TEMA 11: ASESORAMIENTO Y PLANIFICACION FINANCIERA

1 EL CLIENTE Y LA ASESORIA FINANCIERA

1.1. Banca de Producto vs. Banca de Clientes

El modelo de banca de cliente se centra en rentabilizar la relación con el cliente viéndola como un todo.

Se basa en tres estrategias.

1. **Atraer al cliente**. En España a través de la red de oficinas.
2. **Mantener clientes**. Gestión de confianza/volatilidad del mercado.
3. **Aumentar relaciones con clientes**: venta cruzada.

Los **pilares de un buen modelo** de banca de clientes son:

1. **Tecnología**.
2. **Atribuciones**. El cliente asocia su entidad con la persona que le atiende, por lo que el gestor debe contar con un margen de maniobra.
3. **Objetivos e incentivos**. Ligarlos a la posición global del cliente al margen y a la retención.
4. **Información de satisfacción de cliente interno y externo**
5. **Estructura organizativa y gestión de recursos humanos**.
6. **Tutela de la alta dirección**.

1.2. Concepto y Características de la banca personal vs banca privada

Esta modalidad de banca se basa en cuatro pilares enfocados a satisfacer las necesidades del cliente:

- Gestión eficaz de clientes.
- Trato personal.
- Productos exclusivos.
- La más alta calidad.

Junto a esto, el gestor deberá asesorar a sus clientes para conseguir:

- Diversificación del riesgo: no ganar más sino arriesgarse menos.
- Optimizar su fiscalidad: no para pagar menos impuestos sino para conseguir una optimización de la rentabilidad financiero fiscal del patrimonio.

Los factores que han influido en la demanda de los servicios de banca personal son:

- La socialización de la riqueza.
- Pirámide de población.
- El futuro del sistema público de pensiones.
- Determinadas formas de inversión se han popularizado.

1.2.1. Tipología de clientes de banca personal y banca privada. (1 pregunta en exámenes 2017)

Principales características del cliente de banca personal respecto al de banca tradicional:

Perfil sociodemográfico: gran mayoría, hombres casados de edad entre 40/59 años y con ingresos superiores a los 3.000 € netos mensuales.

Principales motivaciones: quieren ser considerados importantes. Dejan sus ahorros en manos de la empresa y quieren estar informados.

Relación con el ahorro: Invierten para ganar dinero. Diversifican entre entidades.

Variables para elegir a la entidad: En función de asesoramiento, confianza y generación de rentabilidad.

Demanda productos: con beneficios pragmáticos y tangibles y bajo componente de servicio, bajas comisiones, seguros, líquidos.

Fuentes de Información: La publicidad es clave. Se informan a través de la web, prensa especializada e internet.

1.2.2. Análisis de los clientes de banca personal (y privada)

El cliente de banca personal busca ser:

- Mas protagonista en la toma de decisiones.
- Mas independiente por el mejor acceso a la información.
- Mas protegido por parte del regulador y supervisor.

La banca personal debe enfrentarse a la aparición de nuevas plataformas de asesoramiento colaborativo en internet para lo cual deberán desarrollar nuevos modelos basado en el uso exclusivo de la tecnología.

1.3. Características de la Banca Privada.

1.3.1. Definición y Objetivos de la Banca Privada

La banca privada se puede definir como la *"gestión de la riqueza"*, y es el servicio destinado a satisfacer las necesidades de inversión, planificación patrimonial, financiera y fiscal de personas o grupos familiares con un patrimonio relevante.

Los aspectos comunes de una persona en su dimensión *"riqueza-patrimonio*":

- Preservación del valor patrimonial.
- Revalorización y obtención de rentas aprovechando oportunidades de mercado.

- Anticipación de necesidades futuras en el ciclo vital y sus implicaciones financieras y de liquidez.
- Adecuación de los niveles de riesgo-rentabilidad de la posición global patrimonial.
- Adecuación legal/fiscal de los instrumentos para canalizar la inversión/financiación.

1.3.2. Ventajas de la Banca Privada

Para el cliente:

- Asesoramiento global y trato personalizado.
- Productos a medida, tanto propios como de otras entidades.
- Asesoramiento en la selección de productos financieros internacionales.
- Seguimiento de la cartera de inversiones.

