

Prensa Capgemini

[Paqui López/Ángeles García Molero](#)

Tel: +34(91)6577000

 [@Capgemini_ES](#)

 [Facebook.com/CapgeminiSpain](#)

Según la 18ª edición del Informe anual sobre la Riqueza en el Mundo

Riesgo de fuga de los Grandes Patrimonios de las empresas de gestión de patrimonio que no se pongan al día en la demanda digital

Los particulares con un elevado patrimonio, de todas las edades, niveles de riqueza y geografías esperan más capacidad digital por parte de las empresas de gestión de patrimonio para los próximos cinco años

Madrid, 18 de junio 2014 – Lo digital se ha convertido en una premisa básica para satisfacer las expectativas del cliente, reduciendo los riesgos de fuga y aumentando la rentabilidad de la industria de gestión de patrimonios, según el [World Wealth Report 2014](#) (WWR), publicado por [Capgemini](#) y [RBC Wealth Management](#). Según la Encuesta Global HNW Insights¹ casi dos tercios de los Individuos con Grandes Patrimonios del Mundo (HNWI)² esperan poder gestionar digitalmente la mayor parte o la totalidad de su riqueza en cinco años y se plantearían abandonar su actual firma de gestión si no tuviera previsto una experiencia de canal integrada.

Los HNWI de todas las geografías están exigiendo capacidades digitales a las empresas de gestión de patrimonio, lideradas por las de los mercados emergentes. El ochenta y dos por ciento de los grandes patrimonios de Asia-Pacífico (excepto Japón), el 74 por ciento de los de Oriente Medio y África y el 70 por ciento de los de América Latina esperan que la mayoría o la totalidad de sus relaciones de gestión de patrimonio se lleven a cabo digitalmente en cinco años. Los HNWI de Norteamérica tienen la demanda más baja, con un poco más de la mitad (58 por ciento) que esperan una gestión fundamentalmente digital del patrimonio en cinco años.

¹ Capgemini, RBC Wealth Management, y Scorpio Partnership Global HNW Insights Survey 2014

² Los HNWI se definen como aquellos individuos que tienen activos de inversión de un millón de dólares o más, excluyendo la primera vivienda, coleccionismo, consumibles y bienes de consumo duraderos.

Las demandas digitales rompen algunas de las creencias arraigadas

Las viejas creencias de que lo digital es sólo para los jóvenes, para los menos ricos o para la autogestión se han hecho añicos tal y como se refleja en las preferencias digitales de los HNWI de la encuesta de este año.

- **Riqueza:** incluso los más ricos de los HNWI están exigiendo lo digital, con más de la mitad (55 por ciento) de los que tienen más de 20 millones de dólares en activos invertibles y tres cuartas partes (74 por ciento) de las personas con 10-20 millones dólares, que esperan una gestión fundamentalmente digital del patrimonio en cinco años
- **Edad:** mientras que la demanda es más alta entre los grandes patrimonios de las personas menores de 40 años, los individuos con grandes patrimonios de más edad también están exigiendo lo digital: el 57 por ciento de los mayores de 40 consideraría salir de su firma si no se proporciona una experiencia integrada (en comparación con el 80 por ciento de los menores 40).
- **Necesidad de consejo:** no sólo los grandes patrimonios autónomos son los que buscan las capacidades digitales de las empresas de gestión de patrimonio. Más de la mitad (57 por ciento) de los grandes patrimonios que buscan asesoramiento profesional, esperan que en cinco años su relación de gestión de la riqueza se ejecute, sobre todo, digitalmente (en comparación con 78 por ciento de los que se autogestionan).

En palabras de [Jean Lassignardie](#), Responsable de Ventas y Marketing de Capgemini Global Financial Services "La demanda de capacidades digitales no conoce fronteras en cuanto a edad, patrimonio o geografía. Los clientes quieren que el punto de contacto con las empresas de gestión de patrimonios funcione siempre perfectamente y esté plenamente integrado. Los resultados del último Informe Mundial de la Riqueza refuerzan la importancia del reconocimiento digital como una verdadera fuerza disruptiva en la industria de la gestión de la riqueza, lo que obliga a estas empresas a adaptar sus modelos de negocio para satisfacer las expectativas del cliente".

