

УДК 336.115

В. А. Алексеевский

КОРПОРАТИВНЫЙ ФИНАНСОВЫЙ КОНСУЛЬТАНТ – ВТОРОЙ ПОЛЮС ФИНАНСОВОГО КОНСУЛЬТАНТА ДЛЯ ДОМАШНИХ ХОЗЯЙСТВ

Предпринимается попытка дать определение такому понятию, как «корпоративный финансовый консультант», который, являясь специалистом в сфере финансового консалтинга клиентов – частных лиц (представителей домохозяйств), по существу «продает» свою организацию (финансовую корпорацию) и встраивает ее в индивидуальную финансовую систему домохозяйства.

Ключевые слова: финансы домашних хозяйств, корпоративный финансовый консультант (КФК), коммерческие банки.

В рамках научного направления «Финансы домохозяйств» в качестве основной задачи для любого конкретного домашнего хозяйства рассматривается создание надежной индивидуальной финансовой системы, которая позволила бы ему эффективно управлять собственными финансовыми ресурсами. Отметим, что понятие финансовой системы можно определить несколькими способами: как совокупность финансовых сфер, совокупность определенных финансовых функций или совокупность финансовых организаций, с которыми приходится взаимодействовать домохозяйству. В последнем, третьем, аспекте создания такой системы важным является как выбор финансовых инструментов, так и финансовых организаций, предлагающих эти инструменты в качестве конкретных финансовых продуктов [1].

К числу таких финансовых организаций, которыми добровольно или в силу закона пользуется человек, относят коммерческие банки, платежных агентов, страховые компании, пенсионные фонды, брокерские организации и т.д. Выбор таких финансовых организаций может осуществляться двумя основными способами: стихийно (на основе эмоций, рекомендаций, инициативы работодателя, территориальной близости и т.д.) либо по финансовым критериям [2].

Логично, что для человека-нефинансиста трудоемкость и сложность отбора подходящей домохозяйству финансовой организации по финансовым критериям обуславливает необходимость привлечения профессионального финансового советника.

Отметим, что в современной отечественной науке термин «финансовый консультант» не обладает однозначной и устоявшейся трактовкой. Термин «независимый финансовый советник» рассмотрен в диссертации Г.И. Пискова «Управление инновациями при создании сетей независимых финансовых советников». Он является калькой с британского Independent Financial Advisor и используется наравне с термином «финансовый консультант» [3].

Проведя небольшой этимологический анализ слов «советник», «консультант», «помощник», «референт», «эксперт» и им подобных, можем признать, что все эти термины могут применяться к описываемым специалистам в равной мере. Зачастую в словарях они объясняются друг через друга и, в принципе, обозначают одно и то же. Краткий перечень указанных выше слов и их значений представлен в таблице.

Этимологический анализ терминов

Слово	Значения	Источник
1	2	2
Советник	1 м. Тот, кто дает советы, советует; советчик. П м. 1. Название некоторых должностей. 2. Лицо, занимающее такие должности	Толковый словарь Ефремовой [4]
	1. Тот, кто советует, дает советы. 2. Название членов некоторых присутственных мест, некоторых должностей (офиц. дорев.). Советник губернского правления	Толковый словарь Ушакова [4]
Помощник	1. Тот, кто помогает. Сын мне всегда помощник был. 2. (однаково о женщине и о мужчине). Должностное лицо, помогающее в работе другому, основному работнику	Толковый словарь Ушакова [4]
	1. Тот, кто помогает кому-л. в чём-л. Хороший, плохой п. Главный п. Старательный п. П. в хозяйстве. П. по дому. 2. Должностное лицо, непосредственно подчинённое основному (обычно руководящему) работнику и помогающее ему	Большой толковый словарь русского языка. 1-е изд-е: СПб.: Норинт [4]
	1. Тот, кто помогает кому-либо в чём-либо. 2. Должностное лицо, помогающее кому-либо по службе	Толковый словарь Ефремовой [4]

Продолжение табл.

