

2016

# RELATÓRIO SOBRE INVESTIDORES CONECTADOS

Insights sobre o relacionamento  
entre consultores e investidores



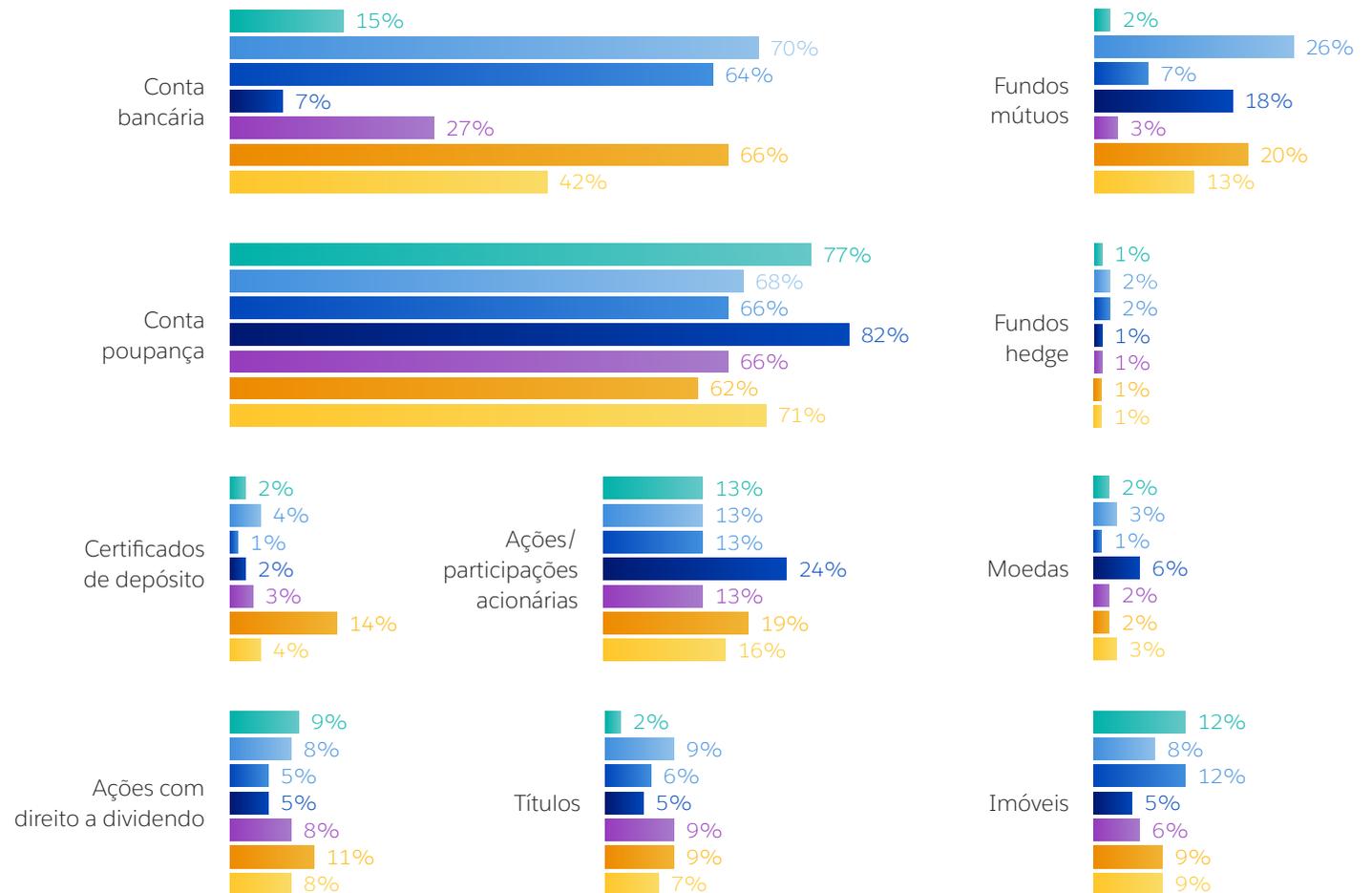
# Introdução

Para examinar como investidores em seis mercados globais (Austrália, Canadá, França, Japão, Reino Unido e Estados Unidos) gerenciam seu dinheiro, escolhem consultores financeiros e se comunicam com eles durante momentos econômicos potencialmente turbulentos, a Salesforce criou o "Relatório sobre investidores conectados – 2016". Com base em respostas de mais de 7.900 pessoas, entre os quais 4.944 com dinheiro investido, a pesquisa constatou que os investidores gostariam de gerenciar seus investimentos juntamente com seus consultores financeiros, idealmente com o auxílio de ferramentas modernas de planejamento financeiro e tecnologia que ofereçam uma visualização holística de sua vida financeira. O relatório também constatou que os investidores se encontram raramente com os consultores financeiros (normalmente, uma vez por trimestre ou por ano) por meio de canais antiquados, como telefone, correspondência ou presencialmente. Finalmente, com a volatilidade demonstrada nos mercados financeiros globais nos primeiros meses de 2016, os investidores estão compreensivelmente apreensivos sobre seu bem-estar financeiro no futuro, o que exige que os consultores interajam e gerenciem os relacionamentos com seus clientes de forma mais proativa.

