

ZARZĄDZANIE FINANSAMI PRZEZ DORADCÓW FINANSOWYCH W POLSCE W OKRESIE KRYZYSU

Krzysztof Waliszewski

Wstęp

Rozwój rynku finansowego w ujęciu instytucjonalnym, wzrost złożoności instrumentów finansowych, przy ciągle rosnącej konkurencji między instytucjami finansowymi o oszczędności klientów indywidualnych i na rynku kredytowym sprawiają, że drastycznie wzrasta liczba dostępnych dla klientów rozwiązań inwestycyjnych i kredytowych. Dla właściwego ich porównania i wyboru potrzebna jest specjalistyczna wiedza, którą najczęściej te podmioty nie dysponują. Starzenie się społeczeństw i niewydolność państwowych systemów emerytalnych rodzi potrzebę dobrowolnego, długoterminowego i systematycznego oszczędzania w celu zabezpieczenia na starość. Wskazane wyżej czynniki powodują, że popyt na profesjonalne usługi doradców finansowych wzrasta i w dalszej perspektywie należy oczekiwać takiej tendencji. Artykuł ma na celu przedstawienie branży doradztwa finansowego w czasie kryzysu na rynku finansowym, a także zaprezentowanie wpływu kryzysu finansowego na branżę doradców finansowych w Polsce.

1. Istota działalności doradców finansowych i ich rola w zarządzaniu finansami osobistymi

Zawód doradcy finansowego jest stosunkowo młody i wywodzi się ze Stanów Zjednoczonych, gdzie powstał pod koniec lat siedemdziesiątych XX w. Pierwsze wzmianki dotyczące zawodu planer finansów osobistych (*personal finance planner*) datują się od 1976 r. Pierwszą firmą, która szkoliła i zatrudniała planerów finansowych była Financial Planning Standards Boards Ltd (FPSB Ltd)¹. Do powstania tego zawodu przyczynił się model systemu finansowego USA – model anglosaski lub inaczej model zorientowany

¹ F. Zięba, *Ewolucja pośrednictwa finansowego w Polsce i Europie*, Polska Izba Ubezpieczeń, www.piu.org.pl

rynkowo (*market-oriented financial system model*), w którym dominują rynki kapitałowe i ich serce, czyli giełda papierów wartościowych jako miejsce pozyskiwania kapitału na rozwój przedsiębiorstw. Inwestorzy mają zatem w tym modelu bardzo różnorodną ofertę usług o charakterze lokacyjnym, przez nabywanie których inwestują swoje nadwyżki finansowe. Wielość tych instrumentów i wzrost skali ich skomplikowania, przy ograniczonej wiedzy ekonomicznej przeciętnego inwestora, wywołały potrzebę włączenia do procesu inwestycyjnego podmiotu zewnętrznego – doradcy finansowego. W kolejnych latach zawód doradcy finansowego upowszechnił się w Wielkiej Brytanii jako kraju o modelu anglosaskim, a następnie w państwach Europy Zachodniej.

Według Europejskiej Federacji Doradców i Pośredników Finansowych (FECIF, *The European Federation of Financial Advisers and Financial Intermediaries*) doradca finansowy to wszechstronnie wykształcony specjalista, którego celem jest ochrona majątku i bezpieczeństwo finansowe klienta, przez analizę jego potrzeb, dobór, produktów do realizacji celów finansowych, zapewnienie płynności finansowej oraz przygotowanie klienta do skorzystania z usług instytucji finansowej. Doradca finansowy nie jest pośrednikiem finansowym². Z definicji tej wynika, że pojęcie doradcy finansowego i pośrednika finansowego są odmienne – ten pierwszy nie jest związany umową z żadną instytucją finansową, jest również niezależny kapitałowo i organizacyjnie, podczas gdy ten drugi, mając podpisane umowy o pośrednictwo z instytucjami finansowymi, faktycznie sprzedaje oferowane przez nie usługi finansowe.

Obszarem działalności doradców finansowych są finanse gospodarstw domowych, nazywane finansami prywatnymi lub osobistymi. Zadaniem doradcy finansowego jest zatem wspomaganie procesu zarządzania finansami przez gospodarstwa domowe: reprezentowanie ich interesów przed instytucjami finansowymi i wspieranie ich fachową wiedzą w zakresie funkcjonowania rynków finansowych i poszczególnych rozwiązań dostępnych na rynku. Zarządzanie finansami gospodarstw domowych, nazywane osobistym planowaniem finansowym (*personal financial planning*), obejmuje następujące obszary, które mogą być wspierane przez doradców finansowych³:

- 1) oszczędzanie i inwestowanie – doradztwo lokacyjno-inwestycyjne,
- 2) kredytowanie – doradztwo kredytowe,
- 3) zabezpieczenie majątku – doradztwo ubezpieczeniowe,
- 4) zabezpieczenie na starość – doradztwo emerytalne.

Podstawowymi narzędziami zarządzania finansami osobistymi jest indywidualny plan finansowy, osobisty bilans i osobisty rachunek przepływów pieniężnych.

Doradców na rynku finansowym można sklasyfikować jako pośredników finansowych w szerszym ujęciu (*sensu largo*), którzy sami nie tworzą instrumentów finansowych, ale dystrybuują instrumenty wytworzone przez innych pośredników. Mogą reprezentować interesy podmiotów nadwyżkowych (doradztwo lokacyjno-inwestycyjne, doradztwo ubezpieczeniowe, doradztwo emerytalne) lub deficytowych (doradztwo kredytowe).

Dając klientowi fachową wiedzę, doradca finansowy przygotowuje go do samodzielnego wyboru produktów, spośród dostępnych na rynku (np. kredyty, pożyczki,

² <http://www.fecif.org>

³ K. Waliszewski, *Doradztwo finansowe w Polsce*, CeDeWu, Warszawa 2010, **S.**

ubezpieczenia, jednostki uczestnictwa, lokaty itp.). Rolą doradcy finansowego jest ochrona majątku gospodarstwa domowego przy realizacji jego różnych celów finansowych, a nie tylko pomnażanie majątku przez inwestowanie, i to bardzo często bez określenia konkretnego celu inwestowania. Rola doradcy finansowego to pomoc w budowaniu strategii zachowania się klienta w zarządzaniu swoimi finansami⁴.

Według K. Jajugi wzrost znaczenia osobistego planowania finansowego i związanego z nim zawodu doradcy finansowego jest obserwowany w wielu krajach w ostatnich kilkunastu latach. Przyczyny tego są następujące⁵:

- 1) wzrost dobrobytu części społeczeństwa, co oznacza konieczność poszukiwania nowych możliwości inwestycyjnych,
- 2) rosnące zaawansowanie instrumentów finansowych, co oznacza konieczność profesjonalnych ekspertyz na potrzeby indywidualnych inwestorów,
- 3) brak czasu na pogłębioną analizę finansową,
- 4) specjalizacja, wynikająca z różnorodności instrumentów finansowych.

W tabeli 1 przedstawiono rodzaje pośredników kredytowych i doradców finansowych.

