



专家洞察 @IBV

金融科技创新

IBM 商业价值研究院

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，了解何时以及为何进行储蓄、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产品体验，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。

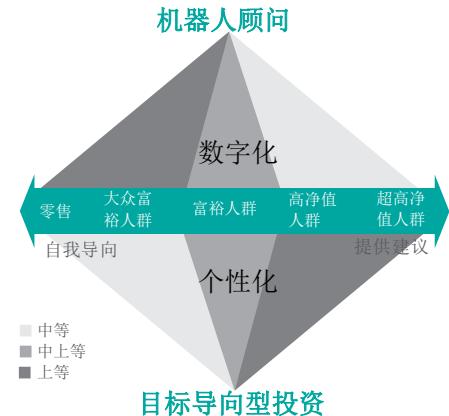
机器人顾问可以利用数字化的个性化客户体验及认知工具，创建自动化的投资解决方案（见图 1）。投资者在指导下完成自我评估流程，这可以有助于塑造投资行为和决策。例如，自动进行投资组合再平衡可以减少投资焦虑情绪，否则这种情绪经常会在市场紧张期间引起过度反应。

随着投资者越来越精通技术，基于交易算法的投资组合建模、虚拟化技术和认知洞察不断为投资者提供大力支持，进而影响财富管理关系：

- 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。
- 对于那些提供完全数字化的顾问和投资组合管理服务的初创企业来说，机器人顾问将创利模式从产品驱动的价值（即受中介利润的连续压榨）转变为建议驱动的价值。结果如何呢？企业更加关注客户体验，并且获得了更强大的、持续性的竞争优势。

图 1

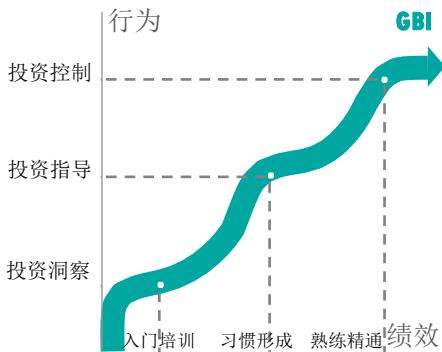
数字化和目标导向型投资



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。

图 2

游戏化：迈向目标导向型投资的玩家之旅



游戏化是一件严肃的事情

随着越来越强调个性化投资者体验，与客户进行持续互动变得至关重要。投资活动的游戏化会增加博弈元素，例如竞争或打分。它可以全面展现客户的财务状况（一张资产负债表），从而帮助确定个人在不同的实际投资环境中会做出何种反应（见图 2）。这些情景可以揭示投资者的风险承受能力或风险厌恶限度。

游戏化支持投资者从使用数字游戏化机制的经验中学习。通过游戏化机制，投资者可以：

- 预测市场波动对个人退休金投资计划的影响，并据此采取行动
- 根据风险容忍能力级别测试各种投资策略，应对不同的应税情况
- 创建推动财富分配的概率性方案，考虑基本目标和慈善举措

- 在面对各种假设性的市场条件时，确定更加切合实际、适度的投资回报目标

对于财富管理顾问和公司来说，游戏化可以揭露更全面的投资者行为倾向信息（例如，投资或购买新产品）。这种机制可以突出投资与保险、借贷、储蓄和房产规划之间依赖关系。通过开发更加全面的各种投资者行为和情绪模型，广大公司可以开发数字产品和顾问服务。此类创新可以推动提高忠诚度，增加市场营销和交叉销售的商机，提供特定于市场环境变化的个性化消息。

但是更重要的是，游戏化可以通过增加透明度、共享投资决策和减少金融市场运作特定的信息不对称性，在投资者/顾问关系中建立或重建信任。

改变财富管理行为的三种方法

显而易见，数字化正在开启与投资者进行深层互动的新途径。传统金融服务公司和将集中关注财富管理的“金融科技公司”（即利用软件和技术提供金融服务的企业）必须大胆应用认知洞察，了解二十一世纪的市场相关性。

