

## NIVEL DE CONOCIMIENTO FONDOS DE INVERSIÓN COLECTIVA



# CONTENIDO

¿QUÉ  
ENCONTRAREMOS  
EN ESTE INFORME?

1. Objetivos y  
metodología de  
investigación



2. Características  
generales y perfil  
de los  
participantes



3. Percepción de las  
entidades financieras



4. Relación con  
productos de ahorro e  
inversión



5. Nivel de conocimiento y percepción  
de los Fondos de Inversión Colectiva



6. Conclusiones y  
recomendaciones



# OBJETIVO GENERAL

Conocer y explorar el mercado de FONDOS DE INVERSIÓN COLECTIVA, identificando el nivel de conocimiento de la oferta / portafolio de productos de las fiduciarias, fortalezas y debilidades asociadas, motivadores e inhibidores de uso en clientes potenciales.



# OBJETIVOS ESPECÍFICOS



- Exploración general del nivel de conocimiento de productos de ahorro e inversión.
- Identificación de criterios de elección de entidades financieras con las cuales establece relación comercial.
- Nivel de conocimiento y percepción general de los FONDOS DE INVERSIÓN COLECTIVA.
- Comprensión del reconocimiento de entidades autorizadas para ofrecerlos y administrarlos.
- Definición de expectativas y oportunidades de mejora frente a los FONDOS DE INVERSIÓN COLECTIVA.

## ¿Cómo realizamos esta fase del proyecto?



NSE 3	NSE 4	NSE 5	NSE 6
4	8	8	4

Buscamos personas que conocieran sobre los FONDOS DE INVERSIÓN COLECTIVA, pero que no fueran usuarios actuales de este tipo de productos.

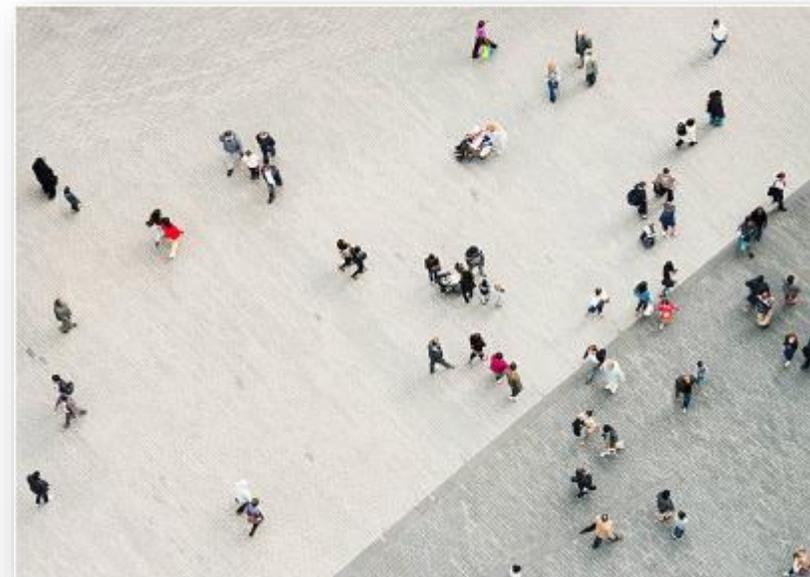
Esto con el fin de identificar posibles motivadores o inhibidores de uso a partir del nivel de conocimiento actual.



**CONOZCAMOS CUÁLES FUERON  
NUESTROS PRONCIPALES HALLAZGOS...**

# COMENCEMOS POR CONOCER EL **PERFIL DE LOS PARTICIPANTES...**

En la **mayoría de los casos** encontramos personas con **núcleo familiar constituido**, algunos con **hijos y otros apenas en proceso** de construcción de su nueva familia; sólo en **casos aislados** contamos con **personas solteras**, específicamente **hombres**.



Concentrados principalmente entre los

**30 y 50 años de edad**

Y aisladamente adultos mayores.

Tanto empleados como trabajadores independientes, dedicados a **profesiones** como:

Arquitectura, Contaduría, Finanzas, Ingenierías (industrial, financiera, de sistemas...) y Economía....



Algo que **comienza a darnos luces** sobre el perfil de personas que fue necesario entrevistar para encontrar **cierto conocimiento** sobre la **categoría de productos financieros**.



# PERFIL DE LOS PARTICIPANTES

Son personas que trabajan en este momento por **tener estabilidad económica y unas finanzas relativamente cómodas a futuro**: no tener de qué preocuparse, **lograr solventar sus necesidades y tener una buena calidad de vida** → Percibir buenos ingresos sin necesidad de esforzarse tanto laboralmente.

Su **crecimiento profesional** → Cursos de actualización, maestrías, ascensos laborales o **incluso emprender**.



Su **familia** → El cuidado de la pareja, la educación de los hijos.



Acceder cada vez a **mejores comodidades** → Comprar nuevas viviendas, viajar tanto como puedan.



Se constituyen en sus **principales motivaciones actualmente**.

*“Mi meta es garantizar el porvenir de mis hijos, para eso estoy haciendo las inversiones a mi nombre y a nombre de ellos ahorita”.*

*“Ser dueño de mi propio tiempo”*

*“Yo creo que uno nunca se va a pensionar, entonces toca buscar una renta”*



Por todo esto, **trabajan actualmente en saldar sus deudas** y ejecutar **planes de ahorro e inversión** que les permitan alcanzar sus metas.

# PERFIL DE LOS PARTICIPANTES



Esto nos muestra un **perfil de personas organizadas financieramente**, muy enfocadas en el futuro y en garantizar las condiciones de vida que quieren → Tienen a ser **disciplinados en sus prácticas de ahorro e inversión** cada vez que cuentan con **excedentes de liquidez**.

En general observamos un **grupo de personas con un alto nivel de bancarización**, dentro de los cuales encontramos **dos perfiles distintos**:



Unos de corte **más ahorrador...**

Tienden a ser **más conservadores**, no tan atentos a las tasas de rendimiento sino enfocados a la **seguridad de su dinero**; en algunos casos se muestran **menos conocedores** del mercado en general y sus productos en particular.



Otros **más inversionistas...**

**Más atentos a las tasas de rentabilidad**, con **mayor tolerancia al riesgo**, más **ambiciosos** y en general **más conocedores** → Interesados en **estar informados y poder ser autónomos en las decisiones de administración** de sus productos.

