

2016

CONNECTED INVESTOR REPORT

Inzichten in de relatie tussen
adviseur en belegger





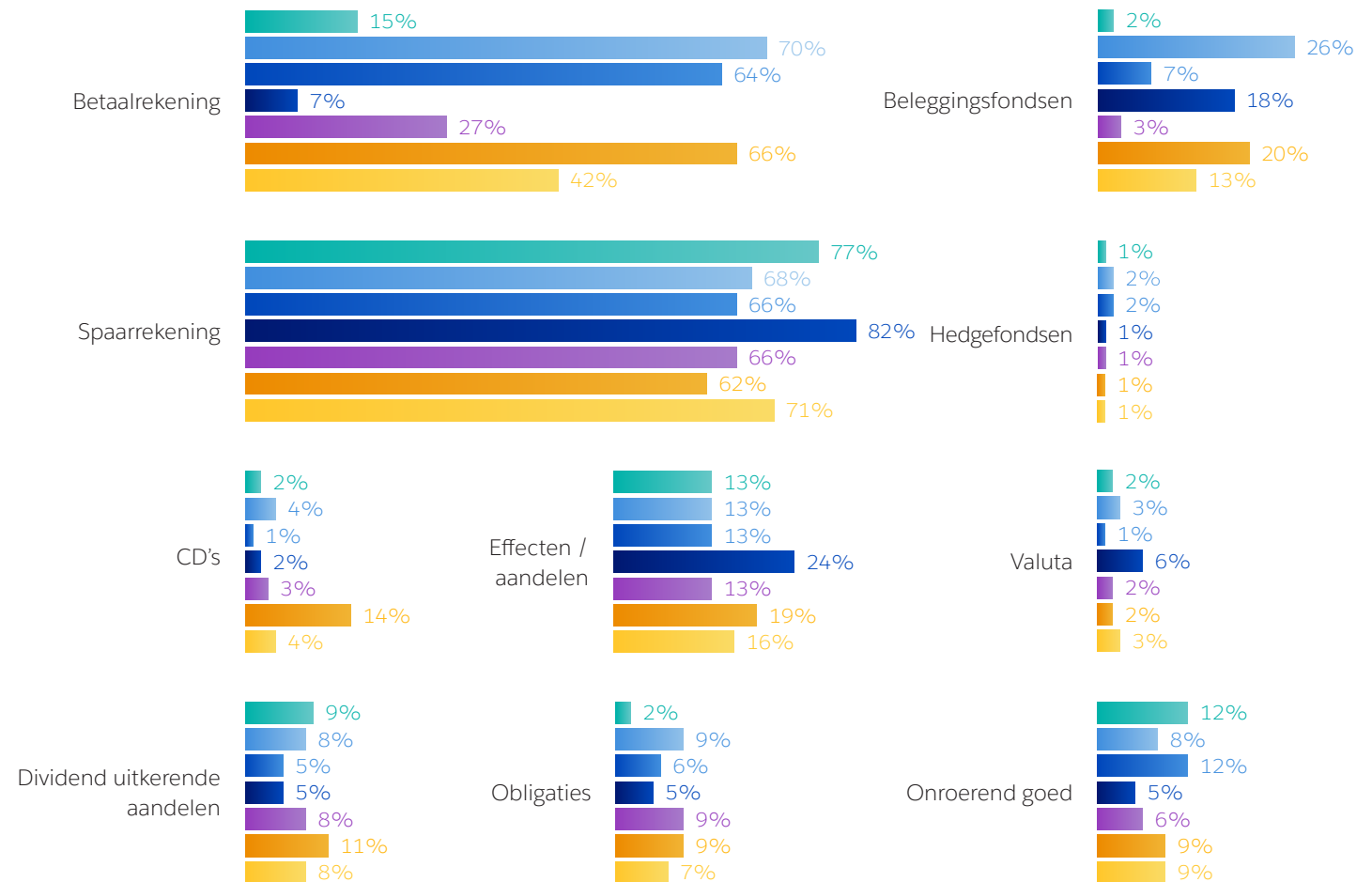
Inleiding

Om te ontdekken hoe beleggers in zes markten (Australië, Canada, Frankrijk, Japan, het Verenigd Koninkrijk en de VS) hun vermogen beheren, financiële adviseurs kiezen en met hen communiceren in potentieel turbulente economische tijden, heeft Salesforce zijn 2016 Connected Investor Report opgesteld. Op basis van de respons van meer dan 7.900 volwassenen, waarvan er 4.944 geld belegd hebben, bracht het onderzoek aan het licht dat beleggers hun beleggingen in samenwerking met hun financiële adviseurs zouden willen beheren. In het ideale geval worden zij daarbij ondersteund door moderne tools voor de financiële planning en technologie die hun een holistische beeld van hun financiële situatie geeft. Het rapport gaf tevens aan dat beleggers hun adviseurs niet echt frequent ontmoeten, meestal eens per kwartaal of jaar, en dat vaak gebruik wordt gemaakt van verouderde kanalen zoals telefoon, e-mail of een persoonlijk gesprek. En last but not least: de wereldwijde markten kenmerken zich in de eerste maanden van 2016 door volatiliteit. Het is dan ook begrijpelijk dat beleggers ongerust zijn over hun toekomstige financiële zekerheid. Daarom moeten adviseurs proactiever zijn en hun relatie met hun klanten actief beheren.

I. Beleggen en het kiezen van een adviseur

Een overweldigende meerderheid van alle ondervraagde respondenten zette zijn geld op spaarrekeningen (71%), terwijl 13% belegde in fondsen en 16% in aandelen/effecten. Van de beleggers die aangaven dat zij de manier waarop zij nu hun beleggingen beheren zouden willen veranderen, zou 63% willen samenwerken met hun financiële adviseur - dit is met name het geval in Japan en het Verenigd Koninkrijk. Als belangrijkste factoren bij de keuze van een financieel adviseur geven veel beleggers op technologie gebaseerde redenen aan, zoals de mogelijkheid om een overkoepelend plaatje van hun accounts (76%) te krijgen en moderne tools voor financiële planning (67%). Maar ondanks deze wens om technologie te gebruiken voor het beheer van hun financiële accounts, gebruikt slechts 11% van de beleggers een digitaal adviesplatform (bijv. een "robo-adviseur") om een deel of het geheel van die beleggingen te beheren.

Op welke van de volgende manieren spaart en/of belegt u momenteel geld?¹

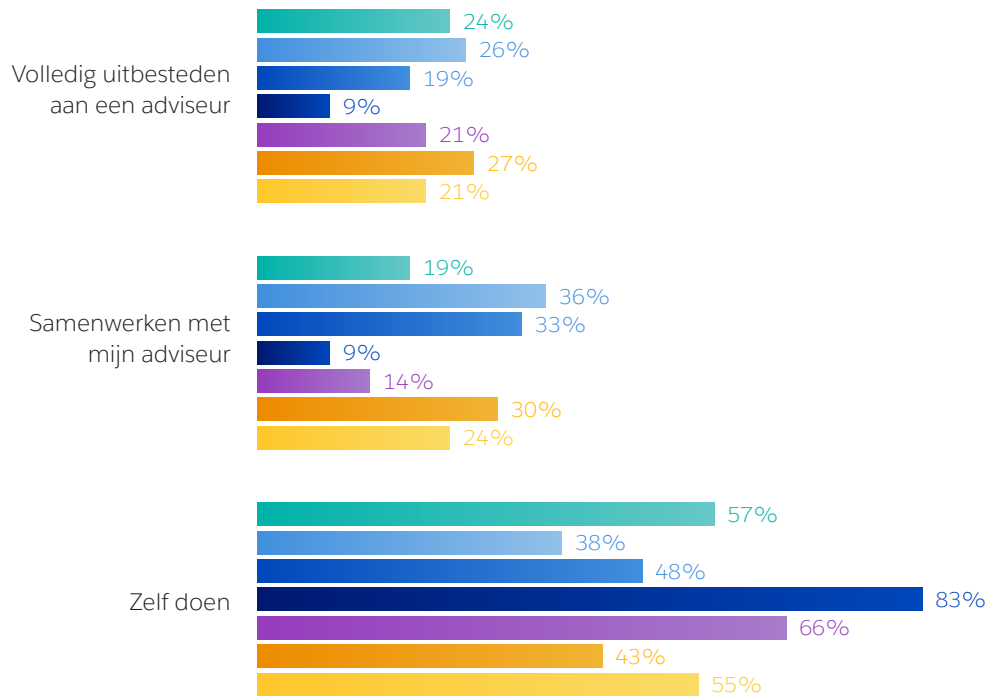


¹Basis: Alle respondenten (n=7.922)

