

DZIAŁALNOŚĆ INSTYTUCJI DORADZTWA FINANSOWEGO W POLSCE

Krzysztof Waliszewski

1. Doradztwo finansowe – definicja, zakres, funkcje

Doradztwo można wiązać z pojęciem „doradzanie” i traktować jako czynność powiązaną ze świadczeniem usługi finansowej (w szczególności bankowej i wówczas nosi nazwę doradztwa bankowego) i polegającą na udzielaniu klientowi rzetelnych, fachowych i wyczerpujących informacji na temat dostępnej oferty kredytowej, inwestycyjnej lub ubezpieczeniowej pośrednika finansowego. Doradztwo finansowe traktowane jest wówczas jako integralny element produktu będącego pewnym zestawem korzyści oferowanych klientowi, a w strukturze usługi finansowej jest umieszczane na poziomie tzw. produktu rozszerzonego i jest tzw. korzyścią dodatkową. Doradztwo finansowe w tym znaczeniu jest świadczeniem czynności informowania, doradzania i pomocy wspólnie z klientem, w rezultacie których wypracowywany jest właściwy (optymalny) instrument finansowy i warunki jego wykorzystania, najlepiej spełniające życzenie kupna całościowego rozwiązania problemu finansowego¹. Wkomponowanie czynności informacji, doradzania i pomocy przy rozwiązywaniu problemów finansowych klienta w usługę banku (lub innego pośrednika finansowego) wychodzi nie tylko naprzeciw wyrafinowanym potrzebom i rosnącym oczekiwaniom coraz mniej lojalnych klientów, ale stwarza dla banku (innego pośrednika finansowego) szereg wyzwań i możliwości²:

¹ D. Korenik, *Bank i jego usługi w dobie „rewolucji finansowej”*, w: *Innowacyjne usługi banku*, red. D. Korenik, PWN, Warszawa 2006, s. 38.

² Szerzej na ten temat zob. także D. Korenik, *Doradztwo bankowe i jego stan w Polsce w: Bankowość*, red. M. Zaleska, Szkoła Główna Handlowa, Warszawa 2005, s. 247-250.

- 1) ustalenie oraz rozpoznanie rzeczywistych potrzeb i możliwości klienta dla opracowania i zaproponowania optymalnego rozwiązania problemu,
- 2) dobrze rozwinięte i etyczne doradztwo jako sposób na zachowanie przez bank (innego pośrednika finansowego) wysokiego bezpieczeństwa ekonomicznego i dobrego wizerunku (jako warunku bezpieczeństwa ekonomicznego),
- 3) pozyskanie zaufania i lojalności nabywców tj. czynników decydujących o wejściu i pozostawaniu nabywców w sieci banku (innego pośrednika finansowego),
- 4) doradztwo wpasowujące się doskonale w logikę gospodarki sieciowej i stające się wartością ponadczasową (u schyłku znajduje się era gospodarki industrialnej, nadchodzi era gospodarki sieciowej),
- 5) doradztwo uwzględniające wartości etyczne jako droga do osiągnięcia w długim okresie satysfakcjonujących wyników ekonomiczno-finansowych banku (innego pośrednika finansowego).

Badania przeprowadzone w bankach w Polsce wskazują, że polscy doradcy klienta do swoich głównych zadań zaliczali: indywidualną obsługę klienta, pasywne informowanie o bieżącej ofercie banku, a klient sam dokonywał wyboru oraz sprzedaż produktów bankowych. Analogiczne badania przeprowadzone w Niemczech wskazują, że niemieccy doradcy klienta do swoich zadań zaliczali szczegółowe i obszerne analizowanie potrzeb klientów (sytuacja finansowa, plany osobiste, sytuacja podatkowa) oraz opracowanie i zaproponowanie klientowi odpowiednich rozwiązań (nastawienie nie na sprzedaż, ale na rozwiązanie problemu klienta)³.

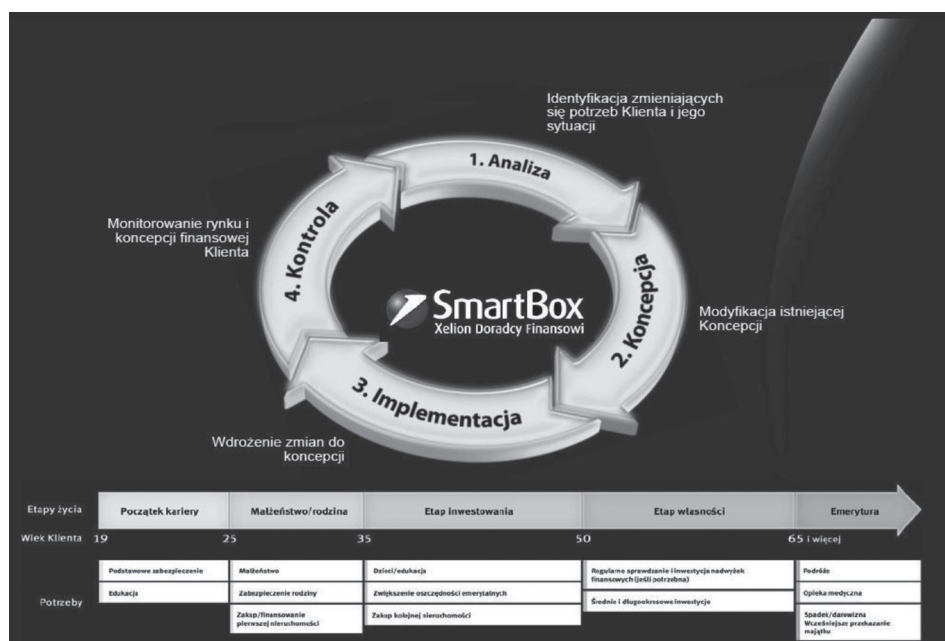
Doradztwo finansowe może być traktowane również jako odrębna usługa, świadczona przez podmioty postulatywnie niezależne od pośredników finansowych – instytucji kreujących instrumenty finansowe kredytowe inwestycyjne i ubezpieczeniowe. Ta forma doradztwa cieszy się rosnącą popularnością w krajach Europy Zachodniej, a szczególnie rozwinęła się w Niemczech. Doradztwo finansowe w tym ujęciu należy wiązać z takimi pojęciami jak planowanie finansowe (*financial planning*) i zarządzanie finansami osobistymi (*personal finance management*). Planowanie finansowe to znajdowanie najlepszych sposobów wykorzystania mechanizmów finansowych dostępnych na rynku. Jego celem jest zabezpieczenie istniejącego majątku oraz jego efektywne pomnażanie, a fundamentem ubezpieczenie życia. W ramach planowania finansowego można wyróżnić następujące aspekty: 1) zaspokojenie potrzeb kredytowych; 2) zaspokojenie potrzeb związanych z lokowaniem oszczędności i inwestycjami; 3) zabezpieczenie stanu posiadania i zabezpieczenie rodziny; 4) zabezpieczenie na starość⁴.

³ M. Meder, *Marketing relacji w bankowości detalicznej – porównanie roli doradców klientów w Polsce i w Niemczech*, „Bank i Kredyt” 2006, nr 2, s. 93-94.

⁴ M. Śliperski, *W oczekiwaniu na niezależnego doradcę finansowego*, „Biuletyn Bankowy” 2006, nr 1, s. 85.

