

Cliente Incógnito en la Industria de Fondos Mutuos

A través del paso de los años, hemos observado cómo la digitalización ha tornado los canales digitales como los principales puntos de acceso a productos de inversión para los inversionistas retail.

Esta transformación digital ha sido acelerada en la industria de fondos mutuos y, ciertamente, los portales y aplicaciones móviles pueden facilitar el acceso a la información e interacción con los partícipes, por lo que mejorar la experiencia de los inversionistas en esta área debe ser un motor de cambio en la industria.

En esta línea, hay un claro desafío para asegurar que los inversionistas sean provistos cada vez de información más adecuada, comprensible y que no se “pierdan” en el flujo de información al que acceden. Los canales digitales permiten sin duda poner a disposición suficiente información, pero es de la mayor relevancia asegurar que toda esta información sea de fácil acceso, principalmente lo prioritario, y de calidad, y que de esta forma permita a los inversionistas comprender las características de los fondos y tomar decisiones informadas, sobre todo en consideración que no existe interacción humana.

Por lo anterior, adaptar la entrega de información a un entorno digital y a la evolución de las necesidades de los partícipes y aportar en mayor claridad, es clave para optimizar el proceso de inversión.

Cliente Incógnito digital: Buenas Prácticas

La realización de la décima versión del estudio del cliente incógnito, durante el 2024, entrega tanto un aprendizaje sobre el estado de los servicios digitales de las AGF como una visión de las mejores prácticas, con foco en los clientes retail y su experiencia a través de todo su viaje como usuarios de cada AGF.

A través de este documento, se busca **plasmear ese aprendizaje y mejores prácticas observadas de una manera funcional**, que facilite su implementación.

En función de los resultados del estudio, se tiene que:

- La información proporcionada a los inversionistas no siempre es de utilidad o pertinente para un proceso de toma de decisiones óptimo.
- Que, además, esta información no necesariamente ha sido adaptada a un entorno digital.

Cabe recordar que este estudio considera:

- El análisis de la adaptación del servicio al cliente en la comercialización y acercamiento de fondos mutuos, enfocado principalmente en los canales digitales.
- Evaluadores con conocimiento experto y capacidad de análisis, completaron todo el flujo de inversión a través de plataformas digitales de comercialización de la industria, siguiendo una pauta de evaluación, realizando suscripciones y rescate de cuotas, accediendo como partícipes reales.

Entre los aspectos asociados al proceso de inversión, se destaca que la pauta contempló alcances relativos a:

- Conocer al cliente
- Control de riesgos asociados a *suitability*
- Entrega de información suficiente y adecuada para una toma de decisiones informada.

Sobre las propuestas para un mejor servicio digital

Las propuestas que se presentan a continuación han sido extraídas de los resultados del estudio mencionado, por lo que ya están implementadas en algunas plataformas digitales de la industria, por lo tanto, **son sugerencias alcanzables que permiten abordar deficiencias que se pueden presentar en el proceso de inversión.**

Estas propuestas buscan, como principales objetivos:

- Simplificar el tránsito de los partícipes en canales digitales.
- Promover la comprensión de las características de los fondos mutuos por parte de los partícipes.
- Garantizar una toma de decisiones informada.
- Brindar seguridad sobre lo que se está contratando.
- Fomentar el conocimiento de los distintos aspectos involucrados en el proceso.

Recomendaciones

1. Difusión de información previa a la contratación debe permitir la comparación entre distintos fondos/series.

- Mantener la definición de cada serie de fondos accesible, para facilitar la identificación de esta, no sólo en el folleto informativo. Permitir la comparación de series en base a características básicas, idealmente fuera del folleto informativo y/o de manera más simple que en este.

Listado opciones Fondos Mutuos

Elige la opción de Fondos Mutuos que más se adecúe a tu objetivo. [Filtrar por](#)

Muy Conservador | **Ahorro Digital** | Serie Digital | Invierte desde \$1.000

Comparar

Rentabilidad mensual pasada*	0,58%
Rentabilidad anual pasada*	0,00%
Horizonte de inversión sugerido**	Menos de 1 año

[Saber más >](#) [Invertir](#)

[Comprimir ^](#)

Series ⓘ

Digital

Las series de cuotas representan la oferta de distintas características dentro de un mismo Fondo Mutuo, las cuales se diferencian en aspectos tales como: costo de la remuneración, monto mínimo de inversión, tipo de inversionista a las que está dirigida, liquidez asociada, beneficios tributarios, entre otros.

