

ФИНАНСОВЫЕ КОНСУЛЬТАЦИИ: БОЛЬШИЕ И МАЛЕНЬКИЕ

Явление. Россияне привыкли получать льготы, в том числе финансовые, советы бесплатно и на доверии - от друзей. К тому, что роль советчиков хотят взять на себя консультанты, они пока не готовы.

В бизнес-сообществе понятие «финансовый консультант» четко связано с корпоративными услугами. Сложности с консультированием частных лиц, по мнению специалистов, происходят из особенностей российского бизнеса, а точнее, нежелания допускать чужого человека в свою жизнь и опасений, связанных с раскрытием источника дохода. Тем не менее в определенных кругах сейчас становится модным иметь личного поверенного. Его задача сводится к распоряжению финансовыми средствами клиента - будь то составление завещания, подготовка к бракоразводному процессу или подбор оптимальных инвестиционных инструментов. «Обращение к консультантам - достаточно распространенная практика тех, у кого появилось понятие «мое»: мои деньги, мой личный врач, адвокат и т. д.», - говорит Дмитрий Л., финансовый консультант руководителя одной из крупных российских компаний. Для состоятельных граждан это прежде всего символ статуса, хотя немаловажную роль играют и более объективные причины - отсутствие времени и желания самим следить за всеми делами, а при этом ярко выраженная необходимость каким-либо образом задействовать постоянно поступающие средства. Исполнительный директор компании Financial & Banking Solutions Сергей Смирнов считает, что появление личных консультантов - это ответная реакция на две проблемы: что делать с деньгами вообще и как оптимально решить конкретные финансовые, например страховые.

По обоюдному согласию

Практикующие консультанты придерживаются двух условий - долговременного партнерства и наличия стартового капитала. Последнее не является обязательным, но часть из них вообще не будет работать с клиентом, не располагающим свободной, то есть предназначенной только для инвестирования, суммой денег. Ее минимальный размер определяется в \$100 тыс. «Человеку, который всю зарплату тратит на еду и одежду, обращаться к финансовым консультантам нет смысла. Речь идет об управлении финансами - вложением в акции, облигации, недвижимость или всем вместе, другими словами, деньги должны приносить деньги. Когда средний класс (под которым Дмитрий понимает специалистов с заработной платой в размере \$5- 10 тыс. - «Ф.») дорастет до понятия «мое», а уровень доходов поднимется настолько, что самому трудно будет ими управлять, консультанты станут еще популярнее, хотя, вероятно, на первых порах их место все-таки займет private banking», - считает Дмитрий Л.

Постоянно или один раз

Стремление к постоянному сотрудничеству с клиентом объясняется не только соображениями материальной выгоды для консультанта. По словам финансового консультанта Владимира Авденина, эффективность работы определяется временем и плановностью: «Клиенты очень часто сразу хотят «перепрыгнуть» подготовительные этапы и, не имея обеспечения в виде, например, той же страховки, начать играть в Forex. При этом не все осознают, что для достижения результатов требуются время и контроль». Финансовые консультанты, имеющие крупных клиентов, одноразовыми консультациями не занимаются и вообще свою деятельность предпочитают не афишировать. Другие консультанты как раз и делают ставку на клиентов помельче. Они активно сообщают миру о своем существовании и согласны заниматься одноразовыми советами за достаточно скромные суммы. И одноразовый совет иногда оправдан, когда вам надо, допустим, выбрать банк, в котором взять кредит на крупную покупку. Комплексно условия кредитования оценить не всегда просто, а банки зачастую расставляют «ловушки» для клиентов. Например, процентная ставка по кредиту выглядит приемлемой, но вдобавок клиент должен перечислить банку ежемесячный платеж за ведение счета в размере до 2% от суммы кредита, что резко удорожает заем. Предварительная консультация уберечь клиента от неприятного сюрприза, точно так же, как это сделает журнал «Финанс.» в своих регулярных обзорах финансовых услуг. В более сложных случаях отсутствие системного подхода, невозможность «наблюдать» финансовую историю клиента вряд ли принесет ощутимую пользу. «Достаточно распространена ситуация, когда клиент просит сверить правильность оформления договора. Однако соблюдение всех формальностей совсем не гарантирует реализацию конечной цели, которая зависит от целого ряда нюансов. Поэтому при обращении к любому консультанту, не только частному, клиент кроме схемы дальнейших шагов должен получить гарантии, а также предупреждение об издержках», - говорит директор юридического бюро «Классические традиции права» Дмитрий Романов.

