



**T.C. İSTANBUL TİCARET
ÜNİVERSİTESİ**

**DIŞ TİCARET ENSTİTÜSÜ
WORKING PAPER SERIES**

Tartışma Metinleri

WPS NO/ 235 / 2019-12

ROBO DANIŞMANLIKTAN HİBRİD DANIŞMANLIĞA

**Prof.Dr.Suna Özyüksel, İstanbul Ticaret Üniversitesi, Sigorta ve Risk Yönetimi Ana
Bilim Dalı**

**Hanifi Yunus İğci, İstanbul Ticaret Üniversitesi, Sigorta ve Risk Yönetimi Ana Bilim
Dalı**

Robo Danışmanlığın Tanımı, Geleneksel Finansal Danışmanlık İle Farklılıkları ve Önemi

“Robo” otomatikleşmiş ve dijitalleşmiş bir sürecin insan etkisi olmadan algoritmalarla yürütülmesi yoluyla finansal kararlara destek olunmasını ifade etmektedir. “Danışmanlık” ise geleneksel varlık yönetimi faaliyetlerini kastetmektedir. Bu iki kavramın bir araya gelmesi, otomatik bir şekilde çevrimiçi portföy yönetiminin müşterilere sunulduğu bir hizmet modeline işaret etmektedir.¹

Basitçe söylemek gerekirse Robo Danışmanlık, insan gözetimi olmadan otomatik, algoritma odaklı finansal planlama hizmetleri sağlayan dijital platformlardır. Tipik bir Robo danışmanlık, müşterilerden finansal durumları ve gelecekteki hedefleri hakkında çevrimiçi bir anket aracılığıyla bilgi toplar ve ardından topladığı bilgileri kullanarak müşteri varlıklarını otomatik bir biçimde yatırımlara yönlendirme ve/veya müşteriye danışmanlık yapmak için kullanır.

Robo danışmanlık, yatırım danışmanlığı ve finansal tavsiye alanında servisin iletilme şeklini önemli ölçüde değiştirme potansiyeline sahip bir yenilik olarak görülmektedir. Robo danışmanlık, finansal danışmanın yatırımlar ile ilgili yaptığı işleri algoritmalar kullanarak otomatik bir şekilde gerçekleştiren çevrimiçi servislerdir.² Yapılan başka bir tanıma göre ise robo danışmanlık, insan emeğine ihtiyaç duymadan, algoritma temelli ve bilgisayarla çevrimiçi varlık yönetimi servisleri sunan bir araçtır.³

Yapılan tanımlardan hareketle, robo danışmanlığın, algoritma temelli olması, çevrimiçi bir hizmet sunması, varlık yönetimi alanında faaliyet göstermesi, insansız bir şekilde çalışıyor olması şeklinde dört farklı belirgin özelliği bulunduğu söylenebilir. Robo danışmanlık her ne kadar ortak özellikleri üzerinden tanımlanabiliyor olsa da birbirlerinden farklı robo danışmanlık çeşitleri bulunmaktadır. Bu farklılaşma özellikle hizmet verilen hedef grubu, uygulanan yatırım felsefesi, hizmetin kapsamı ve kişiselleştirilme seviyesi gibi hususlar açısından ortaya çıkmaktadır.⁴

Robo danışmanlık hizmeti ile finansal danışmanların hizmetleri arasında doğal olarak çok sayıda farklılık bulunmaktadır. Öncelikle, robo danışmanlık, model yatırım portföyleri oluşturmak için çevrimiçi anketleri kullanırken yatırım danışmanı müşterinin talepleri doğrultusunda kişiye özel yatırım portföyleri oluşturmaktadır. Robo danışmanlık iletişim alanında yalnız çevrimiçi çözümler sunarken, finansal danışman genellikle yüz yüze görüşmeler yoluyla veya iletişim araçlarını kullanarak müşteri ile birebir iletişime geçerek ilgilenmektedir. Robo danışmanlık genelleştirilmiş ve sınırlı bir portföy yönetimi sunarken, yatırım danışmanı kişiye özel finansal planlama seçenekleri sunmaktadır. Robo danışmanlık genellikle pasif yatırım tekniklerini kullanırken yatırım danışmanı kişiye özel olarak pasif veya aktif yatırım tekniklerini önerebilmektedir. Robo danışmanlık hizmeti ile birlikte aktif ve agresif yatırım stratejilerini seçmek mümkün değildir, kişiselleştirilmiş yatırım tavsiyelerinin oluşturulmasının, bireysel yatırım danışmanı olmadan yapılması zor görülmektedir. Son olarak, robo danışmanlık çok düşük ücretlerle danışmanlık sunarken, yatırım danışmanının komisyonla veya yıllık ücretle daha yüksek ücretli bir hizmet sunduğu söylenebilir.⁵

¹ Moulliet, D., et al. "The Expansion of Robo-Advisory in Wealth Management." 2016.