# I. Como investir e escolher um consultor

A grande maioria (71%) dos participantes aplica seu dinheiro em contas de poupança, ao passo que 13% investem em fundos mútuos e 16% em ações/participações acionárias. Entre os investidores que gostariam de mudar a forma atual como gerenciam seus investimentos, 63% gostariam de colaborar com seu consultor financeiro, particularmente no Japão e no Reino Unido. Ao citar os principais fatores na escolha de um consultor financeiro, muitos investidores indicam motivos relacionados a tecnologia, como a capacidade de obter uma visualização holística das suas contas (76%) e ferramentas modernas de planejamento financeiro (67%). No entanto, apesar do desejo de usar tecnologia no gerenciamento de suas contas financeiras, apenas 11% dos investidores em todos os seis países usam uma plataforma de consultoria digital (por exemplo, um "robô consultor") para gerenciar todos ou parte dos seus investimentos.

Quais dos seguintes tipos de poupança ou investimento você usa?<sup>1</sup>

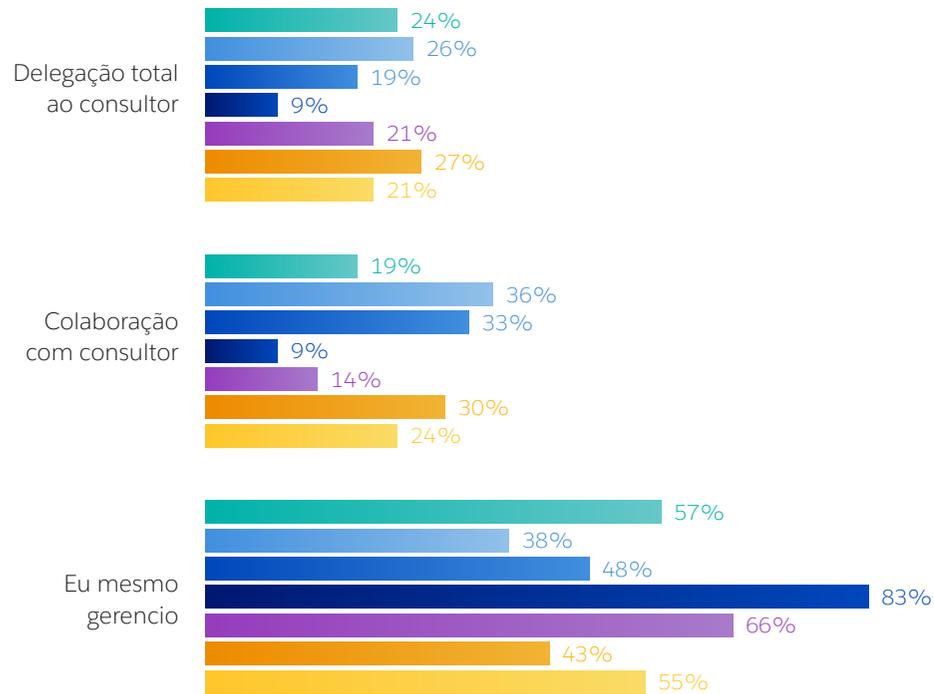


<sup>1</sup>Base: Todos os participantes (n=7.922)

