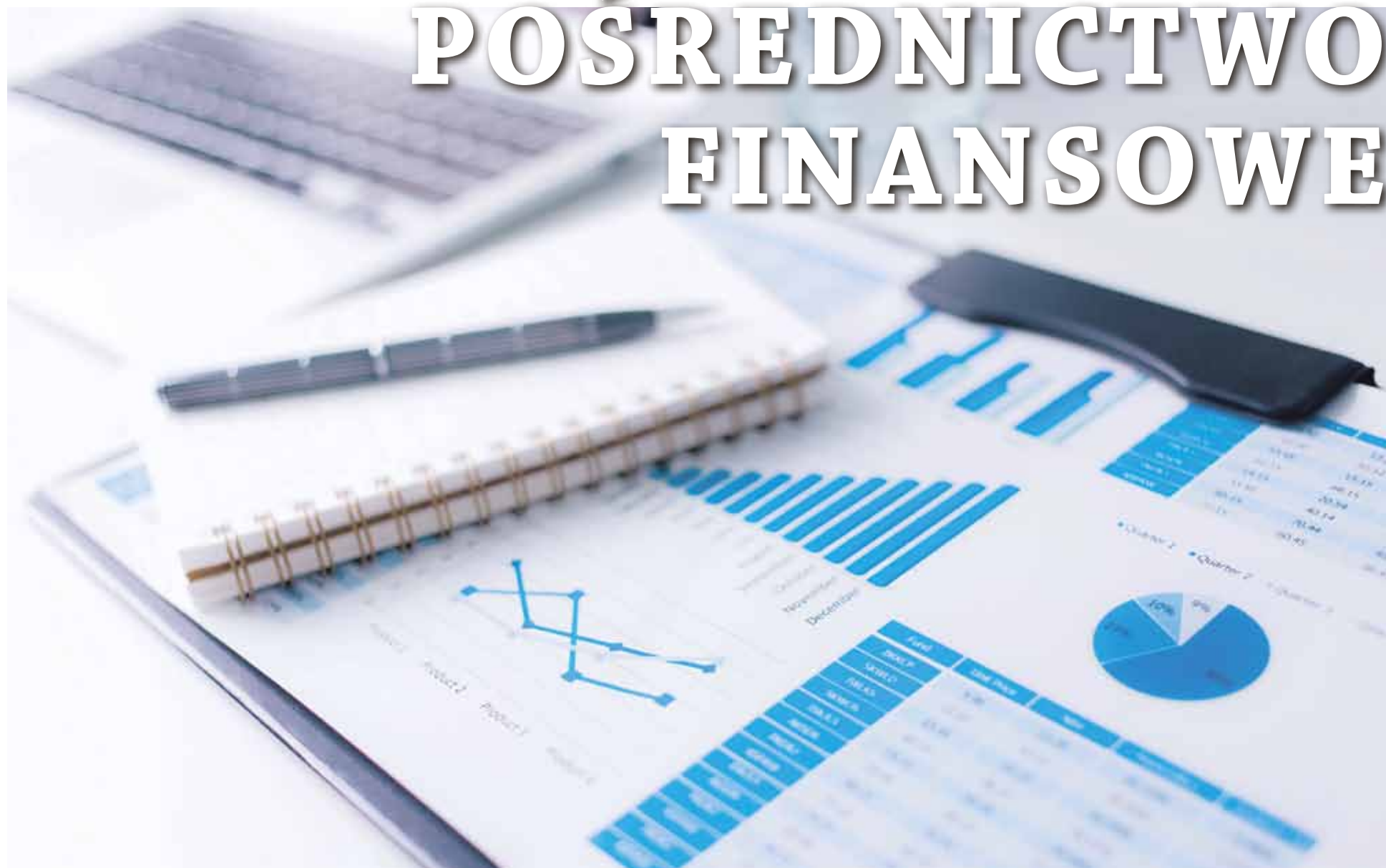


POŚREDNICTWO FINANSOWE



Stabilna sytuacja gospodarcza przyczyną dynamicznego rozwoju branży pośrednictwa finansowego?