1	2	3
Консультант	[фр. consultant < лат. cōnsultāns (cōnsultants) советующий]. Тот, кто дает <i>консультации</i> (в 1-м знач.). КОНСУЛЬТАЦИЯ , и, жс. [фр. consultation < лат. cōnsultatio совещание, рассмотрение; запрашивание совета]. 1. Совет, разъяснение, даваемые специалистом. <i>Получить консультацию</i>	Толковый словарь иностранных слов. 2004 [4]
	(лат. consultans – советующий) (спец.). Специалист в какой-нибудь области, работающий в государственном или частном учреждении в качестве лица, дающего советы, заключения по вопросам своей специальности	Толковый словарь Ушакова [4]
	(consultant) Независимый специалист, нанимаемый предприятием для предоставления консультаций по техническим, коммерческим или юридическим аспектам его деятельности	Райзберг Б.А. Современный экономический словарь. 1999 [4]
Референт	[нем. Referent < лат. referens (referentis) сообщающий]. 1. <i>оуш.</i> Должностное лицо – консультант по определенным вопросам. <i>Р. министра</i> . 2. <i>филос., лингв.</i> Конкретный предмет, к которому относится языковой знак в составе высказывания	Толковый словарь иностранных слов. 2004 [4]
	Должностное лицо, докладчик и консультант по текущим вопросам. <i>Р. директора</i> . прил. референтский, -ая, -ое	Толковый словарь Ожегова [4]
	Должностное лицо какого-либо учреждения, консультирующее по определенным вопросам. II м. Автор, составитель реферата [реферат 2]. III м. Конкретный предмет, к которому относится языковой знак в составе высказывания (в лингвистике)	Толковый словарь Ефремовой [4]
Эксперт	(лат. expertus – опытный). Знарок, специалист в известном деле: сведущий в чем-либо человек	А.Н. Чудинов. Словарь иностранных слов, вошедших в состав русского языка [4]
	(лат. expertus – опытный). Сведущее лицо, специалист, привлекаемый для того, чтобы высказать свое мнение, дать заключение по поводу какого-нибудь дела, вопроса. Эксперт на суде. Заключение экспертов	Толковый словарь Ушакова [4]
	Специалист, дающий заключение при рассмотрении какого-н. вопроса. Судебный э.	Толковый словарь Ожегова [4]

Подчеркнем, что люди, которых уверенно относят к финансовым консультантам, ведут активную деятельность. Они читают публичные лекции, издают многотысячными тиражами книги и оказывают услуги нуждающимся в них. Из зарубежных финансовых консультантов можно выделить Роберта Кийосаки, Бодо Шефера, Дэвида Оуэна и др. Из отечественных можно выделить Владимира Савенка и др.

При этом будем различать финансового консультанта и профессионального портфельного инвестора, который может быть своего рода финансовым гуру для некоторых (а порой и многих тысяч) людей. Так, Уоррен Баффет может быть отнесен именно к профессиональным инвесторам, чье основное занятие – управление собственным капиталом, а советы другим людям даются как бы между делом и не являются основным источником заработка.

Обратим внимание, что законодательно сфера деятельности финансовых консультантов не регулируется какими-то специальными положениями в дополнение к общим правовым основам ведения бизнеса в нашей стране. Предпринимательская деятельность в сфере финансового консалтинга не подлежит обязательному лицензированию и сертификации. Любой экономический субъект при минимуме затрат и, что немаловажно, при минимуме квалификации может объявить себя оказывающим услуги финансового консалтинга. При этом вопрос качества и последствий для клиента от оказания таких услуг остается открытым. Схожий законодательно-нормативный пробел в целом характерен для любого сравнительно нового направления деятельности (особенно сопряженного с финансами) в нашей стране с молодой рыночной экономикой. Например, особо действующим законодательством не регулируется деятельность на рынке Forex, деятельность в сфере потребительского кредитования и т.д.

