

# Comercialización de productos y servicios

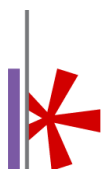
Tema 10

## Pautas de actuación del inversor particular

Versión 2016 © Tea Cegos, S.A.

## **ÍNDICE**

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>EL INVERSOR DE PERFIL CONSERVADOR .....</b>	<b>4</b>
<b>EL INVERSOR DE PERFIL ARRIESGADO .....</b>	<b>10</b>
<b>INVERSORES DE PERFIL INTERMEDIO .....</b>	<b>12</b>



## INTRODUCCIÓN

En la comercialización de productos financieros es tan importante conocer las características de los productos como las de los clientes, especialmente en aquellas entidades que practican el modelo de *banca de clientes*, cuya vocación y esfuerzo comercial se centra más en satisfacer las necesidades concretas de los clientes que en la oferta masiva de productos.

Así, en este modelo de banca adquieren importancia aspectos como la segmentación, la concreción de necesidades, expectativas, móviles y posibilidades, la orientación al cliente y la calidad del servicio, entre otros factores relacionados directamente con el potencial consumidor financiero.

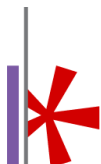
El conocimiento del cliente, en sus diversos aspectos, es el primer paso en la labor de venta financiera, tanto si se trata de informarle y orientarle como si entramos en las fronteras propiamente dichas del asesoramiento más personalizado: cuanto mejor conozcamos al cliente más fluidas serán las relaciones con él.

En lo sucesivo aludimos al gestor comercial como término genérico válido para todos los supuestos (y sólo cuando es preciso incluimos referencias específicas al asesor). Damos por supuesto que el profesional de la oficina bancaria atenderá al cliente en la dimensión que corresponda según la relación establecida con la entidad. Aquí abarcamos de manera global todo el posible espectro de la atención al cliente en las oficinas de banca universal, sea más o menos personalizada, aunque en muchas ocasiones no se realizarán propuestas o recomendaciones específicas y sí se guardarán los debidos protocolos y cautelas establecidos en normas legales e internas a la hora de formalizar operaciones con clientes si conllevan cierta complejidad.

En cualquier caso, tenga la dimensión que tenga la atención al cliente, el profesional de la oficina deberá esmerarse en conocer su perfil y en orientarle sobre las alternativas disponibles más adecuadas.

Se habla de *perfiles inversores* porque no hay que olvidar que tratamos con personas, psicológicamente distintas, con un comportamiento inversor complejo que, además, puede variar a lo largo del tiempo debido a diversas circunstancias, como por ejemplo las siguientes:

- *Cambios en su situación económica y personal.* Un aumento significativo en el nivel de renta de una persona puede permitirle arriesgar más en sus inversiones; tener hijos comporta una responsabilidad que puede inducir a una conducta más conservadora en sus inversiones...
- *Cambios en el entorno económico y financiero.* Una coyuntura financiera boyante, con mercados alcistas, puede contagiar de euforia a un inversor



tradicionalmente conservador (y de pesimismo, si existe una recesión financiera). Incluso puede llegar a confundirle, llevándole a creer que obtiene ganancias debido a su habilidad, cuando en realidad la razón de su éxito es que opera en un mercado alcista.

- *Experiencias financieras recientes.* Después de sufrir pérdidas inesperadas, el inversor tiende a volverse mucho más conservador. Es lo que se conoce como efecto mordedura de serpiente. Y después de cosechar ganancias inesperadas, el inversor es proclive a arriesgar el dinero ganado. Es el llamado efecto dinero de la casa —en alusión a los juegos de casino—, que se produce cuando el inversor tiene la sensación de que el dinero que ha ganado inesperadamente no es del todo suyo y, por lo tanto, no lo integra mentalmente en su patrimonio sino que lo coloca en inversiones de mayor riesgo.

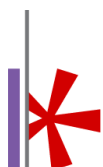
El gestor comercial debe procurar percibir las causas que más influyen en cada momento en el perfil de un determinado cliente. Esto facilitará una mejor comprensión de sus razonamientos y necesidades financieras.

