

## SUMÁRIO

<b><u>SOBRE A PESQUISA.....</u></b>	<b><u>1</u></b>
<b><u>METODOLOGIA.....</u></b>	<b><u>1</u></b>
<b><u>RESULTADOS .....</u></b>	<b><u>2</u></b>
<b>GRANDES BANCOS.....</b>	<b>2</b>
<b>PLATAFORMAS .....</b>	<b>14</b>

### **SOBRE A PESQUISA**

O Centro de Estudos em Finanças da Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getulio Vargas (FGVcef) e a Toluna, fornecedora de insights do consumidor sob demanda, realizaram um estudo para identificar a percepção dos clientes em relação ao atendimento de bancos e plataformas. A pesquisa foi coordenada pelos professores da FGV EAESP William Eid e Claudia Yoshinaga.

### **METODOLOGIA**

Período: início de junho de 2020.

Amostra: 512 respostas de todas as regiões do Brasil, sendo 41% homens e 59% mulheres, maiores de 18 anos.

A renda familiar anual dos participantes varia de R\$ 28 mil a mais de R\$ 470 mil.

## RESULTADOS

### GRANDES BANCOS

Nesta sessão da pesquisa analisamos as respostas dos clientes de grandes bancos.

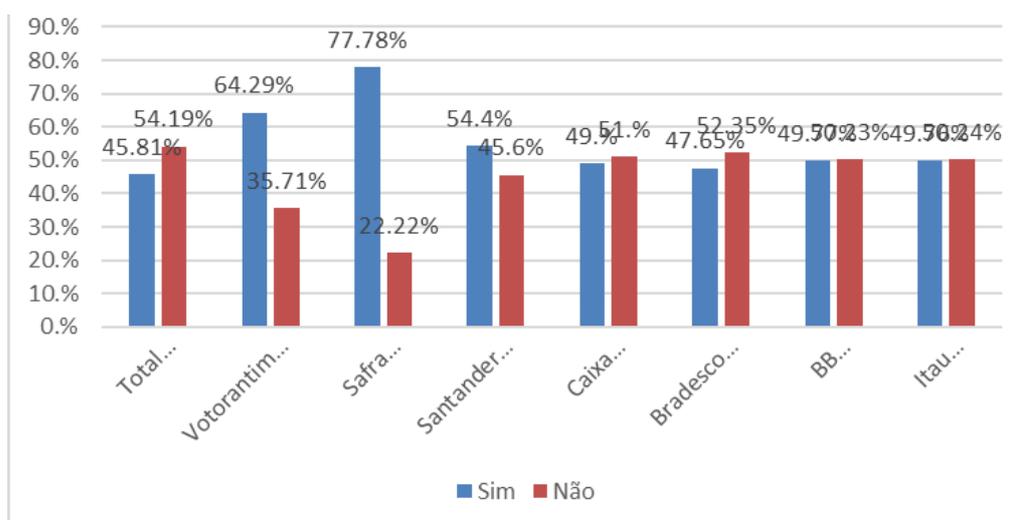
O que queremos saber? Se houve mudança de banco para plataforma nos últimos 12 meses e quais foram as possíveis causas.

Sim, houve mudança. Aproximadamente 46% dos respondentes indicaram ter trocado seus investimentos de bancos para plataformas/corretoras. O principal motivo indicado foi custos elevados (44%), seguido por aconselhamento de amigos e parentes (33%) e serviço deficiente dos bancos (17%).

Retiramos Safra e Votorantim das análises pois apresentaram poucos respondentes (9 e 14, respectivamente).

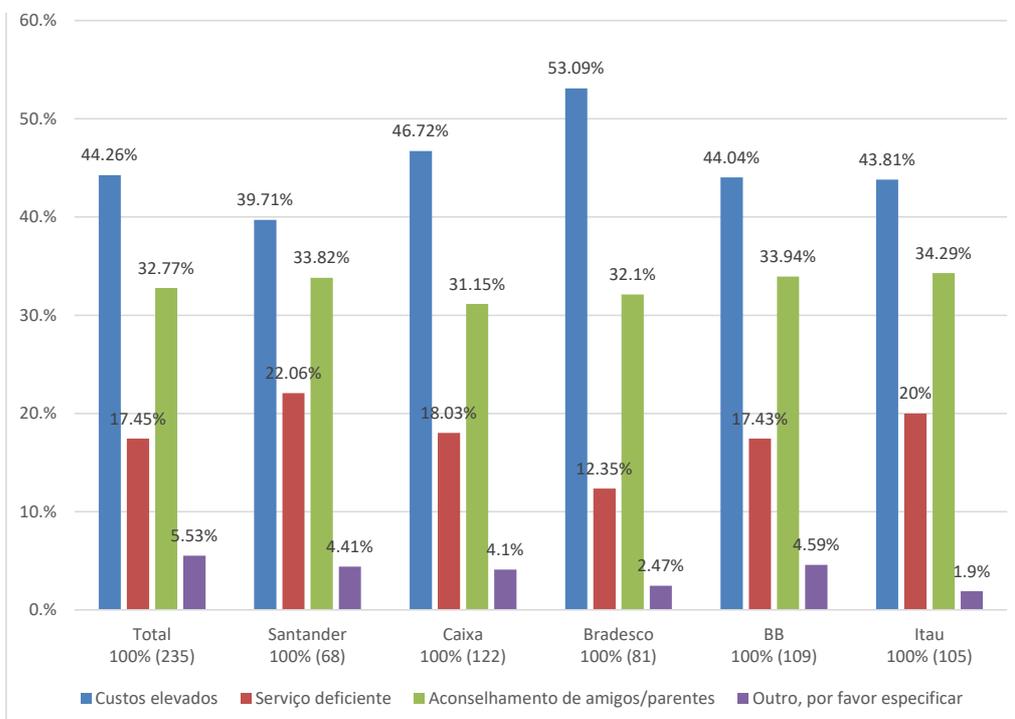
### Você trocou banco por plataforma nos últimos 12 meses?

Safra e Votorantim apresentaram o maior percentual de trocas, mas é importante ressaltar que o número de respondentes é pequeno (9 e 14, respectivamente). Para os bancos com grande número de respondentes o destaque maior é para o Santander, com mais de 54% de respondentes indicando que migraram para plataformas/corretoras.