Единственное упоминание финансового консультанта в отечественном законодательстве сводится к определению финансового консультанта на рынке ценных бумаг как юридического лица, имеющего лицензию на осуществление брокерской и/или дилерской деятельности на рынке ценных бумаг, оказывающего эмитенту услуги по подготовке проспекта ценных бумаг [5]. Однако этот вид финансовых консультантов не является предметом изучения в настоящей статье.

В противоположность этому отметим, что в Великобритании, где деятельность НФС регулируется ассоциацией Financial Services Authority (FSA), квалификация независимого финансового советника должна соответствовать строго установленным стандартам [6].

В общем и целом в научной литературе можно встретить следующую классификацию специалистов, оказывающих услуги финансового консалтинга домохозяйствам [7]:

- специалисты, представляющие определенные финансовые компании (банки, страховые компании, управляющие компании);
- независимые специалисты в конкретной области финансового планирования: страхование, инвестиционное планирование, пенсионное управление и т.д.;
- многопрофильные независимые специалисты по финансовому планированию, работающие с клиентами по полному циклу управления частными финансами.

В нашей статье предпринимается попытка дать определение такому понятию, как «зависимый финансовый консультант», с опорой на текущее положение дел в сфере финансового консалтинга клиентов – частных лиц (представителей домохозяйств, если развивать мысль в русле научного направления) в России. Актуальность такого определения назрела из практического опыта – многие организации (банки, управляющие компании и т.д.) вводят в штат особых сотрудников, чья должность звучит как «финансовый консультант», но в чьи непосредственные обязанности входит не только финансовый консалтинг, но фактическое привлечение денежных активов и потоков клиента в свою организацию-работодателя [8]. А этот круг функциональных обязанностей уже существенно отличается от содержания работы «независимого финансового консультанта», поэтому данное понятие требует пристального изучения.

Оговоримся, что слово «зависимый» мы использовали исключительно для противопоставления наемного финансового консультанта его независимому коллеге. В качестве рабочей мы прибегнем к формулировке «**корпоративный финансовый консультант**», что будет означать не только его «зависимость» от организации, в интересах которой он действует, но и уровень развития, масштабы и статус этой организации-работодателя – настоящей финансовой корпорации или универсального коммерческого банка, оказывающего широкий спектр как собственно банковских услуг, так и перечень страховых и инвестиционных услуг в роли агента, посредника или профессионального участника рынка ценных бумаг.

Согласимся с возможным замечанием, что согласно приведенной выше классификации финансовых советников мы вернулись в первый пункт – «специалисты, представляющие определенные финансовые компании». Однако отметим, что речь идет о выходе квалификации таких специалистов на качественно новый уровень. Финансовый

консультант, в отличие от специалиста, должен обладать пониманием сущности широчайшего спектра финансовых инструментов (как представленных, так и отсутствующих в его организации-работодателе) и знать особенности конкретных финансовых продуктов (как «своих», так и конкурентов). КФК должен уметь не просто рассказать клиенту об этих финансовых продуктах, но интегрировать их в финансовую систему клиента. Задача-максимум при этом – полный перевод клиента на обслуживание в эту организацию (по сути, самому стать финансовой системой клиента в институциональном аспекте). Задача-минимум – внедрить в финансовую систему клиента хотя бы пять-шесть различных финансовых продуктов своей организации.

Необходимость введения КФК в штатное расписание финансовых организаций обусловлено самой спецификой деятельности организаций в текущих условиях. Для организации, желающей успешно существовать на рынке, жизненно важно сменить режим работы своих сотрудников клиентских отделов. Сотрудники должны рассматриваться не как простые продавцы финансовых услуг клиентам с оформленными потребностями, но как психологи и доверенные лица, умеющие найти индивидуальный подход к каждому клиенту, выявить, а то и сформировать его потребность и только потом переходить к процессу продажи [9].

Говоря о месте такого сотрудника в иерархии финансовой корпорации, постараемся изобразить его на схеме, построенной на примере универсального коммерческого банка с наиболее распространенной линейно-функциональной структурой управления (рис. 1).

