

5 *Robo-advisors*: la automatización del asesoramiento financiero

La automatización marca la evolución de la gestión de activos

En el mundo del asesoramiento financiero, crece la integración de herramientas automáticas en el proceso de asesoramiento al cliente en su toma de decisiones de inversión. Si bien los modelos actuales siguen manteniendo en mayor o menor medida el factor humano, la automatización plantea una serie de retos regulatorios y de negocio.

Tradicionalmente el sector de banca patrimonial se ha considerado conservador en sus planteamientos, pero la evolución tecnológica y demográfica está transformando los productos y servicios característicos de este segmento de negocio. Hoy se abren nuevas oportunidades para las entidades financieras por la vía de la captación de clientes que se sienten más cómodos con los canales digitales y que hasta ahora no tenían acceso a servicios personalizados de asesoramiento.

Los productos de gestión de activos, que hasta hace poco se limitaban a los clientes con grandes patrimonios, están alcanzando a nuevos segmentos de clientes. Gracias a la reducción de costes inherente a los sistemas de asesoramiento automatizados, la proliferación de productos de inversión pasiva y los cambios actitudinales de los consumidores, la barrera de entrada se ha rebajado considerablemente. Como ejemplo, Vanguard, gestora tradicional, oferta ahora su servicio automatizado (*Personal Advisor Services*, *VPAS*) a clientes con carteras a partir de 100.000 dólares.

Hablar de robotización del asesoramiento sugiere una intervención humana inexistente o muy escasa en el proceso, pero la realidad es que el grado de automatización es muy variable y actualmente predominan los modelos híbridos. Podemos resumir en tres las principales características comunes que definen estos servicios:

- **Automatización** de los procesos de decisión de las inversiones: bien a través de herramientas utilizadas directamente por el cliente, con escasa o nula intervención humana (*Betterment* o *Wealthfront*), o bien a través de modelos híbridos (*Personal Capital* o *FutureAdvisor*) con algoritmos que utilizan la información facilitada por el cliente para generar una recomendación al inversor.
- **Transparencia, agilidad y bajo coste del servicio**, con comisiones muy reducidas e incluso inexistentes para el cliente, y una buena experiencia digital.
- Los productos comercializados se centran generalmente en modelos de **inversión pasiva**, especialmente a través de fondos negociables (ETFs por sus cifras en inglés), si bien se mantiene la personalización de las carteras en base a los datos aportados por el cliente, que permiten definir distintos perfiles de riesgo.

Podemos enmarcar los asesores automáticos dentro del ecosistema de *fintech*, donde se han alcanzado inversiones de 290 millones de dólares sólo en 2014 (más del doble de lo invertido en 2013)⁴. Sin embargo, las gestoras tradicionales (como *Charles Schwab* o *BlackRock*) y los grandes bancos⁵ también están incorporando estas herramientas en su cartera de productos para reducir costes y alcanzar a los nuevos segmentos de clientes que prefieren una interacción a través de canales digitales. Algunas de las *startups* pioneras han firmado alianzas estratégicas con jugadores tradicionales: por ejemplo, *Betterment* se ha aliado con *Fidelity Institutional Wealth Service*, o *FutureAdvisor* con *BBVA Compass*.

4: "The rise of the Robo-Advisor - Wealth management disrupters garnering more VC", *CB Insights*, 18 Feb. 2015 <<https://www.cbinsights.com/blog/robo-advisor-wealth-management/>>

5: Dunkley, Emma, Martin Arnold, "UK banks set to launch 'robo-advisors'", *Financial Times*, 22 Jan. 2016 <<http://www.ft.com/cms/s/0/afb03182-c107-11e5-9fdb-87b8d15baec2.html>>

Las estimaciones de mercado para 2020 varían de las estimaciones de la consultora ATKearney que apuntan a 2 billones de dólares en volumen de activos gestionados, considerando los nuevos clientes y los distraídos de los asesores tradicionales⁶, a los 490.000 millones de dólares apuntados por Cerulli, partiendo de los 18.700 millones de dólares actuales⁷. El grueso del mercado se centra actualmente en Estados Unidos, si bien algunas firmas europeas (Nutmeg, Wealth Horizon) y asiáticas (Dragon Wealth) también cuentan con este tipo de servicios.