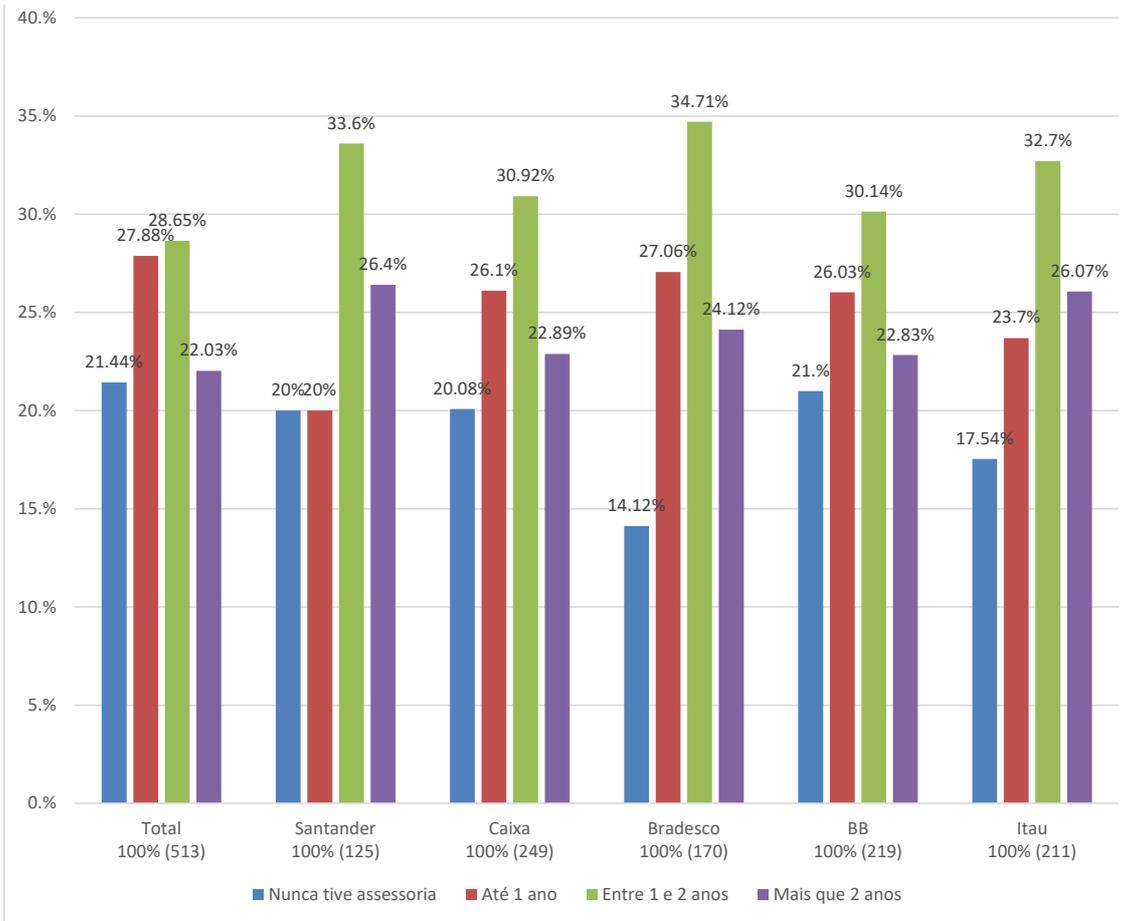
### O motivo da troca foi...

O custo elevado foi o principal motivo, principalmente com clientes do Bradesco. Aconselhamento de amigos é o segundo motivo, igualmente distribuído entre os grandes bancos. Serviço deficiente é o terceiro motivo, com algum destaque (pequeno) para Santander e Itaú.



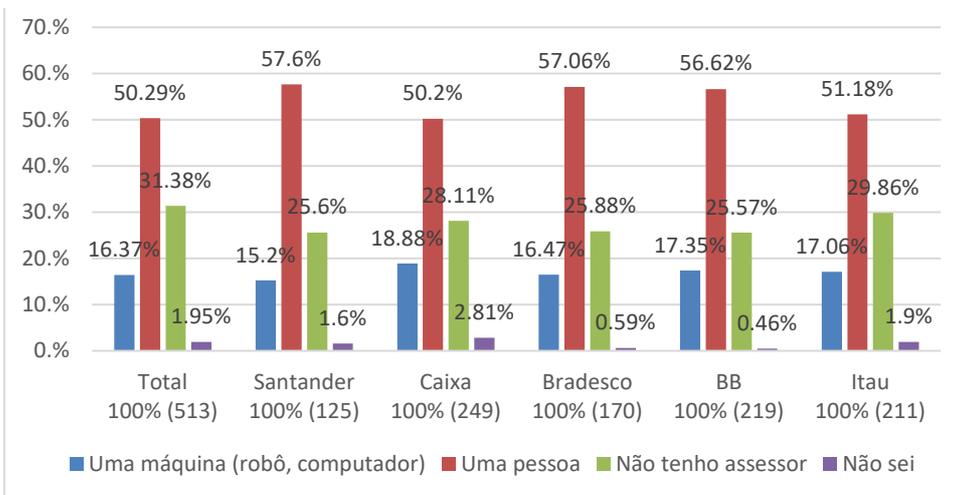
### Há quanto tempo você tem assessoria?

Interessante notar que mais de 1/5 dos clientes nunca tiveram assessoria. Bradesco e Itaú com índice menor, 14% e 17% respectivamente.

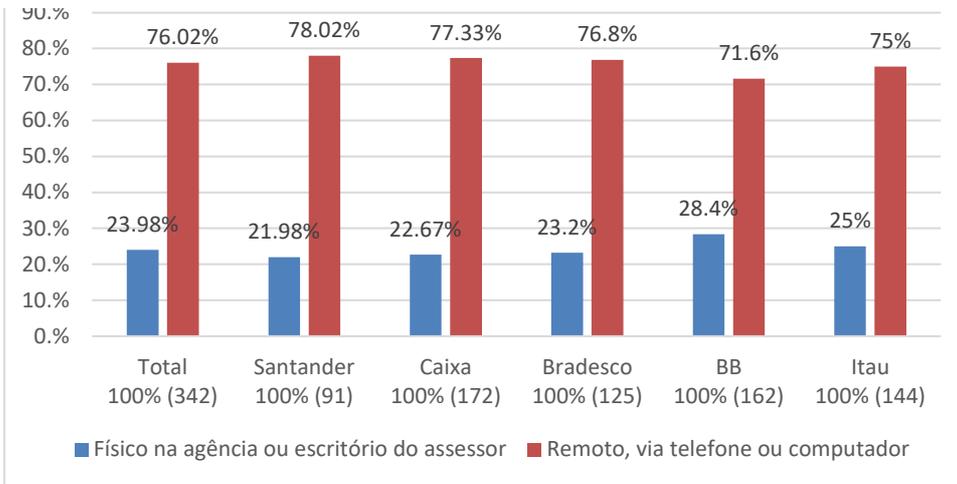


### Seu assessor de investimentos é um robô ou uma pessoa?

Interessantes os resultados, pois esperávamos diferenças grandes nessa questão. O Bradesco é o maior usuário do Watson da IBM (inteligência artificial). No entanto, as respostas são similares entre os diferentes bancos.

