

Prensa Capgemini

[Paqui López/Ángeles García Molero](#)

Tel: +34(91)6577000

 [@Capgemini_ES](#)

 [Facebook.com/CapgeminiSpain](#)

Según la 17ª edición del Informe anual sobre la Riqueza en el Mundo de Capgemini

El cambio normativo apremia la necesidad de inversión

El alcance, el ritmo y el coste del cambio normativo es el desafío más grande al que se enfrentan las entidades de gestión de patrimonios

Madrid, 18 de junio de 2013 – Según el Informe anual sobre la Riqueza en el Mundo 2013 (WWR) de Capgemini y RBC Wealth Management, el alcance y el ritmo del cambio normativo es el mayor desafío al que se enfrentan las entidades de gestión de patrimonios debido a la complejidad, la falta de uniformidad normativa, los crecientes costes derivados del cumplimiento e incumplimiento y las dificultades que afectan a la experiencia de los clientes. Pese a que muchas entidades del sector están realizando inversiones tácticas para cumplir los requisitos normativos, para la transformación empresarial y el futuro crecimiento será clave adoptar decisiones más estratégicas¹ y minimizar al mismo tiempo el impacto negativo en los clientes.

“La crisis financiera ha forzado a los reguladores a adoptar medidas adicionales para asegurar que los clientes estén bien atendidos y que las entidades de gestión de patrimonios cumplan las normativas y mejoren la integridad del mercado” dice M. George Lewis, Responsable del Grupo RBC Wealth Management & RBC Insurance. “Al mismo tiempo, el alcance del cambio normativo plantea a las entidades el desafío de seguir el ritmo y limitar el trastorno a los clientes que prefieren y esperan una estrategia transparente e integrada de la gestión de su riqueza. De cara al futuro, las entidades del

¹ Las principales áreas de oportunidad para la adopción de decisiones estratégicas destinadas a la transformación son Tecnología y Procesos (incluida la gestión de relaciones con los clientes, presentación de informes, automatización de procesos, y gestión de riesgos); Empleados y Cultura Empresarial (incluida la formación en gestión de la riqueza y la mejora de pericia en materia jurídica y de cumplimiento normativo) y Comunicaciones con los Clientes (mediante el establecimiento de material de marketing y productos claros y transparentes así como orientación en la formulación de requisitos normativos y su impacto en los clientes).

sector deberían tener como objetivo minimizar el impacto en los niveles de servicio mediante la contratación y retención de los mejores talentos, la inversión estratégica en áreas como la formación y la tecnología y la integración de una cultura de cumplimiento en todos los niveles de la organización”.

Cumplimiento y cuenta de resultados

Las variaciones regionales en la normativa presentan un desafío para las entidades mundiales, y afectan a su capacidad para proporcionar una experiencia y un nivel de calidad de servicio uniformes a los clientes en todos los países. Algunas entidades pueden decidir salir de determinados mercados debido al coste o la complejidad del cumplimiento, mientras que las entidades pequeñas y medianas pasarán por dificultades debido a la falta de escalabilidad. El informe señala que las grandes entidades, especialmente las líderes en el mercado que cuentan con sólida reputación, podrán reducir el impacto normativo y obtener un mayor valor de las inversiones reglamentarias, sin dejar de invertir en otras áreas estratégicas².

El impacto a largo plazo de la nueva normativa exigirá a las entidades de gestión patrimonial invertir en su cumplimiento durante los próximos años, lo que dará lugar a un impacto continuado en los ya elevados ratios costes/ingresos (C/I)³ y la rentabilidad limitada. Los costes derivados del cumplimiento son generados por las inversiones en pericia jurídica y normativa y en infraestructura tecnológica, aunque las entidades del sector también advierten el coste de la pérdida de ingresos debido a una menor productividad de los asesores. Además, el incumplimiento de los requisitos normativos ocasiona una serie de costes a las entidades en concepto de penalizaciones, costas legales y costes de reputación. El WWR propone que las entidades de gestión de patrimonios utilicen la tecnología como instrumento para ayudar a reducir el coste de servicio, especialmente porque los clientes buscan cada vez más el acceso a canales digitales y herramientas de autogestión.

