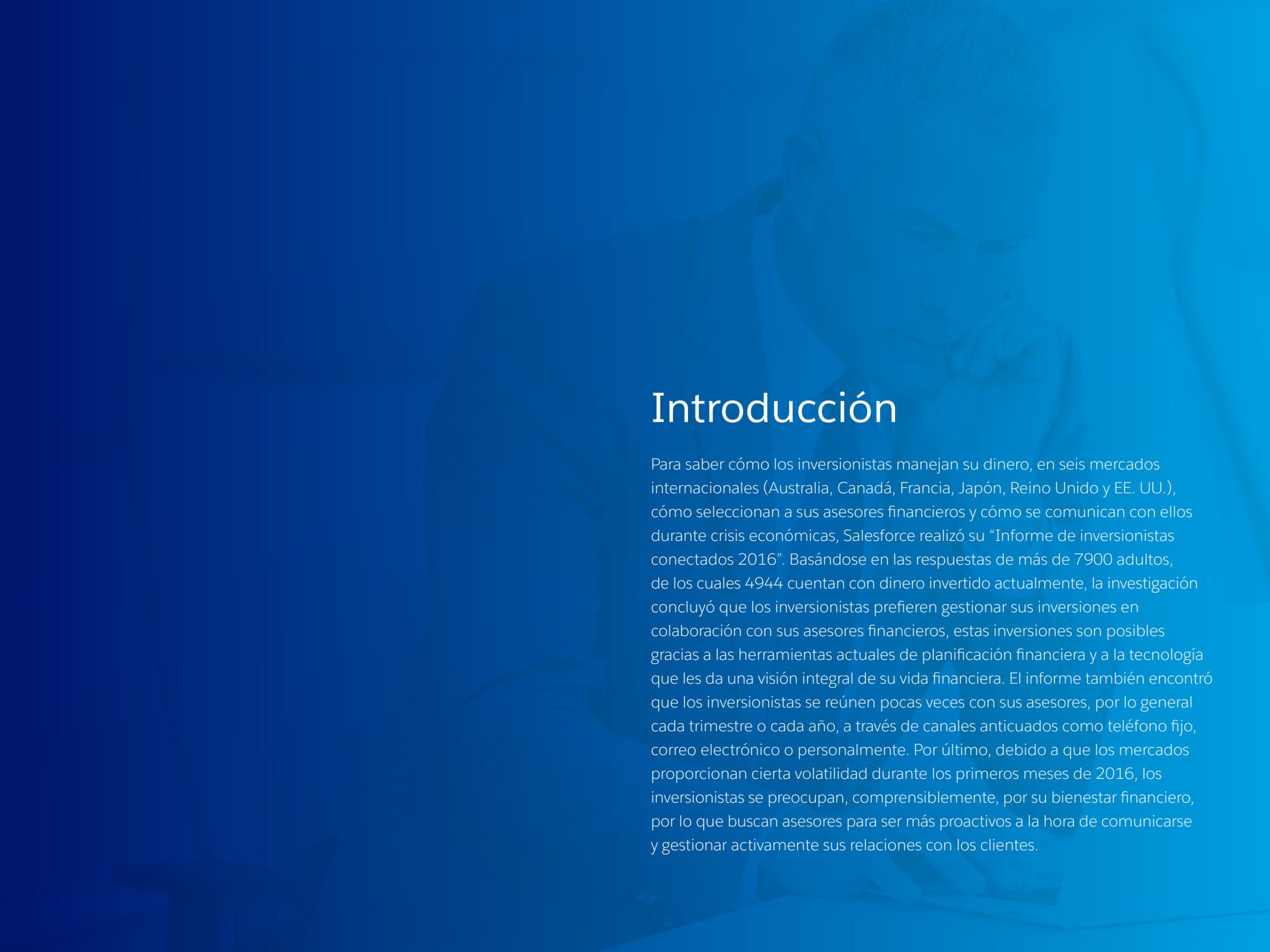


Edición 2016

# CRÓNICA DE INVERSIONISTAS CONECTADOS

Percepciones de la relación  
entre asesor e inversionista





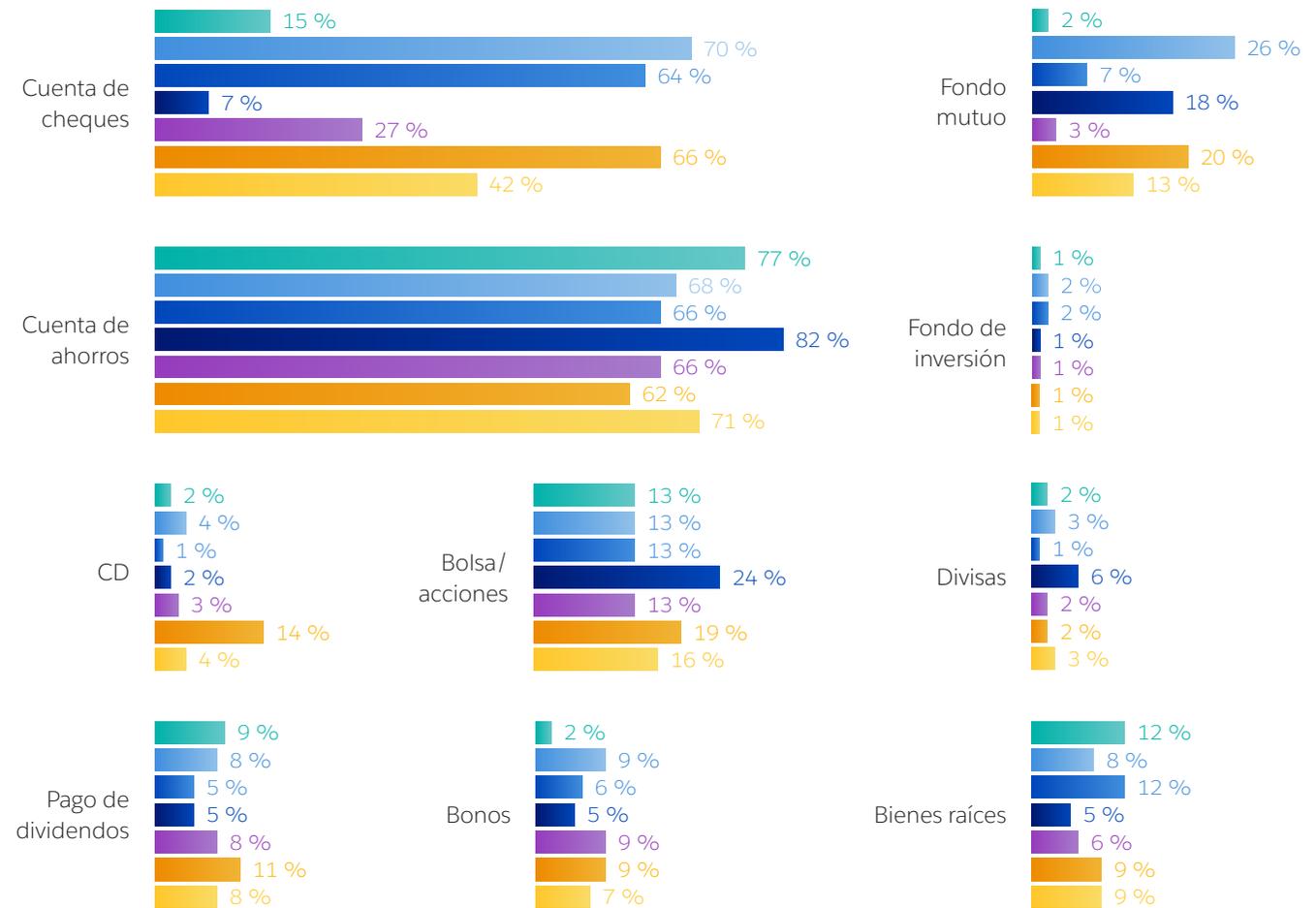
# Introducción

Para saber cómo los inversionistas manejan su dinero, en seis mercados internacionales (Australia, Canadá, Francia, Japón, Reino Unido y EE. UU.), cómo seleccionan a sus asesores financieros y cómo se comunican con ellos durante crisis económicas, Salesforce realizó su “Informe de inversionistas conectados 2016”. Basándose en las respuestas de más de 7900 adultos, de los cuales 4944 cuentan con dinero invertido actualmente, la investigación concluyó que los inversionistas prefieren gestionar sus inversiones en colaboración con sus asesores financieros, estas inversiones son posibles gracias a las herramientas actuales de planificación financiera y a la tecnología que les da una visión integral de su vida financiera. El informe también encontró que los inversionistas se reúnen pocas veces con sus asesores, por lo general cada trimestre o cada año, a través de canales anticuados como teléfono fijo, correo electrónico o personalmente. Por último, debido a que los mercados proporcionan cierta volatilidad durante los primeros meses de 2016, los inversionistas se preocupan, comprensiblemente, por su bienestar financiero, por lo que buscan asesores para ser más proactivos a la hora de comunicarse y gestionar activamente sus relaciones con los clientes.

