

Buenas prácticas sobre distribución, perfilamiento y asesoría de clientes

Congreso Asofiduciarias, Cartagena de Indias

Agosto 2016

¿COMENZAMOS?

BBVA

ASSET
MANAGEMENT





1. Introducción
2. Canales de distribución de fondos.
 - 2.1 presencial
 - 2.2 en línea
 - 2.3 omnicanalidad
3. Los jugadores tradicionales se reinventan. Algunos ejemplos
4. Principales conclusiones



-1-

La industria de gestión de activos, al servicio del ahorro y la inversión en la sociedad

La industria de gestión de activos acerca a dos tipos de agentes económicos:

**Agente económico
con capacidad
de financiación**



Asset Manager



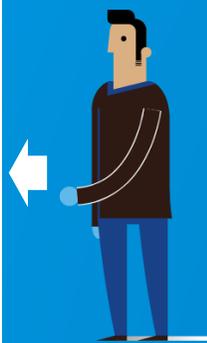
**Agente económico
con necesidad
de financiación**



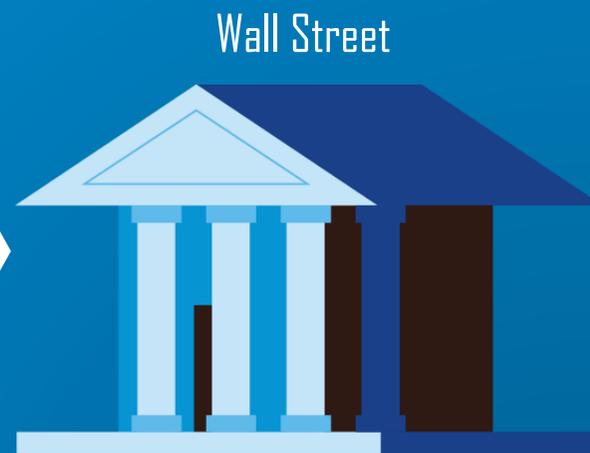
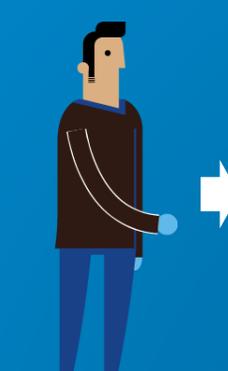
La industria de gestión de activos da acceso a los mercados financieros al inversionista particular



Activos Nacionales



Los fondos de inversión aportan a cualquier inversionista exposición a activos negociados en mercados financieros nacionales e internacionales con montos de inversión asequibles



Activos Extranjeros

Los fondos de inversión son uno de los instrumentos más importantes a la hora de potenciar el capitalismo popular



Pese a ello, seguimos trabajando con “despotismo ilustrado”

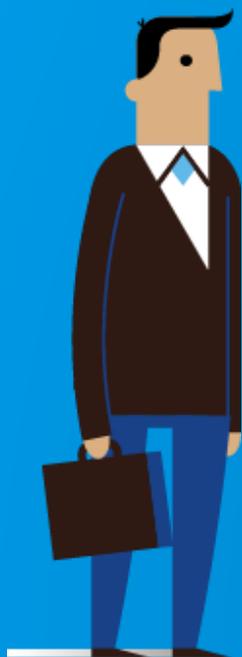


“A pesar de que sigamos la legalidad vigente en nuestras conversaciones con el cliente, en muchas ocasiones éste no nos entiende”

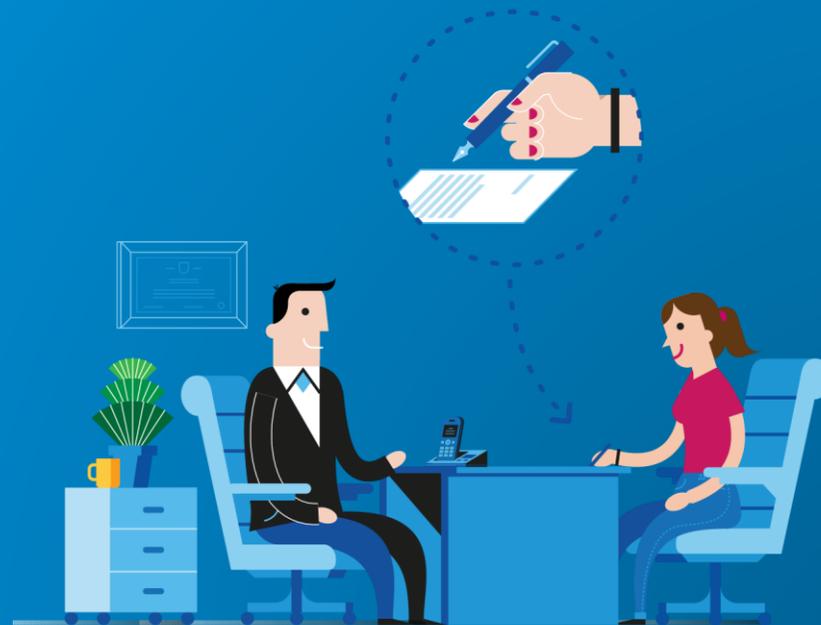


Y, ¿cómo es posible haber llegado hasta aquí?

Hasta la fecha, el producto ha llegado a los clientes entendidos y capacitados financieramente

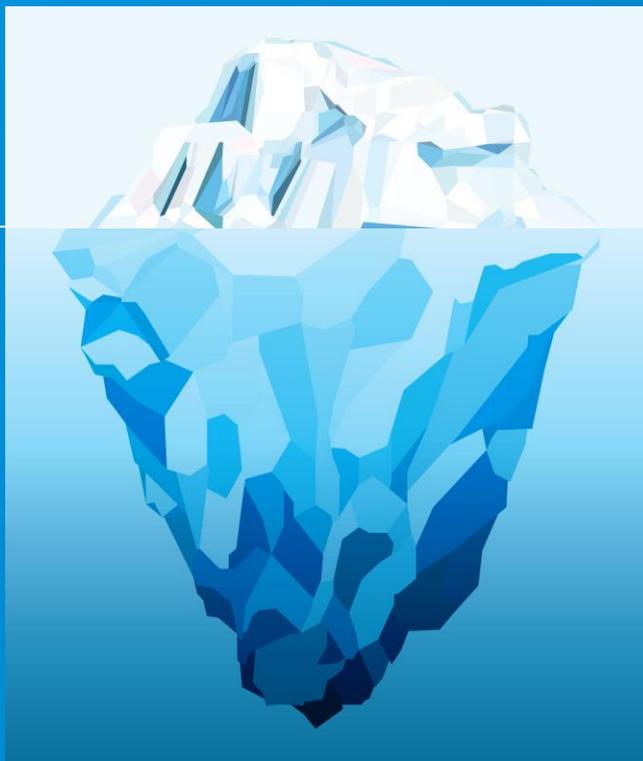


El producto se ha colocado por prescripción del ejecutivo o banquero





Y esto, ¿es suficiente?



