

# IT COMO FACTOR DE CRECIMIENTO EN LA BANCA PRIVADA

El mercado de la gestión patrimonial en España es un sector al alza en la última década con presencia en el top ten de países con mayor número de individuos de alto patrimonio. El reciente estudio sectorial realizado por Accenture, Morgan Stanley e Instituto de Empresa confirma que este mercado creció más de un 10% en 2007, alcanzando un nivel de riqueza de 610 billones de euros. Las entidades de servicios de banca privada y personal gestionan actualmente un 30% de esta riqueza mientras el 70% se mantiene como mercado potencial.



La mayoría de la riqueza se concentra en Madrid, Cataluña, País Vasco, Andalucía y Valencia, siendo las dos primeras las que están por delante del resto con un 43,1% y 21,6% del total de activos gestionados respectivamente. Estas cifras reflejan el potencial de este segmento y plantean varias interrogantes: ¿cómo pueden bancos e instituciones captar clientes y retenerlos a largo plazo? ¿En qué condiciones cambian los clientes de banco? ¿Qué aspectos caracterizan en particular al cliente español?

La confianza y el conocimiento, en forma de asesoramiento cualificado, son las cualidades clave que cualquier cliente espera de su gestor de patrimonios. En particular este tipo de clientes valora altamente las relaciones personales y espera asesoramiento profesional y personalizado que le permita perseguir y mantener un estilo y calidad de vida. En consecuencia los bancos e instituciones están personalizando cada vez más sus servicios, aunque según el estudio de Accenture, las expectativas de los

## EL EJEMPLO DE ANDBANC

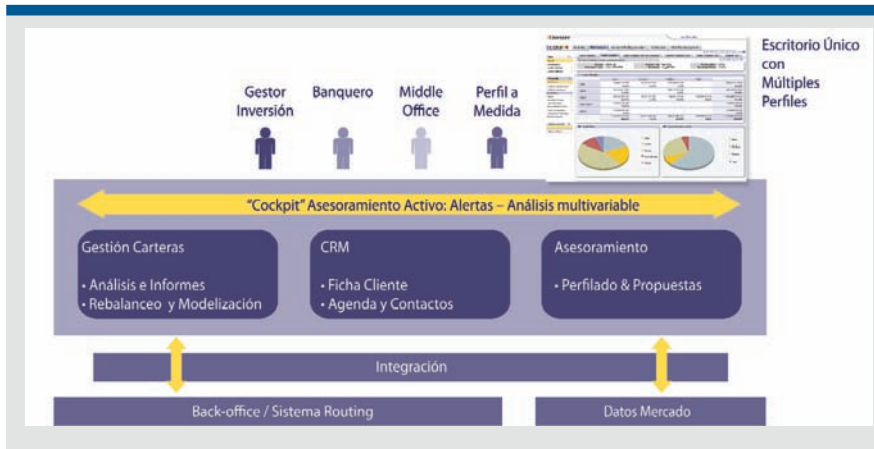
Andbanc, institución líder en Andorra, es un claro ejemplo de proyecto exitoso de una plataforma de gestión de patrimonios que se adapta a los requerimientos del banco y de sus clientes.

La implementación, encaminada a automatizar procesos, proveer un servicio diferencial a más clientes e incrementar su volumen de negocio, comenzó por el módulo de gestión de carteras y

generación de informes en abril de 2006. En noviembre del mismo año banqueros y gestores de inversión empezaron a disfrutar de los primeros resultados visibles. Esta fase incluyó la integración de Odyssey front office con Olympic, sistema de back-office de Andbanc. Posteriormente aspectos relacionados con CRM y generación de órdenes fueron añadiéndose a la solución.



# EJEMPLO DE PLATAFORMA DE GESTIÓN DE PATRIMONIOS



tecnológica no es suficiente en este contexto competitivo. Para que una plataforma se convierta en motor de crecimiento en el mercado de gestión de patrimonios, es primordial que se adapte al banquero, que esté integrada con la infraestructura tecnológica existente y que esté adaptada a los requerimientos específicos del mercado y del cliente. El soporte local, durante y después de la implementación, hará que el proyecto sea un éxito".

Otro elemento determinante en la elección de una plataforma tecnológica es la adaptación al mercado español con referencias instaladas. Según el mencionado estudio secto-

clientes son aún mayores: "El cliente español tiende a estar bien informado sobre los mercados y quiere tomar un papel activo en la gestión de sus activos y monitorizar el retorno de sus inversiones. La elección de uno u otro banco se basa adicionalmente en prestigio y solvencia". La reputación percibida de un banco es importante, pero no



Guillaume Guérin, responsable de Odyssey España

lo es todo: el cliente quiere obtener rentabilidad suficiente y entender su relación con las decisiones de inversión tomadas.

## Inversión tecnológica

Ante este incremento de nivel de servicio esperado y con un volumen mayor de clientes, los gestores de patrimonio se enfocan en buscar la eficiencia en la prestación del servicio. La inversión en tecnología permite por un lado proveer un mayor servicio a mayor número de clientes, a la vez que reduce el tiempo dedica-

## La reputación percibida de un banco es importante, pero el cliente también quiere obtener rentabilidad y entender su relación con las decisiones de inversión tomadas

do a tareas repetitivas que se emplea así en captación o servicio a clientes.

"El proceso es más eficiente cuando la gestión del cliente, la provisión de asesoramiento y la gestión de la inversión se centralizan en una única solución. Por nuestra experiencia el mejor enfoque para construirla es de manera modular. Así los usuarios obtienen gradualmente ventajas incrementales evitando el riesgo de una larga y compleja implementación big bang", comenta Guillaume Guérin, responsable de Odyssey para España y Portugal.

Las instituciones se plantean si una solución tipo software está en línea con sus auténticas necesidades y optan en ocasiones por una solución in-house. Un reciente estudio de PWC sobre banca privada muestra que más del 85% de COOs ven sus inversiones en IT como eficientes y generadoras de ahorro en coste pero casi un 30% indica que no todos sus sistemas se ajustan a lo que realmente se requiere.

En este sentido Guérin se pronuncia: "Invertir en una plataforma

diferencial, el cliente español invierte importantes volúmenes en fondos de inversión y, en más de la mitad de los casos, accede diariamente a su cartera a través de Internet. De ahí que sea fundamental que las empresas especializadas (como es el caso de Odyssey, con dos referencias) tengan que incorporar productos y operativas locales como el traspaso de fondos, así como traducir la aplicación para su acceso vía Internet.

En un mercado en expansión y con una fuerte competencia por mantener un servicio diferencial a la vez que se consigue captar nuevos clientes, una plataforma tecnológica adecuada resultará determinante para el éxito del negocio.



Gonzalo López Burgos  
Desarrollo de Negocio,  
Odyssey Financial  
Technologies