Gospodarka Polski ma się wyjątkowo dobrze w 2017 roku. Prognozy na 2018 rok są równie obiecujące. Wysoki wzrost PKB, wyższe dochody budżetowe bez podwyższania podatków. Do pełni szczęścia brakuje wzrostu inwestycji w przedsiębiorców, ale biorąc pod uwagę sondaże wśród przedsiębiorców, można oczekiwać, że inwestycje ruszą w IV kwartale tego roku i mocno przyśpieszą w pierwszym półroczu przyszłego roku. Na dodatek Polska jawi się jako kraj stosunkowo bezpieczny, o niskim poziomie zagrożenia ataków terrorystycznych, co w dzisiejszej Europie zaczyna mieć coraz większe znaczenie.

Rafał Lorek

partner
w Lorek Pawlak Family Office

Oczywiście, prognozy mogą się nie sprawdzić. Szacuję jednak, że czynniki wewnętrzne na które my jako Polacy mamy wpływ stanowią tylko 20 proc. ryzyka. Pozostałe 80 proc. ryzyka, że będzie gorzej niż mówią obiecujące prognozy (nawet tak znacznych podmiotów jak agencja Moody's, która ostatnio jeszcze bardziej optymistycznie przedstawiła najbliższe dwa lata polskiej gospodarki) pochodzi z zewnątrz. Kluczowa bowiem będzie kondycja gospodarki europejskiej i sytuacja w Stanach

Zjednoczonych oraz wzrost gospodarczy w Chinach, czyli gospodarka światowa.

Póki toczy się gra

Po nitce do kłębka – tak można w skrócie określić relację między gospodarką światową, a Polską. Upraszczając, wydarzenia, nawet bardzo dalekie, wcześniej czy później docierają do Europy, a szczególnie szybko do Niemiec, a Niemcy to nasz największy partner handlowy. I to właśnie na tym polu zagrożeń jest dużo. Stany Zjednoczone mają prawie dwukrotnie większe zadłużenie w ujęciu nominalnym niż przed kryzysem, Chiny doświadczają gigantycznego przyrostu długu vs PKB. W Europie jest tak „dobrze”, że Europejski Bank Centralny boi

się jak ognia, zakończenia programu skupu aktywów, nie wspominając o podwyżkach stóp procentowych. Zachowania choćby tych dwóch najważniejszych banków centralnych (FED i EBC) wskazują na to, że jest dobrze ale fundamenty są dość słabe. Trochę wygląda to jak stąpanie po kruchym lodzie, gdzie trzeba stawiać kroki (czyli na przykład podnosić stopy procentowe) bardzo ostrożnie i powoli a także mieć nadzieję, że lód będzie tężał zanim nie wytrzyma ciężaru. Jeżeli nie nastąpi jakiś nowy przełom technologiczny, który rozroi minę potencjalnej inflacji i długu na świecie, możemy być na 80 proc. pewni, że w perspektywie najbliższego okresu, od jutra do pięciu lat, nastąpi realna utrata wartości aktywów (czyli albo ich spadek ceny, albo wzrost inflacji lub kombinacja tych dwóch czynników). Ale jak na razie świat się kręci, mamy niskie stopy, drukowanie pieniądza i taki stan może trwać. Jak w kasynie, póki gra w pokera się toczy i nikt nie sprawdza, gramy dalej.

Stabilny rozwój

Dlatego też scenariusz bazowy, jaki na dzisiaj można przedstawić, to stabilny, porządný rozwój gospo-

darczy Polski. Za tym z pewnością będzie szła większa pewność konsumenta co do swojej przyszłości. Do tego dochodzi stabilny dochód z programu 500 plus. Ma on duże znaczenie dla planowania wydatków w gospodarstwach domowych. W efekcie możemy się spodziewać kontynuacji zwiększania akcji kredytowej (ale bez euforii jak przed 2007-2008 rokiem). I to zarówno kredytów konsumpcyjnych jak i mieszkaniowych. Przyjdzie też moment realokowania części oszczędności z depozytów bankowych w bardziej ryzykowne inwestycje takie jak akcje. Pewnie też bez euforii jak sprzed kryzysu Lehman Brothers, ale jednak. W efekcie branża pośrednictwa finansowego powinna mieć wiele impulsów rozwojowych dla siebie.

