



№14 | май
2014

ФИНАНСОВЫЙ КОНСУЛЬТАНТ

интернет-журнал

Банки и кризис: что должен знать клиент?



Общее собрание
членов МТСБУ:
очевидное и
неочевидное

**Кризис:
что делать
компаниям?**

«Инвестиции
страсти» -
удовольствие от
возможностей

Продажа. Образы и символы!

**5 ИЮНЯ
2014**



VI ПРАВОВАЯ ПРАКТИЧЕСКАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ «РАЗРЕШЕНИЕ НАЛОГОВЫХ СПОРОВ: РАБОТА НАД ОШИБКАМИ И РЕКОМЕНДАЦИИ»

(Обобщение практики 2013-2014 гг. и практические советы для налогоплательщиков).



Приглашаем Вас принять участие в Конференции-практикуме. Конференция пройдет в современном и интерактивном формате, включая пленарные и панельные дискуссии, двусторонние встречи.

Приглашаются к участию юристы компаний и учреждений финансового сектора, специалисты сферы финансов, финансовые директора, главные бухгалтеры, финансовые аудиторы, специалисты сферы налогообложения, другие желающие.

Докладчики и участники конференции: Практикующие юристы, ведущие специалисты государственной налоговой службы, юристы в сфере налогообложения, судьи, следователи, адвокаты.

Организаторы принимают вопросы и описание проблемных ситуаций для последующего рассмотрения и анализа во время работы Конференции.

Место проведения: Бизнес-центр «Кубик», конференц-зал «Панорама», ул. Шолуденко, 3, 6-й этаж, г. Киев.

По вопросам участия в Конференции, а также за дополнительной информацией просим обращаться по тел. + 38 044 40 66 555. Контактный e-mail: forum@cbs.org.ua

**Организатор – Центр бизнес-стратегий «Перспектива»
Соорганизатор – Юридическая компания «А.С.А. Групп»**

Дорогие читатели!

Я снова рад приветствовать вас на страницах нашего журнала. Извините, но сразу хочется признаться в том, что вступительное слово к этому номеру у меня не шло почти 2 недели. Скажу честно, обстановка в нашей стране настолько напряженная, что мысли работают в совершенно другом направлении. Но все мы люди бизнеса, поэтому, конечно же, стараемся мыслить позитивно и быть оптимистами.

Мы знаем, что любой кризис – это путь к чему-то новому, другими словами – очередной виток эволюции. Хочется, конечно, чтобы этот виток проходил мирным путем, но как раз сейчас от нас это не зависит, хотя мы живем этим и молимся за мир.

Но давайте всё-таки посмотрим правде в глаза и придем к определенному выводу, который поможет нам не складывать руки, а действовать с еще большим вдохновением.

Статистика говорит вот что. Украинцы за первый квартал текущего года вынесли из банков более 43 млрд. грн. и 4,4 млрд. дол. В стране закрылись сотни банковских отделений, ряд банков получили временные администрации (включая Крым). Ситуация на Востоке страны очень тяжелая. Главным страхом у людей является возможность вооруженного конфликта. Также люди опасаются роста цен и инфляции, паники и хаоса, ну и, конечно, потери работы. Я не говорю уже о возможном росте преступности и нестабильности курса гривны.

К чему я веду, спросите вы, уважаемые читатели? Вы правильно подумали, к тому, что если у людей есть страх, значит нужно его «погасить», защитить человека, к примеру, полисом страхования жизни, медицинской страховкой, или предложить ему вложить деньги в другие финансовые продукты, которые защитят его на время кризиса. Приведу пример из своей жизни. В 2009 году, когда кризис был в самом разгаре, я взял несколько полисов страхования жизни в трех страховых компаниях. Недавно я расторг один из договоров (нам тоже бывает тяжело), и, конечно же, получил на руки немного меньше, чем, казалось бы, положено. Девушка мягко пыталась меня успокоить по телефону, хотя я сразу ей сказал: «Милая, я всё понимаю, и я благодарен Вам за то, что Вы в течение последних пяти лет оберегали меня и мою семью от возможных негативных послед-



ствий». Все это время я был спокоен за своих родных, и за эту безопасность я готов платить деньги, совершенно не сопоставимые с теми выплатами, которые могли бы быть, если бы наступил страховой случай. Таким образом, человек, который взял себе полис страхования жизни, в дальнейшем сам для себя решает, как ему поступить, когда всё станет спокойнее.

Уважаемые страховые брокеры, другие финансовые институты, только на сегодняшний день «на улице» оказались 25 000 госслужащих разного ранга и тысячи сокращенных сотрудников из разных секторов экономики. Привлеките этих людей к работе в финансовом секторе, страховании жизни, рисковом страховании, к продаже банковских продуктов и т.д. Они вам будут благодарны за это, так как в вашем бизнесе им будут привиты качества предпринимательства и новаторства, настойчивости и энтузиазма, а также много-много других положительных качеств, которые помогут им брать новые высоты и успешно преодолевать вызовы судьбы.

Держимся, друзья, и, самое главное, Действуем! Успехов вам и мирного неба над головой!

