



PATRIMONIO

Pida trato personalizado y transparencia en las comisiones

QUÉ LE DEBE EXIGIR AL ASESOR FINANCIERO

Antes de tomar una decisión, los expertos de EFPA (European Financial Planning Association) recomiendan analizar a qué empresa va a solicitar servicios; exigir un servicio integral; y vigilar los términos del contrato para evitar problemas en el futuro.

José M. Camarero

Ha llegado el momento de poner fin a la adquisición rápida, sin preguntas ni condiciones, del producto financiero de moda. A partir de ahora, los profesionales de las entidades financieras deberán sentarse tres, cuatro o las horas que hagan falta con sus clientes para planificar una estrategia a largo plazo. Porque está en juego la confianza de sus clientes. Durante los años del «boom» económico, muchos inversores apenas preguntaban sobre los riesgos de una inversión, ni cuestionaban la idoneidad de un producto acorde a su perfil. Ahora, la conciencia del ahorrador ha cambiado. Y también sus exigencias.

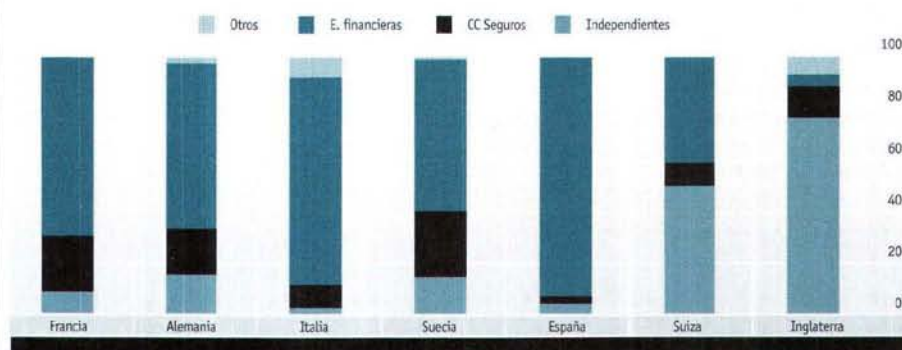
«Lo que busca el cliente ahora, por encima de la rentabilidad, es preservar su patrimonio», explicaba Xavier Catalá, de Banif, en el Congreso EFPA que se acaba de celebrar en Valencia. Este experto indica que los inversores deben demandar «confianza, un único interlocutor que les atienda y soluciones globales que van desde la fiscalidad hasta la planificación de futuro».

QUÉ TIPO DE GESTIÓN PRECISA

Antes de solicitar los servicios de un asesor, debe analizar qué es lo que

Quién gestiona el dinero de los españoles

En % sobre el total. Fuente: Abante Asesores.



realmente necesita para gestionar su patrimonio. «Vamos hacia un sistema con tres modelos de gestión», según Manuel Casanovas, director territorial de Levante de Barclays: el típico modelo de comercialización de productos; el de gestión

de carteras con determinadas inversiones; y el de asesoramiento integral del patrimonio del inversor. Dependiendo de los servicios que contrate, la responsabilidad del gestor cambiará ante las decisiones que se tomen y la influencia en sus inversiones. Si opta por el asesoramiento integral, debe asegurarse de cuál es el tipo de empresa con la que contrata esos servicios (ver apoyo).

Empresas que prestan asesoramiento

» Las sociedades de valores: pueden operar tanto por cuenta ajena como por cuenta propia y realizar todos los servicios de inversión y auxiliares).

» Las agencias de valores: pueden operar por cuenta ajena, con o sin representación.

» Las sociedades gestoras de carteras: prestan

servicio de gestión discrecional e individualizada de carteras, según el mandato del cliente.

» Las EAFI: personas físicas o jurídicas que prestan servicios de asesoramiento.

» Entidades de crédito. Aunque no sean empresas de servicios de inversión, prestan asesoramiento.

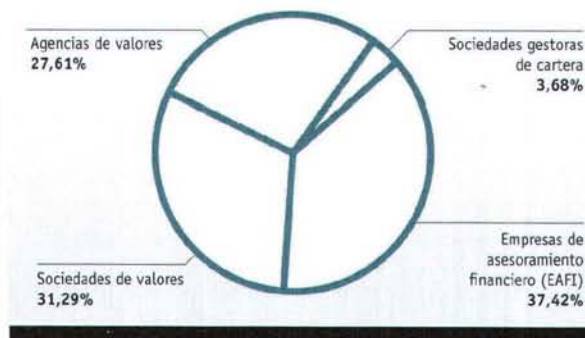
PRÁCTICAS INAPROPIADAS

Algunas prácticas desarrolladas por determinados profesionales en los últimos años son las que han provocado, en parte, la pérdida de confianza entre los clientes y sus asesores. Desde la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), su responsable ▶