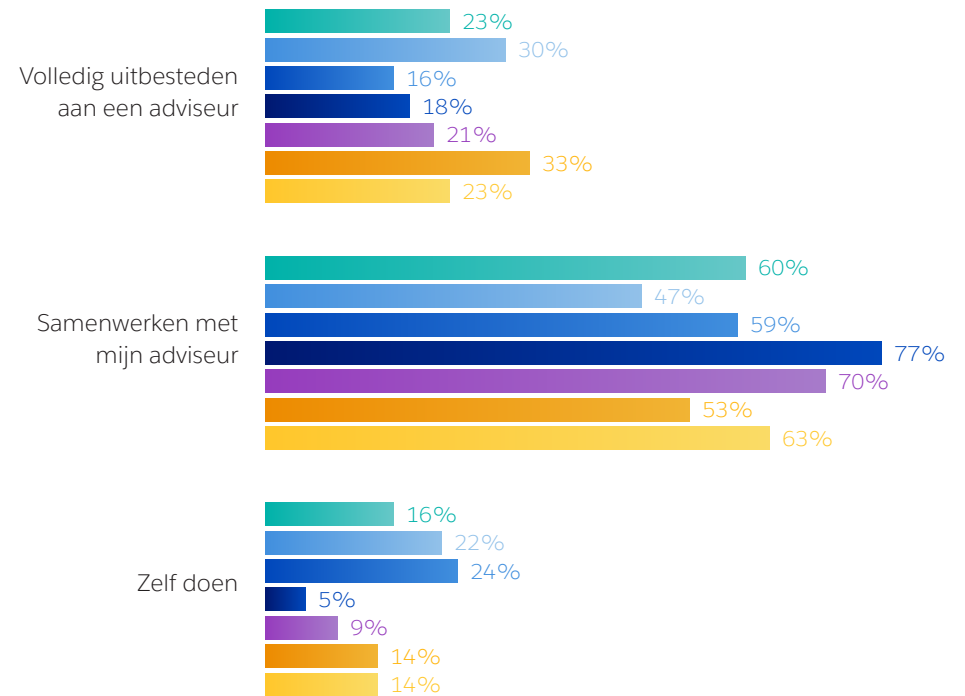
Australië Canada Frankrijk Japan VK VS Totaal

I. Beleggen en het kiezen van een adviseur

Hoe beheert u op dit moment uw beleggingen?¹



Hoe zou u uw beleggingen willen beheren?²



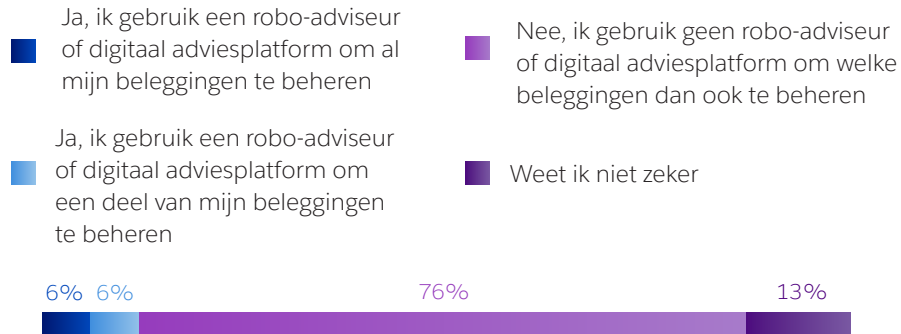
¹Basis: Heeft geld belegd (n=4.944)

²Basis: Heeft geld belegd en zou de manier willen veranderen waarop zij hun beleggingen beheren (n=1.169)

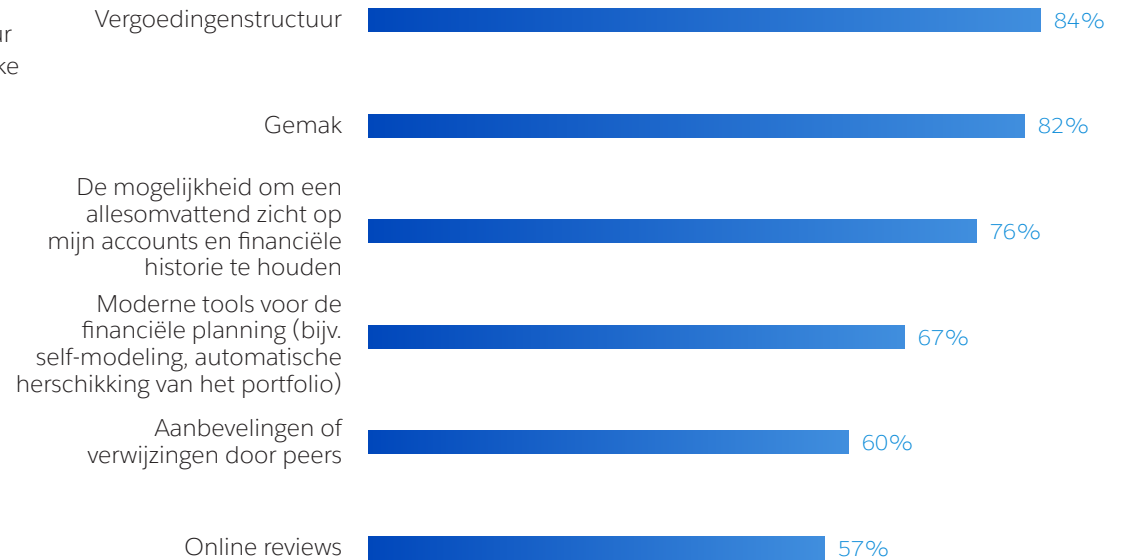


I. Beleggen en het kiezen van een adviseur

Gebruikt u een robo-adviseur of digitaal adviesplatform (bijv. Wealthfront, Betterment etc.) om een deel of het geheel van al uw beleggingen te beheren?¹



De volgende aspecten zijn belangrijk voor mij bij het kiezen van een financieel adviseur:¹



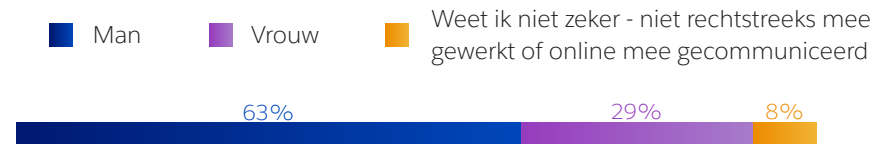
¹Basis: Heeft geld belegd (n=4.944)

II. De huidige relatie met adviseurs

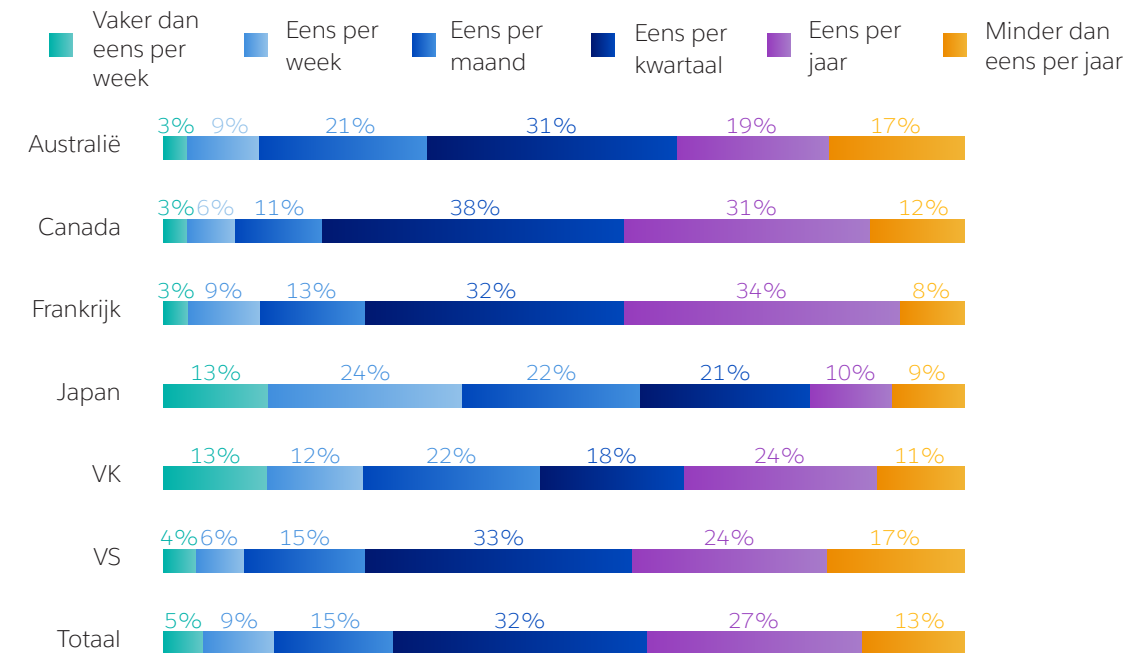
Wereldwijd communiceren beleggers met hun adviseurs - vaak een man (63%) - eens per kwartaal (32%) of eens per jaar (27%), terwijl minder dan 10% zijn adviseur eens per week ontmoet of ermee communiceert. Het buitenbeentje was Japan waar de adviseurs hun beleggers het meest frequent ontmoeten: 22% eens per maand of 24% eens per week. De communicatie tussen beleggers en adviseurs vond volgens de beleggers primair via de traditionele kanalen plaats en betrof activiteiten zoals de opvolging van de prestaties van beleggingsportefeuilles (37%), het nemen van beleggingsbeslissingen (50%) en het delen van documenten (39%) waarbij men elkaar persoonlijk ontmoet. Zelfs de financiële accountinformatie wordt op een ouderwetse manier opgeslagen. Het grootste percentage (37%) van de beleggers gaf aan dat zij deze documenten thuis bewaren in een map, schoenendoos of een andere fysieke opslagplaats. De methodes op basis waarvan adviseurs beslissingen nemen over geld van beleggers zijn eveneens een "zwarte doos". Vooral beleggers in de UK (51%), VS (43%) en Australië (43%) hebben niet volledig helder hoe aanbevelingen tot stand komen.

