



TEMENOS
THE BANKING SOFTWARE COMPANY



La **Inteligencia Artificial** y la Moderna Gestión de Patrimonios

Cómo la **tecnología digital** en la gestión de patrimonios está ayudando a una industria joven a crecer en Latinoamérica



En la medida que la tecnología digital en la gestión de patrimonios vaya encontrando su camino en el mundo tradicional de la gestión patrimonial, un nuevo punto de equilibrio ha surgido que determinará el futuro de la industria: un servicio de asesoría que combina hombre y máquina para brindar un mejor servicio y resultados mejorados al creciente número de Individuos altamente tecnológicos y de alto poder adquisitivo.

Para entender mejor como la tecnología digital de la gestión de patrimonios está desarrollándose en este campo y saber hacia donde se dirige, TEMENOS y Forbes Insights encuestaron a 310 gestores patrimoniales (WMs) y a individuos de alto poder adquisitivo alrededor del mundo sobre su aceptación y uso de la tecnología digital incluyendo la Inteligencia Artificial en la gestión patrimonial. Del número total de encuestados, **27%** provenían de Latinoamérica.

El mensaje claro para la región es que los individuos de alto poder adquisitivo están conscientes de cómo las soluciones tecnológicas digitales incluyendo IA pueden ayudar a su industria (la cuál es relativamente joven) a crecer tanto en tamaño como en modernización, por ejemplo, implementando el uso de robo-advisors para retener a los clientes de alta riqueza en Latinoamérica. En algunas instancias, los gestores patrimoniales de Latinoamérica están a la delantera de sus colegas al adoptar herramientas de Inteligencia Artificial para poder ayudar a sus clientes con su planeación financiera basada en objetivos.

Solo hace dos años, la encuesta del 2016 Forbes Insights/ Temenos mostró un titubeo palpable entre los gestores patrimoniales – solo un cuarto de los entrevistados miraba la digitalización de los servicios de la gestión patrimonial como esencial. Hoy día, esa proporción ha incrementado a **52%** a nivel global, un salto grande, ahora los

ejecutivos ven firmemente a las tecnologías digitales como esenciales para brindar experiencias optimizadas a los clientes.

En comparación con las regiones de Asia-Pacífico y Europa, la región de Latinoamérica muestra ser más reservada en el uso de plataformas digitales para optimizar las experiencias de los clientes, reflejando las necesidades particulares de la industria de la gestión patrimonial en esta etapa de su desarrollo, así como el perfil de sus clientes. (Figura 1).

Nota: Es posible que el total de los porcentajes no sumen a 100% por el redondeo.



Figura 1: ¿Cuál frase expresa mejor su opinión sobre la digitalización en los servicios de gestión patrimonial?

	Medio Oriente	Norte América	Asia Pacífico	Europa	Latinoamérica
Es esencial - "Necesito una plataforma virtual para hacer mi trabajo y optimizar la experiencia de mi cliente"	27%	38%	70%	63%	46%
En general es buena, pero frustra a mis clientes tradicionales	55%	46%	22%	28%	35%
Me frustra porque paso mucho tiempo batallando con la tecnología	18%	14%	7%	4%	17%

Los resultados de la encuesta 2018 Forbes Insights/Temenos muestran que los gestores patrimoniales están plenamente conscientes de la importancia de la tecnología – particularmente IA – a través de áreas claves de su organización. En Latinoamérica, una porción significativa ya está viendo resultados mejorados desde el cumplimiento y ciberseguridad a retornos de portafolio y comunicación con clientes como resultado de implementar estas tecnologías (Figuras 2 y 3).