Ciente
entendido



Ciente que
invierte por 1^º vez

- Este estándar de comercialización de fondos, no nos permite llegar al grueso del mercado-> retail
- Y tampoco nos ayuda en los canales digitales-> autoservicio



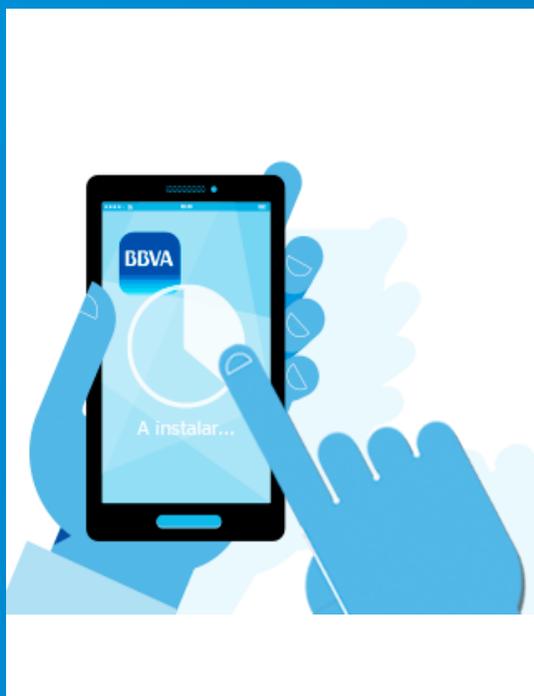
- 2 -

Canales de distribución de fondos

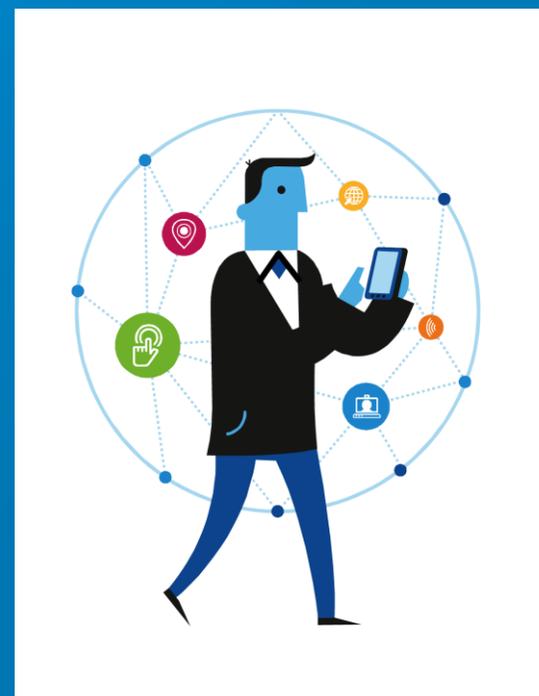
Canal Presencial



Canal a Distancia



Omnicanalidad





2.1- Retos en canal presencial



En redes de distribución amplias, el reto está en implantar un protocolo comercial adecuado e industrializarlo.

Perfilador

Diálogo

Recomendación de producto

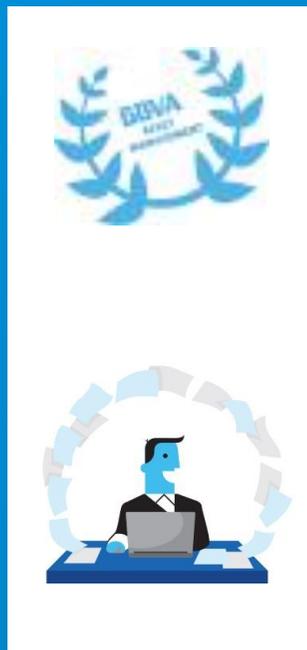
Seguimiento Inversión

OBJETIVO:

Un idéntico cliente debería tener la misma recomendación de producto y el mismo servicio entrase por la Oficina de Bogotá o por la de Popayán



2.1- ¿Cómo lo conseguimos?



Fuerza de ventas
certificada en
finanzas

Capacitaciones recurrentes
a la fuerza de ventas



**Apoyo de la tecnología->
herramientas digitales**



2.1 Estándar de distribución de fondos presencia

CRM accesible desde desktop + tablet que incorpore las siguientes herramientas

y funcionalidades:

1. Perfilado del cliente (nuevos clientes + reperfilado periódico)
2. Simulación de producto en base a metas de inversión personales
3. Registro de clientes actuales y prospects
4. Alertas comerciales
5. Follow-up->reporting del performance + sugerencia de rebalanceo o nuevos productos

Computadora
Oficina



Tablet

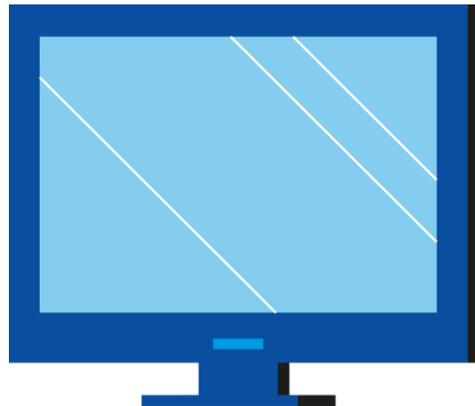


SmartPhone





2.2 Canal a distancia (en línea)

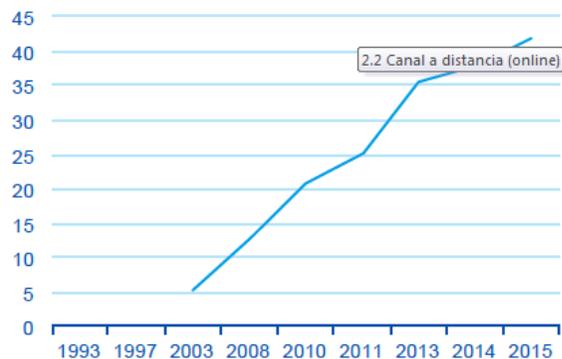




2.2 Canal a distancia (en línea)

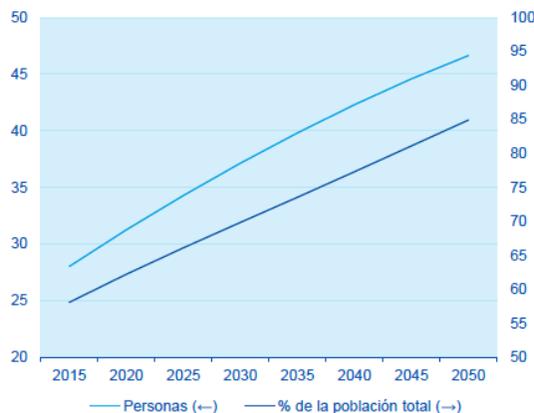


Hogares con conexión a internet (% de los hogares)



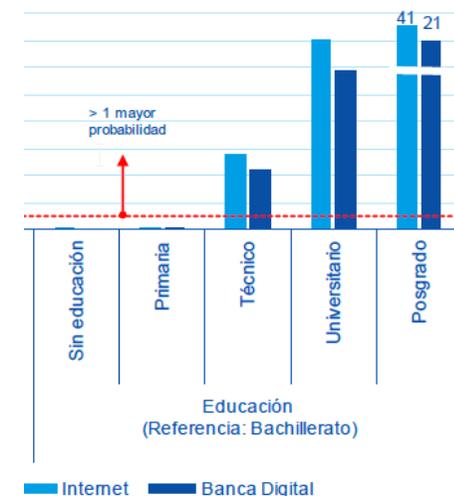
Fuente: Encuesta de Calidad de Vida

Pool de personas propensas a usar internet y los servicios de la banca



Fuente: Naciones Unidas y cálculos de BBVA Research.