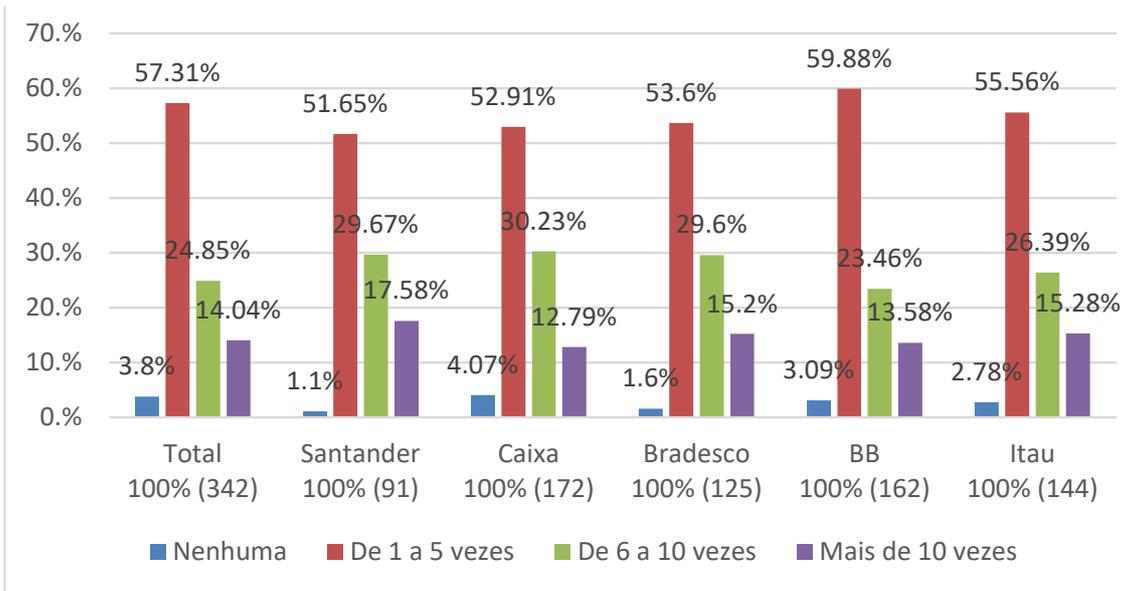


A pergunta sobre o atendimento ser físico ou remoto também não mostrou diferenças significativas.



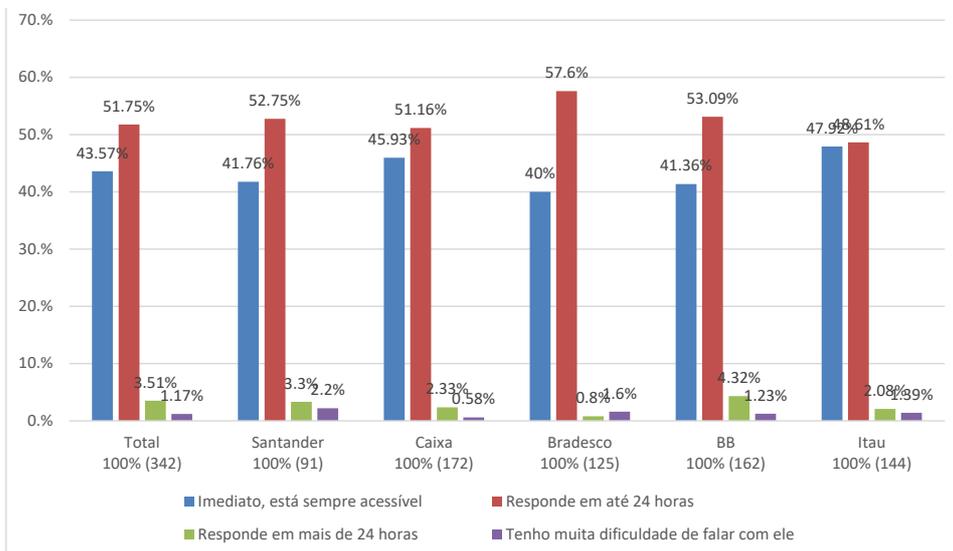
### Quantas vezes você interagiu com seu assessor nos últimos 12 meses?

Respostas sem diferença nítida que privilegie um ou outro banco.



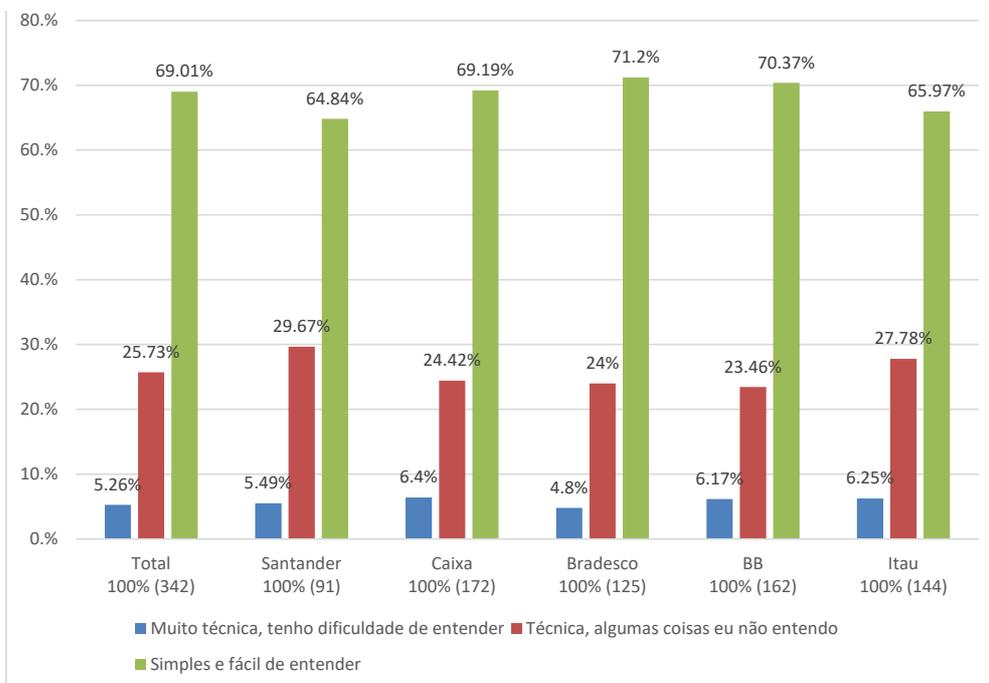
## Em quanto tempo seu assessor responde à uma questão sua?

Disponibilidade imediata com destaque para Caixa e Itaú. Resposta em até 24 hs com Bradesco como destaque. Mas, no geral, não há dificuldade em contatar o gerente/assessor.



