

DESAFÍOS EN LA ASESORÍA PATRIMONIAL: IR MÁS ALLÁ DEL DISEÑO DEL PORTAFOLIO

Durante el proceso de perfilamiento de clientes en la asesoría patrimonial, está la alineación de expectativas del cliente con las alternativas de inversión del mercado. Lo anterior, finalmente se refleja en un portafolio que tiene una rentabilidad esperada sujeta a un grado máximo de volatilidad. Si bien esto es el “core” de la política de inversión, existen otros elementos que tienen que estar considerados en el proceso y que van más allá de la teoría de portafolio tradicional. Estamos hablando en este caso de los sesgos que posee el cliente, que al dejarlos desatendidos, pueden dificultar y poner en riesgo la relación entre asesores y clientes. Identifiquemos algunos y qué acciones podemos hacer al respecto.

Por Sebastián Senzacqua, CFA.

En el marco de desarrollo de la Política de Inversión en la asesoría patrimonial, los clientes entregan información relacionada a su situación de vida, objetivos y aspiraciones. Asimismo, confieren sus preocupaciones, claves para determinar el grado de tolerancia a elementos negativos que pueden asumir.

Sin embargo, también existen los patrones conductuales o sesgos que tienen los clientes. Identificarlos e incorporarlos en la política de inversión permite convertir el proceso en una herramienta de relación con el cliente y no sólo dejarlo como un documento con fines de *compliance*. Al mismo tiempo, convierte al asesor en una especie de “coach”, guiando a los clientes hacia un enfoque más objetivo y sustentado en datos para la toma de decisiones financieras.

Identifiquemos algunos y qué elementos se pueden incorporar en la política de inversión.

Mitigación de sesgos asociados a la emoción

La teoría de Economía Conductual identifica dos fuentes principales que afectan nuestras decisiones, las emocionales y la de procesamiento de la información (cognitivas). En este caso, nos centraremos en las primeras, en donde se destacan las siguientes:

Exceso de Confianza: Utilizar el enfoque de diversificación como aliado en la estrategia

El exceso de confianza surge cuando los clientes sobreestiman sus capacidades al momento de tomar decisiones y atribuyen los errores a factores externos, siendo que prácticamente fue su responsabilidad.

En las inversiones, sucede cuando los clientes ponen mayor relevancia al retorno esperado, versus el riesgo que se está asumiendo. Lo anterior, lleva a tener inversiones muy concentradas en pocos activos.

La forma de mitigar esta conducta es hablar de la diversificación del portafolio y los beneficios que entrega. Al mismo tiempo, incorporar en la política de inversión **escenarios de stress** y su efecto sobre la cartera permite comprender los potenciales impactos negativos sobre el patrimonio asociados a la estrategia de inversión.

Aversión a Pérdida: ¿Cómo reflejamos la volatilidad desde una perspectiva más clara?

En la Aversión a la Pérdida, los clientes persisten en mantener inversiones que exhiben rentabilidades negativas más tiempo en relación a las que experimentan ganancias. Esto sucede porque el mero hecho de vender una posición con pérdidas ya lleva una carga emocional negativa que se busca evitar.

La mejor forma de enfrentar esto es mantener una disciplina de tolerancia máxima de las pérdidas que uno está dispuesto a asumir en el portafolio, teniendo en cuenta siempre una visión más larga de tiempo, que centrarse solamente las rentabilidades de corto plazo.

Presentar un **Backtesting del Drawdown** que la cartera propuesta ha experimentado, permite dimensionar la capacidad de reacción de ésta en los episodios de “tormenta” que han registrados los mercados, tanto en caída como en tiempo de recuperación.

Temor al Arrepentimiento: Aislarse del comportamiento de la manada

Es altamente probable que los clientes en las reuniones con el asesor comenten conversaciones con amigos o relacionados respecto de sus inversiones y los resultados (muy) favorables que han obtenido.

¿Hacemos caso de estas historias? ¿Las incorporamos en el portafolio sin mayor análisis?

Acá lo que se observa es que se toman decisiones pensando en evitar el temor de quedar fuera de una idea o tendencia, lo que se conoce como comportamiento de manada. Así se ignora si la inversión es adecuada para el cliente en función de los objetivos y tolerancia al riesgo.

Una forma de mitigarlo es siempre evaluar si la inversión es acorde a la política de inversión en base a si se ajusta dentro del grado de tolerancia al riesgo. Incorporar el **análisis de Risk Attribution** permite identificar las fuentes de volatilidad sobre portafolio y el impacto que éstas nuevas inversiones pueden tener en lo anterior.

Conclusión

En el proceso de perfilamiento, la política de inversión establece los lineamientos para la planificación patrimonial. En el proceso, es relevante identificar los sesgos que puede tener el cliente para poder mitigarlos de la mejor manera posible, apalancándose en la labor educacional que tiene que tener el asesor. Así, se establecen relaciones de confianza entre las contrapartes, fortaleciendo la interacción en el largo plazo.