## EL INVERSOR DE PERFIL CONSERVADOR

La mayoría de personas tienen un talante conservador a la hora de invertir su dinero. Es natural que sea así, ya que el dinero cuesta de ganar y se pierde con facilidad. Puede ser problemático arriesgar el ahorro logrado con esfuerzo a cambio de una mejor rentabilidad.

Muchas de las actitudes y decisiones que se asignan al inversor de perfil conservador son bastante habituales en la mayoría de los clientes particulares que acuden a la oficina de una entidad financiera.

Pero en la práctica es difícil que un inversor conservador cumpla con todos los supuestos teóricos de conducta. En cada caso entran en juego las peculiaridades y condicionantes de cada persona, que, como se ha indicado, pueden variar a lo largo del tiempo. Esto lleva a una gradación de inversores conservadores: desde el muy conservador, que rechaza cualquier tipo de riesgo, hasta el conservador moderado, que acepta algunos riesgos en sus inversiones.



Éste es el retrato robot del inversor conservador:

<b>RENTABILIDAD</b>	Se conforma con obtener una rentabilidad efectiva moderada, algo superior a la tasa de inflación.
<b>RIESGO</b>	Rechaza el riesgo. Su prioridad es la seguridad en la recuperación de la inversión.
<b>LIQUIDEZ</b>	Prefiere las inversiones con elevada liquidez, aunque esto pueda suponer una penalización o merma de rentabilidad.
<b>PLAZO</b>	Prefiere el corto plazo, si bien dependerá del objetivo o finalidad de la inversión.

Los inversores de perfil conservador reaccionarán a la defensiva, con escepticismo, frente a las oportunidades de negocio que se basan en rumores y confidencias.

A continuación se resumen algunas pautas habituales en el inversor de perfil conservador, junto con algunos comentarios orientados al gestor comercial.

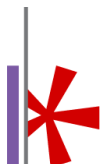
- El inversor conservador suele tomar las decisiones de inversión basándose en hechos fehacientes, tales como resultados y/o cotizaciones anteriores, solidez de la inversión, etcétera, y desconfía de los rumores y de otras informaciones oficiosas.
  - Este punto no conlleva una falta de confianza en los empleados de las oficinas bancarias. Es más, un inversor conservador suele confiar mucho más en el trato personalizado que se le ofrece en la oficina que en otro tipo de canales.
  - Frente a esta actitud del inversor conservador —que busca ante todo la seguridad de su dinero—, el gestor comercial debe manejar datos solventes y actuar con mucha prudencia cuando aluda a rumores, evitando recomendar una inversión que comporte un alto riesgo basada en un rumor.
- Es frecuente que los inversores conservadores demoren las decisiones de inversión hasta disponer de suficiente información por escrito, especialmente si la oferta les llega por un canal poco habitual (visitas personales no concertadas, contactos telefónicos, información obtenida por Internet...).
  - Ciertos detalles contribuyen a ganar la confianza del cliente. El gestor comercial debe potenciar determinados hábitos, como ofrecer su tarjeta de visita, folletos y demás información escrita sobre los productos que ofrece la entidad.



- También es frecuente en inversores conservadores una actuación precavida frente a aquellas personas que intentan presionarles para que tomen una decisión rápidamente. En las inversiones se está comprometiendo algo tan importante como es el ahorro de una persona, por lo que es natural que se comporte así.
  - El gestor comercial debe evitar la venta a presión, la sensación de ir con prisas o dar a entender al cliente que si no se decide rápido él se lo pierde. La información que recibe el cliente debe ser clara, precisa, y debe abarcar, como mínimo, los puntos clave del producto de inversión.
  - En este sentido, es preferible que el cliente indique que no desea entrar en determinados detalles demasiado técnicos que dejarle con la sensación de superficialidad o, peor aún, de inseguridad. Puestos a elegir, siempre es mejor un exceso de preparación y de información. La superficialidad e inseguridad atenta contra la confianza y hace que el mejor consejo carezca de valor, ya que el cliente puede interpretarlo como el resultado de oportunismo o de improvisación.
- Quienes son conservadores en las inversiones suelen dedicar tiempo a analizar y comparar la información que poseen y las opiniones que les han dado terceras personas y, finalmente, toman decisiones cuando han despejado sus principales dudas.
  - Las decisiones debe tomarlas siempre el cliente; el gestor comercial tiene que:
    - Facilitar una opinión cualificada, un consejo o una recomendación explícita... Pero el cliente es quien debe tomar la decisión sobre el producto concreto en el que va a invertir y sobre el importe de esa inversión.
    - Transmitir una información clara y completa, que no deje lugar a dudas, es fundamental para que el cliente confíe en nosotros y pueda tomar sus decisiones. Si el empleado atiende correctamente al cliente, éste no saldrá de la oficina con dudas.
- El inversor de perfil conservador puede mostrarse algo escéptico ante elevadas rentabilidades obtenidas en el pasado, y, en cualquier caso, valora la inversión en otros aspectos distintos de la rentabilidad, especialmente por su seguridad. La rentabilidad histórica no será el dato determinante en su decisión.

