

Prensa Capgemini

[Paqui López/Ángeles García Molero](#)

Tel: +34(91)6577000

 [@Capgemini_ES](#)

 [Facebook.com/CapgeminiSpain](#)

Según el último Informe Anual sobre la Riqueza en el Mundo (World Wealth Report 2015)

Los persistentes retos del sector y las necesidades de los HNWI más jóvenes están cambiando el rol de los gestores de patrimonio

Los administradores de patrimonio y las empresas tienen que evolucionar para satisfacer las complejas necesidades de sus clientes o se arriesgan a perder negocio

Madrid, 17 de junio 2015 - Las nuevas necesidades y expectativas de los individuos con elevado patrimonio (High Net Worth Individuals¹ HNWI, en sus siglas en inglés), en particular las de los menores de 45 años, están obligando a las firmas de gestión de patrimonios a adaptarse, o arriesgarse a obtener menos niveles de satisfacción por parte de los clientes, según el Informe anual sobre la Riqueza en el Mundo (WWR), publicado hoy por [Capgemini](#) y [RBC Wealth Management](#). El informe revela que los gestores de patrimonios están subestimando el grado en que entienden las necesidades de patrimonio de los HNWI más jóvenes, con una brecha de 15 puntos porcentuales entre lo bien que los HNWI más jóvenes creen que sus necesidades son entendidas por sus gestores y las percepciones de los propios administradores. El informe también concluye que la presión de las preocupaciones del sector, como la regulación, aumento de los costes, y los nuevos participantes del mercado, está cambiando significativamente el papel tradicional de administrador de patrimonios.

Oportunidad por parte de los gestores de patrimonio para comprender mejor las necesidades de los HNWI más jóvenes

A nivel mundial, el 73 por ciento de los grandes patrimonios están satisfechos con sus administradores de patrimonio. Los individuos con elevado patrimonio en Norteamérica registraron los índices más altos de satisfacción general (82 por ciento), mientras que los de Japón registraron los más bajos (56 por ciento). Si bien los gestores están proporcionando un servicio satisfactorio a la mayoría de los grandes patrimonios, el informe revela que están juzgando mal el grado en que los más jóvenes con grandes patrimonios sienten que son entendidas sus necesidades, con un 76 por ciento de los administradores de patrimonio que creen entender las necesidades de los más jóvenes con grandes patrimonios, mientras que sólo el 61 por ciento de estos jóvenes

¹ HNWI se definen como aquellos individuos que tienen activos de inversión de un millón de dólares o más, excluyendo primera vivienda, coleccionables, consumibles y bienes de consumo duraderos

HNWI está de acuerdo.

A nivel mundial, los individuos con grandes patrimonios están más preocupados de su salud y la de su familia (68,7%), de si sus activos durarán toda su vida (66,2%), del aumento del coste de la atención de la salud (63,8%), y de la posibilidad de pagar el estilo de vida que quieren en la jubilación (62,8%).

Un mayor porcentaje de los más jóvenes HNWI expresa altos niveles de preocupación por todos los aspectos de su vida financiera (59%) que los individuos con grandes patrimonios de más edad (51%). Eso contrasta con el dato que indica que menos de la mitad de los gestores de patrimonio (48%) expresan preocupación por los aspectos financieros clave de la vida de sus clientes.

Esta desconexión está dando lugar a nuevos desafíos para los administradores de patrimonios y para sus empresas, los HNWI más jóvenes expresan también una mayor necesidad de apoyo y asesoramiento profesional de los gestores de patrimonio (54 por ciento frente al 49 por ciento de los más mayores HNWI), los niveles de satisfacción más bajos (70 por ciento frente a 73 por ciento), y una mayor propensión a dejar su firma y/o a sus administradores de patrimonio en el caso de que sus necesidades no se cumplan (83 por ciento vs. 79 por ciento).

Los retos del sector y los nuevos participantes presionan para la transformación

Los retos a los que se enfrenta el sector como las presiones regulatorias y de costes, junto con la creciente comercialización de algunos servicios básicos fundamentales, están impulsando gestores de patrimonio para que se diferencien de los nuevos "jugadores" no tradicionales, tales como los proveedores² de servicios de asesoramiento automatizados. Existe un gran interés por los servicios de asesoramiento automatizados en los mercados emergentes como Asia-Pacífico, excluyendo Japón, (76 por ciento) y América Latina (70 por ciento), mientras que en Norteamérica se registró el interés más bajo de un 34 por ciento entre los HNWI. Los HNWI más jóvenes también son casi dos veces más propensos a utilizar los servicios de asesoramiento automatizados que los de grandes patrimonios de más edad (67 por ciento vs. 38 por ciento). Sin embargo, los administradores de patrimonio están subestimando el interés de los HNWI por estos servicios, pues sólo el 20 por ciento de los administradores patrimonio creen que sus clientes están interesados en ellos, en comparación con el 49 por ciento de los HNWI que considerarían su utilización.

