

Poradci informují pomocí aplikací.

Digitalizace

Nabízet klientům topservis

Správa majetku se zdokonaluje o digitalizaci. Přichází hybridní model obchodování.

Jürgen Hoffmann, Hamburg

Majetní lidé nechávají své peníze spravovat soukromými a jinými bankami, svěřují je do péče správců majetku či tzv. „Family Offices“. Dle zprávy Global Wealth Management Research Report 2019, provedenou auditorskou a poradenskou společností EY, lidé stále častěji využívají digitální technologie.

Poradci vybírají pro své klienty investiční strategie, které jsou jim individuálně šité na míru. Osobní poradenství je velkým trumfem, který drží poradci ve svých rukách. Pro 54 % investorů, dotázaných společností EY, je osobní kontakt s poradcem velmi důležitý. To platí zejména v období obtížných tržních fází.

"Přeměna oboru Wealthmanagementu postupuje rychlým krokem vpřed, což se odráží např. v častějším používání mobilních aplikací", zdůrazňuje Sebastian Schäfer, ředitel a vedoucí oddělení Wealthmanagementu v rámci EY.

27 % dotázaných majetných investorů využívá pro komunikaci se svým poradcem digitální aplikace. 45 % investorů si ale také přeje zachovat osobní kontakt s poradcem i do budoucna, včetně telefonické a e-mailové komunikace. "Vedle toho budou kontakt s klientem doplňovat či ho úplně převzít noví, tzv. digitální asistenti", zdůrazňuje Schäfer.

Na digitalizaci spoléhá Spolek nezávislých poradců správy majetku v Německu (VuV). Spolek zastupuje skoro 300 z přibližně 500 poradců s licenci Úřadu pro finanční dohled (BaFin). VuV svým členům nabízí digitální software pro Compliance-Management a také programy, pomocí nich se klienti mohou digitálně zaregistrovat.

Někteří poradci z oboru Wealthmanagementu digitálními technologiemi již pracují. K dodavatelům patří např. ELO Digital Office, Hyland und Optimal Systems.

"Poradce má na činnosti Backoffice stejné požadavky (např. pořádek, rychlost při vyřizování požadavků či příjemné pracovní prostředí) jako ostatní firmy", tvrdí Tim Becker, generální ředitel lucemburské společnosti TGC Group.

„Poradci používají digitální technologie, aby informovali své klienty. Budoucnost patří hybridnímu modelu, složenému z umělé a lidské inteligence“, tvrdí Andreas Grünewald, předseda představenstva VuV.

Již dnes se tato kombinace využívá.

Např. společnost Patriarch Multi-Manager, která je na trhu již 16 let, využívá pro poradenství robota od společnosti Truevest. Jak vysvětluje generální ředitel Dirk Fischer: "Robot poskytuje našim klientům načasování nákupu a prodeje pomocí signálů".

"Obchodní model našeho robota/poradce se zakládá na silných lidských stránkách a výhodách stroje", říká Fischer. Dále dodává, že přidanou hodnotou tradičních poradců je osobní kontakt: „To se ale změní, protože existuje spousta dobře placených lidí, co se osobního poradenství klidně vzdají nebo vzdát chtějí.

Na investory, kteří se nezaměřují pouze na monetární cíle výnosnosti, ale také na sociální a ekologický dopad, je zaměřena společnost ThomasLloyd se svou udržitelnou správou majetku. I ta již brzy nabídne svým klientům využití digitálních nástrojů.

Převažujícími technologiemi jsou např. Fintego, Moneyfarm, Scalable Capital nebo Whitebox. Takovéto finanční aplikace jsou pro etablované hráče na trhu, dle studie EY, vážnou konkurencí. V následujících třech letech 34 % majetných investorů by chtělo využívat jejich řešení. "Všichni poskytovatelé těchto služeb nyní čelí výzvě, jak uspokojit měnící se technologické a osobní potřeby klientů", tvrdí Schäfer.