



## **Poczytaj mi, firmo - rzecz o tym, co klient wiedzieć powinien**

**Wojciech Maryjański**

**Dyrektor ds. sprzedaży, Biuro Maklerskie**

- Mamo, tato, czy mogę iść na sanki?

- Oczywiście że możesz! Tylko jest kilka kwestii... przede wszystkim musimy sprawdzić, czy umiesz jeździć na sankach, czy znasz ich budowę i zasadę działania, w znaczeniu - prawo powszechnego ciężenia. Zadamy Ci więc kilka pytań i przejdziemy dalej. Potem powinieś poczytać kilka pozycji książkowych dotyczących ryzyk związanych ze zjeżdżaniem z górki w zimie, no choćby ryzyko odmrożeń, złamań, ale również ryzyko otoczenia, bo wiesz synku, ktoś może chcieć Ci te sanki zabrać! O, mamusia już niesie encyklopedię medycyny. W międzyczasie, tu jest krótka ulotka o samoobronie. A, i jeszcze tu masz umowę i regulamin korzystania z sanek.

- Musimy Cię ciepło ubrać! Najlepiej w kombinezon. Nie, lepiej w kozuch! Hm, dobrze, to niech będzie kombinezon a na to kozuch. Masz rękawiczki? O, tu jest druga para, załóż jedną na drugą. A sweterek masz?

- Mamo, ale przy tylu ubraniach nie umiem chodzić! Wyglądam jak bałwan! A w zasadzie jego dolna kula.

- To nic, najwyżej się potoczysz. W sumie i tak sanki nie są dla Ciebie odpowiednie.

Zanim przejdę do meritum, chciałbym powiedzieć, że jestem gorącym zwolennikiem rzetelnego, uczciwego i jasnego informowania Klientów o sprzedawanych produktach. Uważam, że duch MiFID i jego cel jest ze wszech miar szczytny i w pełni go popieram. Niestety, jego litera bywa już trudna, a jej translacja do krajowych porządków prawnych często staje się zupełnie niestrawna.

Pokuszę się o tezę, że czytelnicy niniejszego portalu to w znakomitej większości profesjonaliści, których nie przeraża terminologia związana ze światem inwestycji. Jednakże trzeba pamiętać, że w produkowanych przez nas dokumentach mówimy do ludzi, którzy tej wiedzy mogą nie mieć.



„(...) stan dowolnego obiektu kwantowego opisujemy pewną funkcją zespoloną, zwaną funkcją falową. Zasada superpozycji mówi nam, że jeśli mamy funkcje falowe opisujące dopuszczalne stany określonego obiektu kwantowego, to dowolna kombinacja liniowa tych dwu funkcji także reprezentuje dopuszczalny stan tego obiektu. Natomiast prawdopodobieństwo znalezienia obiektu w danym stanie jest równe kwadratowi modułu odpowiedniej funkcji falowej.”\*

Czytając powyższy akapit, rozumiem każde jego słowo, ale już łącząc słowa w całość - rzecz staje się nieczytelna. Nasi Klienci borykają się z podobnym problemem. Spróbujmy prześledzić, czego od nich oczekujemy, kiedy przychodzą do nas, żeby za część oszczędności kupić fundusze inwestycyjne.

Przede wszystkim - pokazujemy takiemu Klientowi ofertę. Są to zwykle tabele i wykresy, prezentujące opisy funduszy, rankingi, ratingi, stopy zwrotu w różnych horyzontach czasowych i powiązane z nimi disclaimery o tym, że wyniki historyczne nie muszą się powtórzyć. Oczywiście owe zastrzeżenia są pisane czcionką-niewidką.