La normativa presenta el riesgo y la oportunidad de servir a los clientes de gestión de patrimonio

La normativa está afectando a la experiencia general de los clientes, al exigir a las entidades que soliciten una cantidad creciente de información y documentación de los clientes, especialmente en el proceso de incorporación, y ejercer al mismo tiempo una considerable presión sobre el tiempo del que disponen los gestores de patrimonios para servir a sus clientes. El WWR señala que será especialmente importante que las entidades minimicen las cargas a los clientes en las áreas de servicios de asesoría e incorporación en un entorno normativo en evolución.

Muchos cambios normativos afectan a modelos de explotación e ingresos arraigados, lo que lleva a las entidades del sector a reevaluar los elementos de su propuesta de valor, incluidos los segmentos de

² Véase la nota al pie 1.

³ La ratio costes/ ingresos (C/I) equivale al coste de explotación de una empresa o sector dividido entre sus ingresos de explotación. La ratio C/I muestra la eficacia de un sector o empresa en minimizar los costes al tiempo que aumenta los ingresos. Una ratio creciente para el sector de gestión de patrimonios indica que los costes están aumentando a un ritmo más rápido que los ingresos.

clientes a los que ofrecen servicios y los mercados en los que deciden operar. Esto podría llevar a algunas entidades a tratar de atraer una clientela de mayor poder adquisitivo en busca de mejores resultados o a abandonar el sector por completo, lo que generaría una posible consolidación del sector o una reducción de la oferta de servicios para algunos HNWI.

“Una alternativa para contrarrestar los elevados costes del cumplimiento, y al mismo tiempo generar valor para los clientes, es que las entidades analicen y segmenten las carteras y preferencias de los clientes y reorienten las ofertas basándose en la complejidad y el nivel de necesidades de servicio de los HNWI”, afirmó Jean Lassignardie, Responsable de Ventas y Marketing de Capgemini Global Financial Services. “Por ejemplo, los clientes de algunas bandas de riqueza y puntos geográficos pueden estar bien atendidos mediante servicios más estandarizados, mientras que el asesoramiento individualizado puede limitarse de forma predominante a los clientes con carteras más grandes y complejas”.

El cumplimiento normativo es una oportunidad para la transformación de las entidades

Muchas entidades están realizando inversiones tácticas para superar los desafíos normativos, mientras que un planteamiento más estratégico y transformador podría permitirles obtener mayor valor de las inversiones impulsadas por la normativa y diferenciarse de sus competidores. Las principales áreas de oportunidad son Tecnología y Procesos (incluida la gestión de relaciones con los clientes, presentación de informes, automatización de procesos, y gestión de riesgos); Empleados y Cultura Empresarial (incluida la formación en gestión de la riqueza y la mejora de pericia en materia jurídica y de cumplimiento normativo) y Comunicaciones con los Clientes (mediante el establecimiento de material de marketing y productos claros y transparentes así como orientación en la formulación de requisitos normativos y su impacto en los clientes).

“Las entidades que reorientan sus actividades para incorporar el cambio normativo a nivel estratégico son las que podrían beneficiarse tanto de la eficiencia como de la mejora de su capacidad para satisfacer o superar las necesidades de los clientes, dice Lassignardie. “En particular, las inversiones relacionadas con la tecnología ofrecen oportunidades para diferenciar a las mejores entidades de otras entidades del sector y tienen potencial para generar valor adicional tanto para ellos como para los clientes”.