# I. Invertir y seleccionar un asesor

La mayoría de los encuestados guarda su dinero en cuentas de ahorro (71 %), mientras que el 13 % invierte en fondos mutuos y el 16 % invierte en acciones y patrimonio. Entre los inversionistas que quisieran cambiar la forma en que administran actualmente sus inversiones, el 63 % desearía colaborar con su asesor financiero, especialmente en Japón y el Reino Unido. Uno de los factores fundamentales para que los inversionistas seleccionen un asesor financiero tiene que ver con la tecnología, como la posibilidad de obtener una visión integral de sus cuentas (76 %) y herramientas actuales de planificación financiera (67 %). Sin embargo, pese a este deseo de usar tecnología en la gestión de sus cuentas financieras, sólo el 11 % de los inversionistas en los seis países utilizan una plataforma digital de asesoramiento (por ejemplo: "robo-advisor") para gestionar todas o una parte de sus inversiones.

Actualmente, ¿en cuál de las siguiente formas ahorra o invierte su dinero?<sup>1</sup>

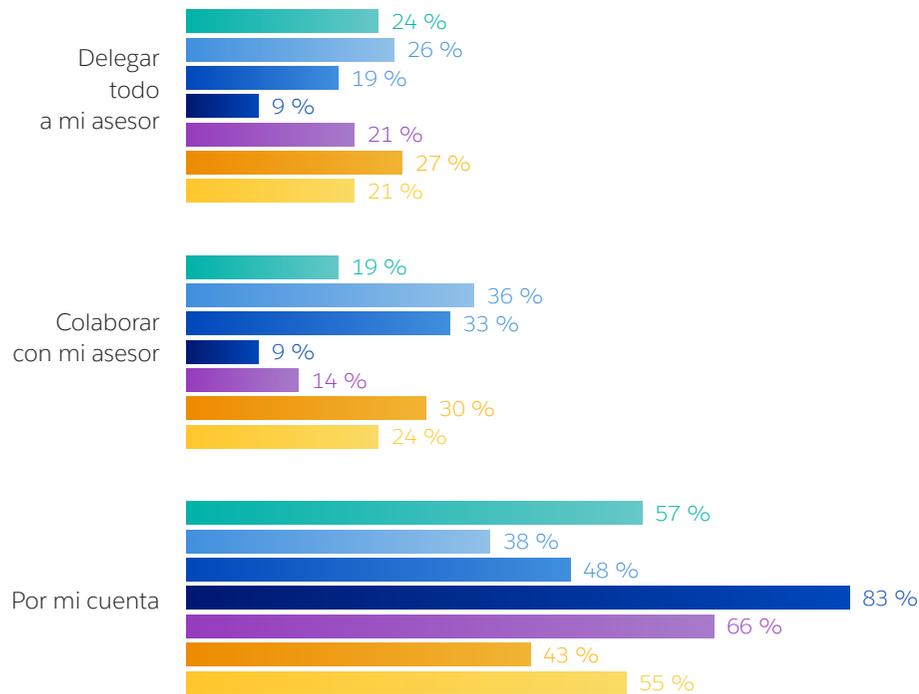


<sup>1</sup>Base: Todos los encuestados (n.º=7922)