¹Basis: Heeft een financieel adviseur (n=2.242)

Is uw financiële adviseur een man of vrouw?¹










Welke van de onderstaande opties beschrijft het beste hoe vaak u uw financiële adviseur ontmoet of ermee communiceert?¹



II. De huidige relatie met adviseurs

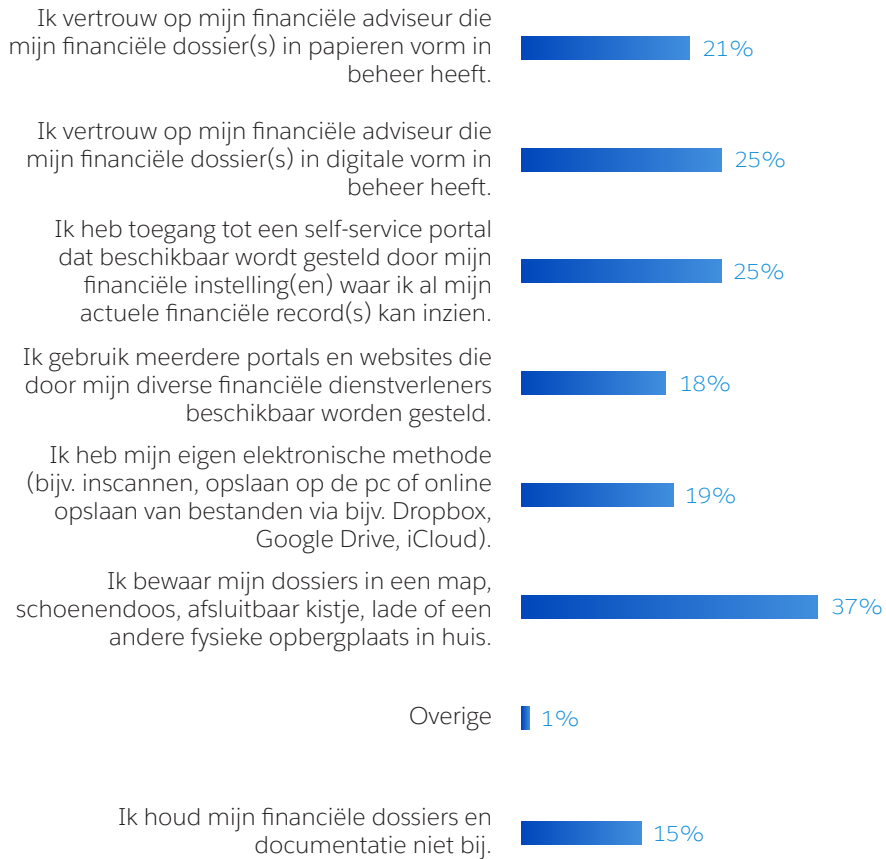
Op welke van de onderstaande manieren communiceert u met uw financieel adviseur voor elke van de onderstaande activiteiten / handelingen?¹

	Het maken van een afspraak voor een gesprek	Opvolging van de prestaties van mijn beleggingsportefeuille	Veranderingen in het account doorgeven	Documenten met mijn adviseur delen	Beleggingsbeslissingen nemen	Om beleggingsadvies vragen
 Persoonlijk	24%	37%	40%	39%	50%	43%
 Post	7%	16%	12%	19%	7%	10%
 Telefoon	45%	16%	28%	11%	26%	29%
 Tekstbericht/SMS	10%	5%	6%	6%	6%	7%
 E-mail	32%	19%	24%	26%	16%	21%
 Website	8%	24%	10%	11%	9%	10%
 Chat/IM	9%	6%	8%	6%	7%	8%
Overige	3%	3%	5%	5%	4%	4%
N.V.T.	16%	15%	17%	21%	17%	19%

¹Basis: Heeft een financieel adviseur (n=2.242)

II. De huidige relatie met adviseurs

Hoe behoudt u op dit moment het overzicht over uw financiële dossier(s)?¹



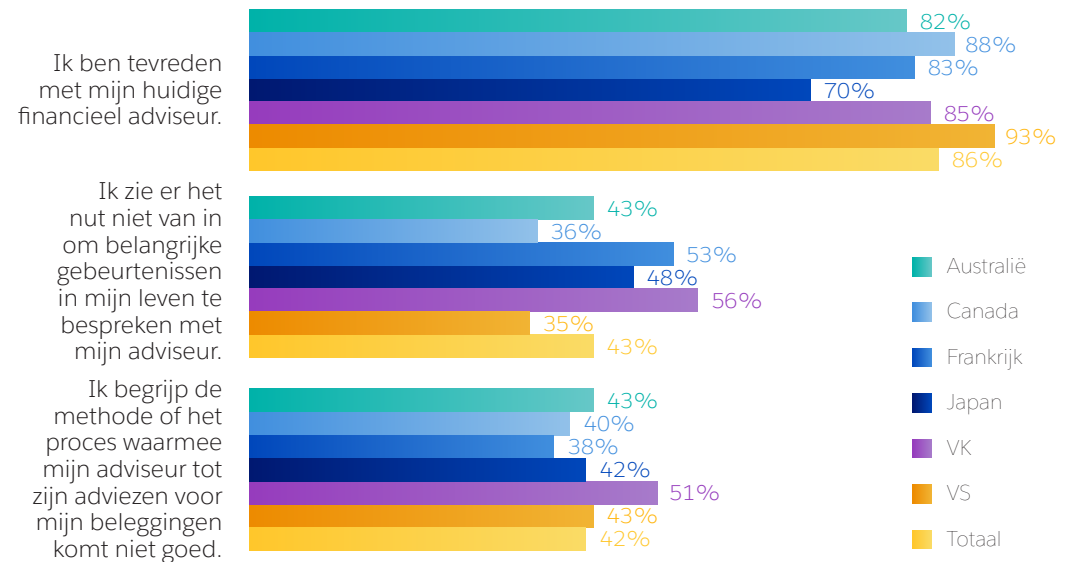
¹Basis: Heeft geld belegd (n=4.944)

²Basis: Heeft een financieel adviseur (n=2.242)

Welke van de volgende mogelijkheden zijn op u van toepassing?¹



Geef aan of u het in sterke mate of enigszins eens bent met deze uitspraken over uw financieel adviseur:²

