

**Reporte Mundial de Riqueza 2020:
América del Norte registra un crecimiento en la riqueza de los individuos
de alto valor neto superior al de Asia-Pacífico, por primera vez en ocho
años, a pesar de la incertidumbre que genera el COVID-19**

*Las personas con un alto patrimonio neto muestran interés en inversiones sostenibles,
analizan las tasas y quieren híper personalización*

París, a 9 de julio de 2020 – La población y la riqueza de Alto Valor Neto Individual¹ (HNWI, por sus siglas en inglés) crecieron casi 9% a nivel global en 2019 a pesar de la desaceleración económica mundial, las guerras comerciales internacionales y las tensiones geopolíticas, de acuerdo al [Reporte Mundial de Riqueza 2020](#) de Capgemini. América del Norte y Europa tomaron la delantera con alrededor del 11% y 9% de crecimiento respectivamente, superando a Asia-Pacífico (con 8%) por primera vez desde 2012. Sin embargo, el auge del año anterior se ha visto envuelto en incertidumbre a medida que las economías mundiales se preparan para una disminución proyectada del 4.9% en 2020 según el Fondo Monetario Internacional.²

En América del Norte, un aumento del 11% tanto en la población como en la riqueza HNWI (en comparación con una disminución de la riqueza del 1% en 2018) significó que la región representaba 39% de las ganancias de la población mundial de HNWI y 37% del crecimiento de la riqueza en 2019. El desempeño europeo superó el de Asia-Pacífico y América Latina, con un crecimiento cercano al 9% de la población y riqueza HNWI. A pesar del sólido desempeño del mercado de varios países asiáticos, incluyendo a Hong Kong, China y Taiwán, APAC se expandió en general un 8% en 2019, por debajo de la tasa de crecimiento promedio mundial de HNWI del 9%.

Eso fue antes, esto es ahora

De acuerdo con informes de la Federación Mundial de Intercambios, COVID-19 eliminó más de \$18 billones³ de los mercados mundiales en el transcurso de febrero y marzo de 2020, antes de una ligera recuperación en abril. El análisis de Capgemini, detallado en su nuevo reporte, proyecta una disminución de entre 6% y 8% en la riqueza global hasta finales de abril de 2020 (en comparación con diciembre de 2019). Las prioridades de inversión también han cambiado: las inversiones sostenibles que respetan las prioridades ambientales y sociales están cobrando una importancia considerable después de la pandemia.

"Ante la extraordinaria incertidumbre actual, los gestores patrimoniales y las empresas se encuentran en territorios desconocidos", expresó Anirban Bose, CEO de Servicios Financieros de Capgemini y miembro del Consejo Ejecutivo del Grupo. "Este período imprevisible también puede

¹ Los individuos con alto valor patrimonial neto se definen como aquellos que tienen activos invertibles de \$1 millón de dólares o más, exceptuando residencia primaria, coleccionables, consumibles y bienes de consumo duraderos.

² <https://www.imf.org/en/Publications/WEO/Issues/2020/06/24/WEOUpdateJune2020>

³ Federación Mundial de Intercambios, "Puntos destacados del mercado del primer trimestre de 2020 y todo el año 2019", 7. Mayo de 2020. <https://www.world-exchanges.org/news/articles/world-federation-exchanges-releases-first-quarter-2020-full-year-2019-market-highlights>



presentar oportunidades para que las empresas reevalúen y reinventen sus modelos comerciales y operativos para ser más ágiles y resilientes. El análisis, la automatización y las tecnologías emergentes, como la inteligencia artificial, pueden permitir a las empresas incrementar los ingresos a través de mejores experiencias de los clientes y reducir los costos al agilizar los procesos".

La inversión sostenible y los servicios de valor agregado adquieren relevancia

El creciente interés en la inversión sostenible (SI, por sus siglas en inglés) ofrece a las empresas una oportunidad de alto potencial de participación. Entre el segmento ultra-HNWI⁴, SI está creando un impulso considerable. Mientras que 27% de HNWI expresó interés en los productos de SI, 40% de ultra-HNWI estaba dispuesto a invertir dinero en sostenibilidad.