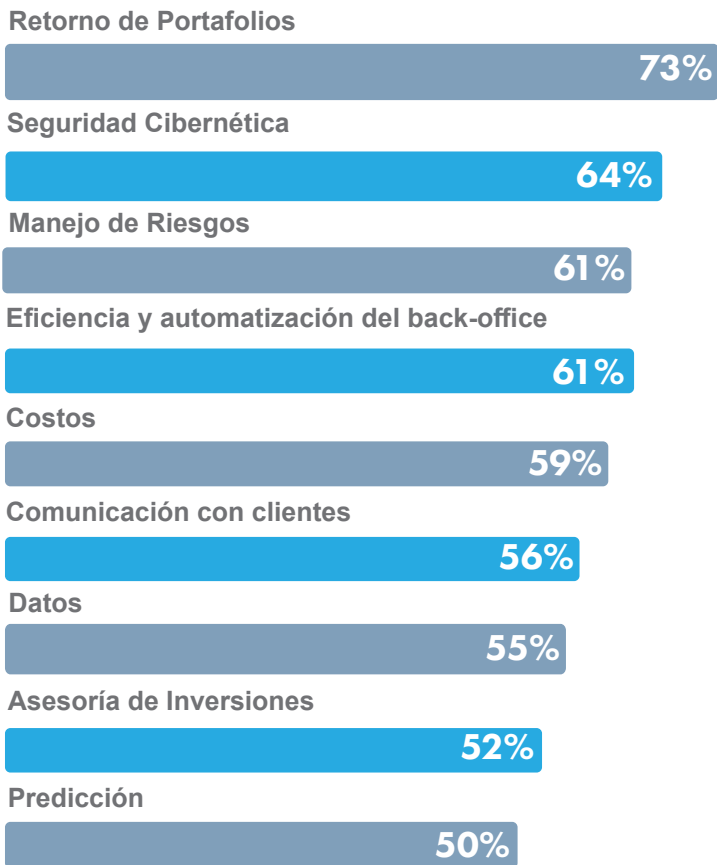
Figura 2: LATAM - ¿Qué tan significativo es para usted el uso de la tecnología en perseguir los siguientes objetivos?



“ Los ganadores van a ser aquellos con capital intelectual en combinación con datos precisos y consistentes que puedan predecir el futuro.”

JEFF MCMILLAN,
CHIEF ANALYTICS AND DATA OFFICER, MORGAN STANLEY

Figura 3: LATAM - ¿Qué tan importante es la Inteligencia Artificial para brindar mejores resultados en las siguientes áreas?



Más de un tercio de los gestores patrimoniales globalmente está implementando activamente la Inteligencia Artificial y están a favor completamente; un cuarto de ellos está haciendo pruebas de soluciones de IA; y **35%** están ‘extremadamente interesados’. En Latinoamérica, **65%** de los gestores patrimoniales consideran que la Inteligencia Artificial va a ser esencial para su éxito, y va a jugar un rol muy importante en ayudarles a ofrecer orientación y servicios personalizados a sus clientes y prospectos. Esta fue la respuesta más alta y positiva entre todas las regiones, con 81 por ciento de ellos planeando a implementar IA el próximo año. Cuando se trata de la implementación activa solo **23%** de los gestores patrimoniales encuestados actualmente implementan IA – el menor porcentaje de las regiones – aunque un número similar está probando ya las soluciones de IA. En algunos casos, los nuevos jugadores tienen la oportunidad de llevar ventaja en comparación a rivales más establecidos en la implementación de nuevas tecnologías. Esto se puede ver

en las relaciones de cliente/Gestor Patrimonial, las cuáles son basadas en la tecnología en Latinoamérica comparadas a otras regiones: **38%** de los gestores patrimoniales encuestados expresaron que el **76 -100%** de las relaciones con sus clientes se basan en la tecnología. (Figura 4)

Figura 4: LATAM - ¿A qué nivel sus relaciones con clientes están basadas en la tecnología? (utilizando apps móviles, plataformas en línea ...)



Cómo ven la Inteligencia Artificial los Gestores Patrimoniales alrededor del Mundo

Los resultados de la encuesta entre los gestores patrimoniales en varias regiones del mundo – Europa, Latinoamérica, Norteamérica y Asia – Pacífico – muestran diferentes niveles de aceptación y entendimiento sobre la Inteligencia Artificial.

Digitalización

En Latinoamérica **45%** de los gestores patrimoniales dicen que la digitalización es esencial, versus un promedio global de **52%**. En comparación a un **70%** de la región de Asia- Pacífico y **63%** de Europa.

