

Cuando la volatilidad genera complejidad, ¿cómo pueden los gestores de patrimonio crear oportunidades?

■ ■ ■
The better the question.
The better the answer.
The better the world works.

EY
Building a better
working world

Estableciendo el escenario

El informe Global Wealth Research Report 2023 de EY explora los deseos, necesidades y expectativas de los clientes en medio de las interrupciones del mercado y la creciente complejidad para alcanzar sus objetivos financieros. Encuestamos a más de 2.600 clientes de gestión de patrimonio en 27 geografías para responder a:

1 **Navegando en la complejidad**
En un mercado volátil con un aumento de opciones de inversión, ¿cómo ayudar a los clientes a navegar por el ruido?

2 **Empoderando a los clientes**
¿Cómo empoderar a los clientes al atenderlos en las actividades correctas, de las formas adecuadas y en el momento oportuno?

3 **Entregando valor**
¿Cómo enfrentar los desafíos de los clientes y demostrar el valor que se le proporciona?

Algunos de los principales hallazgos

Este estudio es realizado por EY a clientes de la industria de **Wealth & Asset Management**, a segmentos que van desde desde mass affluent a Ultra High Net Worth (UHNW). En un escenario post pandemia y caracterizado por una marcada volatilidad en los mercados, esta versión del estudio refleja las preferencias y tendencias de los inversionistas.

Algunas de las principales conclusiones son:

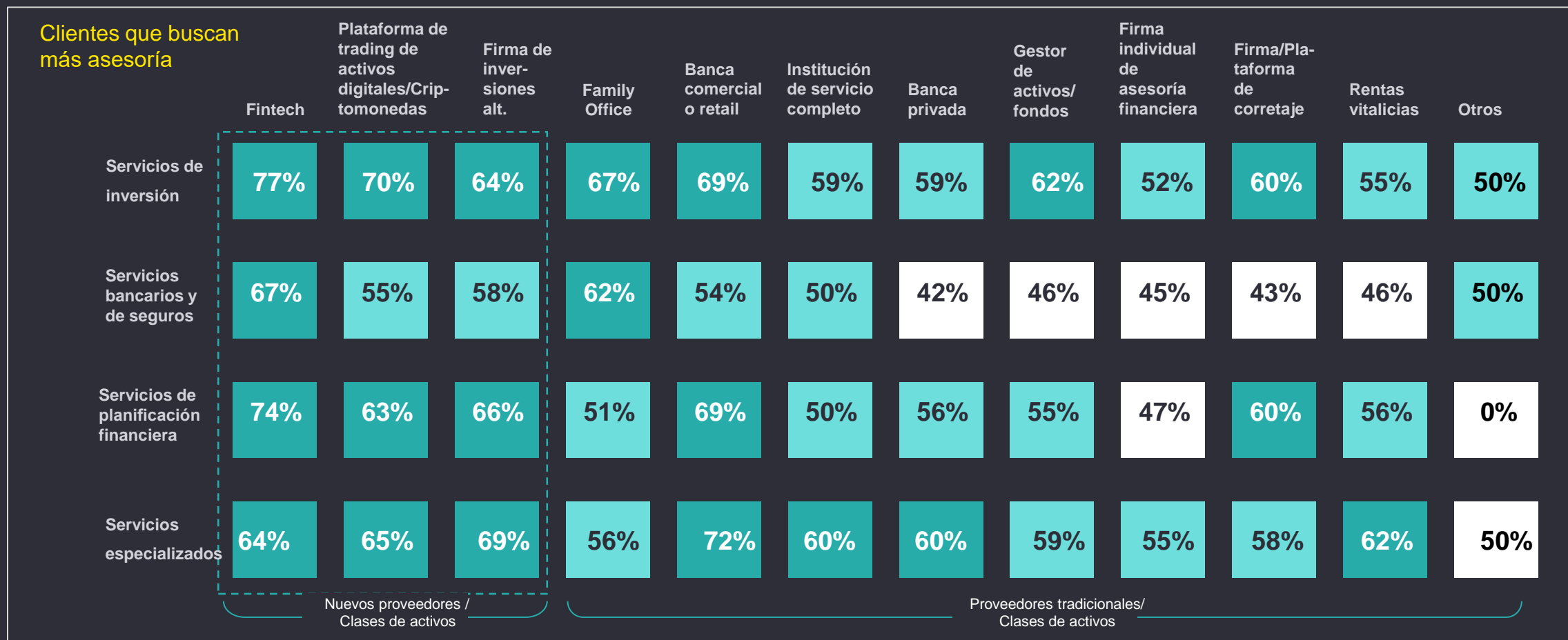
- ▶ **Proteger el patrimonio:** tanto a nivel global, como en Latinoamérica y Chile, destaca una **mayor tendencia por proteger el patrimonio**, una posición clara frente a la creciente volatilidad y complejidad de los mercados.
- ▶ **Búsqueda de alternativas:** los clientes prefieren cada vez más **explorar los mercados a través de plataformas digitales** y están dispuestos a conocer nuevas tendencias y ofertas disponibles que permitan “cuidar el dinero” o procurar que la pérdida no sea mayor que la tolerancia al riesgo.
- ▶ **Mayor valoración del servicio de asesoría:** hay una **mayor apreciación del rol y servicio de asesoría**, evaluado como un diferenciador por el que están dispuestos a pagar, pese a la presión por bajar comisiones y mutar a nuevos esquemas de tarifas como servicios de costo cero o basados en rendimiento.
 - ▶ El desafío para los asesores es la **mayor sofisticación de sus clientes**, cada vez más educados y entendidos en productos y que demandan nuevas alternativas para la diversificación del riesgo de sus portafolios.
 - ▶ Esto redundo en **más y mejor información para los clientes**, los que esperan ver en la evolución de forma clara y con **transparencia de los costos** de servicios.
 - ▶ **Existe un espacio importante en la innovación de modelos de negocio** que se traduzcan en nuevos modelos de cobro por los **servicios de asesoría**, otra oportunidad para aumentar y generar el compromiso en el momento de *onboarding* y construcción del plan financiero de los clientes.

Algunos de los principales hallazgos

- ▶ **La tecnología y la digitalización** siguen siendo percibidos como necesarios y bien valorados. Esto permitirá evolucionar a una asesoría facilitada por lo digital pero donde cada vez toma más relevancia la cercanía y conocimiento del cliente.
 - ▶ **Los clientes valoran la cercanía en distintos puntos de interacción**, siendo vital evidenciar la comprensión de los objetivos de inversión por parte de los asesores para brindar un plan ajustado a sus necesidades y expectativas.
 - ▶ **La inversión con propósito toma protagonismo**, donde la sostenibilidad puede ser un elemento clave, que en conjunto a la rentabilidad, pueden ser los gatillantes de un cambio de gestor.
 - ▶ Aunque el rendimiento de los portafolios sigue siendo uno de factores primordiales al momento de elegir a un gestor de inversiones, hay una clara tendencia que señala que los clientes están dispuestos a experimentar nuevas alternativas de inversión, tales como hedge funds, private equity y ESG investments.
 - ▶ **Cada vez más los “millennials” están más involucrados en el mundo de las inversiones**, son menos aversos al riesgo, utilizan mayormente canales digitales y apuestan por nuevas alternativas de inversión. Ellos representarán la mayor participación del mercado en los próximos años; es decir, jóvenes cada día más educados que utilizan plataformas digitales y valoran la innovación. Tienen mayor conciencia ambiental y son quienes más creen en invertir en ESG.
 - ▶ Estas tendencias en los inversores, desafían **los modelos operacionales a ser más eficientes, flexibles y escalables**. Siendo clave la asesoría y personalización y con una oferta innovadora para atraer a las nuevas generaciones de inversores.
- **Cada vez más, los clientes son reacios al riesgo, se centran en lograr objetivos orientados a un propósito y buscan mejorar su experiencia con gestores de patrimonio habilitados por la tecnología.**
 - **En el contexto local dado tanto por la Ley Fintech y sistema de finanzas abiertas, se presenta una oportunidad para brindar a los inversionistas una asesoría más completa, fundamentada en la información consolidada de todos sus asesores, y así satisfacer sus necesidades financieras de manera más efectiva.**