Tabela 1. Rodzaje pośredników kredytowych i doradców finansowych

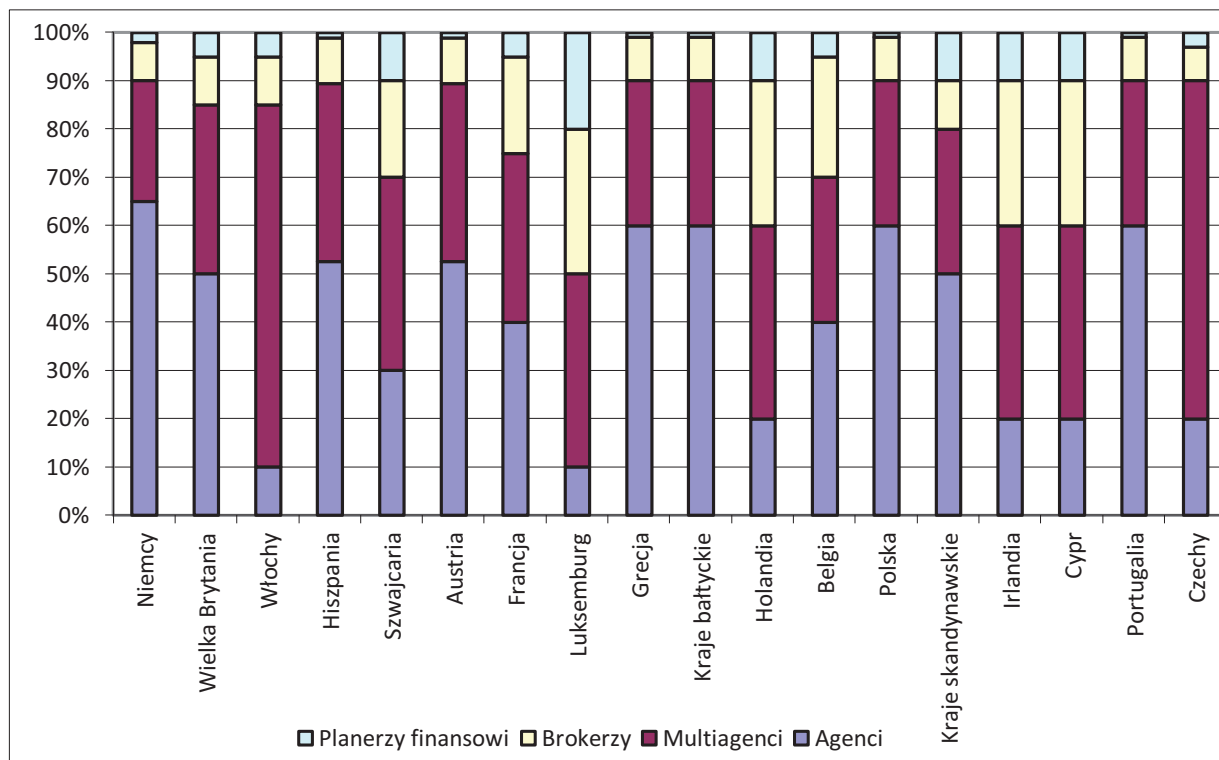
| Pojęcie | Definicja |
|----------------------------------|--|
| Doradca/broker consumer finance | świadczy podstawowe usługi sprzedaży produktów typowych dla rynku consumer finance, jak kredyty gotówkowe, karty kredytowe, kredyty samochodowe, kredyty ratalne |
| Pośrednik/broker kredytowy | świadczy usługi pośrednictwa przy zakupie bardziej skomplikowanych produktów kredytowych (głównie chodzi o kredyty hipoteczne lub konsolidacyjne); podmiot ten pośredniczy między bankiem a klientem w określeniu warunków transakcji i zawarciu umowy kredytowej; może współpracować z jednym bankiem jako jego agent wyłączny lub wieloma bankami i wówczas jest brokerem kredytowym |
| Doradca produktów inwestycyjnych | świadczy usługi pośrednictwa i doradztwa przy zakupie produktów lokacyjnych, oszczędnościowych, inwestycyjnych, ubezpieczeniowych i innych, pomagając wybrać jednocześnie strukturę aktywów |
| Doradca finansowy | świadczy usługi pośrednictwa i doradztwa przy zakupie różnych produktów finansowych (kredyty, inwestycje, lokaty, ubezpieczenia), wykorzystując swoją wiedzę do przedstawienia wielu produktów, najbardziej odpowiednich z punktu widzenia potrzeb klienta i aktualnej oferty rynkowej |
| Planer finansowy | świadczy usługi doradztwa w zakresie planowania finansowego, polegającego na rekomendacji wyboru różnych produktów finansowych w całym cyklu życiowym gospodarstwa domowego, nie ograniczając się do pojedynczej transakcji, lecz opierając się na analizie sytuacji gospodarstwa domowego, stworzenia koncepcji przyszłego najbardziej optymalnego budżetu gospodarstwa domowego, uwzględniając potrzeby i obowiązki w zakresie wydatków, pomagając w jego wdrożeniu i kontroli |

Źródło: K. Waliszewski, *Nadzór i licencjonowanie doradców finansowych i pośredników kredytowych a stabilność i bezpieczeństwo polskiego systemu bankowego w: Stabilizowanie sektora bankowego w okresie kryzysu*, red. A. Janc, UE w Poznaniu, „Zeszyt Naukowy” nr 155, Poznań 2010, s. ???.

⁴ F. Zięba, *Rola Doradcy Finansowego w planowaniu finansów osobistych*, „Farmacja – Prawo i Finanse” 2008, nr 10, s. 30.

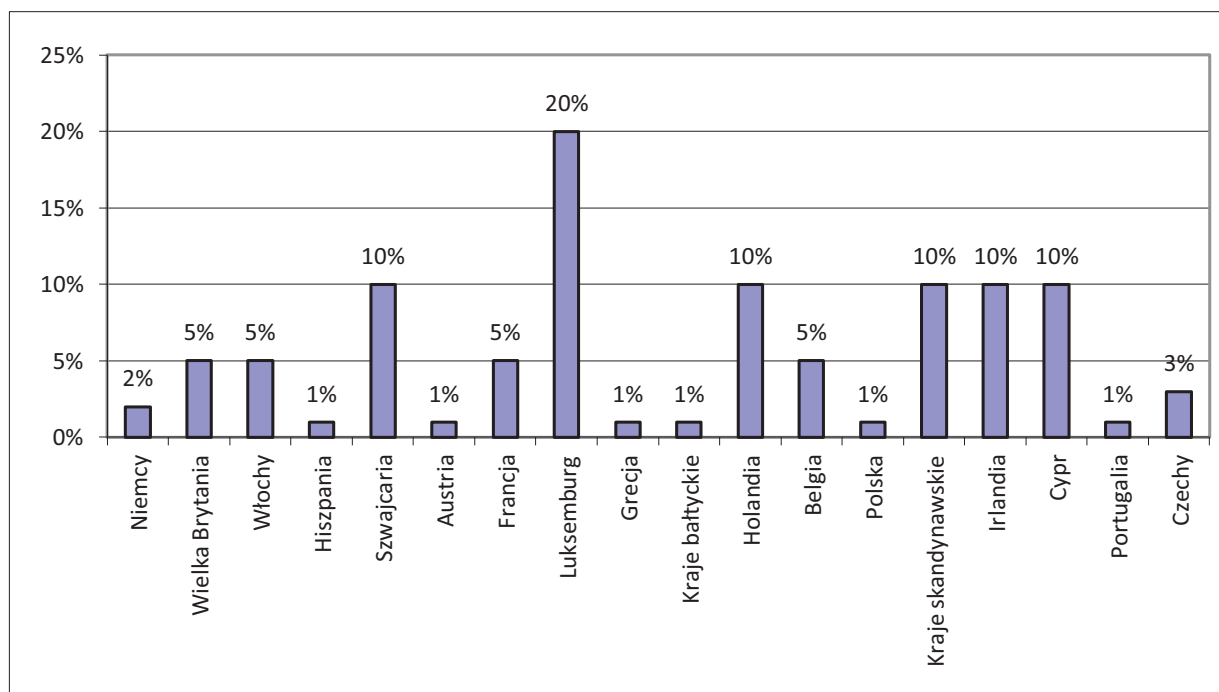
⁵ K. Jajuga, *Inwestycje w osobistym planowaniu finansowym*, w: *Inwestycje*, red. K. Jajuga, T. Jajuga, PWN, Warszawa 2008, s. 390.

