

Más que un equipo de ventas

Equipo de la División Comercial de Gesmadrid

Dentro de la complejidad organizativa de una gestora se encuentra/n su/s equipo/s comercial/es. Queríamos hoy traer a este espacio la División Comercial de Gesmadrid, donde un grupo de personas dan apoyo a la comercialización y distribución de fondos de inversión y además, realizan otras funciones menos públicas y cuya finalidad última es dar un servicio integral y de calidad a todos los partícipes.

La diversidad de canales de distribución y las diferentes tipologías de clientes (hoy los fondos son un instrumento masivamente extendido en el mercado español donde existen más de 219.538 MM de Euros bajo gestión y 6.629.468 partícipes y accionistas) hacen de los departamentos comerciales unos equipos de trabajo donde convergen personas con capacidades heterogéneas.

Prestar servicio a redes comerciales tan diversas y extensas como Caja Madrid, Altae Banco Privado, Caja Madrid Bolsa, Bancofar o Inversis, unido al hecho que Gesmadrid comercializa fondos, 115, tanto a cliente minorista como institucional, requiere la coordinación de un grupo superior a las 18 personas. El desarrollo de este objetivo, un servicio integral pero diferenciado para cada partícipe, necesita abarcar la totalidad de un proceso amplio que va desde la creación de un nuevo fondo de inversión hasta la atención última al inversor.

La División Comercial está integrada por cuatro departamentos con funciones específicas, complementarias y que se interrelacionan: Creación de Nuevos Fondos, Institucional, Distribución Minorista y por último la Relación con Partícipes.

El Equipo de Creación de Nuevos Fondos tiene como principal función la tramitación de las nuevas propuestas de fondos de in-

“La División Comercial integra departamentos con funciones específicas, complementarias e interrelacionadas: Creación de Nuevos Fondos, Institucional, Distribución Minorista y Relación con Partícipes”

versión ante la CNMV. El lanzamiento de nuevos fondos, las modificaciones de folletos, fusiones y renovaciones de los mismos, son trámites absolutamente regulados por normativa para velar por la transparencia y la protección de los inversores, donde el regulador ejerce una acción supervisora sobre el proceso. Esta labor de supervisión cobra especial relevancia en momentos como los actuales, al ser la seguridad jurídica y la transparencia, dos variables indispensables y altamente valoradas por los clientes que habitualmente utilizan los fondos de inversión para materializar sus inversiones.

En el Equipo Institucional, el último creado en la División Comercial de Gesmadrid, se atiende un negocio altamente exigente y con gran potencial de crecimiento, para dar respuesta a una nueva necesidad en el mercado español. Desde este equipo se proponen nuevas ideas de producto y se vigila su desarrollo operativo y comercial para cada uno de sus clientes. Se pretende encontrar propuestas novedosas, diferenciadas, con capacidad de adapta-



ción a las singularidades de este segmento y a las cambiantes condiciones de los mercados.

El Equipo de Distribución Minorista, donde también se centraliza el marketing de la Gestora, realiza las labores de apoyo comercial a las diferentes redes de distribución y canales. La diversidad de funciones de este equipo, donde se integra el Call Center de Gesmadrid, requiere un grupo de personas de muy diferentes perfiles y formación con capacidad de ofrecer una respuesta rápida a las necesidades de las redes de distribución. Desde allí se atienden directamente las consultas de oficinas sobre cualquier duda o características técnicas de todos y cada uno de los fondos comercializados. La presentación de productos, elaboración de documentación o participación en eventos son también funciones encomendadas a este equipo. Es el responsable del tratamiento

de datos de Gesmadrid y mercado, la elaboración de informes o publicaciones y la gestión de la página web www.gesmadrid.es.

Finalmente, el Equipo de Relación con Partícipes, uno de los más importantes para Gesmadrid y menos conocidos, presta apoyo final a los comercializadores aportando soluciones a la diversidad de incidencias que se plantean en la operativa diaria para el buen funcionamiento de los fondos. Se enfrenta a una casuística muy diversa en el día a día, con responsabilidades tan importantes como la gestión de movilizaciones, pignoraciones, fiscalidad, etc.

En definitiva, es un grupo de trabajo destinado a ofrecer un servicio eficaz a las diferentes situaciones que pueden tener los clientes con sus fondos. ■