(1) En 2015 se suma la población de 0 a 35 años, en 2020 de 0 a 40 años, en 2025 de 0 a 45 años y así sucesivamente



Fuente: Cálculo de BBVA Research con base en la Encuesta de Calidad de Vida

Algunos datos:

- Actualmente, 14 millones de colombianos usan el internet todos los días + 9 millones lo usan al menos 1 vez al mes = se podría hablar de 23 millones de personas activas usando esta tecnología.
- Entre 2012 y 2015 el número de operaciones monetarias a través de internet y telefonía móvil creció 48% y 548%, respectivamente, al tiempo que las operaciones en oficinas registró una caída del 5%
- En 2025 BBVA Reserch proyecta que en Colombia habrá 34,5 millones de usuarios de internet (vs 23,2 en 2015) y 15,6 millones de usuarios de los servicios financieros digitales (vs 1,9 actual).



Canal a distancia (en línea)



En el canal online, tenemos dos dificultades principales:

No tenemos prescriptor físico como en Oficinas

No conocemos al cliente

Necesidad de trabajar tipologías de clientes y journeys diferenciados.



El reto es conseguir que el cliente por sí mismo se asesore con contenidos y herramientas y acabe comprando por este canal.



Robo advisors: el “benchmark” en venta de productos de inversión on line



Betterment

WHY BETTERMENT ▾ SERVICES ▾ RESOURCES ▾ PRICING FAQs FOR BUSINESS LOG IN SIGN UP

An investment service built for
unpredictable markets.

Get Started

Over 175,000 customers invest more than \$5 billion with Betterment.

START YOUR INVESTMENT PLAN

I am 39 years old and not retired ▾.

My annual income is \$ 50,000.

Get Started

Step 1: Goal Recommendations

Select your first goal to begin

We've recommended 3 goals based on your age and income.

Your Plan		39 AGE	\$50,000 ANNUAL INCOME
 PRIORITY 1 Safety Net	Target of \$10,000 for 3 to 6 months of unplanned expenses		▼
 PRIORITY 2 Retirement	Target of \$42,726 available annually for retirement in an IRA or non-IRA		▼
 PRIORITY 3 General Investing	Grow and preserve capital without a specific target		▼

Do you have debt? We recommend paying off high-interest debt before investing. [Learn more >](#)

Step 1: Goal Recommendations

Select your first goal to begin

We've recommended 3 goals based on your age and income.

Your Plan		39 AGE	\$50,000 ANNUAL INCOME
 PRIORITY 1 Safety Net	Target of \$10,000 for 3 to 6 months of unplanned expenses		▼
 PRIORITY 2 Retirement	<div><p>\$42,726 /year SUGGESTED RETIREMENT INCOME ⓘ</p><hr/><p>90% 10% STOCKS AND BONDS ⓘ</p></div> <p>Retirement (taxable or IRA)</p> <p>Invest long-term with a target of \$1,279,000 for an annual retirement income of \$42,726. This can be a regular investment account, or an IRA account.</p> <p>ACCOUNT TYPE <u>Regular (Taxable)</u> ▼</p> <p>Select this goal Read more</p>		▲
 PRIORITY 3 General Investing	Grow and preserve capital without a specific target		▼

Do you have debt? We recommend paying off high-interest debt before investing. [Learn more >](#)

Step 1: Goal Recommendations

Review your Retirement goal

Your first goal is set up – you can make changes or add more goals after signing up.

RETIREMENT

\$42,726/year
INCOME IN RETIREMENT

Regular (Taxable)
SELECT ACCOUNT

39
AGE

\$50,000
ANNUAL INCOME

Recommended allocation ⓘ

90 STOCKS | 10 BONDS

Overview Details

Betterment features

- > Diverse portfolio of ETFs ✓
- > Low fees ✓
- > Smart rebalancing ✓
- > Personalized advice ✓
- > Extreme tax efficiency ✓
- > Tax Loss Harvesting+ ✓

You can change target and allocation of this goal or add more goals after you sign up.

[Back](#)[Continue to sign up](#)



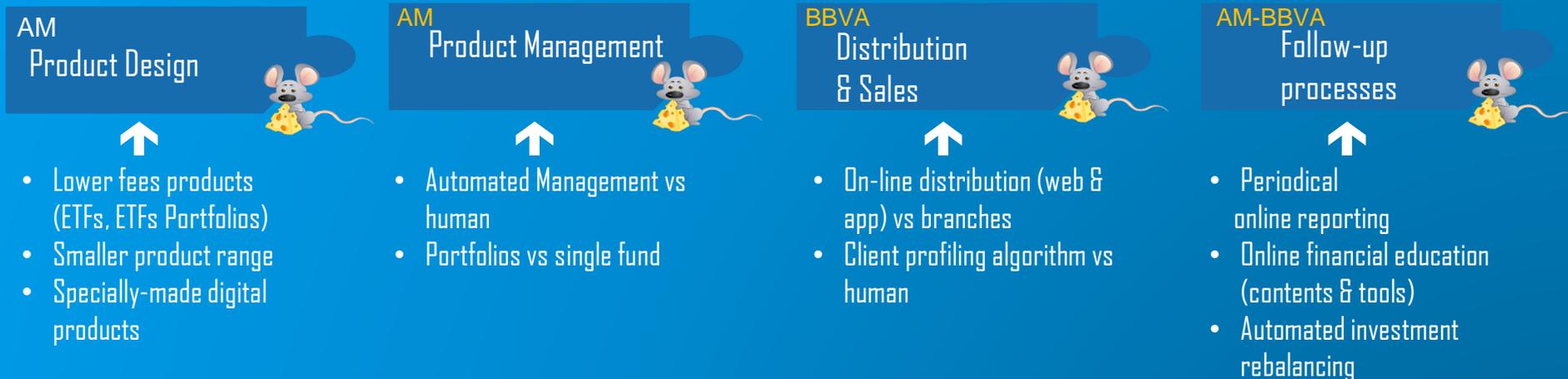
Cómo estos nuevos jugadores están erosionando la cadena de valor de los Asset Managers tradicionales