Para las entidades financieras:

- Un mercado en crecimiento que ofrece rentabilidad con bajo riesgo (con un consumo bajo de recursos propios)

1.4. Entidades y servicios a ofrecer.

Por el lado de la oferta:

- Entidades especializadas en la gestión de grandes patrimonios.
- Bancos Privados especializados.
- Boutiques independientes.
- Banca Universal.
- Family Office.

Entidades Especializadas: Con foco en la gestión de grandes patrimonios, generalmente a partir de 2 MM €.

Bancos españoles privados especializados: la mayor parte de estos bancos pertenecen a un grupo financiero de banca universal con cuyas áreas de banca privada pueden competir.

Boutiques independientes: construidas sobre el principio de asesoramiento independiente.

Banca Universal: bancos y cajas que han desarrollado la actividad de banca privada sin generar un balance específico para esta actividad.

1.4.1. Las Empresas de Asesoramiento financiero Independiente (EAFI)

De reciente creación en España (2009) son una tipología de Empresas de Servicios de Inversión (ESI) y por tanto reguladas por la CNMV.

Respecto a su relación con bancos privados, se las considera un nuevo canal de captación para las entidades de Banca Privada ya que:

- Permiten captar nuevo patrimonio y operaciones sin aumento de costes fijos.
- Interesantes para la expansión mediante alianzas.
- Colaborando con una EAFI se reduce el riesgo-reptación.

1.4.2. Principales características de los servicios que estas entidades suelen ofrecer. (2 preguntas en exámenes 2017)

a. **Correduría**. Dirigida a clientes con criterio propio que deciden por sí mismos.
b. **Asesoramiento Financiero**. Dirigido a clientes con ciertos conocimientos que desean comprar algún producto financiero sencillo.
c. **Gestión por Mandato**. Dirigido a clientes con una mayor capacidad inversora, que desean se les gestione por mandato su patrimonio.
d. **Finnancial Planning**.El desarrollo de un plan exhaustivo en el que se determina la totalidad de objetivos financieros del individuo y en el que se seleccionan y ejecutan las mejores estrategias coordinadas para alcanzar los objetivos.

e. **Family Office**. Ofrece asesoramiento integrado y pro-activo, con soluciones personalizadas para contribuir a crecimiento del patrimonio familiar, ya sea financiero o no, para sucesivas generaciones.

2 RECOPILACION DE LOS DATOS DEL CLIENTE Y DETERMINACION DE LOS OBJETIVOS Y EXPECTATIVAS

2.1. Obtención de información del cliente a través de una entrevista/cuestionario sobre sus recursos financieros y obligaciones. (2 preguntas en exámenes 2017)

Datos necesarios para conocer al cliente de banca personal

Datos Objetivos	Datos Subjetivos
• Datos personales: edad, preferencias, etc.	• Objetivo de las inversiones
• Datos familiares: nº de hijos, sus edades, etc.	• Horizonte temporal de las inversiones.
• Profesión.	• Nivel de tolerancia al riesgo.
• Régimen económico del matrimonio.	• Sensibilidad fiscal
• Situación patrimonial (bienes y deudas)	• Experiencias financieras anteriores.
• Situación tributaria.	• Conocimientos financieros.

En base a estos datos (más el cuestionario) las entidades trataran de clasificar a sus clientes en base a su *"perfil de riesgo"* o mas bien *"rentabilidad-riesgo"* que puede ir cambiando a lo largo de la vida del cliente.

La CNMV establece que el perfil de riesgo de un inversor se define por la relación que existe entre los riesgos que está dispuesto a asumir y los rendimientos que espera obtener.

Para determinar su perfil, la CNMV recomienda conocer las respuestas a las siguientes preguntas:

• **¿Cuál es mi punto de partida?** Se trata de definir su situación financiera actual: ingresos, gastos, deudas…

• **¿Cuáles son mis metas concretas?** Es imprescindible determinar cuáles son sus objetivos financieros, de un modo realista y concreto.

• **¿De cuánto tiempo dispongo para alcanzar el objetivo?** Esta respuesta depende de la anterior, y le ayudará a determinar el tipo de productos que pueden interesarle.

• **¿Qué nivel de riesgo estoy dispuesto a asumir en el camino?** Esta cuestión tiene un componente objetivo (su capacidad financiera, lo que puede permitirse perder) y otro subjetivo (sus conocimientos financieros, su forma de ser y cómo influye en su tolerancia al riesgo).

