

REPORTE DE RETENCIÓN BANCA PRIVADA Q3 2026

Análisis de Fuga de Clientes High-Net-Worth (HNW) y Plan Estratégico de Fidelización |
Fuente: Dirección Digital & Marketing

1. DIAGNÓSTICO DE CHURN EN BANCA PRIVADA

Durante los primeros tres trimestres de 2026, la división de Banca Privada registró una tasa de cancelación de cuentas (**Churn Rate**) del **4.8% anualizado**, representando una salida neta de activos bajo gestión (AUM) por **USD 145 Millones**. El 62% de la migración de fondos se dirigió hacia neobancos internacionales y plataformas fintech de inversión que ofrecen onboarding 100% digital y comisiones cero en renta variable.

Motivos Principales de Insatisfacción (Encuesta Q3):

- Falta de Plataforma Digital Avanzada:** El 78% de los clientes salientes citó la imposibilidad de operar activos alternativos y divisas en tiempo real desde la app móvil.
- Tiempos de Respuesta del Banker:** Lentitud en la atención personalizada y falta de asesoría proactiva en rebalanceo de portafolios.
- Estructura de Comisiones:** Percepción de costos elevados en custodia y administración frente a ofertas digitales de la competencia.

2. MÉTRICAS CLAVE DE BANCA PRIVADA (Q3 2026)

Indicador Clave (KPI)	Valor Q3 2025	Valor Q3 2026	Meta 2026	Estado
Tasa de Churn (HNW)	3.1%	4.8%	< 3.0%	CRÍTICO
Salida Neta AUM (USD M)	USD 85M	USD 145M	< USD 60M	CRÍTICO
NPS Banca Privada	+58	+42	> +60	ATENCIÓN
Adopción App Digital	34%	48%	> 75%	EN PROGRESO

3. PLAN ESTRATÉGICO DE FIDELIZACIÓN (90 DÍAS)

Fase	Acción Clave	Canal / Oferta	KPI de Éxito
Mes 1: Diagnóstico	Entrevista uno a uno con el top 100 de clientes por patrimonio	Banca Privada / Presencial	Cobertura del 100% del Top 100
Mes 2: Personalización	Lanzamiento de Private Wealth App v2 (trading internacional sin comisiones)	App Digital & Advisory Hub	Adopción del 65% en 60 días

Mes 3: Fidelización	Acceso exclusivo a fondos de Private Equity y bonos estructurados VIP	Comité de Inversiones VIP	Retención del 95% de AUM en riesgo
--------------------------------------	---	---------------------------	------------------------------------