

REPORTE ESTRATÉGICO: ANÁLISIS DE CHURN Y RETENCIÓN EN BANCA PRIVADA

Dirección de Experiencia de Cliente y Banca Patrimonial | Estudio de Fuga de Clientes de Alto Patrimonio (HNWI)

1. Métricas Clave de Atrición y Fuga de Capitales (Q1-Q3 2026)

El presente informe consolida la auditoría de atrición realizada sobre la base de clientes de Banca Privada y Patrimonial (portafolios > \$1,000,000 USD). Durante el período evaluado, se ha registrado una aceleración atípica en la fuga de activos hacia competidores internacionales y fintechs patrimoniales.

Indicador Patrimonial	Cifra Registrada	Variación YoY	Impacto en Negocio
Total Clientes Banca Privada	2,450 clientes	-2.1%	Base total de alto patrimonio
Tasa de Churn Anualizada	14.2%	+4.8 pb	348 clientes perdidos en 12 meses
Activos Bajo Administración Perdidos (AUM Churn)	\$520,000,000 USD	+38.0%	Fuga directa de liquidez e inversiones
Ticket Promedio de Cliente Fugado	\$1,500,000 - \$3,000,000 USD	N/A	Concentración en segmento Tier-1
Net Promoter Score (NPS) Banca Privada	+18 puntos	-24 puntos	Deterioro severo de satisfacción

2. Auditoría de Causas Raíz de Insatisfacción y Fuga

A través de entrevistas de salida (*exit interviews*) y encuestas diagnósticas a 120 exclientes de banca privada, se identificaron 3 factores determinantes de la insatisfacción:

Causa Raíz de Insatisfacción	% Fugas	Descripción Detallada del Problema
Causa 1: Atención Asimétrica y Alta Rotación de Bankers	45%	Falta de un Senior Wealth Banker asignado de forma continua. La rotación promedio de 3 ejecutivos en 18 meses genera pérdida de confianza, re-solicitud de información y sensación de abandono institucional.
Causa 2: Lentitud en Ejecución de Inversiones y Estructuración	32%	Tiempos de respuesta superiores a 72 horas para operaciones bursátiles y aprobación de productos estructurados/alternativos. Falta de flexibilidad en comisiones patrimoniales frente a competidores.
Causa 3: Plataforma Digital Obsoleta y Fricción Operativa	23%	Inexistencia de un portal digital consolidado multimonedado/multiactivo en tiempo real. Fricción excesiva y requerimientos de firmas físicas para transferencias internacionales y cambios de portafolio.

3. Lineamientos para el Plan de Retención de 90 Días

Para revertir la tasa de churn y proteger los \$520M USD en riesgo, la estrategia de retención debe estructurarse obligatoriamente en 3 fases mensuales consecutivas, omitiendo promociones masivas o genéricas y priorizando servicios patrimoniales de alto valor:

- **Fase 1 (Mes 1: Diagnóstico y Estabilización):** Diseñada para resolver directamente la *Causa 1 (Rotación de Bankers)*. Requiere auditoría inmediata de carteras, asignación de Senior Wealth Bankers de permanencia garantizada y reuniones presenciales/virtuales 1-a-1 en los primeros 15 días.
- **Fase 2 (Mes 2: Oferta Patrimonial Personalizada):** Diseñada para resolver directamente la *Causa 2 (Lentitud e Inversiones)*. Implementación de un Comité Patrimonial Express con SLA de respuesta < 4 horas, acceso prioritario a notas estructuradas y esquemas de tarifas personalizadas por volumen.
- **Fase 3 (Mes 3: Fidelización y Experiencia Digital Preferencial):** Diseñada para resolver directamente la *Causa 3 (Plataforma Digital)*. Entrega de credenciales exclusivas al portal Wealth Concierge Digital 24/7, reporte consolidado global de activos y exención de trámites físicos para operaciones frecuentes.