



Mesa sobre "La irrupción de la IA". De izquierda a derecha: Javier Rodríguez Zapatero, Ramón Trias, Carlos Tusquets (moderador), Silvia Hernández, Florian Foerster y Leonardo López.

LOS RETOS QUE PLANTEA AL ASESORAMIENTO FINANCIERO

La inteligencia artificial, tan cerca y tan lejos

¿Tiene límites la inteligencia artificial? ¿Podrá llegar a sustituir algún día el trabajo de un asesor financiero o solo lo complementará para mayor beneficio de los clientes? Los expertos reunidos en EFPA Congress analizaron el rol de esta tecnología en el presente y el futuro del asesoramiento financiero.

Por **Rafael Sierra**.

M

arvin Minsky, considerado uno de los padres de la inteligencia artificial (IA), afirmó en una ocasión que "la IA es tan peligrosa como nuestros propios temores y tan útil como nuestra propia inteligencia". El problema con esta tecnología, sin embargo, parece estibar tanto en la profundidad de los cambios que promueve

como en la aceleración con la que los introduce. Un axioma este último que, en el caso del asesoramiento y, por ende, de la propia industria financiera, está siendo particularmente vehemente en ámbitos como la gestión de riesgos, el uso de *chatbots* o la recomendación sobre productos de inversión.

Sobre estos y otros

temas, centró su atención EFPA Congress a través de la realización de distintas sesiones que abordaron el impacto real de la IA desde diferentes ópticas de la mano de una pléyade de expertos. Una de ellas llevó por título 'La IA en apoyo al asesoramiento personal. Riesgos, oportunidades y primeras mejores prácticas' y en

Conclusiones

1 La IA, un pilar clave para el asesoramiento.

La IA no solo ha revolucionado la forma en que se gestionan las inversiones, sino que también ha transformado la relación entre asesores y clientes.

2 Formación constante.

La velocidad en el proceso de transformación que promueve la tecnología obliga a los asesores financieros a formarse continuamente para

aprovecharse de los beneficios que pueden aportar la IA y otras tecnologías.

3 La humanidad, el valor diferencial.

A largo plazo, el uso de la IA homogeneizará el trabajo de los asesores financieros. La diferencia vendrá por la empatía y la gestión activa de las emociones de sus clientes.

4 Más conocimiento y mayor agilidad.

La IA será

un complemento clave para concretar el perfil de riesgo del cliente. Ello permitirá al asesor identificar más oportunidades de valor añadido.

5 **Combinación y equilibrio.** La IA nunca reemplazará el juicio crítico humano y profesional del asesor financiero. La combinación de la experiencia humana y la tecnología generará resultados mejores para los clientes.

ella participaron **Pau Garcia-Milà**, cofundador de eyeOS, Ideafoster, Bananity y Founderz; y el psicoanalista e investigador **Alejandro Campot**. La mesa redonda estuvo moderada por **Javier Bello**, RCS *People Leader* de BBVA y vocal de la Junta Directiva de EFPA España.

APORTAR UN MAYOR VALOR AÑADIDO

Una de las principales conclusiones de esta sesión fue que la IA no ha venido para sustituir al asesor financiero, sino más bien para convertirse en su principal aliado, de cara a ofrecer a sus clientes un servicio de mayor calidad y valor añadido. Tal y como subrayó Garcia-Milà, "la IA no ha venido a reemplazarnos, aunque hoy ya somos todos un poco robots. La mitad del día hacemos tareas repetitivas que no aportan nada cualitativo. Si en mi trabajo la IA hace esa labor por mí, tengo tiempo para pensar y eso me hace más humano".

En esta misma línea, Campot incidió en que una de las claves del éxito a futuro de los asesores financieros estribará en cómo aprovechan ese tiempo que les libera la tecnología no solo en el beneficio de sus clientes, sino en el suyo propio: "Si en los próximos años no incluimos en las escuelas una materia que se llame algo así como *meditation skills*, entonces tendremos un problema importante. Porque allí donde la tecnología resuelve un problema, hay un riesgo para las personas de trabajar menos sus funciones y no emplear adecuadamente las neuronas".

ADAPTARSE A LA VELOCIDAD DE LOS CAMBIOS

Después de algún que otro susto, el consenso entre los expertos apunta cada vez más a que, en el caso del asesoramiento financiero, la IA servirá también para que el profesional entienda más rápido y mejor la situación del

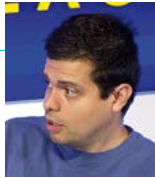
cliente y sus objetivos a largo plazo. Es decir, que les permitirá poder ofrecer un servicio más personalizado, no solo en términos de comunicación sino especialmente en la propia recomendación sobre la gestión de su patrimonio gracias a una mejor comprensión en los datos financieros tanto sobre el propio cliente como en relación con los mercados.

El problema, como aseguró Garcia-Milà, es que el asesor debe ser cada vez más veloz en la introducción de cambios, algo que no siempre resulta fácil. "Estamos entrando en una era diferente, la que tiene más impacto la velocidad de los cambios que la propia tecnología. Lo que antes tenía un ciclo de innovación disruptiva de dos a tres años, hoy es de dos a tres meses. Hay una velocidad de cambio tan rápida que no se trata de aprender, sino de entender que la IA cambiará de ***

LOS EXPERTOS ESTUVIERON DE ACUERDO EN QUE LA IA NO HA VENIDO PARA SUSTITUIR AL ASESOR SINO PARA SER SU PRINCIPAL ALIADO

PAU GARCIA-MILÀ

EMPREDEDOR Y TECNOLÓGO



“Si la IA hace parte del trabajo del asesor, este tendrá más tiempo para pensar, lo que le hará todavía más humano”.