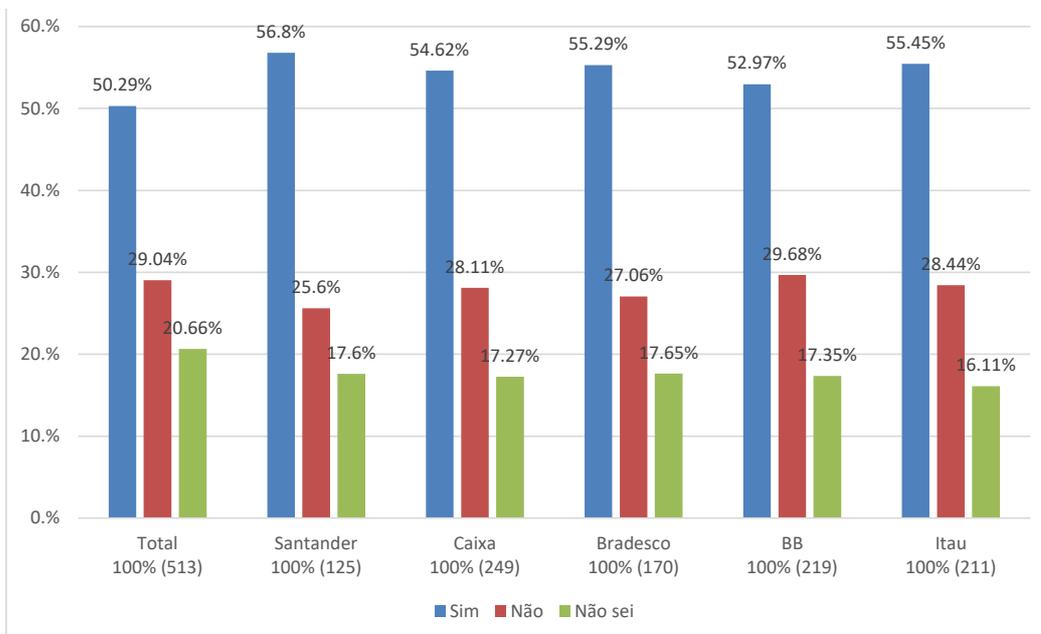
## Quanto à linguagem que o gerente/assessor utiliza:

Interessante: 1/3 dos respondentes indicam que há alguma dificuldade (ou muita) de entender o que o gerente/assessor fala. Pouca diferença entre os bancos.



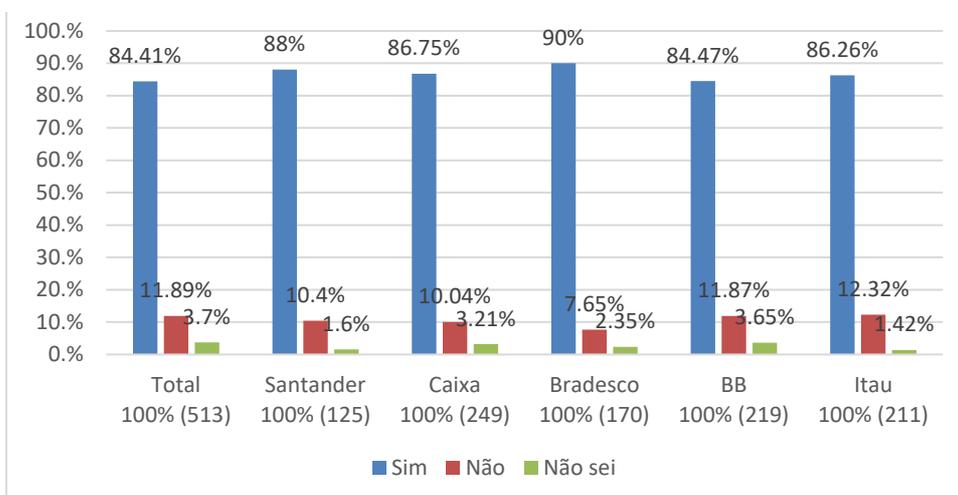
### Seu banco oferece produtos de terceiros?

Perto de 45% dos respondentes disseram que seus bancos não oferecem produtos de terceiros ou não sabem. Este é um resultado importante, pois a plataforma aberta parece ser a norma em todos os bancos hoje. Parece haver um desconhecimento sobre o assunto por parte dos clientes.



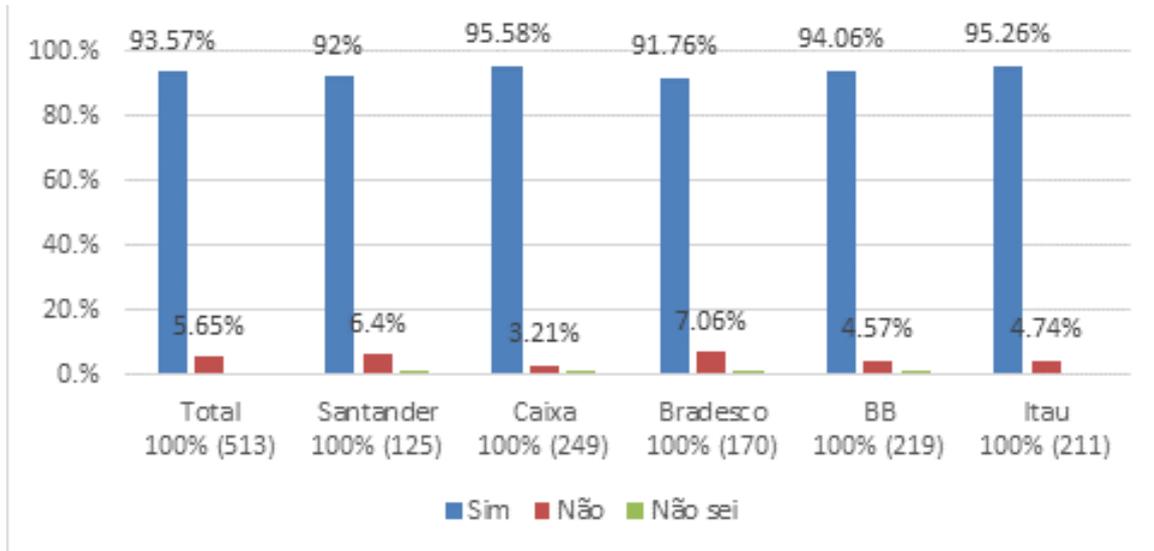
### A variedade de produtos é determinante para a escolha do lugar onde você faz seus investimentos?

Perto de 85% dos respondentes consideram esse um fator fundamental, sem muita diferença entre os bancos.