² Knowledge@Wharton, "The Rise of the Robo-advisor: How Fintech is Disrupting Retirement," 2018

³ Angela Scott-Briggs, "What is a Robo-Advisor, Origin and History?," 2016, TechBullion

⁴ Deloitte and Avaloq, "Emerging Models of Digital Wealth Advisory" 2017

⁵ Gary Karz, "Robo-Advisors: The Good, The Bad and The Ugly," 2015

Bu farklılıklar nedeniyle, robo danışmanlık hizmeti belirli bir tutarın altında yatırım yapmak isteyen müşteriler için kullanılırken, finansal danışmanlar, daha yüksek tutarlarda yatırım yapmak isteyen müşterilere hizmet vermektedir.

Başka bir ifade ile robo danışmanlar, henüz birikim aşamasının başında olan x ve y kuşağı üyelerine ve düşük yatırım miktarları nedeniyle finansal danışmanların hizmet vermediği diğer yatırımcılara hizmet vermektedir. Bu yatırımcıları, belli özelliklerine (yaş, risk profili, yatırım tutarları gibi) göre sınıflandırarak onlara, genel ya da gruba göre belirlenmiş yatırım tavsiyeleri yaparak, düşük yönetim giderleri ve işlem komisyonları ile kapsam içerisine alırlar. Finansal danışmanlar ise belli bir tutarın üzerinde yatırım yapmak isteyen kişilere, kişisel özelliklerine göre danışmanlık hizmeti sunmaya devam ederler.

Kısacası, robo danışmanlık sayesinde temel varlık yönetimi hizmetleri geniş kitleler için çok uygun bir seçenek haline gelmiştir.⁶ Betterment ve Wealthfront firmaları, (her ikisi de robo danışmanlık varlık yönetimi modelini kullanan ilk firmalardandır) minimum katılım ücretini sıfıra indirerek, bu pazarın büyümesine destek olan firmalardandır.

Robo danışmanlık ilk çıktığı dönemlerde geleneksel varlık yöneticileri olan bankalar, sigorta şirketleri ve yatırım grupları bu yenilikçi yaklaşımı kendilerine rakip olarak görseler de, zamanla robo danışmanlığın, düşük yatırım miktarları nedeniyle, kendilerinin hizmet kapsamlarına alamadıkları müşterilerine ulaşmada önemli bir araç olduğunu, kendi hizmetlerini tamamlayıcı bir servis olarak kullanılabileceğini fark etmişlerdir. Bu sayede geleneksel varlık yönetimi aktörleri önceden karlı olarak görünmeyen düşük bütçeli müşterilere de hitap etmeye başlamışlardır.⁷

Robo Danışmanlığın Gelişim Süreci

Robo danışmanlık ilk olarak 2008 senesinde, yaşanan finansal krizin hemen sonrasında, silikon vadisinde karmaşıklaşmış finansal enstrümanlara ilişkin olarak, yatırımcıları aldıkları riskler hakkında bilgilendirmek ve doğru finansal araçlara yönlendirmek amacıyla ortaya çıkmıştır.⁸ Robo danışmanlık gelişim süreci içerisinde dört farklı evreye ayrılabilmektedir. Robo danışmanlık 1.0 olarak adlandırılabilir ilk evrede müşterileri kendilerine uygun olan seçenekleri görebilmek için çevrimiçi bir anketi cevapladıktan sonra kendilerine uygun olan ürün tekliflerini görmektedirler. Web tabanlı veya akıllı telefon üzerinden sunulan bu servislerde banka veya aracı insan gibi özellikler bulunmamaktadır. Robo danışmanlık 2.0'da ise doğrudan yatırımların oluşturulmasına ek olarak, yatırım hesapları oluşturulmakta ve "fonlardan oluşan fonlar" yönetilmektedir. Varlıkların yönetimi özel yatırımcılar tarafından manuel bir şekilde sağlanmaktadır. 1.0 modelinde kullanılan anketler, 2.0 modelinde risk iştahını belirlemek için de kullanılmakta ve yatırımların şekillendirilmesinde rol oynamaktadır. 1.0 ile arasındaki en önemli değişiklik, gerçek yatırım uzmanlarının algoritma yardımıyla varlık yönetimini gerçekleştirmesidir.⁹

Robo danışmanlık 3.0 modelinde ise daha önceden belirlenmiş olan yatırım stratejilerine uygun olan yatırım kararları ve portföy ayarlamaları algoritmalar tarafından izlenmekte ve kontrol edilmektedir. Fakat son görüş gerçek profesyonel yatırım uzmanları tarafından sağlanmaktadır. Bu modelde müşteriler portföylerinde yapılan değişiklikleri gözlemleyerek bazı değişiklikleri kabul etmeme opsiyonunu ellerinde tutmaktadır. Bu sayede yatırımların kişiye özel hale gelmesi sağlanmaktadır. Bu yöntemde çevrimiçi anketlere dayanan ürün teklifleri,

⁶ A.g.e.

