

Reporte Mundial de Riqueza 2019 de Capgemini: Aumenta confianza en empresas de administración patrimonial pese a declive en la riqueza de individuos de alto valor neto

- *Hubo una disminución global del 3% en la riqueza de los individuos de alto valor neto (HNWI por sus siglas en inglés) impulsada por la caída en los mercados de renta variable y la desaceleración de las economías regionales con Asia-Pacífico, y especialmente China, que fue la más afectada por representar el 25% de la caída del mercado mundial en 2018.*
- *Los Ultra-HNWI¹ fueron los más afectados y representaron el 75% de la caída general de la riqueza de HNWI.*
- *A medida que la industria de la riqueza evoluciona y las expectativas de HNWI cambian, existen oportunidades clave para que las empresas de gestión de la riqueza cumplan mejor con las crecientes expectativas de los clientes en cuanto a ofertas personalizadas, calidad de servicio y transparencia de tarifas.*

Paris, julio de 2019 – [El Reporte Global de Riqueza 2019](#) (WWR), publicado por [Capgemini](#), encontró que después de siete años de crecimiento continuo, la riqueza general de los individuos de alto valor neto (HNWI) cayó 3% en 2018. Principalmente debido a una caída de la riqueza en la región de Asia – Pacífico (especialmente China), esta caída ha resultado en la pérdida de 2 billones de dólares a nivel mundial. A pesar de esto, las empresas de manejo de activos mantuvieron niveles estables respecto a la confianza y satisfacción de sus clientes a lo largo del año, gracias a mejores relaciones personales, las cuales siguen siendo clave para mejorar el desempeño de las empresas, lo que puede lograrse a través de la utilización efectiva de las tecnologías de siguiente generación.

Los hallazgos clave del informe incluyen:

Asia-Pacífico lidera la caída de la riqueza mundial, mientras que la riqueza de Medio Oriente creció

La población y la riqueza de HNWI global disminuyeron un 0.3% y un 3% respectivamente, y Asia-Pacífico fue el más afectado. La región representó 1 billón de dólares de la disminución global de la riqueza, ya que la población de HNWI disminuyó 2% y la riqueza de los HNWI cayó un 5%. China fue responsable de más de la mitad (53%) de Asia-Pacífico y más del 25% de la pérdida de riqueza global de HNWI.

¹ Los Ultra-HNWI se definen como aquellos que representan el 1% superior a la población de HNWI, según la definición anterior.



Mientras tanto, la riqueza de HNWI disminuyó en casi todas las demás regiones: América Latina disminuyó en un 4%, Europa en un 3% y América del Norte en un 1%. Sin embargo, Oriente Medio se opuso a la tendencia, generando un crecimiento del 4% en la riqueza de HNWI y aumentando su población de HNWI en un 6% debido al fuerte crecimiento del PIB y el desempeño de los mercados financieros. Al igual que el año anterior, los mercados con las mayores poblaciones de HNWI - Estados Unidos, Japón, Alemania y China - representaron el 61% de la población total mundial de HNWI.

Los Ultra-HNWIs registra la mayor pérdida financiera

La población de ultra-HNWI disminuyó 4%, y su riqueza disminuyó alrededor del 6%. Esto representó el 75% de la reducción de la riqueza global total. Los millonarios de nivel medio (HNWI entre US \$ 5 y 30 millones de su riqueza) representaron el 20% de la disminución total. El siguiente segmento de millonarios (que representa HNWI entre US \$ 1-5 millones de riqueza y representa casi el 90% de la población de HNWI) fue el menos afectado en 2018, ya que su riqueza disminuyó en menos del 0.5%, lo que significa que casi todas las disminuciones en la riqueza y la población de HNWI fueron impulsadas por los segmentos de mayor riqueza (ultra-HNWI y millonario de nivel medio).

Las personas con mayor capital encabezan las acciones como la clase de activos que se mantienen más

Las asignaciones de activos cambiaron significativamente, ya que el efectivo reemplazó a las acciones para convertirse en la clase de activos más retenidos en el primer trimestre de 2019, representando el 28% de la riqueza financiera de HNWI, mientras que las acciones cayeron a la segunda posición en casi el 26% (una disminución de 5 puntos porcentuales). Las condiciones volátiles del mercado de valores impulsaron un ligero aumento en la asignación hacia inversiones alternativas al 13%, un aumento de 4 puntos porcentuales respecto al año anterior.