• **¿Necesito asesoramiento?** Los productos de inversión y la operativa de los mercados son cada vez más complejos y requieren atención y seguimiento constantes, por lo que podría ser conveniente recurrir a la orientación de profesionales.

En función de las respuestas, la CNMV establece, para los contratos de gestión discrecional aceptados, cuatro criterios: conservador, moderado, arriesgado y muy arriesgado.

En base a las respuestas sobre el **cuestionario sobre el perfil de inversor**, la entidad cataloga al cliente dentro de un grupo homogéneo al que ofertar productos similares, si bien el seguimiento individualizado sigue siendo imprescindible.

2.2. Determinar los objetivos personales y financieros del cliente, las necesidades del cliente y prioridades. (2 preguntas en exámenes 2017)

Tanto los clientes de banca personal como privada suelen coincidir en cuanto a sus objetivos:

- Planificación de la Protección.
- Planificación de las Inversiones.
- Planificación de la Jubilación.

- Gestión de la liquidez y gestión de deudas.
- Planificación Inmobiliaria.
- Planificación Sucesoria.
- Gestión Relaciones.

Para la consecución de los objetivos, el banquero debe conocer las necesidades y expectativas del cliente respecto a las siguientes variables:

- Plazos de inversión.
- Nivel y tipos de renta.
- Tipo marginal en renta y patrimonio.
- Búsqueda de rentas periódicas o incrementos de capital.
- Nivel de riesgo asumible.
- Expectativas de rentabilidad.
- Liquidez
- Seguridad.

De acuerdo con el horizonte temporal de la inversión y las preferencias del cliente, la gestión del patrimonio debe conseguir una combinación optima de los tres **objetivos claves de una inversión financiera**:

- Rentabilidad.
- Seguridad.
- Liquidez.

2.3. Conocer los valores, actitudes y expectativas del cliente.

La información a recabar del cliente debe permitir responder a las siguientes cuestiones:

1. ¿Dónde estoy? (situación financiera actual)
2. ¿A dónde quiero ir? (objetivos personales y financieros)
3. ¿De cuánto tiempo dispongo para llegar? (horizonte temporal)
4. ¿Qué nivel de riesgo estoy dispuesto a asumir? (tolerancia al riesgo)

Se trata de entender, una vez recopilados los datos (objetivos y subjetivos) necesarios para formar el plan de inversión del cliente, los objetivos personales, y las motivaciones vitales del cliente para conocer si están

apoyados en bases financieras razonables, en otras creencias y expectativas o en falsos razonamientos y malos entendidos. Esto evitara problemas en el futuro.

2.4. Determinar el nivel de tolerancia al riesgo del cliente. (1 pregunta en exámenes 2017)

El concepto de riesgo es subjetivo, si bien en finanzas la definición más amplia se recoge en "la existencia de una elevada fluctuación de la rentabilidad del activo respecto al valor de su rentabilidad esperada"

Una vez conocido el concepto de riesgo, es necesario saber así mismo como un cliente siente los riesgos, para lo que el asesor necesita cerciorarse de:

a) Si el cliente tiene una comprensión razonable de los riesgos.
b) El sentimiento del cliente respecto a riesgos específicos y cómo afrontarlos.
c) El nivel de tolerancia del cliente frente a riesgos específicos y si su estructura financiera refleja adecuadamente su tolerancia al riesgo.

En resumen, el perfil de riesgo de un cliente es función del horizonte temporal, de la rentabilidad que desea obtener, del patrimonio del inversor, de las perdidas pasadas, de los tipos de interés, de las circunstancias familiares, del patrimonio inicial y del proyecto sucesorio.

3 EL PROCESO DE PLANIFICACION FINANCIERA (ASESORAMIENTO) ADAPTADO AL CLIENTE

3.1. Definición

Se define planificación financiera (PF) como el desarrollo de un plan exhaustivo en el que se determinan la totalidad de objetivos financieros del individuo y en el que se seleccionan y ejecutan las mejores estrategias coordinadas para alcanzar dichos objetivos.

Engloba las planificaciones patrimoniales, fiscal, inmobiliaria y sucesoria.

Su objetivo es llegar a conseguir un equilibrio entre recursos futuros y necesidades a través del tiempo y de la forma más tranquila posible.

A nivel cuantitativo se intenta estimar las siguientes variables:

- Nivel de ingresos actuales.
- Previsión de ingresos corrientes futuros.
- Previsión de gastos corrientes futuros y extraordinarios.
- Capacidad de ahorro
- Contribuciones para la jubilación.
- Contribuciones a previsión sanitaria.