Los clientes demandan más asesoría

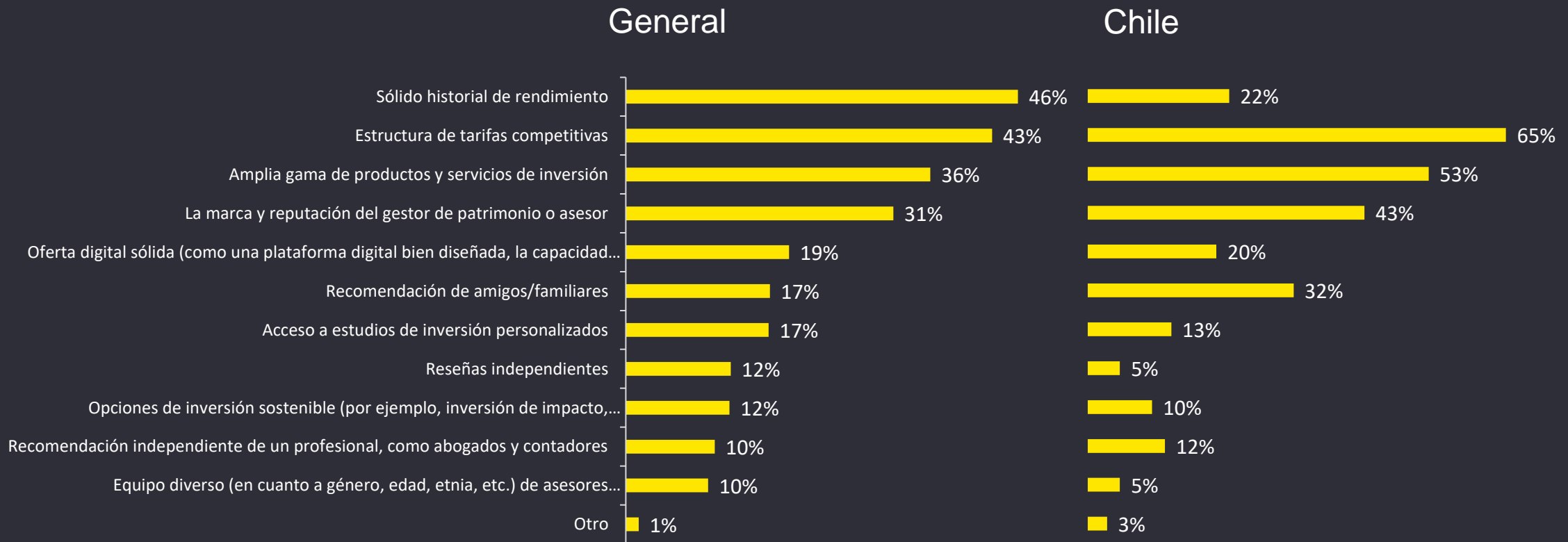
Los inversionistas Fintech y aquellos con exposiciones significativas en *asset class* más innovadores presentan desempeño superior al promedio



% de clientes que actualmente utilizan al menos un producto en la categoría y buscan más asesoramiento

El movimiento de activos es alto, especialmente en inversores más jóvenes

Cuál de los siguientes aspectos te importa más cuando seleccionas un gestor de patrimonio

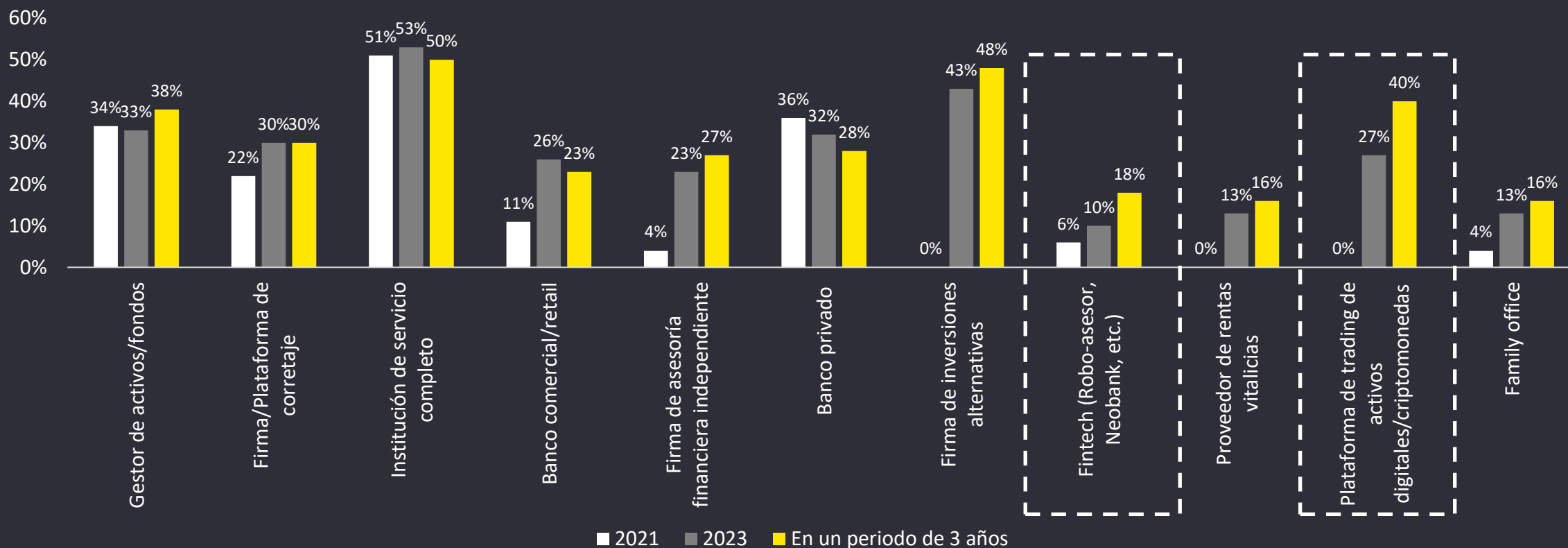



- ▶ En Chile los factores de mayor relevancia para evaluar a un asesor son competitividad de fees, diversidad de productos y servicios y la reputación del asesor.

Segmentos de la industria que se beneficiarían de los inversionistas que agregan proveedores

Los inversores buscan asesoramiento adicional y están abiertos a agregar nuevos proveedores, se observa un crecimiento significativo en Fintechs y plataformas de activos digitales

Tipos de proveedores de gestión de patrimonio que los inversores utilizan actualmente y que esperan utilizar en tres años:



A roller coaster track is silhouetted against a clear blue sky. The track features a prominent loop in the center. Two small figures of people are visible standing on the track within the loop. A large, semi-transparent white number '1' is overlaid on the left side of the image.

