

BAGLINI GABRIELE

IA: UN ALLEATO DEL CONSULENTE FINANZIARIO

L'intelligenza artificiale (IA) sta trasformando molti settori e il mondo della consulenza finanziaria non rappresenta un'eccezione. L'IA, infatti, sta emergendo come uno strumento sempre più indispensabile e di fondamentale importanza per raggiungere livelli di efficienza ed efficacia sempre più elevati. Pertanto, diviene imprescindibile rimanere al passo della rapida e prevalente evoluzione tecnologica che stiamo affrontando, capitalizzando i grandi benefici che da essa derivano e, al tempo stesso, gestendo e prestando attenzione agli svantaggi, ai rischi e alle sfide che inevitabilmente un fenomeno di questa portata comporta.

Tale visione positiva è condivisa dai maggiori players del settore della consulenza come, ad esempio, Christoph Schweizer, CEO di BCG. Il capo della società di consulenza da 12 miliardi di dollari ha dichiarato al Financial Times che la consulenza sull'IA fornirà il 20% dei ricavi del 2024.¹

Il trend crescente è ulteriormente confermato anche dalle stime di McKinsey, la quale prevede che l'IA potrebbe aumentare la produttività di 4 trilioni di dollari all'anno.²

Congiuntamente alla view degli operatori finanziari ed anche a supporto del sentiment su questo fenomeno in forte espansione, è opportuno evidenziare una recente operazione di acquisizione dal valore di più di 3 miliardi di dollari. Ad aprile 2024, EQT Partners, società svedese di gestione degli investimenti, ha acquisito Avetta, società che gestisce il supply chain risk utilizzando software basati sull'IA.³

Si evince pertanto come l'IA possa rappresentare un agente di cambiamento per la professione del consulente e per il complesso mondo della consulenza finanziaria, permettendo non solo di affrontare le variabili condizioni di mercato ma anche di anticiparle, offrendo quindi ai consulenti finanziari una marcia in più e collocandosi, difatti, come un vero e proprio alleato.

Contrariamente al decennio passato, durante il quale si era diffuso il pensiero che percepiva l'IA (ed il correlato processo di automazione) come una minaccia per l'uomo e la sua professione, oggi vi è una maggiore consapevolezza di tale fenomeno e la convinzione che, se adoperata in modo proattivo, possa rappresentare un vero e proprio valore aggiunto per tutti gli attori economici, sia dal lato della domanda sia dal lato dell'offerta.

Un'adozione proattiva degli strumenti forniti dallo sviluppo tecnologico consente al consulente finanziario non solo di far leva su metodologie avanzate che premettono di offrire soluzioni

personalizzate e all'avanguardia ai propri clienti, ma anche di concentrarsi maggiormente sugli aspetti

¹ Anjali Raval & Simon Foy, 23 Aprile 2024, "*BCG says AI consulting will supply 20% of revenues this year*", [Financial Times](#)

² Consultancy.UK 7 Giugno 2024, "*AI is a top investment priority for consulting firms*", [Consultancy.UK](#)

³ Bloomberg, 2 Aprile 2024, "*EQT Agrees \$3 Billion Deal for Compliance Risk Firm Avetta*" [Bloomberg](#)

che l'IA non potrà mai sostituire nell'uomo come, ad esempio, la creatività, l'empatia, il pensiero critico e la relazione con il cliente.

È opportuno infatti evidenziare come, sebbene l'adozione dell'intelligenza artificiale rappresenti un importante strumento per distinguersi e ottenere un vantaggio competitivo, esso non vada a sostituire la consulenza umana bensì la potenzi e la ottimizza, permettendo al consulente di concentrarsi sugli aspetti più rilevanti e a maggior valore aggiunto, massimizzando la quantità di "Tempo Relazionale". Se implementata correttamente, la tecnologia è capace di generare innumerevoli vantaggi per il consulente finanziario. Essa favorisce, innanzitutto, il conseguimento di obiettivi in termini di maggiore efficienza operativa, grazie a meccanismi di automazione e all'analisi avanzata dei dati.

L'IA permette, infatti, di automatizzare i processi produttivi; ciò avviene, ad esempio, con l'implementazione di chatbot intelligenti che sono progettati per rispondere automaticamente alle domande più comuni e di meno spessore dei clienti, fornendo loro informazioni pertinenti, immediate ed in ogni momento, rendendo l'esperienza del cliente completa e soddisfacente.

Per liberare maggiormente il proprio tempo prezioso, inoltre, è indicato che il consulente utilizzi gli algoritmi dell'IA per svolgere attività ripetitive ed amministrative a basso valore aggiunto e puramente manuali, quali la raccolta, l'elaborazione e l'analisi dei dati, la generazione di report e la gestione di documenti. Questo permette al consulente di ridurre il "tempo amministrativo" garantendo un'ottima gestione del tempo ed organizzando un sistema efficiente. In questo caso, l'IA agisce da vero e proprio catalizzatore poiché è in grado di elaborare le informazioni in modo esponenzialmente più veloce dell'uomo e con un livello di precisione elevatissimo, permettendo di identificare pattern e tendenze che l'occhio umano farebbe fatica a cogliere rapidamente. La grande quantità di dati che la tecnologia è in grado di analizzare, inoltre, fornisce al consulente la possibilità di offrire servizi ad alta personalizzazione ai propri clienti, identificando le preferenze specifiche di ognuno di essi e suggerendo soluzioni su misura per le loro esigenze finanziarie ed in linea con gli obiettivi di investimento. In aggiunta, l'adozione dell'IA permette di sviluppare nuovi prodotti e servizi innovativi che rendono le suddette soluzioni sempre più ricercate e continuamente aggiornate con le emergenti necessità di un mercato in continuo mutamento. L'insieme di questi elementi migliora la soddisfazione del cliente rafforzando le relazioni a lungo termine e perseguendo così diversi scopi chiave della consulenza finanziaria come la fidelizzazione del cliente e la massimizzazione della produttività per il consulente.