Los HNWI planean asignar 41% de su cartera a productos SI para fines de 2020, y 46% para finales de 2021. Las firmas de gestión patrimonial han reconocido la tendencia y están preparadas para satisfacer la demanda, ya que 80% ahora ofrece opciones SI. Los fondos centrados en la inversión socialmente responsable han sido un punto destacado insólito en la actividad del mercado en 2020, y aunque la inversión de los HNWI en SI reconoce el impacto social/ambiental, también están motivados por el valor financiero. Las principales razones que impulsan el interés de los HNWI en la inversión sostenible son mayores rendimientos y menores riesgos – 39% espera recibir mayores rendimientos de los productos SI, mientras que 33% ve a los SI como sólidos y menos especulativos. Curiosamente, 26% de los HNWI ya señala un deseo de retribuir directamente a la sociedad.

Se necesita hiper personalización para satisfacer las expectativas cambiantes

La incertidumbre en 2020 conducirá a impulsar el ajuste de activos, así como mayores expectativas de los clientes y un escrutinio en torno a los costos de asesoramiento. Las acciones se convirtieron en el tipo de activos más importante a principios de 2020 y representaron 30% de las carteras financieras de los HNWI globales, en gran parte debido a los sólidos mercados bursátiles y al estímulo financiero que restableció la confianza. Los HNWI también se están volviendo cada vez más críticos acerca de los honorarios de los gestores patrimoniales, donde 33% mostró incomodidad con las tarifas en 2019. Se espera que la inconformidad aumente como resultado de la volatilidad de los mercados. Según el reporte, más de uno de cada cinco HNWI podría cambiar de firma en el próximo año, y la razón principal entre 42% de los HNWI son las altas tarifas. Los HNWI también mencionan una preferencia por el rendimiento y los honorarios basados en el servicio sobre las garantizadas por activos, lo que indica mayores expectativas sobre el valor entregado por las comisiones cobradas.

Las capacidades digitales se han convertido en el centro de la continuidad del negocio para las empresas de gestión de la riqueza. Las ofertas híper personalizadas con tecnología de inteligencia artificial, análisis y otras tecnologías pueden satisfacer las expectativas cambiantes de los HNWI en áreas que incluyen:

- **Perfiles de riesgo a la medida** – aprovechando las ciencias del comportamiento y el análisis de sentimientos para interpretar los perfiles de riesgo de los clientes individuales
- **Creación de carteras y asesoramiento personalizado** – análisis de datos y aprendizaje automático para crear carteras personalizadas, evaluar el comportamiento del cliente para proporcionar asesoramiento individualizado
- **Informes personalizados a clientes** – utilizando APIs y múltiples fuentes de datos para crear una visión integral de las inversiones de los clientes

⁴ Los Ultra-HNWI poseen más de \$30 millones en activos invertibles



Antes del COVID (enero-febrero de 2020), los inversionistas informaron estar menos satisfechos con los puntos de contacto relacionados con la información personalizada o los servicios de su empresa en la experiencia del cliente, y más del 60% de los HNWI reportaron experiencias insatisfactorias durante sus intentos de acceder a la administración de su riqueza a través de ofertas o información del mercado. Los HNWI de entre 50 y 59 años fueron quienes mostraron mayor insatisfacción con su experiencia relacionada con el acceso a la información y los servicios de valor agregado.

El caballo de Troya de BigTech

La experiencia del cliente menos que satisfactoria en los puntos de contacto relacionados con el acceso a la información y los servicios de valor agregado representa una oportunidad perdida para "asombrar" a los clientes. Más del 40% de los HNWI entrevistados por Capgemini señalan que las buenas experiencias en estos puntos de contacto impactan profundamente en su impresión general de una firma, y es probable que esto aumente como resultado del COVID-19.