⁷ CH&Cho's Fintank "Robo-Advisors: New Reality for Wealth and Asset Management" 2018

⁸ Maurella Van der Ree, "embracing robo advisory looks promising for the longevity of financial advisors", 2019, Global Financial Markets Institute

⁹ Moulliet, D., et al. "The Expansion of Robo-Advisory in Wealth Management." 2016.

profesyonel fon yönetimi, müşterilerin anlık müdahale hakkının olmasıyla kişiselleştirilen yatırımlar, algoritma temelli portföy ayarlamaları, tam otomatik yatırımlar vb. özellikler bulunmaktadır.¹⁰

Robo danışmanlık 4.0 modelinde gelişmiş risk yönetimi ve yatırımcı profili belirleme anketleri kendi kendine öğrenme kapasitesi bulunan yapay zekalar aracılığıyla kullanılarak otomatikleştirilmiş yatırım algoritmaları kullanılmaktadır. Bu algoritmalar piyasa koşullarını değerlendirerek yatırım portföylerinde uygun değişiklikleri yapmaktadır. Bu değişiklikler risk iştahı, karlılık düzeyi, nakit dengesi gibi önemli unsurlar göz önünde bulundurularak kişiye özel bir şekilde uygulanmakta ve müşterilerin yatırım stratejilerine uygun şekilde ilerletilmektedir.¹¹

Günümüzde robo danışmanlık her ne kadar varlık yönetiminin küçük bir kısmını kapsıyor olsa da büyük bir büyüme ivmesiyle pastadaki payını artırmaktadır.¹² Kontrol ettikleri portföy büyüklüklerine göre en büyük robo danışmanlık sağlayıcıları 2014 senesinde sadece 14 milyar USD değerinde portföy yönetirken, 2017 senesinde bu miktar 150 milyar USD değerini aşmıştır.¹³ 2019 yılında robo danışmanlık ile yönetilen toplam portföy büyüklüğü ise 980,541 milyar dolar olmuştur.¹⁴ Varlık yönetimi endüstrisinin 2017 sonunda Kuzey Amerika bölgesinde toplam 19,8 trilyon USD değerinde olduğu düşünüldüğünde robo danışmanlık kullanan portföylerin sektörde halen çok düşük bir yüzdeye sahip olduğu anlaşılmaktadır.¹⁵

2019 yılı itibariyle, dünyadaki en büyük robo ve hibrid danışmanlık şirketi olan Vanguard Personal Advisor şirketinin yönettiği portföy tutarı 115 milyar dolardır. Onu 37 milyar dolarlık portföy ve 300.000 müşterisi ile Schwab takip etmektedir. Üçüncü sırada, 400.000 müşteri ve 16 milyar dolarlık portföyüyle Betterment yer almaktadır. Wealthfront 250.000 müşterisi ve 11 milyar dolarlık portföy tutarıyla dördüncü sırada, Personal Capital ise 19.000 ödeme yapan müşterisi (2 milyon müşterisi, web sitelerindeki ücretsiz uygulamalardan faydalanmaktadır.) ve 8.5 milyar dolarlık portföy tutarıyla beşinci sırada bulunmaktadır.¹⁶

Barbara Freidberg tarafından yapılan bir araştırmada 2020 senesinde Robo danışmanlık tarafından yönetilen toplam portföy büyüklüğünün 2,2 ile 3,7 trilyon USD arasında olması beklenildiği belirtilmektedir.¹⁷

Devam eden trend göstermektedir ki yakın zaman içerisinde robo danışmanlık yöntemi, varlık yönetimi alanında çok daha büyük bir alan kaplayacaktır.

KPMG tarafından 2016 senesinde yapılan bir araştırma robo danışmanlık, dijital, hızlı, çevrimiçi, şeffaf vb. özellikleri tanıtılarak anlatıldıktan sonra, müşterisi olduğunuz bankanın bu uygulamaları size sunması durumunda kullanma tercihiniz ne yönde olacaktır sorusu ile kurgulanmıştır. Bu araştırmanın sonuçlarına göre, 18-34 yaş arasında olan Y kuşağında bulunan katılımcılar %80 oranıyla büyük ihtimalle bu hizmeti kullanacaklarını belirtmişlerdir. Bu da genç nesillerin çevrimiçi ve dijital hizmetlere olan duyarlılığını göstermektedir.¹⁸

¹⁰ A.g.e.

¹¹ Moulliet, D., et al. "The Expansion of Robo-Advisory in Wealth Management." 2016.