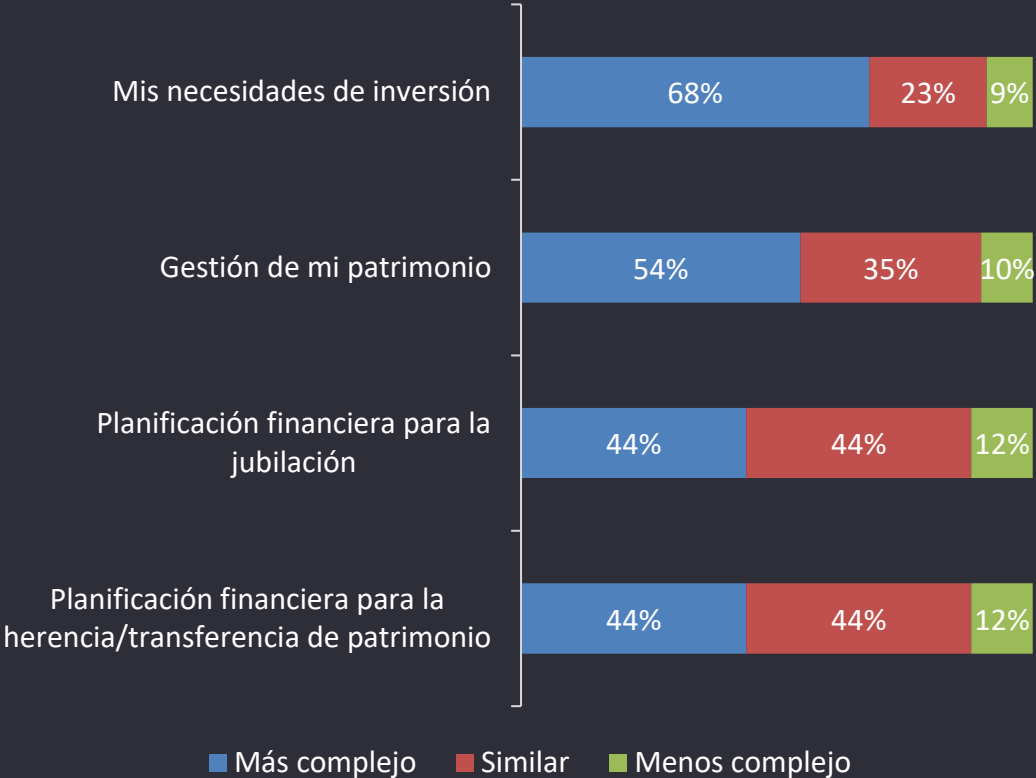
1

Navegando en la complejidad

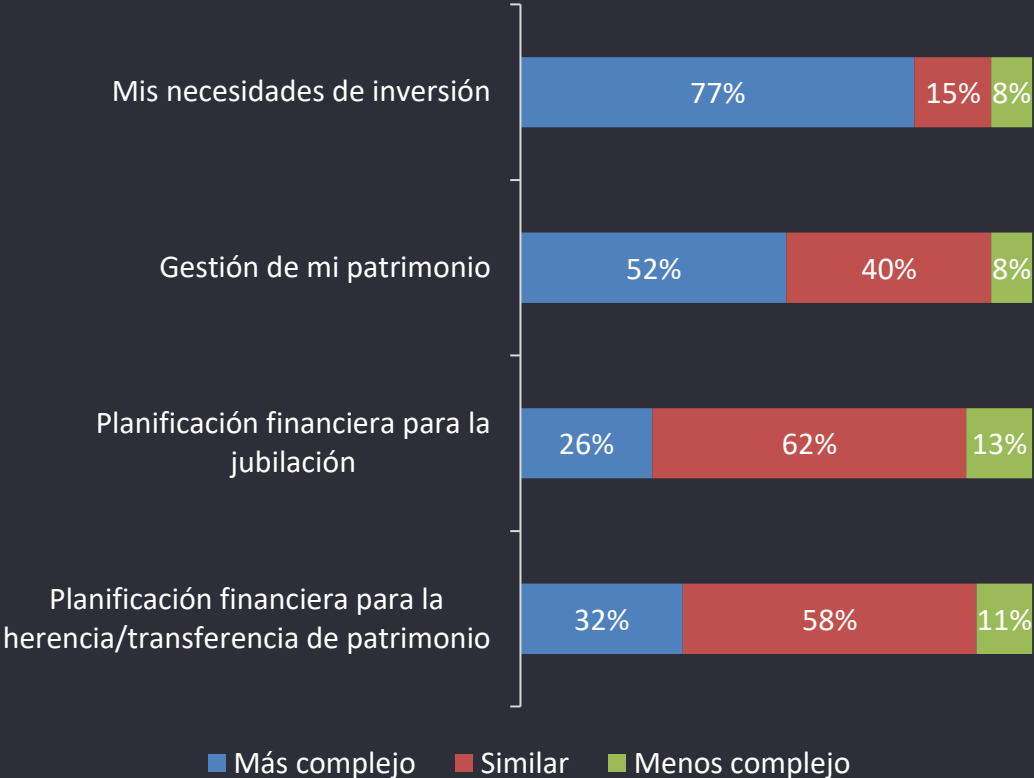
La complejidad hace más difícil la gestión patrimonial