Rentabilidad histórica nominal*

Mensual	Anual
0,58%	N/A

[Saber más >](#)

Serie	Liquidez:	Remuneración anual max. ⓘ	Monto mínimo inversión
A	1 día	0,95%	\$ 5.000
Valor cuota	Rentabilidad 30 días	Rentabilidad año actual	Rentabilidad 12 meses
\$ 2.233,72	0,51%	1,56%	9,25%

Conoce el tipo de monedas y en que lugares invierte el Fondo Mutuo

< Volver 3/4 Siguiente >

Distribución ⓘ

Distribución por moneda

CLP	UF	USD
4%	2%	94%

- b. Acceso en las tareas críticas a características de series y fondos, costos asociados, beneficios opcionales, y, en general, a definiciones de conceptos y acrónimos, y que estos se encuentren escritos para uso y entendimiento por parte del usuario promedio.

ACC GLOBAL EMERG

Serie
UNIVERSAL

Mon

Serie
Es la clase de fondo a la que se ingresa. Los fondos tienen distintas series y se diferencian en: costo de administración, monto mínimo para invertir, y beneficio tributario.

Glosario

Costo anual del fondo:
El costo anual del fondo o tasa anual de costos (TAC) es el mecanismo con el que se comparan los costos y comisiones cobrados por los administradores de portafolios de Fondos Mutuos. En la TAC se incluyen los gastos operacionales y las remuneraciones totales (tanto fija como variable).

Permanencia mínima:
Periodo mínimo de permanencia para no generar cobro de comisión de salida.

Comisión de salida:
Costo que se hace efectivo al momento de efectuar un rescate cuando un cliente no cumple con el periodo mínimo de permanencia establecido en el Reglamento Interno del Fondo. Se cobrará el porcentaje indicado para la serie que corresponde sobre el monto rescatado, si éste aplica. No todos los Fondos Mutuos contemplan cobro de comisión de salida.


Días en pagar:
Días hábiles en los que el Fondo Mutuo de origen se tarda en llegar a su destino de pago.

2. Facilitar herramientas que permitan conocer, cuantificar y comparar el costo asociado a la inversión o rescate en fondos, previo a su selección.

- a. Disponer de la información sobre los fondos, sus costos, riesgo y comisiones de manera amigable, clara y entendible. La información disponible no debe ser descrita de manera técnica, para que sea fácil de entender.

Preguntas Frecuentes

[Volver](#) **Fondos Mutuos**

- ¿Qué son los Fondos Mutuos? 
- ¿Quién puede invertir en Fondos Mutuos? 
- ¿Qué ventajas tienen los Fondos Mutuos? 

Rentabilidad del fondo

30 días 0,54 % - 90 días 1,72 % - 365 días 5,63 % -

Costos y condiciones

Costo anual (IVA incluido)  0,95%	Comisión máxima que cobra el fondo, de acuerdo a la serie que elijas.	Permanencia mínima 365 días	Monto mínimo de inversión No tiene
---	--	--------------------------------	---------------------------------------



Cada serie tiene plazos, costos y condiciones distintas.

- b. Disponer de un lenguaje simple en las fichas digitales y la información disponible. Un buen ejemplo de esto es la interpretación de la TAC y los costos en general, pocas veces se explica de forma simple, en todas sus dimensiones: pocos señalan la base de cobro, o explican que es un porcentaje anual, o mencionan que se descuenta del valor cuota y que no se paga aparte.



Nombre fondo mutuo
VISION MONEY MARKET

Rentabilidad **30 días** **0,50%**
histórica

Riesgo de inversión **BAJO**

Fondo de deuda inferior a 90 días nacional. Orientado a personas con un horizonte de inversión de corto plazo, que deseen asumir un nivel de riesgo bajo.

¿Cómo ha rentado este fondo?

Este costo se aplica todos los días pero de forma proporcional. Es decir, cada día se descuenta un costo anual/365. Lo anterior implica que cuando veas el saldo de tu cuenta, este costo ya estará aplicado.