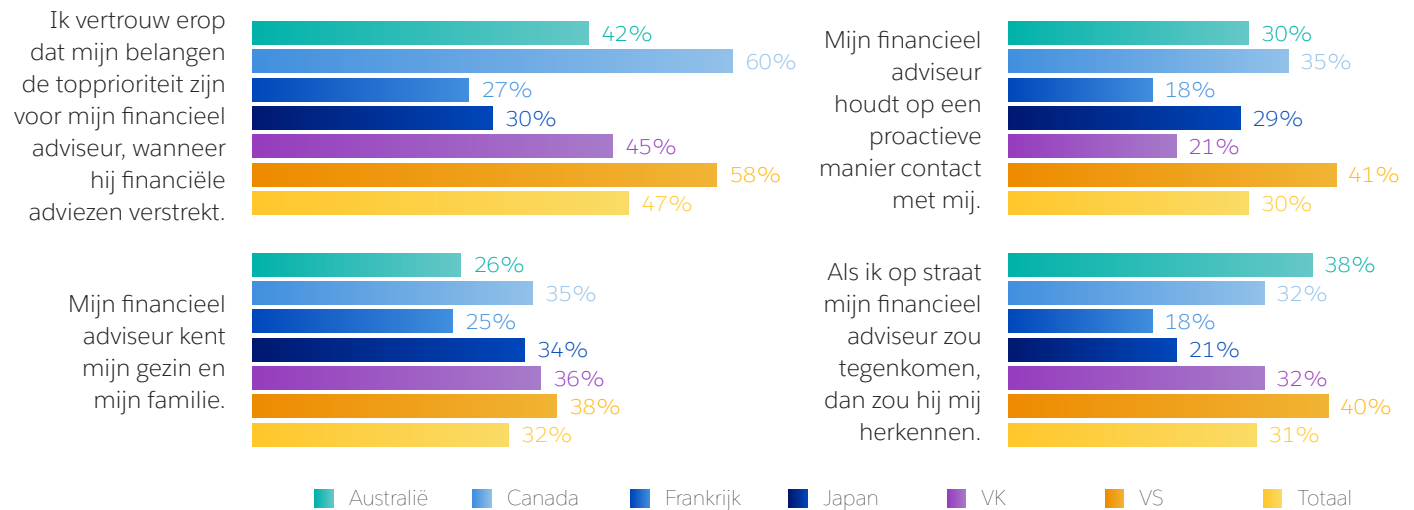


III. Het vertrouwen behouden tijdens volatiele tijden

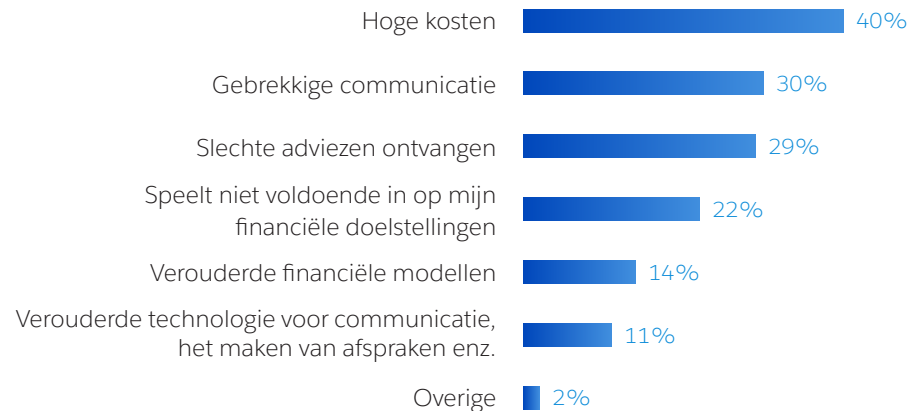
Door de volatilititeit op de wereldwijde markten in de eerste maanden van 2016 is het begrijpelijk dat beleggers een beetje nerveus zijn over wat de toekomst zal brengen. Van diegenen die een financieel adviseur hebben, geeft 61% aan dat zij "angstig" zijn over hun toekomstige financiële welzijn - waarbij de Franse (76%) en de Britse (70%) beleggers bijzonder bezorgd zijn. Het vermogen van adviseurs om het vertrouwen van hun cliënten te behouden is van cruciaal belang in een volatiele markt, maar slechts 46% van de wereldwijde beleggers is van mening dat de belangen van de belegger de topprioriteit zijn voor financieel adviseurs bij de verstrekking van financiële adviezen. En wat wellicht nog veelzeggender is: minder dan een derde (31%) van de beleggers met een financieel adviseur gelooft dat hun adviseur hen zou herkennen, als hij op straat langs hen zou lopen. Toch gelooft de meerderheid van de beleggers dat hun adviseurs contact met hen zou opnemen, wanneer de aandelenmarkt op één dag met meer dan 5% zou inzakken (53%) of de rentes zouden stijgen (65%).

¹Basis: Heb een financieel adviseur (n=2.242)

Welke van de volgende mogelijkheden is op u van toepassing?¹

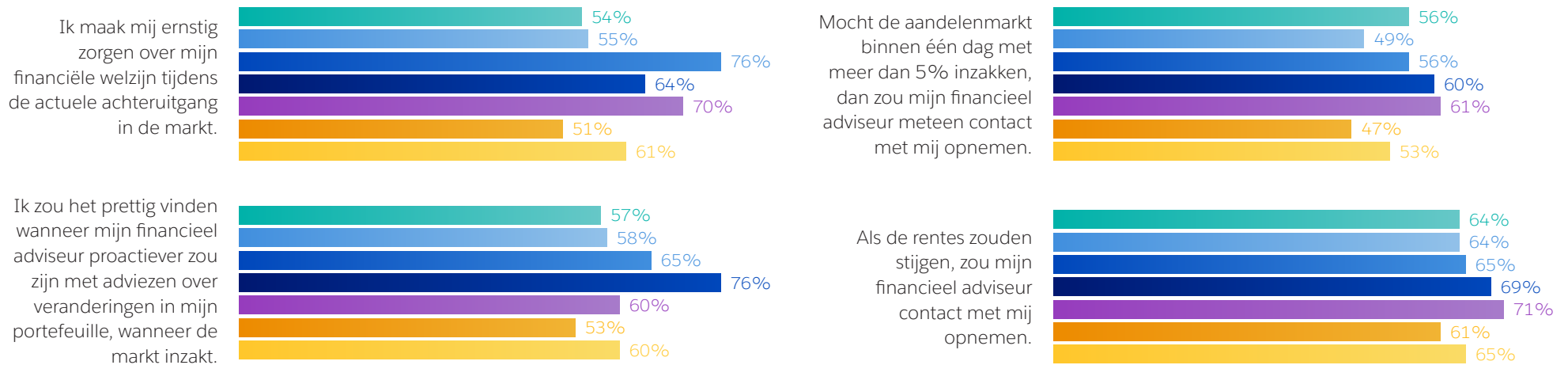


Om welke van de onderstaande redenen zou u uw huidige financieel adviseur inwisselen voor een andere?¹



III. Het vertrouwen behouden tijdens volatiele tijden

Geef aan of u het in sterke mate of enigszins eens bent met deze uitspraken over uw financiële adviseur:¹



¹Basis: Heeft een financieel adviseur (n=2.242)

IV. Methodologie

Deze enquête werd online gehouden door Harris Poll namens Salesforce tussen 24 en 29 februari, onder 7.922 volwassenen vanaf 18 jaar in Australië (n=1.019), Canada (n=1.354), Frankrijk (n=1.076), Japan (n=1,318), de UK (n=1.080) en de VS (n=2.075), waaronder 4.944 “beleggers”: volwassenen vanaf 18 jaar die momenteel geld belegd hebben (bijv., aandelenmarkt, obligaties, pensioenvoorzieningen) – 606 in Australië, 884 in Canada, 792 in Frankrijk, 757 in Japan, 672 in de UK en 1.233 in de VS. De ruwe data werden waar nodig gewogen op basis van de volgende demografische variabelen om de algemene volwassen (of online volwassen) populatie in elk land als volgt te weerspiegelen: Australië (leeftijd binnen geslacht, opleiding, regio en inkomen); Canada (leeftijd binnen geslacht, opleiding, ras/ethniciteit, regio, inkomen en taal); Frankrijk (leeftijd binnen geslacht, regio en opleiding); Japan (leeftijd binnen geslacht, regio, inkomen, opleiding en huwelijkse staat); UK (leeftijd binnen geslacht, opleiding, regio en internetgebruik); VS (leeftijd binnen geslacht, opleiding, ras/ethniciteit, regio en inkomen). Voor het totaal van zes landen werd een extra naweging verricht om elk land een gelijk gewicht binnen het totaal te geven.