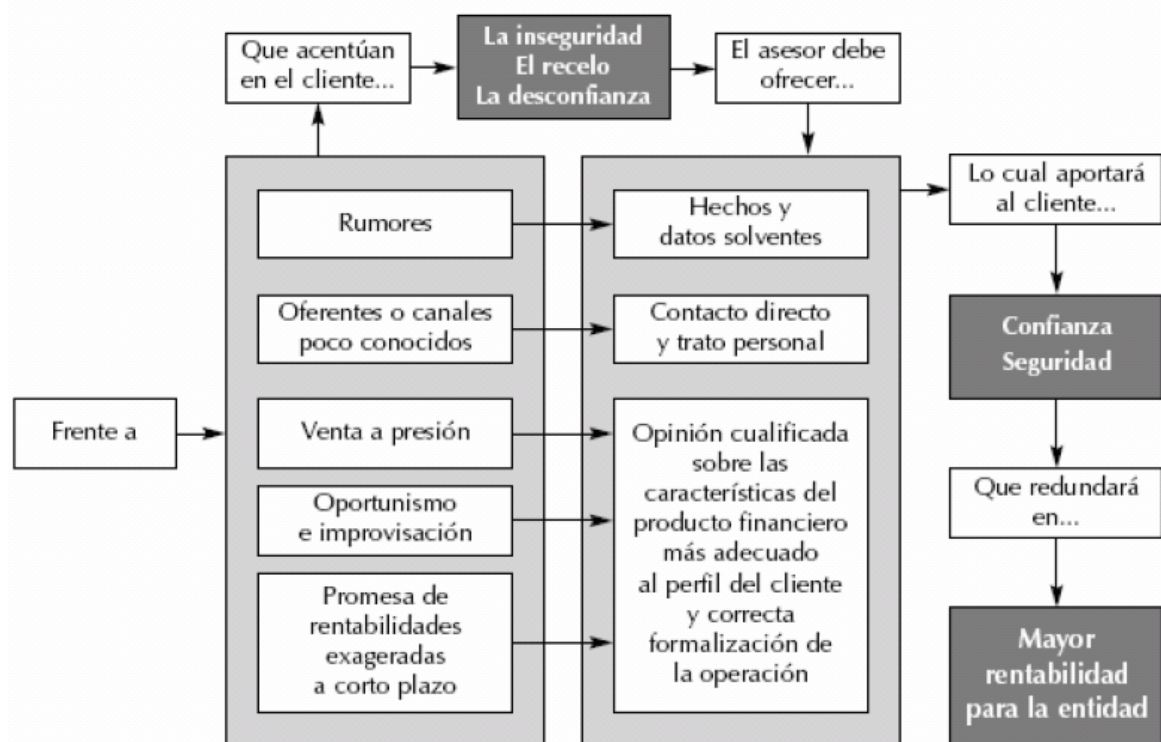


- Antes de invertir en un producto de rentabilidad variable (que dependa de las cotizaciones del mercado, de los dividendos que se repartan...) es indispensable conocer sus rentabilidades históricas. Sin embargo, hay que advertir al cliente que no hay ninguna garantía de que esta rentabilidad se repita en el futuro.
  - La rentabilidad histórica de un producto puede ser excelente, pero también muy baja o incluso negativa. En este último caso, el gestor comercial no debe ocultarla: todos los productos suelen tener algún punto débil, que debe ser comentado de forma razonada y justificada, buscando, eso sí, el lado positivo que pueda presentar (por ejemplo, una rentabilidad histórica negativa debido a un periodo de descenso en la cotización puede conllevar una buena oportunidad para invertir a precios bajos).
  - En cualquier caso, es mejor que el cliente conozca los puntos débiles de un producto por su gestor que por terceros, especialmente por la competencia.
- El inversor conservador recela de las altas rentabilidades históricas. Deja la especulación —encarnación máxima del riesgo— para quienes siguen a diario los mercados financieros y, además, son capaces de soportar (emocionalmente y en sus bolsillos) los riesgos inherentes a este tipo de operaciones.
    - Por ello, el gestor comercial debe evitar el recomendar a inversores conservadores productos de alto riesgo que no encajan con su perfil. Como norma general, a mayor rentabilidad esperada mayor será el riesgo de pérdidas, o sea, mayor será la incertidumbre en el valor de la inversión. Por lo tanto, tiene que informar al cliente sobre los riesgos de la inversión y ayudar a poner en orden sus preferencias, colocando la seguridad en un lugar prioritario.
  - Los inversores particulares, y en esto no se diferencian de los demás, quieren que las inversiones estén debidamente formalizadas, conocer al detalle los gastos de la operación y disponer de información clara y actualizada de los movimientos y del estado de sus inversiones.
    - Tiene que haber un documento en el que figuren por escrito las condiciones de las operaciones, productos o servicios; ello debe complementarse con la tarifa de comisiones vigente en la entidad. Respecto a la marcha de las inversiones, es conveniente que quede documentada de forma clara mediante libretas, extractos, posiciones de cuentas de valores... que informen periódicamente sobre su valor actualizado. Por lo tanto, el gestor comercial deberá:



- o Entregar la copia del contrato.
  - o Explicar la naturaleza y cuantía de los gastos y la información que periódicamente recibirá el cliente sobre el estado de la inversión y la forma de operar. Es una magnífica oportunidad para demostrar que no hay letra pequeña ni puntos oscuros en la operación.