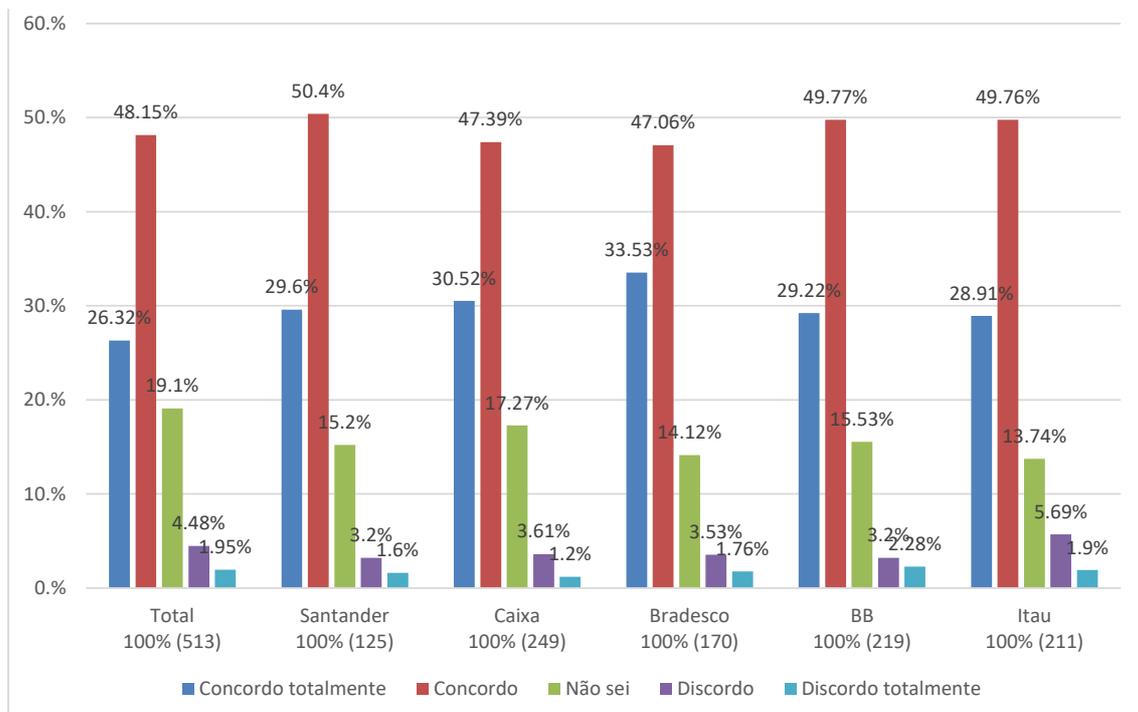
### Custo de investir (taxas de custódia, administração, outros) é importante?

Muito, também sem diferença entre os bancos. Perto de 95% dos respondentes concordam que é importante.



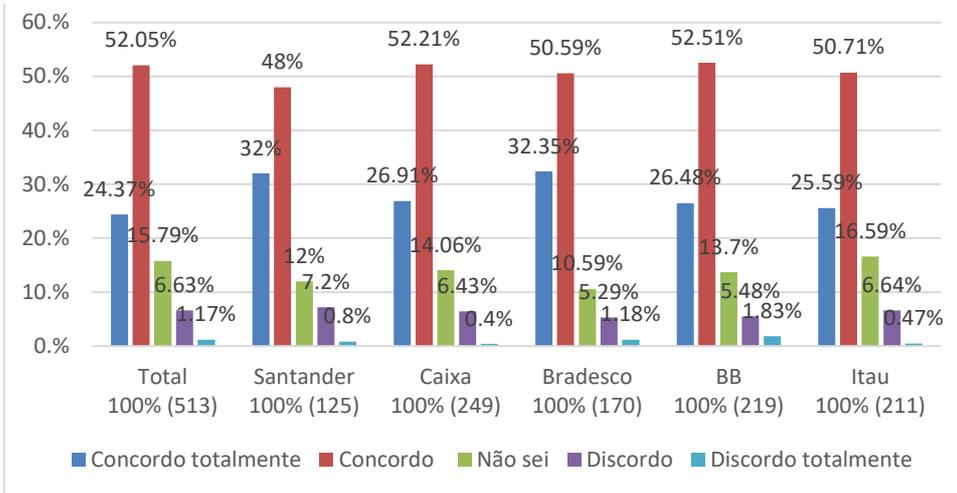
### As recomendações do assessor estão de acordo com seus objetivos?

Novamente pouca diferença entre os bancos, mas um resultado surpreende: 1/5 dos respondentes não concorda ou não sabe se as recomendações estão de acordo com seus objetivos. Falta educação financeira? Ou o alinhamento de interesses não é bom?



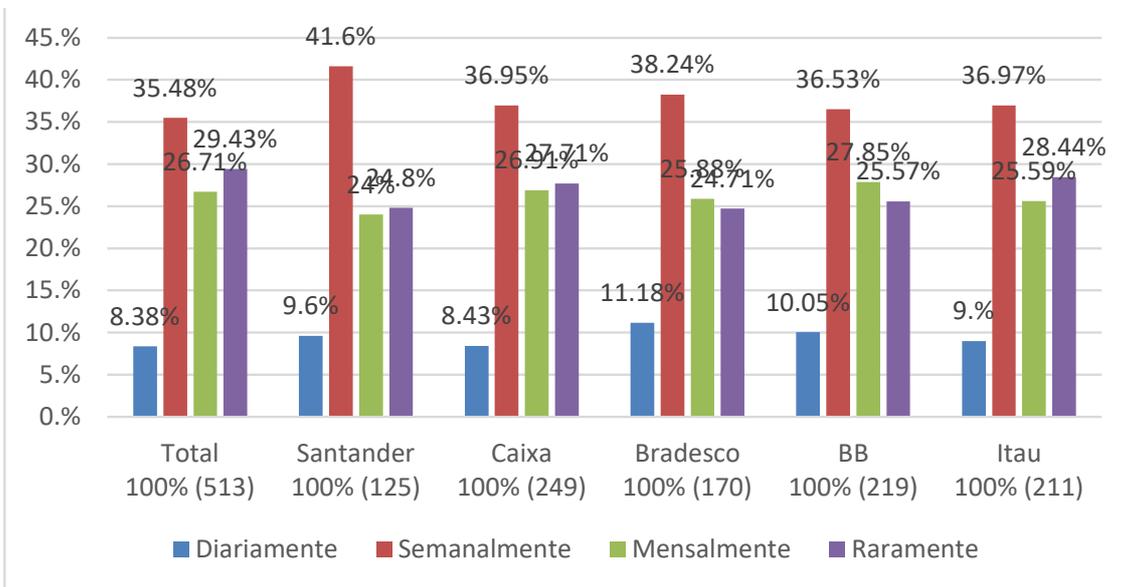
### Você está familiarizado com os produtos recomendados pelo seu assessor?

Temos aqui um destaque para o “não sei” e “discordo” com 1/5 dos respondentes nessas duas faixas. Destaque maior para o Itaú com quase 17% de “não sei”. E para o Bradesco e Santander na resposta “concordo totalmente” com 32%.