¹² A.T. Kearney, Hype vs. Reality: The Coming Waves of "Robo" Adoption

¹³ Morningstar, "The Evolution of Robo Advisors: An updated look at the landscape of automated wealth management", 2018

¹⁴ <https://www.statista.com/outlook/337/100/robo-advisors/worldwide>

¹⁵ Capgemini, "Top 10 trends in Wealth Management: 2018", 2017

¹⁶ <https://www.roboadvisorpros.com/robo-advisors-with-most-aum-assets-under-management/>

¹⁷ Barbara Freidberg, "6 of Newest Trends in Robo Advisors", US News & World Report, 2018

¹⁸ O'Keefe, D., Warmund, J., & Lewis, B. (2016). Robo Advising—Catching Up and Getting Ahead. *Delaware: KPMG*.

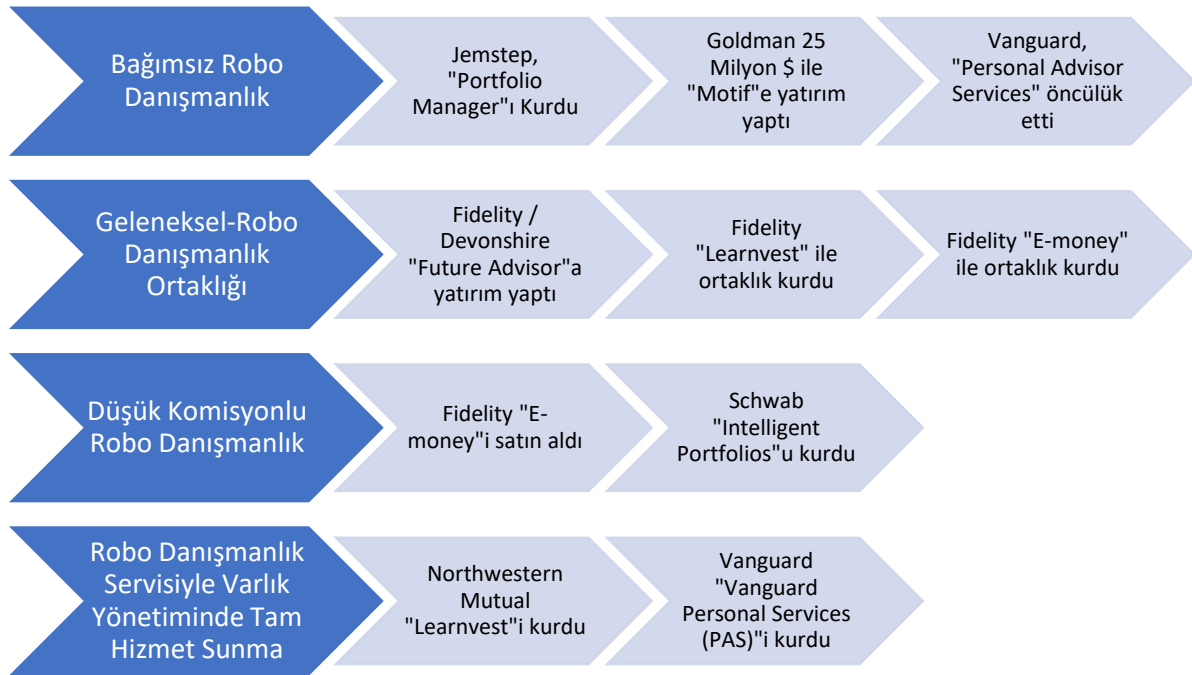
Gün geçtikçe teknoloji ile daha yakından ilgili olan ve müşteri deneyimi beklentileri önceki kuşaklara göre yüksek olan x ve y kuşağının servetlerindeki yaşanan ve yaşanacak olan artış, robo danışmanlığa olan talebi ve dolayısıyla yatırımları artıracaktır.

Şirketlerin Robo Danışmanlığa Yaklaşımları ve Yatırımlar

Geleneksel bankacılık ve varlık yönetimi sektöründe görülen, dijitalleşme, geleneksel aktörlerin değişime ayak uydurmasını zorunluluk haline getirmiştir. Bu nedenle, geleneksel aktörler dijital platformlarına yatırım yapmış ve/veya dışarıdan teknoloji hizmeti almışlardır. Finansal teknoloji şirketleri de müşteri ağlarını genişletmek için geleneksel aktörler ile birlikte çalışmaya başlamıştır. Ancak bu şekilde, müşterilerin değişen talepleri karşılanabilmiştir.

