

Oczekiwania Inwestorów - Doradca przyszłości

23.04.2024

Grzegorz Kaliszuk

Dynamicznie zmieniające się otoczenie geopolityczne i makroekonomiczne powoduje równie szybkie zmiany w zachowaniu konsumentów. Pokoleniowe zmiany, jakie zachodzą w społeczeństwach na całym świecie, szybkość dostępu do informacji, nieograniczona globalna konkurencja również powoduje nieco wolniejsze jednak trwałe zmiany w modelu konsumpcyjnym. Ważne, aby uświadomić sobie w tym miejscu, że inwestorzy to także konsumenci - użytkownicy produktów inwestycyjnych. Zatem ich zachowanie również ulega podobnie ciągłym i coraz głębszym zmianom.

Znany portal społecznościowy LinkedIn razem z Coalition Greenwich (wiodący globalny dostawca strategicznego benchmarkingu oraz analiz dla branży usług finansowych) przeprowadził z końcem 2021 roku badanie na grupie 750 Inwestorów indywidualnych w regionie EMEA (Europa, Bliski Wschód, Afryka). Badanie nosi nazwę Understanding the Changing Investor Landscape i ma na celu sprawdzenie opinii inwestorów, głównych pytań i wątpliwości jakie rynek produktów inwestycyjnych u nich budzi, kwestii prawnych i obsługowych z jakimi się mierzą oraz produktów, na które zwracają swoją uwagę i w konsekwencji preferują.

Szukając analogii do polskiego inwestora w trakcie analizy wyników tego Badania trzeba mieć na względzie oczywiście specyfikę polskiego rynku. Z drugiej strony także nie możemy zapomnieć o sieci powiązań rynkowych i prawnych z rynkiem Unii Europejskiej i stąd naturalnego dążenia do konwergencji profilu inwestora znad Wisły z tym, jaki jawi się w tym Badaniu.

Inwestor potrzebuje sprawnej nawigacji po rynku

Inwestorzy biorący udział w Badaniu szukają przede wszystkim wsparcia u Doradcy, który pomoże szybko nawigować po świecie coraz bogatszej oferty produktowej. Inwestorzy mają dzisiaj nie tylko samodzielny dostęp do oferty, ale także są w stanie szybko porównać koszty związane produktami. Uwaga: aż 38% badanych Inwestorów rozważa zmianę swojego doradcy finansowego. Głównymi przyczynami potrzeby zmiany jest:

- Bardziej atrakcyjna oferta konkurencji (26% Badanych)
- Niewystarczająca technologia obsługi (23% Badanych)
- Zmiany regulacyjne (23% Badanych)
- Fuzje lub przejęcia firm (15% Badanych)

Inwestorzy w czasach szybkich i dynamicznych zmian oczekują od firm inwestycyjnych rzetelnej i transparentnej informacji o produkcie i usłudze. Również relatywnie częste zmiany otoczenia prawnego wywołują u Inwestorów

silną potrzebę wsparcia ze strony Doradcy i sprawnego nawigowania po meandrach prawnych regulacji.

Statystyki badania pokazują, że Klienci szukają długoterminowych relacji z Doradcą. Ponad 43% respondentów współpracuje z danym Doradcą od 3 do 5 lat. Prawie 30% utrzymuje tę relację w okresie od 6 do 10 lat. Jedynie 25% badanych Inwestorów utrzymuje relację z Doradcą krótsze niż 2 lata.

Oznacza to, że Inwestorzy indywidualni oczekują od swojego Doradcy ciągłego doskonalenia się oraz budowania kompetencji produktowych w długim horyzoncie czasu. Nie ma zatem miejsca na przystanek. To ciągła wytężona praca.

Różnorodność oferty - od zarządzania aktywami po działalność filantropijną

Analizując zawartość Tabeli 1 można uznać, że trzon potrzeb inwestycyjnych pozostaje stabilny i zbudowany jest wokół produktów związanych bezpośrednio z zarządzaniem inwestycją (fundusze inwestycyjne, usługa asset management, etc.), usługi planowania finansowego, doradztwa prawnego i podatkowego, ubezpieczeń oraz rozwiązań emerytalnych.

