

Exclusividad, calidad de servicio y pedagogía, claves de un buen Family Office

Redacción • original



Family Office

Por Alberto Roldán Navarro, director en GBS Finanzas Investcapital A.V.

Por concepto, el asesoramiento es una práctica que consiste en brindar conocimiento en alguna materia. **Asesorar no es invitar a realizar una inversión o dar la opinión sobre un tema específico.** En nuestro campo, el financiero, asesorar va mucho más allá, sobre todo cuando se desarrolla dentro de un ámbito tan exclusivo como son los altos patrimonios.

Cuando un inversor se plantea contratar los servicios de un Family Office lo hace **con la convicción de que lo que va a recibir excede los convencionalismos y tópicos** más frecuentes de la industria. Es por ello por lo que la única manera que tiene un Family Office de diferenciarse de una banca privada consiste precisamente en ofrecer **un nivel de asesoramiento diferencial**, ofreciendo un amplio abanico de servicios que, además de calidad, sean exclusivos.

La exclusividad se pierde cuando muchos clientes disfrutan del mismo servicio. Una pequeña cala en una isla paradisíaca pierde su encanto cuando en lugar de dos personas hay mil. Adicionalmente, es una cuestión de recursos y de capacidades. Una entidad financiera, por ejemplo, puede ofrecer un servicio basado en la **tecnología**. Otras, en la rapidez de la ejecución. Otras simplemente basan su discurso en el nombre y en la historia

que hay detrás. Sin embargo, un Family Office solo puede hacer una cosa para buscar diferenciarse y es mediante el **servicio**.

El asesoramiento es **un servicio intangible**, difícilmente cuantificable, que va más allá del mero performance de una cartera. En primer lugar, requiere de una evidente **capacidad didáctica**. En GBS Wealth Management estamos convencidos de que solo cuando el cliente entiende lo que compra, gracias a la explicación detallada del producto y de la construcción de la cartera, es cuando percibe que de verdad recibe un trato diferencial. En segundo lugar, requiere de alguien que sea **capaz de filtrar la información, ordenarla y saber presentarla**. Esos dos puntos, unidos, definen muy bien la diferenciación de un Family Office frente a otras formas de asesoramiento. Finalmente, cuando el vínculo está construido, es la confianza la que entra en juego de forma decisiva. Un buen ejemplo lo tenemos con lo sucedido el año pasado.

Si esa relación Family Office-Cliente es sólida y respeta los puntos mencionados, en un año tan negativo como lo fue 2018, **la capacidad de absorción de ese entorno es indudablemente mayor** si la comparamos con una eventualmente basada en una simple comunicación de posiciones.

¿Se imaginan un banquero personal, con una cartera de cien clientes, explicándoles a todos ellos las bondades de cada producto, el funcionamiento de un bono o qué es la correlación de un activo? Resulta impensable. Un Family Office no es una academia, pero sí es cierto que entre sus servicios debería estar el de buscar la forma de **hacerles llegar a sus clientes qué hay detrás de cada producto** y la conveniencia de formar parte de una cartera. Al menos, en GBS esa idea forma parte de nuestro ADN. Precisamente, porque parte de la labor que llevamos a cabo es la de instruir a nuestros clientes **estableciendo un lazo de comunicación bidireccional**, que nos permite a las dos partes llegar a un muy elevado grado de conocimiento mutuo, y, por tanto, de las necesidades reales del cliente.

Así pues, como uno de los Family Office más antiguos de España, **nuestro concepto de la figura de un asesor financiero sobrepasa el convencionalismo**. Entendemos la relación exclusivamente como un servicio y una formación continuada construida sobre una base de confianza y confidencialidad, aspectos únicos en la industria que nos hacen cada vez más **diferenciarnos de las redes bancarias** y situarnos en un estrato de servicio superior al estándar, respetando siempre de forma muy rigurosa los criterios regulatorios existentes en materia de asesoramiento y, como no puede ser de otra forma, siendo conscientes de las limitaciones que Mifid impone en algunas funciones.