AM value chain

proposition

New players' value



Roboadvisors



Betterment



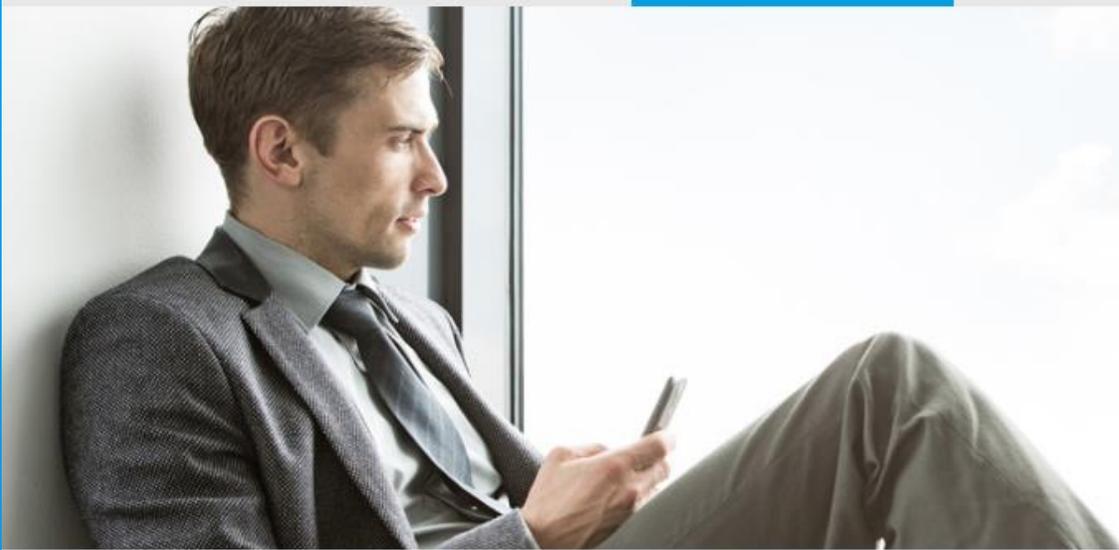
Client



Funcionalidades que debe incluir un canal online



- Contenidos:**
- Contenidos de 1er nivel: Diálogo de metas vitales
 - Contenidos de 2do nivel: Diálogo de producto
- Herramientas:**
- Perfilador + herramienta de propuesta de soluciones
 - Buscador de fondos, comparador de fondos...
- Servicios de apoyo:**
- Call Center / Chat / Click to call videollamada
- Post-venta:**
- Dashboard en parte privada con doble vista (producto/metás y su nivel de consecución)
 - Alertas ante subidas y bajadas de la inversión
 - Estrategia de contenidos que vayan guiando al cliente a lo largo de su vida (eventos vitales, eventos de mercado...) vía email / pop-ups/muros con el gestor.
- Métricas:**
- Segmentación por comportamiento online del cliente y no sólo por monto de inversión o renta personal



Quiero un 2% de bonificación

Trae tu fondo de inversión a BBVA y recibe una bonificación del 2%, con un máximo de 10.000€.

2%

[Más información](#)

Planifica tu ahorro con fondos de inversión BBVA

Elige el que mejor se adapte a tus necesidades de inversión. **Diferentes estilos de gestión** para diferentes situaciones desde 600 € de inversión inicial. ¿Qué necesitas?



Ahorro ante imprevistos

[más información](#)



Ahorro para compras futuras

[más información](#)



Inversión

[más información](#)



Obtener Rentas

[más información](#)

Planifica tu ahorro con fondos de inversión BBVA

Elige el que mejor se adapte a tus necesidades de inversión. **Diferentes estilos de gestión** para diferentes situaciones desde 600 € de inversión inicial. ¿Qué necesitas?



Ahorro ante imprevistos

[más información](#)



Ahorro para compras futuras

[más información](#)



Inversión



Obtener Rentas

[más información](#)

CONSERVADOR

Quality Inversión Conservadora BP, FI

Delega tu inversión a una gestión activa y diversificada, a través de los vehículos de inversión más eficientes y con un nivel de renta variable de 0% a 30%.

[Infórmate](#)

[Contrata](#)

MODERADO

Quality Inversión Moderada BP, FI

Delega tu inversión a una gestión activa y diversificada, a través de los vehículos de inversión más eficientes y con un nivel de renta variable de 30% a 70%.

[Infórmate](#)

[Contrata](#)

DECIDIDO

Quality Inversión Decidida BP, FI

Delega tu inversión a una gestión activa y diversificada, a través de los vehículos de inversión más eficientes y con un nivel de renta variable de 70% a 100%.

[Infórmate](#)

[Contrata](#)

X

Buscador de Fondos de Inversión

Fondo o ISIN <input type="text" value="Busca por nombre de fondo o ISIN"/>	Tipo de producto <input type="text" value="Escoge"/>	Categoría del fondo <input type="text" value="Escoge"/>	Riesgo (1-7)
Estos son los filtros que has utilizado. Para eliminarlos, pulsa en X			Borrar todos

Mostrando de 1 a 10 de 191 entradas

Nombre / ISIN	Categoría	IMI	YTD	Rent. 1 año	Rent. 3 años	Rent. 5 años	VL	Riesgo
ACCIÓN EUROSTOXX 50 ETF, FI COTIZADO ARMONIZADO ES0105321030	Renta Variable	1 Part	-8,06 %	-13,86 %	+3,19 %	+2,15 %	30,87 € 27/07/2016	6 / 7
ACCIÓN IBEX 35 ETF, FI COTIZADO ARMONIZADO ES0105336038	Renta Variable	1 Part	-7,94 %	-21,71 %	+1,22 %	-2,17 %	8,88 € 27/07/2016	6 / 7
BBVA GESTIÓN CONSERVADORA, FI ES0110178037	Mixtos	600 €	-1,08 %	-2,98 %	+0,99 %	+1,39 %	10,7 € 28/07/2016	3 / 7
BBVA 100X95 EXPOSICIÓN EUROPA II, FI ES0119175000	Garantía Parcial	3.000 €	-8,35 %	-10,37 %	+1,72 %	--	10,53 € 27/07/2016	2 / 7
BBVA 100X95 EXPOSICIÓN EUROPA, FI ES0118846007	Garantía Parcial	3.000 €	-7,53 %	-13,50 %	+3,21 %	--	11,28 € 27/07/2016	2 / 7
BBVA ACUMULACIÓN EUROPA, FI ES0113855037	Rendimiento Variable	600 €	-1,15 %	-2,98 %	+4,67 %	--	14,6 € 27/07/2016	2 / 7
BBVA AHORRO EMPRESAS, FI ES0114129036	Renta Fija	180.000 €	+0,02 %	-0,02 %	+0,27 %	+0,82 %	7,71 € 27/07/2016	1 / 7
BBVA AHORRO GARANTÍA, FI ES0159145004	Rendimiento Fijo	30,05 €	+1,85 %	+2,30 %	+7,01 %	--	13,48 € 27/07/2016	1 / 7
BBVA AHORRO PATRIMONIO, FI ES0110091032	Renta Fija	300.000 €	--	--	--	--	9,27 € 27/07/2016	1 / 7
BBVA ALTERNATIVE SOLUTIONS FUND LU0182985381	Retorno Absoluto	1 Part	-2,58 %	-3,83 %	--	-1,18 %	118,74 € 27/07/2016	3 / 7

Mostrando de 1 a 10 de 191 entradas



Cuentas

Tarjetas

Créditos

Ahorro e Inversión

Seguros



Inicio > Ahorro e inversión

Ahorro e Inversión

Metas de Ahorro >

Productos de Inversión >

¿Conoces tu Perfil de Inversión?

