

# ¿PAGAR POR EL ASESORAMIENTO?

La crisis ha llevado a muchos inversores a hacer muy necesario contar con un asesor financiero que les guíe en sus inversiones. Pero todavía hay mucha resistencia a pagar por él.

Francisco Marín

**U**no de los temas que últimamente preocupa a muchos asesores es la propuesta, en la nueva redacción de MiFID, de eliminar el cobro de comisiones (los famosos «rebates») en la comercialización de productos. Según los promotores de esta idea, la eliminación de este hipotético conflicto de intereses aseguraría una mayor independencia en la recomendación al cliente. Muchas voces se han alzado diciendo que en España el cliente nunca pagará, porque siempre ha tenido el asesoramiento gratuito. En realidad, no se habla de si se va a cobrar por el asesoramiento sino de si el cliente va a pagar por él. Cualquiera pagará solo si va a recibir algo, lo que implica varios aspectos:

1.- Identificar que necesito lo que me están ofreciendo. Si no siento la necesidad no compro ni gasto. Y debo identificar si necesito orientación en el ahorro, orientación en la inversión (puntual) u orientación en una visión a largo plazo ahorro/inversión

2.- Identificar que lo que me ofrecen tiene un valor añadido, es decir, que me aporta algo. ¿Somos conscientes de que necesitamos a un experto para ayudarnos en la toma de decisiones de ahorro e inversión?. Si no hay esa conciencia, si no hay cultura financiera, no se siente la necesidad, no hay demanda y, por tanto, no se va a pagar por algo que no se percibe necesario. No es que los españoles sintamos que nunca hemos pagado por el asesoramiento. Es que nunca hemos percibido que existía o que era un «bien con valor económico». Lo que nos decía el director de nuestra oficina no era un asesoramiento de inversión, era un

consejo de amiguete, como cuando nuestro vecino nos comentaba que bien le iba en Fórum Filatélico.

Y la cultura financiera no se adquiere con «el palo». Hay quien piensa que, tras lo que ha ocurrido en los últimos tiempos, todo el mundo va a pedir un asesor. Y no es así. Cuando no sé de donde me ha venido «el palo», difícilmente voy a saber reaccionar. Si lo que pienso es «me han engañado», la respuesta habitual será «pues que no me engañen más», y en pocos casos será «me voy a formar o asesorar para que no me engañen». Esta reacción será más escasa.

## CUESTIÓN DE EXPECTATIVAS

Si se ha pasado el primer nivel, se debe identificar el valor añadido de una propuesta de servicio. Eso exige tener una expectativa (qué deseo

## LOS ESPAÑOLES NUNCA HEMOS PERCIBIDO EL ASESORAMIENTO COMO UN BIEN CON VALOR ECONÓMICO

cibir) y una percepción (qué estoy recibiendo). Esta es la ecuación básica de la satisfacción: Percepción/Expectativa, y por esa satisfacción (o cobertura de una necesidad identificada) es por lo que se puede llegar a pagar. Por lo tanto, se necesita primero una cultura financiera para fijar la expectativa, y la satisfacción se tendrá sobre un resultado global.

Debemos tener claro que la inversión puntual es un evento, mientras



**FRANCISCO MARÍN**

Licenciado en Administración de Empresas por ESADE (Universidad Ramón Llull) y en Derecho por la Universidad de Barcelona. Francisco Marín es European Financial Advisor-EFA (EFPA-EUROPE) y diplomado en IESE-Barcelona. En la actualidad, es socio director del grupo Choice, una compañía de consultoría y sistemas de información y de recursos humanos. También es profesor en diversas instituciones. Anteriormente, fue director asociado responsable de finanzas en Accenture y socio director del grupo CMC Consultores.

CURRICULUM VITAE

que el ahorro, y la inversión de ese ahorro, es un proceso. Una inversión puntual es un «one shot»: un evento único y determinado. ¿Cuál es el asesoramiento? Invertir en la acción A o en la B; comprar el fondo A o B. La relación expectativa/percepción es muy limitada. Es un consejo puntual, de eficacia medible, y que difícilmente puede considerarse o configurarse como un servicio de valor añadido. Difícilmente el cliente querrá pagar directamente por esa recomendación puntual. Preferirá que le carguen una comisión (explícita o no).

En cambio, si hablamos de una planificación del ahorro y/o de la inversión, de la gestión de una cartera, estamos hablando de un proceso global. Ahí sí podemos definir un servicio y hablar de asesoramiento, y de honorarios.

¿Se pagarán en el futuro los servicios de asesoramiento? Sí, cuando crezca la cultura financiera, se identifique el asesoramiento como un bien económico, y se ofrezca un servicio claro con un valor añadido.

No hay duda: los «personal shopper» nos marcan el camino. ■