Według danych FECIF w Europie działa 535 tys. niezależnych doradców finansowych (IFAs, *independent financial advisors*) – w tym najwięcej w Niemczech – 300 tys., Wielkiej Brytanii – 45 tys., Włoszech i Austrii po 30 tys. W Polsce działa 3 tys. podmiotów. Ich udział w rynku inwestycyjnym wynosi odpowiednio 56% w Wielkiej Brytanii, 51% w krajach Beneluksu i 25% w Polsce. Jak wynika z wykresu 1, profesja doradców finansowych ma niewielki udział w całym pośrednictwie finansowym – przeważają agenci i multiagenci. W dalszej kolejności można wymienić brokerów, a na samym końcu planerów osobistych.



Wykres 1. Rodzaje pośredników finansowych w wybranych państwach europejskich

Źródło: FECIF White Book 2009, s. 30.



Wykres 2. Udział planerów finansowych w strukturze pośredników ogółem

Źródło: FECIF White Book 2009, s. 30.

Jak wynika z wykresu 2, największy udział planerów finansowych – 20% – jest w Luksemburgu, a najmniejszy, wynoszący 1% m.in. w Polsce, Hiszpanii, Grecji, Portugalii i krajach bałtyckich. Z badań przeprowadzonych w kwietniu 2011 r.⁶ przez Homo Homini dla spółki Xelion wynika, że najczęstszym tematem rozmów klientów z doradcami są kredyty (28,5%), inwestycje w fundusze są dopiero na drugim miejscu (23,9%). O emeryturach rozmawia z doradcami 17,8% badanych, o giełdzie 9,7%, a o kartach płatniczych i kredytowych 7,5%. Ponad jedna trzecia respondentów (37,4%) deklaruje, że doradcy sporadycznie informowali ich o nowościach produktowych. Więcej niż trzech na dziesięciu (30,2%) nie było o nich informowanych nigdy. W sumie tylko 30,4% z nich twierdzi, że taką informację otrzymywało często lub zawsze.

2. Powstanie i rozwój rynku doradców finansowych w Polsce

Rynek doradztwa finansowego w Polsce jest stosunkowo młody – pierwsza spółka doradztwa finansowego Expander powstała w 2000 r. jako doradca internetowy. W 2004 r. powstał kolejny doradca – Open Finance, utworzony przez dawnych założycieli Expandera,

⁶ *Badanie poziomu satysfakcji z korzystania z usług w zakresie doradztwa finansowego*, Instytut Badania Opinii Homo Homini Sp. z o.o., Czas realizacji badania: 31 marca – 5 kwietnia 2011 r., miejsce realizacji: badanie ogólnopolskie, próba: losowa, liczebnie reprezentatywna dla ogółu ludności Polski, operat losowania: baza teleadresowa jednostek będąca powszechnie uznanym spisem zawierającym niezbędne punkty adresowe i spełniający następujące metodologicznie konieczne warunki: aktualności, kompletności, wyłączności i dostępności, wielkość próby: n= 1000; błąd oszacowania = 3 proc.; poziom ufności 0,95, technika badawcza: badanie zrealizowane metodą telefonicznych, standaryzowanych wywiadów kwestionariuszowych wspomaganych komputerowo (CATI). Badanie udostępnione przez „Xelion. Doradcy Finansowi”.

którzy przekonali do swojego projektu Leszka Czarneckiego, a ten dał kapitał na utworzenie stacjonarnego doradcy finansowego. W tym samym roku powstała spółka Dom Kredytowy Notus utworzona przez byłych pracowników GE Money Banku Mieszkaniowego, a rok wcześniej Xelion. Doradcy Finansowi, której współwłaścicielem jest Bank Pekao. Kolejne lata przyniosły utworzenie takich spółek, jak A-Z Finanse, Money Expert, Aspiro, Wealth Solutions, Credit Mouse, RealFinance, Goldenegg, Finamo, Home Broker.

W rozwoju rynku doradztwa finansowego w Polsce można zaobserwować następujące zjawiska i tendencje rozwojowe⁷:

1. Powstanie doradców finansowych z oddolnej inicjatywy wiązało się z koniecznością wyłożenia dużych środków finansowych na ich rozwój, co implikowało związki kapitałowe między doradcami a instytucjami finansowymi – dostawcami kapitału, np. Expander – General Electric, Xelion – Bank Pekao, Aspiro (dawniej emFinanse) – BRE Bank, Open Finance – Getin Noble Bank należący do Getin Holding. Spółki, które były tworzone przez osoby prywatne, np. byłych bankowców, napotykały barierę kapitałową i poszukują inwestora finansowego (Dom Kredytowy Notus, Goldenegg) lub zapowiadają debiut giełdowy (A-Z Finanse), lub są już na giełdzie (Doradcy 24).
2. Usługa doradztwa finansowego jest bezpłatna dla klienta, a doradcy opłacani są z prowizji uzyskiwanej od instytucji finansowej, której usługę doradca sprzedał.
3. Brak ograniczeń w dostępie do zawodu doradcy finansowego – brak systemu certyfikacji i licencjonowania, a istniejące systemy certyfikacji mają charakter dobrowolny, co powoduje, że doradcą finansowym może zostać każdy, tj. osoba bez odpowiednich kwalifikacji, przygotowania, doświadczenia i wiedzy.
4. Niska jakość usług doradców finansowych – jest to na ogół sprzedaż usług finansowych, a nie budowanie długoterminowego planu finansowego dla klienta i dobieranie do niego odpowiednich produktów finansowych.
5. Brak standaryzacji w zakresie obsługi klienta przez doradców finansowych, co powoduje, że w zależności od tego, do jakiego doradcy finansowego w ramach danej instytucji się trafi, rekomendacje będą odmienne przy tej samej sytuacji finansowej klienta.
6. W związku z historycznie niewielkim znaczeniem doradców finansowych w polskim systemie finansowym i skokowym wzrostem tej roli w okresie boomu kredytowego, kiedy to co trzeci kredyt hipoteczny był sprzedany z udziałem doradcy kredytowego, brakuje nadzoru ze strony początkowo nadzoru bankowego KNB w NBP, a obecnie nadzoru finansowego ze strony KNF nad branżą doradztwa finansowego.
7. Dywersyfikacja oferty doradców finansowych od doradztwa kredytowego w kierunku doradztwa inwestycyjnego i ubezpieczeniowego oraz emerytalnego.
8. Zainteresowanie branżą doradztwa funduszy inwestycyjnych, np. Expander – fundusze private equity Innova Capital, Finamo – Meritum FIZ liczących na wysoki zwrot z dokonanej inwestycji.

⁷ K. Waliszewski, *Współpraca banków i doradców finansowych w Polsce – szanse i zagrożenia dla banków i sektora bankowego*, „Bezpieczny Bank” 2010, nr 3.