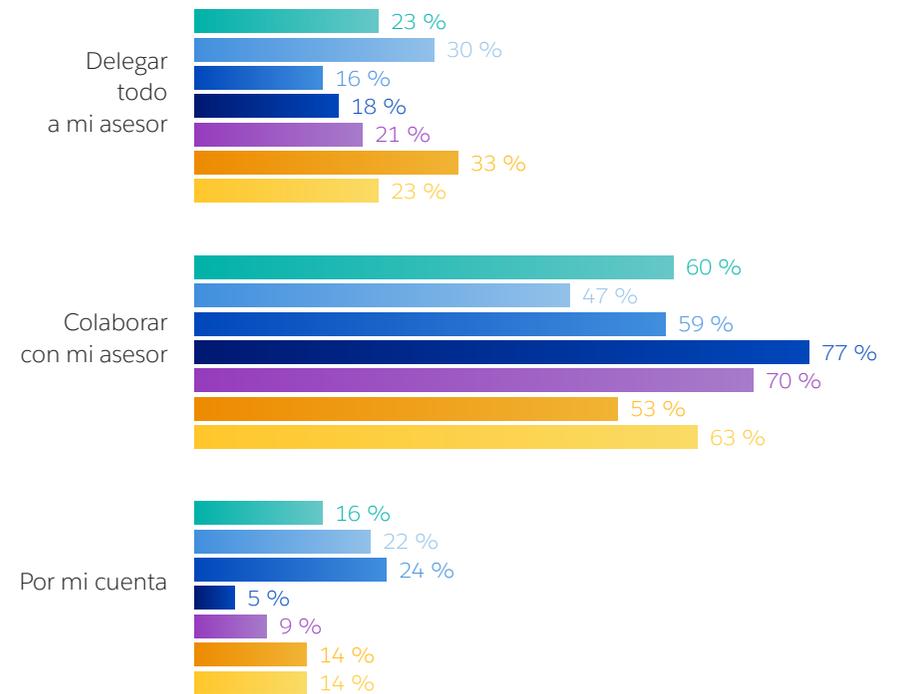


# I. Invertir y seleccionar un asesor

¿Cómo maneja actualmente sus inversiones?<sup>1</sup>



¿Cómo le gustaría manejar sus inversiones?<sup>2</sup>



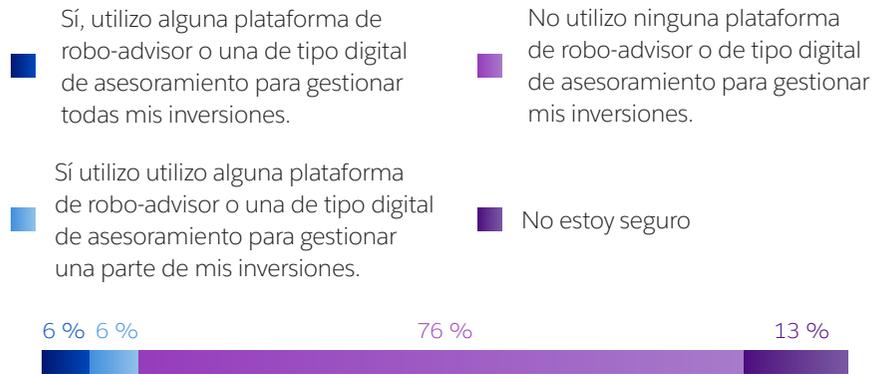
<sup>1</sup>Base: Tienen dinero invertido (n.º=4944)

<sup>2</sup>Base: Tienen dinero invertido y quisieran cambiar la forma de gestionar sus inversiones (n.º=1169)

