

News Release

PricewaterhouseCoopers – Brasil
Avenida Francisco Matarazzo, 1400
Torre Torino - São Paulo - SP
Tel. 55 11 3674 2000
FaX. 55 11 3674 2077

Gestores de fortunas precisam recuperar a credibilidade e reconquistar a confiança dos clientes

Os gestores de grandes fortunas estão empenhados em reconquistar a confiança e sua credibilidade depois que vieram à tona grandes fraudes envolvendo investimentos. O nível de ceticismo é evidente quando 53% dos clientes afirmam que baseiam suas decisões de investimentos em suas próprias informações. A constatação é da pesquisa sobre gestão de fortunas, intitulada “A new era: redefining ways to deliver trusted advice”, divulgada hoje pela PricewaterhouseCoopers, na qual foram entrevistados gestores de 238 instituições financeiras em 40 países.

Confrontados com essas percepções, os gestores de fortunas precisam aprimorar significativamente seu padrão de atuação. Os interesses de seus clientes precisam ser definitivamente e cada vez mais colocados no centro dos seus modelos de negócio, e ainda, à frente de seus objetivos institucionais.

Embora a pesquisa revele que os gestores de fortunas estão cada vez mais sofisticados na segmentação de clientes, somente 19% alia isso à oferta de serviços diferenciados para cada segmento. Mesmo que os gerentes de relacionamento (CRMs) tenham aumentado o tempo alocado no contato com clientes (41% do tempo alocado, comparado com 30% em 2007), 65% deles o consideram ainda insuficiente para prestar um nível de serviço adequado e 20% admitem que não compreendem claramente as expectativas e os desejos dos clientes. O tema planejamento tributário é por exemplo o segundo item mais citado pelos CRMs dentre os quais desejariam receber treinamento adicional, sendo este um aspecto também considerado pelos gestores como de prioritário aprimoramento.

Aproximadamente 40% dos CEOs acredita que os custos operacionais podem ser reduzidos entre 10% e 20% nos próximos dois anos, ainda assim, o principal objetivo nesse mesmo prazo é oferecer as condições necessárias para o crescimento dos negócios. Conquistar essas metas aparentemente paradoxais exigirá mais do que ações tempestivas de simplesmente reduzir pessoal, mas deverá considerar uma reavaliação holística da gestão de custos – incluindo

alternativas desde a descontinuidade de produtos que estejam fora de sua vocação até possíveis fusões e aquisições.

No contexto Brasileiro há ainda desafios extras para a gestão de custos dos gestores de fortunas independentes, que inicialmente desenharam seus modelos de negócio para um cenário de altos retornos e maior apetite ao risco dos clientes, que tem se revelado, ao menos no curto prazo, o oposto da realidade considerando a crise atual.

A automação de processos é o segundo item na lista de estratégia operacional dos COOs e 82% deles planejam fazer algum upgrade significativo em seus processo e sistemas nos próximos dois anos. Dos COOs entrevistados, 42% indicaram que tem dificuldades para elaborar um relatório consolidado para cada cliente, o que tem sido uma necessidade básica demandada pelos clientes. e o upgrade antes mencionado deverá servir para eliminar esse "gap"..

No mundo, a terceirização e centros compartilhados de serviços estão se tornando opções cada vez mais populares, com gestores terceirizando mais e mais elementos da cadeia de valor. Vemos o avanço de *white labelling* e *open architecture* à medida que eles permitem ao gestor manter o foco para seu core business e delegar a terceiros os demais processos que se tornaram commodities. Os modelos de terceirização e a forma de estruturá-los serão também um diferencial competitivo no futuro.

No âmbito regulatório será necessário planejar-se para o aumento nos custos de observância e compliance, em função de possíveis exigências para aumento de capital, atualização de normas e diretrizes dos reguladores e auto-reguladores, assim como alterações nas regras de comissões e taxas, pacotes de remuneração atrelados a riscos e modelos de compensação.

Com os governos enfrentando pressões cada vez mais fortes, os chamados "paraísos fiscais" estarão ainda mais sob escrutínio. As implicações destas mudanças serão muito mais amplas, pois muitas das instituições financeiras tradicionais podem considerar que relações com centros financeiros *light touch* não serão mais viáveis e os gestores de fortunas ocasionando a redução dos centros usados para limitar o potencial de riscos. No entanto, os centros internacionais de investimento irão inevitavelmente ter que se adaptar a esses desafios e certamente novos centros surgirão.

###

PricewaterhouseCoopers

PricewaterhouseCoopers (www.pwc.com) é um network global de firmas, totalmente separada e independentes, que presta serviços de auditoria, assessoria tributária e societária e assessoria em gestão empresarial com foco em segmentos econômicos específicos. Mais de 155.000 profissionais em 153 países conectam seu conhecimento e experiência para criar valor aos clientes das firmas membro e seus *stakeholders*.

© 2009 PricewaterhouseCoopers. Todos os direitos reservados. PricewaterhouseCoopers refere-se ao network de firmas membros da PricewaterhouseCoopers International Limited, cada uma das quais constituindo uma pessoa jurídica separada e independente.

Contatos: Márcia Avruch
PricewaterhouseCoopers - Brasil
marcia.avruch@br.pwc.com
Tel.: (11) 3674 3760

Nome: Contact
PR Agency
E-mail
Tel.: