

Centro Studi Orietta Guerra

Aderente a UNI Global Union

**ROBO ADVISOR
E
CONSULENZA FINANZIARIA**



a cura di Massimo Bramante

febbraio 2017

UN INTERROGATIVO

La domanda alla base della presente nota è la seguente : " E' possibile che la *banca di domani* veda, a differenza della *banca di ieri*, i propri clienti rivolgersi, in ambito di consulenza finanziaria, ad una "*macchina pensante* " (robot) e non più ad un essere umano in carne, ossa ed intelligenza ?".

Una risposta a tale inquietante interrogativo potrebbe essere : "Possibile, ma improbabile...". Purtroppo, la saggezza degli antichi come ammoniva Aristotele affermava: "*E' probabile che le cose improbabili accadano*"¹.

Può essere quindi opportuno, fin da ora, seppure per sommi capi, esaminare alcuni tratti fondamentali del processo in corso per la progressiva "sostituzione" con "*macchine pensanti*" (robo advisor) delle competenze professionali dei lavoratori addetti alla consulenza finanziaria.

DALLA ROBOTICA MECCANICA ALLA ROBOTICA FINANZIARIA : UNA RIFLESSIONE DI MERITO

La parola robot deriva dal termine ceco "*robota*", lavoro pesante/faticoso, ed indica chiaramente le finalità "sostitutive" che la Scienza (cibernetica) affida a tali "macchine-automi" costruite grazie all'intelligenza degli uomini.

La nascita della *robotica*, intesa appunto come attività posta al servizio della produzione e "sostitutiva" di un faticoso lavoro, risale ai primi anni '50 del secolo scorso, con la realizzazione dei primi robot industriali e si evolve significativamente nei decenni successivi, soprattutto grazie all'applicazione di robot nel settore dell'industria automobilistica e, più in generale, manifatturiera assistita da computer (*Computer Aided Manufacturing - CAM*).

Oggi - come noto - la *robotica* trova ampia applicazione in settori quali il chirurgico-riabilitativo (protesi per mani e gambe, esoscheletri, endoscopi di ultima generazione), nel campo della protezione civile (il recente *robot Walkman* utilizzato per la ricognizione post-terremoto ad Amatrice) e addirittura per usi puramente domestici (settore delle pulizie di abitazioni ed uffici).

I robot computerizzati riescono oggi a fare tutto o quasi tutto, anche se – come già osservava nel lontano 1972 il prof. Hubert Dreyfus (*“What computers can’t do : ciò che i computer non riescono a fare”*) – molte attività produttive richiedono un’intelligenza istintiva e creativa che non sempre può essere totalmente computerizzata. Su questa linea di pensiero, l’illustre filosofo della scienza Evandro Agazzi allertava dei potenziali pericoli per l’equilibrio sociale ed economico quando al robot viene affidato, *sic et simpliciter*, il compito di *“imitare la costituzione e il modo di funzionare dell’uomo”*. L’essere umano non sarebbe null’altro che *“un calcolatore molto complesso”* ed il pensiero creativo umano *“null’altro che un sistema di simboli recanti un’informazione trasformata, elaborata e tradotta da quel particolare calcolatore che è il cervello”*. Sparisce l’uomo, con le sue peculiarità antropologiche; restano *“le scienze fisiche corredate dalle conoscenze dell’informatica”*.

Ormai da qualche tempo in Europa, all’interno di un complesso dibattito sul ruolo della finanza on-line e del *fintech* e, parallelamente, sulla fiducia/sfiducia dei risparmiatori verso questo innovativo approccio, si discute sulle potenzialità del robot advisor rispetto alla consulenza finanziaria tradizionale (vedasi il recente *World FinTech Report*, realizzato da Capgemini e LinkedIn con la collaborazione di Efma²).