Aşağıdaki Şekil-1'de Robo Danışmanlık'ın çıkış döneminde ABD'li firmaların yaklaşımları gruplandırılmıştır. Bu gruplandırmaya göre firmalar kendi servislerini kurma, diğer sağlayıcılar ile ortaklıklar geliştirme, diğer sağlayıcıları satın alma ve kendilerini robo danışmanlık yöntemine uyarlama yöntemlerini izlemişlerdir.¹⁹

Şekil 1: Abd Firmalarının Robo Advise Yaklaşımları



BlackRock 2016 senesinde robo danışmanlık startupı olan FutureAdvisor'ı 200 milyon USD karşılığında satın almıştır.²⁰ ABD'nin sayılı büyük bankalarından olan JP Morgan, Motif Investing firması ile ortaklık açıklayarak düşük bütçeli bireysel müşterilerin de 250 USD kadar düşük tutarlar ile halka arzlara katılmasının yolunu açmıştır.²¹

ABD'nin en büyük bankaları ve yatırım şirketleri finansal teknoloji firmaları ile bağlantı kurarak müşterilerine sunduğu teklifleri geliştirmenin yollarını aramıştır. ABD'li büyük yatırım firmaları; satın alma, ortaklık kurma veya içeriden geliştirme yollarını kullanarak müşterileri için robo danışmanlık hizmetlerini sunma yoluna gitmiştir. Geleneksel aktörler bu hamle ile

¹⁹ Ludden, C., K. Thompson, and I. Mohsin. "The rise of robo-danışmanlık: changing the concept of wealth management. Accenture." (2017).

²⁰ "The Future of Robo-Advisors: BlackRock's Latest Acquisition Is a Sign of Things to Come" (Tabb Forum, September. 28, 2015)

²¹ "J.P. Morgan, Motif partner to allow individuals to invest in IPOs" (MarketWatch, October. 21, 2015)

ortaya çıkan finansal teknoloji firmalarının kendi müşterilerini ellerinden almalarını beklemek yerine robo danışmanlık konusunda bazı atılımlarda bulunmuşlardır. Bu atılımlardan bazıları aşağıdaki tabloda gösterilmektedir.²²

Tablo 1: ABD'li Firmaların Robo Danışmanlık Sektörüne Yaptıkları Yatırımlar

| FİRMA | PAZARA GİRİŞİ | EN DÜŞÜK YATIRIM TUTARI |
|-----------------------|---|--------------------------------|
| Vanguard | Personal Advisor Services | \$10,000 |
| Merrill Edge | Guided Investing | \$5,000 |
| Charles Schwab | Intelligent Portfolios (sadece çevrimiçi) | \$5,000 |
| Capital One | Advisor Connect | \$25,000 |
| Fidelity | Fidelity Go | \$5,000 |
| Blackrock | RBC Wealth Management, LPL Financial ve BBVA Compass Bank firmalarına B2B otomatik platform yönetimi hizmetleri sağlamak için FutureAdvisor'ı satın aldı. | - |
| Wells Fargo | 2017'de Wells Fargo Advisors için yeni bir Robo Danışmanlık hizmeti geliştirmek üzere SigFig ile ortaklık kurdu. | - |

ABD başta olmak üzere Kanada ve Batı Avrupa gibi gelişmiş ekonomilerde Robo Danışmanlık yöntemini kullanan varlık yönetimi firmaları bulunmaktadır. Bu firmaların ortak özelliği çok düşük miktarlar için bile yatırım danışmanlığı hizmetini %1 ile %0.25 arasında değişen uygun ücretler ile sunmalarıdır. ABD'de Betterment, Wealthfront, Personal Capital, Future Advisor, İngiltere'de Nutmeg ve Wealth Horizon, MoneyFarm, Almanya'da Ginmon, Easyfolio, İsviçre'de TrueWealth ve SimpleWealth, Fransa'da Yomoni ve Advize, Avustralya'da Six Park ve Quiet Growth gibi firmalar faaliyet göstermektedir.

Hibrid Danışmanlık Modelinin Tanımı ve Bu Modele Olan İhtiyaç

Hibrid danışmanlık modeli müşterilerin dijital platformlara erişimlerinin olduğu fakat aynı zamanda birebir iletişim kanallarıyla belirli periyotlar içerisinde veya gerekli görülen zamanlarda insan temelli yatırım danışmanlığı hizmetleri alabildiği bir modeli temsil etmektedir. Basitçe anlatmak gerekirse, hibrid danışmanlık modeli yatırım danışmanlığı alanında geleneksel yöntemler ile teknolojik yöntemlerin kaynaştırılması ile oluşturulmuştur.²³

²² An Ipsos Point of View, "Robo-advisors: the rise of automated financial danışmanlık" Erişim Tarihi 19.11.2019

²³ Accenture Consulting, "The New Face Of Wealth Management In The Era Of Hybrid Danışmanlık", <https://www.accenture.com/acnmedia/accenture/conversion-assets/dotcom/documents/global/pdf/consulting/accenture-new-face-of-wealth-management-hybrid-danışmanlık.pdf> Erişim Tarihi 19.11.2019

Başka bir ifade ile, hibrid danışmanlık modeli, robo danışmanlık özellikleri olan dijital bir platform ile müşterilere algoritma temelli yatırım seçenekleri sunmaya ek olarak insan temelli danışmanlık hizmetlerinin belirli bir periyodik çerçevede, genellikle telefonla veya çevrimiçi diğer iletişim araçlarıyla yatırım danışmanlığı hizmeti sunulmasıdır.