# CÓMO ES SU PERCEPCIÓN GENERAL DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS?



A hand holding a smartphone with a word cloud of financial terms appearing on the screen. The background is blue with binary code.

Investment  
Deposit  
Shopping  
Finance  
Insurance  
Account Balance  
Sell Bills  
Credit  
Debit  
Business  
Transaction  
Cash  
Rates Buy Payment  
Check Taxes  
Transfer  
Inquiry  
Currency

BANK

# PERCEPCIÓN DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS

En la mayoría de los casos identificamos relaciones de vieja data con las entidades financieras con las cuales tienen sus productos, esto dado por 2 vías principalmente:

Cuentas de nómina que abrieron en algún momento y que, adicional a la costumbre ya de tenerlas, cuentan con algunos beneficios tributarios o en términos de costos.

*“Ya conozco el servicio que ellos ofrecen, uno como que se casa con una entidad bancaria”*

*“Prefiero tener 1 o máximo 2 bancos, que yo sólo entre a una página y pueda hacer todos los movimientos que necesito”*

Entre los más jóvenes, encontramos cuentas de ahorros adquiridas desde temprana edad y que han facilitado una relación práctica con el banco → Hay una influencia paterna importante.

La relación entonces **no siempre comienza por elección propia ni se llega a ver del todo influenciada por el lanzamiento u oferta de algún producto** → Refleja la importancia de trabajar con los clientes actuales para promover la ampliación de su portafolio.



Donde se desarrolla una **expectativa de obtener beneficios especiales por permanencia y antigüedad.**



Sin embargo, esto no necesariamente habla de fidelidad con dichas entidades, pues la categoría se ha ido configurando en el imaginario social de una forma tan compleja y en algunas ocasiones tan negativa, que su puerta está abierta para **escuchar “quién da más”.**

# PERCEPCIÓN DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS

Encuentran una **categoría poco diferenciada** en el sentido de que **no logran identificar mayores atributos propios y discriminantes** entre las diferentes entidades financieras que conocen, **específicamente en el caso de los bancos.**

La **competencia permanente** en la que parecen involucrarse, así como algunas **disposiciones legales o regulaciones**, hacen que sea **difícil identificar ventajas o beneficios particulares.**



Lo que sí han podido ver es una categoría que se ha venido transformando en términos tecnológicos, donde cada vez tiende a ser más sencillo el acceso y uso de canales virtuales para la consulta, administración e incluso adquisición de nuevos productos.

También reconocen como un cambio positivo la intención de acercar los diferentes portafolios a un público más amplio, pues anteriormente podían ser percibidos como algo más orientado a empresarios, grandes inversionistas o personas de muy altos recursos económicos.



# PERCEPCIÓN DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS

Por esta razón, más allá del portafolio de productos, comienzan a entrar otras variables en juego al momento de decidir con qué entidad financiera establecer una relación comercial.



# PERCEPCIÓN DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS

Los **3 principales criterios** que tienen en cuenta al momento de elegir una entidad financiera, y que van a ser **especialmente relevantes** cuando se trata de adquirir productos de ahorro e inversión, son:

## TRAYECTORIA Y RECONOCIMIENTO

Se interpreta a partir de la **historia que han conocido sobre la entidad**, su **tiempo de permanencia en el mercado financiero colombiano**, e incluso algunos **aspectos perceptuales como su tamaño, la cantidad de clientes, entre otros** → Debe ser una entidad que les **proyecte solidez y confianza**.

## COSTOS / COBROS ASOCIADOS

Resulta **fundamental en la construcción de la relación con la entidad**, al punto que puede constituirse como un **inhibidor de la permanencia** → Implica un **contenido emocional importante**, pues transmite **conceptos sobre lo “justo” o no que está siendo el banco con su cliente**, así como del **trato preferente que le da**.

## RENTABILIDAD

**Especialmente relevante** al momento de adquirir un **producto de ahorro o inversión**, donde **“1 sólo punto de diferencia cuenta”** → Aunque en algunos casos no haya mayor comprensión sobre las **tasas**, una entidad que hable de **mejor rentabilidad** frente a la competencia, resulta **atractiva**.

*“Los costos los asume uno si los beneficios son buenos” - “Obviamente lo más importante es la rentabilidad porque uno se mete a eso es para ganar plata” - “Decidí sacar mi CDT con ese banco porque era el que tenía la tasa más alta en ese momento y aparte un amigo me lo recomendó”*

# PERCEPCIÓN DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS

Ya en segunda instancia entran en consideración criterios como:

*“Más allá de los intereses, siempre es bueno recibir algún detalle con el que generen impacto”*

*“Uso mucho los canales virtuales, pero en el momento en que se presente un problema sí prefiero el contacto con un ser humano”*

## CANALES DE ACCESO Y ADMÓN.

Visto desde 2 frentes: **Cobertura y plataformas virtuales.**

**Cobertura** → Les interesa una entidad con una **amplia red de sucursales, cajeros, corresponsales**, etc.

**Plataformas y apps** → Que permitan **administrar los productos fácilmente y desde cualquier lugar** del mundo.

## ATENCIÓN RECIBIDA

Más allá de la **amabilidad y cordialidad que son un “deber ser”**, tienen la expectativa de encontrar **asesores altamente capacitados**. En **productos de ahorro e inversión**, deben **demostrar alto expertise en el mercado, no sólo en el manejo del producto**.

## BENEFICIOS

Aunque **no es un criterio necesario para comenzar una relación, sí puede fidelizarla** → Alianzas para **descuentos, puntos redimibles, acumulación de millas** e incluso **obsequios**, aparecen como los más interesantes.

## REQUERIMIENTOS

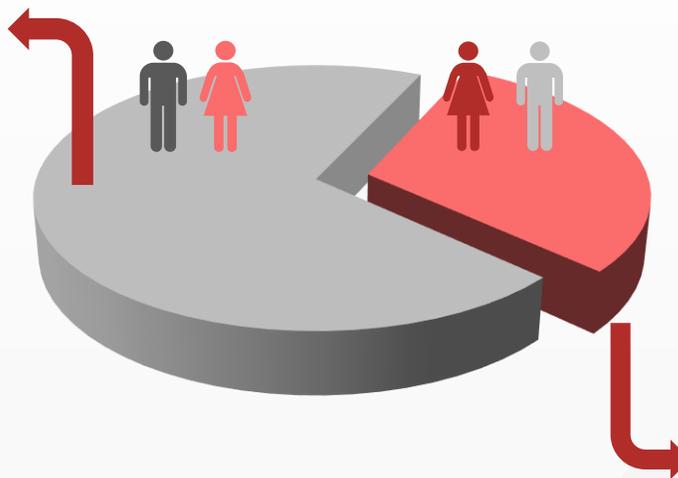
**No se menciona espontáneamente**, pues en la **mayoría de los casos se perciben como algo sencillo**. Cuando sienten **demasiada exigencia y burocracia** en el proceso, **sí pueden afectar el inicio de una relación comercial**.

