

## EL CLIENTE Y SU INVERSIÓN

### Apartado 4. Aspectos que valora el cliente

#### 1. Introducción

El asesoramiento financiero debe entenderse como una relación interpersonal, además de una prestación técnica.

Aunque existen elementos objetivos que influyen en la selección, mantenimiento o abandono de un gestor, la comunicación bidireccional, la empatía y la sinceridad son factores determinantes en la relación cliente-gestor.

La subjetividad juega un papel relevante: la confianza y la calidad del trato condicionan la percepción del servicio.

#### 2. Factores para escoger una entidad

En la valoración inicial de un asesor, el cliente analiza cuatro ámbitos principales:

El currículum personal:

Debe acreditarse experiencia mínima (Real Decreto 217/2008, art. 14), formación específica y capacidad técnica en ámbitos financieros, fiscales y patrimoniales.

La firma y los servicios:

La entidad debe disponer de infraestructura adecuada, diversidad de productos y sistemas de control interno. Las recomendaciones deben ser personalizadas y no genéricas.

La remuneración del asesor:

Habitualmente se establece un porcentaje anual sobre patrimonio gestionado (aprox. 1%), pudiendo incluir honorarios variables vinculados a resultados o benchmarks. El cliente es sensible a posibles conflictos de interés.

La seguridad y la confianza:

La clave es generar tranquilidad mediante una relación basada en la confianza, proactividad

y personalización del servicio. El gestor debe actuar como interlocutor único, con capacidad analítica global y flexibilidad para adaptar soluciones.

### **3. Motivos de abandono de una entidad o gestor**

El abandono no suele deberse únicamente a baja rentabilidad, sino a una combinación de factores.

Principales razones:

1. Insatisfacción en el servicio.
2. Rentabilidad insuficiente.
3. Consolidación en otra entidad.
4. Falta de iniciativa en el asesoramiento.
5. Cambio de gestor clave.

La comunicación continua, la iniciativa y la calidad del servicio son determinantes para la fidelización.

### **4. Decálogo del asesor financiero**

Es necesario distinguir entre asesor y comercializador.

Un buen asesor debe reunir las siguientes características:

Formación y experiencia:

Certificaciones especializadas (CISI, CFA) y experiencia acreditada.

Actuar con honorabilidad:

Primar el interés del cliente, disponer de código de conducta y evitar conflictos de interés.

No controlar el dinero del cliente:

El asesor aconseja; la decisión final y ejecución corresponden al cliente.

Transparencia en honorarios:

Comunicar claramente comisiones e incentivos, reduciendo posibles retrocesiones si procede.

Conocer el perfil de riesgo:

Realización de test de idoneidad y conveniencia.

**Arquitectura abierta:**  
Ofrecer amplia gama de productos sin sesgo comercial.

**Capacidad pedagógica:**  
Explicar con claridad ventajas y riesgos de cada producto.

**Información por escrito:**  
Documentar recomendaciones y conservar evidencias contractuales.

**Control y supervisión:**  
Cumplimiento normativo bajo supervisión de la CNMV.

**Seguimiento continuo:**  
Revisión periódica de carteras y adaptación a cambios económicos o personales.

La calidad del servicio y la confianza prevalecen sobre la rentabilidad puntual como elemento decisivo en la valoración del cliente.