Jedno „ale”

Jest jedno duże „ale”. Rynek może rozwijać się w sposób inny niż przez ostatnie kilkadziesiąt lat. Wynajem samochodów na godziny, aplikacja Uber, kupowanie muzyki w formie abonamentów, portale „crowd-fundingowe” czyli miejsca zbierania kapitału na inwestycje z pominięciem banków, to wszystko są przykłady

kierunku w jakim idzie obecnie nasz świat.

Tempo rozwoju takiego sposobu świadczenia usług, jak opisane powyżej, będzie dynamicznie rosło. W Polsce tym bardziej bo jesteśmy narodem, który lubi takie nowinki i dość szybko je adaptuje. Często pomijając etapy pośrednie (na przykład przeskoczyliśmy z gotówki do kart płatniczych z pominięciem etapu książeczek czekowych, które jeszcze kilkanaście lat temu były w Europie czymś normalnym, a w Stanach Zjednoczonych są do dzisiaj). Pośrednictwo finansowe może jeszcze bardziej skoncentrować się i konkurować w przestrzeni platform internetowych gdzie większość transakcji, kupno produktów inwestycyjnych, nawet otrzymanie kredytu hipotecznego będzie możliwe bez wychodzenia z domu. Częściowo ten model już funkcjonuje ale wyobrażam sobie, że może on być jeszcze bardziej efektywny, sprawny i obejmować coraz większe obszary naszego codziennego życia. Na pewno czego będzie w nim brakowało to niezależnej, obiektywnej opinii, która będzie pomagać konsumentom dokonywać wyborów. I to jest właśnie to pole do wypełnienia.

ROSNĄCY POTENCJAŁ KLIENTA KLASY BIZNES

Klient biznesowy na ogół ma dużo większe zapotrzebowanie na produkty z rynku finansowego niż klient detaliczny. Osoby nie prowadzące działalności biznesowej raczej nigdy nie będą zainteresowane kredytem inwestycyjnym, faktoringiem, leasingiem zwrotnym nieruchomości czy gwarancją bankową.

Jakub Gontarek

specjalista ds. finansowych
Simply Credit

A to tylko niektóre z opcji, jakie mają do zaoferowania przedsiębiorcy banki i inne instytucje finansowe. Produktów bankowych, dedykowanych biznesowi, jest coraz więcej, podaż na tym rynku stale się zwiększa, na co wpływ ma wiele czynników, takich jak: w miarę stabilny wzrost gospodarczy na przestrzeni ostatnich lat, strumień pieniędzy z UE dla nowo powstających, a także chcących się rozwijać już istniejących podmiotów oraz ogólna poprawa sytuacji gospodarczej, dzięki czemu powstaje coraz więcej nowych firm, które są w stanie dłużej utrzymać się na rynku.

Klient podwyższonego ryzyka?

Instytucje finansowe takie jak banki czy firmy leasingowe już dawno zaobserwowały tę tendencję i powoli przestają traktować klienta biznesowego jako podmiot podwyższonego ryzyka. Pojawiły się nawet banki wyspecjalizowane w obsłudze tylko takiego klienta, a produkty dla firm coraz częściej dostępne są również dla małych organizacji, a nawet jed-

wodnika po tym, coraz bardziej skomplikowanym, świecie finansów firmowych starają się przyjąć pośrednicy. Jaki zysk może mieć z tego przedsiębiorca? Jest kilka oczywistych aspektów, takich jak choćby oszczędność czasu.

Korzyści wynikające ze współpracy z fachowcem

Ale wolałbym zwrócić uwagę na inne korzyści wynikające ze współpracy z fachowcem. Przede wszystkim nie jest on pracownikiem jednej instytucji, ma dostęp do pełnego spektrum rynku, może swobodnie wybierać spośród ofert dostępnych we wszystkich instytucjach i dobrać rozwiąza-

nie adekwatne do potrzeb i sytuacji swojego klienta. Dzięki takiemu dostępowi do rynku finansowego, ma w nim dużo większe rozeznanie niż na przykład pracownik konkretnego banku. Kolejnym atutem współpracy z pośrednikiem wynika z faktu, że bardzo często on sam jest przedsiębiorcą, dzięki czemu dużo lepiej rozumie potrzeby klienta oraz zagrożenia, jakie mogą wystąpić na przykład przy źle dobranym produkcie. Nie każda osoba prowadząca działalność potrzebuje karty kredytowej o wysokim limicie, a kredyt obrotowy nie jest najlepszym rozwiązaniem na finansowanie inwestycji w firmie. Niestety bardzo często klient w banku pada

ofiara planów sprzedażowych nałożonych na doradcę i dostaje to, co pracownik banku ma w danym momencie sprzedać, a nie to, co jest mu najbardziej potrzebne. Sytuacje takie oczywiście dotyczą również klienta biznesowego. Pośrednik nie ma planów sprzedażowych, a jego szefem jest jego klient. Każdy kto prowadzi własny interes doskonale rozumie tę zasadę i korzyści, jakie wynikają z takiej współzależności.