9. Nienadążanie regulacji prawnych za rozwojem doradców finansowych – jedynne regulacje dotyczące działalności doradców to przepisy o *outsourcingu* bankowym z 2004 r. i przepisy wprowadzające dyrektywę MIFID, które w Polsce obowiązują od kwietnia 2010 r.
10. Oddziaływanie na działalność doradców finansowych rekomendacji wprowadzanych przez nadzór bankowy i finansowy – rekomendacja S (KNB) w zakresie kredytów walutowych, rekomendacja T (KNF) w zakresie wszystkich kredytów dla klientów indywidualnych, zapowiadana rekomendacja S II w zakresie udziału kredytów walutowych w portfelach banków.
11. Rozwój ilościowy instytucji doradztwa finansowego w zakresie liczby placówek (własnych i partnerskich), liczby doradców pracujących (w placówkach własnych i partnerskich), liczby banków i instytucji finansowych współpracujących, liczby i wartości sprzedanych usług finansowych.
12. Wzrost roli doradców finansowych na rynku usług finansowych – dla banków, towarzystw ubezpieczeń i towarzystw funduszy inwestycyjnych.
13. Wobec braku regulacji zewnętrznych branży doradców finansowych samoregulacja branży w celu reprezentowania jej interesów na zewnątrz, opracowania standardu publikacji informacji finansowych o doradcach finansowych i sama publikacja statystyk sprzedaży, opracowania standardu pracy doradcy finansowego. Wrazem tej samoregulacji są organizacje pracodawców zrzeszające instytucje doradztwa finansowego, np. utworzony w czerwcu 2008 r. przez 13 podmiotów z branży Związek Firm Doradztwa Finansowego z siedzibą w Warszawie.
14. Poprawa danych ekonomiczno-finansowych doradców finansowych – przychodów ze sprzedaży, aktywów, osiągniętych zysków i rentowności działalności w odniesieniu do największych podmiotów w branży w okresie do kryzysu finansowego. W okresie kryzysu gwałtowne pogorszenie wyników finansowych branży – część podmiotów została poddana restrukturyzacji i sprzedana (Goldenegg – A-Z Finanse, Doradcy 24 – Creditfield, Homest Swiss – RedNet Finance).
15. Następuje rozszerzanie typowego doradztwa dla klienta indywidualnego o doradztwo dla małych i średnich przedsiębiorstw.
16. Wzrost znaczenia nowoczesnych technik informatycznych w pracy spółek doradztwa finansowego. Przejawiało się to na następujących płaszczyznach: współpraca doradcy finansowi – banki i instytucje finansowe, współpraca doradcy finansowi – klienci (systemy CRM, specjalne programy informatyczne wspomagające doradztwo w zarządzaniu finansami osobistymi, np. SmartBox w przypadku spółki Xelion).
17. Budowanie przez całą minioną dekadę rozpoznawalności i wizerunku doradcy finansowego jako nowej instytucji na rynku finansowym w Polsce, ale także przekonania klientów do doradców finansowych (poważnie ten wizerunek nadszarpaneły rekomendowane przez doradców, a nietrafione inwestycje finansowane z nadwyżki z kredytów hipotecznych, a także pewne niedociągnięcia doradców finansowych mające negatywne skutki dla ich klientów, które odbiły się szerokim echem w mediach).
18. Doradcy finansowi znacząco przyczyniali się do upowszechnienia kredytów hipotecznych jako produktu finansowego o charakterze dłużnym.

19. Doradcy finansowi odegrali w Polsce ogromną rolę edukacyjną dotyczącą kredytów, inwestycji, ubezpieczeń, produktów emerytalnych zwiększając świadomość ekonomiczno-finansową polskiego społeczeństwa.
20. Wdrażanie przez doradców innowacji, np. stworzenie specjalnych produktów finansowych z instytucjami finansowymi, ale także wprowadzenie na polski rynek finansowy takich usług, jak produkty strukturyzowane, tzw. struktury i kredyty konsolidacyjne. Doradcy przypisują sobie również rolę twórców „zgrzewek” – połączenia spłaty kredytu na mieszkanie z oszczędzaniem, np. w funduszach inwestycyjnych.

3. Wyniki sprzedaży doradców finansowych w Polsce w latach 2007-2011

O wielkości rynku doradztwa finansowego w Polsce i dynamice jego rozwoju świadczy liczba kredytów hipotecznych i produktów inwestycyjnych sprzedanych dzięki doradcom finansowym. Jak wskazuje tabela 3, wartość kredytów hipotecznych udzielonych przez banki we współpracy z doradcami finansowymi wzrastała z 9,7 mld zł w 2007 r. do 16,3 mld zł w 2010 r. Tak wysoka dynamika wzrostu nie byłaby możliwa, gdyby nie dopływ taniego pieniądza bankowego na rynek nieruchomości, co wywołało gwałtowny wzrost cen nieruchomości, a przez to i wzrost wartości przeciętnego kredytu hipotecznego. Liderem rynku jest Open Finance, drugą pozycję zajmuje Expander, a trzecią Dom Kredytowy Notus. Kryzys na rynkach finansowych, mający swoje źródło na rynku finansowania hipotecznego i rynku nieruchomości, widoczny był szczególnie w 2009 r., kiedy wartość akcji kredytowej wszystkich doradców spadła. Doradztwem kredytowym zajmują się właściwie wszystkie ogólnopolskie spółki doradztwa finansowego, z wyjątkiem spółki Xelion. Doradcy Finansowi, która świadczy usługi doradztwa inwestycyjnego.

Tabela 3. Kredyty hipoteczne sprzedane przez doradców finansowych w mln zł

| | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 06.2011 |
|-------------------------------|-------|--------|--------|--------|---------|
| Expander | 2 864 | 3 600 | 1 592 | 2 002 | 1 207 |
| Open Finance | 4 700 | 5 100 | 7 020 | 6 623 | 3 620 |
| Goldenegg | 455 | 469 | | | |
| DK Notus | 1 271 | 1 630 | 1 194 | 1 982 | |
| AZ Finanse | 87 | 148 | 281 | 412 | 188 |
| Money Expert | 350 | 400 | 360 | 769 | 577 |
| Gold Finance | 0 | 253 | 235 | 293 | 191 |
| Doradcy24 i Creditfield | 0 | 500 | 430 | 648 | 326 |
| Realfinance | 0 | 28 | 13 | 17 | 38 |
| Credit House | 0 | 194 | 152 | 209 | 89 |
| Home Broker | | | | 1 368 | 983 |
| Powszechny Dom Kredytowy S.A. | | | | 1 028 | 531 |
| Aspiro | | | | 900 | 766 |
| Razem branża | 9 727 | 12 321 | 11 277 | 16 252 | 8 516 |

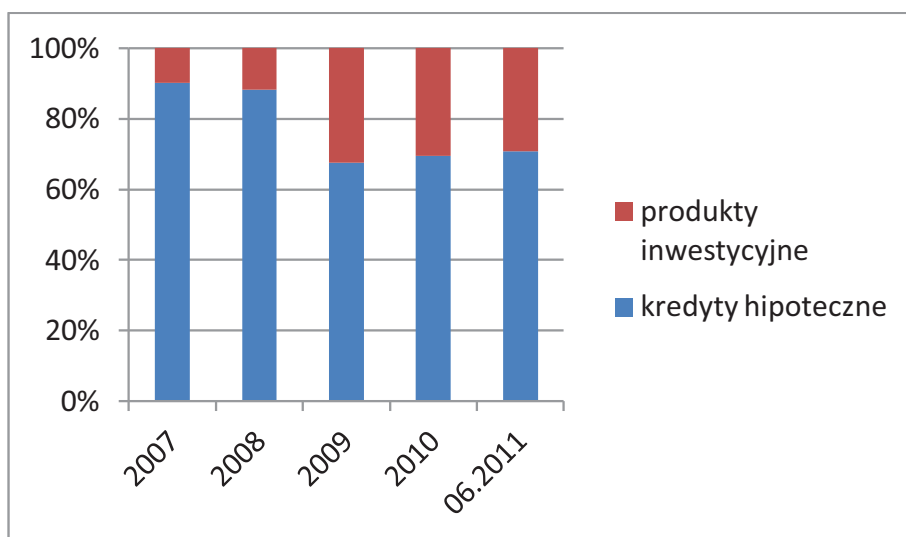
Źródło: Własna baza danych i Związek Firm Doradztwa Finansowego (www.zwiazek-doradcow.org).

Jak wynika z tabeli 4, Open Finance jest niekwestionowanym liderem sprzedaży produktów inwestycyjnych, skupiając prawie 100% całej sprzedaży branży doradców finansowych. Godny uwagi jest fakt, że sprzedaż inwestycji przez rosła znacznie szybciej niż kredytów hipotecznych – od 1 mld zł w 2007 r. do 7,1 mld zł w 2010 r. – tym samym zbliżyła się do standardów obowiązujących w krajach zachodnich.