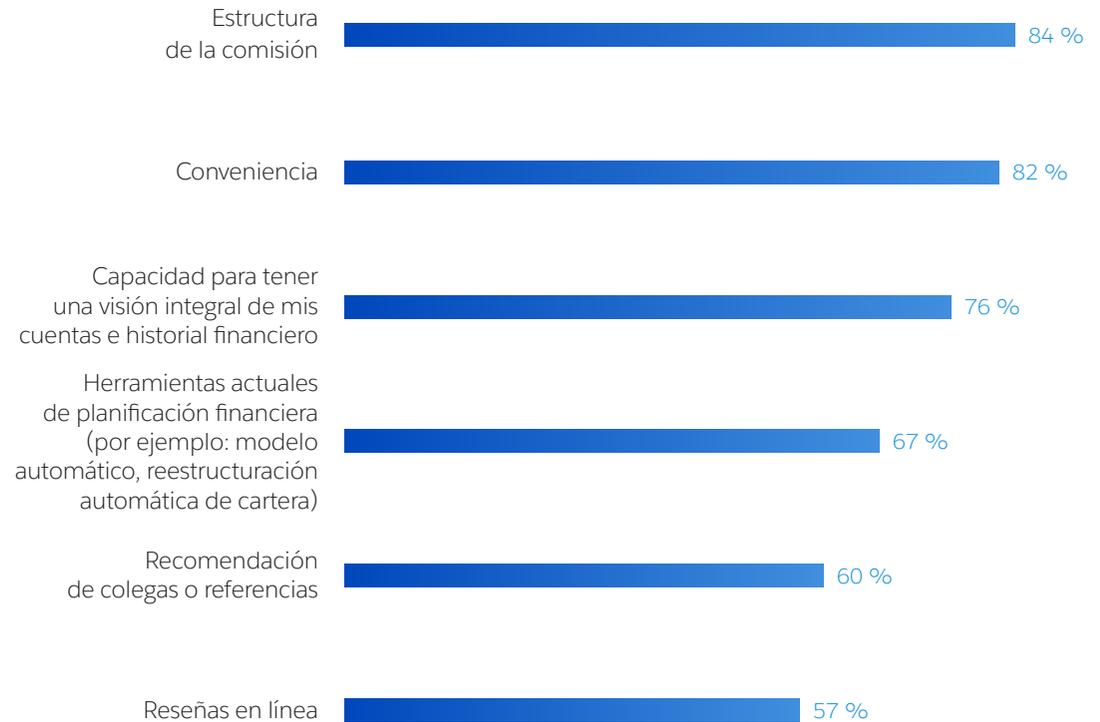


# I. Invertir y seleccionar un asesor

¿Utiliza alguna plataforma de robo-advisor o una de tipo digital de asesoramiento (por ejemplo: Wealthfront, Betterment, etcétera) para gestionar una parte o todas sus inversiones?<sup>1</sup>



Los siguientes factores son fundamentales al seleccionar un asesor financiero:<sup>1</sup>



<sup>1</sup>Base: Tienen dinero invertido (n.º=4944)

## II. La relación actual con el asesor

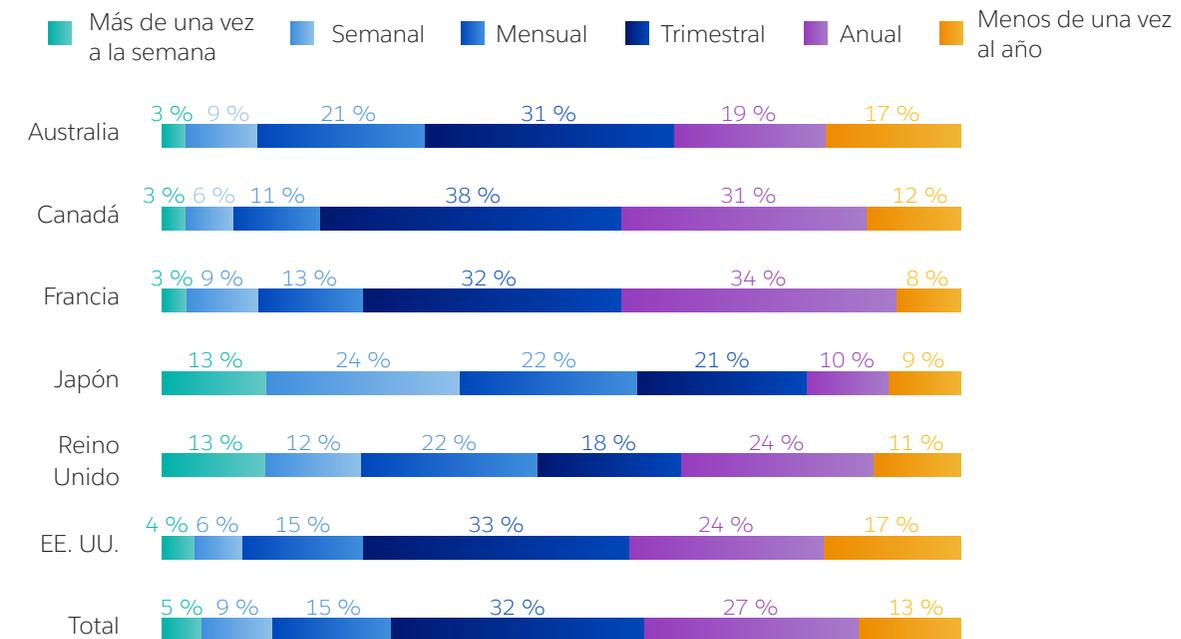
Los inversionistas internacionales se comunican con sus asesores, principalmente: hombres (63 %), cada trimestre (32 %) o al año (27 %) y son menos del 10 % los que se reúnen o comunican cada semana. El valor atípico fue Japón, que tuvo la mayor frecuencia de reuniones con asesores e inversionistas de forma mensual (22 %) o semanal (24 %). La comunicación entre inversionistas y asesores se realiza actualmente a través de canales tradicionales, según los inversionistas, con actividades como comprobar el rendimiento de su cartera (37 %), tomar decisiones de inversión (50 %) y compartir documentos (39 %) personalmente. Incluso se almacena la información de la cuenta financiera de forma anticuada, con la mayoría de los inversionistas (37 %) declarando que guardan los documentos en una carpeta, caja de zapatos u otras opciones de almacenamiento físico en el hogar. Los métodos que los asesores utilizan para tomar decisiones respecto al dinero de los inversionistas también son un misterio. Los inversionistas que tienen asesores financieros, particularmente en el Reino Unido (51 %), Estados Unidos (43 %) y Australia (43 %), no tienen claro de qué forma sus asesores hacen sus recomendaciones.