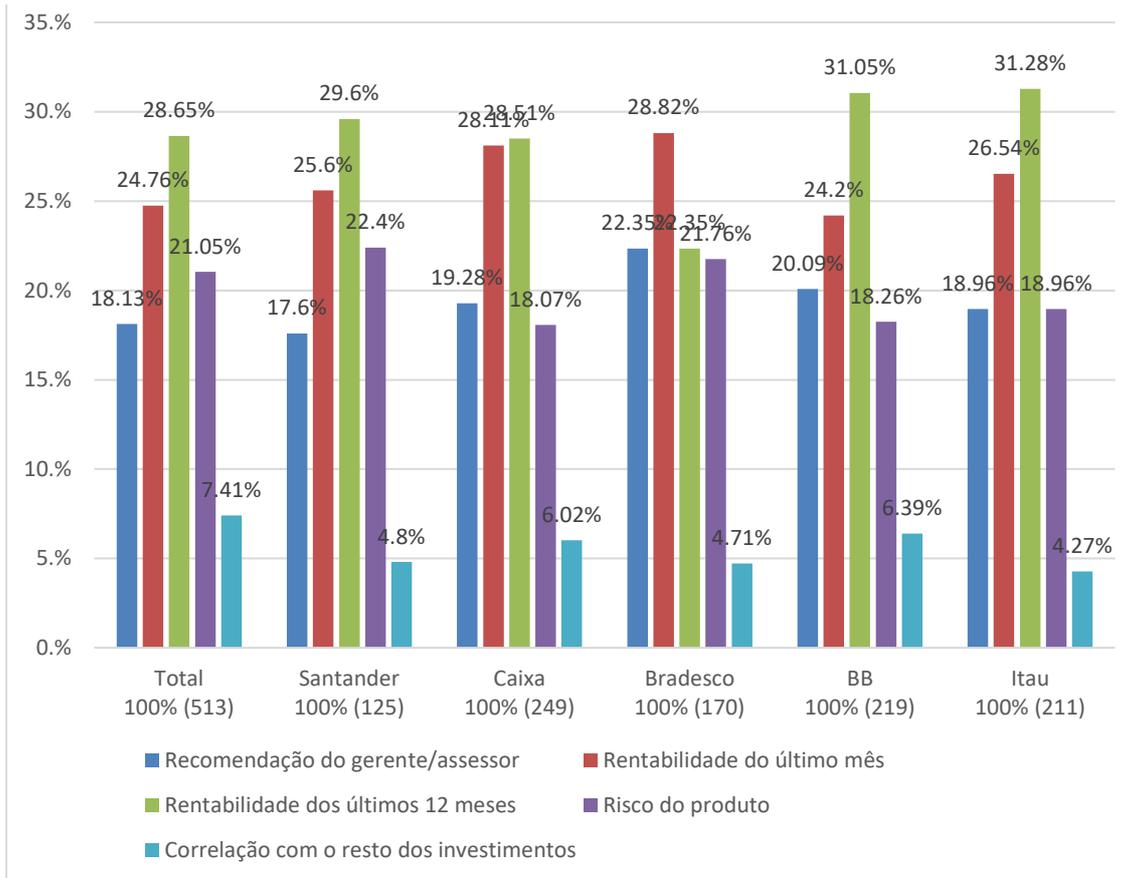
### Com que frequência você recebe recomendações do seu assessor?

Pouca diferença entre os bancos, mas a surpresa fica por conta do “raramente”, com mais de 1/4 dos respondentes indicando que raramente recebem recomendações.



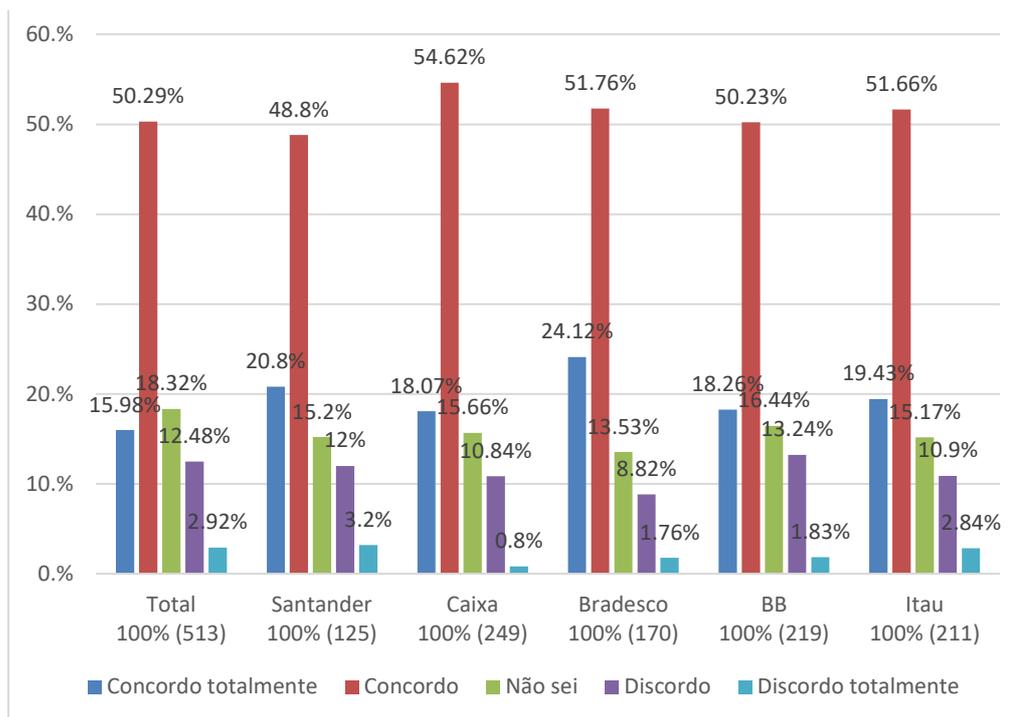
### Qual é o principal fator na hora de decidir um investimento?

Novamente, pouca diferença entre os bancos. Destaque para o uso do passado como guia. Mais da metade dos respondentes olham o retorno como guia para investir. Isso é sempre um problema. Apenas 1/5 seguem recomendação do assessor e outro 1/5 olha o risco do produto. A correlação com os demais investimentos é praticamente ignorada. Esse é o principal fator descrito na literatura.



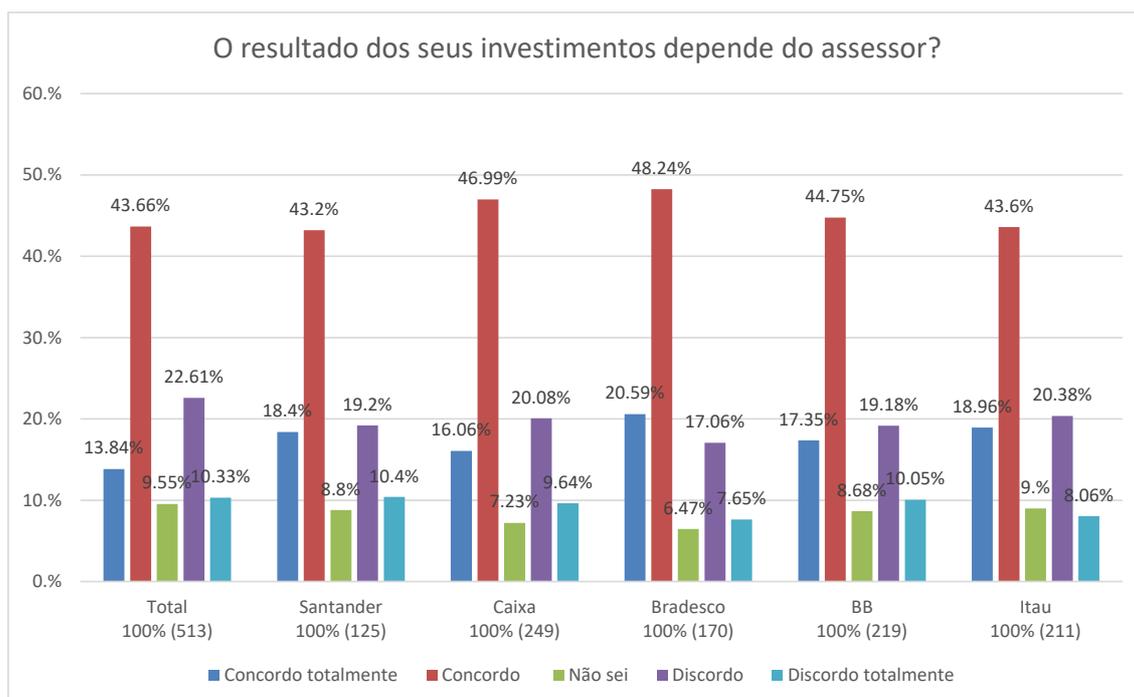
## O resultado das recomendações dos últimos 12 meses foi acima do esperado?