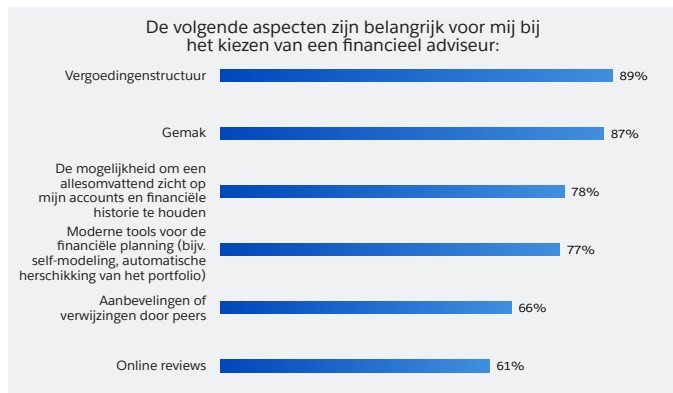
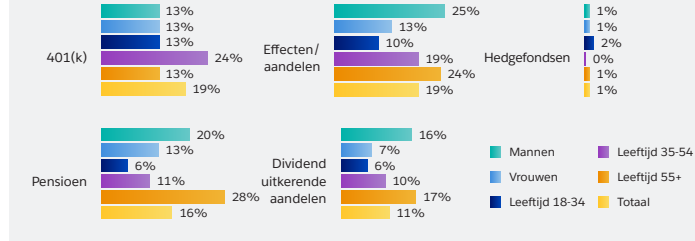
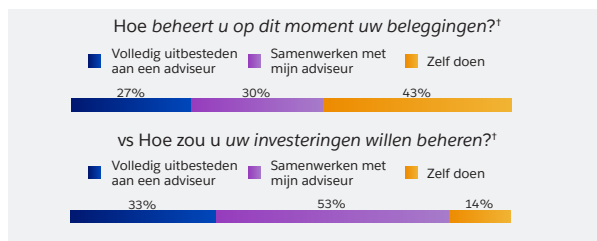
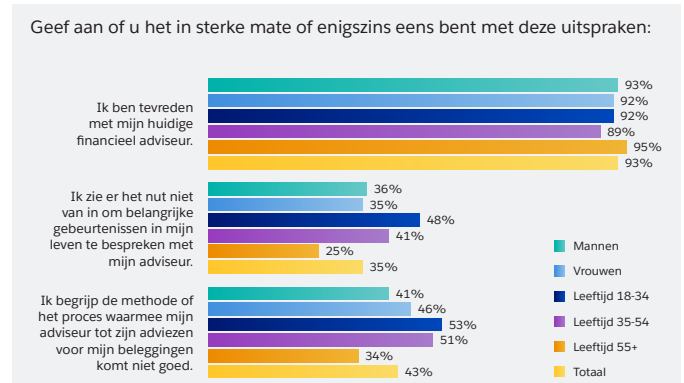
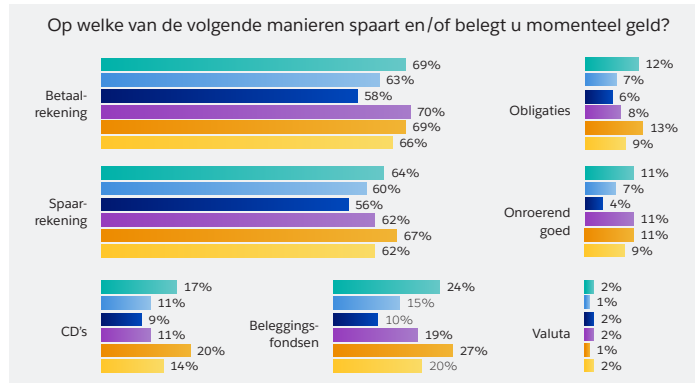
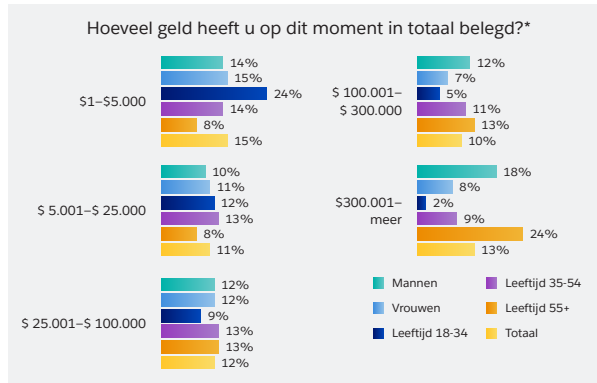
Alle steekproefsgewijze enquêtes en polls, ongeacht de vraag of zij gebruik maken van waarschijnlijkheidssteekproeven, zijn vatbaar voor meerdere foutenbronnen die in veel gevallen niet te kwantificeren of in te schatten zijn, waaronder steekproeffouten, dekkingfouten, afwijkingen door non-respons, fouten die verband houden met vraagbewoordingen en antwoordopties en de wegingen en aanpassingen na de enquête. Daarom vermijdt Harris Poll het woord “foutmarge”, omdat dit misleidend is. Alles dat kan worden berekend, zijn de diverse mogelijke steekproeffouten met verschillende waarschijnlijkheden voor zuiver, ongewogen en random steekproeven met 100% responscores. Deze zijn slechts theoretisch van aard, omdat gepubliceerde enquêtes niet in de buurt van dit ideaal komen. De respondenten in deze enquête werden geselecteerd onder mensen die hebben aangegeven bereid te zijn mee te doen aan online enquêtes. De data zijn gewogen om de samenstelling van de volwassen populatie te weerspiegelen. Er kunnen geen inschattingen van theoretische steekproeffouten worden berekend.



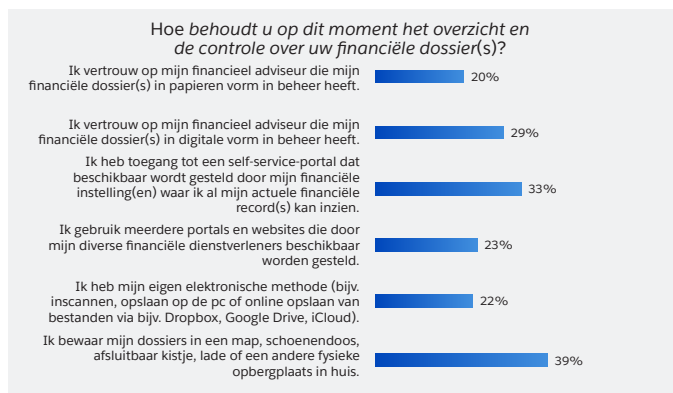


Bijlagen

Individuele dataselecties in zes markten (Australië, Canada, Frankrijk, Japan, de UK en de VS) van meer dan 7.900 volwassenen



2016 CONNECTED INVESTOR REPORT
VS-DATASHEET
 salesforce research



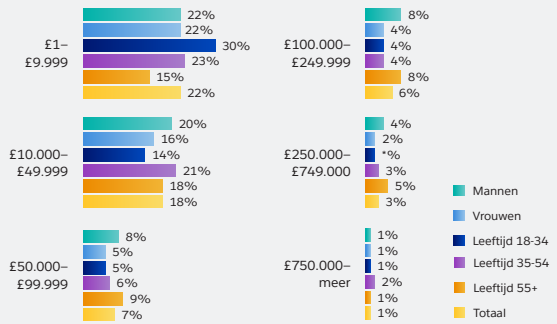
Op welke van de onderstaande manieren communiceert u met uw financieel adviseur voor elke van de onderstaande activiteiten / handelingen?

Communicatie Methode	Het maken van een afspraak voor een gesprek	Opvolging van de prestaties van mijn beleggingsportefeuille	Veranderingen in accounts doorgeven	Documenten met mijn adviseur delen	Beleggingsbeslissingen nemen	Om beleggingsadvies vragen
Persoonlijk	22%	31%	33%	36%	42%	39%
Post	6%	20%	15%	19%	8%	9%
Telefoon	46%	23%	40%	10%	34%	38%
Tekstbericht/SMS	9%	3%	6%	3%	5%	3%
E-mail	23%	16%	24%	27%	16%	20%
Website	5%	34%	10%	8%	10%	8%
Chat/IM	6%	6%	8%	3%	6%	4%
Overige	3%	3%	5%	6%	2%	3%
N.V.T.	24%	14%	17%	28%	18%	20%

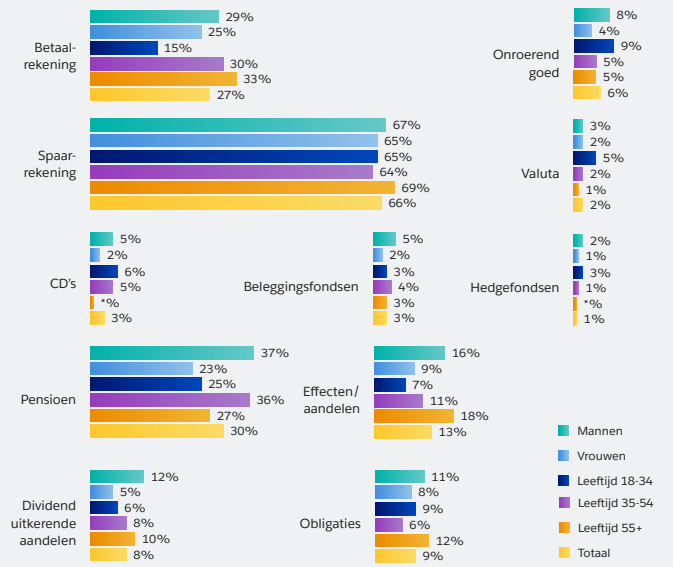
*Van degenen die geld belegt hebben

¹ Van de beleggers die de manier waarop zij hun beleggingen beheren, zouden willen veranderen

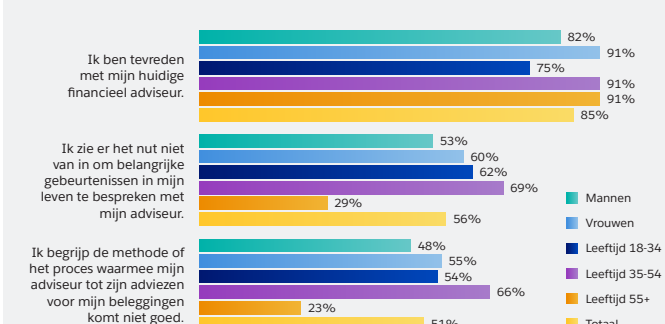
Hoeveel geld heeft u op dit moment in totaal belegd?*



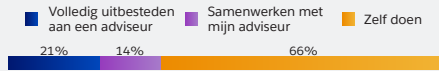
Op welke van de volgende manieren spaart en/of belegt u momenteel geld?