Capacidades digitales que informan o permiten las transacciones más importantes para los grandes patrimonios

A nivel mundial, los grandes patrimonios priorizan las interacciones digitales que, o bien les mantienen informados o les permiten realizar transacciones. Los grandes patrimonios (HNWI) dan más importancia al acceso a la información, como las actualizaciones de cartera o investigación sobre inversiones, a través de sitios web, que a través de los contactos en persona o por teléfono. A la hora de ejecutar transacciones, también prefieren las capacidades online, una preferencia encabezada por Norteamérica y Asia-Pacífico (excluyendo Japón). De hecho, cerca de dos tercios de los grandes patrimonios podrían considerar cambiar su firma actual, debido a deficiencias en la ejecución de las transacciones o en la transferencia de dinero entre cuentas.

Las preferencias de los grandes patrimonios se vuelven más personales, eligiendo el cara a cara y las interacciones por teléfono, a la hora de relacionarse con los administradores de su patrimonio, sobre todo para buscar consejo. Sin embargo, el WWR señala que es probable que esto cambie debido a la gran demanda de las capacidades digitales de los HNWI menores de 40 años para todos los tipos de interacción con su firma, incluyendo el doble de demanda de capacidades móviles, de vídeo y redes sociales en comparación con sus equivalentes de más de 40 años. Esta mayor demanda aumenta la presión sobre estas empresas para adoptar la mentalidad digital según los HNWI jóvenes adquieren mayor riqueza y prominencia.

En opinión de M. George Lewis, Responsable de Grupo, RBC Wealth Management & RBC Insurance *"Las capacidades digitales ofrecen importantes oportunidades a las empresas de gestión de patrimonio para mejorar sus relaciones con los clientes. Estas empresas tienen que ver lo digital como esencial, a la hora de ofrecer una experiencia perfecta e integrada al cliente y dar prioridad a sus inversiones basándose en cómo los clientes quieren relacionarse con los administradores de su patrimonio. Hemos visto de primera mano el creciente interés en las capacidades digitales y se continuarán identificando oportunidades de incorporar las tecnologías digitales que contribuyan a la relación cliente-gestor del patrimonio"*.

Las empresas tienen que cambiar su forma de pensar e integrar lo digital en toda la experiencia del cliente

Para seguir siendo competitivas en el futuro y aprovechar plenamente todo lo que la digitalización puede ofrecer a las empresas de gestión de patrimonios y a sus clientes, éstas tienen que adoptar una mentalidad transformadora que inculque lo digital en todas sus interacciones con clientes. Las empresas con visión de futuro reconocerán que la capacitación digital avanzada no es opcional y se centrarán en la creación de una visión digital que se adapte a la forma en que los HNWI quieren interactuar.

Las empresas que realicen esta transformación digital con éxito podrán profundizar en la relación con los clientes, reducir sus tareas administrativas de administración de patrimonios, generar ahorros significativos, construirse una reputación como empresa con visión de futuro, y en definitiva, mejorar la experiencia del cliente y aumentar la retención de clientes.

World Wealth Report 2014

El Informe Mundial de la Riqueza de Capgemini y RBC Wealth Management es un punto de referencia mundial de seguimiento de individuos con alto valor neto (HNWI), su riqueza y las condiciones mundiales y económicas que impulsan el cambio en el sector de gestión de patrimonios. Esta decimoctava edición incluye las conclusiones de una de las investigaciones más profundas disponibles sobre las perspectivas y el comportamiento global de los grandes patrimonios. Basada en las respuestas de más de 4.500 HNWI en 23 países, la encuesta Global HNW Insights explora los niveles de confianza de los HNWI, las decisiones de asignación de activos, así como sus consejos de gestión de patrimonios y las preferencias de servicio.