Completa tu Perfil para comenzar a ahorrar e invertir

Completar mi Perfil

Alcanzar tus objetivos es **así de simple**

1. Objetivo

2. Meta de ahorro

3. Horizonte

4. Recomendación

¿Cuál es tu objetivo para ahorrar?



Vacaciones



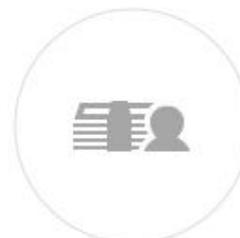
Auto



Educación



Casa



Jubilación



Crear mi Meta

Inicio > Ahorros e inversión

Ahorro e Inversión

- Metas de Ahorro** >
- Productos de Inversión >

¿Conoces tu Perfil de Inversión?

Completa tu Perfil para comenzar a ahorrar e invertir

Completar mi Perfil

Nueva Meta de Ahorro



Tu Meta de Ahorro

¿Cuánto es tu monto inicial? \$

¿Cuál es tu Meta de Ahorro? \$

Anterior

Siguiente

INFORMACIÓN CLIENTES

- Conoce bbva.cl
- Art. 33 L. 18.045 – Manual BBVA
- Manual manejo información de Interés BBVA
- Código de conductas y buenas prácticas
- Guía del cliente bancario Sbif
- Infórmate sobre el Sernac Financiero
- Condiciones para acceder a créditos
- Condiciones contratación seguros externos

INFORMACIÓN CORPORATIVA

- Web Corporativa bbva.com
- Banca Responsable
- Información para accionistas
- Trabaja en BBVA
- Servicio de Estudios
- Sala de prensa
- Normativa FATCA

NECESITAS AYUDA

- Emergencias bancarias
- Protege tus operaciones
- Prueba

BBVA EN REDES SOCIALES

- Facebook
- Twitter
- Youtube
- Instagram
- LinkedIn

Ahorro e Inversión

- Metas de Ahorro >
- Productos de Inversión >

¿Conoces tu Perfil de Inversión?

Completa tu Perfil para comenzar a ahorrar e invertir

Completar mi Perfil

Nueva Meta de Ahorro



¿Cuándo quieres que esté lista tu meta?

Día Mes Año

Anterior

Siguiente

INFORMACIÓN CLIENTES

- Conoce bbva.cl
- Art. 33 L. 18.045 – Manual BBVA
- Manual manejo información de Interés BBVA
- Código de conductas y buenas prácticas
- Guía del cliente bancario Sbif
- Infórmate sobre el Sernac Financiero
- Condiciones para acceder a créditos
- Condiciones contratación seguros externos

INFORMACIÓN CORPORATIVA

- Web Corporativa bbva.com
- Banca Responsable
- Información para accionistas
- Trabaja en BBVA
- Servicio de Estudios
- Sala de prensa
- Normativa FATCA

NECESITAS AYUDA

- Emergencias bancarias
- Protege tus operaciones
- Prueba

BBVA EN REDES SOCIALES

- Facebook
- Twitter
- Youtube
- Instagram
- Linkedin

Ahorro e Inversión

- Metas de Ahorro >
- Productos de Inversión >

¿Conoces tu Perfil de Inversión?

Completa tu Perfil para comenzar a ahorrar e invertir

[Completar mi Perfil](#)

Nueva Meta de Ahorro



"Quiero juntar \$ 4.000.000 para el 30 de Diciembre de 2016"

De acuerdo a tu perfil de Inversión te recomendamos:

Ahorrar mensualmente en un Fondo recomendado:

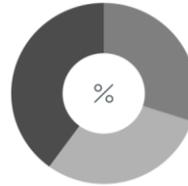
Debes **ahorrar mensualmente: \$ 571.428** Abonados en uno de los siguientes fondos recomendados según tu Perfil:

<input type="radio"/>	Activa E - Serie Persona Remuneración anual: Hasta 2,98% (IVA incluido)	Ver detalles
<input type="radio"/>	Activa E - Serie Inver Remuneración anual: Hasta 2,40% (IVA incluido)	Ver detalles

[Quiero ahorrar en este Fondo](#)

MIS INVERSIONES

11.500€
TOTAL INVERTIDO
+1.500€



40%
COCHE
30%
VACACIONES
30%
CASA

COCHE

+ 600€

4.600€
VALOR ACTUAL



RIESGO
3⁷⁷

BBVA
MULTIACTIVO
MODERADO

VACACIONES

+ 450€

3.450€
VALOR ACTUAL



RIESGO
5⁷⁷

BBVA
MULTIACTIVO
DECIDIDO

CASA

+ 450€

3.450€
VALOR ACTUAL



RIESGO
5⁷⁷

BBVA
MULTIACTIVO
DECIDIDO

INVERSIÓN
DECIDIDA

+223€

14.725€
VALOR ACTUAL

RIESGO
7⁷⁷

BBVA
MULTIACTIVO
ARRIESGADO

NUEVA INVERSION

Ahorro e inversión

- Mis Productos >
- Mis Metas >
- Productos de Inversión >

Mi Perfil Inversor

Moderado

Conservador agresivo

Cambiar Perfil

Mis Productos

Mi saldo total en Inversiones (11-05-2016) **\$ 9.500.000**

Ganancia/pérdida **\$ 120.000**

Mostrar por:

Categoría	Porcentaje
Fondos Mutuos	70%
Depósitos a Plazo	25%
Acciones	5%

Descargar:

Depósitos a plazo (11-05-2016)

Ganancia/pérdida

Depósito a plazo 0504-0134-03000-45943-0001

Vencimiento: **17-05-2016**
Saldo final: **\$ 1.187.500**
Ganancia/pérdida: **\$ 2.345**

70% Depósito: 0504-0134-03000-45943-0002

Descargar:

Fondos mutuos (11-05-2016) **\$ 6.650.000**

Ganancia/pérdida **\$ 80.523**

Categoría	Porcentaje
BBVA Disponible - Serie A	70%
BBVA Active E - Serie inver	25%

