

## rynek funduszy inwestycyjnych

### Transformacja polskiego systemu prawnego regulującego rynek funduszy inwestycyjnych



Rok 2008 był rokiem płodnym w regulacje prawne dotyczące rynku funduszy inwestycyjnych. Dnia 13.01.2009 r. weszła w życie nowelizacja ustawy o funduszach inwestycyjnych implementująca wytyczne dyrektyw unijnych oraz wprowadzająca szereg usprawnień systemowych i organizacyjnych oczekiwanych już od pewnego czasu przez rynek, w przygotowaniu są akty wykonawcze uszczegóławiające nowe regulacje. Wszystko wydaje się działać we właściwym porządku, ale czy jest tak na pewno? Czy rzeczywiście sposób tworzenia prawa w zakresie funkcjonowania funduszy inwestycyjnych jest sprawny; czy spełnia wszystkie oczekiwania rynku? Nad tak postawionym pytaniem debatowali uczestnicy Forum Funduszy Inwestycyjnych 2008.

*Marcin Kowal*  
Izba Zarządzających Funduszami i Aktywami

*Czytaj na stronie 2*

### Budowanie świadomości inwestycyjnej

Wydarzenia z ostatnich miesięcy na międzynarodowych rynkach finansowych spowodowały, że także w Polsce zanotowaliśmy spadki aktywów zgromadzonych w funduszach inwestycyjnych. Taka sytuacja, była wynikiem jednak nie tyle racjonalnych pobudek powodujących inwestorami, co powodów czysto psychologicznych, napędzanych złymi nastrojami i informacjami dotyczącymi kondycji rynków finansowych. Trendy zachowań klientów towarzystw funduszy inwestycyjnych wskazują na to jakimi inwestorami są Polacy, jaka jest nasza wiedza na temat inwestowania oraz na to gdzie i na jakim etapie potrzebujemy wzmoczonych działań edukacyjnych.

W trakcie Forum Funduszy Inwestycyjnych 2008, organizowanym przez IZFiA, drugi panel dyskusyjny był poświęcony kwestiom wiedzy i świadomości inwestycyjnej Polaków. Zagadnieniem przewodnim panelu było pytanie czy Polacy wiedzą, czym są fundusze inwestycyjne, jak działają, skąd ta wiedza wynika i czy istnieją obszary, które wymagają pracy edukacyjnej ze strony instytucji finansowych, które tworzą i regulują rynek finansowy w Polsce.

*Zespół Izby Zarządzających Funduszami i Aktywami*

*Czytaj na stronie 3*

### Rola dystrybucji na rynku funduszy inwestycyjnych



W procesie nabywania różnorodnych produktów często nieocenioną pomocą jest dla Klienta sprzedawca, który może doradzić, wytłumaczyć, przekonać, czyli mieć wpływ na nasze decyzje odnośnie zakupów. Tak naprawdę to oczekujemy od sprzedawców nie tylko wydania nam towaru lub wykonania usługi, ale w dużej mierze również usług doradczych. Czy w przypadku produktów finansowych jest podobnie, czy sprzedaje się je tak samo czy jednak rola osób pośredniczących w tym zakupie jest nieco inna? Do jakiego stopnia praca pośrednika finansowego polega tylko na sprzedaży i czy jest miejsce również na pełną informację i edukację. Na te pytania starano się znaleźć odpowiedzi podczas Forum Funduszy Inwestycyjnych 2008.

*Maja Abramczyk*  
Izba Zarządzających Funduszami i Aktywami

*Czytaj na stronie 4*

## Członkowie IZFiA:



# Transformacja polskiego systemu prawnego regulującego rynek funduszy inwestycyjnych

Rok 2008 był rokiem płodnym w regulacje prawne dotyczące rynku funduszy inwestycyjnych. Dnia 13.01.2009 r. weszła w życie nowelizacja ustawy o funduszach inwestycyjnych implementująca wytyczne dyrektyw unijnych oraz wprowadzająca szereg usprawnień systemowych i organizacyjnych oczekiwanych już od pewnego czasu przez rynek, w przygotowaniu są akty wykonawcze uszczegóławiające nowe regulacje. Wszystko wydaje się działać we właściwym porządku, ale czy jest tak na pewno? Czy rzeczywiście sposób tworzenia prawa w zakresie funkcjonowania funduszy inwestycyjnych jest sprawny; czy spełnia wszystkie oczekiwania rynku? Nad tak postawionym pytaniem debatowali uczestnicy Forum Funduszy Inwestycyjnych 2008.