70% acham que sim. Pouca diferença entre os bancos.



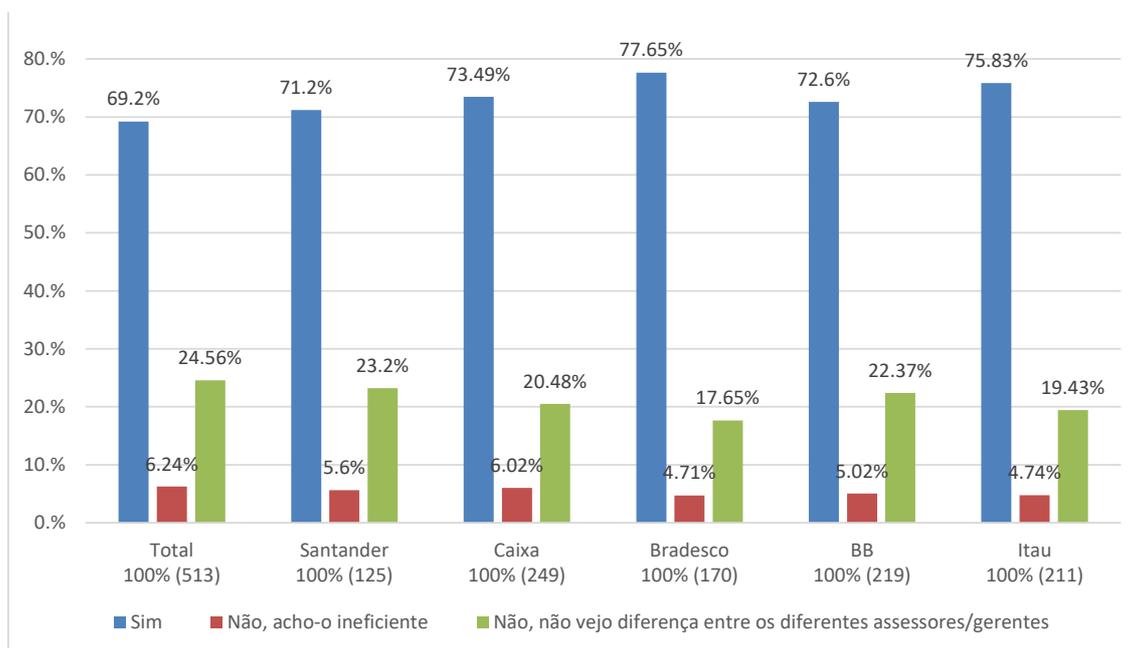
## O resultado financeiro dos seus investimentos depende do assessor?

60% dizem que sim (“concordo” e “concordo totalmente”), com destaque para o Bradesco, com quase 70% na soma.



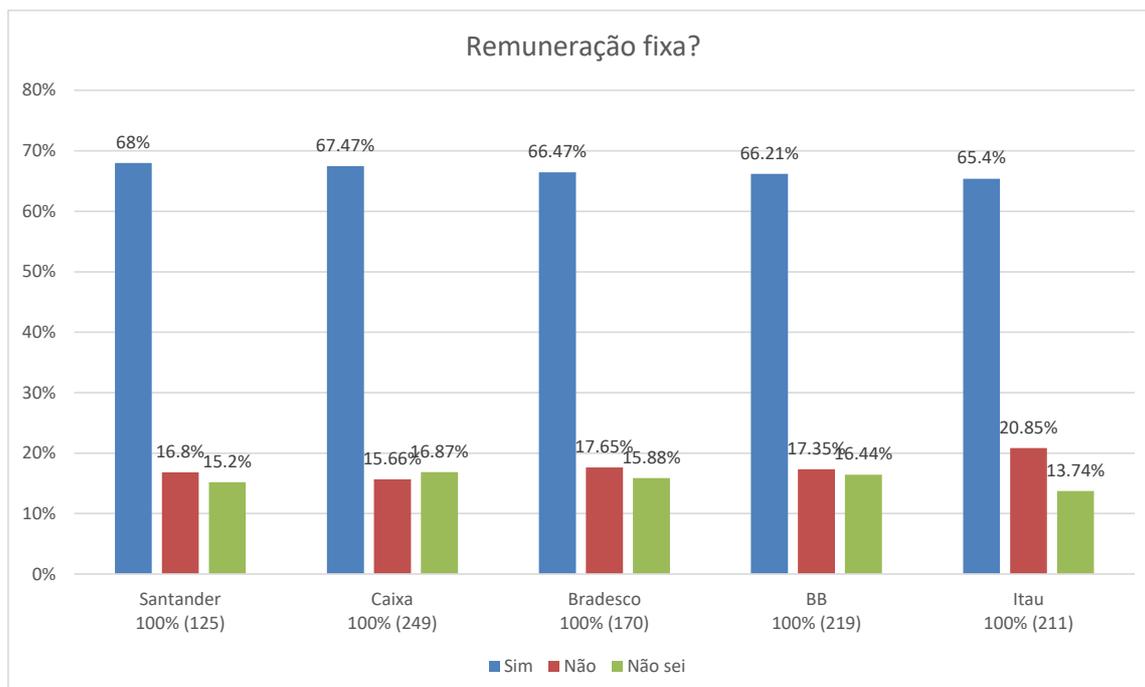
## Recomendaria o gerente/assessor para seu amigo?

70% dos respondentes dizem que sim. Mas 30% dizem que não...



