crisi, anche prolungate, dei mercati finanziari.

Ad esempio, potrebbe valutare ragionevole l'assunzione di un **profilo di rischio medio-alto** (con una perdita massima sul capitale iniziale che si può subire lungo tutta la durata della pianificazione stimata, al 95% di probabilità, pari al 15,0%, e con un rischio di prestazione finale stimato sulla base del risultato di tendenza centrale) che gli consente di perseguire, e massimiz-

zare, il completamento di tutti gli obiettivi del piano, ad eccezione dell'obiettivo "viaggi", con la più bassa priorità, che evidenzia una scopertura totale per i viaggi programmati dal 2012 al 2015 e parziale del 2016 (vedi grafico 1 a pag 16).

D'altro canto, questa informazione potrebbe semplicemente innescare ulteriori riflessioni e decisioni secondo una procedura "what if": agire sulle priorità degli obiettivi, ridimensionare obiettivi, incrementare le risorse disponibili magari programmando azioni di *budgeting* per ottimizzare il risparmio, e così via. Al fine di individuare il più soddisfacente equilibrio tra il proprio progetto di vita, le allocazioni di risorse e l'assunzione di un grado rischio opportuno.

Inoltre la tecnologia della pianificazione consente la possibilità di elaborare, con sofisticati e stabili algoritmi di calcolo, strategie di soluzione efficienti e strutturate per una gestione del rischio ragionevolmente affidabile. Infatti, l'intera struttura degli obiettivi può essere contenuta in un *ben-*



chmark "all in one" che consente di evitare frammentazioni delle soluzioni strategiche individuate per ciascun obiettivo e, per questo, migliorare sensibilmente l'efficienza complessiva. Non solo. La capacità elaborativa degli algoritmi di calcolo può migliorare oltremodo la **gestione del rischio di prestazione** per prevenire le perdite dovute a shock di mercati in prossimità dell'impiego delle risorse.

Così, i modelli di ottimizzazione possono elaborare una accurata e personalizzata soluzione "life cycle" che consiste nella modificazione dell'allocazione strategica che minimizzi il **rischio di liquidabilità** (agendo sul tempo minimo di investimento, nel nostro caso stimato al 95% di probabilità) in prossimità dell'utilizzo delle risorse per ciascun obiettivo e quindi consenta di vivere la propria pianificazione finanziaria con una maggiore serenità (vedi grafico 2).

Inoltre, la tecnologia può creare le condizioni necessarie per una efficace gestione della comunicazione con il cliente ed il sostegno motivazionale alle sue decisioni nel tempo. Infatti, come la nuova prospettiva della **"pianificazione finanziaria comportamentale"** indica, possono essere fornite al cliente rappresentazioni della pianificazione che consentono di consolidare le proprie decisioni e sviluppare il *self control* a fronte delle situazioni critiche dei mercati. Ciò utilizzando l'irrazionalità umana (il famoso approccio "nudge") per orientare il cliente ad assumere comportamenti funzionali e produttivi. Un esempio per tutti è l'utilizzo del "mental accounting" che indica che la valutazione delle risorse (attività finanziarie e risparmio) varia si-

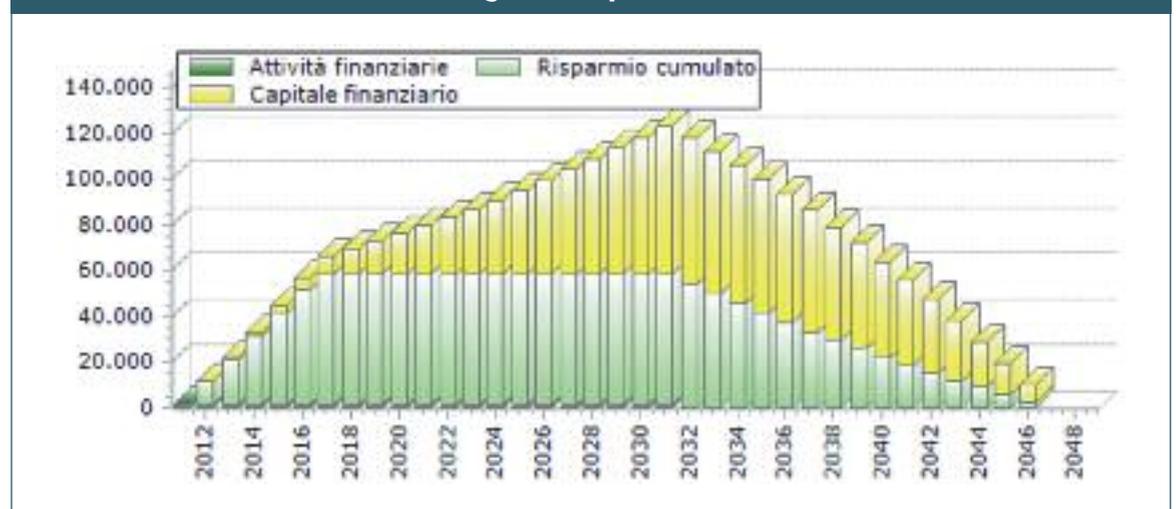
gnificativamente a seconda della provenienza e della destinazione. Ciò è una palese violazione del principio della **fungibilità delle risorse**, predicato della economia tradizionale, ed evidenzia l'importanza del **fattore psicologico** nelle decisioni di risparmio e di investimento, ossia, "il lato umano del denaro".

Infatti è incontestabile che le nostre decisioni di consumo, risparmio ed investimento siano differenti a seconda che le risorse provengano dal nostro lavoro o da una vincita occasionale al totocalcio. Anche la propensione al consumo varia significativamente a seconda che le

Ecco perché la tecnologia può essere un valido aiuto per il consulente sia nel fornire rappresentazioni di impegno delle proprie risorse in "cassetti" la cui propensione al consumo sia bassa ed il grado di autocontrollo sia alto, nonché di far percepire il rischio dei mercati come "amico", ossia un **potente alleato** nel far raggiungere con soddisfazione gli obiettivi vitali del cliente. Ad esempio, il grafico 3 riporta l'allocazione dell'attività finanziaria, del risparmio e della contribuzione del ritorno dell'investimento al raggiungimento dell'obiettivo "decumulo finanziario" dell'integrazione pensionistica.

La tecnologia può creare le condizioni necessarie per una efficace gestione della comunicazione con il cliente

GRAFICO 3 Il conto mentale "integrazione pensionistica"



risorse siano destinate al "cassetto" del reddito corrente (denaro contante e conti correnti), della ricchezza corrente (attività finanziarie) o della ricchezza futura (obiettivi di vita e redditi previdenziali).

E ciò ha una grande influenza anche sulla capacità di autocontrollo del cliente nel perseguire la propria pianificazione finanziaria e resistere alle micidiali tentazioni di disinvestimento in situazioni di alta volatilità dei mercati finanziari.

Infine, la tecnologia consente il monitoraggio continuo e l'individuazione dei **correttivi** in maniera estremamente efficiente, nel senso di consentire al consulente di concentrarsi sugli aspetti relazionali e di supporto decisionale al proprio cliente e di affidare ad algoritmi di calcolo di elaborare gli scenari sui quali esercitare le facoltà decisionali del cliente risparmiando tempo e migliorando la soddisfazione professionale. La versione 2.0 del consulente è ormai una realtà.