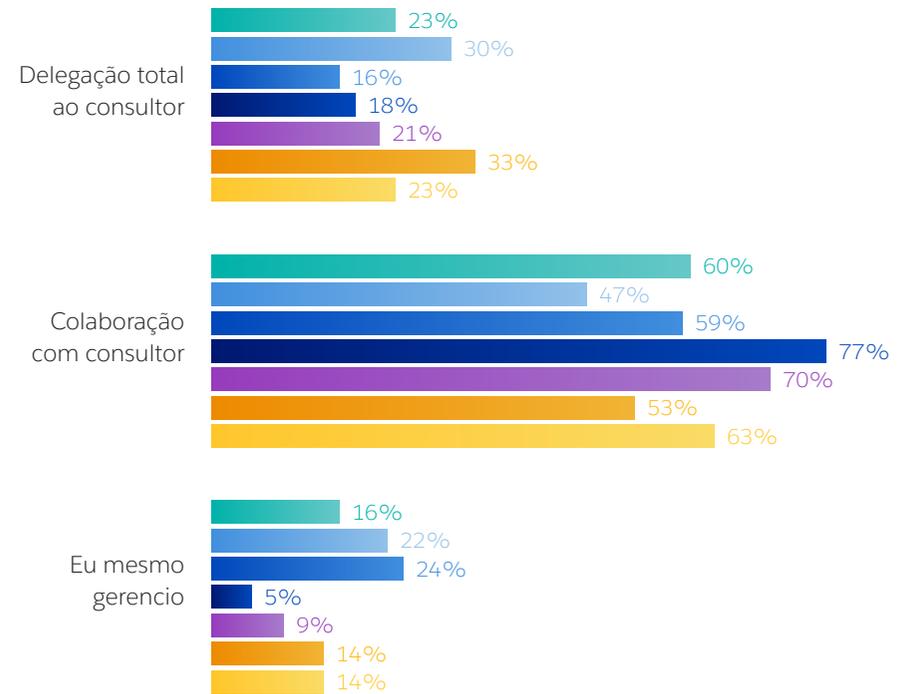


# I. Como investir e escolher um consultor

Como você gerencia seus investimentos no momento?<sup>1</sup>



Como você gostaria de gerenciar seus investimentos?<sup>2</sup>



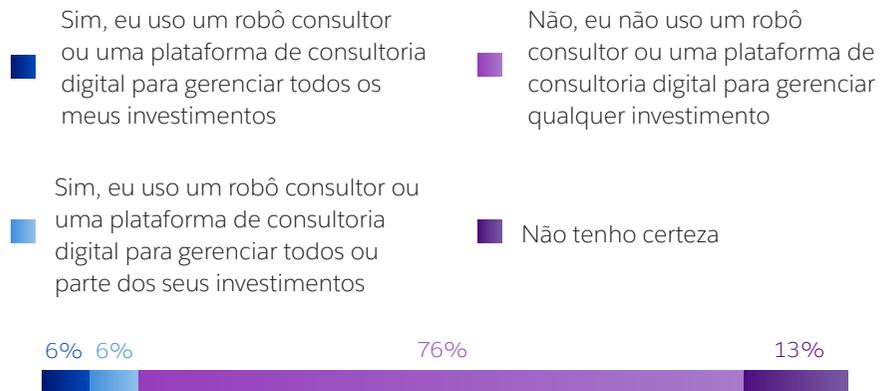
<sup>1</sup>Base: Têm dinheiro investido (n=4.944)

<sup>2</sup>Base: Têm dinheiro investido e gostariam de alterar a forma como gerenciam os investimentos (n=1.169)

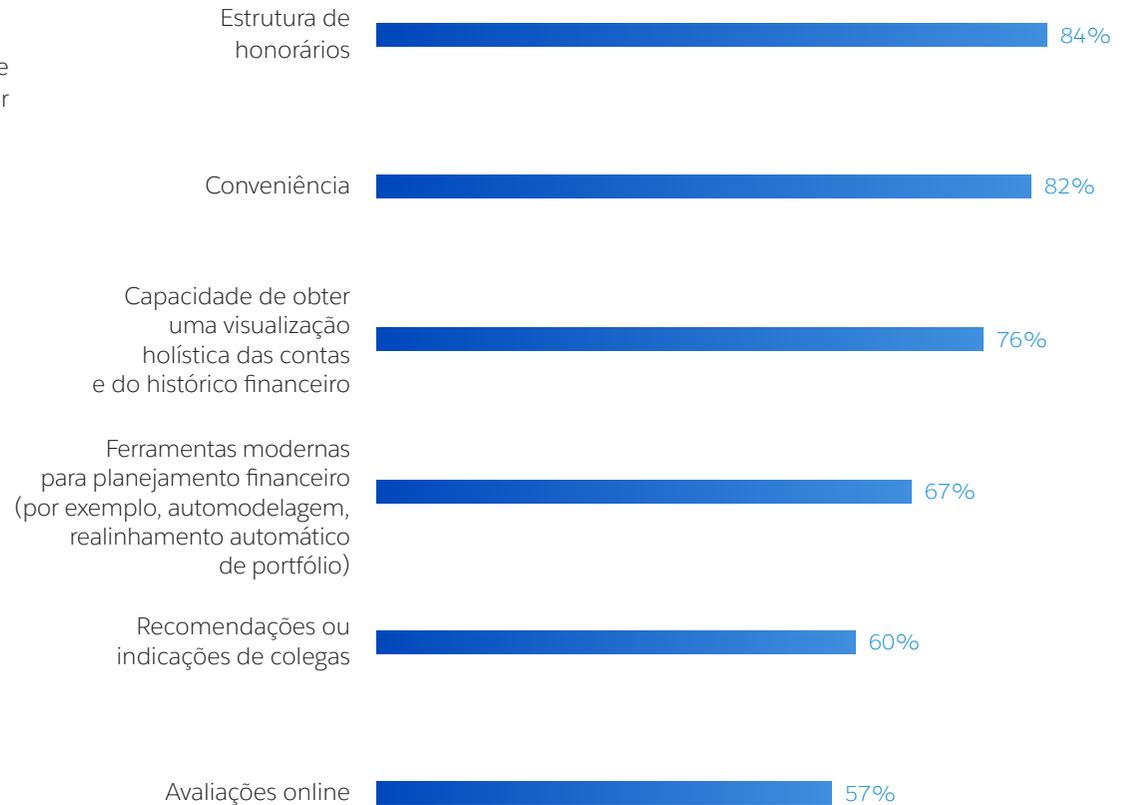


# I. Como investir e escolher um consultor

Você usa um robô consultor ou uma plataforma de consultoria digital (por exemplo, Wealthfront, Betterment, etc.) para gerenciar todos ou parte dos seus investimentos?<sup>1</sup>



Os fatores a seguir foram importantes quando escolhi um consultor financeiro:<sup>1</sup>



<sup>1</sup>Base: Têm dinheiro investido (n=4.944)

