

金融科技创新

在数字时代,金融投资的个性化 水平不断提升

谁会不喜欢一场精彩的游戏?但是一提到钱,提到 投资和退休储蓄,游戏不再是玩笑事;事实上,这 是很严肃的事情。虽然在"大富翁"里,资金越多, 游戏越精彩,但是投资带来的财务风险可以持续到 游戏结束后的很长一段时间。投资者和监管者希望 游戏规则(包括成本和利益矛盾)完全透明,并且 每一举措及未来行动的可能结果也都一目了然。他 们不断寻求获得清晰明确的指导,了解何时以及为 何讲行储蓄、投资或出售。

目标导向型投资游戏化机制应运而生

如果人工智能和机器学习等认知技术可以设计出个性化的投资体验,将会怎样?如果投资倾向情景可以提供生动的示意图,阐释如何在降低风险的同时实现高收益,将会如何?如果游戏,更准确地说是"游戏化"(即"利用引人入胜的游戏化机制来改变个人行为")能够帮助投资者获得至关重要的洞察从而了解长期价值承诺,那又会如何?¹

颠覆性技术正在彻底改变金融服务行业的格局。这些技术使服务和产品变得更加直观,在某种情况下甚至十分有趣,从而降低制定投资决策的复杂性。金融服务行业正在经历转型 - 从金融产品分销模式转变为金融服务的数字化包装模式。

因为这种投资者体验逆向工程(即从客户洞察开始),金融服务公司需要对每位客户都有更深入直观的了解,不管是客户是机构还是个人(见侧边栏,"寻求更卓越的体验")。

金融服务企业可以利用技术帮助投资 者、产品制造商及分销商创造更大的价值和更高的收益。如何实现?方法就是 在数字互动点,利用行为分析和强迫性 操作(例如信息请求、股票交易、投资 组合再平衡以及绩效评估),提供个性 化的建议和内容。

接下来,我们将进一步探讨目标导向型 投资、机器人顾问和游戏化机制如协同 作用,转变认知时代中的投资体验。

寻求更卓越的体验

从高净值群体到大众富裕群体、从婴儿潮一代到无名的一代,客户越来越期待从金融机构获得更卓越质的客户体验。根据 IBM 商业价值研究院 2016 年 10 月 的执行报告《银行的蜕变》,只有 16% 的全球银行客户表示财富经理提供了出色的客户体验,仅有 30% 的客户表示他们的金融机构提供了个性化的服务。²

目标导向型投资原则颠覆投资格局

新技术不断对金融服务领域造成影响, 关于客户互动和投资组合管理的新理念 也随之出现。在二十世纪下半叶的大部 分时间里,资产配置技术一直基于 Harry Markowitz 的现代投资组合理论 (MPT)。³ MPT 假设金融市场是有效 的,集中关注简化风险和回报统计信 息,而不是考虑客户情况的多样性。

但是,因为市场参与者并不十分理性,需要在投资方程中考虑行为金融学的各个方面。现如今,目标导向型投资 (GBI) 利用情景分析、金融可视化以及风险因素模拟等技术,使投资者能够积极参与投资决策制定。

无论顾问是机器还是真人,考量客户风险容忍能力、个人偏好及目标都有助于扩大业务范围:也就是从单纯的金融产品驱动型分销模式转变为以投资组合为动力和以客户为中心的建议模式。

目标导向型投资可以通过根据客户目标 和财务平衡表的特征对投资商机进行测 试,从而更好地支持客户处理制定投资 决策时产生的情绪。

数字化转型通过数字洞察、认知计算和 社交媒体分析,推动金融服务行业广泛 采用目标导向型投资模式:

- · 数字工具将信息收集方式从标准的"点 击式"调查问卷转变为基于个人投资者 的偏好和考虑重点的实时对话。
- 社交媒体和情感分析创造出关于每个 投资者的背景蓝图,形成特定于个人 的情境化问题,例如,从事行业、家 庭情况或者居住地点。
- 认知计算从来自海量数据集(例如, 人口统计数据、同等群体和新闻反 馈)的信息中发现相关性和模式,帮助加强投资组合管理,支持提高投资 者满意度和回报率。

"机器人顾问": 可持续的金融建议创新

在我们的移动和数字世界中,动动手指便可获得改变生活的信息并制定决策。 自然而然,数字财富管理方式成为了一 个游戏规则改变因素,不断颠覆提供和 获取金融建议的方式。

机器人顾问可以利用数字化的个性化客户体验及认知工具,创建自动化的投资解决方案(见图 1)。投资者在指导下完成自我评估流程,这可以有助于塑造投资行为和决策。例如,自动进行投资组合再平衡可以减少投资焦虑情绪,否则这种情绪经常会在市场紧张期间引起过度反应。

随着投资者越来越精通技术,基于交易

- 对于提供个性化金融建议和退休金 投资建议的金融服务机构来说,机 器人顾问(包括企业对消费者或机 构的顾问)可以自动进行入门培 训、帐户整合、报告、再平衡和投 资损失避税,从而提高了工作流程 的效率。因此,尽早开展互动可以 提高工作流程的效率。
- 对于那些寻求开拓服务欠缺市场的 企业,机器人顾问可以成为与新兴 投资者进行对话的切入点,例如, 千禧一代和投资金额较小的人群, 这类投资者可能对传统机构成本结 构和关系抱有消极情绪。

图 1 数字化和目标导向型投资



来源: Sironi, Paolo。 *金融科技创新: 从机器人顾问目标导向型投资和游戏化机制。*2016 年。

预览已结束,完整报告链接和二维码如下:

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1 51158