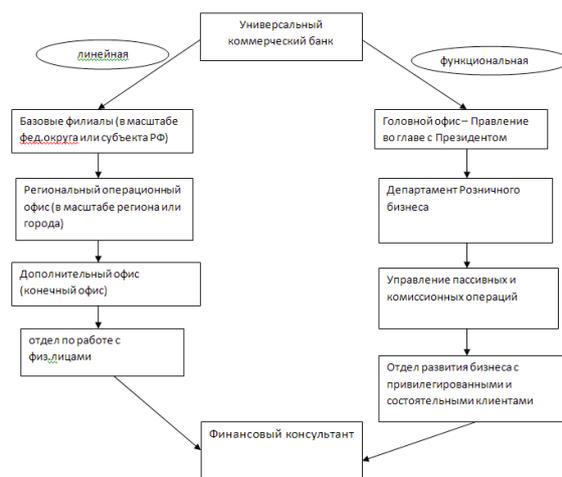


Рис. 1. Место КФК в иерархии финансовой корпорации на примере коммерческого банка

Отметим, что в настоящее время в таком нормативном документе, как ЕКТС, отсутствует описание типовой должности «финансовый кон-

сультант» [10]. Это наряду с упомянутым выше отсутствием законодательно-регулятивной базы приводит к отсутствию унификации этой штатной единицы в разных организациях и существенным различиям в выполняемом функционале. Зачастую мы имеем дело с прямой подменой понятий, когда, например, в функционал финансового консультанта лизинговой компании входит исключительно продажа клиентам лизинговых программ, а финансового консультанта страховой компании – работа по принципу сетевого маркетинга. Иными словами, за красивой оболочкой модного понятия скрывается простой продавец той или иной финансовой услуги в очень узком ассортименте. Таких продавцов в рамках нашей работы мы не будем относить к КФК в силу отсутствия комплексного финансового консультирования в их деятельности.

Однако согласимся, что неотъемлемой составляющей функционала любого КФК, часто выдвигаемой на первое место в списке обязанностей, являются *активные продажи финансовых услуг клиентам*. Продажа в некотором смысле – это противостояние продавца и покупателя. За один и тот же объем товара или услуг рациональный экономический субъект всегда хочет либо заплатить поменьше, либо выручить побольше. Здесь для определения степени зависимости или независимости ФК (иными словами, насколько он заинтересован действовать именно в интересах клиента) достаточно ответить на один простой вопрос: кто в конечном итоге и за что платит ФК?

В случае с «независимым» ФК источником дохода будет являться комиссионное вознаграждение, уплачиваемое клиентом за консультацию. В процессе такой консультации клиент получит некоторые знания по управлению своими денежными средствами и список третьих лиц, к которым он может обратиться для решения своих проблем. Таким образом, ФК-организация (и, в конечном счете, ФК – частное лицо, работающее в этой организации) существует за счет оказания консультационных услуг.

Корпоративный ФК тоже передает некоторые знания по управлению денежными средствами своему клиенту, однако при этом действует в интересах одного или нескольких третьих лиц и должен склонить клиента к пользованию финансовыми услугами именно этих третьих лиц. А за это КФК получает комиссию (премию) не от клиента, а от организации, с которой он (КФК) аффилирован, причем зависеть размер этой комиссии будет не от времени, затраченного на консультацию, а от объема услуг этой организации, потребленных в конечном итоге клиентом. Иными словами, зарплату корпоративному ФК платит организация, в

интересах которой он действует. Это может быть зарплата штатному сотруднику или агентское вознаграждение представителю – суть от этого не меняется. И КФК, в отличие от НФК, должен действовать в интересах сразу двух находящихся в естественном противостоянии сторон – покупателя и продавца финансовых услуг.