# PERCEPCIÓN DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS

Adicional a estos criterios y ya específicamente cuando hablamos de productos de ahorro e inversión, aparecen dos alternativas de entidades entre las cuales nuestros participantes declaran su preferencia:

Hay quienes prefieren que sus inversiones sean manejadas por un banco o eventualmente por fondos de pensiones (voluntarias) → Les proyectan el imaginario de solidez, fuerte músculo financiero, estabilidad y una especie de garantía sobre el cuidado del dinero.

*“Por más reconocido que sea el comisionista, siempre va a ser más reconocido el banco, siempre se va a asociar con más soporte”*



*“Prefiero una entidad que sólo se dedique a inversiones, por eso es mejor una firma comisionista, porque un banco siento que de tantas cosas que hace, no se especializa en ninguna”*

Mientras que hay otros, ya en menor proporción, que prefieren una entidad especializada como las comisionistas de bolsa independientes → Los consideran altamente capacitados en la materia, enfocados plenamente en su negocio y con equipos de altísimo nivel de expertise.

# PERCEPCIÓN DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS

Veamos cuáles son esas entidades con las que tienen relación actualmente o la han tenido, y qué opinan desde su experiencia con éstas...



Mayoría de los casos



Aisladamente

# PERCEPCIÓN DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS

Comencemos por esos bancos que mencionaron en la mayoría de los casos...



Referido en mayor proporción por nuestros participantes → Se percibe como un **banco sólido, grande**, que transmite una **imagen de respaldo importante y experiencia** en su negocio.

✓ Se destaca positivamente por su **amplia red de sucursales, sus canales virtuales de fácil usabilidad**. Aisladamente destacan la aplicación Nequi como una herramienta muy práctica para el manejo del dinero.

✗ Como **aspectos por mejorar**, se le atribuye un **ambiente incómodo** en sus oficinas por **congestión permanente**. También es **identificado como un banco costoso en sus cobros**.



Se asocia con una **imagen innovadora, interesada en acercarse a los usuarios**, con un discurso sobre **cómo facilitarles los procesos** → Daviplata aparece en **niveles socioeconómicos más bajos** como un ejemplo claro de esta intencionalidad.

No obstante, aún sienten que **debe mejorar en aspectos como:**

- Una **plataforma web más amigable**.
- **Mayor proyección de expertise**, pues en algunos casos lo perciben como un **banco “neófito” en productos de inversión**.

# PERCEPCIÓN DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS

Otras entidades bancarias que fueron mencionadas en menor proporción por nuestros participantes...

Destacado por buena cobertura al pertenecer a Grupo Aval.

Sin embargo, se le atribuye cierta complejidad en sus procesos: “Tramitología”; cobros permanentes, y plataformas virtuales que no son plenamente funcionales, pues aún requieren presencialidad.

Banco de Bogotá 

Identificado como un banco moderno en sus canales virtuales, así como también se percibe muy seguro en sus canales transaccionales.

En algunos casos se le atribuye un buen expertise a sus asesores y específicamente a sus comisionistas.

**BBVA**

Referido en menor proporción y especialmente en NSE 3-4. Como aspectos positivos le atribuyen eliminación de cobros transaccionales y cierta inclinación prosocial. Pero aún puede mejorar en flexibilizar sus trámites y requerimientos.

 **Banco Caja Social**  
Más banco. Más amigo.

Recordado y destacado por su eliminación de cobros transaccionales. No obstante, le atribuyen importantes oportunidades de mejora:

- Mayor cobertura – red de sucursales.
- Mayor facilidad en sus trámites.

La unión con Scotiabank genera gran expectativa sobre cómo cambiará su modelo de servicio.

 **COLPATRIA**  
MULTIBANCA  
del grupo Scotiabank

# PERCEPCIÓN DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS

Ya de manera aislada se hace referencia a diferentes comisionistas de bolsa que son recordadas por algunos de nuestros participantes, principalmente aquellos que tienen ese perfil más inversionista que veíamos previamente.

{fiduprevisora)

 CREDICORPcapital

 **Acciones & Valores**  
Comisionista de bolsa  
Desde 1959

 CORREDORES ASOCIADOS S.A.

\*Recordado así por quienes lo refirieron

 **GSC**  
Global Securities Colombia

 **Alianza**

Su reconocimiento se fundamenta en la percepción de éstas como entidades especializadas que cuentan con un alto nivel de expertise en el mercado de valores → En la mayoría de los casos les atribuyen una larga trayectoria, lo que proyecta una imagen de estabilidad y confiabilidad.



Normalmente llegan a éstas por contactos laborales o sociales que son quienes las recomiendan → No se perciben como una alternativa tan “masificada” o abierta al público en general.



A pesar de esa buena percepción, eventos como el caso de Interbolsa, han generado cierto temor entre algunos de nuestros participantes, lo que limita la consideración de estas entidades como una primera opción.



# PERCEPCIÓN DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS

Es importante destacar cómo en algunos casos evidenciamos una **preferencia por los FONDOS DE EMPLEADOS**, por encima de las entidades bancarias → Una característica **más asociada con ese perfil ahorrador** que mencionábamos.

La perciben como una **alternativa interesante** en la medida en que, **aunque que la rentabilidad que ofrece se considera mínima**, su **promesa de valor** se fundamenta en la entrega de **beneficios adicionales...**

■ **Débito automático de nómina** → “Obliga” al ahorro.

■ **Descuentos en el acceso a productos y servicios de otras categorías** → Planes de salud, seguros, agencias de viajes...