Los reguladores valoran los riesgos y oportunidades de los asesores automatizados

Las autoridades financieras europeas, en su labor de seguimiento del mercado, han mostrado interés en la automatización del asesoramiento financiero. En particular, están valorando las diversas formas en que los consumidores pueden utilizar herramientas automatizadas para recibir asesoramiento financiero sin intervención humana o con una intervención humana muy limitada. La EBA (Autoridad Bancaria Europea), ESMA (Autoridad Europea de Valores y Mercados) y EIOPA (Autoridad Europea de Seguros y Planes de Pensiones) publicaron conjuntamente en diciembre de 2015 una consulta pública sobre la automatización en el asesoramiento financiero⁸. En el documento a debate se describen las características principales de las herramientas de asesoramiento financiero automatizado observadas, se muestra una valoración preliminar de los beneficios y riesgos potenciales, tanto para los consumidores como para las entidades financieras, y se presenta una visión general de la posible evolución del mercado.

El documento aborda en primer lugar la definición del concepto de asesoramiento automatizado, que abarca diversos tipos de herramientas, no sólo los robo-asesores, sino comparadores o planificadores de finanzas. Algunas de las cuestiones planteadas se refieren a la protección del consumidor en relación a la información que reciben de estas herramientas y a su consideración como asesoramiento. También alude al correcto entendimiento por parte del cliente de los riesgos asumidos en la contratación de los productos, del mismo modo que en el asesoramiento por parte de gestores humanos. En cuanto a los algoritmos utilizados, se plantea la transparencia en el proceso, tanto de cara al cliente como frente a los supervisores, y la necesidad de que los productos recomendados por los asesores se ajusten a las necesidades específicas de cada cliente, así como los posibles riesgos derivados de fallo en el funcionamiento de las herramientas.

Los beneficios que se destacan se refieren a la reducción de costes, con un efecto positivo tanto para las entidades, que podrán incrementar su base de clientes, como para los consumidores, que ganarán acceso a servicios que hasta ahora se reservaban a segmentos de alto poder adquisitivo. Por último, también se hace mención de una posible mejora de la calidad del servicio, que puede reducir el sesgo derivado de la intervención humana.

Conclusiones

La digitalización del asesoramiento es una realidad que abre nuevas oportunidades para las entidades y los clientes. Todas las herramientas de asesoramiento contienen un mayor o menor componente de automatización, aunque incluyan el elemento humano, y la evolución de los clientes hacia una mayor familiaridad con los canales digitales hace que las herramientas de asesoramiento automatizado para la planificación financiera sean cada vez más demandadas. Es probable que la oferta de servicios evolucione hacia herramientas de planificación y gestión de carteras más complejas y con una oferta de productos más diversificada. No obstante, no se espera que estos cambios hagan desaparecer los servicios especializados para clientes de alto valor, difícilmente automatizables, ni se eliminará completamente la intervención humana.

6: Epperson, Teresa et al., *Hype vs. reality: the coming waves of "robo" adoption*, A.T.Kearney, 2015
<https://www.atkearney.com/documents/10192/7132014/Hype+vs.+Reality_The+Coming+Waves+of+Robo+Adoption.pdf>

7: Leonhart, Megan, "Digital advice to hit \$490 billion by 2020: Cerulli", Wealth management.com, 4 Nov. 2015
<<http://wealthmanagement.com/technology/digital-advice-hit-490-billion-2020-cerulli>>

8: *Joint Committee Discussion Paper on automation in financial advice*, EBA, 2015
<<https://www.eba.europa.eu/documents/10180/1299866/JC+2015+080+Discussion+Paper+on+automation+in+financial+advice.pdf>>

AVISO LEGAL

El presente documento, elaborado por el Departamento de BBVA Research, tiene carácter divulgativo y contiene datos, opiniones o estimaciones referidas a la fecha del mismo, de elaboración propia o procedentes o basadas en fuentes que consideramos fiables, sin que hayan sido objeto de verificación independiente por BBVA. BBVA, por tanto, no ofrece garantía, expresa o implícita, en cuanto a su precisión, integridad o corrección.

Las estimaciones que este documento puede contener han sido realizadas conforme a metodologías generalmente aceptadas y deben tomarse como tales, es decir, como previsiones o proyecciones. La evolución histórica de las variables económicas (positiva o negativa) no garantiza una evolución equivalente en el futuro.