Логичным будет заметить, что в этом противостоянии КФК склонен принимать, скорее, сторону продавца, организации и вести себя проактивно, чтобы не только в целом проконсультировать клиента, но и продать ему финансовые услуги своего «патрона». В то время как НФК скорее склонен действовать в интересах клиента в поиске наиболее подходящего для него продавца финансовых услуг, или даже может позволить себе сохранять нейтральность, предоставляя в процессе консультации «чистое» знание и оставляя выбор продавца за самим клиентом. Важная ремарка: естественно, прежде всего НФК и КФК действуют в своих интересах, но этот факт как очевидный мы оставим за рамками нашего исследования.

Для наглядности отразим взаимодействие НФК и КФК со своими клиентами в виде схем (рис. 2, 3).



Рис. 2. Схема взаимодействия НФК и клиента

На рис. 2 стрелками обозначены следующие действия:

1. Обращение клиента к НФК за консультацией.
2. Консультирование НФК клиента.
3. Оплата клиентом услуг НФК.
4. Обращение клиента в финансовые организации согласно выработанному с НФК плану.



Рис. 3. Схема взаимодействия КФК и клиента

На рис. 3 стрелками обозначены следующие действия:

1. Клиент обращается к КФК за консультацией.
2. КФК составляет для клиента финансовый план с учетом продуктов корпорации.
3. Клиент обращается за финансовыми услугами в подразделение корпорации при посредничестве КФК.
4. Работодатель выплачивает вознаграждение КФК по результатам клиентской работы.

Если говорить о том, как отличаются вознаграждение и условия труда КФК от его коллег-специалистов в рамках одной и той же корпорации, то анализ вакансий на сайтах, посвященных поиску работы, показывает: материальная мотивация в рамках одной и той же организации в среднем различается более чем вдвое в пользу КФК. По направлению клиентской работы КФК работают с состоятельными клиентами, начиная от верхнемассового сегмента и заканчивая так называемыми HNWI (high net-worth individual) или VIP-клиентами. При этом при проведении анализа вакансии мы смотрели не на ее название, а на фактический функционал, подразумевающий комплексные продажи всего продуктового ряда организации.

Отметим, что КФК в финансовой организации может обладать преимуществами перед НФК в глазах некоторых клиентов. Во-первых, поскольку должность ФК имеет смысл вводить в штат только для действительно крупной финансовой организации (например, крупного коммерческого банка), клиент может получить полный спектр финансовых услуг «здесь и сейчас», у него снимается проблема выбора. В такой организации КФК может служить единой точкой входа. Представьте себе, что в крупном коммерческом банке оформлением вкладов занимается один отдел, вложениями в ПИФы – другой, предоставляет прямой доступ на биржу – третий, оказанием услуг конверсионных арбитражных операций – четвертый, а разные вопросы кредитования решают пятый, шестой и седьмой отделы. В такой ситуации помощь КФК, который может взять эти коммуникации на себя, существенно экономит время и усилия клиента, затрачиваемые на общение с банком. Во-вторых, КФК способен резко повысить уровень компетенции при решении клиентского вопроса, обратившись напрямую в центр знаний своей компании. В то время как клиент, скорее всего, потратит немало времени и усилий сначала на самостоятельный поиск компетентного лица, потом на допуск к нему и, наконец, на изложение своей проблемы в подходящем формате, КФК может обратиться к

такому компетентному лицу гораздо быстрее и эффективнее.

Открытым остается вопрос, как наиболее корректно назвать отношения, складывающиеся в процессе взаимодействия КФК и клиента. Является ли это консультацией? Может быть, уместнее слово «продажа»? А может, здесь есть элемент обучения? Нам представляется вариант, который объединял бы эти и некоторые другие виды взаимодействия в нечто особое, что еще подлежит определению в дальнейшем.

Отдельной проблемой, с которой может столкнуться клиент КФК в процессе такого взаимодействия, может являться так называемое «троянское обучение» [11], когда КФК подводит клиента к решениям, выгодным в первую очередь самому КФК (например, это позволит ликвидировать отставание в выполнении плана по продажам той или иной услуги), а только потом – выгодным (или менее выгодным, или даже совсем невыгодным) для клиента. Такое возможно благодаря комбинации информационной асимметрии как объективного фактора и личностных особенностей КФК как субъективного.