Zasięgnąć języka

Oczywiście firma zainteresowana usługami pośrednika finansowego powinna zwrócić się po pomoc ku takim fachowcom, którzy podobnie jak wcześniej inne podmioty rynku finansowego, zauważyli rosnący potencjał klienta klasy biznes. Takich firm jest coraz więcej, aczkolwiek moim zdaniem najlepszym sposobem na znalezienie kogoś takiego jest zasięgnięcie języka wśród kolegów z branży. Kto im pomaga odnaleźć się w świecie finansów? Mało który przedsiębiorca jest w stanie sam zajmować się szukaniem odpowiednich rozwiązań finansowych dla swojej firmy. To, jak bogata w tej chwili jest oferta, chociażby bankowa, dla biznesu, wymusza poświęcenie dużej ilości czasu i nabycia wiedzy, które umożliwią właściwy wybór. Z tego powodu istnieje bardzo duże prawdopodobieństwo, że znajomy przedsiębiorca, który już korzysta z takich usług, będzie nam w stanie polecić kogoś, kto u niego się sprawdził.

noosobowych działalności gospodarczych. Nie trzeba już zarządzać dużą spółką, aby mieć dostęp do chociażby dobrego faktoringu. Niestety bardzo często zdarza się, że za wzrostem dostępności tego typu rozwiązań nie idzie w parze świadomość klientów, a i w instytucji finansowej również nie zawsze produkt zostaje odpowiednio dobrany do potrzeb osoby, czy podmiotu zainteresowanego. Rolę prze-



Wartość wypłaconych kredytów gotówkowych (w mln zł)

Open Finance	437
Expander Advisors	303,77
mFinance	193,5
Notus Finance	47,65
Gold Finance	36,72

Wartość wypłaconych kredytów firmowych (w mln zł)

Open Finance	393
Expander Advisors	359,31
mFinance	197,21
Notus Finance	75,72
Gold Finance	33,51

Wartość wypłaconych kredytów hipotecznych (w mln zł)

Open Finance	3430
Expander Advisors	3022,46
mFinance	922,15
Notus Finance	1168,63
Gold Finance	384,12

Wartość sprzedanych produktów inwestycyjnych (w mln zł)

Open Finance	187
Expander Advisors	120,25
Gold Finance	0,12

Branża pośrednictwa finansowego w II kwartale 2017 r.

W II kwartale 2017 r. członkowie Związku Firm Pośrednictwa Finansowego (ZFPF) zanotowali wzrosty wolumenów w aż trzech kategoriach produktowych. Od kwietnia do czerwca największe firmy z tej branży w Polsce pośredniczyły w udzieleniu kredytów hipotecznych na łączną kwotę ponad 4,5 mld złotych, uzyskując tym samym prawie 5 proc. wzrost w porównaniu do poprzedniego kwartału, oraz o 15 proc. więcej w stosunku do analogicznego okresu ubiegłego roku. Pomimo utrzymującej się wysokiej sprzedaży kredytów mieszkaniowych, miniony kwartał należał jednak do kredytów firmowych, których sprzedaż w ostatnich trzech miesiącach 2017 r. wzrosła o prawie 14 proc.