Complejidad en los dos últimos años

Global



Chile

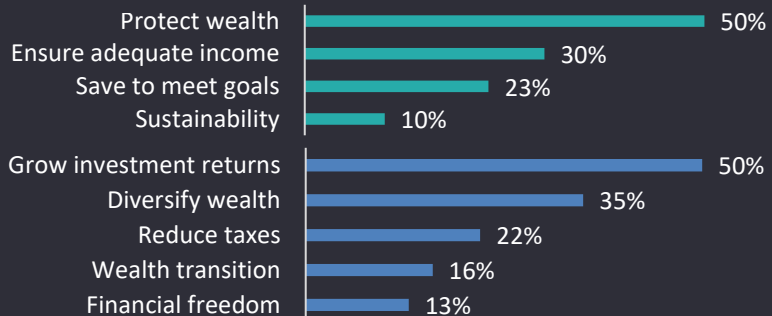


Los principales objetivos de los clientes siguen siendo defensivos

Principales metas financieras

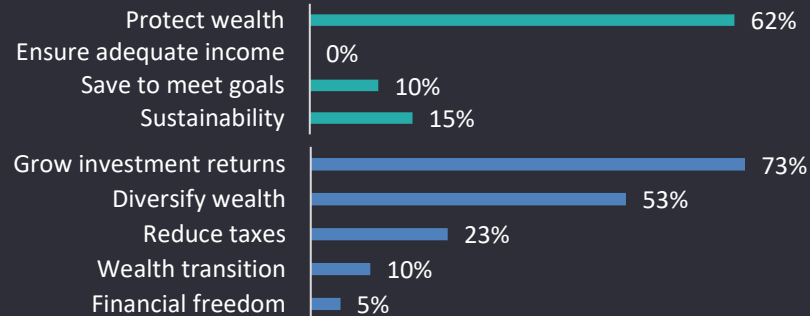
Global

2023

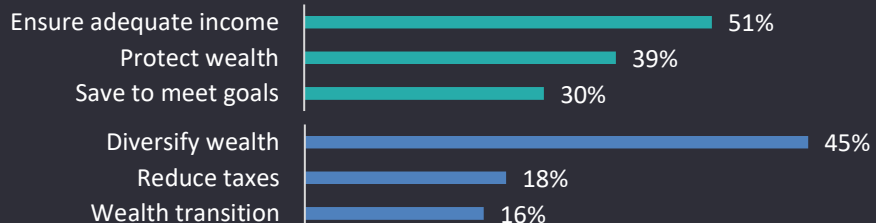


Chile

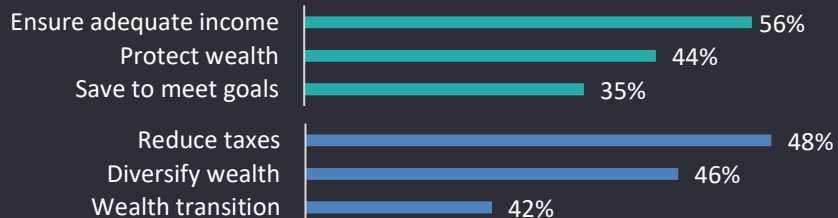
2023



2021



2019

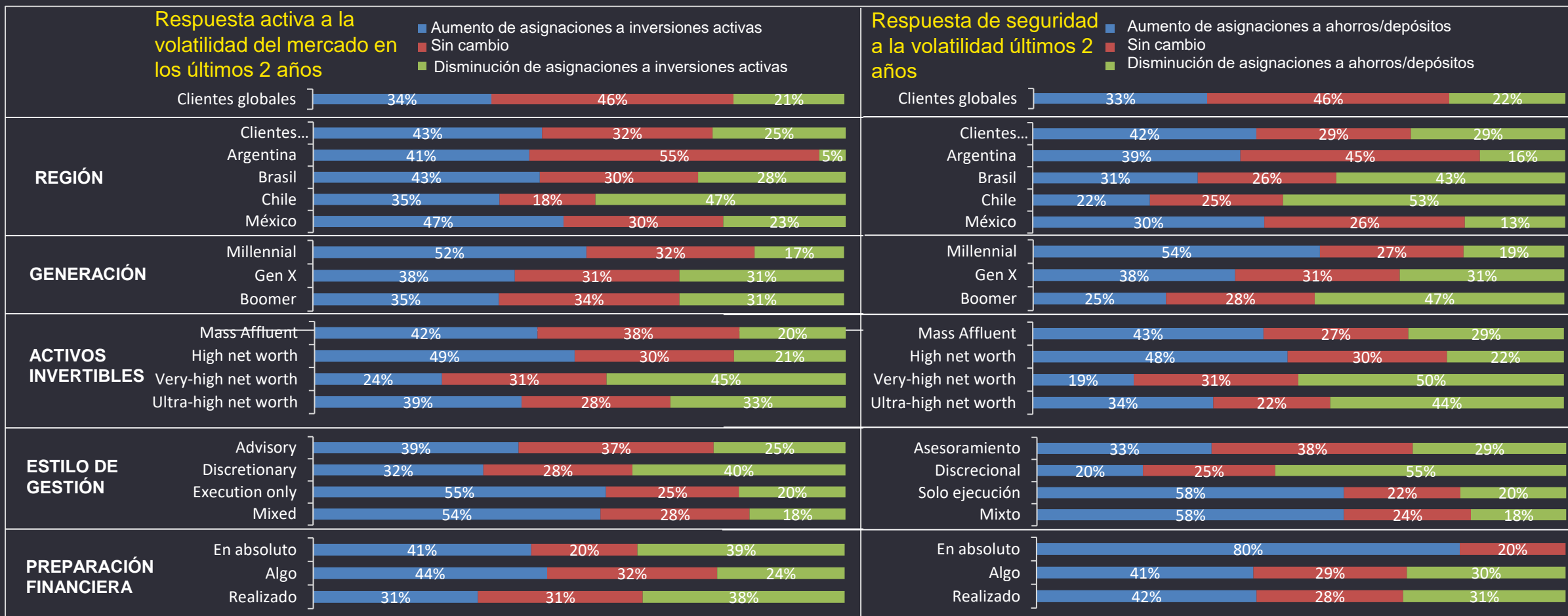


■ Defensive ■ Offensive

Los inversionistas perciben una mayor complejidad en la gestión patrimonial, ante lo cual muestran una actitud mayor de protección a su patrimonio si se compara con los resultados de los estudios anteriores

La volatilidad del mercado está llevando a los inversores a tomar acciones

Los clientes están tomando medidas proporcionales en respuesta a la volatilidad del mercado, moviéndose de forma similar a una inversión activa o buscando seguridad en ahorro y depósitos



Algunos comportamientos frecuentemente son resultado de la volatilidad de la cartera

La mayoría de los inversores cambia su enfoque de inversión como respuesta a caídas en el valor del portafolio. Dado esto, se intensifica la asesoría en la revisión y ajustes de los planes financieros

88%

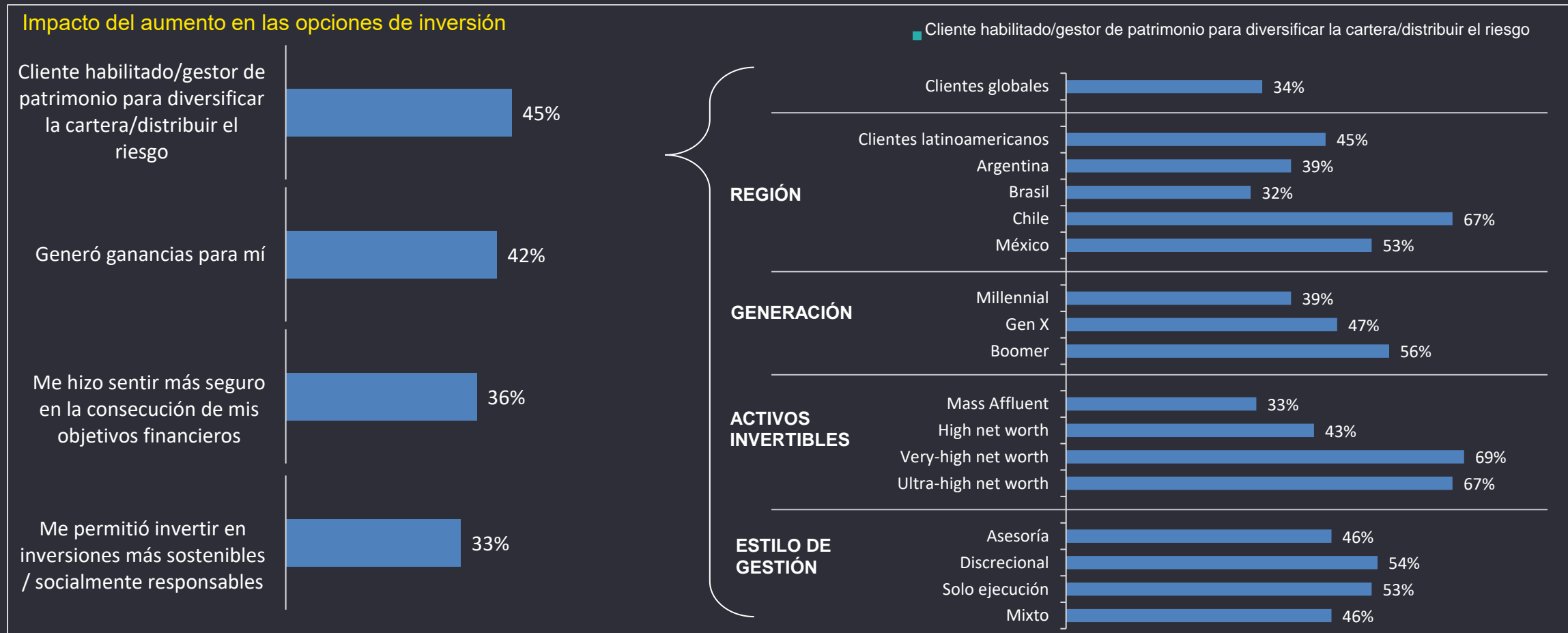
de los encuestados de América Latina cambia su comportamiento de inversión debido a la disminución del valor de sus carteras.

Las respuestas más comunes ante la caída



Algunos inversores han percibido el beneficio de la complejidad

Los inversores boomers y VHNW+ se han beneficiado de las mayores opciones de inversión



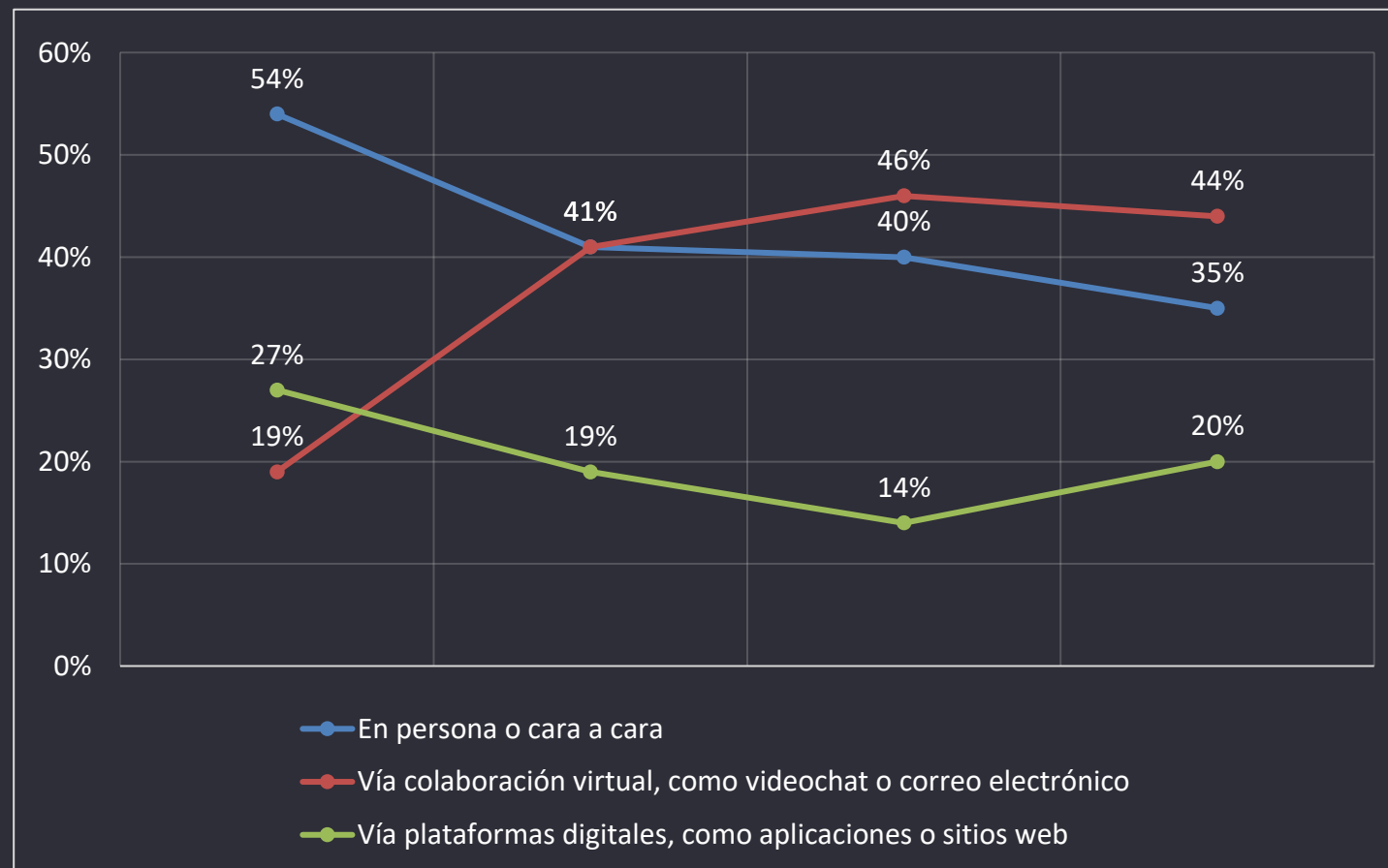
2

**Empoderando
a los clientes**



Los canales virtuales cada vez más populares

Los clientes muestran claramente voluntad de involucrarse más a través de una colaboración digital; es cada vez más probable preferir la colaboración virtual para actividades de planificación, asesoría y gestión de cuentas.