*“Yo sé que esa plata la puedo poner a rentar mejor en otros medios, pero los tengo más por los beneficios adicionales que me dan”.*

*“Es mucho más cercano que un banco, que nunca te va a escribir el día de tu cumpleaños, no te va a dar nada, si acaso unos memotacos cada vez que abras un CDT”.*

Así mismo, se asocian con procesos y procedimientos **mucho más sencillos**, con **menor cantidad de trámites**, de alguna manera **muy “personalizados”** → Trabaja sobre la **expectativa de obtener tratos preferenciales**.

**VEAMOS CUÁLES SON ESOS PRODUCTOS  
DE AHORRO E INVERSIÓN QUE TIENEN O  
HAN TENIDO NUESTROS PARTICIPANTES  
Y QUÉ OPINAN DE ESTOS...**



# PRODUCTOS DE AHORRO E INVERSIÓN

De manera generalizada, se perciben como una **categoría de productos que han cambiado a lo largo del tiempo...**



En el **lado positivo**, reconocen que las **entidades financieras han intentado acercarlos un poco más al común de la gente** → Ya no se **muestran tan lejanos** como los percibían anteriormente, más enfocados a personas con altos capitales para invertir.

Así mismo, consideran que **se han vuelto más accesibles en todo sentido**, pues se ha **eliminado bastante “tramitología” para adquirirlos**.

Esto lo perciben especialmente en la **facilidad para encontrar mayor información** en medios como **internet** o incluso a través de la **publicidad realizada por los bancos**.

Sin embargo, aún sienten que dichos contenidos tienden a ser **poco claros y detallados**, lo que **no sólo puede generar confusión** en el cliente potencial, sino que **puede implicar sentimientos de malestar y frustración** cuando **no se ha especificado su funcionamiento** y se encuentra **algún inconveniente** en el camino.



# PRODUCTOS DE **AHORRO E INVERSIÓN**

Ya en el **lado menos favorable**, se les atribuye una **disminución importante en cuanto al rendimiento que ofrecen** → Mientras las **tasas de rentabilidad han bajado**, los **cobros y costos asociados han subido**.

*“Cuando le prestan a uno, la prestan carísima, pero cuando yo se la presto al banco me la pagan a nada”.*

*“Las tarifas que cobran por servicios financieros en Colombia son terriblemente altas, por eso prefiero invertir en otros países”*



Las ganancias que ofrecen las entidades financieras, nunca son las deseadas, incluso consideran que **no se compensan con los cargos por gestión, ni con los costos tributarios o transaccionales asociados**, lo que puede generar **pérdida de capital**.



Los más conocedores perciben que **ni siquiera llegan a equipararse con las tasas de inflación**, de manera que **no encuentran un beneficio importante en este sentido**.

*“Al fin y al cabo la percepción que uno tiene es que las entidades bancarias trabajan con tu plata, pero tú como dueño de ese dinero jamás vas a tener la misma rentabilidad que les genera a ellos”*

En algunos casos sienten que resulta **mejor invertir a través de otros mecanismos**, como la **compra de finca raíz**, por ejemplo, ya que **encuentran atractivo el mercado inmobiliario** y lo perciben como una **posibilidad de renta permanente**.



# PRODUCTOS DE **AHORRO E INVERSIÓN**

Principalmente en los **niveles socioeconómicos más bajos**, encontramos personas que **a pesar de ser conscientes de la importancia de ahorrar, no lo consideran como un proceso sencillo.**

*“Una forma de obligarme a ahorrar, es que me lo debitan automáticamente, no poderlo sacar en cualquier momento, así no me lo gasto”*

*“Que por lo menos uno al final no pierda su plata”.*

Señalan que el **primer paso** que se debe dar en este camino es la **configuración de una meta clara que favorezca la intención de ahorro**  
 → Un **objetivo definido que funcione como motivación.**

Pero **tiende a asociarse con un esfuerzo alto, un proceso muy lento** y que exige **alto nivel de disciplina para lograr alcanzar los sueños proyectados.**

Desde esta perspectiva, **variables como la seguridad en el cuidado del dinero depositado**, así como las **opciones de diferentes plazos para la disposición del mismo**, se tornan **altamente relevantes.**

Si bien **contar con una buena rentabilidad siempre va a ser importante**, **no es necesariamente el fin último** que se persigue en este camino → Los **cobros asociados**, en cambio, **sí van a impactar negativamente** al generar **sensación de pérdida de capital.**



# PRODUCTOS DE AHORRO E INVERSIÓN

En el caso de las inversiones encontramos **algunas diferencias que vale la pena destacar...**

Las **decisiones de inversión** normalmente las encontramos en esos perfiles **más conocedores del mercado financiero**, donde **no necesariamente hay una meta específicamente definida**, sino que **la intención apunta directamente a la obtención de ganancias**.

En esta medida, las **tasas de rendimiento** se constituyen como la **primera variable a tener en cuenta** para estas personas, seguida de la **posibilidad de contar con productos donde el dinero se encuentre disponible en cualquier momento**.



Responde a la **expectativa de poder aprovecharlo ante cualquier necesidad u oportunidad de inversión** que encuentren.



Pero es importante tener en cuenta que en algunos casos este camino sólo se considera cuando no hay sumas importantes de dinero comprometidas en deudas, pues éstas tienden a priorizarse dentro de sus esquemas de gastos, dejando en segundo plano cualquier posible inversión.

*“Yo veo los productos de inversión como un mecanismo donde voy a recibir una ganancia considerable y los de ahorro como un mecanismo donde no voy a perder plata a largo plazo”.*

*“No le veo sentido a invertir a una rentabilidad del 8% al año, mientras tengo una deuda al 12% - 15% anual”.*