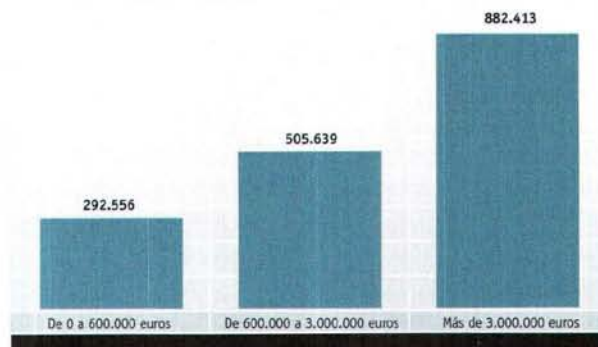
Empresas asesoras registradas en la CNMV

En % sobre el total. Fuente: CNMV.



Clientes que demandan asesoramiento

Número de perfiles por patrimonio asesorado. Fuente: CNMV.



del Área de Educación Financiera, Gloria Caballero, destaca seis tipos de «actuaciones inapropiadas» ante las que el inversor debe permanecer atento.

Falta de información sobre gastos: «La transparencia en los precios y las comisiones que se aplican es esencial en la relación de un asesor con su cliente», explica Manuel Casanova, de Barclays.

Ausencia de contratos financieros, aun siendo obligatorios. Existen casos en los que los asesores no han proporcionado el documento correspondiente para formalizar una inversión.

Recuerde que la normativa europea Mifid sobre servicios financieros establece que los acuerdos entre entidades y clientes deben quedar recogidos en un contrato escrito que recoja las obligaciones y derechos de ambas partes. Incluso aunque un cliente ya tuviera suscrito un contrato con una entidad, ese documento debe revisarse para estar acogido a la directiva europea.

Información escasa sobre determinados valores poco líquidos: La comercialización de

determinados activos financieros constituye un claro ejemplo de cómo muchos inversores se han adentrado en productos complejos, como las participaciones preferentes. Son inversiones con intereses de entrada muy seductores, pero cuyas características impiden, en algunos casos, recuperar el dinero invertido de forma rápida, como podría ocurrir con otros, como los depósitos a plazo, por ejemplo.

Uso de técnicas «agresivas» de captación de clientes: «En algunos casos, se ha hablado de beneficios

seguros, sin informar antes de los riesgos que se asumían», destaca Gloria Caballero, de la CNMV.

Valoración incorrecta

del perfil del cliente: La legislación determina cuáles son los datos básicos que debe conocer la entidad con la que opera para ofrecerle un servicio adecuado a su perfil. En primer lugar, le deben solicitar datos sobre su nivel de ingresos y las fuentes de los que provienen; el tipo de activos que componen su patrimonio (líquidos, inmuebles e inversiones); y deben determinar cuál es el

INVERSIÓN RECOMIENDA

MANTENGA EL TIMÓN EN SUS MANOS. Ante la complejidad y la volatilidad de los mercados, los asesores financieros son un pilar clave para dejarse aconsejar ante una inversión. Pero usted también debe ser copartícipe de esa decisión.

Carlos Tusquets, presidente de EFPA-España, la asociación que acaba de organizar el congreso bianual en Valencia.



horizonte temporal para su perfil y el riesgo que puede llegar a asumir. Desde la CNMV destacan que «la entidad financiera debe conocer cuál es la pérdida máxima que estaría dispuesto a asumir».

Falta de asesoramiento por causas que no son razonables. Desde el regulador destacan que existen casos en los que las empresas no prestan servicios de asesoramiento «porque no los cobran de forma explícita»; y en ocasiones, algunas entidades admiten que sólo ofrecen asesoramiento «a clientes de banca privada y personal».

RESPONSABILIDAD DEL INVERSOR

Aunque estos son los seis problemas habituales que generan desconfianza entre los ciudadanos hacia sus asesores, algunos expertos reunidos en torno al Congreso EFPA destacaron que los inversores también tienen una parte de responsabilidad. «No es normal que la mitad de las reclamaciones que llegan a la CNMV sean rechazadas porque el cliente no tiene la razón», explican desde el regulador. Los inversores «creen que la entidad no ha cumplido sus obligaciones, cuando, en ocasiones, son ellos», según Caballero. La educación es uno de los pilares para mejorar esa cultura financiera.