

Índice

Presentación	5
Resumen Ejecutivo	6
Introducción	8
1. El estado de la riqueza en Chile	10
El mercado de altos patrimonios	12
Visión sobre los clientes	21
2. Perspectivas sobre la Banca Privada en Chile	28
El entorno competitivo local	30
Expectativas de crecimiento	34
Temas claves para la evolución del negocio	38
3. Tendencias en los modelos de negocio	40
Posicionamiento y propuestas de valor	42
Gestión de la relación con clientes	54
Operaciones y tecnología	59
Gestión de los recursos humanos	64
4. Líneas de evolución para la Banca Privada	68
El desafío del crecimiento	70
Evolución de los modelos de servicio	71
Efectividad del asesor financiero	78
Componentes tecnológicos claves	82
Metodología	84
Referencias	86