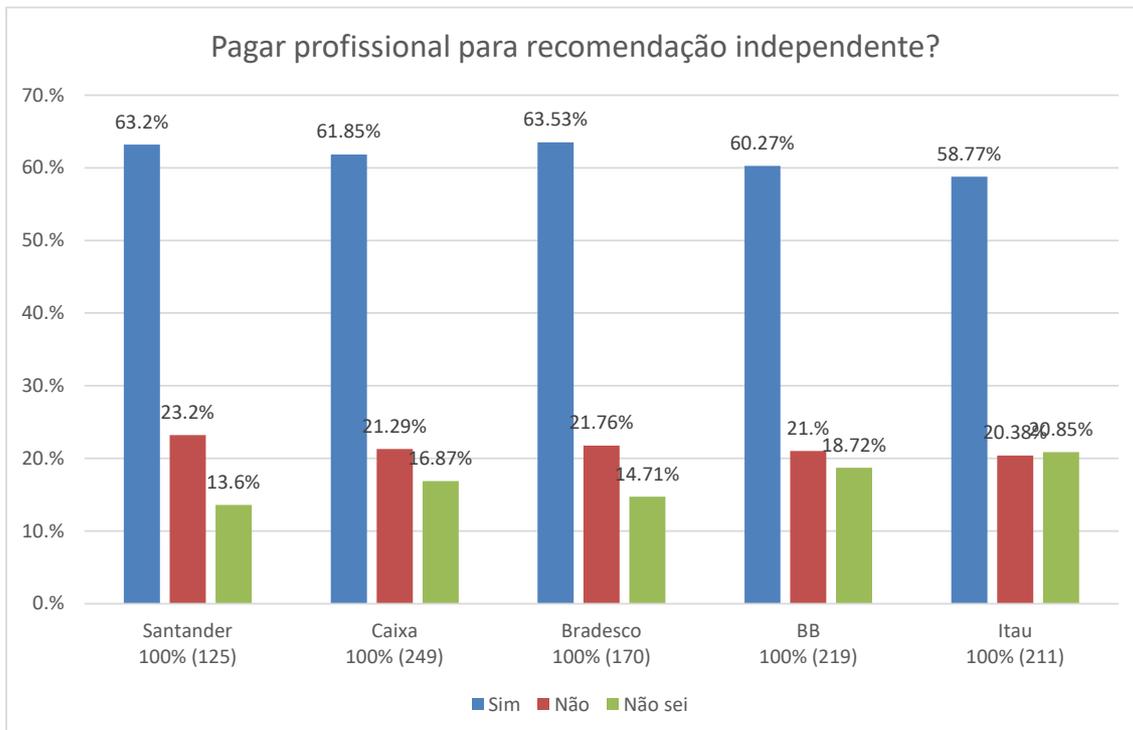
## Remuneração fixa é garantia de isenção do assessor/gerente?

Também aqui perto de 70% dos respondentes dizem que sim. Perto de 1/5 diz que não, interessante.



### Você estaria disposto a pagar um valor a parte para uma avaliação independente?

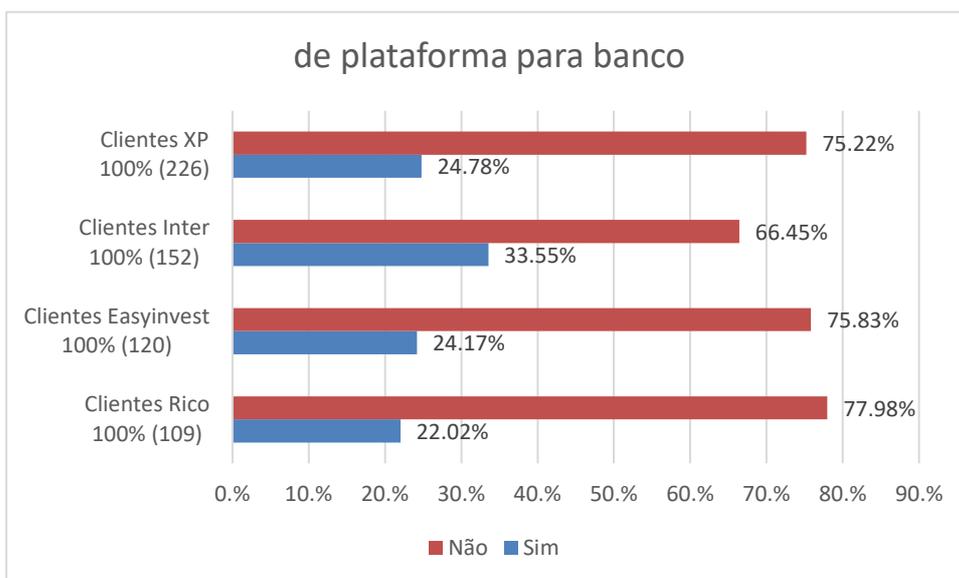
60% estão dispostos a pagar por avaliação independente. Pouco mais de 1/5 não; e pouco menos que 1/5 não sabem.



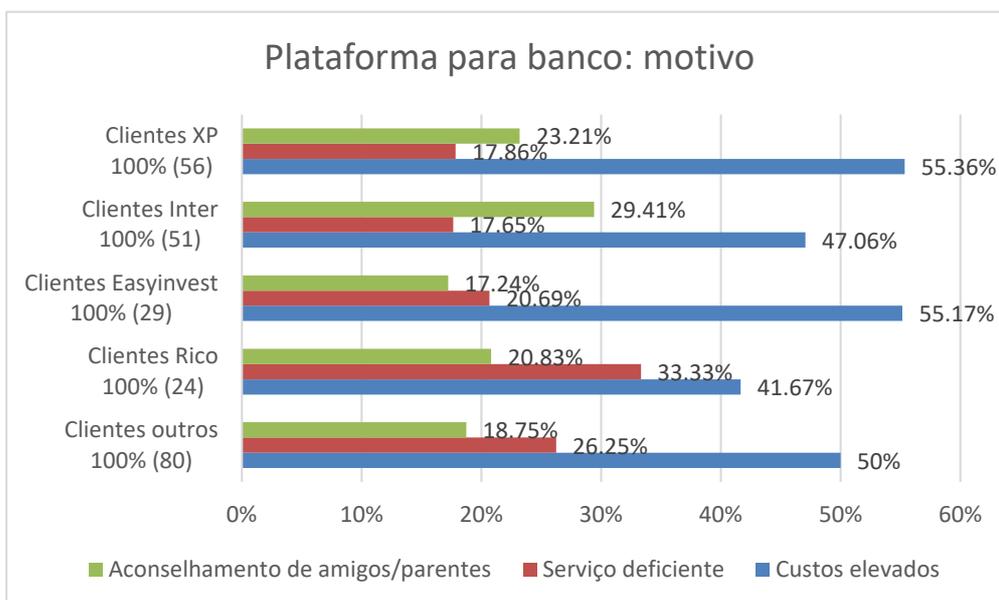
## PLATAFORMAS

Assim como temos a mudança de clientes de bancos para plataformas nos últimos 12 meses, num total de 46% dos respondentes, ou 236 deles, também observamos o inverso, pessoas que saíram das plataformas e foram para bancos. Um número menor, 24% dos respondentes, ou 125 deles. Mas ainda assim quase ¼ dos respondentes saiu de plataformas e foi para bancos.

Temos aqui o resultado computado para as principais plataformas. A que teve a maior proporção de mudança foi a Inter com 33.55%, seguida pela XP e Easyinvest.



Os motivos são similares aos que observamos no caminho inverso, bancos para plataformas.



Custos elevados, seguido de serviço deficiente e aconselhamento de amigos/parentes são os motivos. O interessante é que XP e Inter tem no aconselhamento de amigos/parentes um motivo mais importante que o serviço deficiente, ao contrário dos seus concorrentes. Principalmente a Rico, onde esse fator (serviço deficiente) é indicado por 1/3 dos respondentes como a causa da mudança.