# PRODUCTOS DE **AHORRO E INVERSIÓN**

**¿CUÁLES SON LOS PRODUCTOS DE AHORRO E INVERSIÓN QUE DECLARAN CONOCER O USAR EN ESTE MOMENTO?**

**CUENTA DE  
AHORROS**

**CDT**

**ACCIONES**

**PENSIONES  
VOLUNTARIAS**

**AHORRO  
PROGRAMADO**

**FIDUCIAS DE  
INVERSIÓN**

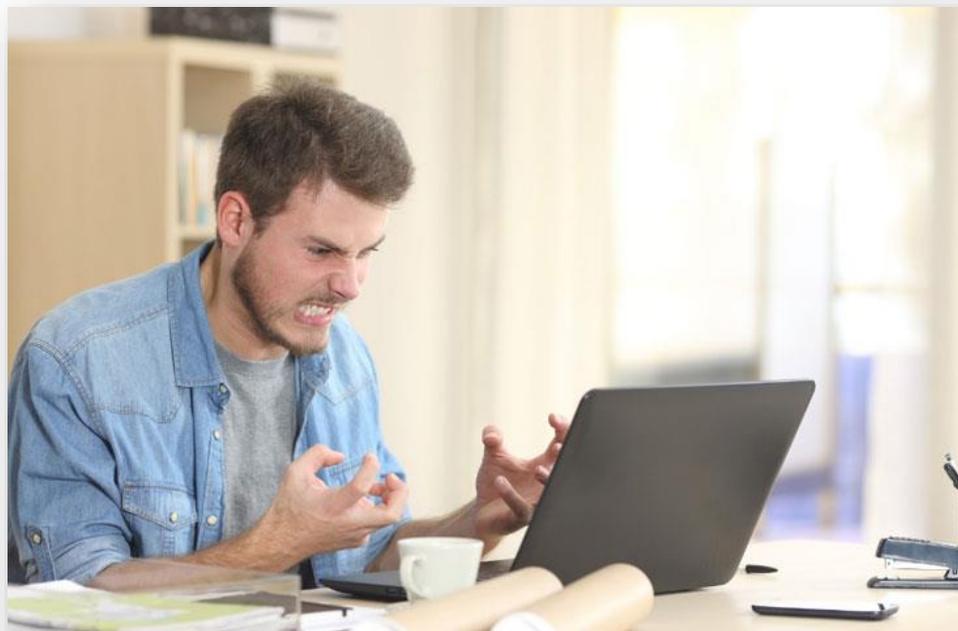
**OTROS...**

# PRODUCTOS DE **AHORRO E INVERSIÓN**

## CUENTA DE AHORROS

Es el **primer producto** mencionado de manera espontánea cuando se piensa en ahorro → Se recuerda por **conexión asociativa con el nombre**, pero al profundizar, evidenciamos que **en realidad no es un mecanismo de ahorro prácticamente en ningún caso.**

**Perdió toda su concepción como producto de ahorro** y derivó en una **herramienta transaccional** para manejar el flujo de caja.



Esto debido a...

Perdió la buena rentabilidad que ofrecía años atrás → Actualmente ofrece un **rendimiento mínimo.**

Los cobros por transacciones, cuota de manejo y 4x1.000 **desincentivan el ahorro** y favorecen la **pérdida de capital.**

En ese sentido, **no cuenta con valoraciones positivas** por parte de nuestros participantes.

# PRODUCTOS DE **AHORRO E INVERSIÓN**

CDT

Reconocido por su **larga trayectoria en el mercado**, se concibe como un **producto seguro para guardar el dinero** durante un periodo de tiempo específico y por el cual **obtienen una baja utilidad al término del mismo**.

¿Cómo los describen?

**MONTOS DE APERTURA**

En la mayoría de los casos lo asocian con **\$1.000.000**

**PLAZOS**

Desde **3 meses hasta 5 años**.

**RENTABILIDAD**

Entre **3% y 5% e.a.**  
Aisladamente: **6% - 8% e.a.**

Similar a lo que ocurre con las cuentas de ahorros, consideran que es un **producto que ha desmejorado a lo largo del tiempo**  
→ Anteriormente **se asociaba con un alto nivel de rentabilidad**, lo que lo convertía en una opción muy atractiva.



Justamente **esos mínimos rendimientos** lo posicionan en la mente de nuestros **participantes** como un **producto de ahorro, no de inversión**.

*“Son una buena forma de tener la platica en efectivo a determinado plazo” - “El CDT siempre ha sido sinónimo de seguridad, así no rente mucho” - “Prefiero tener mi dinero disponible, que si me salió otra oportunidad de invertir, no tenga que esperar a que se venza el CDT”*

# PRODUCTOS DE AHORRO E INVERSIÓN

*“A mí las acciones no me gustan, yo prefiero que el rendimiento sea pequeño pero que no represente un riesgo para mí”.*

CDT

No cuenta con **ninguna ventaja que lo destaque particularmente** por encima de los demás productos → Su uso se ve jalonado por el **alto nivel de recordación** con que cuenta y **favorecido por el bajo nivel de conocimiento sobre los portafolios** de ahorro e inversión.

Otras debilidades destacadas, son:

- **No disponibilidad** del dinero antes del término.
- **Cobros y retenciones que no se compensan** con la ganancia.
- **En menor proporción** → **Renovación automática** sin aviso al cliente.

Se considera **apropiado para personas con baja tolerancia al riesgo** y cuya **meta principal no es la obtención de ganancias** → **Adultos mayores y padres** con un **objetivo particular a nivel familiar.**

# PRODUCTOS DE **AHORRO E INVERSIÓN**

## ACCIONES

Los participantes que reportaron contar con este producto, refirieron haber hecho sus **inversiones en diferentes compañías o mercados** → **Ecopetrol e Isagen** son mencionadas en **mayor proporción**, seguidas de **mercado extranjero y equipos de fútbol**.



Se describe como una **alternativa de un nivel de riesgo moderado o alto**, más cercano a personas que cuentan con un nivel de **conocimiento más alto del mercado bursátil** → **Sacarle provecho a esta herramienta implica la necesidad de estar informado**.

Aunque la **rentabilidad es variable** por depender de factores exógenos, las **pérdidas y ganancias normalmente se compensan a lo largo del tiempo**, lo que **favorece que se les atribuya en general un buen nivel de rendimientos**.

### VENTAJAS

- ✓ **Disponibilidad inmediata y total del dinero** → No exige montos mínimos de permanencia

### DESVENTAJAS

- ✗ **El riesgo de pérdida.**
- ✗ **Falta de orientación** por parte de las entidades financieras.

# PRODUCTOS DE **AHORRO E INVERSIÓN**

## ACCIONES

Encontramos particularmente un **segmento masculino (en menor proporción) mucho más informado sobre el funcionamiento de este tipo de inversiones** → Hombres con un perfil de negociantes, para quienes el mercado de valores resulta altamente atractivo, lo que ha hecho que se involucren en éste de manera más contundente.