Últimos 365 días **8,68%**

Costo anual **1,40%**

[Ficha de producto](#)

[Reglamento interno](#)

Continuar con este fondo

Filtros

[Limpiar filtros](#)

Tipo de fondos

Renta variable

Renta fija

Fondos balanceados

Cartera en movimiento

Categoría de fondos

Nivel de riesgo

Buscar

Ordenar por:

Menor costo primero
 ▼

Ver detalles

FONDOS BALANCEADOS

GESTION ESTRATEGICA D

MEDIO Serie Digital

Rentabilidad 30 días **+0.51%**

RENTA FIJA

VISION MONEY MARKET

BAJO

Rentabilidad 30 días **+0.52%**

GESTION ESTRATEGICA D

Fondo orientado a personas que tengan una baja tolerancia al riesgo, que deseen invertir cartera diversificada de inversiones con un horizonte de inversión de mediano plazo.

CATEGORÍA	COSTO TOTAL ANUAL
FONDOS BALANCEADOS	1.12%

RENTABILIDAD

1M
3M
6M
12M

0.51%

- c. Explicar la comisión estimada a cobrar, incluyendo el valor cero al momento del proceso de rescate de cuotas de FF.MM.

Rescate Fondos Mutuos

Cuenta: 0

✓ Características del Fondo Mutuo

Fondo Mutuo seleccionado: **Disponible Serie DIGITAL**

Cuenta Fondo: 37

Tipo de plan: **Plan Nor**

✓ Datos del rescate

Quiere hacer un rescate

Parcial Total

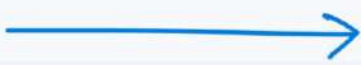
Monto rescate: \$ 100.000

Comisión estimada: \$ 0

Detalle

[Descargar PDF](#)

Saldo acumulado	\$10.945
Saldo acumulado entre aportes, rentabilidad, cargos y rescates.	
Monto a retirar	\$5.000
Comisión	\$0
Saldo acumulado entre aportes, rentabilidad, cargos y rescates.	
Monto referencial a recibir	\$5.000
Fecha probable de depósito 18 abr 2024.	



3. Visibilidad de elementos que fomentan la competencia

- a. Explicar mediante un *toolpit*, o un texto directo en la plataforma de inversión, el beneficio tributario del artículo 108 de la Ley de Impuesto a la Renta, dentro del proceso de inversión, e informar sobre el mandato de liquidación por transferencia (MLT) en el proceso de rescate de cuotas, además de dar la opción de ejecutarlo.

✓ Destino del rescate

SELECCIONA UN FONDO

Fondo Mutuo seleccionado	Saldo disponible en este Fondo Mutuo	Monto mínimo del aporte
Banchile Conservador / Cuenta Nueva (Plan Normal)	\$0	\$0

Acoger operación a

108 LIR 

No tributa ante reinversión entre Fondos Mutuos.

Paso 5 Modalidad de reinversión

Selecciona el fondo en el que desees reinvertir.

Modalidad de libre transferencia. ?

 **Las transacciones realizadas siguientes.**

Aportes | Hasta las 14:00 hs. Rescates | hasta las 14:00 hs.

consideradas para el día hábil

MLT: (Artículo 108 LIR), beneficio tributario que consiste en diferir el eventual pago de impuestos por las utilidades obtenidas hasta el momento del rescate definitivo de la inversión. La transferencia de fondos puede ser entre la misma o diferentes administradoras.

4. Oferta de productos acorde al perfil del inversionista

- a. Señalar explícitamente las mejores alternativas conforme al perfil de inversionista obtenido, y mantener estas alternativas asociadas al perfil de inversionista como una opción de fácil identificación.

Este es tu perfil de inversionista

MODERADO

Hasta 50% de Renta Variable

[Actualizar perfil >](#)

Inversionista con una alta tolerancia al riesgo que busca obtener altos retornos. Los Activos de Preferencia se dividen en menor medida en Renta Fija (Deuda) y mayoritariamente en Renta Variable (Acciones) Nacional e Internacional. Convive con facilidad con altas fluctuaciones en el valor de su cartera por un mayor rendimiento en el tiempo, pues sus objetivos son de largo plazo.