## II. O relacionamento atual com consultores

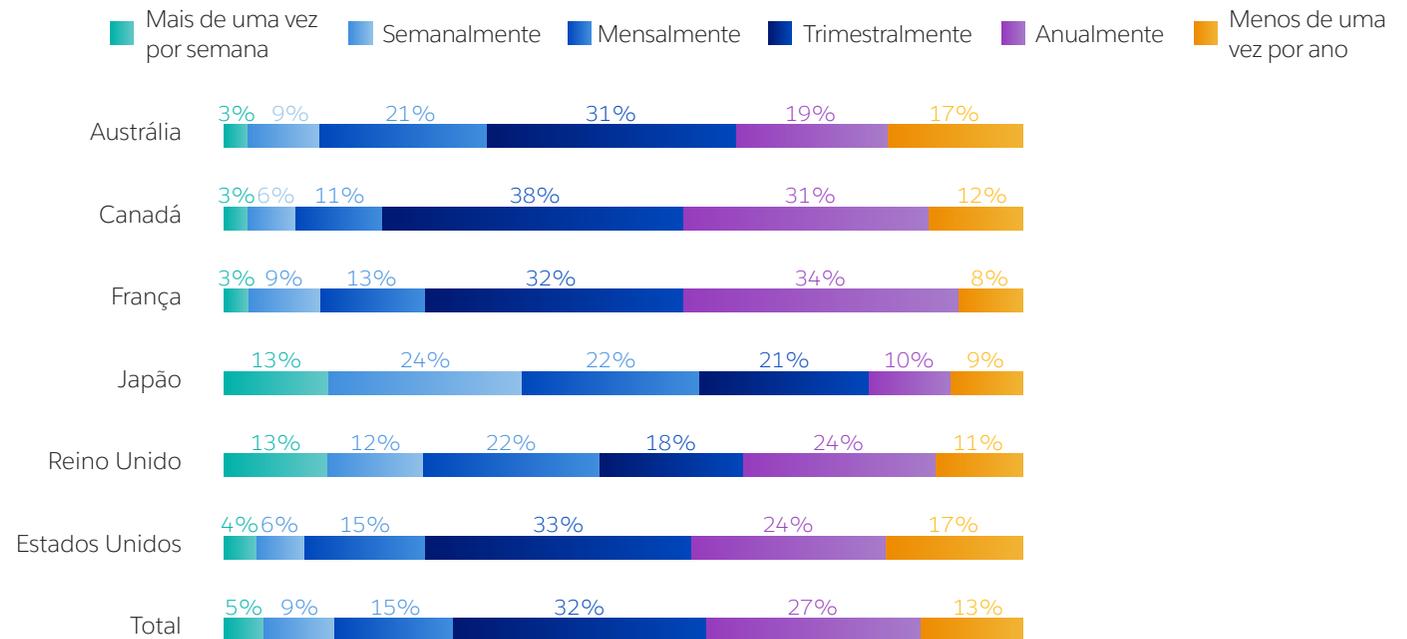
Os investidores globais se comunicam com os consultores – em sua maioria, homens (63%) – trimestralmente (32%) ou anualmente (27%), com menos de 10% realizando reuniões ou comunicações semanais. O exemplo atípico foi o Japão, que apresentou a maior frequência de reuniões mensais (22%) ou semanais (24%) com investidores e consultores. De acordo com os investidores, a comunicação entre investidores e consultores é realizada principalmente via canais tradicionais. Atividades como verificação do desempenho do portfólio (37%), tomada de decisões de investimento (50%) e compartilhamento de documentos (39%) são realizadas presencialmente. Até mesmo as informações sobre contas financeiras são armazenadas usando métodos antigos. A maior parte dos investidores (37%) afirmou que mantém esses documentos em uma pasta, caixa de sapatos ou outra opção doméstica de armazenamento físico. Os métodos usados pelos consultores para tomar decisões sobre o dinheiro dos investidores são também uma "caixa preta". Os investidores que usam consultores financeiros no Reino Unido (51%), Estados Unidos (43%) e Austrália (43%) são particularmente incertos sobre como essas recomendações são feitas.

<sup>1</sup>Base: Têm consultor financeiro (n=2.242)

### O seu consultor financeiro é um homem ou uma mulher?<sup>1</sup>



### Qual das periodicidades a seguir descreve melhor a frequência com você se encontra ou comunica com seu consultor financeiro?<sup>1</sup>



## II. O relacionamento atual com consultores

Quais das formas de comunicação a seguir você usa para se comunicar com seu consultor financeiro para cada uma das seguintes atividades?<sup>1</sup>

	Marcar uma reunião	Verificar o desempenho do meu portfólio de investimentos	Comunicar mudanças na conta	Compartilhar documentos com meu consultor	Tomar decisões sobre investimento	Obter orientações sobre investimento
 Presencialmente	 24%	 37%	 40%	 39%	 50%	 43%
 Correspondência	 7%	 16%	 12%	 19%	 7%	 10%
 Telefone	 45%	 16%	 28%	 11%	 26%	 29%
 Texto/SMS	 10%	 5%	 6%	 6%	 6%	 7%
 Email	 32%	 19%	 24%	 26%	 16%	 21%
 Site da Web	 8%	 24%	 10%	 11%	 9%	 10%
 Bate-papo/Mensagens	 9%	 6%	 8%	 6%	 7%	 8%
Outros	 3%	 3%	 5%	 5%	 4%	 4%
N/A	 16%	 15%	 17%	 21%	 17%	 19%