Particularmente **en estos casos perciben al mercado Colombiano muy inmaduro aún, poco interesante** en términos de inversión y lejano a sus expectativas de administración y ganancia → Por esta razón han explorado otras alternativas, encontrando en el mercado americano un nicho de inversión que hasta el momento les ha resultado bastante efectivo.

Es un perfil para el cual las plataformas virtuales de administración resultan fundamentales → Tener acceso a sus productos desde cualquier lugar del mundo y poder manejarlos de manera autónoma.

Para esto, se informan permanentemente a través de medios como **The Economist, Google finance y Bloomberg**, entre otros.



*“El mercado gringo es una belleza, tienes mil opciones en qué invertir” - “Acá en Colombia todavía necesitas la figura del trader, en cambio en Estados Unidos tú solo manejas tus inversiones”. - “Creas tu usuario y contraseña, debes ingresar tu tarjeta de crédito, copia de tu pasaporte y listo, haces las transacciones que quieras” - “Para mí el mercado americano es perfecto, tiene muchas empresas reconocidas que cotizan en bolsa y eso es lo que me interesa”*

# PRODUCTOS DE AHORRO E INVERSIÓN

## AHORRO PROGRAMADO

Se asocia con **productos similares a las cuentas de ahorros**, pero con una **tasa de rentabilidad ligeramente más alta** que éstas → Aunque **no alcanza a ser un rendimiento del todo atractivo**.

Dentro de estos **destacan productos como el “Plan Semilla” (identificado así por los participantes)**, los títulos de capitalización o algunas **cuentas** que nuestros participantes identifican como **específicamente enfocadas a educación o vivienda**.



**Bancolombia**  **BBVA**

Son las entidades que se asocian con este tipo de productos.

Quienes refirieron contar con estos, han encontrado allí una **opción para desarrollar la disciplina de ahorro y los usan para metas familiares** → Esa disciplina se ve favorecida por mecanismos como el **débito automático**, la **restricción de horarios para retiros** e incluso el **no manejo de tarjeta débito**, que caracterizan a estos productos.

Ya en **menor proporción**, algunos participantes destacan las **cuentas “ahorra diario” o “gana diario”**, donde tal como su nombre lo indica, **día a día pueden hacer visibles los rendimientos del dinero depositado**.

# PRODUCTOS DE **AHORRO E INVERSIÓN**

## PENSIONES VOLUNTARIAS

Aparecen como una **alternativa de ahorro e inversión que responde especialmente a esa expectativa y preocupación por tener un vejez tranquila**, donde la **estabilidad económica y la buena calidad de vida** no sean un inconveniente.

Por obvias razones, es una **inversión que se proyecta a largo plazo**, por esta razón, aquellas **variables como la disponibilidad del dinero no tienen mayor relevancia**.



**Protección**  
Pensiones y Cesantías



del grupo Scotiabank

Fondos referidos por nuestros participantes.

Resaltan **3 ventajas particulares de este mecanismo**:

- ▶ La **posibilidad de definir el portafolio en el cual se invierta su dinero**.
- ▶ Una **buena rentabilidad, alrededor del 10% e.a.**
- ▶ Una **mayor orientación en términos de inversiones, frente a lo que encuentran en los bancos**.

# PRODUCTOS DE AHORRO E INVERSIÓN

## OTROS...

Ya en menor proporción, encontramos algunos casos donde han enfocado sus inversiones fuera del mercado de productos bancarios y se han ido por el sector inmobiliario → Las inversiones en finca raíz se perciben altamente atractivas entre nuestros participantes, al considerar que allí es donde se va a encontrar la mejor rentabilidad posible.

Refieren acá productos como:

### CRÉDITO HIPOTECARIO

Considerado en este sentido como un **producto de inversión**.

### FIDIs

Asociado con la **ventaja** ideal de tener una **renta prácticamente vitalicia**.

### AFCs

Especialmente **interesante** al **implicar exenciones tributarias** en cuanto a retención en la fuente.

*“Me gusta invertir en finca raíz porque, como dicen: tener vivienda no es riqueza, pero no tenerla sí es pobreza” - “Alguna vez me dijeron que uno debe invertir en lo que de verdad cree, algo que también le guste, le interese” - “Yo estuve revisando y lo que tú puedes ganar invirtiendo en finca raíz, no te lo va a dar nunca un banco”*

**Y DENTRO DE ESTE CONTEXTO,  
¿QUÉ CONOCEN DE LOS FICs Y  
QUÉ OPINAN DE ESTOS?**



# FONDOS DE INVERSIÓN COLECTIVA

Nos encontramos con un producto sobre el cual hay un **bajo nivel de conocimiento e incluso genera bastante confusión entre una parte importante** de nuestros participantes → **A pesar de tenerlo referenciado o incluso haberlos usado en algún momento**, reconocen que **no tienen mayor claridad sobre las características propias y diferenciales** del mismo.



Por esta razón, **se hizo particularmente compleja la exploración en este sentido** → **tienden a hablar desde su percepción personal, recuerdos poco claros o referencias de terceros.**

Algo que **llama la atención** tiene que ver con el hecho de que a medida que se profundizaba en la exploración de los FICs, los participantes se iban haciendo conscientes de posibles fortalezas o ventajas que les son asociadas...



Nos habla de un **producto que aunque pueda tener atributos destacables, no ha tenido el nivel de impacto necesario** para desencadenar la intención de adquirirlo o retomarlo.

# FONDOS DE INVERSIÓN COLECTIVA

*“Yo creo que ese es un producto más bien nuevo porque yo realmente las vine a conocer hasta este año”.*

*“Creo que los Fondos de inversión colectiva tienen que ver con las Fiducias porque somos muchos invirtiendo en algo”.*

Al indagar por los **FONDOS DE INVERSIÓN COLECTIVA**, sólo hay alguna referencia a estos en los casos de aquellos participantes con una formación más financiera y un perfil más inversionista (**la menor proporción de nuestra muestra abordada**) → Sin que esto signifique que tengan claridad sobre su funcionamiento.

En los otros casos (**la mayoría**), en cambio, hacen un análisis semántico del nombre del producto y de ahí sacan deducciones...

*“Me imagino que es una inversión donde varias personas deben poner su parte y con todo lo que se recoge, entran a un proyecto”.*

Ese mismo **carácter colectivo** hace que **en casos aislados** tiendan a asociarlos con **FONDOS DE EMPLEADOS, COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO** o incluso **FONDOS DE CAPITAL PRIVADO** → Habla de un **propósito común para un grupo específico de personas**, como la construcción de un inmueble, por ejemplo.