Bazı müşteriler için robo danışmanlık hizmeti yeterli olurken, bazı müşteriler için her iki danışmanlık türünü de içeren hibrid danışmanlık modeli kullanılmaktadır. Ayrıca, geleneksel danışmanlık hizmeti veren finansal danışmanlar dahi artık robo danışmanlık teknolojilerinden faydalanarak, müşterilerine hizmet sunmaktadırlar. Accenture tarafından yapılan bir araştırma sonucunda katılımcıların %68'inin hibrid danışmanlık modelini tercih ettiği görülmüştür.²⁴

Varlık yönetimi sektörü, 2008 senesinde yaşanan küresel finansal krizden bugüne yüksek kar baskısı altında kalmıştır. Geçtiğimiz yıllarda robo danışmanlık sektörü büyük ivmeyle büyüye de pazar payının yalnızca küçük bir kısmını ele geçirebilmiştir. Robo danışmanlık yerine, hibrid danışmanlık modeli gelecek için daha büyük potansiyel taşıyan bir iş modeli olarak görülmektedir. Bu nedenle pek çok geleneksel aktör, finansal teknoloji ve teknoloji şirketleriyle ortaklıklar kurarak hibrid danışmanlık servislerini faaliyete geçirmeye başlamışlardır. Bu sayede geleneksel varlık yönetimi yöntemlerinin teknoloji ile bütünleştirilerek sunulması hedeflenmektedir.²⁵ Geleneksel ve yenilikçi yöntemlerin birleştirilmesiyle oluşturulan bu modeli Personal Capital, Future Advisor ve LearnVest gibi kilit aktörler kullanmaktadır. Bunlar gibi hibrid danışmanlık modelini benimseyen firmalar, algoritma temelli danışmanlığa ek olarak, müşterilerin varlık ve yükümlülüklerinin gösterilmesi, bütçe takibinin sağlanması, finansal hedeflerin planlanması vb. hizmetleri de kapsayarak daha bütüncül bir bireysel finansal planlama danışmanlık hizmeti sunmayı hedeflemektedirler.²⁶

Hibrid danışmanlık modelini kullanan firmaların ortak özelliği, varlık yönetimi hizmetlerinin geleneksel modele kıyasla daha uygun fiyata, aracı olmadan, kesintisiz ve ölçeklenebilir bir şekilde sunulmasıdır. Bu modelin uygulanması, aşağıda özetlenen üç temel teknolojik yenilikten faydalanılarak sağlanmaktadır.

İlk olarak hibrid danışmanlık modeli müşterilere basitleştirilmiş bir hizmet deneyimi sunmak amacıyla teknolojiye geniş ölçüde faydalanmaktadır. Bu noktada firmalar, çevrimiçi yatırım teklifleri, model yönetimi ve otomatik yeniden dengeleme gibi algoritmalar yardımıyla otomatikleştirilmiş hizmetleri müşterilerine sunmaktadırlar. Bu sayede, müşteriler için basit bir kullanıcı ara yüzü kullanarak düşük maliyetli ve kişinin kendi seçimine dayanan hizmetlerin sunulması sağlanmaktadır. Hibrid danışmanlık modeli sayesinde sunulan bu hizmetlerin tümü tek bir noktada toplanabilmektedir. Kullanıcı odaklı tasarımlara ve bu alanda sürekli olarak devam eden yeniliklere olan bu vurgu finansal teknolojik şirketler grubuna giren hibrid danışmanlık modeli firmalarının olmazsa olmazları arasındadır. Yani, geleneksel aktörler teknolojik gelişmeleri kendi iç yapılarında kullanmayı tercih ederken hibrid danışmanlık modelini kullanan firmalar müşteri odaklı hız, basitlik ve dijitalleşme alanlarında kullanmışlardır.²⁷

²⁴ A.g.e.

²⁵ Mattias Memminger, Philipp Baecker, Paul Becker and Arne Zeisin, "Robo Advice Has Stalled, but Wealth Technologies Still Hold Promise" <https://www.bain.com/insights/robo-advice-has-stalled-but-wealth-technologies-still-hold-promise/> Erişim Tarihi 30.11.2019

²⁶ C Lopez, Juan, Sinisa Babic, and Andres De La Ossa. "Advice goes virtual: how new digital investment services are changing the wealth management landscape." *Journal of Financial Perspectives* 3.3 (2015).

²⁷ A.g.e.