<sup>1</sup>Base: Têm consultor financeiro (n=2.242)

## II. O relacionamento atual com consultores

Como você acompanha seus registros financeiros no momento?<sup>1</sup>



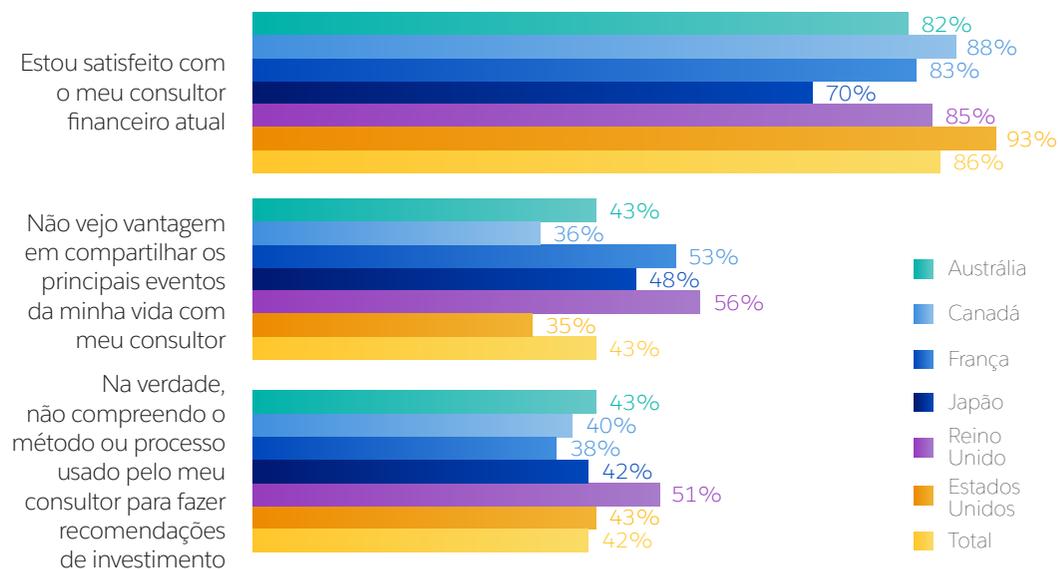
<sup>1</sup>Base: Têm dinheiro investido (n=4.944)

<sup>2</sup>Base: Têm consultor financeiro (n=2.242)

Quais das afirmações a seguir são verdadeiras no seu caso?<sup>1</sup>



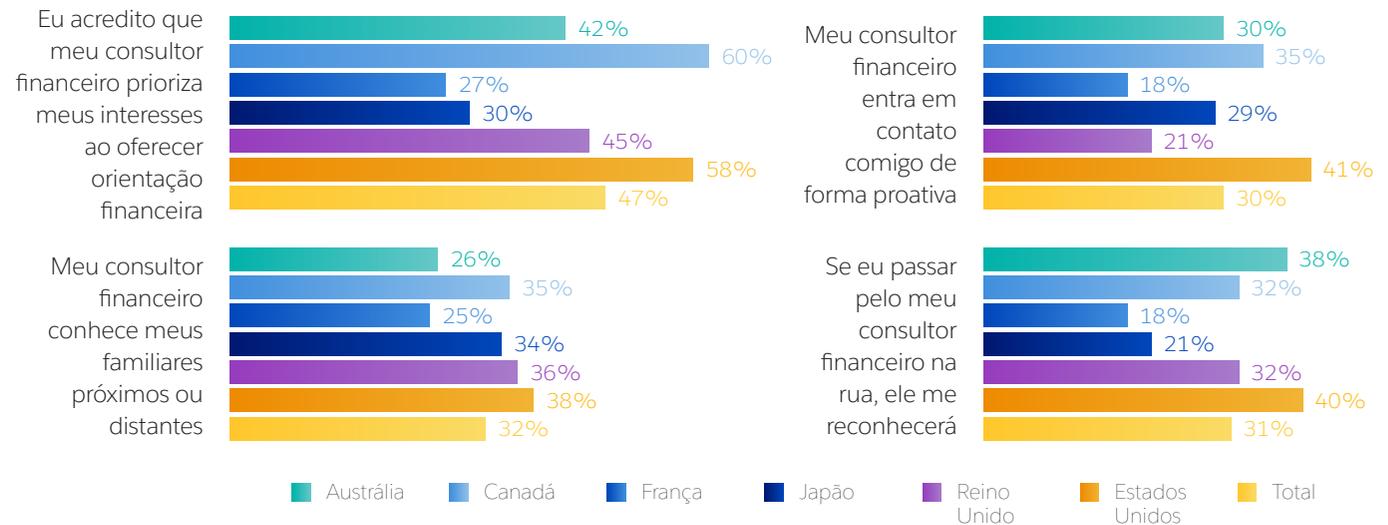
Indique o quanto você concorda totalmente ou parcialmente com cada uma das afirmações a seguir sobre o seu consultor financeiro:<sup>2</sup>