Celem planowania finansów osobistych jest analiza długoterminowych potrzeb finansowych i dobieranie optymalnych rozwiązań zaspokajających indywidualne potrzeby klienta. Zarządzanie finansami osobistymi polega na dostosowywaniu różnych instrumentów finansowych do zmieniającej się sytuacji osoby fizycznej, w celu uzyskania rozwiązań optymalnym na każdym etapie życia. Zarządzanie finansami osobistymi i planowanie finansowe z udziałem doradcy finansowego składa się z następujących etapów (zobacz schemat 1) realizowanych w cyklu ciągłym następując po sobie:

- 1) analiza sytuacji finansowej, kompleksowe zrozumienie potrzeb finansowych, celów i produktów dotychczas wykorzystywanych przez klienta. Doradca sprawdza profil inwestycyjny klienta, by odpowiednio dopasować proponowane rozwiązanie do jego potrzeb i oczekiwań;
- 2) koncepcja odpowiedniego zestawu produktów dla klienta – jest opracowywana w sposób indywidualny przez doradcę. Proces ten jest wsparty zaawansowanym systemem doradztwa finansowego. Każda oferta jest konsultowana z zespołem specjalistów produktowych spółki doradczej, których nadrzędnym zadaniem jest stała analiza rynku i dobór odpowiednich produktów;



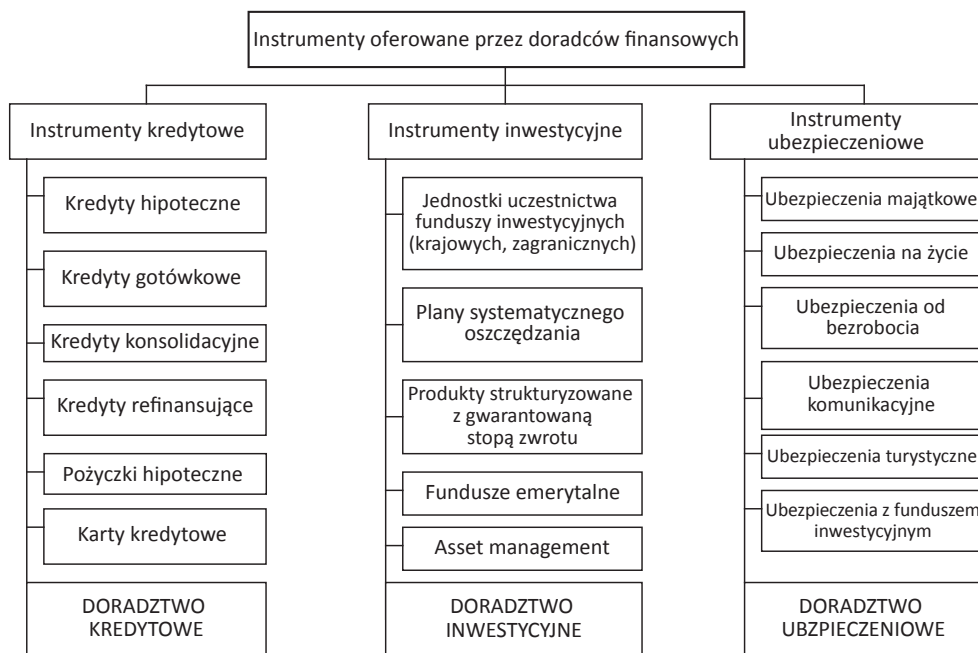
Schemat 1. Zarządzanie finansami osobistymi z uwzględnieniem różnych etapów życia człowieka

Źródło: Xelion zgodny z europejskimi standardami doradztwa finansowego, materiały z Konferencji prasowej, 22 listopada 2005 r., Warszawa.

- 3) wdrożenie – prezentacja rozwiązań finansowych spełniających potrzeby klienta oraz przeprowadzenie wszelkich transakcji niezbędnych do realizacji wybranego rozwiązania. Dla każdej potrzeby, określonej przez kwotę i termin inwestycji, doradca opracowuje kilka koncepcji finansowych. Na podstawie rozmowy z doradcą finansowym i szczegółowej analizy proponowanych rozwiązań inwestycyjnych klient wybiera najdogodniejsze dla siebie rozwiązania finansowe, które natychmiast są realizowane przez doradcę;
- 4) kontrola – aktualizacja opracowanej koncepcji finansowej. Podczas spotkań i rozmów z klientem doradca finansowy modyfikuje i aktualizuje strategię finansową, tak aby najlepiej odpowiedzieć na bieżące, zmieniające się potrzeby klienta przy uwzględnieniu zmieniającej się sytuacji na rynku.

Doradztwo finansowe nie jest kategorią homogeniczną. Składa się ono z:

- 1) doradztwa kredytowego – polega na oferowaniu kredytów, najczęściej hipotecznych kilkunastu banków i wyborze optymalnej oferty z punktu widzenia konkretnego klienta przy uwzględnieniu jego sytuacji i preferencji, a następnie obejmuje pośrednictwo w zawarciu umowy kredytowej;

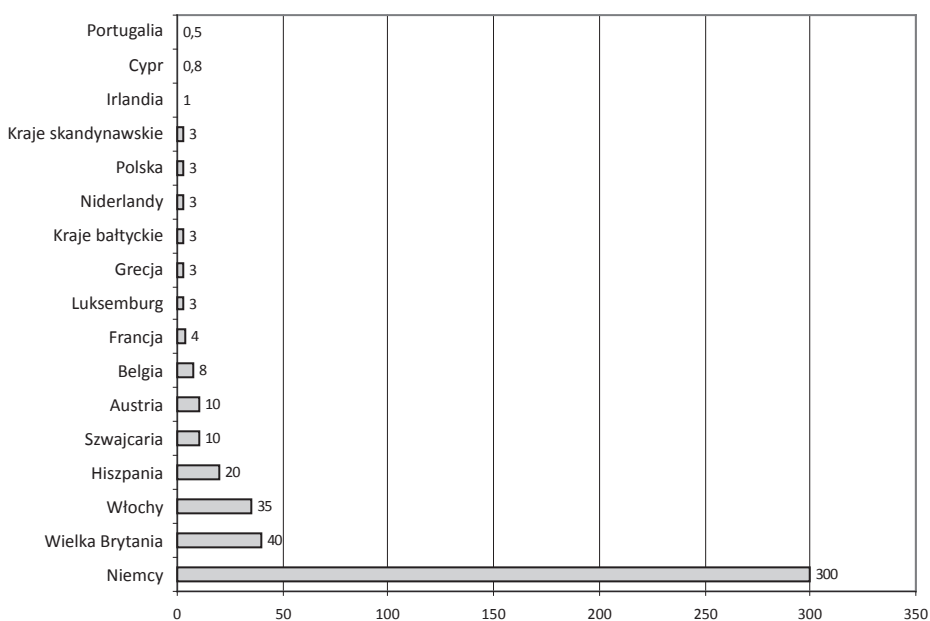


Schemat 2. Instrumenty finansowe oferowane przez doradców finansowych

Źródło: Opracowanie własne.

- 2) doradztwa inwestycyjnego – polega na oferowaniu instrumentów finansowych służących lokowaniu nadwyżek np.: jednostki uczestnictwa funduszy inwestycyjnych, plany systematycznego oszczędzania, produkty strukturyzowane z gwarantowaną stopą zwrotu, dobrowolne fundusze emerytalne i wyborze optymalnej oferty dla konkretnego klienta przy uwzględnieniu jego sytuacji i preferencji oraz pośrednictwo w zawarciu umowy między instytucją finansową – oferentem optymalnego instrumentu a klientem doradcy;
- 3) doradztwa ubezpieczeniowego – polega na oferowaniu usług ubezpieczeniowych mających na celu zabezpieczenie przed różnego rodzaju ryzykami, które mogą się zmaterializować – ubezpieczenia majątkowe, ubezpieczenia na życie, ubezpieczenia od bezrobocia, ubezpieczenia komunikacyjne, ubezpieczenia turystyczne i wyborze optymalnej oferty dla klienta, a także pośrednictwo ubezpieczeniowe w zawarciu umowy ubezpieczenia pomiędzy instytucją-oferentem a klientem doradcy.

