

“Diferença entre o que pode ser feito e o que deve ser feito”

(definição da palavra “ética” pela Suprema Corte dos Estados Unidos)

Caro cliente da Foster,

Durante a semana você provavelmente acompanhou a campanha de marketing realizada pelo Itaú, na qual o banco faz críticas à profissão do assessor de investimentos e às plataformas das corretoras, em especial, da XP Inc.

Gostaríamos de aproveitar esse momento para dividir com você, nosso cliente, qual vem sendo o propósito e os valores que norteiam a Foster desde o seu início.

Quando fundamos a Foster em 2018, nosso propósito era muito simples: subir o sarrafo no serviço de assessoria de investimentos. Se conseguirmos transformar você em um cliente exigente e satisfeito, não correremos o risco de perdê-lo para o concorrente. Não há retorno sobre o capital investido (ROIC) maior do que investir constantemente na qualidade do nosso atendimento e na capacitação técnica do nosso time de assessores.

O nosso modelo de negócios também é muito simples: educamos nossos clientes para que eles possam tirar o máximo de proveito do nosso serviço. Atendemos um número limitado de clientes para que possamos conhecer a fundo os seus objetivos, restrições e necessidades, e temos como principal canal de expansão a referência do nosso serviço a potenciais novos clientes por vocês no dia a dia. Faço uma pausa para agradecer-lo(a) por nos indicar pessoas do seu círculo pessoal e profissional. É uma responsabilidade muito grande para a Foster e a levamos muito a sério. Por último, mas tão fundamental quanto, é nosso desejo que você permaneça conosco por décadas, e que possamos atender diferentes gerações de um grupo familiar. Se tivermos sucesso nesse processo, teremos sim um retorno econômico satisfatório diante do risco de ser um empreendedor no Brasil e, ao mesmo tempo, teremos uma jornada prazerosa na criação da nossa empresa com o que acreditamos ser uma cultura ímpar nesse segmento.

Sobre propósito, nós temos o seguinte desafio como pano de fundo: ajudar nossos clientes a terem longevidade com qualidade! A expectativa de sobrevida do brasileiro segue aumentando, de modo que hoje precisamos acumular um estoque de riqueza para ser usufruído por 30 anos de aposentadoria, e não mais por 15 anos como antigamente. Ao mesmo tempo, o Brasil não é mais o país no qual o título do governo oferece 12% de retorno anual como nas últimas décadas. Portanto, nosso cliente precisa de ajuda para entender como construir um portfólio consistente, diversificado e que gere retornos anuais médios que permitam aumento de poder de compra no tempo. Há clientes que querem se tornar ricos e outros que querem permanecer ricos. Cada qual precisa de uma estratégia diferente e entendemos bem do riscado nesse quadrado.

Nossa proposta é a seguinte: pedimos a você duas horas da sua agenda trimestralmente para atualizá-lo sobre a performance do seu portfólio, explicar a conjuntura econômica no Brasil e no mundo, entender se há alguma nova demanda ou preocupação do seu lado. Entre nossas reuniões periódicas, monitoramos seus investimentos e os mercados financeiros local e internacional. Deixamos você ciente que entraremos em contato caso tenhamos um fato relevante relacionado aos seus investimentos. Propomos a você trocar o seu tempo – o bem mais valioso que você possui – pelo nosso tempo. É um jogo de tênis em dupla no qual você fica próximo da rede enquanto a Foster corre no fundo da quadra para colocá-lo na melhor condição de fechar o ponto.

Outra obsessão da Foster é o nosso serviço de concierge, comandado pelo nosso sócio Luis Peixoto. Todas as demandas sobre aplicação/resgate, abertura de conta, transferência de ativos, informes de rendimentos, remessa de recursos ao exterior, entre outras, são atendidas de forma rápida e sempre mantendo o nosso cliente atualizado sobre o status das solicitações.

Cerca de 70% dos nossos clientes atuais chegaram até nós por indicação dos primeiros clientes ou de amigos e familiares que apreciam o nosso serviço. Não temos agências das cores laranja, vermelha ou amarela, dependemos 100% da sua satisfação para prosperarmos. Não há campanha de marketing que substitua um serviço de alto nível. Não há experiência melhor do que tomar aquele *espresso* em uma cafeteria na qual o proprietário tira o café para você enquanto lhe conta as nuances do seu produto. A Foster é o plano A, B e C para cada um de seus sócios.

A XP Inc. possui a maior nota de avaliação na indústria de serviços financeiros segundo a métrica de NPS (Net Prometer Score), com 72 pontos. O NPS atual da Foster é de 91 pontos. Isto quer dizer que, de cada 10 clientes como você, 9 avaliam nosso serviço com uma nota 9 ou 10 e um cliente avalia com uma nota 7 ou 8. Podemos lhe garantir que odiamos tirar nota 8 e trabalhamos para evitá-la a qualquer custo.

No primeiro trimestre do ano passamos pela pior queda da Bolsa nos últimos 20 anos e não perdemos um cliente sequer por descontentamento em relação ao nosso serviço. Ser ético independe do cargo e da estrutura de remuneração do seu negócio. Você pratica a ética diariamente, em cada interação com o seu cliente ao decidir o que deve ser feito, e não o que pode ser feito.

Um grande abraço,

Equipe Foster