### III. Manutenção da confiança em momentos voláteis

Com a volatilidade dos mercados globais durante os primeiros meses de 2016, os investidores estão compreensivelmente apreensivos sobre o futuro. Sessenta e um por cento dos que têm um consultor financeiro afirmam estar "assustados" com seu bem-estar financeiro no futuro. Os investidores da França (76%) e Reino Unido (70%) estão particularmente preocupados. A capacidade de os consultores financeiros manterem a confiança dos clientes durante os períodos de volatilidade do mercado é essencial. No entanto, apenas 47% dos investidores globais acreditam que seus consultores financeiros priorizam os interesses dos investidores ao oferecer orientação financeira. Talvez seja ainda mais significativo que menos de um terço (31%) dos investidores que têm um consultor financeiro acredita que seria reconhecido pelo consultor se passasse por ele na rua. Mesmo assim, a maioria dos investidores acredita que seus consultores entrariam em contato se o mercado de ações apresentasse uma queda de mais de 5% em um dia (53%) ou se a taxa de juros subisse (65%).

#### Quais das afirmações a seguir são verdadeiras no seu caso?<sup>1</sup>



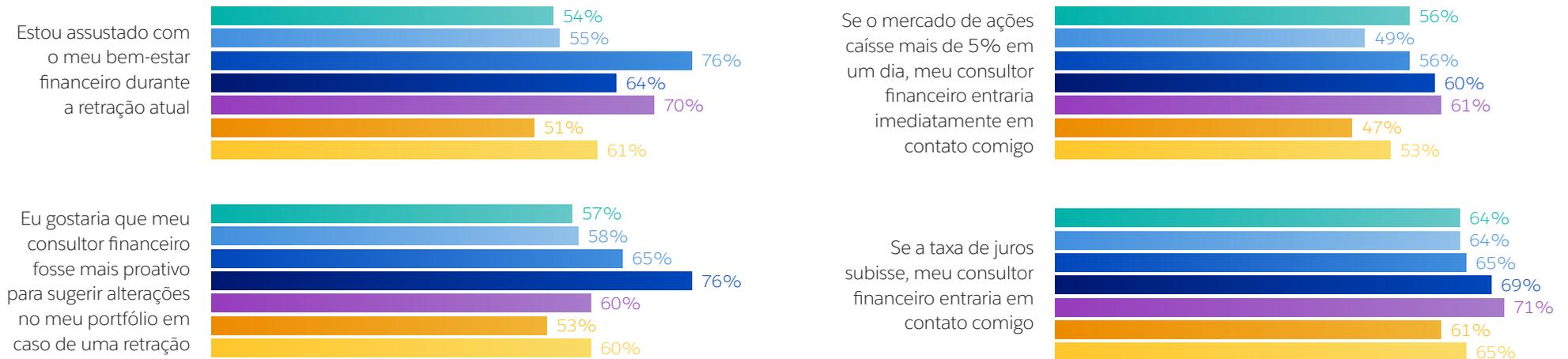
#### Quais das seguintes motivos fariam você trocar seu consultor financeiro?<sup>1</sup>



<sup>1</sup>Base: Têm consultor financeiro (n=2.242)

### III. Manutenção da confiança em momentos voláteis

Indique o quanto você concorda totalmente ou parcialmente com cada uma das afirmações a seguir sobre o seu consultor financeiro:<sup>1</sup>



<sup>1</sup>Base: Têm consultor financeiro (n=2.242)