Selecciona perfil de Fondo Mutuo ⓘ

Perfil Moderado ▾

RECOMENDADO

MODERADO

**Fondo Mutuo SCOTIA PORTAFOLIO
ARRIESGADO
WEB**

[Ver detalle >](#)

[Folleto Informativo](#) ⓘ

MODERADO

**Fondo Mutuo SCOTIA PORTAFOLIO
ARRIESGADO
FAMILIA CLASICA**

[Ver detalle >](#)

[Folleto Informativo](#) ⓘ

← Elige un Fondo Mutuo B

🔍

Fondos Digitales

Recomendados

Ti

Saldo / Rentabilidad último día

BANCHILE CONSERVADOR

Serie Digital • Fondos Balanceados

\$0

▲ 0,02 %

- b. Informar al usuario, generar una alerta o levantar una advertencia al momento de que el partícipe seleccione un fondo que no va en línea con el resultado de la evaluación de perfil de inversionista/riesgo, y en dicho caso solicitar una declaración de conocimiento de la situación (y asegurar trazabilidad de la decisión, dejar registro). Promover el uso permanente de ejemplos, advertencias de posibles consecuencias de las acciones críticas y que incluyan una acción por parte del usuario para proseguir en tales acciones (como invertir, rescatar o reinvertir, inversión fuera de perfil, etc.).

Carta de responsabilidad

Por este medio, dejo constancia de que instruí a Scotiabank para que realice una inversión en Fondos Mutuos en un perfil de inversión que no se ajusta completamente al asignado originalmente.

Asimismo se me explicó la finalidad de la aplicación del Perfil de Inversionista, junto con la asesoría brindada con base en sus resultados.

Comprendo y acepto que, con esta distribución de inversiones, asumo un riesgo superior al determinado por mi Perfil de Inversionista.

Cancelar

Aceptar

⚠ Información Renta Variable

Con esta Inversión en **ACC GLOBAL EMERG/serie UNIVERSAL** tus saldos totales en Fondos Mutuos presentarían un exceso de **80% en Renta Variable** por sobre lo que soporta tu Perfil de inversionista **Conservador**.

He leído y deseo invertir con mayor riesgo.

Este fondo es más riesgoso que el sugerido para ti

Al continuar, declaras comprender que este fondo mutuo es de un riesgo superior a lo recomendado según tu perfil de inversionista.

Seleccionar otro

Continuar

5. Proveer información de ayuda

- a. Que el sistema permita resolver dudas mientras se interactúa con el proceso de inversión, sin salir de él. Que haya herramientas de ayuda presentes en todo momento, con lenguaje comprensible para el usuario promedio.



The screenshot displays a user interface for a virtual assistant. On the left, a blue header reads "Asistente virtual" with a close button. Below it, a question asks "¿Tienen fondos estructurados?". A grey box explains that the information is helpful and offers clickable options: "Quiero traspasar dinero entre fondos mutuos", "Quiero liquidar un depósito a plazo y traspasar los fondos a otra inversión", and "¿Cómo sumar dinero a mi fondo mutuo?". At the bottom of this panel are buttons for "Hogar", "No es lo que buscaba", and "Volver al Menú Principal", along with a text input field "Escribe tu mensaje...".

The main interface on the right shows the user's profile as "Muy Conservador" and a section titled "Conoce una propuesta de inversión". It prompts the user to answer questions for a solution. A progress bar indicates "0% completado" of a 2-minute questionnaire. The current question is "¿Tienes ahorros para atender una emergencia?" with radio button options: "No.", "Sí, hasta 6 meses.", and "Sí, 6 meses o más.", plus a question mark icon for "¿Debería tener ahorros?". A "Continuar" button is at the bottom right.