PER UNA DEFINIZIONE DI ROBO ADVISOR

Il robo advisor, in estrema sintesi, è un robot di ultima generazione cui è affidato dall’inventore-costruttore l’obiettivo di gestire efficacemente attraverso la rete, un portafoglio finanziario, *“interagendo con ”* (ma taluni dicono *“sostituendo”*) il lavoro del consulente finanziario.

Se la raccolta on line delle informazioni dettagliate sul cliente (ad esempio le caratteristiche qualitative e quantitative del suo patrimonio immobiliare e/o mobiliare), sull’orizzonte temporale del suo potenziale investimento, sulla sua propensione al rischio e così via è solo la prima fase *“conoscitiva”* è con la seconda fase che entrano in scena i robo advisor: il robot propone un portafoglio adeguato alla situazione finanziaria ed agli intendimenti di investimento del cliente e, in futuro, offrirà ulteriori suggerimenti su quando, come e perché eventualmente modificarlo.

Come si può notare una delle caratteristiche fondamentali di tale approccio è una sostanziale rigidità operativa: il robot non “dialoga” con il cliente e con il dipendente bancario, non si misura con le loro conoscenze e opinioni finanziarie, si limita a catturare i possibili risultati massimizzanti il guadagno complessivo dell’investimento. Per questo, anche in momenti di forte volatilità dei mercati azionari e obbligazionari, il cliente deve “fidarsi-affidarsi” alla “*macchina intelligente*” ed eseguire gli ordini di acquisto e vendita proposti dal robot: la fiducia nella “*macchina pensante*” deve quindi essere per il cliente ampia e completa, come ampia e completa deve essere la sua competenza con gli strumenti della banca on line e, ovviamente, la sua cultura finanziaria.

Un’attenta disamina sulle caratteristiche, sulle opportunità ed anche sugli eventuali rischi legati a tale innovativa tipologia di consulenza finanziaria è contenuta nel Report (*Discussion Paper*) redatto nel 2015 dalle tre autorità di controllo europee (Eba, Esma, Eiopa). Noi ci limitiamo in questa sede a rilevare che in tale Report si evidenzia con forza la necessità di non trascurare la rilevanza della componente umana; in particolare, per quanto attiene la necessità di verificare eventuali lacune dovute a manipolazioni dell’algoritmo su cui è calibrato il robot, a problemi di hackeraggio, a possibili contenziosi legali dovuti alla non chiara collocazione delle responsabilità. Né va trascurata l’importanza del quadro di riferimento normativo comunitario: dalla nota direttiva sull’utilizzo degli strumenti finanziari (Mifid II), alla direttiva sui mutui (Mcd), a quella sui servizi di pagamento (Psd) e sulla distribuzione dei prodotti assicurativi (Idd).

Tutte ragioni per cui – è il Report stesso a rilevarlo – più che a un *modello di automazione totale e assoluta* nella gestione del portafoglio clienti, per le banche sarebbe opportuno propendere per un *modello ibrido*, in cui si combinano sinergicamente automazione e competenze umane³.

Con grande lucidità, Stefano Massini invita, a questo proposito, a guardare con cautela alla “*discesa in campo di entità autonome, non bisognevoli d’intervento umano e perfino dotate di un arbitrio decisionale*”⁴. Il punto di equilibrio – dice Massini – va ricercato in una robotica *human-friendly*, amica dell’uomo: “*La tecnologia ha ormai assunto un ruolo imprescindibile, sì che non avrebbe senso pretenderne un ridimensionamento. Semmai si tratta – ed è questo il punto - di*

concepire una robotica human- friendly dentro una comunità di lavoratori robot-friendly. Insomma un'intesa reciproca. Ciò che adesso onestamente manca"⁵.