Doradztwo finansowe można zdefiniować jako czynność polegającą na oferowaniu przez podmioty nie będące pośrednikami finansowymi instrumentów kredytowych, ubezpieczeniowych i lokacyjnych kreowanych przez pośredników



Wykres 1. Liczba niezależnych doradców finansowych w wybranych krajach europejskich w tysiącach

Źródło: Opracowanie własne na podstawie *Financial Services in Europe: The Intermediary Market*, The European Federation of Financial Advisers and Financial Intermediaries.

finansowych – banki, towarzystwa funduszy inwestycyjnych (krajowe i zagraniczne), towarzystwa funduszy emerytalnych, towarzystwa ubezpieczeniowe, następnie wyborze optymalnej oferty dla klienta przy uwzględnieniu jego sytuacji i preferencji, a także pośrednictwie w zawarciu umów pomiędzy instytucją finansową-oferentem usługi a klientem. Doradcy finansowi pełnią funkcję agregatorów usług finansowych oferowanych przez różnych pośredników finansowych i kierują klientów do pośredników finansowych, którzy według doradcy finansowego oferują optymalne rozwiązanie finansowe dla konkretnego klienta.

W Unii Europejskiej ponad 400 tys. osób trudni się niezależnym doradztwem finansowym, co wynika z danych Europejskiej Federacji Doradców i Pośredników Finansowych (*The European Federation of Financial Advisers and Financial Intermediaries* – FECIF). Najwięcej, bo aż 300 tys. specjalistów, pomaga w zarządzaniu osobistymi finansami Niemcom. Niemieckie spółki doradztwa finansowego oferujące klientom indywidualne rozwiązania w zakresie problemów finansowych można podzielić na dwie grupy:

- 1) spółki ukierunkowane na określone segmenty klientów (np. segment lekarzy, segment osób z wyższym wykształceniem),
- 2) spółki ukierunkowane na klientów masowych.

Ich oferta obejmuje oprócz usług powierniczych i finansowanie budownictwa mieszkaniowego przede wszystkim podstawowe usługi ubezpieczeniowe i umowy docelowego oszczędzania na mieszkanie⁵. Kolejne miejsca pod względem ilości doradców finansowych zajmują: Wielka Brytania, Włochy i Hiszpania. W Polsce ta branża dopiero raczkuje, a liczba doradców finansowych szacowana jest na 3 tysiące. W przeważającej większości są to małe firmy typu brokerskiego, oferujące kredyty kilku banków. Liczących się w skali ogólnopolskiej doradców sieciowych jest kilku. W krajach Unii Europejskiej doradcy muszą regularnie co 2-3 lata poddawać się egzaminom sprawdzającym ich kwalifikacje. W Wielkiej Brytanii certyfikaty niezależnego doradcy finansowego wydaje *Financial Services Authority* (odpowiednik naszej Komisji Papierów Wartościowych i Giełd). Zajmuje się tym także międzynarodowa organizacja *Certified Financial Planner Board* działająca w 19 krajach. W sumie w Europie działa aż 48 organizacji branżowych, czuwających nad jakością usług swoich członków. Regulacją działalności doradców finansowych zajmuje się także Komisja Europejska. W nowym ustawodawstwie Unii Europejskiej określono zasady, jakimi muszą się kierować w pracy. Mają np. obowiązek poinformowania klienta o tym, czy udzielają mu porady w ramach szerokiego wachlarza produktów, czy przeciwnie: działają na rzecz określonej liczby instytucji⁶. Przed otrzymaniem oferty klient ma prawo dowiedzieć się, w jakim rejestrze zapisany jest pośrednik i gdzie może złożyć ewentualne zażalenie na jego usługi. Informacje udzielone

⁵ U.C. Swoboda, *Bankowość detaliczna. Strategie marketingowe i procesy zarządzania*, CeDe-Wu, Warszawa 2000, s. 30-31.

⁶ J. Kościński, *W pogoni za Unią*, „Bank” 2004/2005, nr 12-1, s. 29.

przez doradcę muszą być dostarczone na piśmie, w klarownej i dokładnej formie i w oficjalnym języku kraju, w którym jest udzielana informacja. Na razie doradcą finansowym w Polsce może być każdy. To, czy mamy do czynienia z profesjonalistą, zależy wyłącznie od rzetelności jego samego bądź firmy, która go zatrudnia. Od niedawna Europejska Akademia Planowania Finansowego rozpoczęła wydawanie certyfikatów dla doradców finansowych, co ma wzmocnić wiarygodność branży doradztwa finansowego. Każda spółka zajmująca się doradztwem inwestycyjnym posiada zgodę Komisji Papierów Wartościowych i Giełd na dystrybucję funduszy inwestycyjnych, a doradztwem ubezpieczeniowym licencję Komisji Nadzoru Ubezpieczeń i Funduszy Emerytalnych (od 1.01.2008 r. Komisji Nadzoru Finansowego).

Funkcje pełnione przez doradców finansowych są następujące⁷:

- 1) informowanie klienta o dostępnych usługach finansowych (przekazanie rzetelnej wiedzy na temat instrumentu);
- 2) doradztwo i pomoc w rozwiązywaniu problemów finansowych:
 - koncentracja na potrzebach klienta, a nie na produktach,
 - indywidualna analiza potrzeb klienta,
 - ocena bieżącej sytuacji finansowej klienta,
 - stały monitoring zmieniającej się sytuacji oraz dostosowywanie do niej instrumentów finansowych,
 - tworzenie długotrwałych relacji z klientem np. CRM
 - prezentowanie rozwiązań finansowych i tworzenie długookresowych planów finansowych,
 - uświadamianie ryzyk związanych z danym produktem;
- 3) pośredniczenie w zawieraniu transakcji między klientem a instytucją finansową–oferentem instrumentu finansowego;
- 4) wykonywanie czynności operacyjnych mających na celu zawarcie transakcji – gromadzenie dokumentów zebranych od klientów, wypełnianie wniosków wspólnie z klientem, pomoc klientowi w wykonaniu koniecznych formalności związanych z ustanowieniem zabezpieczenia hipotecznego. Doradcy finansowi pełnią pożyteczną funkcję edukacyjną w zakresie wiedzy finansowej i ekonomicznej.

2. Rozwój instytucji doradztwa finansowego w Polsce w okresie transformacji

Na początku lat dziewięćdziesiątych XX w. w Polsce rozpoczęły działalność wywodzące się z branży handlowej spółki pośrednictwa kredytowego, oferujące kre-

⁷ A. Barembuch, *Znaczenie doradztwa kredytowego w sprzedaży kredytów* w: E. Gostomski, M. Pemczar, B. Lepczyński, A. Barembuch, *Pośrednictwo kredytowe w Polsce. Podręcznik dla praktyków*, CeDeWu, Warszawa 2006, s. 132.

dyty w systemie sprzedaży ratalnej w punktach handlowych. Ewolucja instytucji pośrednictwa kredytowego w Polsce doprowadziła do wykształcenia się doradców finansowych. Przez cały okres transformacji ustrojowej rozwijało się doradztwo bankowe, choć w tym względzie jest jeszcze wiele do zrobienia. W porównaniu z najbardziej rozwiniętym pod względem doradztwa finansowego rynkiem niemieckim przed bankami w Polsce stoją wyzwania – doradcy klienta powinni lepiej analizować potrzeby klientów i oferować kompleksowe rozwiązania zidentyfikowanych potrzeb finansowych. Wiąże się to z koniecznością przebudowania koncepcji świadczonych usług, narzędzi wspierających (systemy komputerowe), jak i specjalistycznych szkoleń pracowników. Dokładne poznanie potrzeb klienta to szansa na nawiązanie długookresowych i rentownych relacji z najcenniejszymi klientami⁸.