<sup>1</sup>Base: Tienen asesor financiero (n.º=2242)

### ¿Su asesor financiero es un hombre o una mujer?<sup>1</sup>



### ¿Cuál de las siguientes afirmaciones describe mejor con qué frecuencia se reúne o comunica con su asesor financiero?<sup>1</sup>



## II. La relación actual con el asesor

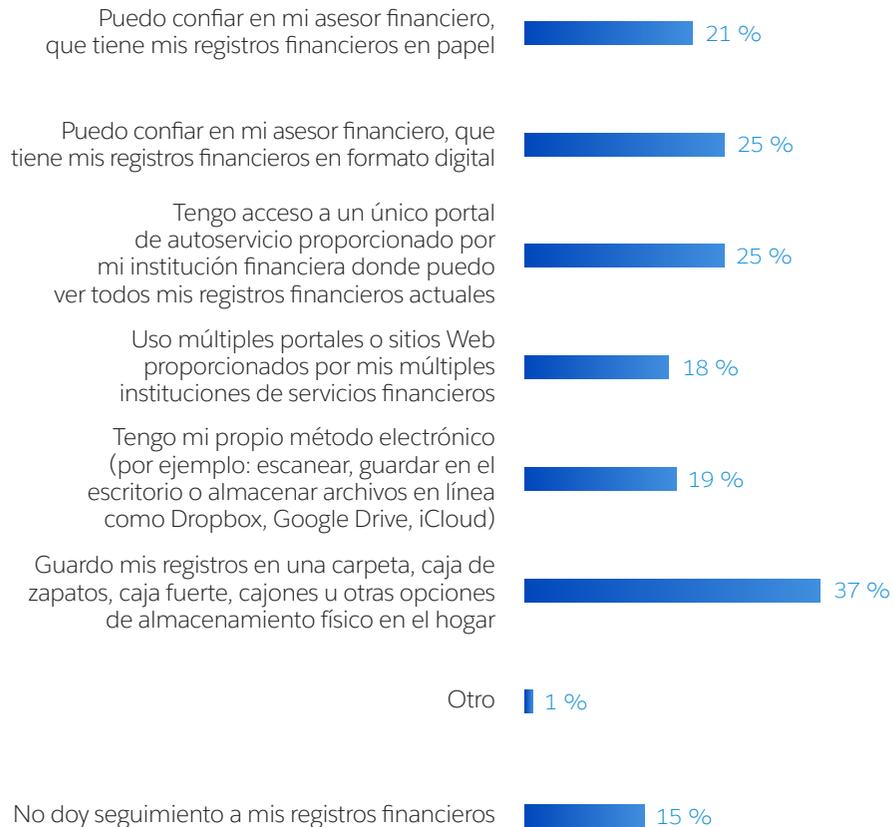
¿En cuál de las siguiente formas se comunica con su asesor financiero en las siguiente situaciones?<sup>1</sup>

	Organizar una junta	Revisar el rendimiento de mi cartera de inversiones	Comunicar cambios de la cuenta	Compartir documentos con mi asesor	Decidir en materia de inversión	Obtener asesoramiento sobre inversiones
 Personalmente	24 %	37 %	40 %	39 %	50 %	43 %
 Correo	7 %	16 %	12 %	19 %	7 %	10 %
 Teléfono	45 %	16 %	28 %	11 %	26 %	29 %
 Mensajes de texto	10 %	5 %	6 %	6 %	6 %	7 %
 Correo electrónico	32 %	19 %	24 %	26 %	16 %	21 %
 Sitio Web	8 %	24 %	10 %	11 %	9 %	10 %
 Mensajería instantánea	9 %	6 %	8 %	6 %	7 %	8 %
Otro	3 %	3 %	5 %	5 %	4 %	4 %
No aplica	16 %	15 %	17 %	21 %	17 %	19 %

<sup>1</sup>Base: Tienen asesor financiero (n.º=2242)

## II. La relación actual con el asesor

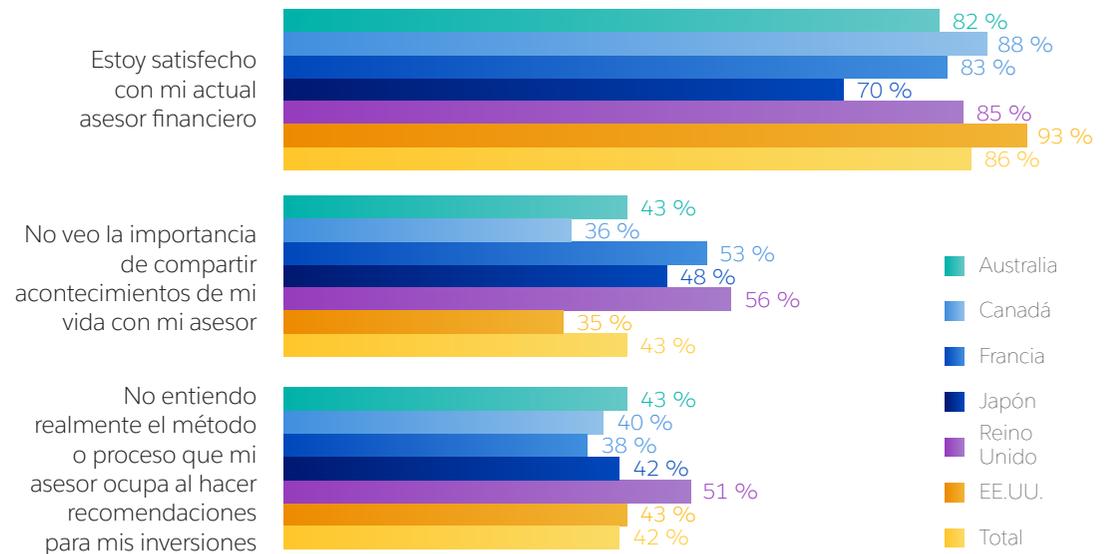
Actualmente, ¿cómo da seguimiento a sus registros financieros?<sup>1</sup>



¿Cuál de las siguientes afirmaciones considera que es verdadera?<sup>1</sup>



Indique qué tan de acuerdo está o no con cada una de las afirmaciones acerca de su asesor financiero<sup>2</sup>



