



JEAN PIERRE VILLARROEL

“No tenemos comisiones”, asegura una ejecutiva al otro lado de la línea telefónica, al ser consultada sobre sus fondos mutuos. “Comisiones no. Nosotros las llamamos remuneraciones”, rectifica otra trabajadora en una segunda llamada, orientada a asesorar a un potencial inversionista.

Si usted, por ejemplo, solo ha confiado en los clásicos depósitos a plazo, animarse a invertir en fondos mutuos podría parecer un laberinto. El citado ejemplo, al que tuvo acceso El Mercurio Inversiones, es solo una prueba de ello. Las ofertas de AGF tradicionales y *fintechs* prometen mejores retornos, pero también abren preguntas que quizás le sean difíciles de responder: ¿cómo comparar rentabilidades netas, comisiones y riesgos reales? Y, sobre todo, ¿qué fondo es realmente confiable para un perfil que busca empezar a invertir? En el mercado, la información puede ser confusa y la asesoría varía según cada una de las plataformas.

El primer paso ya puede ser desafiante: conseguir una asesoría personalizada antes de transformarse en cliente no es lo habitual en la industria. Lo más común es que las administradoras ofrezcan cuestionarios digitales o asistentes automáticos que, sobre la base de algunas preguntas, recomiendan un perfil de riesgo y ciertos fondos. Aunque estas herramientas cumplen con el mínimo regulatorio y entregan una primera orientación, difícilmente reemplazan la conversación con un asesor humano capaz de responder dudas específicas. Esto podría llevar a que muchos inversionistas *retail* enfrenten sus primeros movimientos con información fragmentada.

El Mercurio Inversiones acudió a siete administradoras y gestoras de fondos aleatoriamente para indagar, de primera mano, cómo es la experiencia inicial de un potencial cliente y qué diferencias existen entre los distintos actores del mercado. Para este ejercicio, se definió un perfil claro: una persona cuya única experiencia previa había sido invertir en depósitos a plazo durante un año y medio, que busca dar el salto hacia mejores rentabilidades a través de fondos mutuos, con un horizonte de mediano plazo y con una preferencia por alternativas de bajo riesgo. Esto, en un ejercicio en el que se buscaba migrar \$10 millones desde los depósitos.

La vía tradicional

La primera duda surge antes de hablar de inversiones: ¿cómo se accede a la asesoría y quién la entrega? Solo tres de

Comparación de experiencias en siete administradoras y gestoras:
El laberinto que enfrentan los nuevos clientes de fondos mutuos en Chile

Invertir por primera vez en estos vehículos puede ser confuso: diferencias en comisiones, liquidez, riesgos y tipos de asesoría —humana o digital— ponen a prueba la capacidad del inversionista *retail*.

las siete intermediarias contactadas permiten comunicarse con un asesor humano que responde dudas concretas del potencial inversor. Otra, en tanto, permite esa gestión solo luego de contratar una cuenta corriente.

En Holdo, una *fintech* de inversiones con IA, bastan unos clics en la web y se coordina una llamada telefónica. También ofrecen videollamada como alternativa. En Banchile Inversiones, el recorrido es exclusivamente telefónico: “asesoría de inversión” es uno de los canales de su *call center* y, tras superar algunas etapas, obtendrá una recomendación concreta de un ejecutivo. Santander, en cambio, permite agendar una

reunión presencial o videollamada con un asesor, casi como una cita bancaria —sin ser cliente necesariamente— donde se presentan las condiciones del

fondo.

En Holdo, la llamada comienza con el asesor preguntando qué busca el cliente, si tiene experiencia previa en inversiones y cuál es su horizonte de inversión. Con esos datos, la primera sugerencia que surgió a partir del perfil entregado fue la del fondo mutuo Wallet+, cuyo objetivo es superar precisamente a los depósitos a plazo, con una rentabilidad anual de 6,47%. Esto, eso sí, con una TAC (Tasa Anualizada de Costos) de 1%. Sin embargo, en la misma llamada se ofreció una alternativa bastante más agresiva en el área de los activos alternativos: el fondo Deuda Privada, con un retorno de 8% (antes de comisiones), pero menor liquidez, ya que los rescates se abonan los primeros días hábiles del mes subsiguiente a la solicitud. El asesor enfatizó que la elección depende de los objetivos y el perfil de riesgo del cliente, con un monto mínimo de \$500.000 para invertir.