## Czy prawo nadąża za rynkiem?

W zgodnej opinii zarówno przedstawiciele instytucji prawotwórczych jak i środowiska funduszy inwestycyjnych, system regulacyjny nie nadąża za dynamicznie zmieniającym się rynkiem i jego potrzebami i w konsekwencji staje się procesem nie tworzenia prawa, lecz jego ciągłego uzupełniania i łatania. Z jednej strony wydaje się, że obecny system tworzenia prawa, jako podbudowa jest stabilny i bezpieczny, zapewniający sprawne funkcjonowanie rynku. Jednakże w miarę rozwoju rynku, pojawiają się nowe możliwości, produktów i usług, jak grzyby po deszczu rodzą się postulaty zmian przepisów, prawnie sankcjonujących nową rzeczywistość. Zdaniem uczestników Forum, w takim przypadku można mówić jedynie o adaptacji prawa do dynamicznie zmieniających się warunków. Nie wydaje się bowiem, aby można oczekiwać takiej sytuacji, w której prawo za każdym razem, podążać będzie równoległe z ewolucją rynku. W zasadzie wydaje się to niemożliwym do osiągnięcia przy obecnym szybkim tempie rozwoju w zasadzie wszystkich dziedzin życia. Dzieje się tak, ponieważ siłą rzeczy legislacja jest procesem, przy którym nie należy się spieszyć i mieć stałe na uwadze ryzyko przeregulowania rzeczywistości, z tego prostego względu, że stabilność prawa też jest rzeczą bardzo, bardzo istotną. Natomiast nie ulega wątpliwości, zdaniem prawodawców, że należy zwrócić uwagę na to, żeby prawo zbyt daleko nie odstawało w swoich zapisach od tego, co w danym momencie na rynku się dzieje.

## Prawo – inicjatorem rozwoju rynku

W związku z powyższym w sposób naturalny nasuwa się pytanie o możliwość stworzenia kompetentnego zaplecza specjalistów rządowych (regulatorów, nadzorców) sterujących transformacją prawa w zależności od potrzeb zmieniającej się rzeczywistości, mając na względzie zarówno interes uczestników rynku, jak i organów nadzorczych, wyważając właściwe proporcje pomiędzy nimi, tak by wpływać na stabilny i bezpieczny rozwój, a nie tworzyć jednocześnie zbędne rygoryzmu prawnego. Zdaniem przedstawicieli strony rządowej, nie ulegało wątpliwości że działania regulacyjne oddziałują na funkcjonowanie rynku, między innymi poprzez tworzenie ram prawnych oraz przewidywanie ryzyk i zapobieganie im. Zdaniem Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego, z punktu widzenia nadzorca rynek kapitałowy w Polsce jest dobrze uregulowany. To między innymi od skuteczności nadzoru zależy rozwój branż, czego dowodem może być fakt, że tak unormowany nadzór uchronił jednak polski rynek finansowy przed znaczącymi skutkami kryzysu, który ma miejsce za granicą. Jednakże istotą tak postawionego pytania jest to, czy prawodawca, swoimi działaniami jest w stanie pobudzić, sprowokować rynek do głębszego rozwoju. Wydaje się, że w pewnym sensie tak jest. Ma to szczególne znaczenie w przypadku implementacji do polskiego systemu prawa przepisów prawa wspólnotowego. Taki właśnie skutek wydaje się odnosić wdrażana w Polsce dyrektywa MiFID, która zdaniem Ministerstwa Finansów ukierunkowuje rynek zdecydowanie bardziej prokliencko. Szczególnie w dobie kryzysu finansowego stworzenie odpowiednich regulacji dbających o interes klientów wydaje się mieć ratio legis. Ale czy tak pojmowana rola prawa, jako

narzędzia kreującego konkretne zachowania odpowiada praktyce jego stosowania? Czy istotniejsza jest rola prawa jako bufora bezpieczeństwa czy może inicjatora rozwoju rynku, a może możliwy jest do ustalenia złoty środek, dzięki któremu można pogodzić te funkcje?