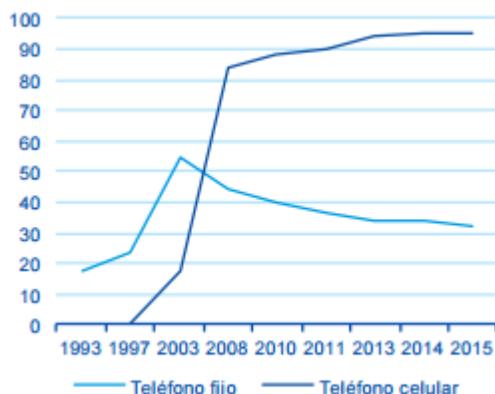
Descargar:



El cliente colombiano, cada vez más presente en smartphone

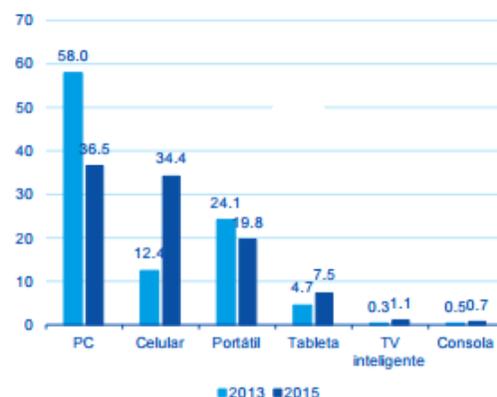


Adopción de la telefonía
(% de los hogares)



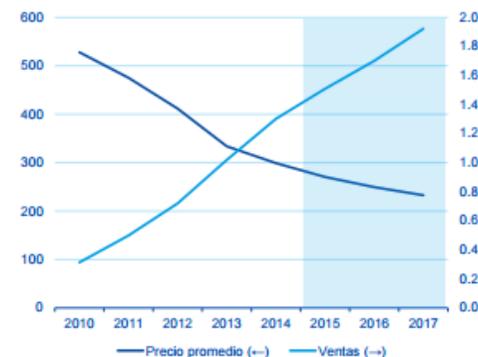
Fuente: Encuesta de Calidad de Vida

Formas de acceso a internet
(% de los usuarios que usan internet)



Fuente: Encuesta de Calidad de Vida de 2015

Teléfonos inteligentes: precio promedio y unidades vendidas a nivel global
(precio en USD y cantidades en miles de millones)



Fuente: Quartz



La distribución y servicing de fondos requiere estar presente en smartphone



BBVA | ASSET MANAGEMENT SOCIEDAD FIDUCIARIA

Opciones de produ...

Inscribir Fondo de Inversión

¿Confirma la inscripción?
MARIA CONSUELO ZAMBRANO CASTILLO

Tipo de producto: **FONDOS**
Número producto: 00130073007000102360
Titular: **MARIA CONSUELO ZAMBRANO CASTILLO**
Tipo de documento: **Céd. Ciudadanía**
Número documento: 79516895

Contraseña de Banca Móvil

Digite su contraseña de Banca Móvil:

Global | Transferencias | Pagos | Más Opciones

BBVA | ASSET MANAGEMENT SOCIEDAD FIDUCIARIA

Opciones de produ...

Consultar Fondo de Inversión

MARIA CONSUELO ZAMBRANO CASTIL FONDOS-INVERSION	****2360 >
MARIA CONSUELO ZAMBRANO CASTIL FONDOS-INVERSION	****2352 >
MARIA CONSUELO ZAMBRANO CASTIL FONDOS-INVERSION	****2345 >
MARIA CONSUELO ZAMBRANO CASTIL FONDOS-INVERSION	****2337 >
MARIA CONSUELO ZAMBRANO CASTIL FONDOS-INVERSION	****2311 >
MARIA CONSUELO ZAMBRANO CASTIL FONDOS-INVERSION	****2303 >

Global | Transferencias | Pagos | Más Opciones

BBVA | ASSET MANAGEMENT SOCIEDAD FIDUCIARIA

Transferencia

Fondos de Inversión

- Aportes >
- Retiros >
- Traspaso a mis fondos >
- Traspaso a otros fondos >

Global | Transferencias | Pagos | Más Opciones

BBVA | ASSET MANAGEMENT SOCIEDAD FIDUCIARIA

Transferencia

Aporte a fondos de Inversión

****7604 | ****7604 >

***0482 | ***0482 >

Monto

Continuar

1	2	3
4	5	6
7	8	9
.	0	< X

Global | Transferencias | Pagos | Más Opciones



Omnicanalidad: lo mejor de los dos mundos al servicio de nuestros clientes



La irrupción de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) impulsa un cambio de paradigma.



El inversor quiere relacionarse en cualquier momento con nosotros y desde cualquier medio físico o digital. Especialmente, el colectivo de “millenials”



Omnicanalidad: donde, como y cuando desee el cliente...



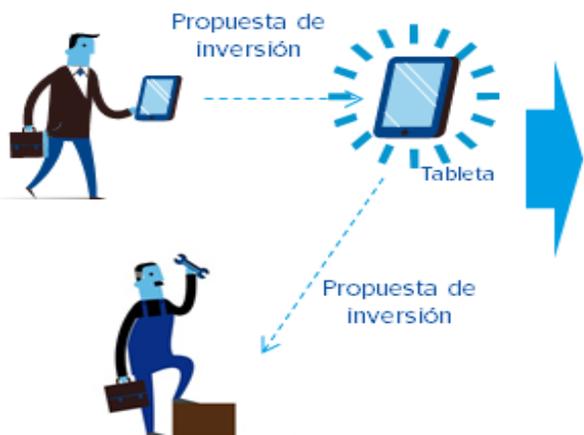
BBVA AM quiere acompañarte a lo largo de tu día a día...
.... también en tus decisiones de ahorro e inversión

Antes → Durante ○ → Después
de la toma de decisiones de inversión

Donde, Como y Cuando desee el cliente
OMNICALIDAD

Con el apoyo de las nuevas tecnologías, bajo una óptica de simbiosis con el cliente y huyendo de prácticas intrusivas