Tabela 4. Produkty inwestycyjne sprzedane przez doradców finansowych w mln zł

| | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 06.2011 |
|-------------------------------|-------|-------|-------|-------|---------|
| Expander | 212 | 82 | 170 | 80 | 40 |
| Open Finance | 686 | 1 390 | 5 144 | 6 905 | 3 282 |
| Goldenegg | 104 | 41 | | | |
| AZ Finanse | 56 | 23 | 30 | 30 | 17 |
| Money Expert | 9 | 9 | 2 | 3 | 2 |
| Gold Finance | 0 | 36 | 16 | 8 | 4 |
| Wealth Solutions | | 47 | 27 | 38 | 79 |
| Realfinance | | 10 | 17 | 20 | 27 |
| Doradcy 24 | | | 1 | 3 | 2 |
| Home Broker | | | | 50 | 66 |
| Powszechny Dom Kredytowy S.A. | | | | 5 | |
| Razem branża | 1 066 | 1 637 | 5 407 | 7 141 | 3 518 |

Źródło: Własna baza danych i Związek Firm Doradztwa Finansowego (www.zwiazek-doradcow.org).



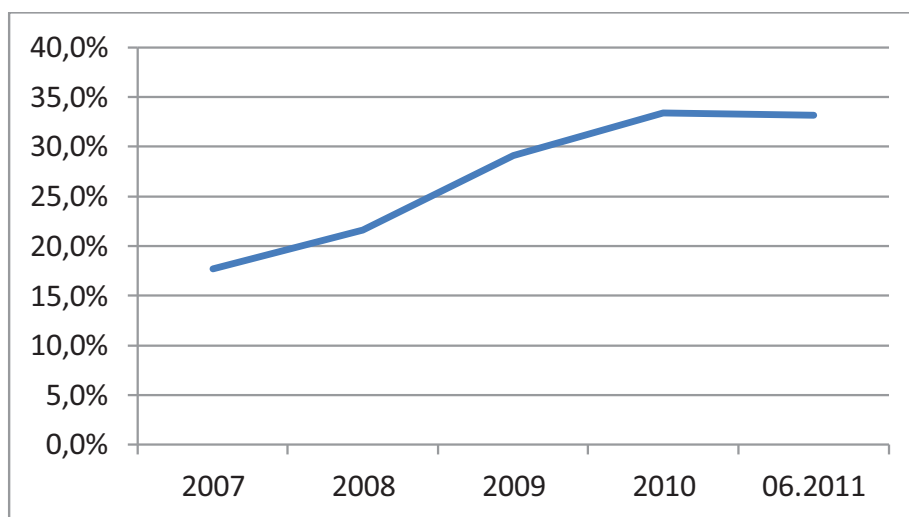
Wykres 3. Struktura sprzedaży doradców finansowych w Polsce

Źródło: Własna baza danych i Związek Firm Doradztwa Finansowego (www.zwiazek-doradcow.org).

Jeżeli porównamy udział doradztwa kredytowego i inwestycyjnego w rynku doradztwa ogólnym, co przedstawia wykres 3, wówczas zaobserwować można tendencję wzrostu roli doradztwa inwestycyjnego i zmniejszenia doradztwa kredytowego – o ile w 2007 r. to pierwsze odpowiadało tylko za 10% wartości sprzedaży doradców, a to drugie za 90%, to w połowie 2011 r. doradztwo inwestycyjne osiągnęło udział 30%, a kredytowe 70%. Warto zaznaczyć, że

nie wszystkie podmioty zajmują się doradztwem inwestycyjnym, np. Dom Kredytowy Notus, a niektóre działają tylko w tej branży np. Wealth Solutions.

Przechodzenie od doradztwa kredytowego w kierunku inwestycyjnego podyktowane jest chęcią nawiązywania długoterminowych relacji z klientem, z których można czerpać zyski w sposób ciągły, podczas gdy doradztwo kredytowe jest najczęściej usługą jednorazową, z którą wiąże się jednorazowy zysk dla doradcy w postaci prowizji. W przyszłości należy spodziewać się dalszego wzrostu doradztwa inwestycyjnego i zmniejszenia roli doradztwa kredytowego.



Wykres 4. Udział doradców finansowych w sprzedaży kredytów hipotecznych dla osób prywatnych w Polsce

Źródło: Własna baza danych i Związek Firm Doradztwa Finansowego (www.zwiazek-doradcow.org).

Jak wskazuje wykres 4, udział doradców finansowych w Polsce w sprzedaży bankowych kredytów hipotecznych w okresie od początku 2007 r. do końca czerwca 2011 r. wzrósł z 18% do ponad 33%, co oznacza, że co trzeci kredyt hipoteczny w Polsce jest już zaciągany z udziałem doradcy finansowego. Udział ten nie mógłby tak wzrosnąć, gdyby nie liberalizacja nastawienia banków do współpracy z podmiotami zewnętrznymi w dystrybucji kredytów i włączenie ich do bankowych kanałów dystrybucji kredytów hipotecznych na równi z placówkami własnymi i zewnętrznymi (partnerskimi, franszysowymi). Banki w ten sposób obniżają koszty własnej sieci i zatrudnienia, dokonując *outsourcingu* sprzedaży i obsługi wstępnej (znalezienie klienta, przygotowanie dokumentacji, wstępne sprawdzenie zdolności kredytowej, współpraca z deweloperami i biurami nieruchomości) kredytów hipotecznych do doradców finansowych. Strategia taka znana jest nauce i praktyce bankowości, a nazywana jest „odchudzoną bankowością” (*lean banking*). Doradcy finansowi stają się dla banków w Polsce bardzo ważnym ogniwem w dystrybucji wielokanałowej bankowych produktów kredytowych (*multichannel banking*). Dzięki swoim kontaktom i bieżącej informacji o zmianach polityki kredytowej w poszczególnych bankach są w stanie polecić klientowi te banki, w których istnieje duże prawdopodobieństwo uzyskania pozytywnej decyzji kredytowej.

4. Wyniki finansowe doradców finansowych w Polsce

Kryzys na rynkach finansowych wpłynął również na finanse branży doradców finansowych w Polsce. Zestawienie wyników największych spółek doradztwa finansowego w Polsce za lata 2007-2009, a tam gdzie były dostępne dane również za 2010 r., wskazuje na ogólny trend drastycznego obniżenia przychodów i rentowności w przypadku większości doradców, ale także sytuacje odmienne, jak w przypadku spółki Open Finance i Xelion. Doradcy Finansowi. Ta druga spółka, zależna od Banku Pekao S.A., od początku swojej działalności w 2003 r., miała straty, które w 2008 r. przekroczyły 15 mln zł, co oznaczało konieczność dokapitalizowania spółki. Dzięki temu rok 2010 zamknęła zyskiem 1,6 mln zł, a zatem przekroczyła próg rentowności. W kolejnych latach ma być już tylko lepiej, jak zapowiadają przedstawiciele spółki. W latach 2007-2009 wskaźniki rentowności aktywów (ROA), kapitałów własnych (ROE) i sprzedaży (ROS) były ujemne, w 2010 r. wynosiły odpowiednio 10, 18 i 4%. W latach 2008-2010 spółka odnotowała podwojenie przychodów ze sprzedaży z ponad 20 mln do ponad 40 mln zł, co należy uznać za zjawisko pozytywne, chociaż w latach 2007-2008 przychody te spadły prawie dwukrotnie z 36,6 mln do 20,9 mln zł. Początek kryzysu był zatem dla spółki bardzo trudny, co znalazło wyraz w jej wynikach finansowych.