Zauważyć jednak można na mapie dostarczanych usług także te nowe, do niedawna jeszcze nieznanne lub mało popularne takie jak inwestycje w obszarze ESG (ang. Environment, Social and Governance), zarządzanie długiem, handel kryptowalutami lub nawet działalność filantropijną.

Tabela 1: Produkty i usługi otrzymywane od Doradców Finansowych – wg wybranych krajów

	Wielka Brytania	Holandia	Francja	Hiszpania	Szwajcaria	Zjednoczone Emiraty Arabskie	Arabia Saudyjska
Zarządzanie inwestycją	60%	45%	68%	68%	41%	65%	62%
Usługa planowania finansowego	46%	27%	36%	48%	20%	52%	39%
Doradztwo podatkowe i prawne	31%	38%	37%	39%	32%	33%	61%
Ubezpieczenia	23%	30%	36%	37%	34%	44%	34%
Rozwiązania emerytalne	35%	26%	31%	37%	50%	26%	16%
Usługi bankowe	24%	26%	27%	25%	23%	47%	39%
Zarządzanie nieruchomościami	19%	26%	15%	30%	32%	39%	57%
Trading/usługi brokerskie	16%	26%	21%	8%	20%	42%	44%
Edukacja finansowa	19%	26%	17%	30%	7%	35%	26%
Handel kryptowalutami	16%	12%	16%	17%	14%	52%	41%
Inwestycje ESG	15%	11%	22%	16%	0%	18%	30%
Zarządzanie długiem	13%	8%	10%	10%	11%	21%	25%
Oszczędności na studia	11%	11%	15%	8%	5%	15%	18%
Działalność filantropijna/Działania mające wpływ na społeczeństwo	10%	5%	17%	7%	5%	12%	21%

Źródło: Badanie „Understanding the Changing Investor Landscape”

A jakich produktów inwestorzy indywidualni oczekują od swoich Doradców Finansowych w przyszłości? Ten wynik pokazuje kierunek oczekiwań Inwestorów, ale także ścieżkę rozwoju Doradców.

- Rozwiązania emerytalne - 22%
- Handel kryptowalutami - 22%

- Edukacja finansowa - 21%
- Doradztwo podatkowe i prawne - 20%
- Usługa planowania finansowego - 20%
- Inwestycje ESG - 19%
- Trading/usługi brokerskie - 17%
- Pośrednictwo kredytowe - 16%
- Oszczędności na studia - 15%
- Zarządzanie inwestycją - 13%
- Zarządzanie długiem - 13%
- Ubezpieczenia - 12%

Na uwagę zasługuje wysoka pozycja wciąż relatywnie mało dzisiaj uutilizowanych usług w ramach rynku kryptowalut lub inwestycji ESG oraz niska pozycja bardzo popularnego dzisiaj zarządzania inwestycją oraz ubezpieczeń. Ten wynik pokazuje prawdopodobny kierunek rozwoju rynku.

Boom na ESG i kryptowaluty

Powiązanie kwestii ochrony środowiska i niwelowania nierówności społecznych z obszarem inwestycji to kwestia przyjętego kilka lat temu kierunku strategii inwestycyjnych zwanych w skrócie ESG. Wg wyników Badania dzisiaj wciąż prawie 2/3 ankietowanych nie ma w swoim portfelu inwestycji typu ESG; jednak zainteresowanie tym przedmiotem inwestycji jest ogromne.

Podobnie jak kryptowalutami - aż 73% badanych inwestorów planuje zwiększyć udział kryptowalut w ich portfelu inwestycyjnym; 16% planuje utrzymać obecny poziom zaangażowania, a jedynie 10% ma w planach zmniejszyć ich udział w portfelu. Co istotne, podobnie jak w przypadku ESG prawie 2/3 Inwestorów nie ma dzisiaj tych instrumentów w swoim portfelu.