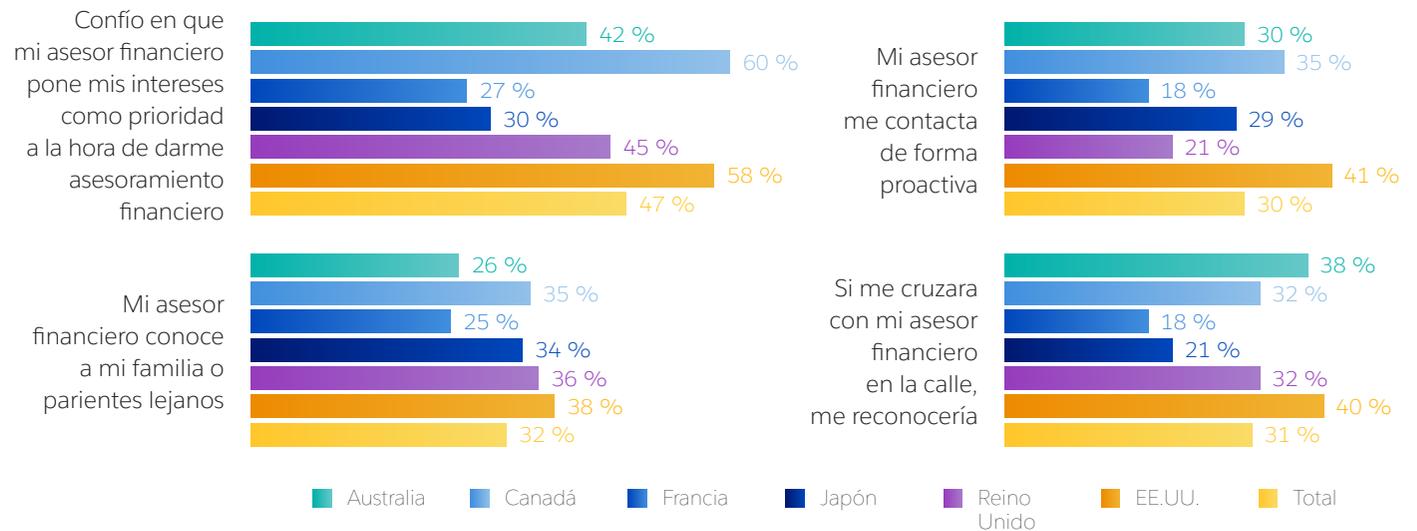
<sup>1</sup>Base: Tienen dinero invertido (n.º=4944)

<sup>2</sup>Base: Tienen asesor financiero (n.º=2242)

### III. Mantener la confianza durante los tiempos volátiles

Debido a que los mercados internacionales se mantienen en flujo durante los primeros meses de 2016, los inversionistas están claramente nerviosos por lo que el futuro depara. El 61 % de quienes tienen un asesor financiero están “preocupados” por su futuro bienestar financiero – especialmente, son los inversionistas de Francia (76 %) y Reino Unido (70 %) los que están más preocupados. La capacidad de los asesores financieros para mantener la confianza de los clientes es primordial durante la volatilidad del mercado, sin embargo, solo el 47 % de los inversionistas internacionales creen que su asesor financiero ve sus intereses como prioridad a la hora de hacer recomendaciones financieras. Es incluso más revelador que menos de un tercio de los inversionistas (31 %) que tienen un asesor financiero creen que su asesor los reconocería si se cruzara con ellos en la calle. Aún así, la mayoría de los inversionistas creen que sus asesores se pondrían en contacto con ellos si la bolsa cayera más del 5 % en un solo día (53 %), o si las tasas de interés subieran (65 %).

#### ¿Cuál de las siguientes afirmaciones considera que es verdadera?<sup>1</sup>



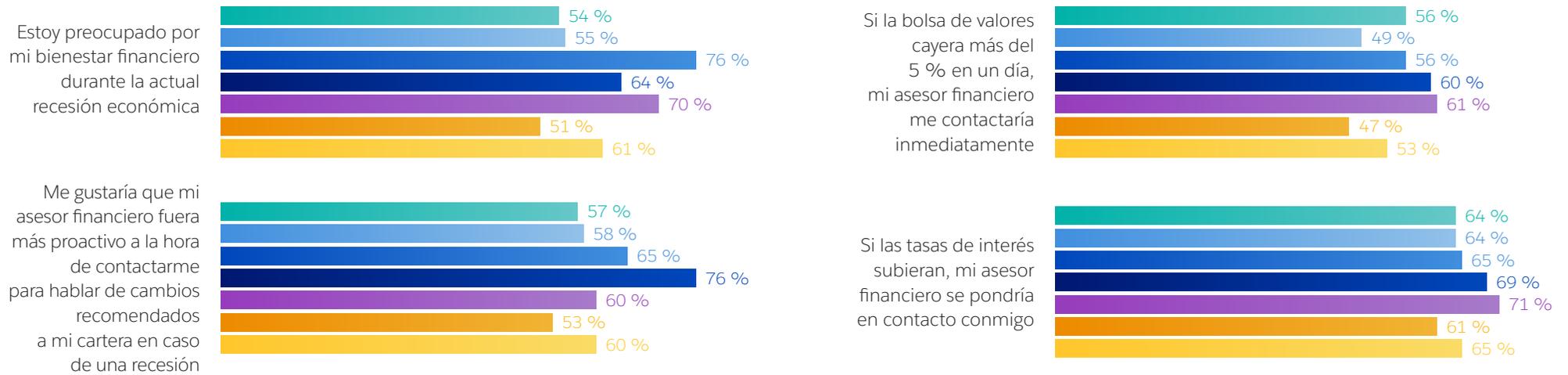
#### ¿Por cuál de las siguientes razones cambiarías de asesor financiero?<sup>1</sup>



<sup>1</sup>Base: Tienen asesor financiero (n.º=2242)

### III. Mantener la confianza durante los tiempos volátiles

Indique qué tan de acuerdo o no está con cada una de estas afirmaciones acerca de su asesor financiero:<sup>1</sup>



<sup>1</sup>Base: Tienen asesor financiero (n.º=2242)