Tabela 5. Wyniki finansowe Xelion. Doradcy Finansowi w tys. zł

| | 2 007 | 2 008 | 2 009 | 2 010 |
|--|---------|---------|--------|--------|
| Aktywa trwałe | 3 955 | 3 483 | 1 860 | 1 570 |
| Aktywa obrotowe | 6 990 | 1 882 | 9 544 | 15 102 |
| Należności krótkoterminowe | 3 868 | 1 797 | 3 040 | 5 727 |
| Środki pieniężne i inne aktywa pieniężne | 3 122 | -1 512 | 6 504 | 9 375 |
| Suma bilansowa | 10 945 | 5 365 | 11 404 | 16 672 |
| Kapitał własny | 6 380 | 1 169 | 7 612 | 9 286 |
| Zobowiązania długoterminowe | 0 | 529 | 284 | 276 |
| Zobowiązania krótkoterminowe | 4 565 | 3 667 | 3 508 | 7 110 |
| Przychody ogółem | 36 613 | 20 985 | 24 014 | 41 271 |
| Przychody netto ze sprzedaży | 36 258 | 20 850 | 23 729 | 40 981 |
| Koszty operacyjne | 47 588 | 34 363 | 31 468 | 38 520 |
| Wynik na działalności operacyjnej | -13 408 | -15 183 | -8 783 | 1 473 |
| Wynik brutto | -13 140 | -15 211 | -8 557 | 1 674 |
| Wynik netto | -13 140 | -15 211 | -8 557 | 1 674 |
| ROA | -120% | -284% | -75% | 10% |
| ROE | -206% | -1301% | -112% | 18% |
| ROS | -36% | -73% | -36% | 4% |

Źródło: Monitor Polski B.

Tabela 6. Wyniki finansowe Expander Advisors w tys. zł

| | 2 008 | 2 009 |
|--|---------|---------|
| Aktywa trwałe | 313 007 | 310 269 |
| Aktywa obrotowe | 32 600 | 14 909 |
| Należności krótkoterminowe | 5 949 | 4 667 |
| Środki pieniężne i inne aktywa pieniężne | 20 994 | 4 499 |
| Suma bilansowa | 345 607 | 325 178 |
| Kapitał własny | 327 806 | 313 392 |
| Zobowiązania długoterminowe | 3 025 | 1 131 |
| Zobowiązania krótkoterminowe | 14 776 | 10 655 |
| Przychody ogółem | 97 175 | 46 437 |
| Przychody netto ze sprzedaży | 95 113 | 44 449 |
| Koszty operacyjne | 85 066 | 60 278 |
| Wynik na działalności operacyjnej | -93 572 | -14 741 |
| Wynik brutto | -93 143 | -14 674 |
| Wynik netto | -94 915 | -14 414 |
| ROA | -27% | -4% |
| ROE | -29% | -5% |
| ROS | -100% | -32% |

Źródło: Monitor Polski B.

W związku z restrukturyzacją wewnętrzną w spółce Expander dane dostępne są za lata 2008-2009. Wynika z nich, że przy bardzo dużej sumie bilansowej przekraczającej 300 mln zł spółka generuje bardzo wysokie straty – w 2008 r. było to ok. 95 mln zł, w 2009 r. ponad 14 mln zł. Niepokojący jest również drastyczny spadek przychodów ze sprzedaży z 95 mln zł w 2008 r. do 44,5 mln zł w 2009 r. Wskaźniki rentowności ROA, ROE i ROS są ujemne.

Tabela 7. Wyniki finansowe Open Finance w tys. zł

| | 2008 | 2009 | 2010 |
|-------------------------------------|---------|---------|---------|
| Aktywa ogółem | 55 758 | 110 596 | 135 474 |
| Aktywa obrotowe | 43 792 | 97 243 | 117 068 |
| Należności | 7 281 | 17 016 | 60 015 |
| Gotówka i ekwiwalenty | 9 279 | 29 249 | 19 934 |
| Aktywa trwałe | 11 966 | 13 353 | 18 406 |
| Kapitał własny | 40 771 | 70 764 | 88 064 |
| Zobowiązania ogółem | 14 987 | 39 832 | 47 410 |
| Zobowiązania długoterminowe | 822 | 1 774 | 1 596 |
| Zobowiązania krótkoterminowe | 14 165 | 38 058 | 45 814 |
| Przychody ogółem | 160 522 | 264 997 | 312 890 |
| Przychody netto ze sprzedaży | 158 249 | 262 513 | 310 447 |
| Zysk operacyjny (strata operacyjna) | 30 713 | 79 688 | 89 524 |
| Zyski / straty finansowe | 615 | 804 | 235 |
| Zysk / strata przed opodatkowaniem | 31 328 | 80 492 | 89 759 |
| Zysk netto (strata netto) | 25 125 | 64 993 | 72 300 |
| ROA | 45% | 59% | 53% |
| ROE | 62% | 92% | 82% |
| ROS | 16% | 25% | 23% |

Źródło: Monitor Polski B.

Na tym tle bardzo dobrze prezentuje się spółka Open Finance, wchodząca w skład grupy finansowej Getin Holding, której wszystkie wskaźniki i miary finansowe, pomimo kryzysu finansowego, rosną. Szczególnie ważny jest wzrost przychodów ze sprzedaży ze 160 mln do 310 mln zł w okresie 2008-2010, a także zysku netto z 25,0 mln do 72,3 mln zł. Tak dobre wyniki miały wpływ na kształtowanie się wskaźników rentowności na poziomie ponad średniej w branży – rentowności sprzedaży na poziomie 16-25%, rentowności aktywów na poziomie 45-59%, a także rentowności kapitału własnego na poziomie 62-92%. Dobre wyniki finansowe były zapewne elementem strategii spółki wejścia na GPW w Warszawie, co stało się faktem w 2011 r.

Tabela 8. Wyniki Finansowe Dom Kredytowy Notus w tys. zł

| | 2007 | 2008 | 2009 |
|--|--------|--------|--------|
| Aktywa trwałe | 971 | 1 251 | 1 183 |
| Aktywa obrotowe | 3 717 | 4 663 | 4 599 |
| Należności krótkoterminowe | 3 028 | 2 791 | 3 700 |
| Środki pieniężne i inne aktywa pieniężne | 553 | 1 873 | 826 |
| Suma bilansowa | 4 689 | 5 914 | 5 782 |
| Kapitał własny | 2 508 | 3 973 | 3 678 |
| Zobowiązania krótkoterminowe | 1 098 | 769 | 651 |
| Przychody ogółem | 29 874 | 37 443 | 26 737 |
| Przychody netto ze sprzedaży | 29 822 | 37 232 | 26 659 |
| Koszty operacyjne | 27 276 | 33 764 | 26 500 |
| Wynik na działalności operacyjnej | 2 416 | 3 390 | 145 |
| Wynik brutto | 2 467 | 3 568 | 165 |
| Wynik netto | 1 973 | 2 836 | 105 |
| ROA | 42% | 48% | 2% |
| ROE | 79% | 71% | 3% |
| ROS | 7% | 8% | 0% |

Źródło: Monitor Polski B .

Tabela 9. Wyniki finansowe A-Z Finanse w tys. zł

| | 2007 | 2008 | 2009 |
|--|-------|--------|-------|
| Aktywa trwałe | 1 104 | 1 404 | 3 560 |
| Aktywa obrotowe | 3 775 | 4 660 | 4 337 |
| Należności krótkoterminowe | 610 | 647 | 1 850 |
| Środki pieniężne i inne aktywa pieniężne | 1 425 | 320 | 108 |
| Suma bilansowa | 4 879 | 6 065 | 7 897 |
| Kapitał własny | 3 184 | 3 237 | 4 108 |
| Zobowiązania długoterminowe | 133 | 137 | 1 085 |
| Zobowiązania krótkoterminowe | 432 | 429 | 1 682 |
| Przychody ogółem | 9 251 | 10 655 | 8 396 |
| Przychody netto ze sprzedaży | 9 152 | 10 581 | 8 121 |
| Koszty operacyjne | 7 740 | 10 447 | 8 130 |
| Wynik na działalności operacyjnej | 1 430 | 112 | -24 |
| Wynik brutto | 1 436 | 108 | 61 |
| Wynik netto | 1 337 | 61 | 51 |
| ROA | 27% | 1% | 1% |
| ROE | 42% | 2% | 1% |
| ROS | 15% | 1% | 1% |

Źródło: Monitor Polski B .