O ile w przypadku ESG wysokie zainteresowanie tym obszarem inwestycji jest pochodną wieloletniej globalnej kampanii na rzecz ochrony środowiska i walce z nierównościami społecznymi o tyle rodzi się pytanie skąd tak duża popularność relatywnie nowego rozwiązania jakim są kryptowaluty. Oto odpowiedź:

- 62% ankietowanych w Badaniu upatruje w nich ponadprzeciętnych zysków
- 48% ankietowanych postrzega je jak rewolucyjną metodę płatności
- 39% badanych uważa je za sposób na przechowanie wartości
- 38% badanych ceni je za decentralizację i niezależność od rządów
- 30% badanych uważa ich przewagę w postaci nieskorelowanej zmiany wartości z innymi rodzajami aktywów

Informacja i ciągła edukacja w cenie

Szczególnie w czasach dużej zmienności geopolitycznej i makroekonomicznej inwestorzy oczekują od swoich Doradców ciągłej informacji i aktualizacji wiedzy. Aż 51% z ankietowanych Inwestorów życzy sobie kontaktu ze swoim Doradcą przynajmniej raz w tygodniu. Formy kontaktu z Klientami są różne. Oto te najbardziej cenione przez

uczestników Badania:

- Wiadomości osobiste - 52% Badanych
- Aktualizacje rynkowe na portalach społecznościowych - 51%
- Newslettery - 41%
- Aktualizacje rynkowe w postaci video - 36%
- Wydarzenia i webinary - 32%

A tak przedstawiają się preferencje Inwestorów względem zawartości informacji:

- Rekomendacje inwestycyjne - 74% Badanych
- Wiadomości rynkowe - 44%
- Wiadomości sektorowe - 44%
- Webinary z asset managerami - 24%

Inwestorzy oczekują kontaktu od Doradcy w różnej formie i o różnej zawartości. Jednak nie wszyscy... Aż 28% Badanych Inwestorów poszukuje wiedzy o produktach inwestycyjnych w social mediach, 32% szuka informacji na własną rękę w internecie. I dopiero 41% ankietowanych preferuje kontakt osobisty z Doradcą i 60% kontakt zdalny.

Niedoceniona siła social mediów

Aż 73% z Badanych inwestorów uważa, że social media są bardzo ważnym kanałem komunikacji ze swoim Doradcą Finansowym. Social media są cenione przez inwestorów za ich elastyczność, szybkość aktualizacji informacji oraz możliwość podejmowania dyskusji i komentowania. Oto trzy najbardziej cenione rodzaje interakcji w ramach social mediów:

- Bycie informowanym na bieżąco - 47% Badanych
- Branie udziału w dyskusjach dotyczących tematyki finansowej - 37% Badanych
- Angażowanie się w interaktywne dyskusje w ramach webexów - 32% Badanych

Dla transparentności przekazu wyników Badania „Understanding the Changing Investor Landscape” przekazuje również ilościowy opis próby badawczej.

Statystyka próby badawczej:

- 750 inwestorów prywatnych
- 40% kobiety, 60% mężczyźni
- 26% w wieku 36-45 lat; 19% w wieku 26-35 lat, 17% w wieku 46-55 lat; 16% w wieku 60-75 lat
- 14% to Klienci Mass Market (25 tys. USD - 100 tys. USD); 54% to Klienci Mass Affluent (100 tys. USD - 1 mln USD); 25% to Klienci High Net Worth (1 mln USD - 5 mln USD);, 14% to Klienci Ultra High Net Worth (5 mln USD +)

Wyniki Badania są dość jednoznaczne. Inwestorzy szukają w przyszłości długoterminowych relacji, częstych kontaktów i aktualizacji wiadomości rynkowych w sposób głównie zdalny. Jednocześnie Doradca przyszłości to taki, który zdaniem badanych będzie stale poszerzał swoją

ofertę produktową i będzie pomagał Inwestorowi zwinnie
nawigować w dynamicznie zmieniającym się otoczeniu

makro i geopolitycznym.

Grzegorz Kaliszuk