

# LA RELACIÓN BANCA/CLIENTE. NUEVAS TENDENCIAS EN LA GESTIÓN DE PATRIMONIOS

SESIÓN DE ANÁLISIS



Roger Peverelli,  
Autor del libro "Reinventar los Servicios Financieros".

“Los ciudadanos quieren servicios más personalizados”

**E**n el mundo del “marketing”, quien dice que no sabe cómo puede diferenciar un producto de otro, de cara a la galería, es que no tiene ni idea de dónde se encuentra trabajando. El futuro de ese sector, al igual que el de las finanzas, pasará por encontrar zonas de diferenciación en los productos y en las experiencias que se les ofrecen a los clientes.

Existen varios ejemplos de empresas financieras que ya han profundizado en ese camino de la innovación, como Open, una compañía en la que el director explica en un video cuál es la política de inversión de la empresa; o un banco italiano que ha colocado sillones en sus oficinas, además de utilizar un ambiente en colores suaves, para que los clientes se sientan a la misma altura que los trabajadores de la entidad. Son diferentes maneras de establecer experiencias para diferenciar un producto o un servicio en un mercado tan global y competitivo como el financiero.

Entre las claves del nuevo sistema financiero se encuentran, por tanto, dos esenciales, como son la cercanía con el cliente y el hecho de que existe un concepto, el de ética, del que también hay que

valerse para que la empresa tenga éxito. Otro aspecto fundamental para que una empresa financiera logre sus objetivos es que la compañía debe ser consciente de que existe una tendencia a la autodirección por parte de los clientes. Esto es, que los ciudadanos cada vez quieren tener las cosas en sus propias manos, tomar ellos mismos las decisiones, como ocurre en la banca “on-line”. Aunque esta modalidad es todavía

muy deficiente en España, está creciendo de forma importante entre las nuevas generaciones, es decir, entre quienes ahora tienen entre 15 y 20 años, al estar más apegados al mundo digital: prefieren realizar diversas acciones bancarias (transferencias, por ejemplo), a través de la

“Es básico que la entidad mantenga unas relaciones cercanas con el cliente, tanto en el fondo como en la forma”

“web” sin necesidad de acudir a las oficinas. Y aunque es cierto que mucha gente sobrevalora su capacidad de moverse como un inversor y también hay que saber aconsejarles antes de que actúen por su cuenta. En cualquier caso, el mejor consejo que se le puede ofrecer a la banca de cara al modelo de negocio que puede existir en el futuro es que deben intentar diferenciarse, porque entidades ya hay muchas, con sus respectivos productos y servicios.