## Jak tworzone jest prawo?

Szukając odpowiedzi na tak postawione pytanie należy zwrócić uwagę na dwa, jakże istotne aspekty tworzenia prawa w zakresie funkcjonowania funduszy inwestycyjnych w Polsce. Kolokwialnie można stwierdzić, że prawo tworzy się „od czasu do czasu” oraz „codziennie”. W pierwszym przypadku pomysłodawcami regulacji wydają się być zarówno rynek oraz Komisja Nadzoru Finansowego. Racje tych podmiotów zazwyczaj się ścierają. Rynek dąży do tego aby stwarzać mu więcej możliwości rozwoju, aby proces licencyjny trwał krócej i sprawniej itp. Z kolei nadzorca skłania się bardziej ku nakierowanemu na zapewnienie bezpieczeństwa działaniu. Nad tym wszystkim funkcjonuje pewien arbitraż. Po pierwsze Ministerstwo Finansów, które ma inicjatywę legislacyjną, po drugie Sejm, czyli miejsce gdzie te racje mogą się wyważyć. Bardzo ważna jest, i to też należy ocenić pozytywnie, współpraca podmiotów, które są zaangażowane w tworzenie prawa, czyli komunikacja rynku z organem nadzoru, z Ministerstwem Finansów czy z Parlamentem. Tę komunikację należy ocenić dobrze i należy dbać o to, żeby ona była dobra, bo tak długo jak rozmawiają partnerzy, tak długo można osiągnąć wspólne cele. Jest jeszcze trzeci element tego tworzenia prawa „od czasu do czasu” to jest coś czego wydaje się szczególnie brakować, tj. oceny skutków regulacji. W polskim systemie prawa, nie tylko w odniesieniu do rynku funduszy inwestycyjnych, nie ma zinstytucjonalizowanego sposobu oceny skutków wprowadzonych regulacji. Na bieżąco takiej weryfikacji dokonuje rynek i nadzorca, spotykając się przy każdorazowej nowelizacji i dokonując analizy, które przepisy nie sprawdzają się w praktyce lub nie funkcjonują w ogóle, albo jakich nowych regulacji potrzeba. W tym przypadku chodzi jednak o działanie systemowe nastawione na okresową, kompletną analizę istniejących norm prawnych. Jest to postulat wielokrotnie zgłaszany ze strony nauki prawa, Trybunału Konstytucyjnego, żeby raz na jakiś czas, co trzy, pięć lat wrócić do regulacji, zastanowić się, przeczytać uzasadnienie, co ona miała osiągnąć, jaki był cel i czy te zamierzenia zostały spełnione.

Z drugiej strony jest codzienne tworzenie prawa, czyli bieżąca współpraca uczestników rynku z organami nadzoru i to jest znowu dialog rynku i regulatora, którego podstawą jest stosowanie prawa tworzonego „od czasu do czasu”. Niewątpliwie jest to proces dynamiczny, który podąża za rozwojem rynku, i który ze względu na swoją elastyczność najbardziej wydaje się odpowiadać jego bieżącym potrzebom. Inaczej bowiem można interpretować te same przepisy, w zależności od celów regulacji i od tego w jakiej rzeczywistości była tworzona, a w jakiej przyszło jej funkcjonować. Trzeba bowiem pamiętać o tym, że przepisy nie są po to, żeby ich na sztywno przestrzegać, nawet gdy nie odpowiadają stanowi faktycznemu, ale po to, żeby regulować pewne sfery życia gospodarczego. I to właśnie wydaje się być złoty środek, zachowanie odpowiednich proporcji pomiędzy tworzeniem prawa, a jego stosowaniem, czyli bieżącą adaptacją do dynamicznie zmieniających się warunków rynkowych. Trzeba przy tym mówić głośno o potrzebach rynku, wyważając bezpieczeństwo rynku z możliwością efektywnego jego rozwoju i w tym kierunku powinno zmierzać tworzenie prawa, nie tylko w wąskim jego wycinku dotyczącym funduszy inwestycyjnych, co jest zadaniem dla ustawodawcy, nadzorca i regulatora, ale i dla samego rynku.

Marcin Kowal  
Izba Zarządzających Funduszami i Aktywami

# Budowanie świadomości inwestycyjnej

Wydarzenia z ostatnich miesięcy na międzynarodowych rynkach finansowych spowodowały, że także w Polsce zanotowaliśmy spadki aktywów zgromadzonych w funduszach inwestycyjnych. Taka sytuacja, była wynikiem jednak nie tyle racjonalnych pobudek powodujących inwestorami, co powodów czysto psychologicznych, napędzanych złymi nastrojami i informacjami dotyczącymi kondycji rynków finansowych. Trendy zachowań klientów towarzystw funduszy inwestycyjnych wskazują na to jakimi inwestorami są Polacy, jaka jest nasza wiedza na temat inwestowania oraz na to gdzie i na jakim etapie potrzebujemy wzmoczonych działań edukacyjnych.