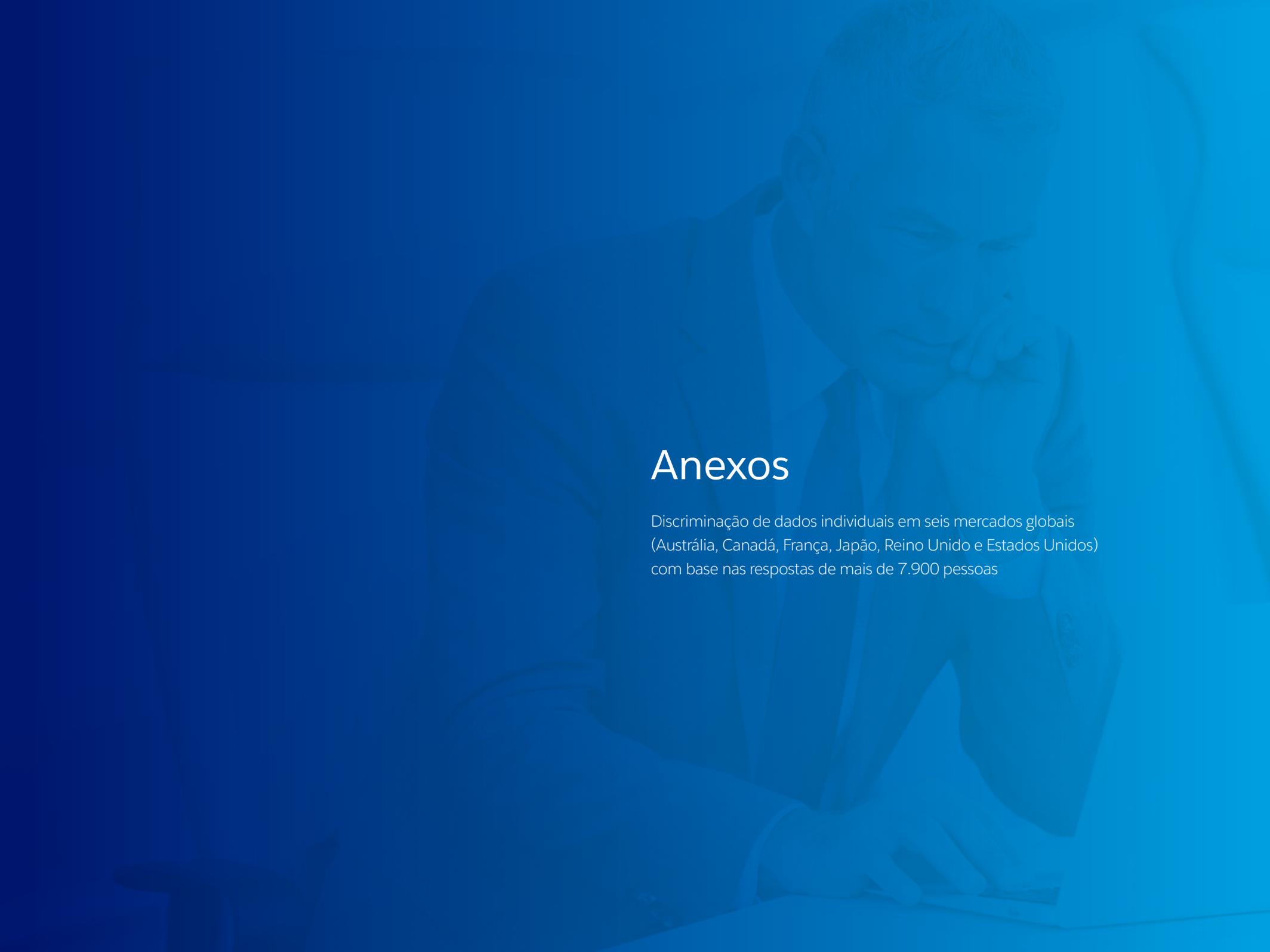


## IV. Metodologia

Esta pesquisa foi realizada online pela Harris Poll, em nome da Salesforce, entre 24 e 29 de fevereiro, envolvendo 7.922 adultos maiores de 18 anos nos seguintes países: Austrália (n=1.019), Canadá (n=1.354), França (n=1.076), Japão (n=1.318), Reino Unido (n=1.080) e Estados Unidos (n=2.075). Entre esses adultos, havia 4.944 "investidores" adultos maiores de 18 anos (por exemplo, mercado de ações, títulos, previdência privada): 606 na Austrália, 884 no Canadá, 792 na França, 757 no Japão, 672 no Reino Unido e 1.233 nos Estados Unidos. Quando necessário, os dados brutos foram ponderados pelas seguintes variáveis demográficas para refletir a população geral adulta (ou adulta online) nos seguintes países: Austrália (idade dentro de gênero, formação, região e renda); Canadá (idade dentro de gênero, formação, raça/etnia, região, renda e idioma); França (idade dentro de gênero, região e formação); Japão (idade dentro de gênero, região, renda, formação e estado civil); Reino Unido (idade dentro de gênero, formação, região e uso de Internet) e Estados Unidos (idade dentro de gênero, educação, raça/etnia, região e renda). Para o total de seis países, uma ponderação adicional foi aplicada para que cada país participasse igualmente no total.