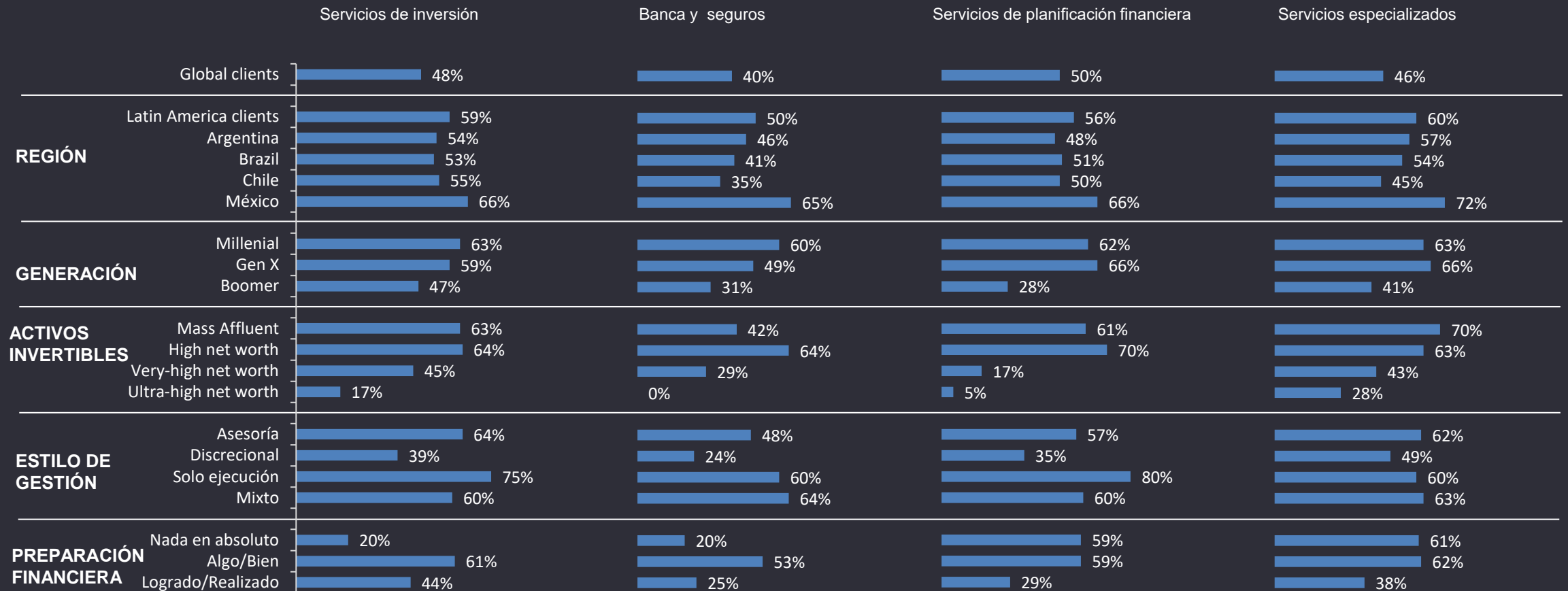
Actividades de gestión patrimonial

Apertura de cuenta	<ul style="list-style-type: none"> Proceso de apertura de cuenta
Planificación financiera	<ul style="list-style-type: none"> Planificación, monitoreo y revisión (medición de progreso y mantención) Recibir asesoría sobre cómo variables externas pueden impactar su plan financiero Cómo tus valores afectan/impactan tu plan Crear un plan holístico usando data de otros proveedores que tu usas
Gestión de inversiones	<ul style="list-style-type: none"> Conducción de la gestión del portafolio Recibir asesoría de productos, tendencias de mercado, propósito de inversión y valores
Gestión de cuenta	<ul style="list-style-type: none"> Actualizaciones de la cuenta / portafolio Cambios en la gestión de la cuenta Recibir y discutir ofertas exclusivas

Los clientes están buscando más asesoría a través de servicios

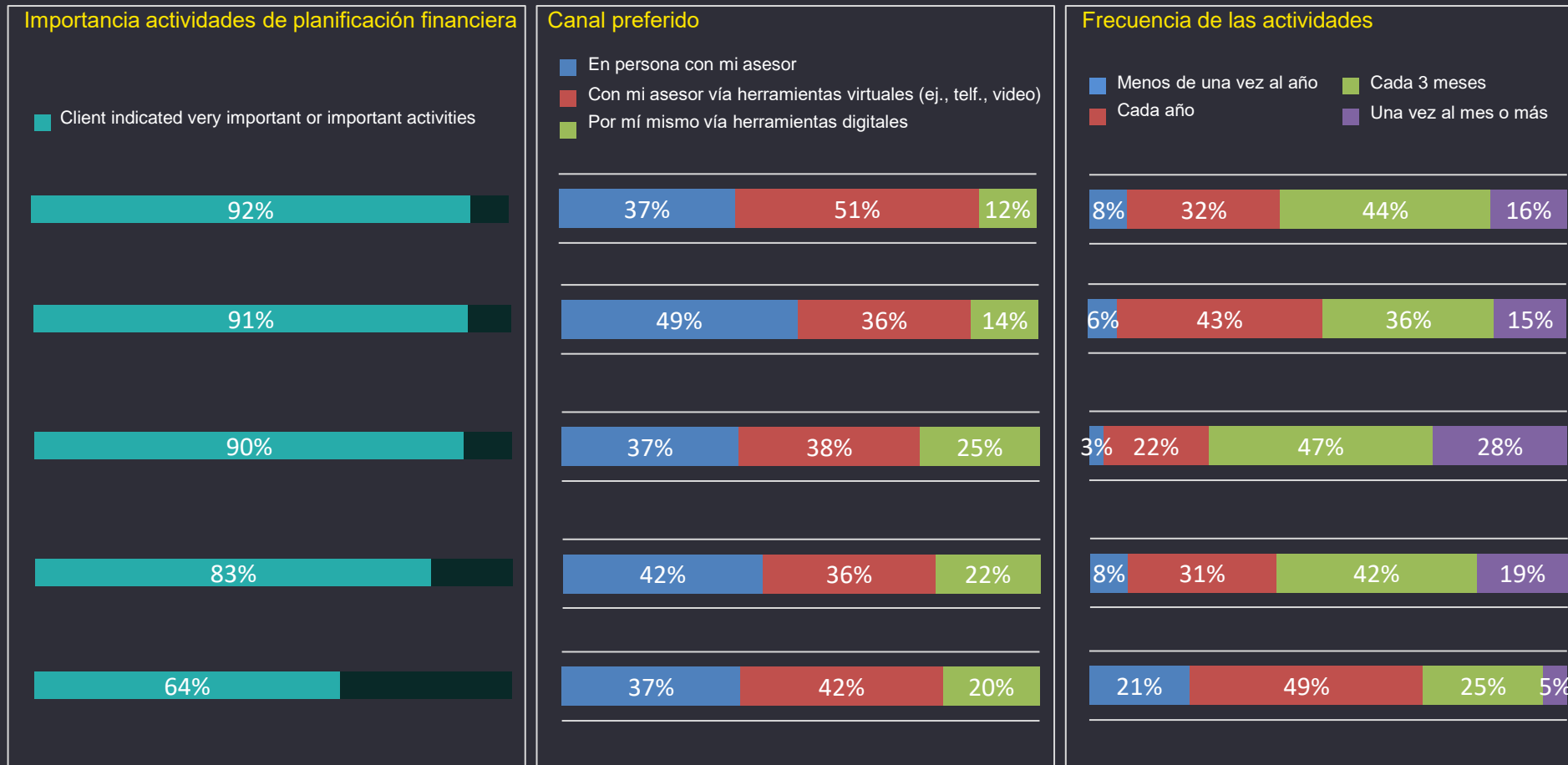
Inversores affluent and HNWI indican claramente su apetito por más asesoría