W trakcie Forum Funduszy Inwestycyjnych 2008, organizowanym przez IZFiA, drugi panel dyskusyjny był poświęcony kwestiom wiedzy i świadomości inwestycyjnej Polaków. Zagadnieniem przewodnim panelu było pytanie czy Polacy wiedzą, czym są fundusze inwestycyjne, jak działają, skąd ta wiedza wynika i czy istnieją obszary, które wymagają pracy edukacyjnej ze strony instytucji finansowych, które tworzą i regulują rynek finansowy w Polsce.

## Z wiedzą Polaków coraz lepiej?

Punktem wyjścia do dyskusji była zgoda panelistów co do faktu, że świadomość Polaków uległa pewnej zmianie w ciągu ostatniego roku. Zrozumieli oni złożoność procesów, jakie zachodzą w funduszach inwestycyjnych. Świadomość wzrosła na tyle, że nie są już one traktowane jak „maszyny” do zarabiania pieniędzy. Okazało się, że inwestowanie w fundusze inwestycyjne wymaga wiedzy, a nie tylko naśladowania zachowań znajomych. Oprócz wąskiego grona inwestorów, którzy na co dzień są uczestnikami rynku kapitałowego i posiadają wiedzę na temat różnych instrumentów inwestycyjnych, ogólna wiedza Polaków o inwestowaniu jest niezadowalająca. Prof. Elżbieta Mączyńska – Prezes Polskiego Towarzystwa Ekonomicznego skonstatowała, że rynek boleśnie uczy swoich uczestników. Polacy jeszcze przez wiele lat będą ponosić konsekwencje obecnego systemu edukacyjnego. Edukację należy rozpocząć wcześniej niż ma to miejsce dzisiaj – w klasach ponadgimnazjalnych. Należy ją rozpocząć wcześniej od najmłodszych lat. Obecnie uczniowie gimnazjów mają możliwość poznania zagadnień związanych z rynkiem i instytucjami finansowymi w trakcie około 3 godzinnego cyklu zajęć, które dodatkowo nie są obowiązkowe i nie odbywają się we wszystkich szkołach. Takie podejście do edukacji finansowej jest stanowczo niewystarczające. W obecnym systemie oświaty nie ma też miejsca na spójną metodologię nauczania o rynku finansowym. Profesor Mączyńska zaproponowała oryginalną koncepcję w edukacji: „siedem E”: edukacja w ekonomii, ETYKA (problemy wiążą się przede wszystkim z brakiem zaufania do instytucji, dlatego etyka jest tak ważna), następnie efektywność, empatia, erudycja nauczycieli i ewaluacja wyników.

## Praktyka niezbędnym uzupełnieniem teorii

Wiedza teoretyczna, która jest dostępna tylko nielicznym poprzez edukację szkolną powinna być podparta treningiem praktycznym, możliwym również poprzez specjalistyczne programy nauczania. Wiesław Rozłucki Przewodniczący Rady Programowej Polskiego Instytutu Dyrektorów stwierdził, że edukacja szkolna i akademicka jest ważna, ale ważniejsza jest wiedza praktyczna. Nie ma lepszego bodźca niż zarobione pieniądze. Jako przykład takiego treningu praktycznego może służyć szkolna internetowa gra giełdowa, organizowana przez Fundację Edukacji Rynku Kapitałowego. W nowej edycji liczba uczestniczących w niej szkół wzrosła z tysiąca do tysiąca pięciuset – rezultaty są widoczne. Wydaje się, że przede wszystkim trzeba wiedzieć jak zarobić pieniądze, a dopiero później można rozpocząć klasyfikowanie np. na podziały otwarte, zamknięte.