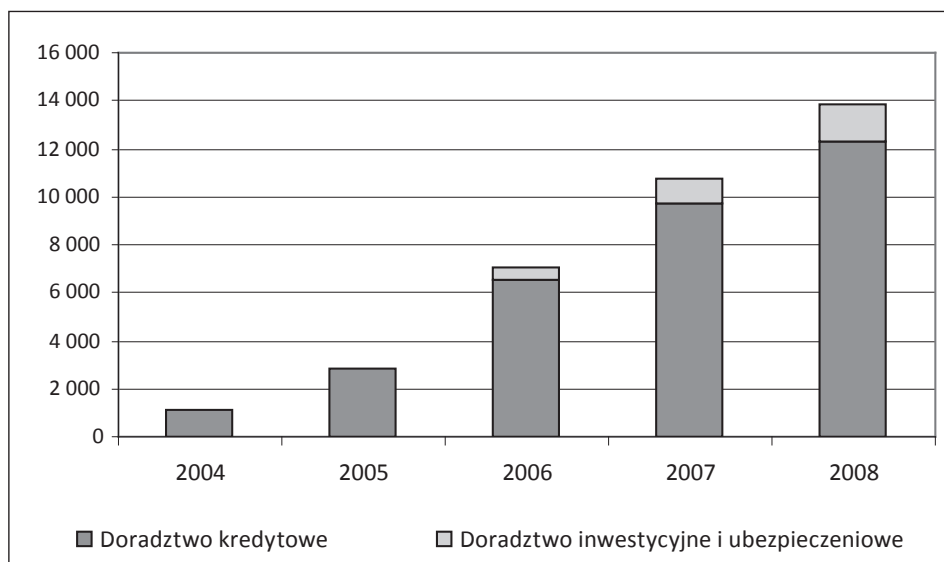
Rosnące zapotrzebowanie na usługi doradztwa finansowego w Polsce, początkowo doradztwa kredytowego w zakresie kredytów hipotecznych, później doradztwa inwestycyjnego i ubezpieczeniowego związanego z pomnażaniem zgromadzonych oszczędności i zabezpieczeniu się przed ryzykiem oraz zabezpieczeniu na starość wynika z następujących czynników:

- 1) wzrost różnorodności ofert w zakresie instrumentów kredytowych, inwestycyjnych i ubezpieczeniowych,
- 2) wzrost znaczenia innych poza bankami pośredników finansowych – towarzystw funduszy inwestycyjnych, towarzystw ubezpieczeniowych, towarzystw funduszy emerytalnych,
- 3) chęć zaoszczędzenia czasu i pieniędzy na poszukiwanie najlepszej oferty na rynku w zakresie kredytowania lub inwestowania,
- 4) zapotrzebowanie na fachową wiedzę doradcy finansowego,
- 5) rosnąca kultura finansowa polskiego społeczeństwa spowodowała zróżnicowanie struktury oszczędności – odpływ depozytów z banków, przyrost aktywów funduszy inwestycyjnych, wzrost znaczenia ubezpieczeń i funduszy emerytalnych,
- 6) boom na rynku nieruchomości spowodował wzrost zainteresowania na kredyty hipoteczne, a to zrodziło potrzebę na doradztwo kredytowe w ich zakresie,
- 7) model działania doradców finansowych – ich wynagradzanie przez instytucje dostarczające instrumenty finansowe zachęcał do wykorzystania ich dla planowania finansowego i zarządzania finansami osobistymi,
- 8) bogacenie się społeczeństwa rodzi potrzebę efektywnego lokowania oszczędności w złożone instrumenty lokacyjne,
- 9) wejście Polski do Unii Europejskiej doprowadziło do zwiększenia różnorodności oferty w zakresie produktów inwestycyjnych,

⁸ M. Meder, *Marketing relacji*, s. 95.

- 10) wzrost zainteresowania instrumentami inwestycyjnymi zagranicznych instytucji finansowych (doradcy finansowi wprowadzają jednostki uczestnictwa w zagranicznych funduszach inwestycyjnych),
- 11) dla banków i innych instytucji finansowych wykorzystujących doradców finansowych do dystrybucji swoich usług współpraca z doradcami finansowymi oznacza skokowy wzrost ilości placówek, w których dostępna jest ich oferta,
- 12) skorzystanie z oferty doradców finansowych umożliwia uzyskanie oferty indywidualnej przygotowanej wspólnie z instytucją finansową, niedostępnej w dystrybucji masowej,
- 13) oferowanie kredytu hipotecznego przez doradców finansowych wzmacnia wizerunek banku jako instytucji obecnej na rynku finansowania hipotecznego,
- 14) dla banków, które chciały wejść i zaistnieć na rynku kredytów hipotecznych doradcy finansowi stanowili bardzo ważny element obecności ich oferty hipotecznej na rynku.

O rosnącej popularności doradztwa finansowego w Polsce świadczą statystyki dotyczące wartości sprzedaży instrumentów kredytowych, inwestycyjnych i ubezpieczeniowych przez wiodące spółki doradztwa finansowego. O ile w 2004 r. wynosiła ona ponad 1 mld zł, w 2008 r. już 14 mld zł.



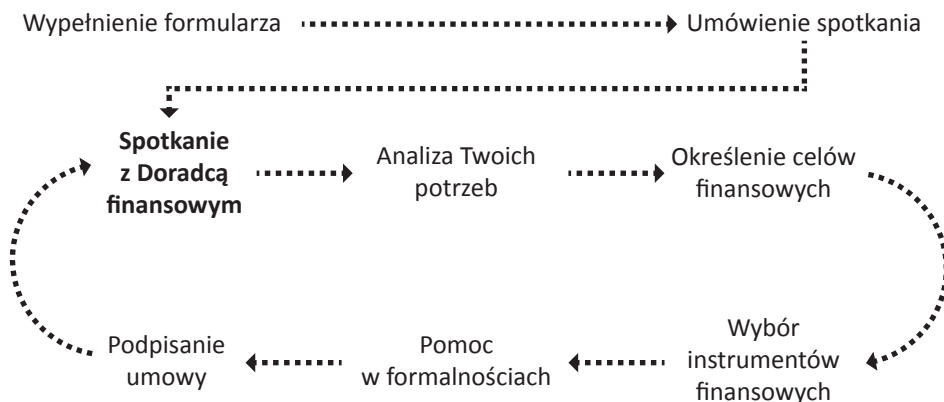
Wykres 2. Wartość rynku doradztwa finansowego w Polsce w mln zł

Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych uzyskanych ze spółek doradztwa finansowego.

Doradcy finansowi w Polsce powstawali według modelu niezależnego doradcy finansowego (*independent financial advisor* – IFA), którzy stanowili początkowo dla banków, następnie dla innych pośredników finansowych kanał dystrybucji ich produktów oparty na doradztwie (*advice driven distribution*). Tak powstały takie spółki jak Expander, Dom Kredytowy Notus, Goldenegg, Open Finance, Money Expert i A-Z Finance. Expander.pl – finansowy serwis internetowy należący do spółki FinFin zajmujący się pośrednictwem kredytowym w sieci został założony w 2000 r. przez Softbank (80% udziałów) i 4 osoby fizyczne (Jarosław Augustyniak, Maurycy Kühn, Adam Niewiński, Tomasz Marszał po 5% udziałów). Jednak w Polsce nie przyjęły się model elektronicznej, niestacjonarnej dystrybucji usług finansowych. Zmieniono strategię rozwoju biznesu poprzez decyzję o otwarciu placówek Expandera. W 2003 r. Softbank, a także współzałożyciele spółki Expander – Jarosław Augustyniak i Maurycy Kühn odsprzedali swoje udziały spółce GE Investment Poland należącej GE Consumer Finance z grupy General Electric, do której należy również w Polsce GE Money Bank. Spółka Expander jako pierwszy niezależny doradca finansowy w Polsce utrzymywał pozycję lidera rynku do I kwartału 2006 r., kiedy pierwszym na rynku został Open Finance. Dla zamożnych klientów utworzono oddział Expander Prestige. W listopadzie 2006 r. Expander uruchomił sieć mobilnych doradców finansowych pod nazwą Expander Private w 7 miastach w Polsce. Usługi mobilnych doradców są dostępne dla klientów indywidualnych, jak i podmiotów z sektora SME. Początkowo sieć doradców mobilnych liczy 26 osób, a pod koniec 2007 r. ma ich być ponad 100, a udział w sprzedaży Expandera ma wynieść 15%. W 2007 r. spółka otworzyła w Moskwie oddział w celu zaoferowania usługi doradztwa finansowego rosyjskiej klasie średniej. Badania spółki potwierdzają duży potencjał rosyjskiego rynku finansowego. Początkowo Expander w Rosji planuje skupić się na kredytach hipotecznych. Na rynku rosyjskim 90% mieszkań kupowanych jest za gotówkę, a średnia cena 1 m² mieszkania w Moskwie wynosi aż 3,5 tys. USD. Jeżeli model doradztwa finansowego sprawdzi się w Rosji, Expander nie wyklucza ekspansji na inne rynki zagraniczne.