Тонкости общения

В консалтинговых компаниях принято составлять письмо о намерениях, в котором четко указывается, что консультант лишь дает рекомендации, но не конкретные советы, при этом ограничивая свою ответственность до определенной суммы. Частный консультант дать гарантии практически не может. Именно это и является зачастую причиной, останавливающей клиента. «Лично я предпочла бы обратиться в компанию, ведь частный консультант не заключает договор, а это рискованно. С другой стороны, он ближе к клиенту эмоционально, что очень важно при обсуждении таких «деликатных» вопросов, как личные финансы», - говорит сотрудник одной из международных страховых компаний Инна Шелехова. По мнению Дмитрия Л., если дело доходит до общения, это потому, что стороны уже знают друг друга: «Ограничиться фразой «я только рекомендую» здесь не удастся. Волей-неволей приходится нести ответственность. Если консультант потеряет клиентские деньги, он «не сможет перебежать» к другому клиенту. Потеря репутации здесь фатальна». В отличие от корпоративного частного консультирования менее регламентировано, постоянные поверенные в определенном смысле слова «входят в семью». «По мере выхода из «теневого состояния» человек будет вынужден кому-то доверять, - уверен Сергей Смирнов, - однако доверие рождается не сразу - процесс привыкания друг к другу длится от трех до шести месяцев». Личностный фактор, взаимопонимание и преданность играют здесь весьма существенную роль. «В частном консультировании появляются понятия «человко», «неудобно», «неуместно». Нужно ловить настроение, не обращаться с самой замечательной идеей в неподходящий момент, - говорит Дмитрий Л. - Ни при каких обстоятельствах нельзя показывать своего гнева, даже «болея за дело», - это будет воспринято как «неуважение», а неуважение кончается не самым лучшим образом». Чем крупнее ставки в игре, тем более тщательно осуществляется подбор консультантов и каждая из сторон рассчитывает на длительное сотрудничество. «Человека, которому слишком много доверили, отпускать невыгодно и опасно. В свою очередь любой консультант должен серьезно подумать, прежде чем согласиться на ведение чьих-то дел. Уйти или перейти к другому клиенту будет нелегко, а в определенных случаях невозможно», - рассказывает Дмитрий Л.

Как найти клиента

Принятая повсеместно тактика привлечения клиентов под девизом «все способы хороши» именно здесь не подходит, а агрессивная реклама и вовсе отталкивает. «Мне приходится консультировать иностранцев или их собственных консультантов, которые обращаются за уточнением деталей, - ни один иностранец не «ползет» на рынок без консультации с профессионалом. В России поиск консультанта, тем более по рекламным объявлениям, отдает «понтовством», серьезные инвесторы обращаются только по знакомству», - сказал «Ф.» один из участников рынка, пожелавший остаться неназванным. По словам Сергея Смирнова, 90% клиентов находят консультантов либо по рекомендациям знакомых, либо через инвестиционные и консалтинговые компании: «Корпоративное сотрудничество очень часто перетекает в ведение личных дел, особенно если учесть, что в малом и среднем бизнесе владелец и гендиректор, как правило, одно лицо и финансы компании тесно связаны с его личными финансами». Другой точки зрения придерживается Владимир Авденин, по мнению которого в поисках клиента посредством рекламной деятельности - через сайт, рассылки, семинары и публикацию рекламных объявлений - нет ничего зазорного. С ним соглашается и Владимир Савенок, считающий рекламную деятельность частью любого бизнеса. Однако количество своих клиентов никто из опрошенных специалистов предпочел не называть. Они отделались общей фразой, что «ситуация улучшается». При этом большинство сетует не на отсутствие клиентов, а на их неспособность объективно и адекватно оценить услуги. Так уж исторически сложилось, что россияне ищут «советчика за бесплатно», а если и готовы заплатить, то только за конкретный результат. С другой стороны, надо принимать во внимание то, что некоторые советы немногим будут отличаться от информации, которую можно найти, например, в интернете. Это не означает, что она некорректна или ошибочна, но возникает вопрос - зачем платить за общедоступную информацию. Конечно, существуют и исключения, когда консультант получает фиксированную зарплату только за сам факт своего существования и готовности оказать клиенту любую услугу в любой момент. Однако по большей части российские специалисты вынуждены постоянно доказывать, что советы стоят денег и что консультант - не ремесленник и не посредник. Такой подход Сергей Смирнов объясняет тем, что изначально проверить компетентность консультанта, так же как и его надежность, не представляется возможным. Именно поэтому «на серьезном уровне» люди обращаются к проверенным лицам, в основном действующим «под крышей» компаний, и только по рекомендациям. В целом стоимость услуг складывается