Kolejną spółką, która przygotowuje proces upublicznienia (IPO, *internal public offer*), jest Dom Kredytowy Notus. W przypadku tej spółki kryzys finansowy odcisnął swoje piętno w jej wynikach finansowych, które w 2009 r. obniżyły się z ponad 2,8 mln w 2008 r. do poziomu jedynie 105 tys. zł w 2009 r. W latach 2008-2009 zmniejszyły się również przychody ze sprzedaży z 37,2 mln zł do 26,7 mln zł. Wskaźniki były na dość niskim poziomie wynikającym ze słabych wyników finansowych.

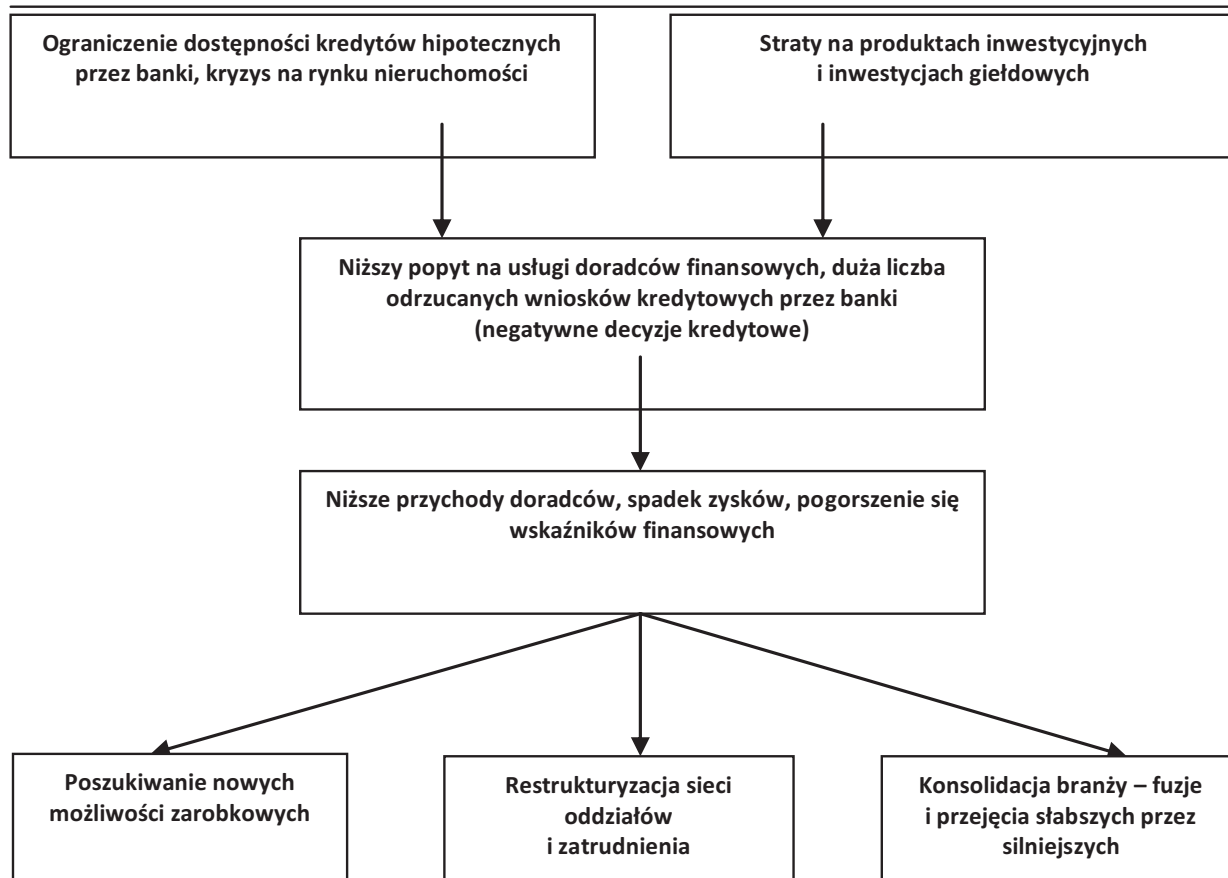
Podobnie jak Dom Kredytowy Notus kryzys również nie ominął spółki A-Z Finanse, która w latach 2008-2009 miała właściwie wynik finansowy bliski zeru. Przychody ze sprzedaży również spadały w latach 2008-2009 z 10,6 mln do 8,4 mln zł, a kształtowanie się wskaźników rentowności w tym okresie na poziomie bliskim zeru świadczy o stagnacji w spółce.

Wnioski z analizy wyników finansowych największych spółek doradztwa finansowego są następujące:

- 1) w większości przypadków kryzys finansowy wpłynął negatywnie na wielkości ekonomiczne spółek doradztwa finansowego – przychody, poziom zysku netto i wskaźniki rentowności aktywów, kapitałów własnych i sprzedaży,
- 2) są przypadki spółek, które pomimo kryzysu zwiększają swoje wyniki – Xelion. Doradcy Finansowi i Open Finance – spółki powiązane z dużymi grupami bankowymi, Getin Noble Bank i Pekao – skąd mogła pochodzić duża część sprzedaży tych doradców,
- 3) pomimo nie najlepszej koniunktury spółki branży doradztwa finansowego wchodzi na GPW po kapitał (Open Finance) lub przygotowują się do wejścia (Dom Kredytowy Notus),
- 4) spadek przychodów, zysków i pogarszanie się wskaźników wymusza na spółkach doradztwa finansowego działania restrukturyzacyjne związane z siecią placówek, liczbą pracowników, kierowaniem sprzedaży do placówek i pracowników zewnętrznych (franszizowych).

5. Wpływ kryzysu na rynkach finansowych na ekonomiczne aspekty działalności doradców finansowych – zjawiska charakterystyczne na rynku doradców finansowych wywołane kryzysem

Doradcy finansowi w Polsce, których bilanse, sieci placówek i zatrudnienie urosły w czasie boomu kredytowego do pokaźnych rozmiarów, przy dominacji przychodów ze sprzedaży kredytów w postaci prowizji od instytucji finansowych, po ograniczeniu dostępności kredytów hipotecznych, zderzyli się z problemem malejących przychodów. Wywołało to kryzys na rynku nieruchomości mieszkaniowych w Polsce i przy konieczności pokrywania sztywnych kosztów stałych spowodowało pogorszenie wskaźników finansowych.



Schemat 1. Mechanizm wpływu kryzysu finansowego na branżę doradców finansowych

Źródło: Opracowanie własne.

Również w zakresie doradztwa inwestycyjnego nie można było liczyć na poprawę sytuacji, ponieważ większość inwestorów wycofywała swoje oszczędności z aktywnych form inwestowania, takich jak akcje spółek giełdowych lub jednostki uczestnictwa funduszy inwestycyjnych, i lokowała je w bezpieczne instrumenty pasywne – depozyty bankowe. Sytuacja taka prowadziła do trojakiemu rodzajowi działań spółek z branży doradztwa finansowego:

- 1) poszukiwanie nowych możliwości osiągnięcia przychodów, np. oferowanie kont bankowych, oferowanie ubezpieczeń, doradztwo finansowe dla sektora małych i średnich przedsiębiorstw,
- 2) działania restrukturyzacyjne mające na celu poprawę struktury placówek i zatrudnienia oraz ograniczenie kosztów,
- 3) konsolidacja branży przez fuzje i przejęcia – spółka Goldenegg została przejęta przez A-Z Finanse, Finamo w znacznej części przejęła spółka z Grupy Getin Holding – Home Broker, a spółka Homest Swiss została przejęta przez RedNet Finanse. Działania takie mają na celu zwiększenie potencjału spółek przejmujących, obniżenie ich kosztów jednostkowych, zwiększenie udziału w rynku i wzmocnienie przejmujących.