World Wealth Report 2013

El Informe Mundial de la Riqueza de Capgemini y RBC Wealth Management es un punto de referencia mundial de seguimiento de individuos con alto valor neto (HNWI), su riqueza y las condiciones mundiales y económicas que impulsan el cambio en el sector de gestión de patrimonios. La novedad en la edición de este año son las conclusiones de una de las investigaciones más profundas disponibles sobre las perspectivas y el comportamiento global de los grandes patrimonios. Basada en las respuestas de más de 4.400 HNWI en 21 países, la encuesta Global HNWI Insights explora los niveles de confianza de los HNWI, las decisiones de asignación de activos, así como sus consejos de gestión de patrimonios y las preferencias de servicio.

Para descargar el informe visita: www.worldwealthreport.com

Acerca de Capgemini

Con más de 125.000 empleados en 44 países, Capgemini es uno de los principales líderes en servicios de consultoría, tecnología y outsourcing del mundo. El Grupo Capgemini alcanzó unos ingresos globales de 10.300 millones de euros en 2012. Capgemini en colaboración con sus clientes, crea y proporciona las soluciones tecnológicas y de negocio que mejor se ajustan a sus necesidades y que conducen a alcanzar los resultados deseados. Siendo una organización profundamente multicultural, Capgemini ha desarrollado su propia forma de trabajar, la Collaborative Business Experience™, basada en su modelo de producción Rightshore®.

Más información: www.es.capgemini.com

Rightshore® es una marca registrada propiedad de Capgemini

Acerca de la Unidad de Servicios Financieros de Capgemini

La unidad de Servicios Financieros de Capgemini brinda una profunda experiencia sectorial, una oferta de servicios innovadora y una capacidad mundial de próxima generación para atender al sector de los servicios financieros. Con una red de 21.000 profesionales que prestan servicio a más de 900 clientes de todo el mundo, Capgemini colabora con compañías líderes de banca, seguros y mercados financieros para ofrecer soluciones empresariales y de TI y un liderazgo de conocimientos que crean valor tangible.

Más información en www.capgemini.com/financialservices

Acerca de RBC Wealth Management

[RBC Wealth Management](#) es una de las 10 firmas más grandes del mundo dedicadas a la gestión patrimonial*. RBC Wealth Management atiende directamente a clientes acaudalados pertenecientes a los segmentos de patrimonios grandes y muy grandes, en Canadá, Estados Unidos, Latinoamérica, Europa, Oriente Medio, África, y Asia, a quienes les ofrece una gama completa de soluciones bancarias, de inversión, fiduciarias y otras soluciones de gestión patrimonial. Asimismo, ofrece productos y servicios de gestión de activos directamente y a través de RBC y distribuidores externos a clientes institucionales y particulares, mediante la división RBC Global Asset Management (incluido BlueBay Asset Management). RBC Wealth Management tiene más de CAD 604 mil millones de activos administrados, más de CAD 369 mil millones de activos gestionados y aproximadamente 4.400 consultores financieros, asesores, especialistas en banca privada, y agentes fiduciarios.

Acerca de RBC

[Royal Bank of Canada](#) (RY en TSX y NYSE) y sus subsidiarias operan bajo la marca principal RBC. Somos el banco más grande de Canadá tanto por los activos como por la capitalización de mercado, y uno de los principales bancos del mundo, por capitalización bursátil. Somos una de las empresas de

servicios financieros diversificados líderes en Norteamérica y brindamos servicios de banca personal y comercial, gestión patrimonial, seguro, banca corporativa y de inversión, y servicios de procesamiento de operaciones en todo el mundo. Empleamos aproximadamente a 80,000 empleados a tiempo completo y parcial que atienden a 15 millones de clientes institucionales, personales, empresas y del sector público en oficinas repartidas en Canadá, EE. UU. y otros 44 países.

Para más información, visite www.rbc.com

* Scorpio Partnership Global Private Banking KPI Benchmark 2012. Esta medida incluye todas las filiales de RBC Wealth Management globales, incluyendo la división de EE.UU. En Estados Unidos, los títulos valores son ofrecidos a través de RBC Wealth Management, una división de RBC Capital Markets, LLC, una subsidiaria de propiedad absoluta de Royal Bank of Canada. Miembro de NYSE/FINRA/SIPC.