Oczami praktyka nauczyciela przedsiębiorczości na sprawę spojrziała Pani Magdalena Żmiejkó – Przewodnicząca Rady Konsultacyjnej Olimpiady Przedsiębiorczości, która wyraziła sceptycyzm co do praktyki w edukacji. Stwierdziła, że czasu w roku szkolnym na naukę przedsiębiorczości jest zbyt mało, co uniemożliwia naukę przez praktykę. Potwierdził to Bartosz Majewski, Członek Zarządu Stowarzyszenia Nauczycieli Przedsiębiorczości i Edukacji Ekonomicznej, nisko oceniając status przedmiotu przedsiębiorczość, na poziomie przedmiotów takich jak religia czy przysposobienie obronne. Problemem jest również brak edukacji finansowej w ramach przedsiębiorczości, co sprawia, że postrzeganie giełdy i rynków finansowych jest pełne zabobonów i mitów. Zdaniem Krzysztofa Grabowskiego z Komisji Nadzoru Finansowego wiedza musi być wykorzystana z realną korzyścią. Wiedza, której w żaden sposób nie można wykorzystać staje się abstrakcją. Jeżeli

nauczyciel potrafi wpoić uczniowi, że zasób wiadomości z przedsiębiorczości mu się przyda, ten będzie miał zupełnie inną percepcję. Edukacja jest ważna, lecz nie pozwala ona przewidzieć przyszłości. Nawet „rekiny giełdowe” nie są w stanie precyzyjnie przewidzieć tego, co będzie się działo za miesiąc czy nawet jutro. Wniosek jest taki, że jedyną, zawsze skuteczną receptą na dobre inwestowanie to dywersyfikacja oszczędności.

## Edukacja jako ochrona przed pochopnymi decyzjami

Prowadzący panel, Robert Stanilewicz z TVN CNBC Biznes wyraził pogląd, że do zarabiania pieniędzy potrzebny jest talent, a tego się nie da nauczyć. Edukacja powinna opierać się na uchronieniu ludzi przed nieracjonalnymi i nieopłacalnymi inwestycjami. Wyedukowani inwestorzy są mniej podatni na reklamy, szczegółowo analizują główne trendy rynkowe, po to, by wybrać najbardziej optymalne strategie inwestycyjne. Dużą rolę w ogólnej edukacji inwestycyjnej społeczeństwa odgrywają inicjatywy pozwalające aktywnym inwestorom na uporządkowanie wiedzy na temat danej grupy narzędzi inwestycyjnych. Przykładem może tu służyć kurs elearningowy „Fundusze inwestycyjne – wiedza dla każdego” uruchomiony i prowadzony przez IZFiA. Program stworzony został dzięki zaangażowaniu Członków Izby – praktyków rynku funduszy inwestycyjnych we współpracy z niezależnymi ekspertami z rynku kapitałowego. Merytoryczna zawartość kursu obejmuje zagadnienia niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania na rynku funduszy, zaczynając od podstawowych pojęć – jakie są formy oszczędzania, w jaki sposób funkcjonuje rynek funduszy inwestycyjnych, poprzez specyfikę, sposób działania i rodzaje funduszy, aż po wskazówki dotyczące inwestowania, czyli jak oszczędzać i zarządzać własnymi środkami. Wzbogacony w ciekawe ilustracje składa się z 11 lekcji, a wieńczy go test podsumowujący wiedzę z całego szkolenia.



Refleksja, która przyświecała większości panelistów to potrzeba nadania matematyce wyższej rangi w szkołach. Ogólny wniosek mówiący o tym, że społeczeństwo nie jest odpowiednio edukowane matematycznie, ma swoje źródło między innymi w banalnych, podręcznikowych błędach przy działaniach związanych z finansami. Padła również mało optymistyczna opinia, że wyedukowanie społeczeństwa w krótkim terminie będzie bardzo trudne, głównie z powodu złożoności instrumentów finansowych, którymi głównie zajmują się specjaliści. To właśnie oni powinni mieć jak największą wiedzę i służyć jako doradcy finansowi swoich klientów, jak to ma miejsce na zachodzie Europy, gdzie pozycja doradców jest bardzo wysoka.

## Zespół Izby Zarządzających Funduszami i Aktywami

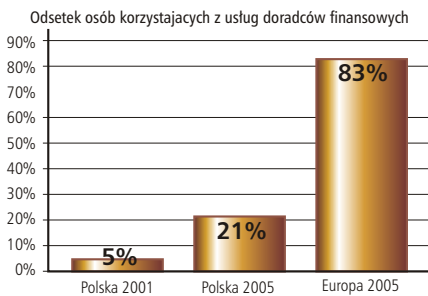
Podczas konferencji zostały wręczone nagrody w konkursach organizowanych przez Izbę Zarządzających Funduszami i Aktywami. W kategorii najlepszego dziennikarza, zajmującego się tematyką funduszy inwestycyjnych pierwszą nagrodę otrzymała Marta Chmielewska-Račławska, drugą Grzegorz Nawacki. Natomiast w konkursie na najlepszą pracę magisterską na temat funduszy inwestycyjnych główną nagrodę otrzymał Pan Marek Podchul z Akademii Ekonomicznej w Katowicach, natomiast wyróżnienie otrzymała Pani Anna Pasternak ze Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie.