JAVIER BELLO

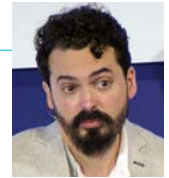
BBVA Y EFPA ESPAÑA



“La evolución del modelo de asesoramiento ha sido exponencial y la IA ha dado una mayor velocidad a esta transformación”.

ALEJANDRO CAMPOT

PSICOANALISTA



“Donde la tecnología resuelve un problema, hay un riesgo para las personas de trabajar menos sus funciones”.

*** forma permanente, pero con cambios cada poco tiempo”.

Sin embargo, Bello es optimista en relación con la paulatina integración de la IA en el trabajo del asesor financiero: “La evolución del propio modelo de asesoramiento ha sido exponencial y la IA principalmente está provocando una mayor velocidad en el proceso de transformación. Al igual que otras veces en el pasado, creo que la herramienta y la persona se integrarán y trabajarán juntos, como ya ha ocurrido en la historia de la humanidad cuando el ser humano ha inventado algo para avanzar”.

¿TIENE UN LÍMITE REAL LA IA?

Existen pocas dudas sobre el valor que aporta la IA en el mundo de la inversión, ya que gracias a ella será posible leer, interpretar y extraer conclusiones de la ingente cantidad de datos que se manejan en esta industria. Es decir, que muy probablemente cada vez se optimizarán mejor las decisiones de inversión y los resultados de los clientes.

Sin embargo, y centrándonos de nuevo en el asesoramiento financiero, las sinergias con la IA parecen cada vez más claras, habida cuenta de que permitirá conocer mejor el perfil de riesgo de cada cliente o, apoyándose en el *machine learning*, aprenderá de experiencias

GRACIAS A LA IA SERÁ POSIBLE EXTRAER CONCLUSIONES DE LA INGENTE CANTIDAD DE DATOS DE LA INDUSTRIA.

pasadas con otros clientes. Con todo ello, se podrá ofrecer el mejor servicio posible, aunque la necesidad de recibir un trato humano basado en la empatía y en la comprensión de las emociones nunca desaparecerá, quizás al contrario.

En este sentido, Garcia-Milà defendió “la profesionalidad y la capacidad humana” como valores intrínsecos de los asesores financieros frente al poder de la tecnología. Subrayó también la importancia de formarse de manera continua para continuar comprendiendo los avances constantes de la tecnología para asimilarlos y usarlos para prestar un servicio todavía más personalizado a las necesidades y miedos de sus clientes.

En todo caso, Campot apuntó que el peligro que puede suponer para un asesor financiero y, en general, para cualquier profesional apoyarse cada vez más en la tecnología y dejar de lado su conciencia como ser humano. “Un órgano como es nuestro cerebro crece cuando recibe un estímulo. Existe la tentación de delegar cada vez más funciones en la tecnología, lo que afectará a nuestra propia situación mental. Una tecnología como la IA puede llegar a ser consciente pero nunca desarrollará la conciencia de una persona porque siempre será una inmensa máquina de calcular”. ●

Conocer mejor al cliente y optimizar el trabajo

→ EFPA Congress dedicó otra mesa redonda a la inteligencia artificial, que contó como moderador con Carlos Tusquets, presidente de honor de EFPA España, quien alertó de la insuficiente prioridad que, según una encuesta de EFPA España, los asesores dan a la IA. “Esto ha de cambiar”, advirtió.
→ Ramón Trias, fundador de AIS y una de las figuras referentes en el desarrollo de la IA en España, señaló que “estamos en un momento clave en el que los asesores financieros tienen

que saber capitalizar las herramientas de la IA para mejorar de manera significativa sus capacidades”.
→ Una oportunidad que, para Florian Foerster, head of Digital Clients EMEA en Invesco, significa que “los asesores apuesten por desarrollar entornos *investment friendly* que les sirvan para conectar mejor con sus clientes y, también, para automatizar sus tareas ahorrando trabajo a través de los sistemas de aprendizaje automático”.
→ Sin embargo, Javier Rodríguez Zapatero,

presidente de ISDI, advirtió que “solo aquellos que abracen la IA como niños, con ganas constantes de aprender, podrán ser capaces de avanzar en la comprensión profunda de esta tecnología y ser los ganadores de esta época de disrupción”.
→ Además, Leonardo López, country head para Iberia y Latam de ODDO BHF Asset Management, afirmó que “más allá de la relación con el cliente, la IA está avanzando tan rápido en el análisis de datos complejos que dentro de muy poco

se va a convertir en el aliado clave de cualquier profesional financiero para poder generar ideas que supongan una ventaja competitiva”.
→ De hecho, Silvia Hernández, directora de sector Financiero y Seguros de Microsoft Ibérica; indicó que el avance de las nuevas tecnologías, además de acelerando la entrada de la industria financiera en una nueva era, en la que uno de los momentos clave llegará cuando la IA alcance niveles de paridad humana”. •