Entendimiento

En Asia- Pacífico, **80%** de los gestores patrimoniales están probando e implementando el uso de la Inteligencia Artificial en sus compañías, seguido por un **67%** de aquellos en Europa, **50%** en Norteamérica y **44%** en Latinoamérica. Las compañías norteamericanas están menos dispuestas a la participación de iniciativas de Inteligencia Artificial (**50%**)

Enfoque

Los gestores patrimoniales de Europa y Norteamérica están más propensos a considerar la Inteligencia Artificial como un ‘punto de inflexión’ (**41%** y **30%** por ciento respectivamente). En Asia- Pacífico y Latinoamérica, los gestores patrimoniales tienden a ver la Inteligencia Artificial como un facilitador para ayudar a sus firmas a brindar una mejor experiencia al cliente (**71%** y **65%** respectivamente) que como un ‘punto de inflexión’ (**24%** y **26%** respectivamente).

Robo Advisors

Hace dos años, los robo-advisors, quienes automatizan la asignación de activos y el manejo de portafolios, fueron una tecnología nueva radical en la gestión de patrimonios. Este año, nuestra encuesta muestra que los gestores patrimoniales de Latinoamérica tienen la respuesta más alta y positiva hacia los robo advisors entre todas las regiones: **91%** ven la tecnología en una luz positiva, particularmente como una tecnología costo-efectiva para servir a clientes prósperos – un segmento del mercado que no está siendo atendido adecuadamente. Adicionalmente, **56%** de los gestores patrimoniales ven a los robo-advisors esenciales para manejar portafolios de clientes.



Cómo la Inteligencia Artificial está afectando a los Individuos de alto poder adquisitivo

Los clientes de mayor riqueza están siendo más sofisticados en el uso de la tecnología, una tendencia sistémica que seguirá creciendo mientras los millennials y generaciones menores entren al segmento del negocio. En Latinoamérica, los individuos de alto poder adquisitivo son más cuidadosos que en otras regiones, con un **79%** interesados en la Inteligencia Artificial, pero esperando a ver resultados. Aun así, más de la mitad de los encuestados desean que sus gestores patrimoniales adopten algún nivel de Inteligencia Artificial inmediatamente y un porcentaje más alto – **68%** y segundo lugar a los gestores patrimoniales de Asia- Pacífico – esperan que la Inteligencia Artificial determine su elección de Gestión Patrimonial (figuras 5,6 y 7).

Figura 5: ¿Cuál es su actitud sobre el uso de Inteligencia Artificial en administrar sus fondos?



Porcentaje de Individuos de alto poder adquisitivo encuestados quienes están de acuerdo o considerablemente de acuerdo con lo siguiente:

Figura 6: Mi gestor patrimonial debe tomar algún nivel de Inteligencia Artificial inmediatamente



Figura 7: El uso de la Inteligencia Artificial entre los gestores patrimoniales será el diferenciador clave y va a determinar si mantengo o cambio a mi gestor de patrimonios actual



CONCLUSIÓN

Dado que una experiencia de Inteligencia Artificial integrada ya es inevitable, la cual conduce a mejores servicios y resultados, cualquier gestor de patrimonios que ignore o postergue la prueba y la implementación de la tecnología se arriesga a quedarse atrás. Considerando que cada ejecutivo participante de la encuesta 2018 Forbes Insights/Temenos ve a la Inteligencia Artificial como una herramienta esencial en su práctica, es más que un indicador de donde se encuentra la industria actualmente – es un aviso para tomar acción.



“ La Inteligencia Artificial está permitiendo que la industria de gestión patrimonial en Latinoamérica crezca en tamaño y en modernización, permitiendo abordar a los clientes prósperos con servicios que sean costo-eficientes mientras brindan una experiencia más personalizada a los individuos de alto poder adquisitivo. ”

ENRIQUE RAMOS O'REILLY,
TEMENOS REGIONAL DIRECTOR- LATAM & CARIBBEAN

Leer el reporte completo Temenos/Forbes Insights
La Inteligencia Artificial y la Moderna Gestión de Patrimonios



temenos.com