- Cualquier cliente, independientemente de su perfil inversor, agradecerá la relación comercial basada en la franqueza y en la transparencia, fundamental para conseguir su fidelización en la entidad financiera.

Como esquema de actuación comercial con el inversor conservador podríamos establecer el siguiente:

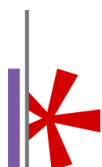




### **Decálogo del inversor**

(Fuente: Comisión Nacional del Mercado de Valores)

1. Tome sus decisiones de inversión basándose en los hechos y no en rumores o confidencias. Recuerde que es ilegal comprar o vender valores con información privilegiada que no esté al alcance de otros inversores.
2. Posponga la decisión de invertir en valores ofertados por Internet, por teléfono o en una visita inesperada hasta que disponga de toda la información por escrito y se haya asegurado de que quien se la ofrece representa a una entidad debidamente registrada.
3. Tenga en cuenta que en las inversiones usted compromete su ahorro. Tome precauciones ante los vendedores que intentan presionarle para actuar inmediatamente o le prometen rápidos beneficios.
4. Pida y revise las credenciales de las personas y entidades que no conozca e intenten venderle valores; tenga en cuenta que sólo están habilitadas para efectuar este tipo de operaciones las que están debidamente registradas en la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).
5. Examine cuidadosamente los consejos o juicios de valor que le puedan transmitir terceras personas, solicite a su intermediario la información oficial registrada en la CNMV (folleto informativo), y no tome su decisión hasta que conozca las características del producto financiero objeto de su inversión.
6. Recuerde que en una inversión los éxitos anteriores no son garantía de éxitos futuros.
7. Sea especialmente cuidadoso con las inversiones en valores que ofrecen rentabilidades superiores a las del mercado o cuyo supuesto rendimiento se base en que están exentas de impuestos o cuentan con alguna ventaja fiscal.
8. Asegúrese de conocer los riesgos de pérdidas en sus operaciones con valores, sin olvidar que a mayores expectativas de grandes y rápidas ganancias suelen corresponder mayores riesgos.
9. Recuerde que la especulación es una apuesta que sólo es adecuada para aquellos que entienden y pueden controlar los riesgos que implica.
10. Sus relaciones con la entidad que le ofrece servicios de inversión deben formalizarse en un documento contractual. Infórmese sobre las comisiones y gastos aplicables a sus operaciones solicitando el folleto de tarifas, y recuerde, además, que debe exigir de su intermediario información periódica del estado de sus inversiones y de los gastos originados por su mantenimiento y custodia, sin perjuicio de que también deba recibir información puntual de cada liquidación que le practique por sus operaciones o por los servicios prestados con sus inversiones.