6. Navegación:

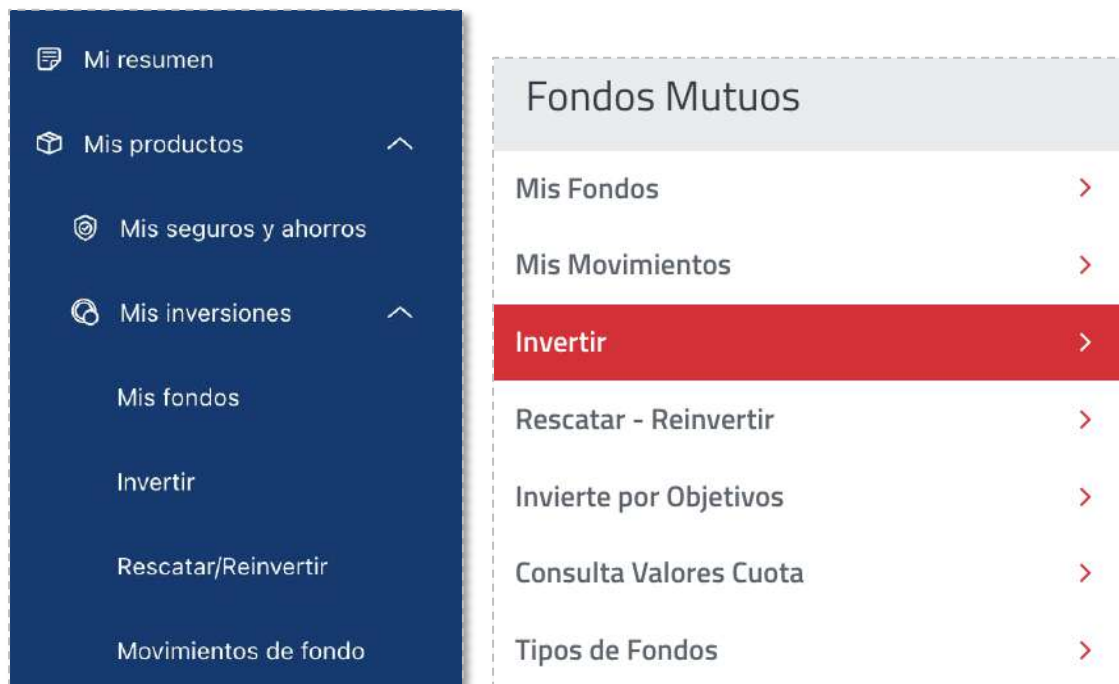
- El proceso de navegación debe ser fluido y no dar lugar a que se abran otras pestañas o ventanas sin previo aviso. Durante este proceso se debe lograr diferenciar los íconos, botones e imágenes que parecen ser interactivas de los que no lo son, es decir, que la navegación en el sitio no lleve a resultados inesperados.

Lo que he invertido	Variación histórica ?
\$2.000	▼ \$-57
Rentabilidad de mi inversión ?	-2.85 %
Saldo disponible actual ?	\$1.943
Nº de cuotas disponibles	1,54
Tipo de serie	Serie L
	Conoce otras series ↗