W marcu 2004 r. powstała spółka Open Finance S.A. w 70% należąca do LC Corp BV – spółki kontrolowanej przez Getin Holding. Leszek Czarnecki kontrolujący Getin Holding wyłożył środki na realizację projektu Maurycego Kühna i Jarosława Augustyniaka, którzy odeszli z Expandera i stworzyli z Krzysztofem Spywą zarząd Open Finance, posiadający 30% akcji Open Finance. Wysoka dynamika wzrostu sprzedawanych przez doradców finansowych produktów kredytowych (głównie kredytów hipotecznych) i inwestycyjnych zainteresowała instytucje finansowe przejściem kontroli nad niezależnymi doradcami. W październiku 2005 r. Getin Holding odkupił od spółki LC Corp BV pakiet 70% akcji. Następnie Getin Holding odkupił od zarządu spółki 30% akcji, by sprzedać je zakupionemu uprzednio Wschodniemu Bankowi Cukrownictwa, zależnemu od Getin Holding. Na bazie WBC i doświadczeniu Open Finance zbudowano Noble Bank – bank obsługujący

zamożnych klientów i specjalizujący się w bankowości prywatnej (*private banking*). Obecnie w skład grupy finansowej Noble Banku wchodzi Metrobank – bankowy oddział specjalistyczny wydzielony ze struktur Noble Banku specjalizujący się w udzielaniu kredytów hipotecznych opartych o indywidualne rozwiązania, Open Finance – lider doradztwa finansowego i Noble Funds TFI. W I kwartale 2007 r. spółka otworzyła swój oddział w Irlandii, w Dublinie, gdzie według szacunków Open Finance mieszka 140 tys. Polaków. Poprzez irlandzki oddział spółka Open Finance będzie oferowała kredyty hipoteczne na zakup nieruchomości w Polsce, a także produkty inwestycyjne i ubezpieczeniowe.



Rys. 1. Proces doradczy w spółce Open Finance

Źródło: Dział PR Open Finance.

Xelion. Doradcy Finansowi Sp. z o.o. została założona w roku 2003 przez Bank Pekao S.A. i Bank UniCredito Italiano S.p.A. Prezesem spółki został współtwórca Expandera – Adam Niewiński, a Tomasz Marszał, uprzednio również związany z Expanderem został odpowiedzialny za marketing. W pierwszym okresie swojej działalności spółka poszukiwała optymalnej drogi dla doradztwa finansowego na polskim rynku, gdzie dominował model doradztwa kredytowego w zakresie kredytów hipotecznych, analizując sukcesy włoskiego Xelion oraz podobnych firm z Niemiec i Wielkiej Brytanii. Udziałowcami Xeliona są: Bank Pekao S.A. i Bank UniCredito Italiano S.p.A. – właściciel doradcy finansowego UniCredit Xelion Banca we Włoszech. Obaj współnicy posiadają po 50% udziałów. Spółka działa w segmencie klientów zamożnych specjalizując się w doradztwie inwestycyjnym. Kredyty hipoteczne są sprzedawane jedynie jako dodatek do oferty inwestycyjnej. Próg zamożności według Xeliona można określić poprzez kryterium aktywów – minimum 100 tys. zł (wg spółki w Polsce jest ponad 500 tys. takich osób, a ich liczba rośnie o ok. 10-15% rocznie) lub kryterium przychodów – minimum 10 tys. zł netto

miesięcznie. Spółka zajmuje się również pośrednictwem kredytowym w imieniu i na rzecz Banku Pekao (Xelion oferuje jedynie kredyty hipoteczne banku-właściciela, więc w tym obszarze jest pośrednikiem kredytowym, a nie doradcą finansowym). W 2005 r. w spółce wprowadzono pierwszy w Polsce system klasy CRM – SmartBox, umożliwiającego zarządzanie finansami osobistymi klientów zgodnie ze standardami długoterminowego doradztwa finansowego. Doradztwo finansowe Xelion opiera się na 4 filarach: zindywidualizowanej obsłudze klienta przez doradcę, długoterminowej relacji z klientem, kompleksowej ofercie produktowej i wygodzie klienta.

Tabela 3. Zalety i wady doradztwa finansowego w Polsce

Zalety	Wady
Rosnące zapotrzebowanie na produkty finansowe zwiększa popyt na usługi doradcze	Brak prawnego określenia statusu doradcy finansowego
Kliencie z reguły nie ponoszą opłat za doradztwo	Brak ogólnie przyjętych standardów świadczenia usług przez doradców finansowych
Usługi doradztwa dostępne są także dla osób o przeciętnych dochodach	Ryzyko trafienia na nieprofesjonalnego doradcę
Większa dostępność poprzez rozwój sieci placówek – ekspansja terytorialna doradców sieciowych	Mała konkurencja na rynku z uwagi na wczesny etap jego rozwoju
Dostępność usług doradztwa finansowego nie tylko w dużych miastach (placówki własne doradców), ale również w mniejszych miejscowościach (poprzez zewnętrzne kanały – mobilna sieć doradców Open Direct, placówki partnerskie Expandera)	Wąska specjalizacja większości doradców finansowych – wyłącznie doradztwo kredytowe w zakresie kredytów hipotecznych, obecnie rozszerzane na produkty inwestycyjne i ubezpieczeniowe

Źródło: Opracowanie własne na podstawie:

M. Krześniak, *Nie tylko dla bogatych*, „Gazeta Prawna”, 03.02.2005 r.

Spółka Dom Kredytowy „Notus” założona przez byłych pracowników GE Money Banku Mieszkaniowego rozpoczęła działalność 1 marca 2004 r. Zespół doradców spółki liczy 110 doradców, a od 2005 r. spółka jako jedna z pierwszych przyjęła do stosowania Zasady Dobrych Praktyk opracowane przez Konferencję Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce z siedzibą w Gdańsku – organizację samorządu gospodarczego istniejącą od 1999 r., zrzeszającą pośredników kredytowych, brokerów finansowych, banki, spółki pożyczkowe i przedsiębiorstwa działające na rynku *consumer finance* (biura informacji gospodarczej, spółki windykacyjne). Spółka zamierza wprowadzenie oferty dla małych i średnich przedsiębiorstw, a w 2008 r. wejście na giełdę lub pozyskanie dla spółki nowego inwestora.

Goldenegg Sp. z o.o. Niezależni Doradcy Finansowi rozpoczęła działalność 1 lipca 2004 r. jako następcą brokera Kapitol s. j. utworzonego w maju 2003 r. i zajmu-

jącego się dystrybucją produktów ubezpieczeniowych TU AIG. W 2005 r. spółka uzyskała aktywnych inwestorów prywatnych (*business angels*) i rozszerzyła działalność o ofertę nowych produktów finansowych.