Infine, l'IA ricopre un ruolo fondamentale anche nell'analisi intermarket: tale approccio fornisce un quadro completo delle dinamiche economico-finanziarie grazie alla valutazione dei mercati finanziari e allo studio delle correlazioni e delle interconnessioni tra i diversi mercati e asset finanziari. L'applicazione dei sofisticati strumenti dell'IA permette di esaminare le correlazioni tra diversi

mercati e asset, fornendo insights preziosi per una migliore comprensione delle dinamiche globali e per fornire diversificazione e ottimizzazione di portafogli. Questa prospettiva ampliata permette ai consulenti di prendere decisioni più informate, offrendo un prodotto che abbia un'adeguata gestione del rischio e che ottimizzi le strategie di investimento.

Tutti questi preziosi vantaggi, tuttavia, si misurano con temibili rischi e con potenziali errori che il consulente deve essere abile a non commettere. Primo su tutti vi è il rischio di dipendenza dalla tecnologia: un uso intensivo dell'IA potrebbe condurre il consulente a ridurre la capacità di prendere decisioni basate sul proprio giudizio e sulla propria esperienza, standardizzando così l'offerta di servizi proposti e perdendo le competenze analitiche tradizionali. È importante ricordare che gli algoritmi dell'IA non siano infallibili e come questi possano commettere errori che sono perlopiù di difficile individuazione e correzione. Essendo inoltre complessi da comprendere, è necessario che i consulenti apprendano il funzionamento degli algoritmi per poter limitare gli errori e per poter garantire completa trasparenza con il cliente. In relazione a quest'ultimo concetto, infatti, sono molteplici le perplessità che l'implemento della tecnologia ha portato in relazione alle questioni di etica e privacy. Per rispettare la privacy dei clienti e garantire la conformità normativa, è fondamentale adottare misure di sicurezza robuste (come l'implementazione di protocolli di sicurezza informatica avanzati e la crittografia dei dati sensibili) per proteggere i dati personali da accessi non autorizzati o utilizzi impropri. È evidente, inoltre, come l'IA debba essere utilizzata secondo dei criteri etici in modo da evitare qualsiasi forma di discriminazione o bias algoritmico che potrebbe influenzare le decisioni finanziarie e creare disparità tra i clienti, non garantendo più equità e neutralità.

Uno scorretto o eccessivo utilizzo della tecnologia nell'attività del consulente può far sorgere degli svantaggi anche nella figura del cliente. Alcuni clienti potrebbero essere scettici riguardo alle raccomandazioni basate sull'IA, preferendo comunque affidarsi ad un giudizio interamente umano; le decisioni basate esclusivamente su algoritmi di IA, infatti, potrebbero non tenere conto di fattori umani e qualità intangibili proprie della persona. Alla luce di ciò è importante per il consulente trovare un giusto equilibrio nell'utilizzo della tecnologia e, al tempo stesso, essere abile nel comunicare al cliente i vantaggi che essa può portare per ambo le parti.

In conclusione, dopo un'attenta analisi delle possibilità e delle sfide che l'evoluzione tecnologica comporta, nonché dell'influenza e del rapporto che questa instaura con l'uomo, emerge chiaramente come l'intelligenza artificiale rappresenti, al contempo, uno strumento ricco di prospettive e un elemento di complessa interpretazione, dovuta alla sua rapida espansione e alle sensazioni contrastanti e mutevoli che suscita nel tempo.

Sebbene agli albori del suo avvento l'uomo diffidasse dell'intelligenza artificiale vedendola come una possibile minaccia alla propria professione, oggi ne rimane continuamente ammaliato, riconoscendone le incredibili potenzialità e affidandosi in modo sempre più profondo.

Ciò rappresenta la maggiore sfida che un professionista non deve perdere. Affinché consulenza finanziaria e intelligenza artificiale possano coesistere, infatti, è necessario che i soggetti coinvolti facciano ricorso alla tecnologia in modo cosciente e con un atteggiamento proattivo.

Solo in questo modo il consulente finanziario è in grado di distinguersi nel mercato competitivo, offrendo soluzioni di altissimo livello ai propri clienti, grazie all'enorme efficienza che l'IA permette di raggiungere e soprattutto dallo sviluppo del relationship manager che dalla sua implementazione deriva. Infatti, sebbene le piattaforme sofisticate, i prodotti innovativi e gli algoritmi all'avanguardia siano fattori molto importanti, il vero valore aggiunto che porta al successo in questo settore è rappresentato esclusivamente dalle qualità personali del consulente e dal rapporto umano che si instaura con il cliente; elementi che la tecnologia non sarà mai in grado di sostituire.