Sprzedaż hipotek ciągle w górę

Od kwietnia do końca czerwca członkowie Związku Firm Pośrednictwa Finansowego (ZFPF) pośredniczyli w sprzedaży kredytów hipotecznych o łącznej wartości ponad 4,5 mld zł, czyli o ponad 211 mln złotych więcej niż w poprzednim kwartale 2017 roku. – Wolumen sprzedaży kredytów hi-

potecznych osiągnięty w II kwartale przez członków ZFPF pokazuje rosnące zaufanie Polaków do branży pośrednictwa finansowego. Popyt na kredyty tego typu rośnie głównie dzięki pozytywnej sytuacji gospodarczej oraz utrzymywaniu się rekordowo niskich stóp procentowych. Dzięki nim kredyty są tanie, a lokaty bankowe przynoszą niższe zyski niż inwestycje w mieszkania na wynajem. – mówi Adrian Jarosz, prezes Związku Firm Pośrednictwa Finansowego, prezes zarządu Expander Advisors. – Co ciekawe, program MdM – z uwagi na wyczerpanie się puli środków przeznaczonych na ten rok – nie był w II kwartale br. „motorem” napędzającym wzrost sprzedaży kredytów hipotecznych. Mamy teraz jednakże dobrą koniunkturę na rynku mieszkaniowym, która sprawia, że Polacy myślą o nieruchomościach także w kontekście inwestycji, niejako „lokaty” swoich oszczędności. Nieruchomości kupują nie tylko „za gotówkę”, ale nie obawiają się też zaciągania kredytów – i to mimo zwiększonej wysokości wkładu własnego od początku 2017 roku, jak i rosnących marż kredytowych. – dodaje Przemysław Guberow, wi-

ceprezes Związku Firm Pośrednictwa Finansowego, prezes zarządu Open Finance S.A.

Sprzedaż produktów inwestycyjnych

W II kwartale 2017 r. pośrednicy zrzeszeni w ZFPF uczestniczyli również w sprzedaży produktów inwestycyjnych o łącznej wartości ponad 146,56 mln zł.

Przedsiębiorcy na fali wzrostów gospodarczych

Łączna wartość kredytów firmowych udzielonych za pośrednictwem firm zrzeszonych w ZFPF w II kwartale 2017 r. wyniosła ponad 560 mln zł. W stosunku do poprzedniego okresu, jest to wzrost o prawie 14 proc., a w porównaniu do analogicznego okresu ubiegłego roku – o 27 proc. – W II kwartale przedsiębiorcy odważnie sięgnęli po zewnętrzne finansowanie. Coraz lepsza sytuacja gospodarcza zwiększała popyt na różnego rodzaju dobra i usługi wśród społeczeństwa. Firmy korzystają z okazji i chcą się dalej rozwijać, aby móc zaspokoić rosnący popyt. Szukając źródeł finansowania inwestycji, chętnie korzystają z usług pośredników, którzy

skutecznie pomagają w znalezieniu najlepszych ofert kredytowych. – komentuje Adrian Jarosz, prezes Związku Firm Pośrednictwa Finansowego, prezes zarządu Expander Advisors.

Sprzedaż kredytów gotówkowych

Firmy zrzeszone w ZFPF pośredniczyły również w udzielaniu kredytów gotówkowych o łącznej wartości ponad 526 mln zł. Jest to ponad 33 mln złotych więcej niż w ubiegłym kwartale 2017 roku. – Ożywienie gospodarcze, wzrost płac, dobre nastroje ekonomiczne Polaków oraz zainteresowanie Klientów nowymi inwestycjami. Śmiało mogą stwierdzić, że to najważniejsze powody, dla których II kwartał 2017 roku był tak udany w naszej branży, pod kątem pośredniczenia w sprzedaży kredytów hipotecznych, jak i gotówkowych. Obserwujemy, że Polacy coraz częściej i chętniej „zapozyczą się”, aby realizować swoje marzenia np. o własnym mieszkaniu, domu albo upragnionych wakacjach. – podsumowuje Przemysław Guberow, wiceprezes Związku Firm Pośrednictwa Finansowego, prezes zarządu Open Finance.

OCZYWISTE WARTOŚCI WCIĄŻ SĄ PODSTAWĄ FUNKCJONOWANIA BRANŻY

Z Ryszardem Gawłem, ekspertem finansowym Morizon Finance, rozmawiała Joanna Zielińska

Z czym może nam się kojarzyć określenie pośrednik?