Necesidad de más asesoramiento en diversos servicios



Los clientes balancean sus preferencias entre presencial y la colaboración virtual para la planificación financiera

Importancia de las actividades, método de interacción y frecuencia de las actividades de **planificación financiera**



El monitoreo regular del portafolio es de alta importancia y puede ser realizado virtualmente

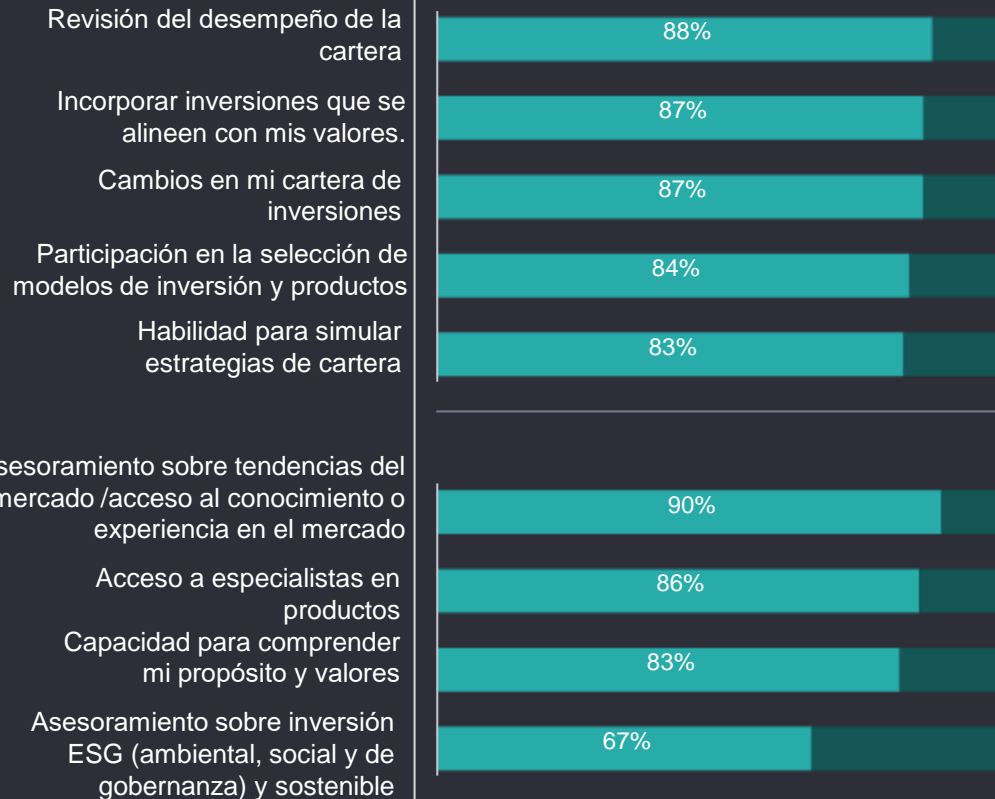
Importancia de las actividades, método de interacción y frecuencia de las actividades de **gestión de inversiones y asesoría**

Realizando la gestión de cartera

Recibir asesoramiento de inversión

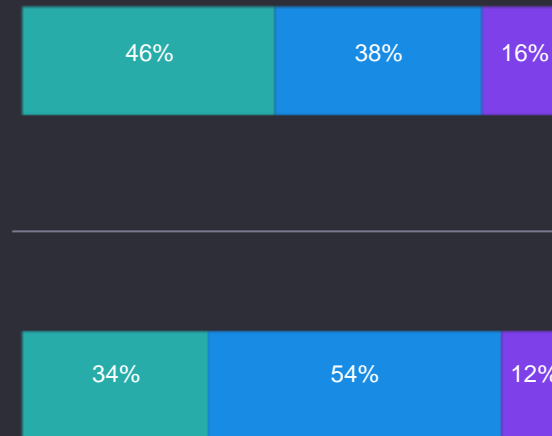
Importancia actividades de planificación financiera

■ Actividades indicadas como muy importantes o importantes por el cliente



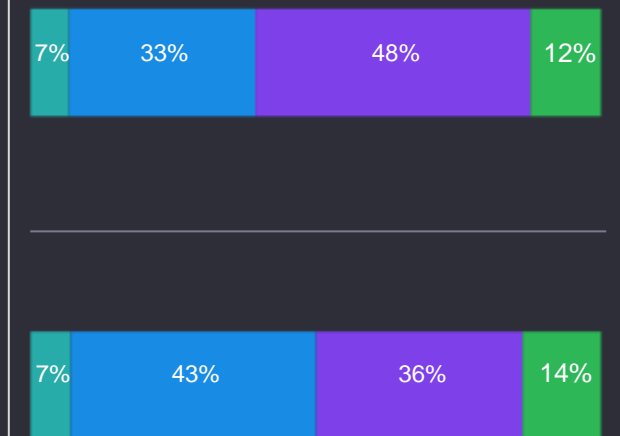
Canal preferido

■ En persona con mi asesor
 ■ Con mi asesor vía herramientas virtuales (ej., telf., video)
 ■ Por mí mismo vía herramientas digitales



Frecuencia de las actividades

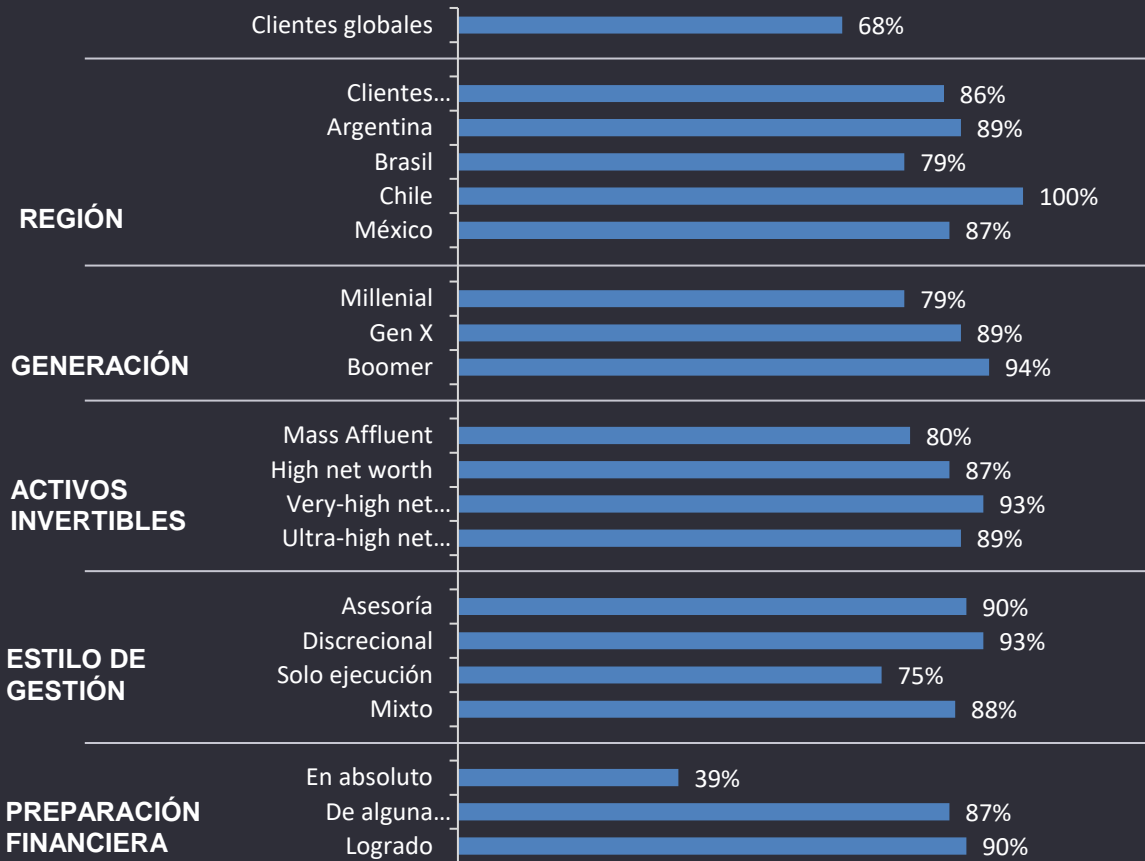
■ Menos de una vez al año
 ■ Cada año
 ■ Cada 3 meses
 ■ Una vez al mes o más