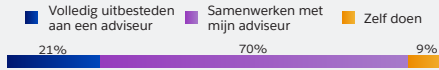
Geef aan of u het in sterke mate of enigszins eens bent met deze uitspraken:



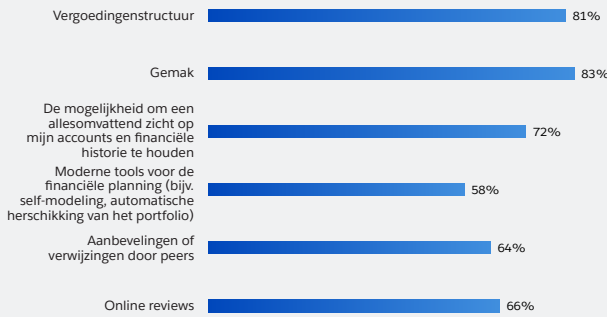
Hoe beheert u op dit moment uw beleggingen?†



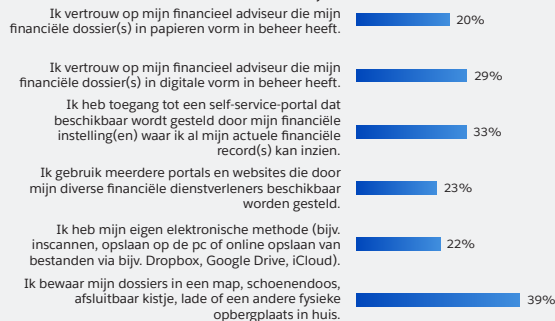
vs Hoe zou u uw investeringen willen beheren?†



De volgende aspecten zijn belangrijk voor mij bij het kiezen van een financieel adviseur:



Hoe behoudt u op dit moment het overzicht en de controle over uw financiële dossier(s)?



2016 CONNECTED INVESTOR REPORT
VK-DATASHEET



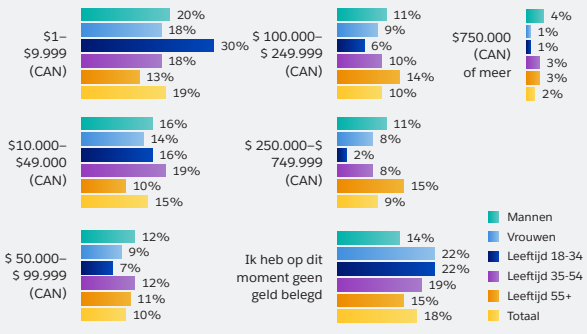
Op welke van de onderstaande manieren communiceert u met uw financieel adviseur voor elke van de onderstaande activiteiten / handelingen?

	Het maken van een afspraak voor een gesprek	Opvolging van de prestaties van mijn beleggingsportefeuille	Veranderingen in accounts doorgeven	Documenten met mijn adviseur delen	Beleggingsbeslissingen nemen	Om beleggingsadvies vragen
Persoonlijk	20%	30%	27%	26%	38%	33%
Post	12%	20%	20%	28%	12%	26%
Telefoon	32%	13%	17%	10%	22%	27%
Tekstbericht/SMS	10%	7%	8%	14%	4%	7%
E-mail	31%	23%	22%	22%	17%	23%
Website	11%	24%	15%	6%	13%	13%
Chat/IM	11%	9%	14%	9%	8%	12%
Overige	2%	7%	9%	2%	7%	3%
N.V.T.	18%	15%	21%	18%	17%	16%

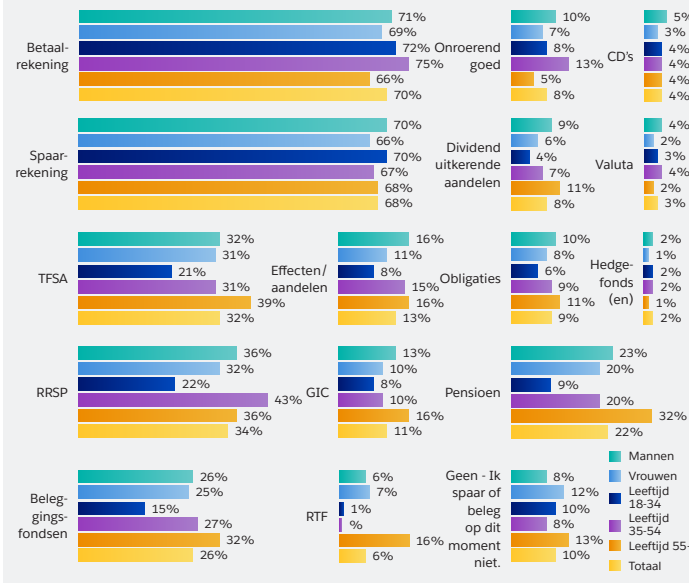
*Van degenen die geld belegt hebben

† Van de beleggers die de manier waarop zij hun beleggingen beheren, zouden willen veranderen

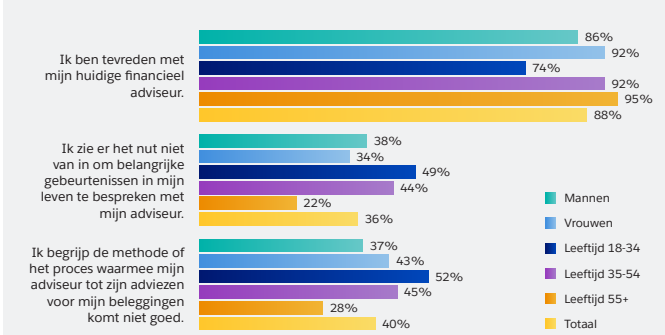
Hoeveel geld heeft u op dit moment in totaal belegd?*



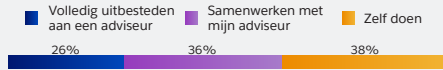
Op welke van de volgende manieren spaart en/of belegt u momenteel geld?



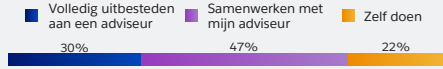
Geef aan of u het in sterke mate of enigszins eens bent met deze uitspraken:



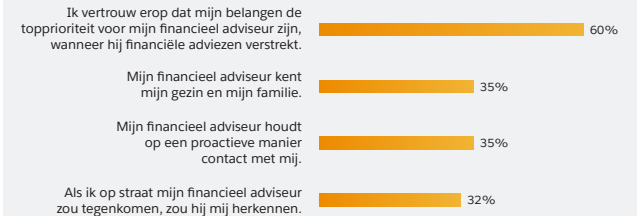
Hoe beheert u op dit moment uw beleggingen?†



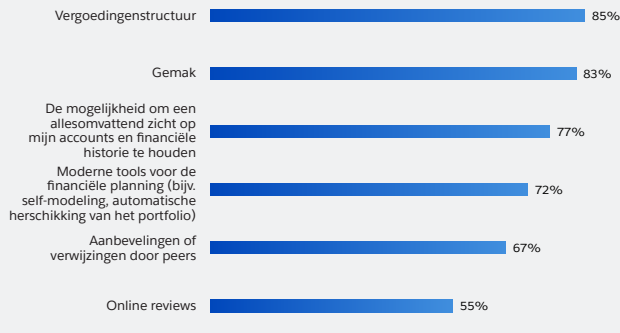
vs Hoe zou u uw investeringen willen beheren?†



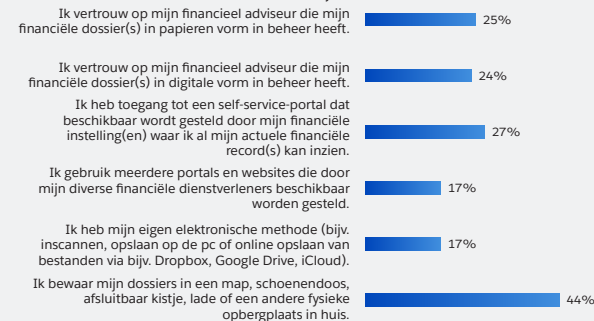
Welke van de volgende mogelijkheden is op u van toepassing?



De volgende aspecten zijn belangrijk voor mij bij het kiezen van een financieel adviseur:



Hoe behoudt u op dit moment het overzicht en de controle over uw financiële dossier(s)?



2016 CONNECTED INVESTOR REPORT
CANADA DATASHEET



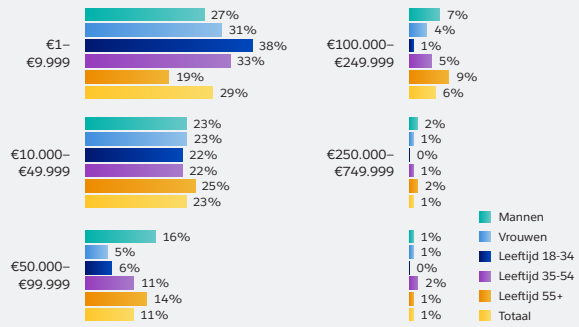
Op welke van de onderstaande manieren communiceert u met uw financieel adviseur voor elke van de onderstaande activiteiten / handelingen?