из временных затрат и профессионального уровня консультанта. Зарплата может быть самой разной: от \$500 (при эпизодическом привлечении человека к решению финансовых проблем) до сотен тысяч долларов в год, если речь идет о комплексном финансовом менеджменте для богатого человека и его бизнеса. Такой финансовый консультант может работать в должности финансового директора, занимаясь личными проблемами босса неформально. Премияльные же за решение проблемы определяются индивидуально и нередко зависят даже от настроения клиента. Единоразовая консультация по относительно простому вопросу стоит около \$50, а за составление плана оптимизации личного бюджета - \$100-300. Правда, повторимся, что аналогичный результат вы можете получить, прочитав пару толковых публикаций или просто поразмыслив на досуге о собственных расходах.

Специфика VIP

Иногда клиенты настаивают на подписании соглашения о конфиденциальности, однако, по словам Сергея Смирнова, консультант торгует не услугами, а своей репутацией и главное - оценка порядочности, которую выводит клиент. Обращение к финансовому консультанту сравнимо с вступлением на зыбкую почву, ведь оценить порядочность в большинстве случаев можно только по факту. Дополнительными ориентирами может служить поведение консультанта - он никогда и ни при каких обстоятельствах не должен рассказывать о конкретных примерах и называть лиц, которым оказывает услуги. Какие бы меры предосторожности ни предпринимались, в большинстве случаев риски ложатся на клиента. Просто не получить желаемый результат - не самый плохой вариант развития ситуации. «В случае непредвиденного события человек заинтересован по крайней мере в том, чтобы получить вложенные средства обратно - уйти в «нулевую». Гораздо хуже, - считает Дмитрий Романов, - когда происходит нарушение налоговых и других законодательных норм, что может повлечь за собой в лучшем случае пени и штрафы, в худшем - привлечение к уголовной ответственности». В такой ситуации клиенту остается либо сотрудничать на чистом доверии, либо опираться на опыт знакомых. «В соответствии с законодательством деятельность частных финансовых консультантов не лицензируется, то есть государство не устанавливает для таких лиц какие-либо требования. Советы, как осуществить финансирование сделки, внести средства в проект, купить имущество, по сути дела могут даваться любым человеком. Если этим занимаются люди, не совсем адекватно понимающие проблему рынка, не имеющие соответствующего образования и опыта, риски клиента возрастают. В случае неудачи виноват будет он сам, а привлечь к ответственности за «неверный совет» невозможно из-за отсутствия сложившейся практики», - говорит Дмитрий Романов. В международной практике, добавляет Сергей Смирнов, известны случаи, когда рекомендации даже известнейших финансовых консультантов приводили к банкротству как компаний, так и частных лиц, однако доказать их вину и соответственно потребовать возмещения ущерба, было практически невозможно. Даже финансовые гуру могут ошибаться. Джордж Сорос потерял более \$500 млн на покупке блокирующего пакета акций «Связьинвеста», а Джон Меривэзер привел к краху хедж-фонд Long Term Capital Management (стр. 58). Очевидно, что консультант не может предвидеть и предотвратить все проблемы, но он обязан честно предупреждать клиента о рисках. Ситуация осложняется и тем, что в России «люди с деньгами» ориентированы на доходность в 20-30% годовых, а это значительно увеличивает риски. Крупному инвестору полагаться на мнение одного-единственного консультанта в такой ситуации было бы безрассудством. Именно поэтому в подготовке плана или разработке стратегических задач часто задействована целая команда - финансисты, юристы, налоговики, каждый из которых представляет свое видение задачи. «В консультировании не бывает ситуации, когда "один в поле - воин"», - уверен Дмитрий Л.

Средний класс

По словам Владимира Савенка, растет число подготовленных клиентов, которые хотели бы контролировать и инвестировать деньги осознанно и эффективно. Но заплатить даже несколько десятков долларов за совет, какой счет открыть в банке, подавляющее большинство не готово. Консультант департамента корпоративных систем управления IBS Шамиль Ахлаков поделился с «Ф.» собственным опытом: «Я, конечно, осознавал необходимость предпринять какие-либо действия прежде всего, чтобы в случае жизненной неудачи потери не оказались критическими, чтобы элементарно не залезать в долги. Предпочел не обращаться к консультанту и, прочитав массу специализированной литературы по личным финансам, сам составил для себя долгосрочный план, включающий различные накопительные схемы». Самостоятельное планирование бюджета - один из альтернативных вариантов. Если вы самостоятельный и умный человек, имеет смысл самому разобраться в ситуации, а не отдавать ее на откуп консультанту.

Наталья Довнар

"Финанс.", № 4 (141), www.finansmag.ru