# FONDOS DE INVERSIÓN COLECTIVA

Aquellos que tienen un poco más de referencias (menor proporción de nuestra muestra abordada), destacan la existencia de diferentes tipos de FICs, **¿cómo los discriminan?**

01

Según el **nivel de riesgo:**

Bajo, medio o alto

02

Según la **disponibilidad del dinero:**

Dinero a la vista o no a la vista / Abiertos o cerrados

03

Según el **tipo de rentabilidad:**

Fija o variable

04

Según el **destino de la inversión:**

Construcción, acciones, divisas, bonos de gobierno...

Una **gran cantidad de variables** que, **sumadas a la percepción de un lenguaje poco claro**, así como **poca orientación para invertir** por parte de las entidades financieras, hacen de éste un **producto que se percibe lejano, poco acorde con “el común de la gente”**



Todos esos **conceptos que se perciben más “sofisticados”** les hacen pensar que se trata de un producto que **puede tener un buen nivel de rentabilidad**, pero que **así mismo requiere una inversión alta de capital.**

*“Yo creo que en esas hay que tener un capital alto, por encima de 50 millones para que se obtenga algo interesante” – “Esas son inversiones más grandes, yo no puedo ir a un fondo de inversión colectiva con \$100.000” - “Hay que aterrizar esos productos de inversión a la realidad del país, si la gente vive con el mínimo, cómo invierten si los montos que piden son tan altos”.*

# FONDOS DE INVERSIÓN COLECTIVA

Caso contrario es lo que ocurre con las **FIDUCIAS DE INVERSIÓN**, que aunque tampoco se conocen o se entienden de manera detallada en la mayoría de los casos, sí se evidencian como un producto un poco más cercano a nuestros participantes.



Éstas se pueden interpretar desde dos sentidos: como una entidad que administra las inversiones de un grupo de personas o como un producto de inversión, en ambos casos comúnmente asociado con mercado inmobiliario.

Desde esa segunda perspectiva, se alejaría del concepto de FONDO DE INVERSIÓN COLECTIVA en la medida en que la FIDUCIA tiende a ser interpretada como un producto “individual”, la noción de lo colectivo no es tan clara en muchos casos.

Se considera una alternativa que puede ser interesante para jóvenes y adultos, personas que piensan a largo plazo y que esperan obtener rendimientos por encima de la media del mercado y con un nivel de riesgo moderado → Personas que pueden atreverse a experimentar con su dinero.

# FONDOS DE INVERSIÓN COLECTIVA

En muchos casos son **percibidos como una especie de “bolsillo secreto”** adjunto a la cuenta de ahorros, un aspecto que se percibe **favorable en la medida en que proyecta seguridad** sobre el cuidado del dinero y también con la **facilidad de transferirlo a dicha cuenta para poder acceder a él.**



En este sentido, se presta para verlo como una **manera de tener el dinero disponible pero rentando más** que en una cuenta de ahorros tradicional.

*“He oído hablar de cuentas de ahorros asociadas a cuentas fiduciarias o algo así”.*

*“Si la rentabilidad es de un 8% o menos, prefiero un CDT porque al menos no pierdo”.*

## VEAMOS CUÁLES SON LOS PRINCIPALES ASPECTOS FAVORABLES QUE SE LES ATRIBUYEN...

Su **principal fortaleza** radica en la **posibilidad de obtener una rentabilidad algo superior** a la que encuentran en otras alternativas...

Hablan de un **rango entre 5% y 12% e.a.** (según el portafolio), donde cifras cercanas al **10% ya comienzan a considerarse una buena ganancia.**

En una **escala de rentabilidad**, se ubicarían de la siguiente forma:



# FONDOS DE INVERSIÓN COLECTIVA

*“Entiendo que la regulación no permite que tengan tanto riesgo, así que tampoco es que uno pueda perder todo”*

Su administración la atribuyen principalmente a fiduciarias propias de los bancos y ya en menor proporción hablan de corredores de bolsa → Un aspecto positivo al considerar que el dinero está siendo manejado por expertos.

*“No todos los bancos tienen fiduciaria, si la tienen es para perfiles económicos específicos, no para todo el mundo”*



En este mismo sentido, genera tranquilidad el considerar que son entidades reguladas por la Superintendencia financiera, lo que de alguna manera transmite la sensación de que se minimiza el riesgo de pérdida.

Así las cosas, los cargos por gestión no se perciben tan negativos, pues pueden verlos justificados en una verdadera administración del dinero.



En casos aislados le atribuyen también un beneficio en términos tributarios, específicamente para la declaración de renta, algo que puede constituirse como un motivador importante para su adquisición.



# FONDOS DE INVERSIÓN COLECTIVA

YA CUANDO INDAGAMOS POR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA QUE TIENEN ESTOS PRODUCTOS, ENCONTRAMOS...



La principal necesidad radica en encontrar mayor información sobre estos productos, pues el **bajo nivel de conocimiento favorece que se generen imaginarios negativos** que funcionan como **inhibidores de adquisición** → Así mismo, sienten que hay **falencias importantes en la atención o asesoría recibida**, pues **no se percibe suficientemente clara o completa**.

*“Te hablan de cuentas bancarias, créditos, pero jamás de fiducias o fondos de inversión colectiva”.*

*“Algunos tienen un asesor que trata de orientarte, pero de todas formas la asesoría es muy superficial”*

⊖ El riesgo de pérdida siempre va a ser una **variable que genera temor** y que resulta una **barrera clave para los perfiles más conservadores** → La clara relación directamente proporcional entre riesgo y ganancia es un aspecto al cual no necesariamente se quieren exponer.