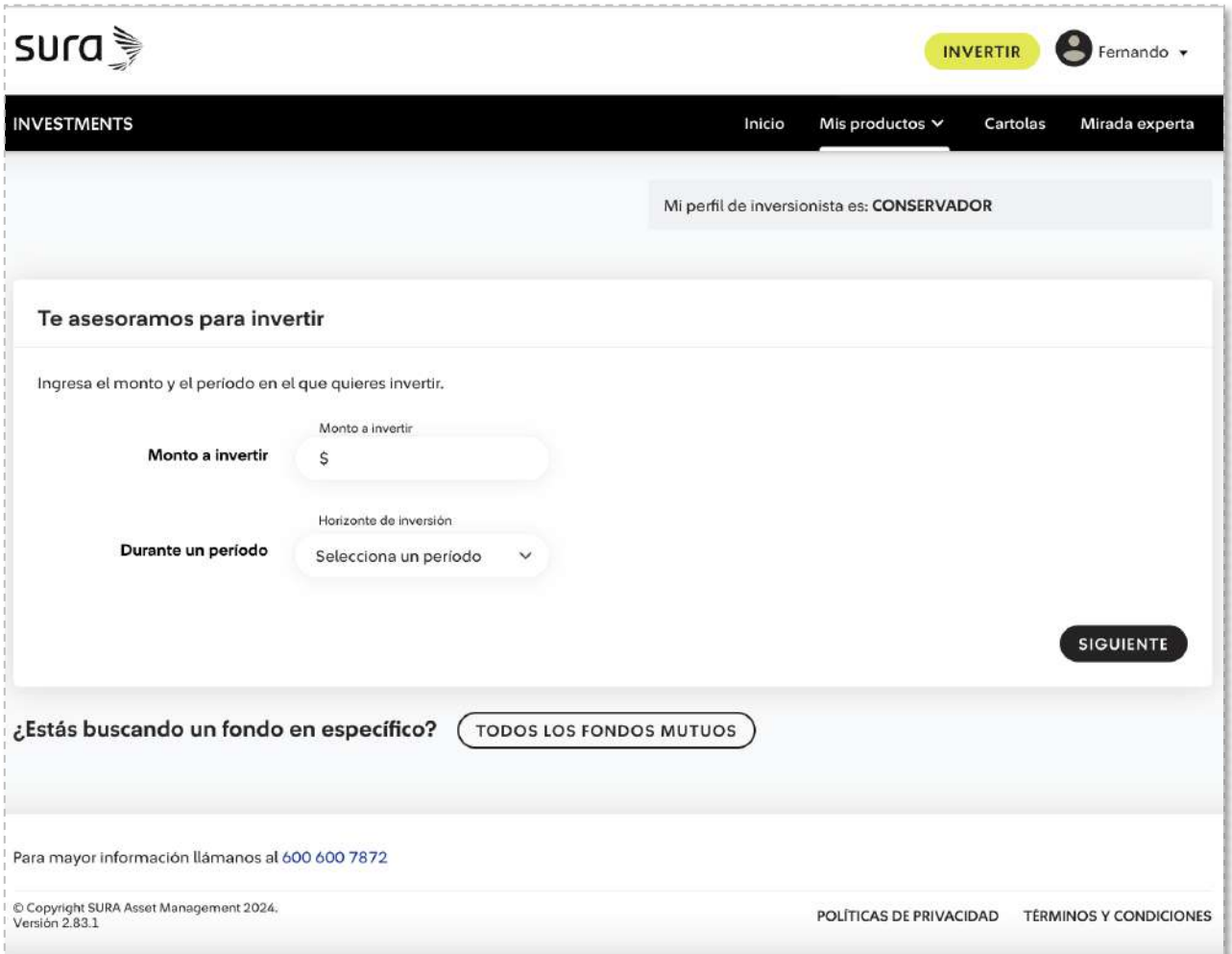
OPERAR

Inicio	Cuentas	Transfere
Tus inversiones		
Invertir y rescatar		
Ahorro Sistemático		
Ahorro Simple		
Administración de Activos		
Ir a Portal BICE Inversiones		
Indicadores y Valores Cuota		

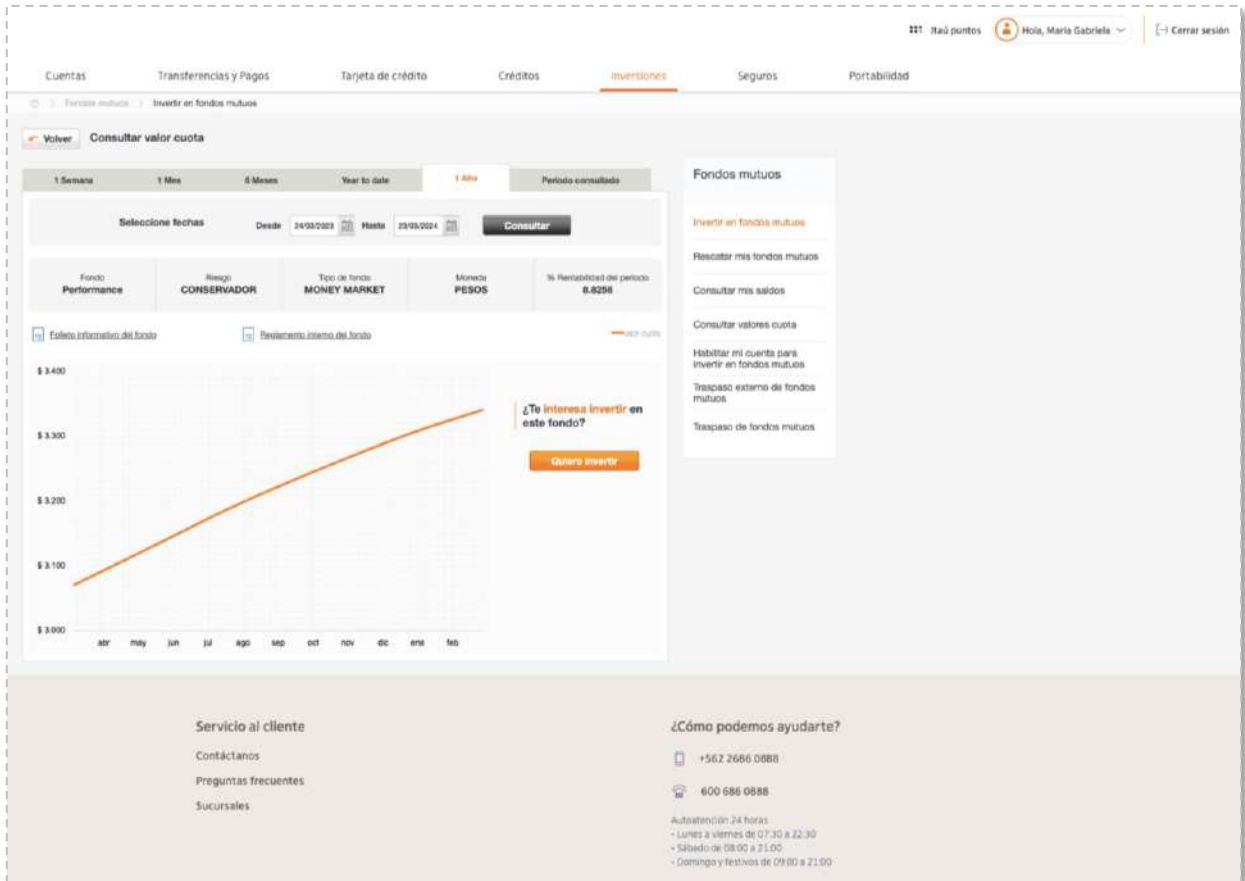
- b. En el proceso de navegación existe un menú que te permite identificar claramente en qué parte de la web se encuentra el inversionista o una barra de progreso para identificar claramente en qué etapa se encuentra dentro del proceso de inversión, y que permita deshacer la navegación sin tener que comenzar de nuevo todo el proceso de inversión en curso. Es decir, que en el proceso de navegación se guarden los datos en las tareas críticas ya cubiertas.



