



Conozca a su Cliente

Knowledge@Wharton: O sea que, lo que los clientes realmente quieren va a ser variable por país y región. Pero suena como que lo importante es segmentar a sus clientes de modo tal de entender cuáles son sus necesidades reales, y luego tratar de proporcionar alguna combinación con un toque personal o un toque tecnológico, a fin de darles lo que ellos están pidiendo. ¿Es correcto eso?

Pierre Pilorge: Esa es exactamente la parte relativa a la segmentación y la dificultad que, en los viejos segmentos, estábamos interesados principalmente acerca de la edad, situación familiar e ingresos. Pero actualmente, la segmentación debe incluir comportamientos. Y el comportamiento puede ser diferente de acuerdo con el tipo de producto. Esa es la razón por la cual la tecnología puede ayudar tal vez a manejar esta complejidad.

Usted tiene otro ejemplo en los países emergentes como usted, profesor, mencionó antes. También tenemos el tópico del pago del móvil. Esto es innovación con tecnología y es muy apropiada para, una vez más, países en desarrollo que están o tienen una estructura bancaria menos física. Es bueno también para países desarrollados, dicho sea de paso, pero así estas innovaciones van a cambiar realmente la forma en que usted está interactuando con su dinero.

Franklin Allen: Para seguir con este punto acerca de la asesoría y la conexión personal, yo pienso que una de las cosas que ha hecho la crisis es cambiar la forma de pensar de las personas con relación al dinero. Lo acostumbrado era que había una visión relativamente estándar, usted pone tanto en acciones, tanto en bonos y todo está bien. Y era un tipo de consejo relativamente simple. Y yo pienso que en este momento hablando a groso modo hay dos clases de personas. Hay personas que están preocupadas pensando que la crisis va a volver y qué es lo que ellos deberían hacer para protegerse de esa clase de evento. Y luego hay otras personas que son más como el viejo mundo, que solo quieren invertir en las acciones y los bonos. Y yo pienso que mucho de esta discusión entre las personas, que nos muestra la encuesta, es que las personas están preocupadas, ellos quieren tener alguna discusión y algo de comprensión acerca de cuáles son exactamente los riesgos. Y este es un gran tema acerca de lo que está mostrando la encuesta.