W dłuższej perspektywie należy oczekiwać dalszej konsolidacji branży, a także zwiększania udziału doradztwa inwestycyjnego, zmniejszania kredytowego oraz większej roli doradztwa związanego z produktami finansowymi na starość.

Zakończenie

Branża doradztwa finansowego w Polsce, jako stosunkowo młody segment rynku finansowego w Polsce, do czasu kryzysu rozwijała się bardzo żywiołowo i dynamicznie. Jej powstanie z oddolnej inicjatywy przedsiębiorców oznacza brak regulacji prawnych dotyczących ich działalności, nadzoru i certyfikacji. Wchodzenie jednak spółek z branży na GPW w Warszawie (Doradcy24, Open Finance) i plany z tym związane (DK Notus) świadczą o dużym potencjalnym rozwojowym branży, obniżaniu się poziomu ryzyka, wzrostu przewidywalności. Wynika to z faktu, że w długiej perspektywie popyt na usługi doradztwa finansowego dla osób prywatnych nie zniknie. Jednak aby się tak stało, potrzebna jest edukacja społeczeństwa dotycząca elementarnych zagadnień ekonomii, funkcjonowania rynków finansowych, oszczędzania i inwestowania, a także konieczności systematycznego i długoterminowego oszczędzania na starość. Kryzys na rynkach finansowych stał się weryfikatorem dla strategii podmiotów działających w branży – część z nich zaprzestała działalności lub została włączona w struktury większych i silniejszych podmiotów.

Bibliografia

- Badanie poziomu satysfakcji z korzystania z usług w zakresie doradztwa finansowego*, Instytut Badania Opinii Homo Homini Sp. z o.o., Warszawa 2011.
- Jajuga K., *Inwestycje w osobistym planowaniu finansowym*, w: *Inwestycje*, red. K. Jajuga, T. Jajuga, PWN, Warszawa 2008.
- Monitor Polski B.
- Waliszewski K., *Doradztwo finansowe w Polsce*, CeDeWu, Warszawa 2010.
- Waliszewski K., *Nadzór i licencjonowanie doradców finansowych i pośredników kredytowych a stabilność i bezpieczeństwo polskiego systemu bankowego*, w: *Stabilizowanie sektora bankowego w okresie kryzysu*, red. A. Janc, Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu, „Zeszyt Naukowy” nr 155, Poznań 2010.
- Waliszewski K., *Współpraca banków i doradców finansowych w Polsce – szanse i zagrożenia dla banków i sektora bankowego*, „Bezpieczny Bank” 2010, nr 3.
- White Book*, FECIF, 2009.
www.fecif.org
- Zięba F., *Rola Doradcy Finansowego w planowaniu finansów osobistych*, „Farmacja – Prawo i Finanse” 2008, nr 10.
- Zięba F., *Ewolucja pośrednictwa finansowego w Polsce i Europie*, Polska Izba Ubezpieczeń, www.piu.org.pl.
- Związek Firm Doradztwa Finansowego (www.zwiazek-doradcow.org).

ROLA I ZNACZENIE WSPÓŁPRACY Z OTOCZENIEM GOSPODARCZYM W PROCESIE ZARZĄDZANIA UCZELNIĄ

Artur Zimny

Wstęp

W dwóch ostatnich dekadach byliśmy świadkami rewolucji edukacyjnej w polskim szkolnictwie wyższym. Liczba studentów wzrosła z 404 tys. w roku akademickim 1990/1991 do 1954 tys. w roku 2005/2006. Mimo że w kolejnych latach liczba ta systematycznie malała, osiągając w roku akademickim 2010/2011 poziom 1841 tys. osób¹, to jednak nadal studenci stanowią ponad 12% ogółu pracujących w kraju². Jednocześnie w omawianym okresie wzrósł wskaźnik skolaryzacji brutto, czyli liczba wszystkich studentów w stosunku do liczby osób w wieku 19-24 lata – z 12,9% w roku akademickim 1990/1991 do 53,7% w roku 2009/2010³. Obecnie pod względem udziału osób z wyższym wykształceniem w przedziale wiekowym 25-64 lata Polska pozostaje około 8 punktów procentowych w tyle za średnią OECD. Zważywszy na wysokie aspiracje edukacyjne młodzieży, można jednak przypuszczać, że w najbliższych latach dystans ten będzie się systematycznie zmniejszał⁴.

Wzrost liczby studentów o prawie 1,5 mln oraz zwiększenie wskaźnika skolaryzacji o ponad 40 punktów procentowych w ciągu niespełna 20 lat należy uznać za suk-

¹ *Szkoły wyższe i ich finanse w 2010 r.*, GUS, Warszawa 2011, s. 55.

² Zob. M. Rószkiewicz, *Diagnoza stanu szkolnictwa wyższego w Polsce. Wyzwania w obszarach strategicznych*, w: *Polskie szkolnictwo wyższe. Stan, uwarunkowania i perspektywy*, KRASP, FRP, Warszawa 2009, s. 27.

³ W najbliższych latach szkolnictwo wyższe czekać na zdecydowanie niekorzystne zmiany ilościowe. Z uwagi na niż demograficzny liczba studentów w Polsce w latach 2011-2020 będzie malała i w roku 2020 wyniesie, przy założeniu wskaźnika skolaryzacji brutto na poziomie 54%, niespełna 1253 tys. osób. Zob. D. Antonowicz, B. Goralewski, *Demograficzne Tsunami*, Instytut Rozwoju Kapitału Intelktualnego im. Sokratesa, Warszawa 2011, s. 10.

⁴ Wyniki badań przeprowadzonych w ramach projektu „Bilans Kapitału Ludzkiego” wskazują, że około 70% wszystkich uczniów zamierza kontynuować naukę na studiach wyższych. Zob. *Bilans Kapitału Ludzkiego w Polsce*, PARP, Warszawa 2011, s. 8.



PAŃSTWOWA WYŻSZA SZKOŁA ZAWODOWA W KONINIE

PRACE INSTYTUTU EKONOMICZNEGO (3)

REDAKCJA NAUKOWA

ROMA FIMIŃSKA-BANASZYK

Konin 2012

Tytuł
Prace Instytutu Ekonomicznego (3)

Autorzy
Marian Błażek, Waldemar Budner, Zdzisław Cichy, Roma Fimińska-Banaszyk, Waldemar Gulczyński,
Marek Jagielski, Henryk Januszek, Tomasz Matuszewski, Dariusz Stronka, Andrzej Suwalski,
Anna Szalczyk, Agnieszka Szymankowska, Krzysztof Waliszewski, Artur Zimny

Recenzja naukowa
dr hab. Jan Długosz

Rada Wydawnicza
prof. nadzw. dr hab. Mirosław Pawlak – przewodniczący,
dr Joanna Chojnacka-Gärtner, prof. nadzw. dr hab. Edward Pająk,
prof. nadzw. dr hab. Marek Stuczyński, prof. dr hab. Marian Walczak,
prof. nadzw. dr hab. Tadeusz Wallas, prof. nadzw. dr hab. Ewa Waniek-Klimczak,
dr Artur Zimny, Ewa Kapyszewska – sekretarz

Redakcja i korekta
Maria Sierakowska

Projekt okładki
Agnieszka Jankowska

Skład i łamanie
Piotr Bajak

Druk i oprawa

ISBN 978-83-88335-81-5

© Copyright by Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Koninie
© Copyright by Marian Błażek, Waldemar Budner, Zdzisław Cichy, Roma Fimińska-Banaszyk,
Waldemar Gulczyński, Marek Jagielski, Henryk Januszek, Tomasz Matuszewski, Dariusz Stronka,
Andrzej Suwalski, Anna Szalczyk, Agnieszka Szymankowska, Krzysztof Waliszewski, Artur Zimny



Wydawnictwo Państwowej Wyższej Szkoły Zawodowej w Koninie
ul. kard. S. Wyszyńskiego 3C, 62-510 Konin
tel. 63-249-72-09
e-mail: wydawnictwo@konin.edu.pl