El contenido de este documento está sujeto a cambios sin previo aviso en función, por ejemplo, del contexto económico o las fluctuaciones del mercado. BBVA no asume compromiso alguno de actualizar dicho contenido o comunicar esos cambios.

BBVA no asume responsabilidad alguna por cualquier pérdida, directa o indirecta, que pudiera resultar del uso de este documento o de su contenido.

Ni el presente documento, ni su contenido, constituyen una oferta, invitación o solicitud para adquirir, desinvertir u obtener interés alguno en activos o instrumentos financieros, ni pueden servir de base para ningún contrato, compromiso o decisión de ningún tipo.

Especialmente en lo que se refiere a la inversión en activos financieros que pudieran estar relacionados con las variables económicas que este documento puede desarrollar, los lectores deben ser conscientes de que en ningún caso deben tomar este documento como base para tomar sus decisiones de inversión y que las personas o entidades que potencialmente les puedan ofrecer productos de inversión serán las obligadas legalmente a proporcionarles toda la información que necesiten para esta toma de decisión.

El contenido del presente documento está protegido por la legislación de propiedad intelectual. Queda expresamente prohibida su reproducción, transformación, distribución, comunicación pública, puesta a disposición, extracción, reutilización, reenvío o la utilización de cualquier naturaleza, por cualquier medio o procedimiento, salvo en los casos en que esté legalmente permitido o sea autorizado expresamente por BBVA.

Este informe ha sido elaborado por la unidad de Regulación Digital:

Economista Jefe de Regulación Digital

Álvaro Martín
alvaro.martin@bbva.com

Vanesa Casadas
vanesa.casadas@bbva.com

Pablo Urbiola
pablo.urbiola@bbva.com

Con la colaboración de:

Tomasa Rodrigo
tomasa.rodrigo@bbva.com

Israel Hernanz
israel.hernanz@bbva.com

David Tuesta
david.tuesta@bbva.com

Alicia Sánchez
alicia.sanchezs@bbva.com

Javier Sebastián
jsebastian@bbva.com

BBVA Research

Economista Jefe Grupo BBVA

Jorge Sicilia Serrano

Área de Economías Desarrolladas

Rafael Doménech
r.domenech@bbva.com

España

Miguel Cardoso
miguel.cardoso@bbva.com

Europa

Miguel Jiménez
mjimenezg@bbva.com

Estados Unidos

Nathaniel Karp
Nathaniel.Karp@bbva.com

Área de Economías Emergentes

Análisis Transversal de Economías Emergentes

Álvaro Ortiz
alvaro.ortiz@bbva.com

Asia

Le Xia
le.xia@bbva.com

México

Carlos Serrano
carlos.serrano@bbva.com

Turquía

Álvaro Ortiz
alvaro.ortiz@bbva.com

Coordinación LATAM

Juan Manuel Ruiz
juan.ruiz@bbva.com

Argentina

Gloria Sorensen
gsorensen@bbva.com

Chile

Jorge Selaive
jselaive@bbva.com

Colombia

Juana Téllez
juana.tellez@bbva.com

Perú

Hugo Perea
hperea@bbva.com

Venezuela

Julio Pineda
juliocesar.pineda@bbva.com

Área de Sistemas Financieros y Regulación

Santiago Fernández de Lis
sfernandezdelis@bbva.com

Sistemas Financieros

Ana Rubio
arubiog@bbva.com

Inclusión Financiera

David Tuesta
david.tuesta@bbva.com

Regulación y Políticas Públicas

María Abascal
maria.abascal@bbva.com

Regulación Digital

Álvaro Martín
alvaro.martin@bbva.com

Áreas Globales

Escenarios Económicos

Julián Cubero
juan.cubero@bbva.com

Escenarios Financieros

Sonsoles Castillo
s.castillo@bbva.com

Innovación y Procesos

Oscar de las Peñas
oscar.delaspenas@bbva.com

Interesados dirigirse a:

BBVA Research

Calle Azul, 4
Edificio de la Vela - 4ª y 5ª plantas
28050 Madrid (España)
Tel.: +34 91 374 60 00 y +34 91 537 70 00
Fax: +34 91 374 30 25
bbvaresearch@bbva.com
www.bbvaresearch.com