3.2. Servicios ofrecidos en la PF

Servicios que suele ofrecer la planificación financiera:

- Planificación de la Protección.
- Planificación de las Inversiones.
- Planificación de la Jubilación.
- Gestión de la liquidez y gestión de deudas.
- Planificación Inmobiliaria.
- Planificación Sucesoria.
- Gestión Relaciones.

3.3. Ventajas y obstáculos de la planificación financiera.

El proceso de la PF da coherencia a las decisiones financieras:

- Permite **entender** como una decisión financiera sobre un aspecto concreto puede afectar al conjunto de las finanzas personales.
- Permite **ver los efectos** a corto y largo plazo sobre los objetivos globales mediante el análisis agregado de los impactos sobre los objetivos parciales. **Análisis individual con visión global**.
- Permite **adaptarse más fácilmente a los cambios** en la situación personal y familiar.

Ventajas:

- Superar la complejidad del entorno fiscal, legal y financiero.
- Mejorar el nivel y calidad de vida.
- Reducir o eliminar problemas vinculados a la financiación.
- Asegurar la planificación de la jubilación.
- Reducir los costes de donación.

Obstáculos:

- Incapacidad para ahorrar.
- Pensar que la planificación solo es de aplicación a grandes patrimonios.
- Tendencia humana a aplazar la toma de decisiones sobre el futuro.

3.4 Etapas (6 preguntas en exámenes 2017)

Fase primera: Establecimiento y definición de la relación entre el cliente y el asesor financiero: El PF deberá explicar al cliente los **servicios** que va a facilitarle definiendo las **responsabilidades** de ambos.

Definir la **remuneración** y a cargo de quien correrá. Se deberá acordar la **duración** de la relación profesional y como se **tomarán las decisiones**:

- Identificar al cliente la gama de servicios a ofrecer.
- Aclara las comisiones a aplicar.
- Definir la responsabilidad de las partes.
- Determinar la duración del acuerdo.
- Aportar la información para definir o limitar el marco de actuación.

Fase segunda: Captación de información y definición de los objetivos y prioridades del cliente antes de realizar el asesor financiero recomendación alguna.

Preguntar por la situación financiera y personal del cliente.

Definir conjuntamente los objetivos personales y financieros, fijando el **marco temporal** definir cuál será la **actitud del cliente frente al riesgo**.

Obtener del cliente la **documentación necesaria** para la toma de decisiones antes de ofrecer asesoramiento.

Analizar **las inversiones** y la composición de **la cartera**.

Conocer los compromisos de pago y **deudas** del cliente en la generación de su patrimonio.

Análisis de objetivos que se deben transformar en una rentabilidad y riesgo deseable.

Fase Tercera: Desarrollo y presentación de alternativas y recomendaciones de planificación financiera.

- Ofrecer recomendaciones para alcanzar los objetivos del cliente basadas en la información que este haya proporcionado.
- Realizar un análisis de sensibilidad de las alternativas de inversión presentadas.
- Documentar las alternativas de inversión.
- Presentar alternativas, recomendaciones y revisar las hipótesis utilizadas con el cliente.
- Obtener feedback del cliente.
- Priorizar los planes de acción.
- Obtener la aprobación del cliente al plan de acción.

Determinado el objetivo, habrá que establecer una cartera de inversión que pueda dar respuesta a dichos objetivos.

Fase cuarta: Ejecución de la estrategia definida.

Consensuar con el cliente como y cuando llevar a cabo las recomendaciones.

Se trata de:

- Crear un calendario de implementación del plan de acción.
- Implementar las recomendaciones, construyendo carteras considerando también la fiscalidad.
- Coordinar con el cliente el proyecto.

Fase quinta: Seguimiento de la estrategia.

- Controlar y evaluar la efectividad de las recomendaciones.
- Revisar la rentabilidad y progresos del plan de acción.
- Revisar y evaluar el impacto en el plan de acción de posibles cambios en las circunstancias particulares del cliente.
- Revisar y evaluar el impacto en el plan de acción de posibles cambios legales, fiscales y del entorno económico.
- Realizar recomendaciones para acomodar el plan de acción a las nuevas circunstancias del cliente y de los mercados financieros.
- Valorar la gestión de la entidad gestora.