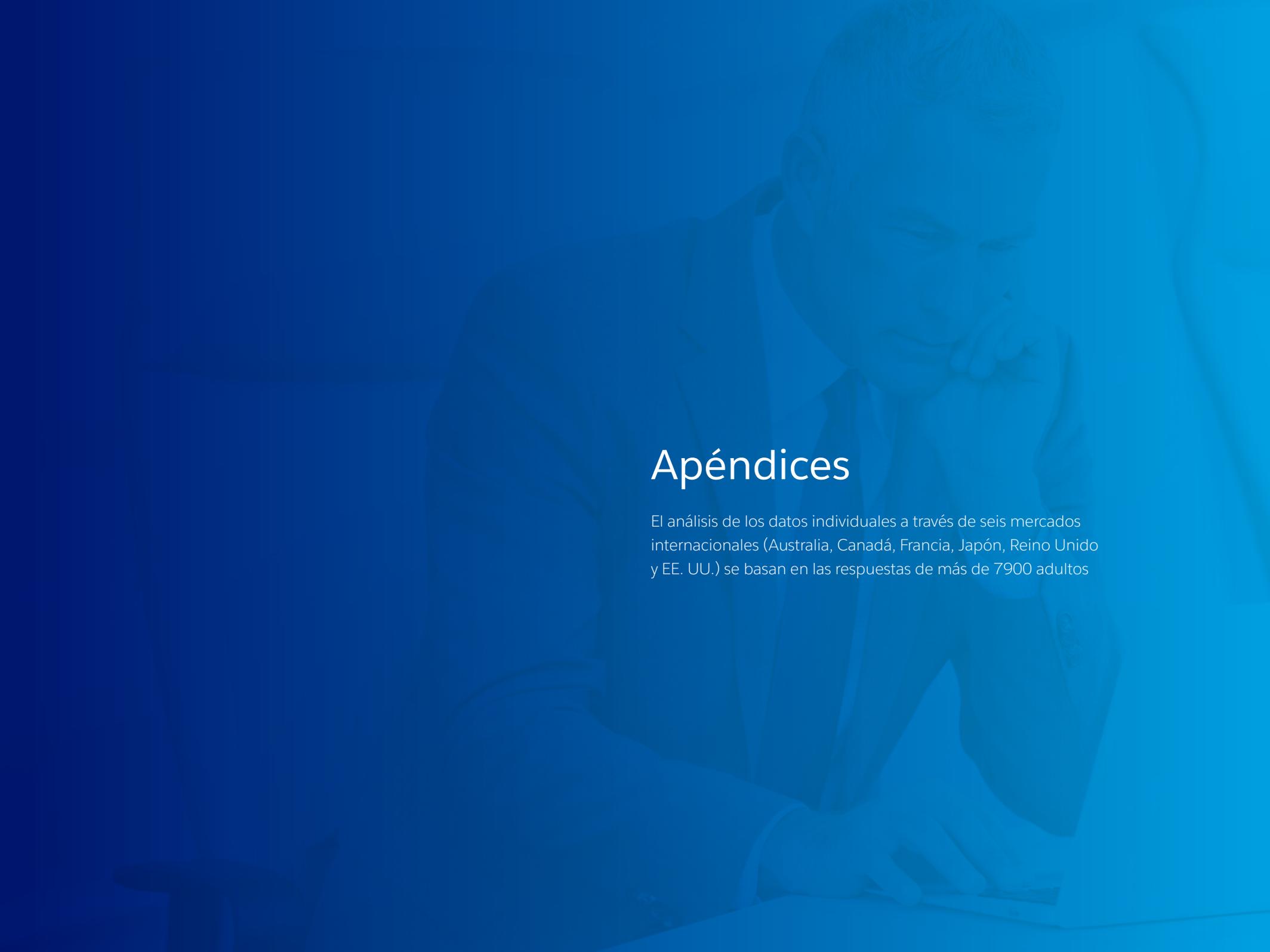


## IV. Metodología

Esta encuesta fue realizada en línea por Harris Poll a nombre de Salesforce del 24 al 29 de febrero; a 7922 adultos de entre 18 o más años en Australia (n.º=1019), Canadá (n.º=1354), Francia (n.º=1076), Japón (n.º=1318), Reino Unido (n.º=1080) y EE. UU. (n.º=2075), incluyendo a 4944 “inversionistas” con más de 18 años que cuentan con inversiones actuales (por ejemplo: mercado de valores, bonos, cuentas de retiro), 606 en Australia, 884 en Canadá, 792 en Francia, 757 en Japón, 672 en el Reino Unido y 1233 en EE. UU. Los datos originales fueron ponderados por las siguientes variables demográficas, para reflejar a la población adulta en general (o adulto en línea) de cada país a continuación: Australia (edad dentro de género, educación, región e ingresos); Canadá (edad dentro de género, educación, raza/etnia, región, ingresos e idioma); Francia (edad dentro de género, región y educación); Japón (edad dentro de género, región, ingresos, educación y estado civil); Reino Unido (edad dentro de género, educación, región y uso de Internet) y EE. UU. (edad dentro de género, educación, raza/etnia, región e ingresos). Para el total de los seis países, se consideró un peso adicional para dar a cada país el mismo peso dentro del total.

Todas las encuestas y sondeos, sin importar que usen muestreos de probabilidad, están sometidas a múltiples fuentes de error que no son posibles de cuantificar o estimar, incluyendo los errores de muestreo, de cobertura, error asociado con falta de respuesta, errores de redacción y opciones de respuesta y errores de ponderación y ajustes después de la encuesta. Por lo tanto, Harris Poll evita las palabras “margen de error” pues son engañosas. Todo lo calculado es un posible error de muestreo con diferentes probabilidades para muestras aleatorias puras y sin ponderar con el 100 % de las tasas de respuesta. Esto es solo teórico porque los sondeos no publicados se acercan a este ideal. Los encuestados para este estudio fueron seleccionados entre aquellos que aceptaron participar en encuestas en línea. Los datos han sido ponderados para reflejar lo que conforma a la población adulta. No existen cálculos de las estimaciones de error de muestreo teórico.