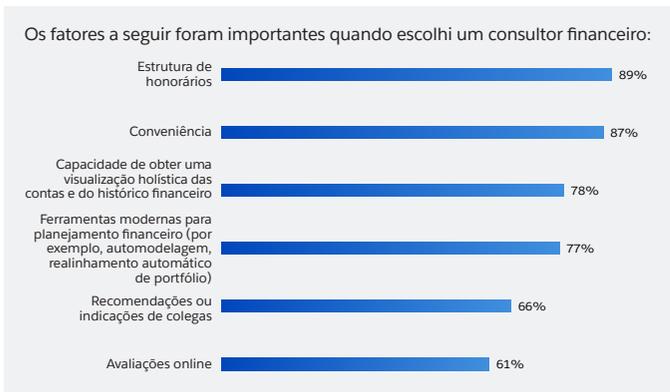
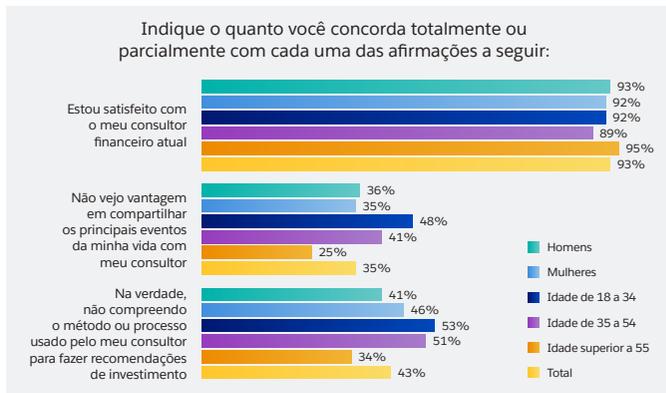
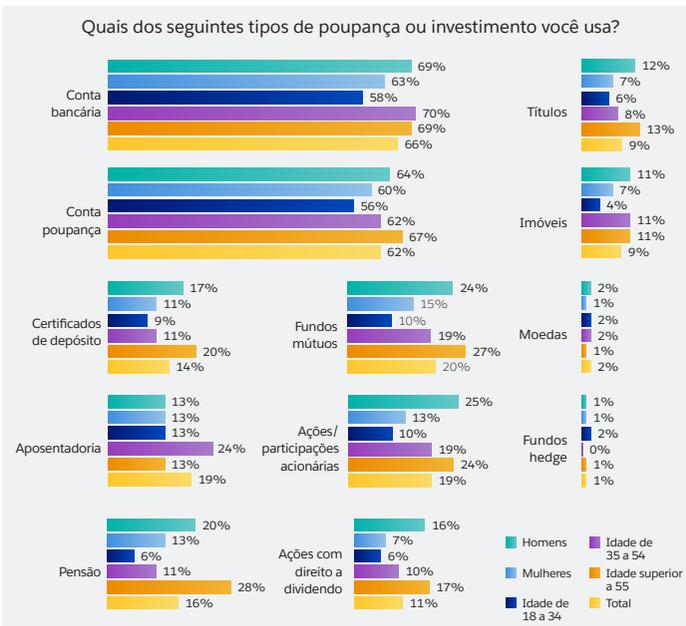
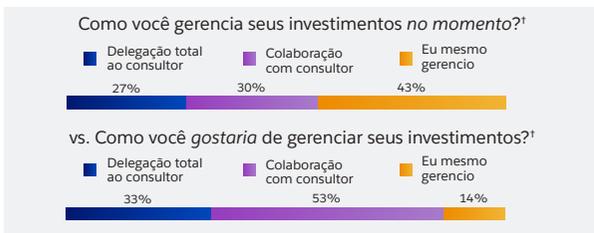
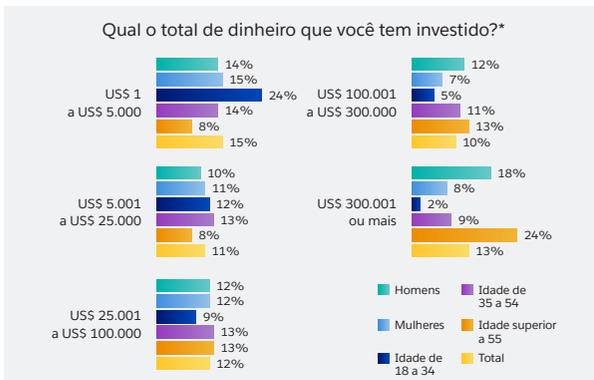
Todas as pesquisas e levantamentos de amostras, usando ou não amostragem probabilística, estão sujeitos a várias fontes de erro que frequentemente não é possível quantificar ou estimar, incluindo erros de amostragem, erros de cobertura, erros associados à falta de respostas, erros associados à redação das perguntas e às opções de resposta e ponderações e ajustes após a pesquisa. Portanto, a Harris Poll não usa a expressão "margem de erro", que é enganosa. Somente é possível calcular possíveis erros diferentes de amostragem com probabilidades diferentes para obter amostras randômicas, puras e não ponderadas com taxas de resposta de 100%. Esses erros são apenas teóricos, pois nenhuma pesquisa publicada se aproxima desse ideal. Os participantes dessa pesquisa foram selecionados entre os que concordaram em participar de pesquisas online. Os dados foram ponderados para refletir a composição da população adulta. Não é possível calcular estimativas de erros de amostragem teóricos.



A man in a dark suit and tie is sitting at a desk, looking down at a laptop. He has his right hand resting on his chin, appearing thoughtful or focused. The background is a solid blue color.

# Anexos

Discriminação de dados individuais em seis mercados globais  
(Austrália, Canadá, França, Japão, Reino Unido e Estados Unidos)  
com base nas respostas de mais de 7.900 pessoas



RELATÓRIO SOBRE INVESTIDORES CONECTADOS - 2016  
**FOLHA DE DADOS DOS ESTADOS UNIDOS**  
 salesforce research



### Quais das formas de comunicação a seguir você usa para se comunicar com seu consultor financeiro para cada uma das seguintes atividades?

Atividade	Presencialmente	Correspondência	Telefone	Texto/SMS	Email	Site da Web	Bate-papo/Mensagens	Outros	N/A
Marcar uma reunião	22%	6%	46%	9%	23%	5%	6%	3%	24%
Verificar o desempenho do meu portfólio de investimentos	31%	20%	23%	3%	16%	34%	6%	3%	14%
Comunicar mudanças na conta	33%	15%	40%	6%	24%	10%	8%	5%	17%
Compartilhar documentos com meu consultor	36%	19%	10%	3%	27%	8%	3%	6%	28%
Tomar decisões sobre investimento	42%	8%	34%	5%	16%	10%	6%	2%	18%
Obter orientações sobre investimento	39%	9%	38%	3%	20%	8%	4%	3%	20%

\*Dos pesquisados que têm dinheiro investido

† Dos investidores que gostariam de alterar a forma como gerenciam seus investimentos