IL LAVORATORE AL CENTRO DEL ROBO-ADVISING

Il rapporto tra robo advisor e consulenza diretta *face to face* ha innescato un corposo dibattito anche sulla stampa italiana con articoli talvolta dai titoli allarmistici: *"I clienti bancari vogliono il consulente robot"*, in *"Avvenire"*, oppure *"Che cosa fare se i robot rubano posti"*, ne *"la Stampa"*. In tali interventi di lettori e/o commenti di esperti si fa spesso riferimento a una recente ricerca di *Accenture* dal titolo *"Distribution & Marketing Consumer Research"*, condotta a livello mondiale, in cui risulterebbe che ben 7 clienti su 10 sono favorevoli ad una consulenza robotizzata nei servizi bancari, assicurativi e previdenziali; ma si fa altrettanto presente che per la gestione dei patrimoni più consistenti la clientela preferisce ancora oggi "interagire" con una persona con competenza professionale.

In uno studio presentato nel novembre 2016 dalla Società di consulenza Deloitte⁶ si sottolinea che i principali fattori che dovranno/potranno favorire l'introduzione massiccia in Italia (come già avvenuto in USA dal 2005) di servizi di robo - advising sono i costi commissionali e di gestione del portafoglio, significativamente inferiori a quelli applicati nei modelli tradizionali di consulenza finanziaria, nonché le preferenze digitali mostrate - come ben noto - dalle nuove generazioni.

La consulenza finanziaria attraverso piattaforme digitali ha comunque oggi, in Italia, una dimensione ancora contenuta: gestisce circa 500 milioni di euro.

Il dibattito se il robo-advisor arrecherà più benefici che problemi occupazionali è ancora aperto e, talvolta, risulta viziato da atavici pregiudizi. Una cosa è certa: *"L'elemento umano, la componente relazionale e il tema della fiducia ricoprono un ruolo fondamentale e insostituibile"* per Maurizio Bufi, Presidente ANASF .

In conclusione. E' probabile - come diceva Aristotele - che anche le cose improbabili accadano. E' probabile che siamo alle soglie di una *Rivoluzione digitale* nella consulenza finanziaria, fino a ieri ritenuta improbabile; ma il ruolo ricoperto dall'operatore bancario e dal broker

assicurativo resta – a nostro avviso – non marginale. Per affrontare questi cambiamenti è necessario che anche i clienti migliorino le proprie competenze finanziarie come auspicato dalla Comunità europea, dalle Istituzioni nazionali, dagli Organismi di vigilanza, dall'ABI, dalle OO.SS.. La UILCA non si è sottratta ad iniziative quali seminari e pubblicazioni, convinta dell'importanza di promuovere l'educazione finanziaria in questo paese.

Scriveva recentemente Mario Stella Richter Jr.: *"Attraverso la consulenza , che per tradursi in consigli personalizzati non può prescindere dalla conoscenza del cliente, dal dialogo con lo stesso e soprattutto da spiegazioni e motivazioni del consiglio, si fa opera concreta e preziosa di educazione finanziaria. Ed è soprattutto per questa inclusione nella provincia della consulenza dell'educazione finanziaria che le mobili frontiere della consulenza divengono oggi anche frontiere nobili "*⁷.

Il robot advisor è un mezzo, uno strumento utilissimo ma resta inalterata l'imprescindibile funzione dell'operatore bancario cui è affidato appunto il *nobile* ufficio di gestire in modo eticamente corretto e profittevole (per il proprio datore di lavoro e per il cliente) le risorse finanziarie affidate alla sua competenza professionale.

¹ Aristotele, "Poetica", 56 A, 20-25

² UNA SINTESI IN BANCA E FINANZA novembre 2016

³ *Il Sole 24Ore*", 31/12/2016

⁴ "Lavoro ", il Mulino, 2016 pg. 80

⁵ "Lavoro ", il Mulino, 2016 pg 84

⁶ *Il Sole 24Ore*", 19/11/2016

⁷ *Dalle mobili alle nobili frontiere della consulenza finanziaria*", in "Banca Borsa Titoli di credito", maggio-giugno 2016, pp. 320-331