# Rola dystrybucji na rynku funduszy inwestycyjnych

W procesie nabywania różnorodnych produktów często nieocenioną pomocą jest dla Klienta sprzedawca, który może doradzić, wytłumaczyć, przekonać, czyli mieć wpływ na nasze decyzje odnośnie zakupów. Tak naprawdę to oczekujemy od sprzedawców nie tylko wydania nam towaru lub wykonania usługi ale w dużej mierze również usług doradczych. Czy w przypadku produktów finansowych jest podobnie, czy sprzedaje się je tak samo czy jednak rola osób pośredniczących w tym zakupie jest nieco inna? Do jakiego stopnia praca pośrednika finansowego polega tylko na sprzedaży i czy jest miejsce również na pełną informację i edukację. Na te pytania starano się odpowiedzieć podczas Forum Funduszy Inwestycyjnych 2008.

## Analiza potrzeb Inwestora kluczem w sukcesie dystrybutora

Rola sieci dystrybucji produktów finansowych niewątpliwie rośnie w ostatnim czasie. Tym bardziej im większa i bogatsza jest oferta rynkowa, w której zwykłemu Kowalskiemu często trudno jest się poruszać. Bardzo dobrze widać to na przykładzie badań: w 2001 roku w Polsce zaledwie 5% klientów instytucji finansowych korzystało z usług doradców, w 2005 już 21%, przy czym w skali europejskiej to i tak mało – w 2005 roku odsetek osób korzystających z takich usług wyniósł 83% (Wykres 1). Z tą tylko różnicą, że liczba funduszy na polskim rynku wynosiła wówczas 199 a w Europie w sumie 25 000.

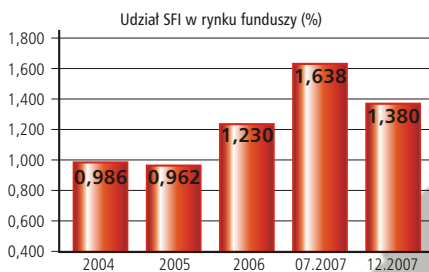


Wykres 1. Źródło: Banking in the Changing World, McKinsey&Co., Qualifact 2007

Im większy staje się rynek, tym większa potrzeba profesjonalnego doradztwa, które przyjmie na siebie odpowiedzialność dopasowania właściwego produktu do potrzeb i możliwości inwestora, a nie tylko sprzeda produkt. Co jest jednak istotą dobrego i fachowego doradztwa? Pan Tomasz Zysko Dyrektor Zarządzający Kierujący Pionem Sprzedaży Detalicznej w Banku PKO BP podkreślił, że fundamentalne znaczenie dla profesjonalnej dystrybucji ma profilowanie klienta. Polega ono na dokładnym zbadaniu jego potrzeb, skłonności do ryzyka, celu i horyzontu inwestycyjnego, zasobów finansowych a także posiadanej wiedzy. Na tej podstawie ustalana jest indywidualna strategia finansowa, uwzględniająca wszystkie powyższe elementy i odpowiednio modyfikowana w zależności od zmieniających się oczekiwań, potrzeb i wymagań Inwestora a także warunków rynkowych. Dzięki takiemu modelowi obsługi klienta zyskuje zarówno sprzedawca jak i klient. Podobnego zdania był Pan Adam Sankowski Prezes Polskiej Izby Pośredników Ubezpieczeniowych i Finansowych, który zwrócił uwagę na to, że poprzez dokładną analizę profilu klienta pośrednik buduje również jego świadomość inwestycyjną. I jest to niewątpliwie istotna korzyść dla klienta: wie w co inwestuje, dlaczego tak inwestuje, jakie są tego konsekwencje, co może stracić a co może zyskać. Dla dystrybutora natomiast kompleksowa i aktywna obsługa daje przewagę konkurencyjną i większe możliwości rozwoju, a także przekłada się na wyniki finansowe i wzrost wartości aktywów. Duże znaczenie dla efektywności ma też obsługa posprzedażowa i bieżące reagowanie na zmieniające się warunki rynkowe. Należy pamiętać, że dbanie o klientów obecnych jest równie ważne jak o klientów nowych. Aktywny dystrybutor to taki, który zna swojego klienta, przewiduje możliwe zdarzenia i wychodzi z odpowiednimi propozycjami zmiany dotychczasowego kierunku polityki inwestycyjnej tak, by minimalizować ewentualne straty. Wtedy jego pozycja się umacnia – podsumował Pan Tomasz Zysko.