Los niveles de confianza se mantuvieron estables, pero los administradores de riqueza deben evolucionar la experiencia del cliente

A pesar de la disminución de la riqueza, la confianza y satisfacción interanual de los HNWI con las empresas de gestión de la riqueza aumentó en 3 puntos porcentuales, por encima de los niveles ya altos. Sin embargo, el reporte reveló una oportunidad significativa para que las empresas de gestión de activos aborden de manera proactiva las crecientes expectativas de HNWI, ya que una experiencia de servicio insatisfactoria fue la razón principal por la que los HNWI cambiaron de firmas en 2018. Se espera que las BigTech² sean las mayores disruptoras industriales debido a sus capacidades digitales, particularmente porque menos del 50%³ de los clientes de HNWI dijeron que estaban satisfechos con las plataformas móviles y en línea actuales, y el 85% exigió más interacción digital al acceder a la información de la cartera. Al mismo tiempo, solo el 62% de los HNWI dijeron sentirse cómodos con los honorarios de su administrador de riqueza principal, y muchas de ellas demandan ofertas más personalizadas que se centran en la creación de mayor valor.

² BigTech es un término general para las empresas de tecnología basadas en datos que tradicionalmente no están presentes en los servicios financieros, como Amazon, Google / Alphabet, Alibaba, Apple y Facebook.

³ A nivel mundial, 42% y 46% HNWI están satisfechos con la plataforma móvil y en línea, respectivamente.



Según el reporte, la inversión en tecnologías de próxima generación será fundamental para mejorar la experiencia del cliente. Si bien hay un consenso entre los ejecutivos de las empresas y los administradores de patrimonio de que la IA (Inteligencia Artificial) es un elemento clave en el cambio de juego, solo el 5% de las empresas encuestadas dijeron que habían implementado estrategias de IA en todas las áreas centrales. Para respaldar el crecimiento sostenible dentro de este entorno disruptivo, las empresas deben perseguir las tres estrategias clave de cerrar brechas de valor para los administradores de riqueza y los clientes, redefinir la estrategia de TI y aprovechar el ecosistema integrado.

"El entorno económico volátil de 2018 llevó a la disminución de la riqueza de HNWI a nivel global, los administradores de la riqueza han tenido un gran éxito en el mantenimiento de niveles sólidos de confianza de los clientes", dijo Anirban Bose, CEO de Servicios Financieros de Capgemini y miembro de la Junta Ejecutiva del Grupo. "Sin embargo, el éxito futuro dependerá de la agilidad de las empresas de gestión de patrimonio para evolucionar la experiencia del cliente y encontrar nuevas formas de agregar valor a través de servicios más personalizados. La tecnología de próxima generación y las brechas en las expectativas de cierre ayudarán a esto, pero el panorama está cambiando tan rápidamente que las empresas no deben temer revisar su estrategia y modelos de negocio si es necesario".

Metodología de reporte

El World Wealth Report de Capgemini es el punto de referencia líder en la industria para el seguimiento de individuos de alto patrimonio neto (HNWI), su riqueza y las condiciones económicas y globales que impulsan el cambio en la industria de Gestión de Patrimonio. La edición número 23 de este año incluye los resultados de una investigación primaria en profundidad sobre las perspectivas y comportamientos globales de HNWI. Basada en las respuestas de más de 2,500 HNWI en 19 importantes mercados de riqueza en América del Norte, América Latina, Europa y Asia-Pacífico, la Encuesta global de perspectivas de HNWI 2019 explora el comportamiento de inversión de HNWI, incluida la confianza y la confianza de HNWI, la satisfacción, el nivel de comodidad con tarifas y servicios personalizados. La encuesta también midió los patrones actuales de comportamiento de inversión de HNWI de los HNWI globales, incluidas sus preferencias de asignación de activos, así como las asignaciones geográficas de sus inversiones.

Acerca de Capgemini

Líder global en consultoría, servicios de tecnología, y transformación digital, Capgemini está a la cabeza de la innovación para enfrentar las oportunidades de nuestros clientes en el cambiante mundo de la nube, digital y plataformas. Basándose en su sólida herencia de 50 años y profunda experiencia específica de las industrias, Capgemini habilita a las organizaciones a alcanzar sus ambiciones de negocio a través de un conjunto de servicios que van desde la estrategia hasta las operaciones. Capgemini se impulsa por la convicción que el valor de negocio de la tecnología viene de y a través de las personas. Es una compañía multicultural con 200,000 miembros del equipo en más de 40 países. El Grupo reportó ingresos globales de 13.2 miles de millones de Euros en 2018.

Visítanos en www.capgemini.com/mx-es/. *People matter, results count.*