Oczywiście z dostawcą produktów i usług. Branża finansowa jest jednak dość specyficznym sektorem gospodarki. Obecnie pośrednik finansowy nie może być jedynie sprzedawcą produktów finansowych. Z takimi usługami musi się wiązać wartość dodana, w innym przypadku każdy z nas samodzielnie może podejmować własne decyzje finansowe. Zarówno pod kątem pośrednictwa, jak i całego biznesu, budowa długotrwałych relacji z klientami jest podstawą działalności sektora usług. Każdy z nas podejmuje w życiu codziennym liczne decyzje finansowe tj. zakup polisy, ubezpieczenia samochodu, lokowanie depozytów, czy zakup nieruchomości. Pośrednik finansowy niczego nie wytwarza, świadczy on jedynie usługi przekazywania własnej wiedzy oraz umiejętności.

Jak budować pozytywny wizerunek pośrednika?

Wizerunek pośrednika finansowego jest zależny od zadowolenia klientów z świadczonych usług oraz dostosowania produktów finansowych

do indywidualnych wymagań klientów. Długotrwała relacja z klientem pozwalają ekspertowi finansowemu dokonać analizy całego portfela produktów finansowych, naszych preferencji, nawyków finansowych oraz planów finansowych. Dzięki długotrwałej współpracy ekspert finansowy jest w stanie zarówno poprawić jakość obecnie posiadanych produktów finansowych, jak i dopasować nowe produkty finansowe do całości naszego portfela.

Co na tym zyskuje pośrednik?

Stałych klientów oraz renomę zarówno w branży, jak i wśród nowych klientów.

Czy dzięki pośrednikowi wybór odpowiedniego produktu finansowego może być faktycznie łatwiejszy?

Możemy oczywiście zdać się na własną intuicję i wiedzę dotyczącą produktów finansowych. Aby jednak podjąć najkorzystniejszą dla nas decyzję, nie obejdzie się bez dokładnej analizy propozycji produktów finansowych. Możemy bowiem nie być świadomi, jak zmieniają się pro-

dukty finansowe w poszczególnych instytucjach na przełomie kilku miesięcy. To, czy zdecydujemy się na nabycie danego produktu finansowego za pośrednictwem agenta, czy bezpośrednio w instytucji finansowej, zależy tylko od nas. Niemniej jednak pośrednik może nam zaoszczędzić czas oraz przekazać informacje, do których dostęp możemy mieć utrudniony.

Co może zyskać, współpracując z pośrednikiem, klient biznesowy?

Dzięki nawiązaniu stałej relacji z firmą pośredniczącą, może nie tylko liczyć na sprawniejszą realizację umów finansowych dzięki znajomości przedsiębiorstwa, ale również doboru produktów finansowych z różnych instytucji finansowych. Dzięki dostępności wiedzy oraz produktów finansowych z całego rynku finansowego, przedsiębiorstwo może również w prosty sposób porównać rodzaj produktów finansowych, sprawdzić możliwości optymalizacji oraz zweryfikować rentowność finansowania inwestycji z obcego kapitału. Klient biznesowy nie tylko może korzystać z usług pośrednika na poziomie finansowania inwestycji, ale również na poziomie wartości dodanej dla swoich pracowników.

Jaki wpływ na branżę pośrednictwa ma stabilna sytuacja gospodarcza w kraju?

Sytuacja gospodarcza oczywiście wspomaga każdą branżę, a pośrednictwo finansowe w obecnej chwili przeżywa rozkwit. Zwiększony popyt na produkty finansowe, zwłaszcza w segmencie finansowania nieruchomości, umożliwia firmom pośredniczącym zarówno poszerzenie kanałów dystrybucji, jak i inwestycje w nowe technologie umożliwiające sprawniejszą oraz efektywniejszą dystrybucję produktów finansowych. Branża pośrednictwa finansowego nie mogła się czuć stabilnie w bieżącym roku. Zgłoszone poprawka do projektu ustawy o kredycie hipotecznym, która zakładała zakaz wynagradzania pośredników przez instytucje, mocno wstrząsnęła pośrednikami. Pomimo wykreślenia kontrowersyjnego zapisu w projekcie ustawy, aktualnie firmy pośredniczące dostosowują wszystkie procedury do wymagań ustawowych.

Co zatem, pod względem uwarunkowań prawnych, przyniosą branży najbliższe lata?