- c. Durante toda la navegación web se presenta y se mantiene el *header* y *footer*, que permiten simplificar la navegación y tener enlaces de contactos primordiales.



The screenshot shows the Sura website's investment interface. At the top left is the Sura logo. On the top right, there is a yellow 'INVERTIR' button and a user profile for 'Fernando'. Below the header is a navigation bar with 'INVESTMENTS' on the left and 'Inicio', 'Mis productos', 'Cartolas', and 'Mirada experta' on the right. A grey box displays 'Mi perfil de inversionista es: CONSERVADOR'. The main section is titled 'Te asesoramos para invertir' and contains the instruction 'Ingresa el monto y el periodo en el que quieres invertir.' Below this are two input fields: 'Monto a invertir' with a '\$' symbol and 'Horizonte de inversión' with a dropdown menu labeled 'Selecciona un periodo'. A 'SIGUIENTE' button is located at the bottom right of this section. Below the main section is a link '¿Estás buscando un fondo en específico?' with a button labeled 'TODOS LOS FONDOS MUTUOS'. At the bottom, there is contact information: 'Para mayor información llámanos al 600 600 7872', copyright information '© Copyright SURA Asset Management 2024. Versión 2.83.1', and links for 'POLÍTICAS DE PRIVACIDAD' and 'TÉRMINOS Y CONDICIONES'.



Itaú puntos | Hola, María Gabriela | Cerrar sesión

Cuentas | Transferencias y Pagos | Tarjeta de crédito | Créditos | **Inversiones** | Seguros | Portabilidad

Fondos mutuos > Invertir en fondos mutuos

Volver Consultar valor cuota

1 Semana | 1 Mes | 3 Meses | Year to date | **1 Año** | Período consultado

Selección de fechas Desde: 24/03/2023 Hasta: 23/03/2024 Consultar

Fondo	Riesgo	Tipo de fondo	Moneda	% Rentabilidad del período
Performance	CONSERVADOR	MONEY MARKET	PESOS	8.8298

Estadística informativa del fondo | Revisión de la información del fondo

¿Te interesa invertir en este fondo? [Quiero invertir](#)

Fondos mutuos

- Invertir en fondos mutuos
- Rescatar mis fondos mutuos
- Consultar mis saldos
- Consultar valores cuota
- Habilitar mi cuenta para invertir en fondos mutuos
- Traspaso externo de fondos mutuos
- Traspaso de fondos mutuos

Servicio al cliente

- Contactarnos
- Preguntas frecuentes
- Sucursales

¿Cómo podemos ayudarte?