Es en esta fase donde más sentido cobra la gestión de patrimonios. A través del proceso de seguimiento de la estrategia marcada es donde se realizan los ajustes necesarios para, en caso de desviaciones sobre el objetivo, permitir la consecución de los objetivos marcados.

4 DISEÑO DE CARTERAS BASICAS SEGÚN LOS DIVERSOS OBJETIVOS DEL CLIENTE (3 preguntas en exámenes 2017)

El diseño de un plan de inversión tiene como punto culminante la determinación del ratio básico o proporción de acciones respecto de bonos. A mayor proporción de acciones mayor rentabilidad a obtener y mayor riesgo incurrido.

Las proporciones obtenidas, el ratio básico correcto, son las que debe tener la cartera final, cuando vence el plan, y no, necesariamente desde el principio.

ESTRUCTURA INICIAL DE UNA CARTERA

Determinado el ratio básico queda empezar con la compra de acciones y bonos.

Renta fija: invertir ya el importe íntegro.

Renta variable: espaciarla en el tiempo para reducir el riesgo. Para determinar la cadencia de la inversión en importante fijarse en el ciclo bursátil:

- Bajista: espaciar en el tiempo para ir comprando cada vez más barato
- Alcista: espaciarlo lo menos posible para evitar comprar cada vez más caro.

GESTION ESTATICA, PASIVA/ACTIVA O DINÁMICA

Antes de decantarse por cualquier tipo de gestión es fundamental que el asesor haya determinado el perfil del riesgo del inversor.

La gestión estática consiste en gestionar al cliente mediante una distribución de activos estática o rígida. Con ponderaciones tácticas en torno al 10-15% en función de las expectativas a corto plazo sobre los mercados, se irán haciendo reajustes en función del horizonte temporal y reequilibrios en función del vaivén de los activos.

Se encuentra a medio camino entre la gestión pasiva y la activa (tratar de batir a un índice), pues si bien no se trata de replicar un índice (gestión pasiva) si es cierto que la distribución de activos propuesta es en cierta forma un índice de referencia cuyo rendimiento es determinado en un x% por el comportamiento de la renta variable y en un y% por el de la renta fija.

La gestión dinámica consiste en gestiona de forma mixta (bonos, acciones, gestión alternativa) ya través de una política de inversiones flexible y no predefinida, de forma global (el gestor escoge libremente los activos y divisas en las que operar una cartera). Tiene la ventaja de que diversifica más pues incluye otros activos como renta fija privada, bonos de alta rentabilidad, emergentes, gestión alternativa, etc.
Es el uso del Var lo que a menudo hace a esta gestión diferencial.

El diseño de un plan de inversión consta de las siguientes fases:

1. Definir el umbral de insomnio en función de los objetivos.
2. Utilizar las tablas básicas para definir el ratio básico en función de la edad.
3. Ajustar el ratio básico.
4. Proceder de forma cautelosa al inicio de la inversión.
5. Reequilibra cada año según indique el mercado.
6. Reajustar la cartera en función de la edad.
7. Invertir el dinero adicional en os activos que mejor estén funcionando. Estar invertido al 100% y no tartar de adelantarse al mercado.
8. Hacer cambios, pero sin alterar el perfil inversor de la cartera.

Las proporciones obtenidas, el ratio básico correcto, son las que debe tener la cartera al final de la vida de la inversión, cuando vence el plan, y no, como creen muchos inversores, necesariamente al principio.

5 GESTION DE CARTERAS. REAJUSTE Y REEQUILIBRIOS. (3 preguntas en exámenes 2017)

Su finalidad es la de rebajar la volatilidad de la inversión cuando más cerca está de su final. Toda cartera debe iniciarse lo más agresiva posible e ir diluyen esa agresividad en los últimos años, aumentando la proporción de bonos sobre acciones.

REEQUILIBRIO DE LA CARTERA

Dado que a través del tiempo la proporción bonos/acciones se desequilibra por efecto de que ambos tienen diferentes velocidades de beneficios., conviene reequilibrarlas de tanto en tanto, es decir llevar la cartera a su posición neutral en cuanto al % de cada tipo de activo.

El reequilibrio se debe de hacer una o dos veces al año para aprovechar la estacionalidad que suele tener la bolsa y siempre que la desviación sobrepase un determinado porcentaje.

Con el requilibrio no se intenta ganar más, sino proteger la cartera y/o transformar una rentabilidad en fija.