Para descargar el informe visita: www.worldwealthreport.com

Acerca de Capgemini

Con más de 130.000 empleados presentes en más de 40 países, Capgemini es uno de los principales líderes en servicios de consultoría, tecnología y outsourcing del mundo. El Grupo Capgemini alcanzó unos ingresos globales de 10.100 millones de Euros en 2013. Capgemini, en colaboración con sus clientes, crea y proporciona las soluciones tecnológicas y de negocio que mejor se ajustan a sus necesidades y que conducen a alcanzar los resultados deseados. Siendo una organización profundamente multicultural, Capgemini ha desarrollado su propia forma de trabajar, la [Collaborative Business Experience™](#), basada en su modelo de producción [Rightshore®](#).

Para más información: www.es.capgemini.com

Rightshore® es una marca registrada perteneciente a Capgemini

Acerca de la Unidad de Servicios Financieros de Capgemini

La unidad de Servicios Financieros de Capgemini brinda una profunda experiencia sectorial, una oferta de servicios innovadora y una capacidad mundial de próxima generación para atender al sector de los servicios financieros. Con una red de 24.000 profesionales que prestan servicio a más de 900 clientes de todo el mundo, Capgemini colabora con compañías líderes de banca, seguros y mercados financieros para ofrecer soluciones empresariales y de TI y un liderazgo de conocimientos que crean valor tangible.

Más información disponible en: www.capgemini.com/financialservices

Contacta con nuestros expertos en gestión de patrimonio en la sección Expert Connect de Servicios <http://www.capgemini.com/experts/financial-services>

El informe World World Wealth Report 2014 y otros informes y materiales están disponibles en versión para iPad en la aplicación de Servicios Financieros de Capgemini. Descárgala a través de iTunes en <https://itunes.apple.com/us/app/capgemini-financial-services/id668885174?mt=8>

Connect with Capgemini:



Acerca de RBC Wealth Management

[RBC Wealth Management](#) es una de las 10 firmas más grandes del mundo dedicadas a la gestión patrimonial*. RBC Wealth Management atiende directamente a clientes acaudalados pertenecientes a los segmentos de patrimonios grandes y muy grandes, en Canadá, Estados Unidos, Latinoamérica, Europa, Oriente Medio, África, y Asia, a quienes les ofrece una gama completa de soluciones bancarias, de inversión, fiduciarias y otras soluciones de gestión patrimonial. Asimismo, ofrece productos y servicios de gestión de activos directamente y a través de RBC y distribuidores externos a clientes institucionales y particulares, mediante la división RBC Global Asset Management (incluido BlueBay Asset Management). RBC Wealth Management tiene más de C\$690 mil millones de activos administrados, más de C\$426 mil millones de activos gestionados y aproximadamente 4.400 consultores financieros, asesores, especialistas en banca privada, y agentes fiduciarios.

Para más información: www.rbcwealthmanagement.com

Acerca de RBC

Royal Bank of Canadá el banco más grande de Canadá y uno de los mayores bancos del mundo por la capitalización de mercado. Somos una de las empresas de servicios financieros diversificados líderes en Norteamérica y brindamos servicios de banca personal y comercial, gestión patrimonial, seguro, servicios de inversión, productos de capital markets y servicios a nivel mundial. Empleamos aproximadamente a 79.000 empleados a tiempo completo y parcial que atienden a 16 millones de clientes institucionales, personales, empresas y del sector público en oficinas repartidas en Canadá, EE. UU. y otros 42 países.

Para más información, visite www.rbc.com

RBC apoya numerosas iniciativas de la comunidad a través de donaciones, patrocinios y actividades de voluntariado de los empleados. En 2013, hemos contribuido con más de 104 millones de dólares a causas en todo el mundo, incluyendo las donaciones y las inversiones de la comunidad de más de 69 millones de dólares y 35 millones en patrocinios

Más información en: www.rbc.com/community-sustainability

* Scorpio Partnership Global Private Banking KPI Benchmark 2013. En Estados Unidos, los títulos valores son ofrecidos a través de RBC Wealth Management, una división de RBC Capital Markets, LLC, una subsidiaria de propiedad absoluta de Royal Bank of Canada. Miembro de NYSE/FINRA/SIPC.