W lutym 2005 r. utworzono spółkę Money Expert S.A., która rozpoczęła działalność handlową dopiero w 2006 r. Udziałowcami spółki są: Benari Consulting i Limaplan Limited – obie spółki mają po 50% udziałów, ale Bensari Consulting jest udziałowcem wiodącym.

W kwietniu 2006 r. swoją działalność zainaugurowała spółka A-Z Finanse sp. z o.o., zajmująca się długookresowym planowaniem finansów osobistych. Współpracuje z 17 czołowymi instytucjami finansowymi. W październiku 2006 r. spółka utworzyła w Warszawie specjalną placówkę dla obsługi zamożnych klientów posiadających środki do zainwestowania pod nazwą Warszawskie Centrum Finansowe.

Tabela 4. Udział doradców finansowych w sprzedaży kredytów hipotecznych w Polsce

	2003	2004	2005	2006
Wartość kredytów hipotecznych udzielonych przez banki w mld zł	11,3	15,2	24,0	41,0
Udział doradców finansowych w sprzedaży kredytów hipotecznych w %	5,3	8,1	15,5	18,3

Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych ZBP i doradców finansowych.

Dopiero w 2004 r. w ramach dostosowań prawa polskiego do prawa Unii Europejskiej w ramach nowelizacji ustawy Prawo Bankowe z dn. 1 kwietnia 2004 r.⁹, dokonano regulacji zasad zlecania podmiotom trzecim wykonywania czynności wykonywanych przez banki tzw. *outsourcing* bankowy. Obecnie pośrednictwo w zawieraniu umów kredytu konsumenckiego i mieszkaniowego stanowi najważniejszą formę *outsourcingu* stosowaną przez banki¹⁰. Działalność kredytowa wykonywana przez przedsiębiorstwa kredytowe jest ściśle kontrolowana przez Komisję Nadzoru Bankowego. W przypadku, gdy jest ona niezgodna z zasadami, KNB może zastosować sankcję zarówno w stosunku do przedsiębiorstwa kredytowego, jak i banku¹¹. W Polsce dominującym produktem oferowanym przez doradców jest kredyt hipoteczny. W europejskim modelu doradcy finansowi oferują w głównej mierze doradztwo inwestycyjne, a doradztwo kredytowe jest tylko uzupełnieniem do podstawowego biznesu. Odzwierciedla to struktura przychodów największych doradców europejskich – AWD (61% produkty inwestycyjne, 28% ubezpieczenia, 11% kredyty) oraz MLP (80% produkty inwestycyjne, 14% ubezpieczenia, 6% kre-

⁹ Ustawa o zmianie ustawy – Prawo bankowe oraz o zmianie innych ustaw z 1 kwietnia 2004 r. (Dz.U. nr 91, poz. 870).

¹⁰ Z. Dobosiewicz, *Kredyty i gwarancje bankowe*, PWE, Warszawa 2007, s. 120.

¹¹ Z. Dobosiewicz, *Kredyt mieszkaniowy i budowlany*, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2006, s. 13.

dyty)¹². W Polsce europejski model doradztwa reprezentuje Xelion (94% produkty inwestycyjne, 2% ubezpieczenia, 4% kredyty). Pozostałe spółki w coraz większym stopniu dywersyfikują swoją ofertę inwestycyjną, ponieważ w Polsce występuje wzrost zainteresowania produktami inwestycyjnymi. Poprzez pełnienie funkcji doradcy inwestycyjnego stwarza się długoterminowe relacje, które są w długim okresie bardziej dochodowe niż doraźna sprzedaż kredytów hipotecznych. W 2006 r. doradcy finansowi pośredniczyli przy sprzedaży ponad 18% kredytów hipotecznych udzielonych przez banki i oznacza to wzrost 13 pp. w stosunku do 2003 r. Według prognoz Instytutu Badań nad Gospodarką Rynkową do 2009 r. udział doradców w dystrybucji kredytów hipotecznych ma wynieść 30%¹³. Badanie poszczególnych banków przeprowadzone przez Roland Berger Consultants wskazuje na 20-40% udział doradców finansowych w dystrybucji kredytów hipotecznych w zależności od banku. Sprzedaż kredytów przez doradców finansowych może odbywać się przez centralne/regionalne centra kredytowe lub oddziały bankowe, w zależności od wielkości doradcy finansowego i zakresu działania¹⁴.

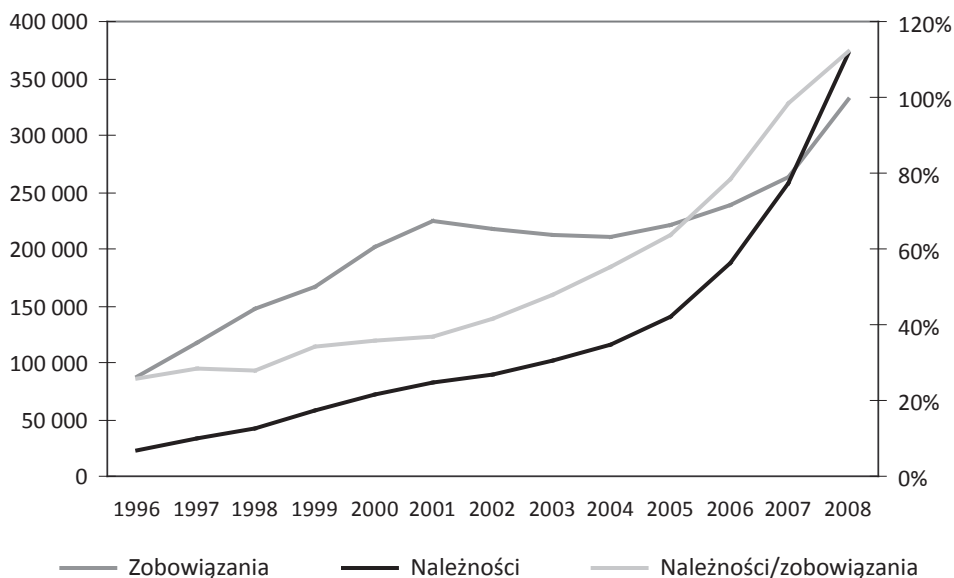
3. Doradztwo finansowe obecnie i perspektywy rozwoju na przyszłość

Obecny czas kryzysu jest czasem próby, który przetrwają tylko największe podmioty o ugruntowanej pozycji na rynku, z odpowiednim zapleczem kapitałowym i te, które w odpowiednim czasie rozpoczęły dywersyfikację swojej sprzedaży w kierunku produktów inwestycyjnych i ubezpieczeniowych. Same banki mogą ograniczać współpracę z doradcami i pośrednikami, aby eliminować dodatkowe ogniwia w łańcuchu tworzenia wartości dla banku ze sprzedaży produktów finansowych (zapowiedź prezesa Banku Millennium o ograniczeniu współpracy z pośrednikami). Banki nadal będą racjonalizować swoje struktury wewnętrzne (zwolnienia pracowników), a także baczniej przyglądać się efektywności outorcingu sprzedaży kredytów hipotecznych i innych usług finansowych do zewnętrznych kanałów dystrybucji. Jednak siłę spółki doradztwa, o ugruntowanej pozycji na rynku, z odpowiednią siłą przetargową wobec banków i innych instytucji finansowych przetrwają.

¹² Xelion zgodny z europejskimi standardami doradztwa finansowego, materiały z konferencji prasowej Helion, Doradcy Finansowi, Warszawa, 22 listopada 2005 r.