## Internet – tylko dla wybranych?

Obserwacja zjawisk ostatnich lat wskazuje na to, że w pewnych społecznościach, szczególnie wielkomijskich kontakt twarzą w twarz w procesie sprzedażowym staje się czasem zbędny i zostaje zastąpiony przez relacje na płaszczyźnie wirtualnej. Szczególnie, jeśli dotyczy to produktów lub usług już znanych i wypróbowanych przez klienta. Dla mieszkańców miast jest to bardzo wygodne narzędzie, dzięki któremu w zabieganiu dnia codziennego, załatwianie wielu spraw staje się czynnością prostą i mało czasochłonną. Kwestią czasu było zatem wkroczenie Internetu również do bankowości i zarządzania finansami osobistymi. Od 2002 roku Internet zawitał też do funduszy inwestycyjnych dając klientom liczne korzyści związane z inwestowaniem za pomocą paru kliknięć bez wychodzenia z domu, co przekłada się na oszczędność czasu, a także w warunkach dużej dynamiki rynku możliwość szybkiego reagowania na zmiany. Zwiększający się udział internetowego kanału sprzedaży mBanku w dystrybucji funduszy potwierdza jego rosnącą popularność (wykres 2).



Wykres 2. Źródło: mBank

Czy jednak korzystanie z tej formy jest dobre dla każdego kto jest zainteresowany nabyciem jednostek uczestnictwa funduszy? Wydaje się, że główną przeszkodą może być jednak brak bezpośredniego kontaktu ze sprzedawcą – doradcą, który jak już wcześniej zostało wskazane pełni bardzo ważną rolę w procesie podejmowania decyzji inwestycyjnej. Dlatego jak wskazywał Pan Maciej Witkowski Dyrektor Departamentu Produktów Inwestycyjnych i Finansowych mBanku, korzystanie z Internetu przy nabywaniu jednostek funduszy (podobnie jak to jest przy zakupie innych produktów) jest głównie przeznaczone dla osób, które wiedzą czego chcą i są na tyle wyedukowane, że nie potrzebują porady profesjonalisty. Potwierdza to profil klientów mBanku, wśród których 98% deklaruje, że nie ma ochoty na kontakt z doradcą. Czy zatem w internetowym świecie funduszy nie ma miejsca na edukację i budowanie świadomości inwestycyjnej, ponieważ poruszają się po nim sami specjaliści? I tutaj przechodzimy do następnej kwestii, mianowicie sposobu edukacji poprzez sieci sprzedażowe, jak to robić przez tradycyjne okienko a jak w Internecie?

## Edukacja częścią procesu dystrybucji i doradztwa

O potrzebie a wręcz konieczności kształcenia Polaków w zakresie ekonomii nie trzeba przypominać. Warto jednak zastanowić się kogo i jak kształcić, czyli jaki przekaz edukacyjny, w jakiej formie i jakimi środkami należy dostarczyć, jakiej grupie osób. Przede wszystkim trzeba edukować społeczeństwo, czyli wszystkich, ponieważ każdy z nas na co dzień z finansami choćby w zakresie domowego budżetu ma do czynienia. Każdy dorosły człowiek powinien dysponować takim poziomem wiedzy, który będzie mu przydatny z użytkowego punktu widzenia. Dlatego sposób nauki i komunikacji w stronę klienta lub potencjalnego klienta funduszy inwestycyjnych powinien mieć na celu przekazanie najważniejszych informacji, podstawowych pojęć i zasad funkcjonowania rynku funduszy inwestycyjnych. Jak wskazał Pan Marcin Dyl Prezes Zarządu IZFiA elementy istotne dla klienta to: jaki jest poziom ryzyka, w co ten fundusz inwestuje i jakie są z tym związane koszty. Inaczej natomiast należy kształcić kadry sprzedażowe, które powinny dysponować o wiele bardziej szczegółową i wyspecjalizowaną wiedzą. Pierwszym zatem krokiem jest odpowiednie przygotowanie sprzedawców, pośredników, osób, które będą miały bezpośredni kontakt z klientem. Bo właśnie w dużej

