

LA NUEVA RELACIÓN CON EL CLIENTE

La nueva regulación, que llegará con la Mifid II, exigirá la cualificación de los asesores financieros, cuya labor debe estar más centrada en conseguir los objetivos de los inversores, que en la propia comercialización de activos.

Andrea Carreras-Candi

Nos encontramos en un momento clave para el sector del asesoramiento financiero. La puesta en marcha de la directiva comunitaria MiFID II, aprobada en mayo, debe suponer un punto de inflexión en la labor que realizamos los asesores. Esta nueva normativa debe mostrar el camino hacia la homologación con el resto de países de la Unión Europea, en cuanto a la obligatoriedad de que el asesoramiento sea una profesión regulada y certificada. Desde el lado del cliente, el principal objetivo de la normativa pasa por mejorar la transparencia, la seguridad y la eficacia de los mercados en favor de una mayor protección del inversor. Precisamente este es el trabajo que llevamos a cabo desde EFPA España: certificar y cualificar a los profesionales del asesoramiento y dotarles de un nivel de conocimientos adecuados y comportamiento ético para ejercer la profesión y mejorar la relación con el cliente.

Debemos aprovechar la normativa y transformarla en un instrumento para recuperar esa confianza perdida con los clientes, después de muchos años de crisis y de algunos casos de mala praxis en los que los ahorradores fueron los principales perjudicados.

Asegurar la transparencia y reducir los conflictos de interés es primordial para avanzar en esta tarea. Y para ello, debemos trabajar todos.

Mejorando la oferta, cualificando a los profesionales –pero también la demanda– y trabajando en favor de la cultura financiera, una de las grandes asignaturas que tenemos pendientes en España.

Pasado ese tiempo, y una vez que la reestructuración del sector financiero casi se ha completado, el entendimiento entre asesor y cliente es

«DEBEMOS APROVECHAR LA NORMATIVA PARA RECUPERAR LA CONFIANZA PERDIDA EN LA CRISIS POR LOS AHORRADORES»

el nuevo reto que nos debemos plantear. Precisamente en España se ha prestado mucha atención a la reestructuración de las entidades y al fortalecimiento de su balance, pero no tanto a la relación con el cliente minorista. Ahora, tenemos una magnífica oportunidad de reconducir esa relación y recuperar la confianza, así que no podemos dejarla escapar. Cuando alguien está enfermo, confía en que le atiendan los mejores médicos. Aquí ocurre lo mismo. Cuando un cliente necesita planificar sus finanzas, debería acudir a un asesor financiero cualificado. Pero para eso, el diagnóstico de los profesionales debe ser el adecuado.

En este nuevo escenario, el asesoramiento debe estar en el centro, siempre por encima de la comercia-

lización, y para ello será imprescindible la cualificación de todos los profesionales. Promover un asesoramiento financiero profesional y certificado debe ser nuestro objetivo, como se ha puesto de manifiesto en el IV EFPA Congress, donde se han debatido sobre diferentes temas de actualidad que atañen al sector financiero y ha sido el lugar de encuentro entre profesionales, clientes/inversores y representante de distintas instituciones en nuestro país.

MUCHO MÁS QUE OFRECER UN DEPÓSITO

A la hora de sentarnos con nuestro cliente, los asesores debemos insistir en explicarle que no existe el producto perfecto, sino que su conveniencia atiende al perfil de cada inversor. En el entorno actual, si queremos obtener rentabilidad, no queda otra que asumir algún riesgo. Esta dicotomía es un gran reto para los asesores. Sin embargo, tenemos la oportunidad de explicar a los ahorradores que existen formas de minimizar esos riesgos. La clave está en la diversificación. Como solemos decir, nunca debemos poner todos los huevos en la misma cesta.

De la crisis financiera podemos sacar muchas lecturas para el futuro. Aprender de los errores nos ayudará a reforzar la profesión. Ahora los clientes nos preguntan más, no se limitan a contratar el depósito que mejor rendimiento ofrezca a sus ahorros. ■

el
PERFIL

Andrea Carreras-Candi

Directora de EFPA España desde 2003. Es licenciada en Administración y Dirección de Empresas, CEFA (Certified European Financial Analyst) y EFA (European Financial Advisor). Tiene un curso en especialización en Bolsa del Institut d'Estudis Financers (IEF) y otro de Management and Entrepreneurship en la London School of Economics.