Jeśli Klient wciąż chce nabyć fundusze, przedstawiamy mu do podpisu stosowną umowę - np. o usługę przyjmowania i przekazywania zleceń. Ale, żeby nie było tak łatwo - firma inwestycyjna świadczy przecież usługi maklerskie na podstawie regulaminu oraz umowy, zatem dajemy Klientowi do lektury regulamin. Te dokumenty mają zazwyczaj lekkość i wdzięk bunkra przeciwlotniczego, a ich lektura budzi mroczne myśli. Pomimo objętości, która często sięga kilkudziesięciu stron, regulaminy najczęściej nie obejmują wymogów informacyjnych, o których mowa w par. 10 - 13 Rozporządzenia MF w sprawie trybu i warunków postępowania firm inwestycyjnych. A to oznacza kolejne strony do lektury. Zgodnie z przytoczonymi zapisami, firma inwestycyjna musi poinformować Klienta o określonych aspektach inwestowania. Szczególnie ciekawy jest par. 13 ust. 1, zgodnie z którym Klient powinien otrzymać ogólny opis istoty instrumentów finansowych oraz ryzyka związanego z inwestowaniem w te instrumenty finansowe. Jak wszystkim wiadomo, zakres czynników generujących ryzyko dla produktów inwestycyjnych jest bardzo szeroki, włączając w siebie okazjonalne wystąpienia przedstawicieli władzy, którzy na konferencji prasowej rozważają możliwość wprowadzenia lub wycofania określonego podatku, obciążającego określony podmiot. Dlatego firma inwestycyjna, chcąc rzetelnie się wywiązać z obowiązku wynikającego z tego przepisu, w sposób istotny przyczynia się do wycinki lasów.



Jeśli Klient przebrnął już przez wszystkie powyższe dokumenty, powinien zapoznać się z prospektem funduszu, a w wersji minimalnej - z kluczowymi informacjami dla inwestora. Osobiście nigdy nie zdarzyło mi się zobaczyć Klienta, który porwałby się na prospekt - a przecież każdy potencjalny inwestor powinien się z nim zapoznać. Jednakże, kiedy się przebrnie przez tę lekturę, to dalej jest już z górki - kilka stron oświadczeń w związku z procesami KYC, AML, FATCA, kilka stron zgód marketingowych. I jeszcze podpisy - o zapoznaniu się, o zrozumieniu, o upoważnieniu, pełnomocnictwie i wreszcie - o woli zakupu.

W powyższym opisie pominąłem kwestie przeprowadzenia procesu oceny odpowiedniości. Tymczasem jest to kolejna porcja papieru i czasu, po którym Klient i obsługujący go Doradca są znacząco bliżej emerytury.

Jeśli założymy, że przeciętny Klient będzie rozumiał przedstawiane mu dokumenty tak dobrze, jak ja rozumiem przytoczony fragment wykładu z fizyki kwantowej, to nasuwa mi się pytanie: po co to wszystko?

Czy czasem nie wylaliśmy już dziecka z kąpielą? I to dawno temu?

Patrząc we wzorce umowne, dostępne w Internecie - Klient w wersji minimalnej otrzymuje 25-30 stron tekstu do przeczytania, a w wersji maksymalnej może to być pół tysiąca kartek. Jeśli człowiek przeciętnie czyta 200 słów na minutę, a na jednej stronie tych słów bywa około pięciuset, to w wersji optymistycznej przeczytanie tekstu zajmie godzinę, zaś w wersji pesymistycznej - ponad 10 godzin. Oczywiście otwartą pozostaje kwestia, co Klient zrozumie i co zapamięta z przeczytanych dokumentów. Z moich doświadczeń z pracy z Klientami wynika, że praktycznie nic – bo częstokroć osoby, które obsługiwałem, wolały tortury niż proponowaną lekturę. W efekcie, to ja przekazywałem najważniejsze informacje i z mojej najlepszej wiedzy wynika, że taka praktyka rynkowa utrzymuje się do dziś.

Jestem przekonany, że w całkiem nieodległej przyszłości ktoś, zapewne w Unii Europejskiej dojdzie do wniosku, że przesadziliśmy. I zacznie się proces upraszczania. Będę mu z całych sił kibicował, a na razie na każdym kroku podejmuję próby, aby do Klientów mówić w sposób jasny, przyjazny i zwięzły. Jestem zdania, że ustawy i rozporządzenia powinny być dla nas narzędziami pracy, które definiują sposób postępowania, ale nie determinują języka, jakiego używamy w naszych relacjach z Klientami. Powiem więcej - uważam, że bez zmiany podejścia do kwestii komunikacji z inwestorami, nie uda nam się odbudować zaufania do naszych



produktów i usług, oraz do rynku kapitałowego ogółem. A to naprawdę jedno z najważniejszych zadań w dzisiejszym czasie.

Zaś nasze dziecko po tym, jak zapozna się z całą dokumentacją dotyczącą saneczkowania, ze zdziwieniem odkryje, że już wiosna.

\* *Grzegorz Białkowski: „Czy mechanika kwantowa jest teorią kompletną?” Delta 09/1976*