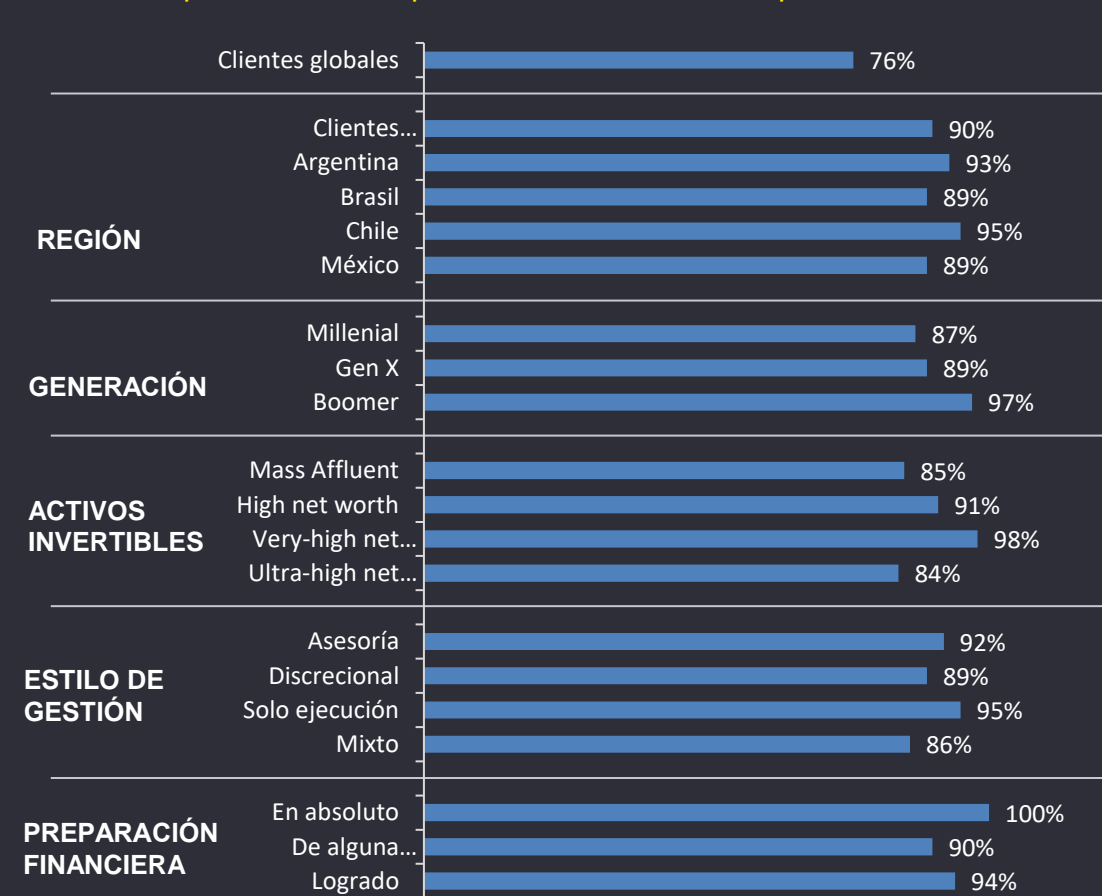
El acceso a soporte especializado puede ir más allá en la personalización de la experiencia del cliente

La oportunidad de apalancar especialistas de productos y expertos del mercado es bien valorada

% clientes que indican la importancia de acceder a especialistas en productos mercado