Mientras que únicamente 26% de los gestores patrimoniales (26%) están entre los principales disruptores potenciales de la competencia BigTech, los HNWI ciertamente creen que las BigTechs pueden superar a las firmas tradicionales en lo que respecta al acceso a la información y los servicios de valor agregado. El 74% de los HNWI señalan que están dispuestos a considerar las ofertas de gestión patrimonial de las BigTechs, brincando al 94% entre el 22% de los HNWI que indican que pueden cambiar su firma de gestión patrimonial en los próximos 12 meses.

Los HNWI en América Latina y Asia-Pacífico (excepto Japón) expresaron mayor probabilidad de adoptar ofertas de gestión patrimonial de las BigTechs. En Japón y Norteamérica, la adopción de BigTech aumenta drásticamente para los HNWI que probablemente cambien dentro de 12 meses. Como era de esperar, los HNWI menores de 40 años están más inclinados a hacerlo, con una disposición que alcanza casi 90%.

A medida que las BigTechs ganan terreno en servicios financieros, las empresas de gestión patrimonial no tienen más remedio que mejorar rápidamente la participación digital con el cliente. Una comparación simultánea de los puntos de contacto que provocaron la menor satisfacción entre los HNWI y los más vulnerables a la intrusión de BigTech, revela tres etapas del recorrido del cliente como áreas de enfoque: **adquisición, asesoramiento y servicios de valor agregado**.

Para las firmas de gestión patrimonial, una estrategia en dos direcciones, basada en los principios de Open X⁵, permitirá a los gestores de la riqueza mejorar las capacidades de forma rápida y rentable en toda la cadena de valor. Para servicios de adquisición, asesoramiento y valor agregado, las firmas deben invertir en tecnología para desarrollar capacidades internamente y aprovechar la colaboración del ecosistema y las asociaciones de WealthTech para mejorar las capacidades.

Si bien el enfoque inmediato para los gestores patrimoniales podría estar en la retención del negocio, el desarrollo de capacidades, tanto ahora como de manera anticipada a la recuperación, podría allanar el camino hacia oportunidades futuras y nuevas fuentes de ingresos. Las empresas exitosas serán aquellas que puedan armonizar con su ecosistema para satisfacer rápidamente la demanda de los clientes de alto valor patrimonial neto de información personalizada de fácil acceso y estrategias de inversión personalizadas.

⁵ Open X aventaja al enfoque basado en el cumplimiento de la banca abierta y migra a un intercambio continuo de datos y recursos para mejorar continuamente la experiencia del cliente.



Para conocer más acerca del reporte, puede unirse [al evento LinkedIn Live del Reporte Mundial de Riqueza 2020](#) presentado por Capgemini y The Rudin Group, el jueves 9 de julio a las 10 a.m.EDT.

Metodología

El Reporte Mundial de Riqueza 2020 abarca 71 países, lo que representa más del 98% del ingreso nacional bruto mundial y 99% de la capitalización bursátil mundial. La Encuesta Global HNW Insights 2020 de Capgemini encuestó a más de 2,500 HNWI en 21 mercados importantes de riqueza en América del Norte, América Latina, Europa y la región Asia-Pacífico. La encuesta se realizó en enero y febrero de 2020 y, como tal, los resultados no contemplan el impacto de la crisis COVID-19.

Acerca de Capgemini

Líder global en consultoría, transformación digital, tecnología y servicios de ingeniería. El Grupo está a la cabeza de la innovación para enfrentar las oportunidades de nuestros clientes en el cambiante mundo de la nube, digital y plataformas. Basándose en su sólida herencia de más de 50 años y profunda experiencia específica de las industrias, Capgemini habilita a las organizaciones a alcanzar sus ambiciones de negocio a través de un conjunto de servicios que van desde la estrategia hasta las operaciones. Capgemini se impulsa por la convicción de que el valor de negocio de la tecnología viene de y a través de las personas. En la actualidad es una compañía multicultural con casi 270,000 miembros del equipo en más de 50 países. Con Altran, el Grupo reportó ingresos combinados de 17 mil millones de euros en 2019.

Visítanos en www.capgemini.com/mx-es/. *People matter, results count.*