Przełomem w sektorze pośrednictwa finansowego w bieżącym roku było wejście ustawy o kredycie hipotecznym i nadzorze nad pośrednikami,

która reguluje pracę pośredników finansowych oraz dystrybucję kredytów hipotecznych. W najbliższym czasie zostanie również uchwalona kolejna ustawa dotycząca dystrybucji ubezpieczeń. Będzie ona, zapewne analogicznie do ustawy o kredycie hipotecznym, regulować, kto może dostarczać ubezpieczenia na rynek, jakie będą wymagania stawiane pośrednikom oraz towarzystwom ubezpieczeniowym.

Jakie wyzwania stoją przed rynkiem w najbliższych latach?

Przez lata, dzięki mediom oraz dostępności informacji, świadomość finansowa klientów uległa radykalnej poprawie. Oczywiście wartości, takie jak wiedza i kompetencje pracowników, cały czas będą podstawą branży pośrednictwa finansowego, jednak równie ważna zaczyna być technologia, która usprawnia wszystkie procesy oferowanych usług oraz zrozumięły przekaz informacji. Przejrzystość produktów finansowych oraz wszystkich procedur są aktualnie jednymi z najważniejszych wymagań stawianych przez klientów. Równie ważna jest sama dostępność zróżnicowanych produktów finansowych i dywersyfikacja przychodów pośrednictw finansowych.

Sprostac rosnącym i zmieniającym się oczekiwaniom klientów

Aktualnie rynek usług finansowych jest w fazie dużych transformacji – od zmiany lokalnych przepisów (adekwatność produktów, ustawa o kredycie hipotecznym itd), przez implementację dyrektyw unijnych i wdrażania rozporządzeń (MIFID II, MIFIR, IDD, MCD, PAD, PRIIPS, SOLVENCY II, UCITS V, IORP II) po rosnące wymagania i oczekiwania klientów.



Marta Zięba-Szklarska

ekspert European Federation of Financial Professionals – EFFF Polska

Mnogość zmian generuje spore zamieszanie i przeregulowanie w niektórych kwestiach, natomiast co do zasady ma na celu uporządkowanie rynku oraz ochronę konsumenta i do czasu ustabilizowania się sytuacji rynek ten czeka wiele wyzwań i trudnych prób do przejścia. Jedną z ważniejszych ról w systemie usług finansowych ma pośrednik finansowy, który również przechodzi pewnego rodzaju transformację w obliczu zmieniającego się rynku.

Konsument – osoba, która nabywa produkty i usługi finansowe (emerytury, oszczędności, inwestycje, kredyty, produkty bankowe, ubezpieczenia, doradztwo w zakresie sukcesji i podatków oraz inne) na własny użytek.

Instytucje Finansowe – podmioty oferujące usługi i produkty w obszarach takich jak emerytury, oszczędności,

inwestycje, kredyty, produkty bankowe, ubezpieczenia i inne.

Pośrednik Finansowy (kod zawodu 331 103 i/lub 332 101, 331 201 – specjalizacje: pośrednik finansowy, pośrednik ubezpieczeniowy/agent ubezpieczeniowy, pośrednik kredytowy/ pracownik ds. Kredytów (doradca), agent) – opiekujący się Klientami i zajmujący się dystrybucją produktów i usług. Osoby te nie doradzają, sprzedają na podstawie wytycznych doradców finansowych (osoby fizyczne lub internetowe platformy doradcze) oraz wspierają Klienta w negocjacjach z instytucjami finansowymi w zakresie warunków umowy. Doradca Finansowy (kod zawodu 241 202) – wykwalifikowani i doświadczeni doradcy finansowi posiadający pełny obraz sytuacji finansowej Klienta (przygotowują plan finansowy), którzy dostarczają rozwiązania i rekomendacje w obszarach finansów osobistych (inwestycje, nieruchomości, emerytury, podatki i sukcesja spadkowa, ubezpieczenia, produkty bankowe i inne.).

O pośredniku finansowym nie można już mówić tylko „sprzedawca”, jego funkcja staje się bardziej rozwinięta i obciążona większą odpowiedzialnością. Mimo tego, że pośrednik finansowy nie doradza, nie rekomenduje

produktów Klientom w odpowiedzi na ich sytuację finansową, to jest odpowiedzialny za dobranie, na podstawie otrzymanych wytycznych, z palety odpowiedniego dla Klienta produktu lub usługi. To pośrednik finansowy ma największą wiedzę o produktach i usługach dostępnych na rynku. Rozwijanie swoich kwalifikacji w tym zawodzie, poszerzanie wiedzy o dostępne rozwiązania dla Klientów, o kwalifikacje doradcze i planowania finansowego, to najważniejsza dzisiaj kompetencja.