¹³ E. Gostomski, H. Wiecka, *Rola pośredników i doradców na rynku kredytów mieszkaniowych w perspektywie średniookresowej*, w: E. Gostomski, E. Ślęzak, H. Wiecka, *Rola pośredników finansowych na tle średniookresowych perspektyw rozwoju rynku consumer finance w Polsce*, w: B. Lepczyński, M. Penczar, E. Gostomski, J. Zombirt, A. Barembuch, H. Wiecka, *Biznes i ryzyko na rynku consumer finance w Polsce*, raport Instytutu Badań nad Gospodarką Rynkową sporządzony na zlecenie Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce, Gdańsk, listopad 2005.

¹⁴ Borucka J., *Mortgage intermediaries*, Roland Berger Strategy Consultants, Warszawa, 20 września 2006 r.



Wykres 3. Należności i zobowiązania gospodarstw domowych w Polsce w mln zł

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: *Należności i zobowiązania monetarnych instytucji finansowych*, Narodowy Bank Polski, <www.nbp.pl>.

Jak wskazuje wykres 3 w zakresie gospodarstw domowych zmieniała się relacja między złożonymi depozytami a zaciągniętymi kredytami. Przed okresem boomu na rynku kredytów hipotecznych relacja ta była rosnąca, ale nie przekraczała jedności, co oznacza, że w systemie bankowym było więcej depozytów niż kredytów. Relacja ta zaczęła zbliżać się do jedności pod koniec 2007 r., by przekroczyć ten poziom 2008 r. W maju 2009 r. relacja ta wynosi 1,1, co oznacza że banki muszą pozyskiwać inne źródła finansowania niż depozyty od gospodarstw domowych dla finansowania akcji kredytowej ludności.

Od ubiegłego roku słyszymy o konsolidacji rynku i restrukturyzacji podmiotów z branży doradztwa finansowego. W I połowie 2008 r. rozpoczął się proces restrukturyzacji spółki emFinanse, którego celem jest przekształcenie placówek emFinanse w sieć sprzedaży mBanku. W ramach restrukturyzacji nastąpiła integracja modelu emFinanse z modelem mBanku. Świadczy to o klęsce rynkowej spółki emFinanse. W październiku zeszłego roku Red Net Property Group ogłosiła, że przejmuje spółkę doradztwa Homest Swiss. Jednak w grudniu Grupa Red Net poinformowała, że wobec kryzysu na światowych rynkach finansowych i wyraźnej stagnacji na polskim rynku nieruchomości, zarząd podjął decyzję o wycofaniu się z transakcji związanej z przejściem spółki Homest Swiss. W początkach 2009 r. pojawiły się informacje o zwolnieniach i trudnościach z finansami w firmach Goldenegg i AZ Finanse. Akcjonariusze tej pierwszej zdecydowali o połączeniu z tą

drugą spółką – transakcja została sfinalizowana w marcu 2009 r. W styczniu br. pojawiła się informacja, że spółki Doradcy24 (notowanej na NewConnect) i Creditfield zawarły porozumienie inwestycyjne o połączeniu. Udziałowcy Creditfield zobowiązali się do wniesienia do spółki Doradcy24 100% udziałów w zamian za akcje w podwyższonym kapitale Doradcy24. Po połączeniu pośrednik Doradcy24 będzie właścicielem 28 placówek i zatrudniać będzie ok. 200 doradców. W zeszłym roku spółki sprzedały łącznie 500 mln zł kredytów hipotecznych. Restrukturyzację zapowiada również nowy prezes spółki Finamo – zdecydowano się na likwidację pięciu z 36 placówek własnych (dwóch w stolicy, po jednej w Krakowie, Katowicach i Wrocławiu). Dom Kredytowy Notus po nieudanej próbie pozyskania inwestora wybierał się na giełdę. Prowadzone były działania formalno-prawne związane z przekształceniem się w spółkę akcyjną. Na przełomie listopada i grudnia 2008 r. DK Notus przeszedł audyt sądowy, który zweryfikował podniesienie kapitału, oraz sprawdził formalne wymogi co do zmiany formy organizacyjnej. W czerwcu 2009 r. pojawiła się informacja, że spółka wycofała się z planów wejścia na GPW. Teraz szuka inwestora wśród funduszy private equity i instytucji finansowych po to, by przetrwać kryzys.

W czerwcu 2008 r. najwięksi gracze w branży doradztwa powołali Związek Firm Doradztwa Finansowego. Za priorytet ZFDF uznał reprezentowanie interesów gospodarczych i społecznych pracodawców, oddziaływanie na kształtowanie ustawodawstwa dotyczącego interesów pracodawców oraz wypracowywanie standardów pracy firm doradztwa finansowego. Związek stawia sobie za cel umacnianie właściwego wizerunku firm doradztwa finansowego oraz poszerzanie wiedzy z zakresu doradztwa finansowego wśród pracodawców i ich pracowników. Z opublikowanych w lutym 2009 r. przez ZFDF danych jeszcze nie widać stagnacji czy kryzysu wśród doradców finansowych. W ciągu ostatniego półrocza 2008 r. łączna liczba doradców finansowych w spółkach zrzeszonych w związku wzrosła z ponad 1500 do ponad 1800 (tylko w spółce Goldenegg zmniejszyła się z 175 do 133, w pozostałych spółkach rosła), liczba oddziałów własnych wzrosła z ponad 150 do ponad 170 (we wszystkich spółkach liczba ta rosła lub była na stałym poziomie), wzrosła również liczba oddziałów partnerskich/franzyzowych z 52 do 57 (oddziały takie mają spółki AZ Finanse, Gold Finance i Expander). Łączna wartość sprzedanych przez doradców kredytów hipotecznych wzrosła w 2008 r. o 26% z 9,7 mld zł do 12,3 mld zł, a produktów inwestycyjnych i ubezpieczeniowych o prawie 50% z 1,1 mld zł do 1,6 mld zł. W strukturze sprzedaży doradców nadal dominują kredyty hipoteczne, odpowiadające za ponad 88% sprzedaży, ale proces substytucji kredytów przez produkty inwestycyjny nadal będzie postępował. Udział doradców w sprzedaży kredytów hipotecznych, po okresie kryzysu, nadal będzie wzrastał – obecnie wynosi on ponad 20% i wzrósł z poziomu ponad 7% w 2004 r., a według prognoz do 2012 r. ma wynieść 40%.

Tabela 6. Liczba doradców i oddziałów firm zrzeszonych w Związku Firm Doradztwa Finansowego

I kwartał 2009	Liczba doradców (własnych)	Liczba doradców (zewnętrznych)	Liczba placówek (własnych)	Liczba placówek (zewnętrznych)
OPEN FINANCE	558	X	70	X
EXPANDER	129+20 (mobilnych)	87	24	38
DK NOTUS	247	X	20	X
AZ FINANCE	371	X	21	X
GOLD FINANCE	X	X	X	X
GOLDENEGG	110	X	9	X
CREDIT HOUSE DORADCY KREDYTOWI	59	X	11	X
REALFINANCE	108	10	5	1
WEALTH SOLUTIONS	X	X	X	X
FINAMO	X	X	X	X
MONEY EXPERT	140 (z mobilnymi)	X	12	X

Źródło: Związek Firm Doradztwa Finansowego.

W opublikowanych przez ZDFD wynikach doradców za I kwartał 2009 r. widać już oznaki kryzysu na rynku doradztwa – łączna sprzedaż produktów kredytowych spadła o 17%. Z informacji zebranych przez firmy zrzeszone w Związku Firm Doradztwa Finansowego wynika, że popyt na produkty hipoteczne nadal jest znaczący. Problemem jest ograniczona dostępność kredytów, zaostrożone kryteria weryfikacji kredytobiorców oraz znaczne wydłużenie procesu kredytowego. Te czynniki spowodowały wyhamowanie sprzedaży kredytów w większości firm doradczych w pierwszym kwartale 2009 r.