La función del decálogo de la CNMV no es servir de guía a las entidades financieras, sino a los inversores, sea cual sea el canal que utilicen (oficinas bancarias, banca electrónica, agencias y sociedades de valores, corredurías de seguros...). Este decálogo ayuda a tomar las decisiones de inversión con cautela, con la finalidad de evitar sorpresas ingratas. Son recomendaciones dirigidas a los inversores en valores y fondos, pero buena parte de ellas pueden trasladarse también a los típicos productos del área bancaria.

A continuación veremos las principales formas de actuar de los inversores arriesgados, cuya presencia es menos frecuente en la oficina bancaria (aunque, en determinados momentos, incluso los inversores de talante conservador pueden realizar inversiones con mayor riesgo atraídos, por ejemplo, por una situación en la que los mercados de valores vienen registrando alzas espectaculares).

## EL INVERSOR DE PERFIL ARRIESGADO

La principal motivación de los inversores arriesgados es la de obtener rentabilidades elevadas superiores a las habituales en productos conservadores, aunque ello suponga aceptar mayores cotas de riesgo. En los inversores arriesgados existen escalas: desde personas que pueden calificarse de arriesgadas moderadas hasta aquellas que podríamos denominar muy arriesgadas.

A continuación examinamos algunas pautas de comportamiento básicas en los inversores arriesgados interesados por los diversos mercados financieros, que pueden efectuar tanto inversiones directas en valores como indirectas, a través de productos que invierten en los mercados las aportaciones de los inversores (inversión colectiva, planes de pensiones...).

### PAUTAS DE ACTUACIÓN DEL INVERSOR ARRIESGADO

- Es consciente de que, para intentar obtener mayor rentabilidad, debe invertir en algo distinto a las inversiones típicas de los inversores conservadores.
- Sabe que el mejor momento para adquirir un valor es cuando los inversores a corto plazo empiezan a vender, y que el mejor momento para vender es cuando los inversores a corto plazo han terminado de comprar.
- Desconfía de los valores que se hacen populares entre los inversores, pues intuye que, cuando dejen de serlo, experimentarán fuertes pérdidas y no volverán a recuperar su valor hasta después de muchos años.
- Opera, de forma directa o delegada, en un ámbito cada vez más extenso y global, incluyendo los principales mercados financieros internacionales.



- Concede mucha importancia a la rentabilidad esperada, pero no ignora el riesgo. Diversifica sus inversiones como forma de atenuar el riesgo que corre, aunque lo subordina a las oportunidades de rentabilidad.
- Modifica con frecuencia sus criterios de inversión y sus posiciones en valores, según la coyuntura y expectativas del mercado y los resultados que puede obtener. En general, pues, prefiere las inversiones a corto plazo y con elevada liquidez.
- Puede delegar la gestión de buena parte de sus inversiones, pero algunas decisiones las toma de un modo muy personal, basándose en su intuición, sagacidad o experiencia.

No hay que pensar que el inversor que asume fuertes riesgos es una persona poco reflexiva que confía todo al azar o a su intuición. En muchas ocasiones “nada a contracorriente”, buscando los momentos oportunos para realizar sus operaciones y sin dejarse llevar por la psicología de masas.

En las inversiones en renta variable, o en aquellas cuya rentabilidad esté vinculada a la misma, resulta muy difícil identificar el final de un ciclo bursátil y el comienzo de uno nuevo. En definitiva, no podemos conocer si en un momento dado se ha alcanzado el punto más alto o más bajo del ciclo.