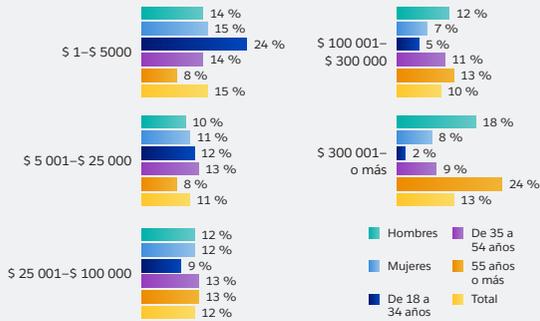


A man in a dark suit and tie is sitting at a desk, leaning forward with his right hand resting on his chin. He has a thoughtful expression. The background is a blurred office setting. The entire image is overlaid with a semi-transparent blue filter.

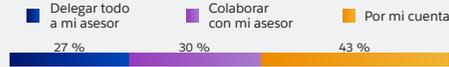
# Apéndices

El análisis de los datos individuales a través de seis mercados internacionales (Australia, Canadá, Francia, Japón, Reino Unido y EE. UU.) se basan en las respuestas de más de 7900 adultos

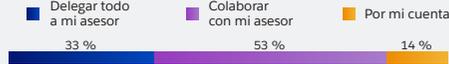
¿Cuánto dinero en total tiene actualmente invertido?\*



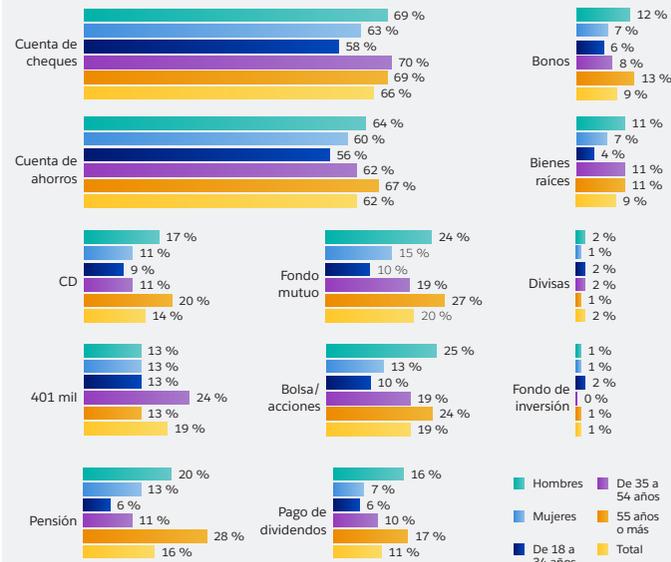
¿Cómo maneja *actualmente* sus inversiones?†



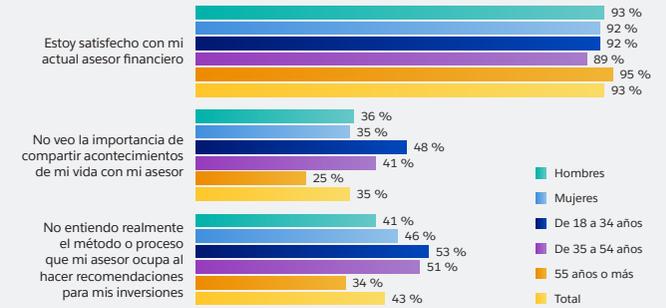
¿Cómo le *gustaría* manejar sus inversiones?†



¿En cuál de las siguientes formas ahorra o invierte su dinero actualmente?



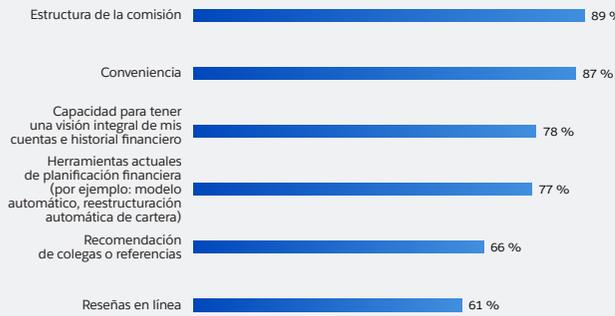
Indique qué tan de acuerdo o no está con cada una de estas afirmaciones:



¿Cuál de las siguientes afirmaciones considera que es verdadera?



Los siguientes factores son fundamentales al seleccionar un asesor financiero:



Actualmente, ¿cómo da seguimiento a sus registros financieros?



INFORME DE INVERSIONISTAS CONECTADOS 2016  
EE. UU. HOJA DE DATOS



¿En cuál de las siguientes formas se comunica con su asesor financiero en las siguiente situaciones?

	Organizar una junta	Revisar el rendimiento de mi cartera de inversiones	Comunicar cambios de la cuenta	Compartir documentos con mi asesor	Decidir en materia de inversión	Obtener asesoramiento sobre inversiones
Personalmente	22%	31%	33%	36%	42%	39%
Correo	6%	20%	15%	19%	8%	9%
Teléfono	46%	23%	40%	10%	34%	38%
Mensajes de texto	9%	3%	6%	3%	5%	3%
Correo electrónico	23%	16%	24%	27%	16%	20%
Sitio Web	5%	34%	10%	8%	10%	8%
Mensajería instantánea	6%	6%	8%	3%	6%	4%
Otro	3%	3%	5%	6%	2%	3%
No aplica	24%	14%	17%	28%	18%	20%

\*Para los encuestados que tienen dinero invertido

† Para los inversionistas que quisieran cambiar la forma en que gestionan actualmente sus inversiones