Okres kryzysu na rynku doradztwa finansowego to również start nowych projektów, skrzętnie przygotowywanych jeszcze w okresie boomu na rynku kredytów hipotecznych. Pod koniec marca 2009 r. Jan Kulczyk poprzez spółkę Kulczyk Investments, we współpracy z ludźmi z dawnego Banku Współpracy Europejskiej (obecnie Meritum Bank) wszedł na rynek poprzez spółkę Family Finance. Firma chce skoncentrować się na średnich miejscowościach – od 35 tys. do 150 tys. mieszkańców. Problematyczne jest jednak wyliczenie, ile placówek potrzeba, aby opanować pozaaglomeracyjny rynek pośrednictwa kredytowego. Zarząd Family Finance wyliczył, że wystarczą 82 oddziały. Biznesplan jest prosty: na wstępnym etapie rozwoju pośrednik będzie oferował wyłącznie kredyty konsumpcyjne, z cza-

sem konsolidacyjne. Z kolei w maju 2009 r. na rynku usług finansowych w Polsce pojawił się nowy podmiot, Strefa Finansów. Firma nie jest zależna kapitałowo od jakiegokolwiek instytucji prowadzącej działalność na rynku usług bankowo-ubezpieczeniowych w Polsce. Strefa Finansów jest kapitałowo powiązana z Supernova Fund (poprzednio Supernova Capital S.A.). W ciągu najbliższych kilkunastu miesięcy zaplanowano uruchomienie oddziałów w największych miastach na terenie całej Polski. Spółka oferuje klientom indywidualnym oraz firmom standardowe rozwiązania inwestycyjne jak i innowacyjne produkty finansowe.

Tabela 5. Wartość sprzedaży kredytów hipotecznych członków Związku Firm Doradztwa Finansowego w I kw. 2009 r. i 2008 r.

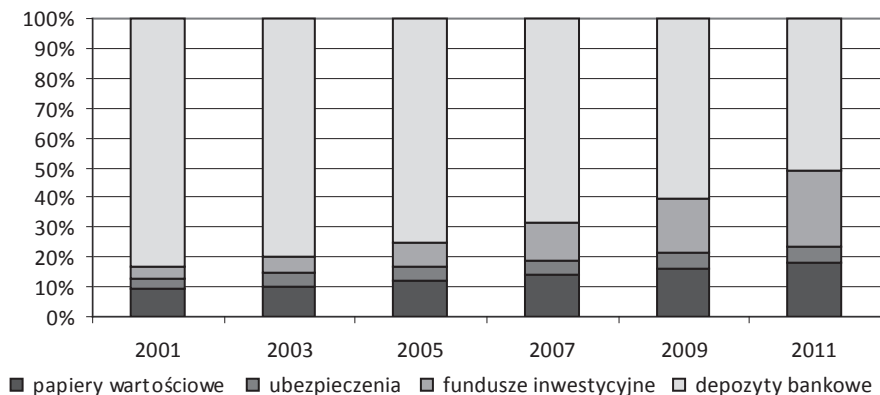
Nazwa firmy	Wartość wypłaconych kredytów hipotecznych (w mln zł)		
	I kwartał 2009	I kwartał 2008	Dynamika (%)
OPEN FINANCE	1 600,00	1 400,00	14
EXPANDER	363,00	800,00	-55
DK NOTUS	198,81	350,00	-43
MONEY EXPERT	90,00	145,00	-38
CREDIT HOUSE DORADCY KREDYTOWI	35,67	-	-
GOLDENEGG	32,40	110,00	-71
AZ FINANSE	22,10	19,00	-16
REALFINANCE	5,10	-	-
Razem	2 347,08	2 824,00	-17

Źródło: Związek Firm Doradztwa Finansowego.

Co czeka rynek doradztwa finansowego po okresie kryzysu, który wcześniej czy później powinien się skończyć?

Rynek doradztwa finansowego w Polsce nie jest w żaden sposób regulowany. Nadzorem są objęte tylko jego fragmenty – doradztwa ubezpieczeniowego i inwestycyjnego. Świadczy to o inicjalnym stadium rozwoju instytucji doradcy w Polsce. W przyszłości doradcy będą się zryczać i w ramach własnych stowarzyszeń ustalać standardy obsługi klienta (np. Polskie Stowarzyszenie Konsultantów i Pośredników Finansowych).

Polskie rynek doradztwa czeka również etap regulacji, licencjonowania i certyfikacji na wzór dojrzałych rynków zachodnioeuropejskich. Będzie następowała dalsza zapoczątkowana w 2004 r. dywersyfikacja oferty doradców finansowych w kierunku produktów inwestycyjnych i doradztwa inwestycyjnego/ubezpieczeniowego, a nie tylko kredytowego. W ramach produktów inwestycyjnych nastąpi wzrost znaczenia produktów strukturyzowanych gwarantujących określoną stopę zwrotu.



Wykres 6. Zmiany w strukturze lokowania nadwyżek finansowych w Polsce

Źródło: Xelion. Doradcy Finansowi sp. z o.o., Pioneer Pekao TFI S.A.

Młody rynek doradztwa w Polsce czeka również wchodzenie zagranicznych doradców finansowych np. niemieckiej spółki AWD. Nastąpi również rozwój doradztwa finansowego dla sektora małych i średnich przedsiębiorstw, które obecnie jest w fazie powstawania. Zbliża się kolejna rozgrywka na rynku spółek doradztwa finansowego, a znaczenie może mieć w niej konkurencja technologiczna. Coraz większą rolę dla spółek doradztwa finansowego będą odgrywały technologie informatyczne umożliwiające zarządzanie finansami osobistymi i tworzące plany finansowe i systemy informatyczne zajmujące się analizą sprzedaży, w tym systemy do zarządzania relacjami z klientami (*Customer Relationship Management – CRM*)¹⁵. Będą tworzone coraz bardziej złożone produkty kredytowe, inwestycyjne i ubezpieczeniowe we współpracy doradców finansowych i pośredników finansowych. Stan wiedzy finansowej i praktyczne umiejętności rozwiązywania problemów w zakresie finansów osobistych będą stanowić jeden z drogowskazów rozwoju rynku. Przyszłych doradców finansowych będzie czekać stałe zwiększanie własnych kwalifikacji i egzaminy z umiejętności finansowych, tak jak to ma miejsce w innych krajach¹⁶. Innowacyjność i dynamizm rynku finansowego sprzyjają powstawaniu nowych kanałów dystrybucji. Mnogość ofert utrudnia klientom ich porównanie i wybranie optymalnej. Należy więc przypuszczać, że rynek pośrednictwa finansowego będzie zmierzał w kierunku tworzenia wyspecjalizowanych w doradztwie firm, dzięki którym zwiększy się dostępność i przejrzystość rynku finansowego¹⁷. Należy się spodziewać, że udział doradców

¹⁵ K. Maciejewski, *Komputerem w dor@dcę*, *Gazeta Bankowa*,

¹⁶ A. Fesnak, *Czas na doradcę* (część II), „Gazeta Bankowa”, 9.02.2004 r., s. 31.

¹⁷ *Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2004 r.*, Narodowy Bank Polski, Warszawa, listopad 2005 r., s. 112.

finansowych w sprzedaży instrumentów kredytowych, inwestycyjnych i lokacyjnych nadal będzie rósł, ponieważ:

- rosną wymagania klientów i ich wiedza na temat finansów osobistych,
- kredytobiorcy mają coraz mniejsze możliwości przeanalizowania wszystkich dostępnych ofert,
- niezależni pośrednicy mają lepszą pozycję w negocjacjach z bankiem niż pojedynczy klient,
- w 2005 r. pośrednicy uzyskali możliwość pośredniczenia w imieniu i na rachunek podmiotów prowadzących działalność maklerską (jako agenci firm inwestycyjnych).