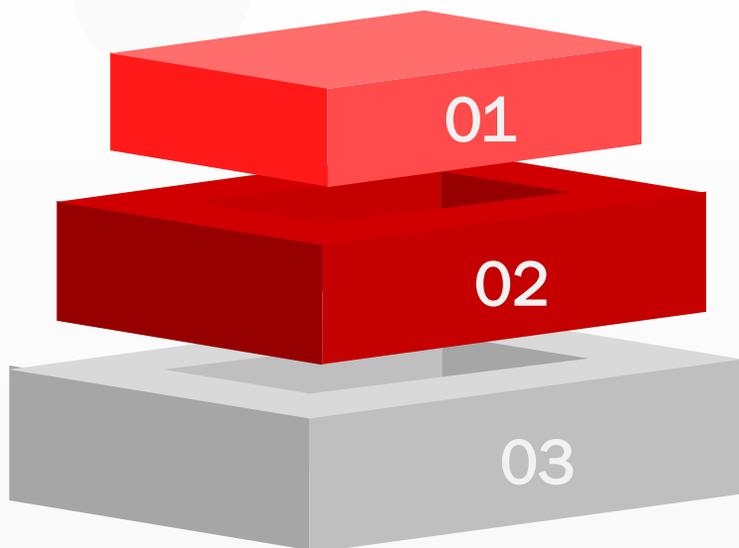
⊖ En **varios casos se asocia con unos requerimientos documentales más exigentes** que otros productos, lo cual puede generar **desinterés al imaginar que es un proceso extenuante**.



# FONDOS DE INVERSIÓN COLECTIVA



En cuanto al **manejo del dinero**, encuentran **otras debilidades** como:



- La idea de un **monto mínimo de apertura** de \$1.000.000 o más.  
 Un **excedente de capital** con el que no se cuenta en muchos casos y por eso se percibe **lejano** especialmente en los NSE 3 y 4.
- **Disponibilidad parcial** → Lunes a viernes en horario de mercado bursátil.  
 Una condición que, como ya vimos, **no es del todo agradable** en **productos de inversión**.
- **Retiros parciales** → **Obligación de dejar montos mínimos** o liquidar el producto.  
 Otra **característica poco atractiva** para esos **perfiles más negociantes o inversionistas**.



**Pero ninguna de estas características se configura como una barrera definitiva de acceso** a estos productos → Consideran que **pueden ser una alternativa interesante** cuando tengan **buenos excedentes de capital** y no haya **urgencia por la disponibilidad del dinero**.

*“Las fiducias no me terminan de convencer porque siento que están jugando con mi dinero y que en cualquier momento la pérdida puede ser estrepitosa” - “Me parece como regresivo que no me dejen sacar toda mi plata sin tener que cerrarla, por qué tienen que obligarme a dejar un monto mínimo?”*



**A PARTIR DE TODO ESTO ¿QUÉ PODEMOS  
CONCLUIR Y RECOMENDAR?**

# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

👁️ Encontramos una **categoría de productos de ahorro e inversión que ha perdido algo de “fuerza”** con el paso del tiempo debido a la **concepción que se tiene de que han desmejorado notablemente** → Bajos niveles de rentabilidad, costos / cobros que se consideran exagerados o injustificados, penalizaciones y condicionamientos que generan rechazo.

↳ Una serie de **condiciones que han llevado a las personas a buscar diferentes alternativas** para trabajar su dinero y obtener algún tipo de ganancia **fuera de las opciones que ofrece el mercado financiero.**

↳ Así mismo, se establece el **imaginario de que las entidades financieras han olvidado ese rol de “aliado” y “garante” del cuidado y rendimiento del dinero** de sus clientes, lo que las posiciona en una **imagen “ventajosa” e incluso “injusta”** que deben buscar transformar.

👁️ Es **necesario construir sobre la oferta de verdaderos beneficios** en la adquisición de productos de ahorro e inversión → **Desmarcarlos de esa condición actual donde más allá de un mecanismo de depósito y conservación del dinero, no están generando mayores ventajas** para sus usuarios.

↳ **Reconocer las necesidades** de los clientes en términos de **solventar su deudas**, así como sus **planes de vida a futuro** donde anhelan **cumplir sus sueños y tener una vejez tranquila**, puede ser un **camino de comunicación relevante para acercarse al target y motivar** la adquisición de este tipo de portafolios.

# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 👁️ Así mismo, **conocer los diferentes perfiles** que se están abordando es fundamental **para saber cómo orientar la promoción de esta categoría de productos**, destacando en cada caso **aquellas variables que resultan relevantes**.
  - ↳ Los **NSE más bajos y esos perfiles más conservadores y de corte ahorrador**, suelen sentirse más afines a **productos menos “sofisticados”** o con un **nivel de complejidad más bajo para su uso y administración**, enfocándose especialmente en la **seguridad de su dinero**.
  - ↳ Los **perfiles más inversionistas y negociantes**, están **muy atentos a la rentabilidad**, la **disponibilidad absoluta** de sus inversiones, los **canales de administración** que les permitan mayor **autonomía y la identificación de mercados maduros**, con **amplias alternativas para diversificar el riesgo y generar buenas utilidades**.
- 👁️ En el caso particular de los **FONDOS DE INVERSIÓN COLECTIVA** o las **FIDUCIAS DE INVERSIÓN**, vemos un **panorama prometedor en la medida en que no se evidencia un rechazo explícito** a estos.
  - ↳ La **principal oportunidad se encuentra en la “masificación”** de estos portafolios de inversión: **acercarlos más al público en general y desmitificarlos** → Desarrollar **planes de comunicación y promoción más constantes, claros, amigables y contundentes** resulta completamente necesario.

# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

 Un **producto ideal** debe enfocar su **promesa de valor en atributos como:**

-  Un **buen nivel de rentabilidad** superior a lo que se encuentra actualmente → Alrededor del **10% - 12% efectivo anual** podría ser un rendimiento altamente atractivo.
-  La **eliminación o disminución máxima de cobros transaccionales o cargos por gestión** → Que las utilidades de su producto no terminen viéndose consumidas por estas obligaciones de pago.
-  **Montos mínimos de apertura asequibles** a la generalidad del público → **Desde \$50.000 - \$100.000** en adelante ya se percibe más viable.
-  **Canales de consulta y administración más amigables**, con un lenguaje claro y procesos más fáciles de entender.
-  **Explicación más clara sobre los diferentes portafolios** → Por niveles de riesgo, disponibilidad del dinero, mercados de inversión posibles; donde además haya una **orientación más clara sobre las mejores alternativas, algo que demostraría la intención del banco de favorecer a su cliente.**
-  Ya para esos **perfiles más inversionistas**, la posibilidad de acceder a **mercados internacionales, proyectos inmobiliarios a nivel mundial, así como canales de administración que permitan el acceso desde cualquier lugar**, resulta relevante.

# GRACIAS