El inversor arriesgado sabe que lo popular —lo que está de moda— es efímero. Así ocurre con las llamadas burbujas especulativas, en las que algunos valores alcanzan niveles de cotización exagerados debido a la popularidad de la que han gozado en un determinado periodo y que ha derivado en una especie de contagio psicológico comprador. Una vez se deshinche la popularidad de estos valores es muy posible que deba transcurrir mucho tiempo hasta que recuperen las cotizaciones que alcanzaron en sus mejores momentos (si llegan a recuperarse).

En el binomio rentabilidad-riesgo, el inversor arriesgado da prioridad a la rentabilidad, aunque esto no significa que ignore el riesgo. Es muy importante diversificar sus inversiones —sobre todo las de alto riesgo— para evitar que buena parte de sus resultados dependan de unos pocos productos o valores.

Para que esta diversificación sea eficaz, hay que invertir en valores o productos que tengan un bajo o nulo nivel de correlación, aunque siempre existirá el riesgo sistémico (el del sistema en su conjunto).

El riesgo afecta al inversor, y también a la entidad bancaria cuando ésta financia la inversión. Muchas entidades, debido a su vinculación con la salida a Bolsa de una empresa o a una Oferta Pública de Venta (OPV) de acciones, ofrecen crédito a sus clientes para que adquieran esos valores.



En estas operaciones, los propios valores actúan normalmente como garantía de la financiación (mediante su pignoración), por lo que, si la cotización desciende, el valor real de dicha garantía podría quedar por debajo del importe de la deuda pendiente.

Frente al inversor de perfil arriesgado, el gestor comercial puede aportar:

- Una oferta variada de productos de inversión, con distintos niveles de riesgo, así como la operativa ágil del servicio de valores en caso de efectuar inversiones directas.
- Información sobre los productos de inversión, consejos y opiniones adecuados a su perfil inversor, con especial advertencia de los riesgos en que va a incurrir.
- Ayuda a la diversificación y al seguimiento de sus inversiones, ofreciendo los productos de la entidad tanto para lograr una mejor diversificación como para recomponer su cartera
- Servicios de información, análisis y documentación sobre los mercados financieros editados por la propia entidad (en formato papel o electrónico).

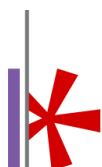
## INVERSORES DE PERFIL INTERMEDIO

Se trata de inversores prudentes, con características de los perfiles arriesgado y conservador simultáneamente, coincidentes o no en el tiempo.

Son personas predispuestas a asumir ciertos riesgos en sus inversiones, con la finalidad de obtener una rentabilidad superior, pero con determinados límites y precauciones.

### PAUTAS DE ACTUACIÓN DEL INVERSOR INTERMEDIO

- Es consciente de que, para obtener mayor rentabilidad, debe invertir en algo distinto a lo que invierten los conservadores, pero sólo está dispuesto a hacerlo con cautelas o con una parte de su patrimonio disponible.
- Suele invertir con la vista puesta en el medio plazo y, a diferencia del inversor arriesgado, es reacio a los excesivos cambios en su cartera.
- Opera de forma directa o delegada, pero prefiere mercados conocidos que le ofrezcan confianza.



- Suele aceptar plazos de inversión mayores que los inversores arriesgados y conservadores, siempre que obtenga una rentabilidad adecuada con bajo riesgo.
- Le gusta disponer de información suficiente y lo más detallada posible sobre la inversión que va a realizar.

La orientación o el asesoramiento que pueden realizarse desde la oficina bancaria (o canal de distribución similar) consiste básicamente en ayudar al cliente a que decida con pleno conocimiento, informando de los riesgos en que incurre; de lo contrario, el gestor comercial puede acabar siendo, a sus ojos, el causante de su infortunio financiero, por no haberle prevenido suficientemente.

Debe quedar claro que, en todas las inversiones, el cliente tiene la última palabra y es él quien decide realizarlas (y en ocasiones, con ciertos productos complejos que no sean claramente adecuados a su perfil, si opta por elegirlos deberá declarar por escrito que es consciente de lo que contrata y que lo hace por propia iniciativa).