В заключение, пытаясь определить место КФК в финансовой организации и смысл существования его в штатном расписании, можем сделать следующие выводы:

1. Введение должности КФК как сотрудника, обладающего компетенциями настоящего финансового советника, способного сформировать финансовую систему клиента, целесообразно только для крупных финансовых организаций, оказывающих полный спектр финансовых услуг, к числу которых в нашей стране в настоящее время можно отнести только ведущие универсальные коммерческие банки.

2. Важным отличием функционала КФК от НФК является ориентация на активные продажи, с целью максимально увеличить долю продуктов организации в кошельке клиента, а в идеале – превратить организацию в финансовую систему клиента в институциональном аспекте.

3. Следствием таких требований к компетенциям КФК является более высокий уровень их стоимости на рынке труда. Следствием более высоких затрат организаций на содержание штата таких КФК является требование более высокой отдачи от их деятельности, что логичным образом выражается в работе КФК с состоятельными, привилегированными и VIP-клиентами, начиная от услуг комплексного банковского обслуживания для верхнемассового сегмента клиентов и заканчивая классическим Private Banking.

4. Наряду с этим заметим, что клиенты нижнемассового сегмента также могут нуждаться в услугах финансового консалтинга и повышении своей финансовой грамотности, хотя эту потребность они могут пока и не осознавать. В связи с этим будет логичным предположить, что оказание услуг финансового консалтинга в сочетании с продажей финансовых продуктов может дать больший эффект увеличения финансовой грамотности, нежели разбиение этих двух процессов территориально и во времени. Лояльный и финансово грамотный клиент в долгосрочной перспективе представляет большую ценность для финансовой организации. Поэтому грамотная реализация финансового консалтинга для такого сегмента клиентов может дать неоспоримое конкурентное преимущество.

Таким образом, мы можем констатировать необходимость формирования научного, а затем и законодательно-нормативного определения КФК и ввода его в деловое обращение.

Литература

1. Земцов А.А., Осипова Т.Ю. Финансовая система домашнего хозяйства: методологический аспект // Финансы и кредит. – 2013. – № 6 (523). – Февраль. – С. 2–9.
2. Земцов А.А., Осипова Т.Ю. Финансы домохозяйства: учеб. пособие. – Томск: Изд-во Том. ун-та, 2012. – 334 с.
3. Писков Г.И. Управление инновациями при создании сетей независимых финансовых советников: дис. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.dissercat.com/content/upravlenie-innovatsiyami-pri-sozdanii-setei-nezavisimykh-finansovykh-sovetnikov>, свободный.

4. Словари и энциклопедии на Академике [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://dic.academic.ru/>, свободный.

5. Федеральный закон №39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» от 22.04.1996 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_144255/, свободный.

6. Financial Services Authority [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.fca.org.uk/>, свободный.

7. Осипова Т.Ю. Роль и функции независимых финансовых консультантов в условиях институционализации финансов домашних хозяйств // Проблемы учета и финансов. – 2010. – № 2. – С. 3–12.

8. Хэдхантер – сайт вакансий [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://hh.ru/>, свободный.

9. Алексеевский В.А. Необходимость и способы формирования личности менеджера по продаже банковских услуг в современных условиях // Импульс-2010: труды VII Всерос. (с междунар. участием) науч.-практ. конф. студентов, молодых ученых и предпринимателей в сфере экономики, менеджмента и инноваций. – Т. 2 / под ред. А.А. Дульзона. – Томск: Изд-во Том. политех. ун-та, 2010. – С. 15–16.

10. Единый тарифно-квалификационный справочник [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=92907>, свободный.

11. Поддьяков А.Н. Матрицы игр человеческого метакapитала: игры на повышение и понижение столяров, грабителей и профессоров // Экономическая социология. – 2012. – Т. 13, № 3. – Май. – С. 71–95.