Para Andrew Lees, Global Sales Officer de Capgemini Financial Services a nivel mundial *"un número de factores emergentes está impactando en el rol administrador del patrimonio y ahora es el momento de abordar la convergencia de estos acelerando la dinámica del mercado". "Estos últimos hallazgos del Informe de la Riqueza en el Mundo refuerzan la necesidad de que los gestores de patrimonio se adapten continuamente para satisfacer las expectativas en evolución del cliente. Para fortalecer la confianza continua, la satisfacción y la lealtad de los más jóvenes con grandes patrimonios, las empresas tienen que reevaluar las formas tradicionales de alimentar y desarrollar estas relaciones y combatir el aumento de la mercantilización mediante*

² Servicios de asesoramiento automatizados se refieren solo a empresas online (o divisiones de firmas de riqueza tradicionales) que ofrecen servicios automatizados de gestión de cartera (es decir, los inputs de los clientes convertidos en recomendaciones de gestión de cartera de forma automatizada). Sin embargo, no están normalmente equipados para ofrecer soluciones de planificación de riqueza de forma más integral y detallada

la búsqueda de nuevas formas de diferenciarse".

Los administradores de patrimonio y las empresas deben cambiar su enfoque

Junto con el asesoramiento tradicional de inversión que muchos HNWI continúan valorando, el papel del administrador del patrimonio se está expandiendo para incluir una gama más amplia de asesoramiento y apoyo, aprovechando el valor total de sus empresas, para ayudar a los clientes a alcanzar sus objetivos de vida.

George Lewis, Group Head, RBC Wealth Management & RBC Insurance afirma que *"las empresas más exitosas serán las que re-imaginen el valor que aportan a sus clientes para ser más competitivos". "Según las empresas vayan sorteando las dinámicas cambiantes del mercado, será importante que mantengan un diálogo abierto con los administradores de patrimonio, que desarrollen herramientas, les guíen y les faciliten recursos para apoyar su éxito. Reconocemos que esto es fundamental para seguir identificando oportunidades de mejora de la relación cliente-gestor de patrimonio y responder a las necesidades cambiantes de nuestros clientes".*

Según vaya evolucionando su rol, el éxito a largo plazo de administradores de patrimonio dependerá de su capacidad para entender y dirigir las necesidades del cliente, potenciando a éstos a través de la educación y el diálogo, y abarcando un espectro más amplio de la planificación financiera y del asesoramiento y las soluciones de gestión de patrimonio. La tecnología desempeñará un papel fundamental al permitir a los administradores de patrimonio responder a las demandas específicas de los clientes con una planificación y unos servicios a medida para competir de forma más efectiva con los jugadores disruptivos emergentes.

Según el informe, las empresas de gestión de patrimonio también tienen que cambiar de manera significativa, o corren el riesgo de quedarse atrás. La profunda inversión en amplios recursos por parte de las empresas es necesaria para que los administradores de patrimonio puedan ofrecer una planificación de patrimonio verdaderamente integrada. El WWR dice que las empresas más exitosas serán aquellas que potencien a los administradores de patrimonio, inviertan en formación y educación, y den apoyo completo a una planificación financiera en base a las necesidades integrales de sus 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 decimonovena 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 5.100 HNWI en 23 países, la encuesta Global HNW Insights explora los niveles de confianza de los HNWI, las decisiones de asignación de activos, los puntos de vista sobre el impacto social así como sus consejos de gestión de patrimonios y las preferencias de servicio.

En el informe inaugural 2015 también consultó a más de 800 gestores de patrimonio en 15 principales mercados principales de riqueza para evaluar la evolución del rol de los gestores de patrimonio.

Para más información puedes visitar la página dedicada al informe en: www.worldwealthreport.com

Acerca de Capgemini

Con más de 145.000 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 10.573 millones de euros en 2014. 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®](#).

Rightshore® es una marca registrada perteneciente a 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.

Para más información: www.es.capgemini.com y www.capgemini.com/financialservices

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

El informe World Wealth Report 2015 y otros informes están disponibles en versión para iPad en la aplicación de Servicios Financieros de Capgemini. Descárgala a través de iTunes pinchando [aquí](#).

Acerca de RBC Wealth Management

[RBC Wealth Management](#) es una de las 5 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 a nivel mundial a quienes les ofrece una gama completa de soluciones bancarias, de inversión, fiduciarias y otras soluciones de gestión patrimonial desde nuestros centros de operaciones clave en Canadá, Estados Unidos, las Islas Británicas, y Asia. 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\$747 mil millones de activos administrados, más de C\$481 mil millones de activos gestionados y aproximadamente 4.100 consultores financieros, asesores, especialistas en banca privada, y agentes fiduciarios.

Para más información: www.rbcwealthmanagement.com

* Scorpio Partnership Global Private Banking KPI Benchmark 2014. 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.

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, seguros, servicios de inversión, productos de capital markets y servicios a nivel mundial. Empleamos aproximadamente a 78.000 empleados a tiempo completo y parcial que atienden a 16 millones de clientes institucionales, del sector público, personales y empresas en oficinas repartidas en Canadá, EE. UU. y otros 39 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 2014, hemos contribuido con más de 111 millones de dólares a causas en todo el mundo, incluyendo las donaciones y las inversiones de la comunidad de más de 76 millones de dólares y 35 millones en patrocinios.