% clientes que indican la importancia de acceder a expertos en el



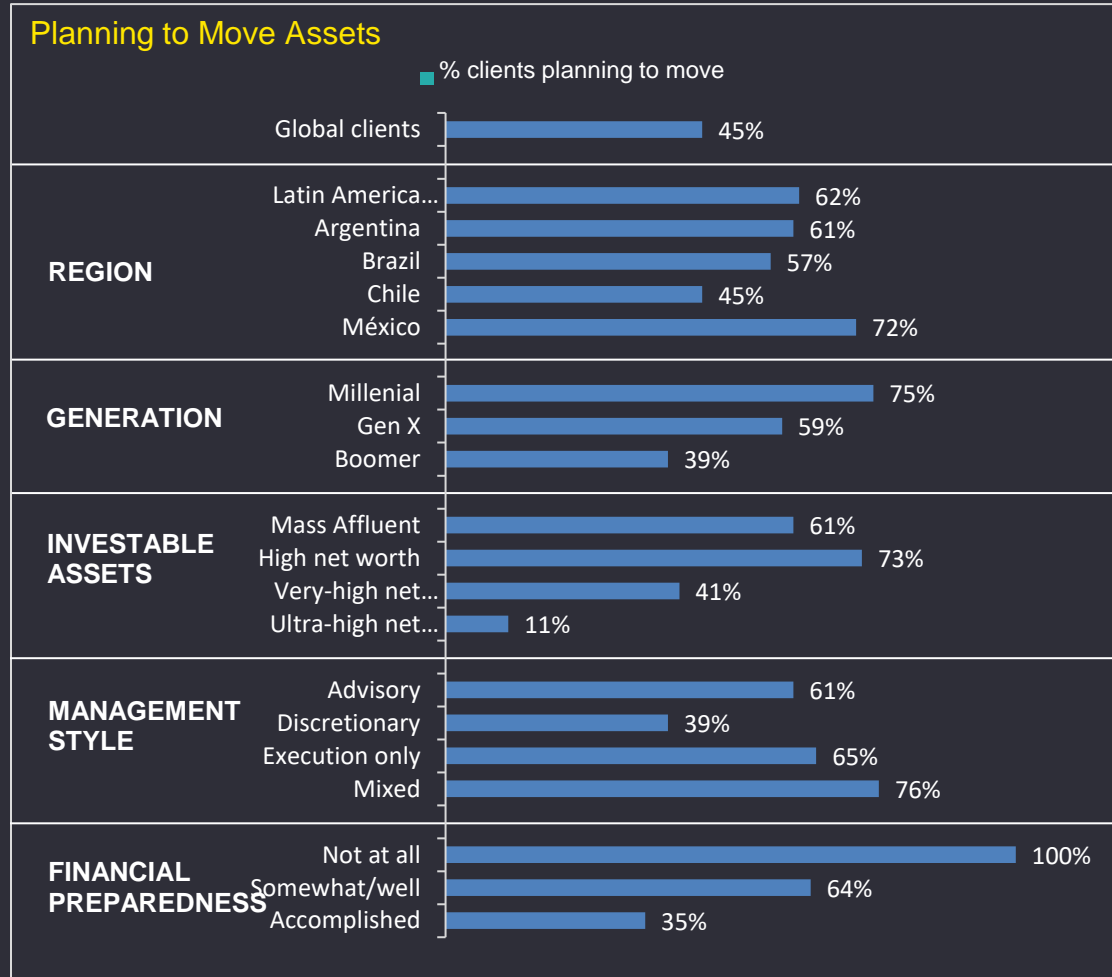
3

Entregando
valor



El movimiento de activos es alto, especialmente, en inversores más jóvenes

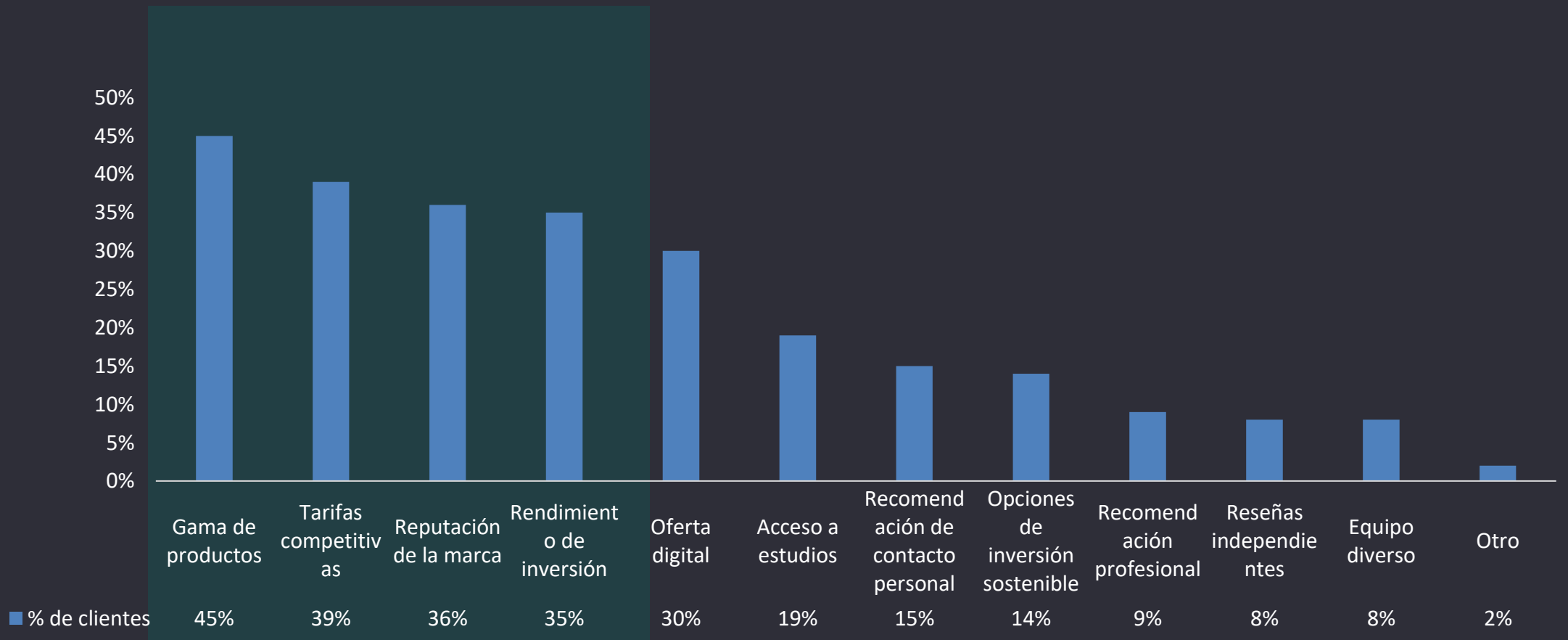
Más de la mitad de los clientes planea agregar un nuevo proveedor, transferir dinero a otro proveedor o cambiarlo totalmente en los próximos tres años. Los millennials tienen el doble de probabilidades de mover los activos que los boomers.



Rendimiento y fees son los principales drivers de selección de un asesor

El acceso a variedad de productos, fees competitivos, marca e desempeño de las inversiones son los drivers que lideran en la selección de un proveedor de gestión de inversiones.

Principales factores que influyen en la selección de un gestor de patrimonio

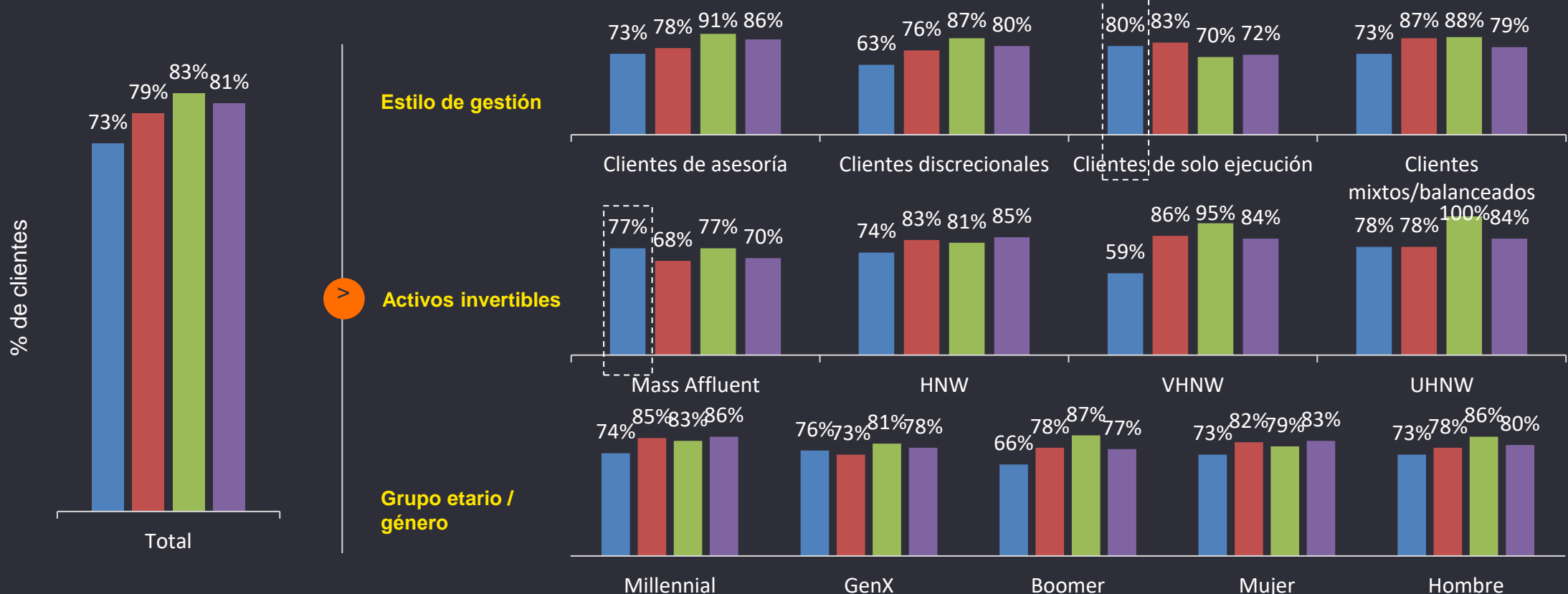


Si bien la confianza es alta, los clientes presentan preocupación por los costos ocultos

Los clientes confían en los gestores de patrimonio y la relación precio-calidad se mantiene alta, sin embargo, muchos clientes manifiestan preocupación por los costos ocultos, en particular los execution only y MA.

Declaraciones de transparencia de precios

■ Preocupado por costos ocultos ■ Confianza en un cobro justo ■ Comprensión de tarifas cobradas ■ Satisfecho / ve valor en las tarifas cobradas ■ Excepciones



EY | Construyendo un mejor mundo de negocios

Acerca de EY

EY existe para construir un mejor mundo de negocios, ayudando a crear valor a largo plazo para los clientes, las personas y la sociedad, y construir confianza en los mercados de capital.

Mediante el uso de los datos y la tecnología, los diversos equipos de EY en más de 150 países brindan confianza a través de la seguridad y ayudan a los clientes a crecer, transformarse y operar.

Trabajando en auditoría, consultoría, leyes, estrategia, impuestos y transacciones, los equipos de EY formulan mejores preguntas para encontrar nuevas respuestas a los complejos problemas que enfrenta nuestro mundo hoy.

EY hace referencia a la organización internacional y podría referirse a una o varias de las empresas de Ernst & Young Global Limited y cada una de ellas es una persona jurídica independiente. Ernst & Young Global Limited es una sociedad británica de responsabilidad limitada (company limited by guarantee) y no presta servicios a clientes. La información sobre cómo EY recopila y utiliza los datos personales y una descripción de los derechos que tienen las personas según la legislación de protección de datos están disponibles en ey.com/privacy. Las firmas miembro de EY no ejercen la abogacía donde lo prohíban las leyes locales. Para obtener más información sobre nuestra organización, visite ey.com.

© 2023 EY Servicios Profesionales de Auditoría y Asesorías Ltda.

Todos los derechos reservados.

ED None

Este material se ha preparado únicamente con fines informativos generales y no debe considerarse como asesoramiento contable, fiscal, legal o profesional. Consulte a sus asesores para obtener consejos específicos.

Para más información, visite: ey.com/es_cl

O escríbanos a: estudios@cl.ey.com