İkinci olarak firmaların müşterilere finansal eğitim ve kişiye özel içerikleri dijital bir şekilde sunmaları, hibrid modelin kullandığı önemli bir yeniliktir. Bu hizmetlerin dijital bir şekilde sunulması pek çok geleneksel varlık yönetimi şirketinin hala karmaşık, anlaşılması zor basılı materyalleri posta veya faks gibi eski teknolojileri kullanarak gönderdikleri düşünüldüğünde önem kazanmaktadır. Öte yandan dijitalleşmiş alanları kullanan hibrid danışmanlık modeli firmaları internet üzerinden bilgi iletme tecrübesi olan bireyleri kullanarak potansiyel müşterilere ulaşma şansı yakalamışlardır. Market araştırması veya hisse analizleri gibi sıradan insanların ilgilenmediği konulara odaklanmak yerine bireylerin ilgisini çekebilecek olan kişisel finans üzerine eğitim gibi konulara odaklanması sayesinde müşteriler ile daha uygun ilişkiler kurulması sağlanmıştır.²⁸

Üçüncü olarak hibrid danışmanlık modeli düşük fiyatlandırma ve yönetim ile ücretlerdeki şeffaflığa odaklanmaktadır. Genellikle geleneksel varlık danışmanlığı aktörleri %1'in üzerinde bir fiyatlandırma politikası izlerlerken, hibrid danışmanlık modeli genellikle düşük maliyetli ETF'lere yönelerek pasif bir anlayışla daha düşük maliyetli yatırımlar sağlamaktadır. Düşük maliyete ek olarak ücretlerin dijital ortamda açıkça gösterilmesi ve/veya ücretlerde herhangi bir değişiklik olması durumunda müşterilerin anında bilgilendirilmesi gibi şeffaflığı artırıcı yöntemler hibrid danışmanlık modelince kullanılmaktadır. Geleneksel modelde genellikle müşterilere karmaşık ve anlaması zor bir tabloda ücretlerin iletildiği düşünüldüğünde, hibrid model fiyatlandırma ve şeffaflık konularında avantaj sağlamaktadır.

Bir yatırımcının gerçek bir insan ile görüşüp karmaşık konular hakkında bilgi almak istemesi durumunda, robo danışmanlık firmaları bu talebi karşılama konusunda sınırlı bir kabiliyete sahiptirler. Bu yönden düşünüldüğünde hem geleneksel firmaların hem de robo danışmanlık firmalarının birbirlerini tamamlayıcı hizmetler sunmaları gerektiği görülmektedir. Hibrid danışmanlık da bu ihtiyacın karşılanmasını sağlayacak bir iş modeli olarak ortaya çıkmıştır.

Varlık yönetimi alanında dijital platformlar önemli işler başarsa da insan faktörünün dijital platformlara eklenmesi pek çok yatırımcı için vazgeçilmez bir özelliktir. Müşteri-danışman ilişkisinde; zorlu ve farklı piyasa koşullarında müşterilere yol göstermek ve müşterilerin farklı çözümleri uygulama ve sentezleme konusunda cesaretlendirilmesi gibi bazı noktalar bulunmaktadır. Robo danışmanlığın yalnız pasif yatırım stratejileri için uygun olduğu göz önüne alındığında bu gibi aktif yatırım stratejilerini uygulamak isteyen müşteriler her zaman insan faktörüne ihtiyaç duymaktadırlar. Farklı beklentileri olan müşterilerin ihtiyaçlarının karşılanabilmesi için, robo danışmanlık modelinin ve insan faktörünün avantajlarını bir araya getiren bir modelin sunulması gerekmektedir.²⁹ Bu nedenle, robo danışmanlık modelinin, geleneksel danışmanlık modelinin yerini almaktan çok, onu tamamlayıcı bir işleve sahip olduğu görülmüştür.

²⁸ A.g.e.

²⁹ Ludden, C., K. Thompson, And I. Mohsin. "The Rise Of Robo-Advice: Changing The Concept Of Wealth Management. Accenture." 2017

SONUÇ

İnsan danışmanlar, müşterileri ile aralarında oluşmuş olan ve güven ilişkisi nedeniyle, özellikle artan ekonomik istikrarsızlık ve belirsizlik dönemlerinde, müşterilerinin endişelerine ve duygusal iniş çıkışlarına karşılık vererek, onların sakinliklerini sürdürmelerine destek olacak duygusal desteği de sağlamaktadırlar.

Ayrıca insanlar yatırım yaparken sadece algoritmik hesaplamaları dikkate alarak yatırım yapmazlar. Müşterinin kendine özgü gerçekleri, koşulları, yaşamsal hedefleri ve kişilik özellikleri, tercihleri de yatırım kapsamının belirlenmesinde önemli yer alır. Bu nedenle bireysel finansal planlama danışmanlığı gibi, müşterilerin yaşamsal ve finansal hedeflerine bütüncül yaklaşımlarla oluşturulan yatırım tercihleri, ancak insan danışmanlar tarafından verilebilmektedir.

Diğer taraftan, geliştirilen yapay zeka teknolojileri ile algoritmik hesaplamaların robo danışmanlar tarafından daha hızlı verilmesi nedeniyle, giderek daha çok sayıda insan danışman, robo danışmanlık sistemlerini, kendi danışmanlıkları içerisinde alarak, kullanmaktadırlar.

