

Studiu EY: 33% dintre clienții serviciilor de management al averii intenționează să își schimbe furnizorul



Un număr tot mai mare de clienți ai companiilor care oferă servicii de administrare a averii sunt dispuși să plătească pentru consultanța financiară, dar așteptările lor privind valoarea adăugată se schimbă rapid. Drept urmare, 33% dintre clienții unor astfel de companii au schimbat furnizorul în ultimii trei ani, iar un procent similar intenționează să procedeze la fel în următorii trei ani, potrivit ediției 2019 a raportului EY - Global Wealth Research. Raportul își propune să sondeze modul în care clienții valorizează serviciile oferite de companiile de wealth management și cumulează răspunsurile unui sondaj derulat în rândul a 2.000 de clienți care folosesc servicii de administrare a averii și concluziile discuțiilor cu 50 de directori executivi din acest domeniu.

Deoarece niciun furnizor nu poate satisface integral diversele nevoi ale respondenților, clienții serviciilor de administrare a averii colaborează, în medie, cu cinci tipuri diferite de furnizori. Având în vedere că industria se confruntă cu noi concurenți, noi tehnologii și schimbarea așteptărilor clienților, furnizorii acestor servicii trebuie să își evalueze ofertele și să-și redefinească modul în care furnizează consultanța financiară.

Se estimează creșterea gradului de utilizare a serviciilor consultanților independenți și ale companiilor FinTech

Potrivit studiului, în următorii trei ani se preconizează o creștere de 18% a accesării serviciilor oferite de consultanți independenți, sugerând că flexibilitatea soluțiilor și a tarifelor lor este mai atractivă pentru clienți.

În mod similar, procentul respondenților care intenționează să utilizeze serviciile companiilor FinTech este estimat să crească de la 38% în prezent la 45% în următorii trei ani. Deși acești nou-veniți administrează active cu valoare mai mică, studiul indică faptul că numărul respondenților care utilizează servicii prin FinTech este similar cu cel al respondenților care apelează la instituții consacrate de administrare a averii.

Respondenții se îndreaptă astfel către furnizorii mai mici și mai agili (în special companii FinTech și consultanți independenți) pentru a beneficia de soluții personalizate. Studiul arată că administratorii tradiționali de active ar trebui să țină cont de acest lucru și să vină cu oferte potrivite, cum ar fi, anticiparea evenimentelor importante din viața clienților și adaptarea la acestea în mod proactiv.

Preferințele privind tehnologiile emergente depășesc previziunile din 2016

Și canalele digitale evoluează mai rapid decât au anticipat administratorii de averi și clienții acestora în urma cu trei ani. În 2016, doar 20% dintre clienți preconizau că vor alege să utilizeze aplicații mobile pentru activitățile de

administrare a averilor pâna în 2019, în timp ce studiul actual arata ca 41% dintre respondenți prefera aceste aplicații ca principal canal pentru administrarea averilor.

În privința noilor tehnologii, doar 1,4% dintre respondenți prefera, în prezent, asistenți digitali și cu activare vocala drept principal canal. Însa, 9% dintre respondenți declara ca vor alege acest canal în viitorul apropiat. Este însă posibil ca aceste cifre sa subestimeze semnificativ potențialul de creștere, la fel cum a fost subestimat și cel al aplicațiilor mobile în 2016.

În pofida creșterii rapide a cererii de soluții digitale, respondenții își doresc interacțiune umana. 25% prefera discuțiile față în față sau la telefon drept principala metoda de interacțiune, iar aproape jumătate dintre respondenți (42%) prefera aceste metode când vine vorba de consultanța financiară.

Clienții solicita modele de tarificare alternative

Aproape jumătate din respondenții clienți ai serviciilor de administrare a averii (46%) sunt nemulțumiți de tarifele pe care le platesc. Nu considera ca sunt taxați corect, iar nemulțumirea cea mai mare vine, în special, din rândul clienților cu patrimonii foarte mari (66%).

Majoritatea respondenților (55%) doresc ca administratorii averilor lor sa utilizeze o metoda de plata care sa ofere mai multa transparență, obiectivitate și certitudine. Cea mai întâlnita metoda de plata în prezent este un procent din activele administrate. Cu toate acestea, cele mai dorite metode sunt cele bazate pe tarife fixe și tarife orare.

Jumatate dintre respondenți nu utilizeaza servicii de consultanță și planificare

Furnizorii de servicii de administrare a averilor pierd din vedere valoarea adusa de serviciile lor de consultanță, planificare și bugetare. Peste 80% dintre clienții lor își exprima interesul pentru serviciile de consultanță și planificare, dar mai puțin de 40% le utilizeaza în prezent. În plus, doar 28% dintre respondenți discuta despre economisire cu administratorul averii lor, deși aceasta este o oportunitate pentru furnizori de a dialoga despre bugetele zilnice.

„Clienții aspira sa atinga un nivel de independență în care banii sa reprezinte fie un mod de a elimina grija zilei de mâine, fie un mijloc de atingere a unui scop mai important. Furnizorii de servicii de administrare a averii trebuie sa redefineasca valoarea sfaturilor financiare, concentrându-se asupra aspectelor intangibile, adica acele soluții cu beneficii mai puțin masurabile sau cuantificabile, dar care amelioreaza viața de zi cu zi a clienților lor”, spune **Alex Birkin**, coordonator global *Wealth & Asset Management Advisory* în cadrul EY.