

EL COVID RETA A FIRMAS INDEPENDIENTES Y BANCAS PRIVADAS

La digitalización de las gestoras, a prueba

Las gestoras de fondos, sobre todo las independientes, y las firmas de banca privada están afrontando por primera vez cómo la contratación por internet de sus productos o el servicio de asesoramiento de manera telemática han permitido sortear las dificultades del confinamiento en casa de sus clientes. Una experiencia que transformará la relación con el inversor a medio plazo

POR ÁNGEL ALONSO

La pandemia del coronavirus y el consiguiente estado de alarma decretado en España ha pillado a los inversores más avezados contemplando las caídas más exarcebadas de las bolsas de los últimos años. Todo un caramelo para aquellos que tienen un horizonte temporal a largo plazo y no se dejan impresionar por pérdidas puntuales en sus carteras, aunque duren unos meses. Pero la obligación de permanecer confinados en casa hubiera supuesto una barrera infranqueable si no fuera por la digitalización, que permite contratar un fondo de inversión o realizar un traspaso simplemente con el móvil en la mano.

Son varias las entidades, como CaixaBank, BBVA, Santander, Sabadell o Bankinter, que disponen de sus propias plataformas para invertir en una gama de fondos o de gestores automatizados, aparte de su canal de banca digital. Y reconocen que estos días están notando un incremento de la operativa por este medio, que se sitúa entre el 40% y el 60%. Las gestoras independientes, al no disponer de redes comerciales propias para la distribución de sus productos, hace tiempo que apostaron por impulsar la contratación de sus fondos de manera digital, al igual que realizar cualquier otra operativa sin necesidad de desplazarse a sus oficinas. Y durante estas semanas están comprobando lo acertado de su decisión. “El volumen semanal de operaciones *online* se ha duplicado desde que se decretó el estado de alarma, con un aumento también muy significativo de las suscripciones digitales, que pesan un 92% del total de operaciones digitales en las últimas 3 semanas”, aseguran en Magallanes, firma pionera en implantar esta posibilidad de acceso.

Beltrán Parages, director de relación con inversores de azValor, afirma que “desde el 24 de marzo llevamos unas 1.400 operaciones digitales nuevas, lo cual supone un aumento muy significativo del número de operaciones en nuestros fondos. Es consistente y creciente cada semana: de media, unas 350 operaciones por semana. Demuestra que la situación es percibida por muchos de nuestros clientes como una gran oportunidad”. En Cobas, donde el proceso digital está implantado aún al 85%, también han visto un incremento de las operaciones *online*, de las que el 87% son de suscripción o traspaso interno. “La base de nuestros clientes está muy convencida de la filosofía de inversión a largo plazo, y está aprovechando las caídas para invertir más, aseguran en la firma, lo que les ha permitido captar un centenar de inversores con un millón de euros netos”, apuntan.

En Gesconsult, que lanzó recientemente la posibilidad de contratar sus productos digitalmente, también han notado el interés de sus clientes. Cristina Girón, del equipo de relación con inversores de la firma, asegura



ISTOCK

MAGALLANES, AZVALOR O COBAS RECONOCEN HABER INCREMENTADO LA SUSCRIPCIÓN 'ONLINE' DE SUS FONDOS

LA INVERSIÓN EN TECNOLOGÍA MARCA LA DIFERENCIA EN EL SERVICIO EN LAS FIRMAS DE BANCA PRIVADA

que “han valorado muy positivamente disponer de una herramienta totalmente digital y poder darse de alta y operar desde sus casas con total normalidad y 100% seguro. Además, están llevando a cabo la operativa directamente desde su área privada en la web, por lo que el no poder estar en la oficina nos está resultando menos complicado”.

Inversión en tecnología

Para las firmas de banca privada y asesoramiento financiero que apostaron hace años por invertir en tecnología, la crisis del Covid 19 ha representado la primera prueba de fuego sobre cómo mantener la relación con sus clientes en un momento de fuerte tensión en los mercados. No solo ha consistido en explicarles la evolución de las carteras o la estrategia a seguir, sino que todo esto han debido

realizarlo, y deberán hacerlo las próximas semanas, a través de un plasma o por teléfono, sin la cercanía y confianza que transmite un encuentro personal en un momento en que se empieza a hablar de una recesión, ya sí, inevitable. Y todo esto, al igual que en otras empresas de servicios, con los profesionales de estas firmas trabajando desde casa, con todo el desafío tecnológico que ha supuesto también organizarlo en tan solo una semana, cuando se barruntaba la posibilidad del estado de alarma. “Ha sido un reto brutal”, confiesa Jorge Sanz, presidente ejecutivo de atl Capital. “Y más complicado que en anteriores crisis porque el cara a cara transmite siempre más confianza. Pero los clientes están sorprendentemente tranquilos. No sé que pasará cuando el tema sanitario pase a un segundo plano y vean el efecto real en sus carteras. Pero ahora incluso estamos teniendo captaciones netas”, asegura.

Esta mayor educación financiera de los inversores es algo que también están comprobando en Abante, donde no han notado una reacción de pánico. “El contacto personal con el inversor es fundamental para comprobar cómo se encuentra, para que se dedique un poco de tiempo a sí mismo. Y cuando todo esto pase, habrá que retomarlo. Pero ya tienen la experiencia de 2008, 2010, 2012 y 2018, y cuentan con herramientas para no ponerse nerviosos”, explica Javier Estevez, socio y director comercial de la firma.

Hasta entonces, en Abante han establecido un plan de comunicación diario con sus

clientes donde tratan de analizar la situación de los mercados y de la economía que más tarde sus consejeros financieros abordarán con sus clientes. Una estrategia que también han implementado en otras firmas para tratar de mantener la calma y la continuidad del asesoramiento en una situación inédita.

“Es necesario el contacto físico con los clientes, pero hemos dado un paso brutal en las últimas semanas. El primer día de confinamiento ya trabajábamos las 300 personas del banco desde casa e incluso hemos conseguido clientes nuevos, algo que con la firma digital ya se puede realizar”, señala Juan Espel, socio y director comercial de A&G.

Trabajar en remoto con toda la operativa que conlleva el asesoramiento financiero, para ejecutar las órdenes de los clientes, llevar a cabo las operaciones en el mercado y evitar los ciberataques está poniendo a prueba las capacidades tecnológicas de las firmas y probablemente marcará un punto de inflexión en una industria que ya lleva un tiempo afrontando la digitalización. “Las firmas que hayan demostrado solvencia, gestión y tecnología y hayan sido capaces de mantener el servicio desde casa en todo momento, habiendo ejecutado las órdenes, con control, seguridad e información, van a fortalecer la relación con sus clientes. Y quienes no hayan estado contentos con esta crisis, cuando pase, buscarán las entidades que hayan proporcionado estas capacidades”, advierte Luis Sánchez de Lamadrid, director general de Pictet WM en España.