	Het maken van een afspraak voor een gesprek	Opvolging van de prestaties van mijn beleggingsportefeuille	Veranderingen in accounts doorgeven	Documenten met mijn adviseur delen	Beleggingsbeslissingen nemen	Om beleggingsadvies vragen
Persoonlijk	25%	47%	45%	45%	57%	48%
Post	5%	17%	12%	16%	6%	7%
Telefoon	52%	18%	32%	13%	30%	31%
Tekstbericht/SMS	9%	4%	4%	4%	5%	5%
E-mail	32%	18%	22%	27%	15%	19%
Website	6%	23%	7%	8%	9%	7%
Chat/IM	8%	5%	6%	4%	7%	4%
Overige	3%	1%	4%	5%	2%	4%
N.V.T.	13%	11%	15%	21%	16%	18%

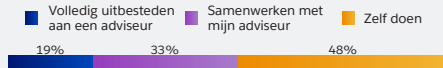
*Van degenen die geld belegd hebben

† Van de beleggers die de manier waarop zij hun beleggingen beheren, zouden willen veranderen

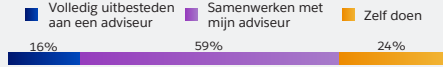
Hoeveel geld heeft u op dit moment in totaal belegd?*



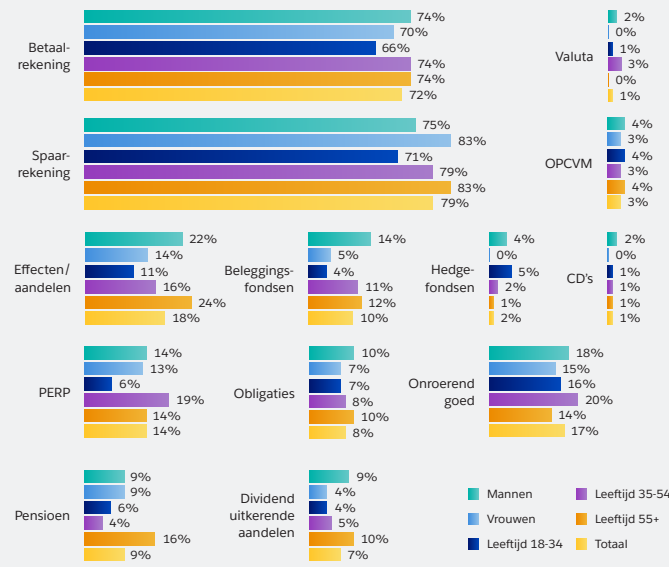
Hoe beheert u op dit moment uw beleggingen?†



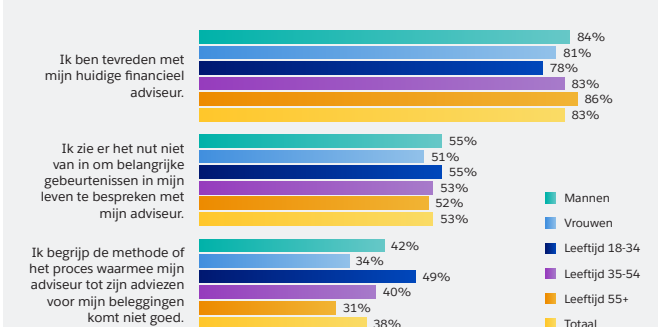
vs Hoe zou u uw investeringen willen beheren?†



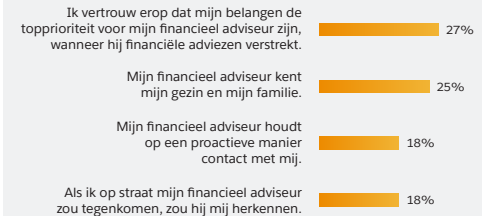
Op welke van de volgende manieren spaart en/of belegt u momenteel geld?



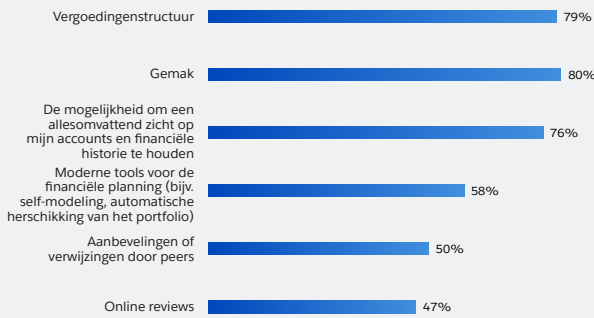
Geef aan of u het in sterke mate of enigszins eens bent met deze uitspraken:



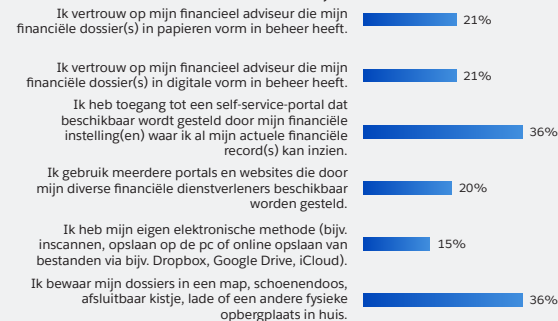
Welke van de volgende mogelijkheden is op u van toepassing?



De volgende aspecten zijn belangrijk voor mij bij het kiezen van een financieel adviseur:



Hoe behoudt u op dit moment het overzicht en de controle over uw financiële dossier(s)?

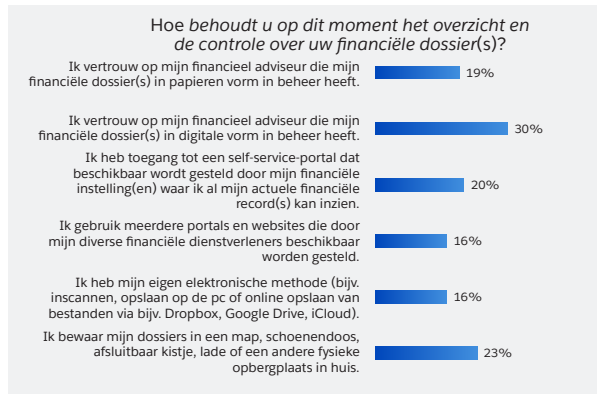
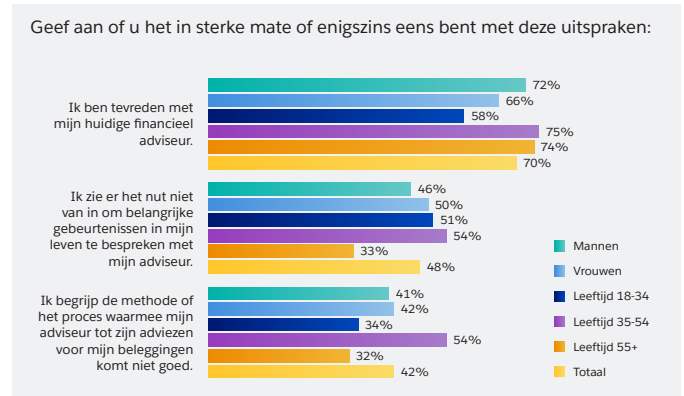
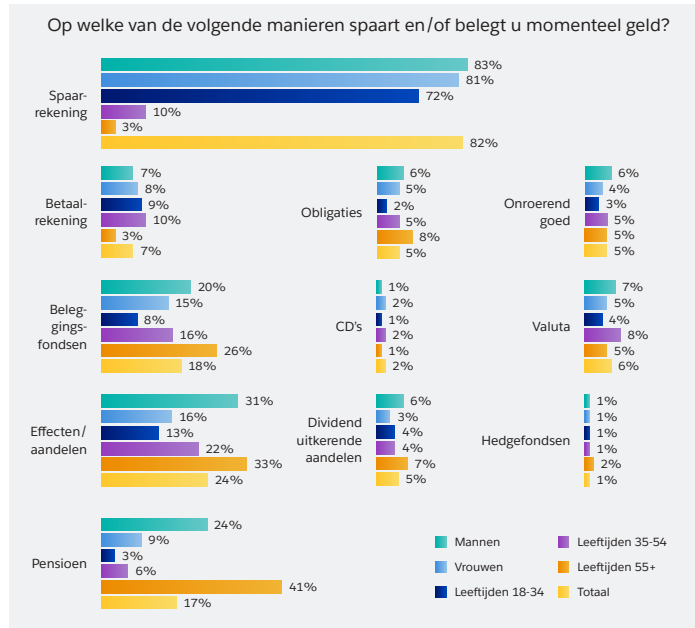
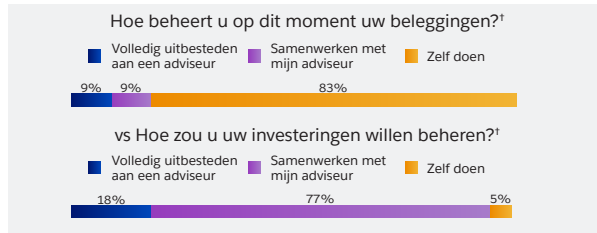
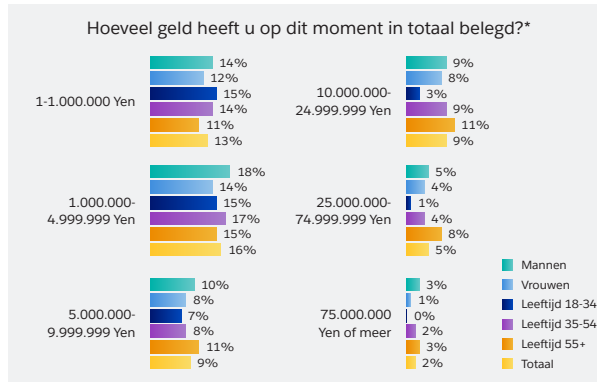


Op welke van de onderstaande manieren communiceert u met uw financieel adviseur voor elke van de onderstaande activiteiten / handelingen?