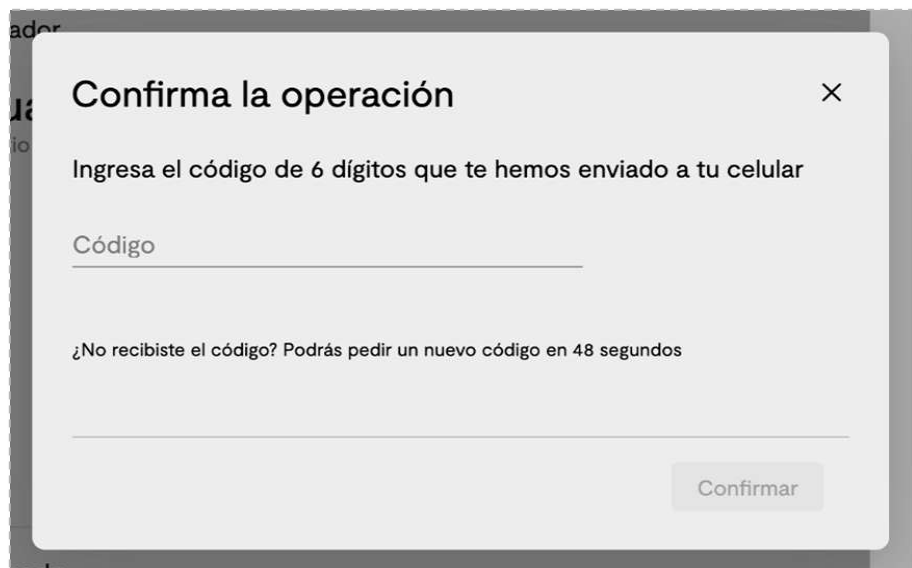
- +562 2686 0888
- 600 686 0888

Atención 24 horas

- Lunes a viernes de 07:30 a 22:30
- Sábado de 08:00 a 21:00
- Domingo y festivos de 09:00 a 21:00

7. Seguridad:

- Para invertir, rescatar u otras tareas críticas, que la plataforma de inversión solicite, por seguridad, una autenticación mediante clave web/token/pass/etc.



Confirma la operación ×

Ingresa el código de 6 dígitos que te hemos enviado a tu celular

Código

[¿No recibiste el código? Podrás pedir un nuevo código en 48 segundos](#)

Monto del aporte
\$ 2.000

Confirma tu solicitud

He leído y acepto Términos y condiciones

Recuerda que en días hábiles tu aporte será ingresado el mismo día si lo realizas antes de las 14:00 hrs., fuera de este horario lo verás reflejado al día hábil siguiente.

Clave de internet
Este campo es obligatorio.

APORTAR

- b. Proporcionar información sobre la política de seguridad, la protección de datos de carácter personal de los clientes y/o los derechos de autor de los contenidos del sitio web escritorio, móvil o la aplicación.

☎ 800 20 10 02 | 📱 Desde Celulares +562 2810 7017

Ver red de sucursales | **Políticas de privacidad** | Denuncia de Fraude

Copyright © 2016, Principal Financial Group - Todos los derechos reservados
Apoquindo 3600 Piso 10, Las Condes, Santiago, Chile

Para mayor información llámanos al 600 600 7872

© Copyright SURA Asset Management 2024.
Versión 2.83.1

➔ POLÍTICAS DE PRIVACIDAD

8. Aspectos Regulatorios (de cara al partícipe):

- a. Si bien el folleto informativo es un requerimiento regulatorio, este no siempre es accesible de manera evidente durante el proceso de inversión. Este debe ser parte esencial del proceso a la hora de invertir.

FONDO CHILE ECOLOGICO
Serie CLASICO

 Ver folleto

Invertir

Nivel de riesgo	Monto mínimo de inversión	Horizonte de inversión	Valor cuota	Fecha de valor cuota
MEDIO	\$5.000	Desde 1 a 3 ...	\$1.071,7080	22/03/2024
Rentabilidad anual	Rentabilidad trimestral	Rentabilidad mensual	Plazo mínimo de permanencia	Comisión por rescate
5,45%	1,28%	0,28%	1 día	No

Fondo Mutuo BICE Digital Liquidez Pesos ×

Nivel de riesgo Riesgo bajo

Serie Digital

Elígela exclusivamente a través de los canales digitales bice.cl y biceinversiones.cl.

Rentabilidad del fondo ⓘ

30 días 0,50 % -

90 días 1,70 % -

365 días 8,91 % -

Costos y condiciones

Costo anual (IVA incluido) ⓘ 1,30%	Comision de salida ⓘ -	Permanencia minima -	Monto minimo de inversion No tiene
--	---------------------------	-------------------------	--

Cada serie tiene plazos, costos y condiciones distintas.

[Descargar ficha del fondo](#) ⓘ

Invertir

Es parte de nuestra misión como Asociación promover la excelencia en la gestión de fondos mutuos y velar por el justo interés de los partícipes y, en este accionar, colaborar en el desarrollo del mercado del ahorro e inversión. Confiamos en que este estudio podrá orientar a las administradoras en su misión de afrontar los desafíos y oportunidades del entorno financiero digital.