Bu nedenle robo danışmanlık ve insan danışmanlık hizmetinin birlikte kullanıldığı hibrid danışmanlık sistemleri, günümüzde en etkin danışmanlık sistemleri olarak yer almaktadır.

2008'de yaşanan finansal kriz ve yaşanan teknolojik gelişmeler robo danışmanlığın geleneksel varlık yönetimi sektörüne bir alternatif olarak ortaya çıkması ve yüksek bir ivmeyle büyümeye başlaması, geleneksel aktörleri bu alanda harekete geçmeye zorlamıştır. Bu çalışmada bahsedildiği üzere, satın alma, birleşme, ortaklık kurma, kendi robo danışmanlık servisini kurma gibi stratejileri izleyen geleneksel varlık yönetimi aktörleri, zamanla robo danışmanlığın kendi hizmetlerini tamamlayıcı bir iş modeli olarak benimsenebileceğini fark etmeleri ile hibrid danışmanlık modeli kurulmuştur.

Geleneksel aktörler, maliyetlerini düşürerek daha ucuza hizmet verebilme ve pazar payını artırabilmek amacıyla robo danışmanlık hizmetinin özelliklerini bireysel danışmanlık hizmetinin özellikleri ile harmanlayarak hibrid danışmanlık modelinin gelişmesinde öncü olmuşlardır.

Kısaca, önümüzdeki yıllarda da, hibrid danışmanlık sistemlerine, yani hem robo danışmanlık teknolojisine, hem de insan danışman niteliğine yapılan yatırımlar, giderek artacaktır.

KAYNAKÇA

- A.T. Kearney, “Hype Vs. Reality: The Coming Waves Of “Robo” Adoption”, 2017
- Accenture Consulting, “The New Face Of Wealth Management In The Era Of Hybrid Advice”,
<https://www.accenture.com/acnmedia/Accenture/Conversion-Assets/Dotcom/Documents/Global/Pdf/Consulting/Accenture-New-Face-Of-Wealth-Management-Hybrid-Advice.Pdf> Erişim Tarihi 19.11.2019
- An Ipsos Point Of View, “Robo-Advisors: The Rise Of Automated Financial Advice” Erişim Tarihi 19.11.2019
- Angela Scott-Briggs, “What Is A Robo-Advisor, Origin And History?”, 2016, Techbullion
- Australian Research Council's “Funding Our Future Perceptions Of The Value Of Financial Planning Advice” 2016
- Barbara Freidberg, “6 Of Newest Trends in Robo Advisors”, US News & World Report, 2018
- Capgemini, “Top 10 Trends in Wealth Management: 2018”, 2017
- CH&Cho’s Fintank “Robo-Advisors: New Reality For Wealth And Asset Management” 2018
- Deloitte And Avaloq, “ Emerging Models Of Digital Wealth Advisory” 2017
- Gary Karz, “Robo-Advisors: The Good, The Bad And The Ugly,” 2015
- Knowledge@Wharton, “The Rise Of The Robo-Advisor: How Fintech Is Disrupting Retirement,” 2018
- Ludden, C., K. Thompson, And I. Mohsin. "The Rise Of Robo-Advice: Changing The Concept Of Wealth Management. Accenture." 2017
- Marketwatch, “J.P. Morgan, Motif Partner To Allow Individuals To Invest in Ipos”, 2015
- Mattias Memminger, Philipp Baecker, Paul Becker and Arne Zeisin, “Robo Advice Has Stalled, but Wealth Technologies Still Hold Promise” <https://www.bain.com/insights/robo-advice-has-stalled-but-wealth-technologies-still-hold-promise/> Erişim Tarihi 30.11.2019
- Maurella Van Der Ree, “Embracing Robo Advisory Looks Promising For The Longevity Of Financial Advisors”, 2019, Global Financial Markets Institute
- Morningstar, “The Evolution Of Robo Advisors: An Updated Look At The Landscape Of Automated Wealth Management”, 2018
- Moulliet, D., Et Al. "The Expansion Of Robo-Advisory In Wealth Management." 2016
- O’Keefe, D., Warmund, J., & Lewis, B. “Robo Advising—Catching Up And Getting Ahead.” 2018 Delaware..
- Planet Of Finance, “The Rise Of Robo-Advisors”, 2019
- Tabb Forum, “The Future Of Robo-Advisors: Blackrock’s Latest Acquisition Is A Sign Of Things To Come”, 2015, KPMG
- HSBC Holdings Plc., “The Future Of Retirement, Women’s Futures”, 2018 London

Wilcox, Jarrod W., And Frank J. Fabozzi. *Financial Advice And Investment Decisions: A Manifesto For Change*. Vol. 195. John Wiley & Sons, 2013.

<https://www.roboadvisorpros.com/robo-advisors-with-most-aum-assets-under-management/>

<https://www.statista.com/outlook/337/100/robo-advisors/worldwide>