

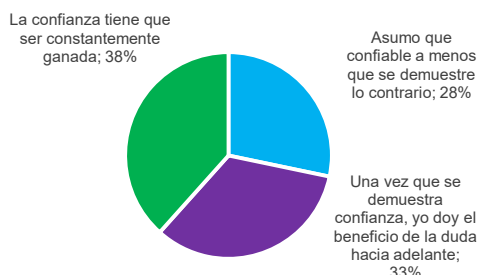
CÓMO GANAR LA CONFIANZA DE LOS INVERSIONISTAS ⁽¹⁾

La confianza en tu asesor de inversiones es fundamental para generar un plan de ahorro exitoso. Si no confías en las recomendaciones de tu asesor difícilmente podrás tomar decisiones de inversión eficientes que te permitan cumplir con tus expectativas. Por otro lado, si como asesor no eres capaz de generar confianza difícilmente podrás generar una relación de largo plazo con tus clientes.

La confianza es un activo muypreciado en las organizaciones, entre profesionales y con clientes. Medirla resulta difícil, por lo que podemos subestimar su impacto. Sin embargo, sin confianza no hay relación de inversión.

La confianza, usualmente es algo que se desarrolla de a poco y a lo largo del tiempo. En un esfuerzo mutuo entre asesor y cliente. Perderla, por el contrario, es algo que puede ocurrir en un abrir y cerrar de ojos. En el Gráfico N°1 se muestra como los inversionistas individuales señalan que la confianza tiene que ser permanentemente ganada como primera señal de confiabilidad.

Gráfico N°1: ¿Como determinar que un asesor es confiable?



A pesar de que el exceso de información, publicidad engañosa o sensacionalista tienen efectos negativos en el desarrollo de un plan de inversiones, existe una oportunidad en usar la tecnología y medios para entregar información valiosa para los inversionistas.

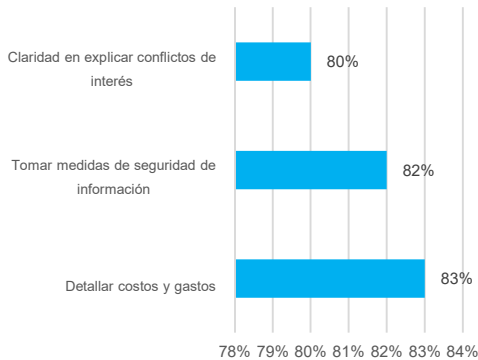
CFA Institute, buscando explorar las claves en la generación de confianza entre inversionistas y clientes, desarrolló una encuesta que consideró la opinión de 3.525 inversionistas individuales y 921 inversionistas profesionales, tanto de países desarrollados como emergentes.

Según la encuesta, sólo el 59% de los inversionistas individuales mencionan que su asesor de inversiones es la fuente más confiable a la hora de considerar consejos de inversión. Adicionalmente, el 25% de los inversionistas institucionales menciona que sus compañías siempre ponen los intereses de los clientes primero.

¿Cuáles son los puntos clave para contribuir a desarrollar confianza?

- **Información:** Más y mejor información es fundamental para generar confianza y educar a clientes. La transparencia juega un rol clave y según la encuesta es un factor para mejorar. El 83% de los inversionistas individuales encuestados están de acuerdo en que uno de los ítems más importantes para generar una relación de confianza es el transparentar todos los costos y gastos (Gráfico N°2).

Gráfico N°2: Dentro de los 3 factores más importantes para generar confianza entre inversionistas individuales, ¿cuán relevante es cada ítem para el total de la muestra?



- **Innovación:** El uso proactivo de la tecnología para beneficio final de los clientes es una fuente importante para generar confianza en el sistema financiero. Hoy con el desarrollo de inteligencia artificial y machine learning se abren ventanas muy interesantes, para ser usadas a favor del cliente final.
- **Influencia:** Medios de información han evolucionado de manera significativa los últimos años, el deseo de tener información personalizada y de acuerdo, especialmente en inversionistas más jóvenes. Según la encuesta, el 48% de los inversionistas individuales está dispuesto a pagar más por productos y servicios personalizados.

¿Principales razones para considerar un cambio de asesor de inversiones y/o contratar uno nuevo?

Según la encuesta, las principales razones para cambiar de asesor de inversiones son: desempeños deficientes en las inversiones, costos de inversión elevados, manejo de confidencialidad en información y

falta de comunicación o lenta respuesta de sus asesores.

A la hora de buscar un nuevo asesor de inversiones, tener la confianza que el asesor actuará en el mejor interés del cliente explica el 33% de las preferencias entre inversionistas, mientras que la percepción de lograr retornos atractivos solo representa el 17% de las preferencias.

Adicionalmente, los inversionistas individuales valoran la confianza que genera las personas con que trabajan como a la compañía donde estas se desempeñan de manera muy similar (Gráfico N°4)

Gráfico N°4: Cuando escoges como asesorarte ¿qué es más relevante, las personas con quien trabajar y la confianza que te inspire la compañía?



¿Cómo avanzar en la generación de confianza?

CFA Institute denomina la Ecuación de Confianza a la suma de credibilidad y profesionalismo.

El profesionalismo puede ser representado por el desempeño de inversiones de un asesor y sus credenciales, lo que habla sobre la idoneidad del asesor en entregar un buen consejo.

La credibilidad por su parte tiene que ser demostrada y ganada en el tiempo con evidencia concreta (Gráfico N°5). **Gráfico N°5:** Ecuación de Confianza

Credibilidad + Profesionalismo = Confianza