En el trabajo



En la comida

Me interesa,
lo voy a mirar



En el tiempo libre

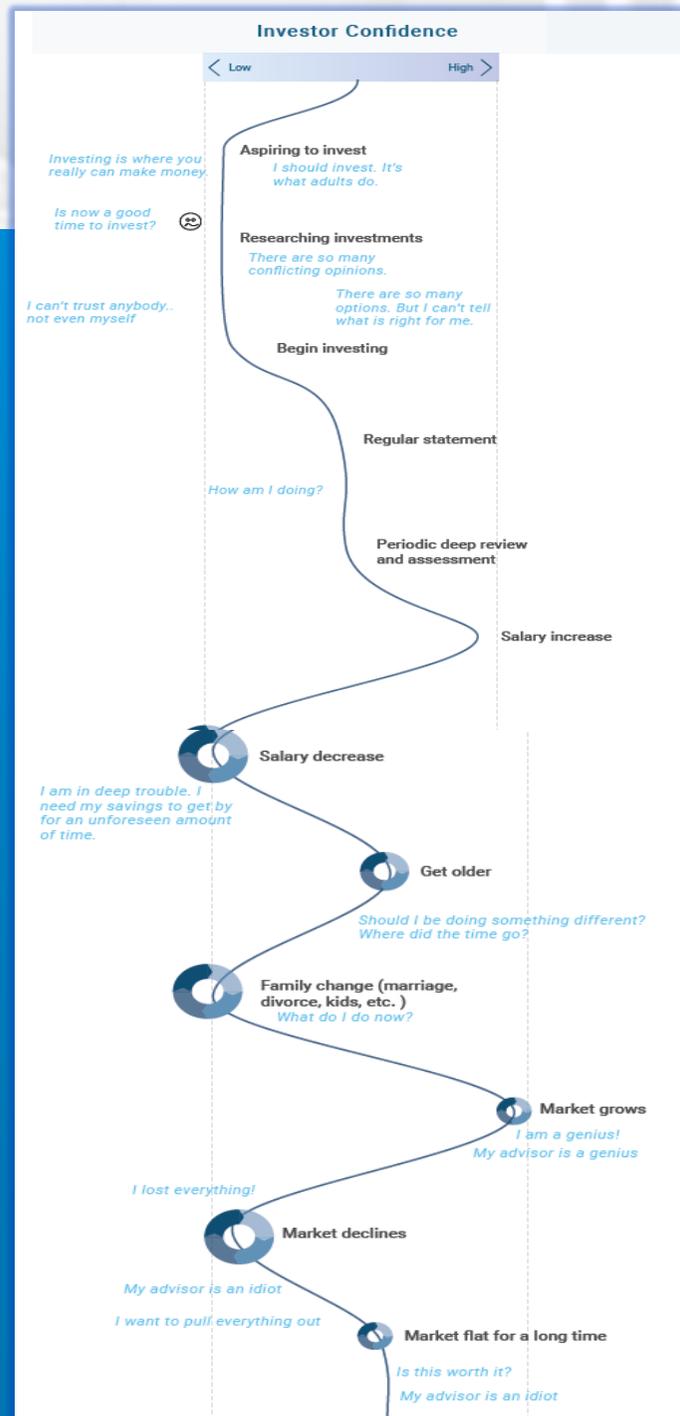
¡ Me gusta !
¡ Invierto !





...y también a lo largo de la vida del cliente

BBVA AM quiere ser tu partner de inversión y ahorro en los eventos personales y familiares más importantes...





Ventajas del modelo omnicanal



Integrar experiencia off-line y on-line del cliente nos permite:

- Aprovechar bien leads y no perder negocio
- Adaptarnos al modo de vida del cliente sin ser intrusivos
- Mejorar experiencia cliente y conocerle mejor para darle soluciones de inversión más personalizadas

BBVA

ASSET
MANAGEMENT

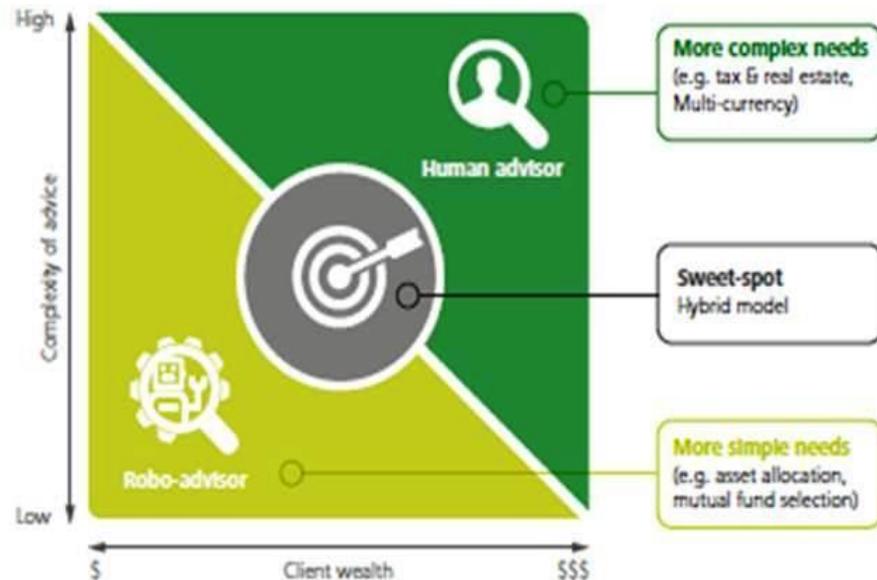
El grueso de los inversionistas no buscan fondos que estén en el primer decil, sino experiencias gratificantes de inversión que resuelvan necesidades vitales: ahorro para imprevistos, colegio de los hijos, retiro.



La distribución omnicanal va de modelos híbridos



A hybrid model between human and robo-advisor will be the key to success



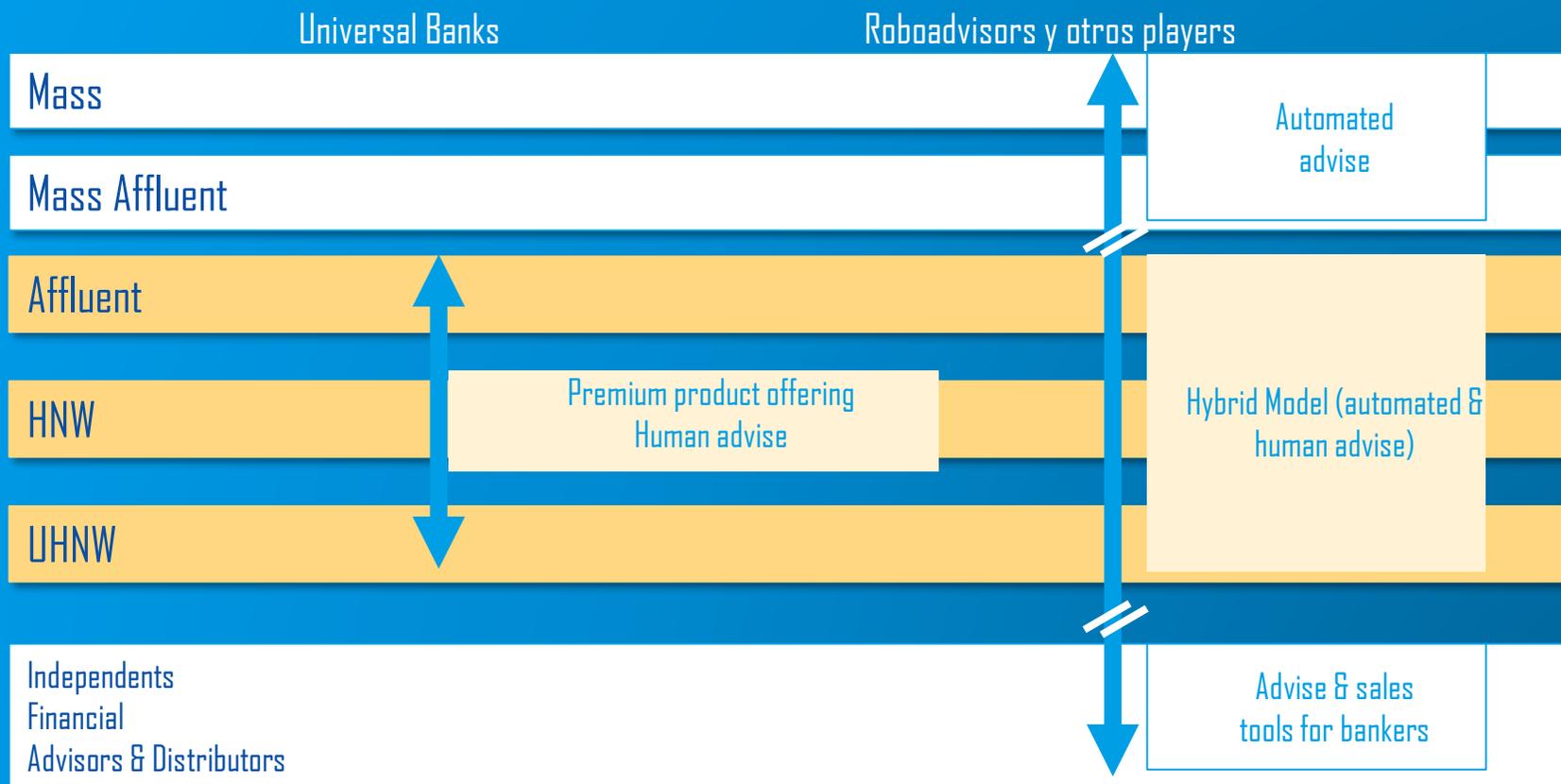
29 Deloitte, Robo-Advisors – Capitalizing on a growing opportunity, 2016