	Het maken van een afspraak voor een gesprek	Opvolging van de prestaties van mijn beleggingsportefeuille	Veranderingen in accounts doorgeven	Documenten met mijn adviseur delen	Beleggingsbeslissingen nemen	Om beleggingsadvies vragen
Persoonlijk	25%	39%	54%	46%	59%	48%
Post	10%	8%	8%	15%	6%	9%
Telefoon	47%	9%	23%	8%	15%	18%
Tekstbericht/SMS	12%	5%	4%	8%	7%	9%
E-mail	38%	14%	17%	26%	11%	19%
Website	11%	22%	9%	15%	8%	12%
Chat/IM	11%	7%	9%	9%	5%	11%
Overige	3%	4%	4%	4%	4%	4%
N.V.T.	8%	19%	13%	15%	16%	19%

*Van degenen die geld belegt hebben

† Van de beleggers die de manier waarop zij hun beleggingen beheren, zouden willen veranderen



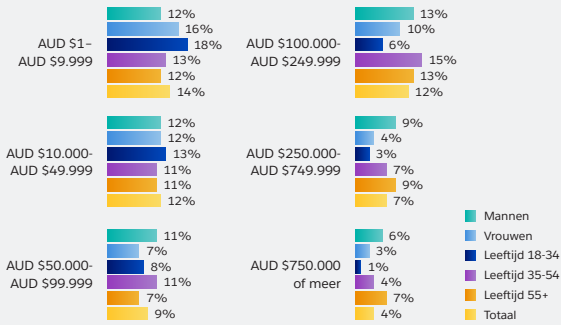
Op welke van de onderstaande manieren communiceert u met uw financieel adviseur voor elke van de onderstaande activiteiten / handelingen?

Activity	Het maken van een afspraak voor een gesprek	Opvolging van de prestaties van mijn beleggingsportefeuille	Veranderingen in accounts doorgeven	Documenten met mijn adviseur delen	Beleggingsbeslissingen nemen	Om beleggingsadvies vragen
Persoonlijk	33%	32%	29%	33%	42%	26%
Post	3%	17%	5%	25%	11%	10%
Telefoon	39%	20%	21%	19%	27%	32%
Tekstbericht/SMS	10%	11%	8%	12%	6%	12%
E-mail	29%	23%	18%	17%	18%	22%
Website	8%	14%	9%	15%	8%	11%
Chat/IM	8%	6%	6%	14%	8%	14%
Overige	5%	1%	6%	7%	4%	6%
N.V.T.	18%	15%	31%	26%	18%	30%

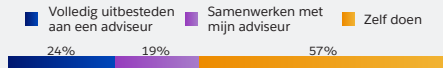
*Van degenen die geld belegd hebben

† Van de beleggers die de manier waarop zij hun beleggingen beheren, zouden willen veranderen

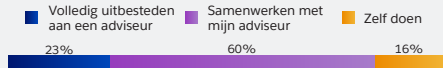
Hoeveel geld heeft u op dit moment in totaal belegd?*



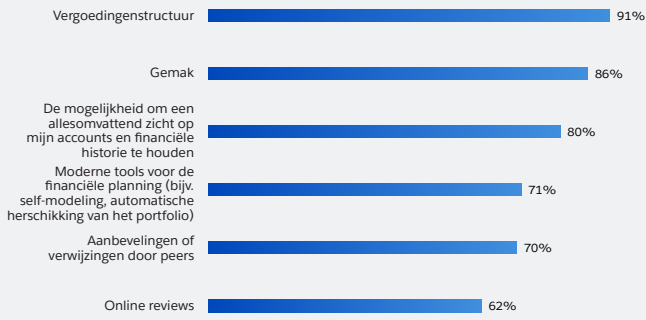
Hoe beheert u op dit moment uw beleggingen?†



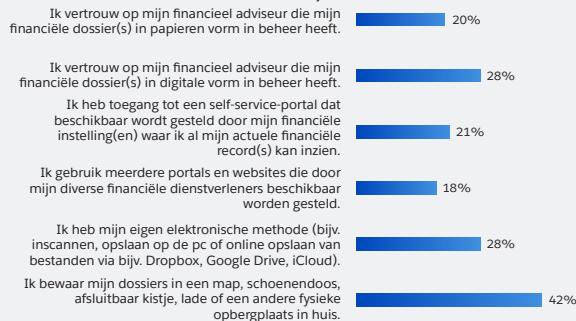
vs Hoe zou u uw investeringen willen beheren?†



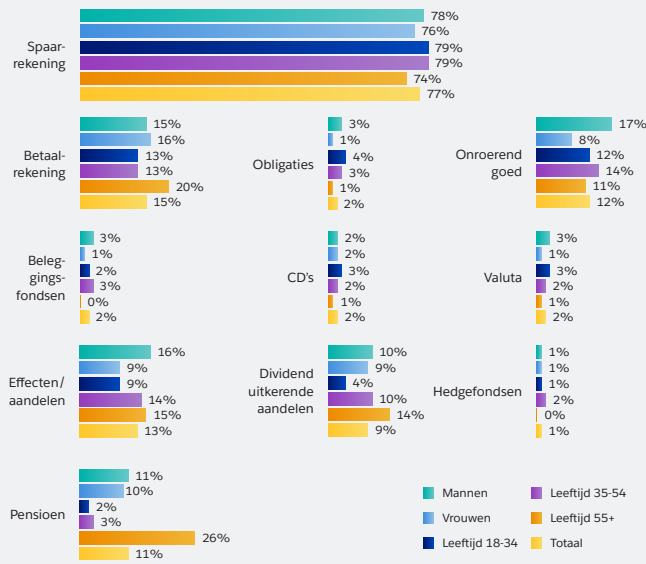
De volgende aspecten zijn belangrijk voor mij bij het kiezen van een financieel adviseur:



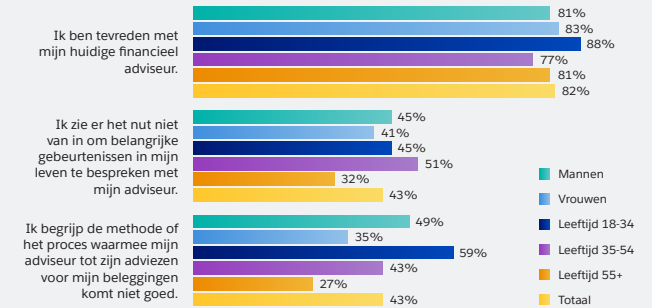
Hoe behoudt u op dit moment het overzicht en de controle over uw financiële dossier(s)?



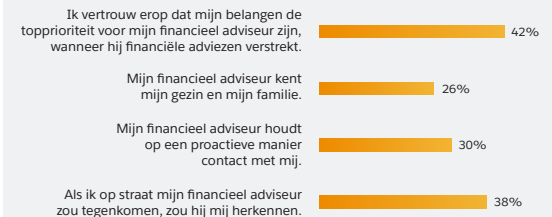
Op welke van de volgende manieren spaart en/of belegt u momenteel geld?



Geef aan of u het in sterke mate of enigszins eens bent met deze uitspraken:



Welke van de volgende mogelijkheden is op u van toepassing?



2016 CONNECTED INVESTOR REPORT AUSTRALIË-DATASHEET



Op welke van de onderstaande manieren communiceert u met uw financieel adviseur voor elke van de onderstaande activiteiten / handelingen?

	Het maken van een afspraak voor een gesprek	Opvolging van de prestaties van mijn beleggingsportefeuille	Veranderingen in accounts doorgeven	Documenten met mijn adviseur delen	Beleggingsbeslissingen nemen	Om beleggingsadvies vragen
Persoonlijk	19%	30%	33%	35%	47%	42%
Post	10%	15%	11%	19%	7%	10%
Telefoon	41%	16%	25%	8%	23%	33%
Tekstbericht/SMS	13%	5%	9%	6%	7%	12%
E-mail	33%	24%	33%	31%	23%	26%
Website	9%	23%	12%	9%	10%	10%
Chat/IM	10%	6%	8%	6%	7%	11%
Overige	1%	2%	6%	7%	5%	2%
N.V.T.	18%	16%	18%	22%	19%	18%

*Van degenen die geld belegt hebben

† Van de beleggers die de manier waarop zij hun beleggingen beheren, zouden willen veranderen