Kapitał w gospodarce może być przekazywany na kilka sposobów [prof. dr hab. K. Waliszewski] – czyli nabywanie produktów i usług finansowych pokazuje nam podstawowe funkcje pośredników finansowych na rynku m.in.:

Oferowanie dostępu do systemu płatniczego i świadczenie usług płatniczych (funkcja transakcyjna) i dostępność do zdywersyfikowanej palety produktów i usług (dywersyfikacja działalności pośrednika finansowego) – obniżanie kosztów transakcyjnych czyli koszty przygotowania umów, koszty negocjacji i sporów, koszty związane z realizacją, zapewnieniem realizacji i dotrzymaniem porozumienia, koszty realizacji transakcji, koszty usuwania wad transakcji a co za tym idzie transfer kapitału w gospodarce przebiega sprawniej i szybciej (efektywniej)

Przetwarzanie i dostarczanie informacji (przeciwdziałanie asymetrii informacji przed transakcją i po niej) – to kolejna bardzo ważna funkcja, na

którą aktualnie pośrednicy szczególnie powinni kłaść nacisk (wynikiem jest długoterminowa relacja z Klientem) – na rynku strony transakcji mają różny dostęp do informacji (Klient vs Instytucja Finansowa, pomiędzy którymi jest doradca finansowy i właśnie pośrednik finansowy). Ta bardzo ważna funkcja informacyjna to również jeden z elementów społecznej odpowiedzialności biznesu i ciężaru roli jaką spoczywa na pośrednikach finansowych. Instytucje finansowe, wchodząc coraz mocniej w specjalizację, nie będą mogły zapewnić tego swoim Klientom, ale wykwalifikowany pośrednik finansowy tak.

Usługi brokerskie wykonywane na zlecenie klientów w zamian za opłatę lub prowizję np. usługi maklerskie, usługi bankowości inwestycyjnej itp. Transformacja aktywów, czyli równoważenie odmiennych struktur podaży i popytu na pieniądź na wielu płaszczynach – transformacja ryzyka, kwot, terminów, przestrzenna, walutowa, informacji

Zarządzanie ryzykiem w różnych obszarach (kredytowym, płynności, stopy procentowej, walutowym) i przejmowaniu kontroli od dawców kapitału nad biorcami kapitału Dostarczanie płynności i kreowanie wartości dla klientów – zabezpieczenie płynności jest związane z brakiem doskonałej informacji i niepewnością, kiedy oszczędzają (gospodarstwa domowe w szczególności) – będą potrzebowali środków na sfinansowanie konsumpcji w przypadku wystąpienia nieprzewidzianych zdarzeń. Wiedza

o produktach i usługach dostępnych na rynku w połączeniu z usługami doradcy finansowego zredukuje negatywne efekty zdarzeń.

Relacja z Klientem nie ogranicza się jedynie do okazjonalnego spotkania w celu zakupu przez niego produktu lub usługi finansowej, bo takie oczekiwania już mają Klienci. Model biznesowy zmienia się na przestrzeni lat i teraz dochodzimy do innego modelu działalności pośrednictwa finansowego niż kiedyś. Jeszcze parę lat temu mieliśmy model „transakcji” (kupno, sprzedaż – „sucha” relacja) a aktualnie transformuje on w model „relacji” czyli odejścia od brania pod uwagę jedynie interesu swojego (prowizja) i instytucji finansowej (zyskowność). Interes Klienta ma coraz większe znaczenie, bo relacja z klientem jest coraz większą wartością. Spada zainteresowanie ilością na rzecz jakości i długotrwałej współpracy.

Budowanie długotrwałych relacji z klientami podstawą tworzenia pozytywnego wizerunku pośrednika finansowego – to w najbliższych dekadach będzie czynnikiem osiągnięcia przewagi konkurencyjnej na rynku usług finansowych. Będzie to możliwe dzięki rzetelnej informacji o dostępnych produktach i usługach (posiadana wiedza) ale też świadczenie przez pośredników finansowych usług nie tylko w tradycyjnej formie, ale również poprzez nabywanie wiedzy i świadczenie usług jako doradca finansowy.