以下建议可以提升盈利和绩效水平，同时简化产品投资组合，还可以帮助增进投资服务供应商和客户之间的信任：

- 通过将数字工具和目标导向型投资作为整体财富管理战略的基石，实现投资体验个性化。

- 采用行为方法，利用认知洞察和社交媒体分析，全面了解个体投资者的目标、动机和财务优先事项。
- 利用游戏化原则，为每个财富管理投资者构建单一的诊断视图：从最初的入门培训到经验丰富的忠实客户。

正如 IBM CEO Ginni Rometty 在 2016 国际银行营运研讨会上所说，“挖掘数据中的深层价值将是做到与众不同的唯一途径 - 成为颠覆者，而不是被颠覆”。⁴

关于专家洞察@IBV 报告

ExpertInsights@IBV 专家洞察代表了思想领导者对具有新闻价值的业务和相关技术话题的意见，根据与全球领先主题专家的对话总结而出。了解更多信息，请联系 IBM 商业价值研究院：iibv@us.ibm.com

话题专家

Paolo Sironi

IBM 财富管理投资分析思想领导者
<https://de.linkedin.com/in/thebpsironi>
paolo.sironi@de.ibm.com

Jan-Enno Einfeld

Investing comdirect bank AG 主管
www.linkedin.com/in/jeeinfeld/
jan-enno.einfeld@comdirect.de

Gregg Schoenberg

Wescott Capital/The Financial Revolutionist 合伙人

<http://www.linkedin.com/in/greggschoenberg/>
gregg@wescottcapital.com

© Copyright IBM Corporation 2017

Route 100
Somers, NY 10589
美国出品
2017 年 2 月

IBM、IBM 徽标及 ibm.com 是 International Business Machines Corporation 在世界各地司法辖区的注册商标。其他产品和服务名称可能是 IBM 或其他公司的注册商标。Web 站点 www.ibm.com/legal/copytrade.shtml 上的“Copyright and trademark information”部分中包含了 IBM 商标的最新列表。

本文档为首次发布日期之版本，IBM 可能会随时对其进行修改。IBM 并不一定在开展业务的所有国家或地区提供所有产品或服务。

本文档内的信息“按现状”提供，不附有任何种类（无论是明示还是默示）的保证，包括不附有关于适销性、适用于某种特定目和非侵权的任何保证或条件。IBM 产品根据其所属协议的条款和条件获得保证。

本报告的目的仅为提供通用指南。它并不旨在代替详尽的研究或专业判断依据。由于使用本出版物对任何组织或个人所造成的损失，IBM 概不负责。

本报告中使用的数据可能源自第三方，IBM 并不独立核实、验证或审计此类数据。此类数据使用的结果均为“按现状”提供，IBM 不作出任何明示或默示的声明或保证。

备注和参考资料

- 1 Sironi, Paolo.*FinTech Innovation:From Robo-Advisors to Goal Based Investing and Gamification*.August 2016.<http://www.wiley.com/WileyCDA/WileyTitle/productCd-1119226988.html>
- 2 Brill, Jim, Nicholas Drury, Anthony Lipp, Anthony Marshall and Likhit Wagle.“Banking redefined:Disruption, transformation and the next-generation bank.”October 2016.<http://www.ibm.com/business/value/bankingredefined>
- 3 Levine, Alan.“Harry Markowitz - Father of Modern Portfolio Theory - Still Diversified.”*The Finance Professionals' Post*.December 28, 2011.<http://post.nyssa.org/nyssa-news/2011/12/harry-markowitz-father-of-modern-portfolio-theory-still-diversified.html>
- 4 IBM.“Ginni Rometty's keynote at Sibos 2016.”YouTube.September 28, 2016.<https://www.youtube.com/watch?v=5eKRm-vJHq0>

GBE03812CNZH-00