En Banchile se produce una confusión inicial: la primera llamada niega la existencia de comisiones, y solo en una segunda se aclara que eso puede deberse a que utilizan el concepto de “remuneraciones” para referirse a ello. En la primera, la eje-



Para los inversionistas *retail*, puede resultar difícil hablar con un asesor en un principio. En cambio, varias administradoras y gestoras usan herramientas digitales.

cutiva indicó que era necesario realizar el test de perfil de inversionista en el sitio web de la firma para una mejor atención. Con un perfil conservador, la recomendación fue el fondo mutuo de deuda Utilidades (de renta fija de corto plazo). Las comisiones son de 1,19% y los rescates se depositan entre uno y tres días hábiles. En la segunda llamada, otra asesora recomendó diversificar en varios fondos.

Por su parte, en Santander el contacto fue mediante videollamada con una de sus asesoras. Acá la recomendación fue el fondo mutuo Renta Selecta (renta fija local, principalmente), que requiere un mínimo de \$5 millones y permite rescates en 24 horas. Esto, con una permanencia mínima de 30 días y una comisión anual de 1,2%. Otra alternativa es el fondo mutuo Balanceado, también con el mismo monto mínimo.

Una vía híbrida ofrece Itáu Inversiones. La gestora requiere que los nuevos clientes abran una cuenta corriente y completen el proceso KYC (de validación de identidad) antes de invertir. Tras evaluar el perfil de inversionista, se puede consultar a un asesor financiero que explica los fondos recomendados según el horizonte y nivel de riesgo, señala la firma en su sitio web.

“No sé si es la mejor estrategia comercial, pero me parece legítimo desde el punto de vista de las intermediarias, es parte de su oferta de valor y, por lo mismo, deciden cobrar”, sostiene Gonzalo Reyes, socio de Abaqus, respecto a la estrategia de contratar o ser cliente previo a la asesoría.

La vía digital

En cambio, muchas administradoras

han optado por un enfoque completamente digital: cuestionarios, simuladores y chatbots permiten al usuario recibir orientación, comparar alternativas y definir portafolios sin intervención humana directa, o al menos no de forma expedita.

En Fintual, todo el recorrido es digital. Para invertir, se debe crear una cuenta, elegir plazo, nivel de riesgo y objetivo. Con esto, “logramos importantes ahorros que transferimos a nuestros clientes”, dice la administradora en su sitio web.

Si necesita solventar alguna duda, “contesto yo, la IA de Fintual, mientras llega una persona que revise esta conversación en horario de oficina y me corrija si es necesario”, dice el mensaje automatizado. Sin embargo, en este ejercicio, el asesor humano ingresó al chat casi cinco horas más tarde.

En tanto, en Bci Inversiones, la apertura de una Cuenta Inversiones Digital habilita asesoría personalizada según el perfil, todo desde la web. El proceso incluye simuladores para comparar opciones y permite invertir desde \$5.000 en mercados nacionales e internacionales. El discurso de la intermediaria apunta a acompañar al cliente en metas concretas —como viajes, auto o vivienda—, con la facilidad de operar siempre a través de la aplicación.

En SoyFocus, por su parte, el usuario responde preguntas sobre sus objetivos, la tecnología propone una estrategia y la combinación de fondos mutuos según el perfil, y un simulador permite visualizar estimaciones. “Nuestra filosofía se basa en administración pasiva y diversificación, usando ETF internacionales y fondos nacionales, lo que te permite invertir en empresas líderes globales”, dice su chatbot.

Digital vs. análogo

“Para el inversionista *retail*, los asesores humanos son prácticamente imposibles de obtener en un inicio”, plantea Vicente Icaza, CEO de Holdo. “La clave está en equilibrar eficiencia y acompañamiento humano”, asegura. Icaza reconoce, de todas formas, que “muchos de nuestros clientes prefieren tener una reunión previa con un asesor antes de iniciar una inversión”.

“Una buena experiencia digital le gana con creces a una mala experiencia análoga”, plantea Reyes. “Es más eficiente, más rápido y permite un alto grado de parametrización”, sostiene.

Sin embargo, reconoce los riesgos que implica depender solo de herramientas automatizadas. “Es probablemente una buena primera aproximación, pero hay cosas *ad hoc* que difícilmente puede hacer un test o un chatbot, y que se ganan con experiencia y empatía. Además, el poder generar confianza es una de las principales trabas de estas herramientas tecnológicas”, advierte.