mierze od poziomu wiedzy tych osób, ich przygotowania a także poczucia misji wykonywanej pracy zależy jakość obsługi klienta. Jak słusznie zauważył Pan Adam Sankowski za lepszym wykształceniem pośrednika idzie lepsza jakość sprzedaży. Klient natomiast powinien też dysponować już pewnym poziomem wiedzy, decydując się na inwestycje. Jeśli jednak tak nie jest to właśnie sprzedawca powinien najważniejsze kwestie w sposób zrozumiały i dostępny Klientowi wyjaśnić. Tutaj rola sprzedawcy a edukacyjna sprzedawcy/pośrednika łączy się. Czy przez Internet też można edukować klienta? Jak już zostało powiedziane wcześniej internetowy Inwestor często nie potrzebuje i nie chce dodatkowej wiedzy. Jak przekonywał jednak zebranych na Forum Pan Maciej Witkowski, edukowanie za pomocą Internetu jest łatwiejsze i bardziej efektywne niż w tradycyjnych kanałach dystrybucji. Po pierwsze wynika to z faktu, że duża część placówek może być bardziej nastawiona na czystą sprzedaż i osiągnięcie z niej profity. Często w tradycyjnym procesie sprzedażowym na edukację nie ma miejsca, czasu, ochoty, odpowiednio wykształconej kadry. Internet natomiast będący otwartą platformą daje klientowi dowolność jeśli chodzi o wybór produktu, a także pozyskiwanie dodatkowych informacji, daje mu też bardzo ciekawe narzędzia: kursy e-learningowe, czaty, blogi, fora dyskusyjne, dzięki czemu edukacja jest bardziej interaktywna i angażująca od strony klienta. Dlatego może być też bardziej efektywna, gdyż wynika z potrzeby inwestora do zdobycia dodatkowej wiedzy i informacji.

Sprzedaż funduszy inwestycyjnych jest z jednej strony sprzedażą specyficzną, związaną z rodzajem produktu jakim są fundusze inwestycyjne oraz towarzyszącą mu usługą, z drugiej strony rządzi się podobnymi zasadami, co sprzedaż jakichkolwiek innych produktów. Na pewno jedną z ważniejszych różnic jest fakt, że na rynku produktów finansowych, szczególnie funduszy inwestycyjnych funkcjonujemy jako społeczeństwo polskie od niedawna, stąd wynika potrzeba aktywniejszej i bardziej kompleksowej roli dystrybutorów w zakresie usług sprzedażowych i edukacyjnych. Wydaje się, że im bardziej zróżnicowane będzie środowisko produktów finansowych, tym bardziej rola ta będzie rosła, a sieci sprzedażowe tradycyjne i internetowe będą się rozrastały.

## Maja Abramczyk

Izba Zarządzających Funduszami i Aktywami

Izba Zarządzających Funduszami i Aktywami  
ul. Nowy Świat 6/12, 00-400 Warszawa  
tel. 0 22 58 38 600  
fax: 0 22 58 38 601  
e-mail: poczta@izfa.pl  
www.izfa.pl

Członkowie IZFiA:  
AIG TFI – 0 22 588 18 57  
AKI Investment TFI – 022 502 55 00  
BPH TFI – 022 538 97 99  
BZ WBK AIB TFI – 061 855 73 22  
CU Polska TFI – 022 557 40 50  
DWS Polska TFI – 022 579 97 00  
ING TFI – 022 820 52 00  
KBC TFI – 022 581 23 32  
Legg Mason TFI – 022 337 66 00  
Millennium TFI – 022 598 29 70  
Pioneer Pekao TFI – 022 640 40 00  
PKO TFI – 022 358 56 00  
SEB TFI – 022 395 80 00  
SKARBIEC TFI – 022 521 30 19  
Superfund TFI – 0 22 556 88 60  
TFI Allianz Polska – 0 22 567 48 75  
TFI PZU – 022 582 45 43  
TFI SKOK – 058 55 09 660  
Union Investment TFI – 022 449 04 77

Rada IZFiA:  
Przewodniczący: Zbigniew Jagiełło  
Wiceprzewodniczący: Krzysztof Samotij  
Członkowie: Leszek Jedlecki  
Ewa Małyszko  
Krzysztof Stupnicki

Zarząd IZFiA:  
Prezes Zarządu: Marcin Dyl