30 Deloitte, 10 disruptive trends in Wealth management, 2015

- La irrupción de las Fintech está motivando la revisión del modelo de distribución hacia soluciones híbridas (asesoramiento automatizado/humano)
- Hemos de revisar la propuesta de valor de inversiones segmento a segmento bajo una óptica de omnicanalidad.
- Es preciso aprovechar ventajas competitivas en términos de *marca reputada, red de oficinas, Call Center-gestor remoto*, además de *proceso inversor y control de riesgos* propios de AM
- Pero debemos reaccionar rápido para no perder AUMs



La necesidad de revisar qué se ofrece en físico y digital por segmentos





Requisitos y dificultades del modelo omnicanal



- El fondo de inversión es un producto altamente regulado->reto: adaptar requisitos legales de distribución a soporte online y hacerlo de forma amigable
- Inversión en tecnología y personal especializado:
 - CRM potente que integre actividad del cliente en los dos mundos (leads de Oficina, internet y teléfono, archive docs legales, propuestas de inversión, etc.)
 - Inversión en contenidos que apoyen esta estrategia
 - Testeo de desarrollos con usuarios internos y end users
 - Perfiles de RRHH híbridos de tecnología y negocio



-3-

Los jugadores tradicionales se reinventan.

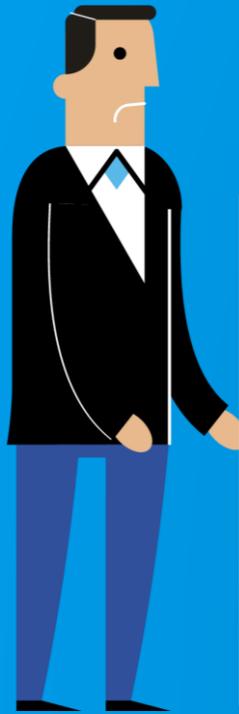
Algunos ejemplos: **ING “My money coach”**

ING ha lanzado en varios países europeos una nueva forma de abordar la venta de productos de inversión digitalmente -> My Money Coach.

mercado financiero Finanzas
 Macro Empresas Energía Construcción Motor Transportes Legal Laboral Fiscal Bolsa

MY MONEY COACH
 ING lanza un asesor digital para ayudar a sus clientes a sacar provecho de su dinero

En España está realizando una prueba piloto con algunos de sus clientes. Será un asesoramiento basado en varios objetivos finalistas-> Primero: **colchón de seguridad para imprevistos** y después: **Educación Hijos, Vivienda y Jubilación** Basado en: Fondos de Inversión (8) y Planes de Pensiones (10)



Perfil Inversor

Perfil Arriesgado

Su elevado nivel de conocimientos y experiencia en productos de inversión le permite valorar las características y riesgos de cualquier fondo y elegir por usted mismo el que considere más adecuado.

- Riesgo / Potencial de rentabilidad +

[Ver detalle de perfil](#)

Test de conveniencia MIFID

Le indicamos los productos de nuestra gama adecuados para su perfil:

		- riesgo	+ riesgo	
+ Potencial de Rentabilidad	F. R. Fija Corto	F. Euro25 F. Moderado	F. Dinámico Broker	F. Eurostoxx 50 F. S&P 500 F. IRIX 35
- Potencial de Rentabilidad	Conservador	Equilibrado	Dinámico	Arriesgado

* Con Broker puede acceder a productos complejos que sólo son adecuados para un Perfil Arriesgado.

Cuestionario
 ING ya realiza un cuestionario de 6 preguntas para realizar el test de conveniencia y realizar una recomendación de producto en Fondos de Inversión.

Recomendación
 ING ya realiza una recomendación de producto en base al perfilado de riesgo

CRM para seguimiento de la actividad online del cliente



-3-

BBVA Invest – la apuesta de BBVA por la democratización del mentoring financiero

BBVA Invest es una plataforma que ofrecerá una experiencia de inversiones propia de las mejores Bancas Privadas. Introduce un diálogo de soluciones, perfila al cliente, recomienda producto y hace seguimiento del mismo cumpliendo MIFID I y II



How this project contributes to make BBVA Purpose true:

“BBVA.es” bring the world of investment opportunities to everyone, to help them achieve their dreams

BBVA
Strategic Priorities

1 New standard in customer experience	2 Digital sales	3 New business models
4 Capital allocation	5 Unrivaled efficiency	6 A first class workforce

ACCEDE A LA MAQUETA:

BBVA INVEST

CONCLUSIONES:

- El grueso de los clientes no está demandando productos en el primer decil del mercado, sino un “partner” de inversión que le acompañen a lo largo de su vida.
- Pensar primero en targets/tipología de clientes/necesidades vitales y después en producto que haga posible lo anterior. Lo inverso ya no vende.
- En esta revisión de la estrategia de distribución-> dar igual o mayor importancia a la post-venta del producto que al mero diseño del producto y colocación del mismo.
- La tecnología hoy en día hace posible todo lo anterior a un coste marginal decreciente.

BBVA

ASSET
MANAGEMENT

MUCHAS GRACIAS