P.S. Нашим читателям из других стран. Поддержите нас, посоветуйте, напишите нам на почту fadvice@gmail.com, как бы вы поступили в нашей ситуации. Поверьте, мы будем вам очень благодарны!

**Мира всем и Добра!
С уважением, Александр Ганзенко**

Учредитель журнала:

Александр Ганзенко

Соавтор проекта и главный редактор:

Виктор Рябоконь

Коллектив авторов:

Александр Залетов
Андрей Перетяжко
Мачей Шишко
Александр Саусь
Юрий Корякин
Валерий Туровский
Дмитрий Власов
Владимир Шевченко
Надежда и Игорь Краснокутские
Виктория Реворук
Павел Ткаченко
Виталий Нечипоренко
Виталий Павленко
Антон Мокренко
Юлия Витка
Борис Оленюк
Татьяна Жук
Светлана Явтушенко

Дизайн и верстка:

Наталья Захарчук

В журнале сохранена авторская пунктуация текстов. Редакция журнала может не разделять позиции и взглядов автора статьи.

По вопросам публикаций и размещения рекламы в интернет-журнале «Финансовый консультант», а также по поводу других форм сотрудничества, пишите на почту

FADVICER@GMAIL.COM

Информация насчет авторских прав в интернет-журнале:

Все материалы интернет-журнала «Финансовый консультант», включая статьи, дизайн и идеи защищены авторским правом. Использование материалов интернет-журнала разрешается только при условии размещения ссылки на журнал в первом абзаце цитируемого текста. В обратном случае вы будете привлечены к ответственности за правонарушение.

СТРАХОВАНИЕ

- 6** Общее собрание членов МТСБУ: очевидное и неочевидное
- 9** Страхование здоровья как фактор детенизации рынка медицинских услуг
- 13** Страховой рынок Украины – что было и что будет
- 15** Страхование жизни: все только начинается
- 17** Роль брокера на рынке страхования и украинские реалии
- 20** Страхование от терроризма, войны и политических рисков
- 22** Взгляд из зоны политического риска

ФИНАНСЫ

- 26** «Инвестиции страсти» - удовольствие от возможностей
- 32** Банки и кризис: что должен знать клиент?
- 34** Кризис - благородное дело (3 ключевые рекомендации тем, у кого есть деньги)
- 36** Банк и страховая компания - вместе или вместе?

РАЗВИТИЕ

- 39** Продажа. Образы и символы!
Отголоски конкурса «Финграм 2013»
- 52** Кризис: что делать компаниям?
- 56** Секреты эффективности в продажах финансовых услуг. Часть 1
- 60** Страхование и потеря друзей: как избежать назойливости в продажах

ЖИЗНЬ

- 64** Экстремальные условия – стимул к успеху!
- 66** Услуга администрирования покупок в группах: возможные риски потребителя
- 70** «Что? Где? Когда?» и страхование. Вместе к победам!
- 72** Актуальность защиты сегодня!





Подготовил
Виктор Рябоконт
Главный редактор журнала
«Финансовый консультант»
www.fin-advice.com
fadvicer@gmail.com
www.facebook.com/ruabokin

Общее собрание членов МТСБУ: очевидное и неочевидное

15 мая 2014 г. состоялось важнейшее для рынка автострахования событие. Прошло общее собрание членов МТСБУ. Главным позитивным итогом мероприятия можно назвать избрание Президиума МТСБУ. В него вошли представители следующих компаний: СК «АХА Страхование», СГ «ТАС», СК «ПЗУ Украина», СК «Глобус», СК «АСКО Донбасс Северный», СК «Универсальная», СО «Ильичевское», СК «Саламандра-Украина» (кандидат в члены Президиума), «Allianz Украина» (еще один кандидат в члены).

Также пополнился участниками от страхового рынка Координационный совет МТСБУ. В него вошли СК «Уника», «УПСК», АСК «ИНГО Украина» и СК «QBE Украина». Ревизионную комиссию сформировали представители СК «Европейский страховой альянс», СК «Арсенал Страхование» и СК «Оранта-Сич».

С пресс-релизом по результатам мероприятия можете ознакомиться здесь: www.mtsbu.kiev.ua/ua/presscenter/news/109792

Но общее собрание членов МТСБУ запомнится его участникам не только выбором руководящих органов бюро. Своими впечатлениями поделились непосредственные участники собрания – Владимир Шевченко и Алексей Румянцев.



Общее собрание членов МТСБУ



Владимир Шевченко

Председатель наблюдательного совета СК «Европейский страховой альянс»
Генеральный директор Международного института управления рисками

www.eia.com.ua
www.uarisk.com

Горячо ожидаемое общее собрание членов МТСБУ уже история. К нему долго готовились, все предвещало кардинальные изменения и горячие дебаты. Что же получилось по факту? По факту заседание прошло, но осталось слишком много вопросов без ответов.

У меня сложилось общее впечатление, что изначально задумывался определенный сценарий, который должен был быть реализован. Атмосфера очень напоминала привычный для эры правления Януковича «одобрямс», который сегодня очень не к месту. Все заседание прошло под диктовку членов Координационного совета из числа народных депутатов, в котором преимущественно представлены лоббисты тех или иных коммерческих интересов. К сожалению, пред-

ставители страховых компаний, присутствующие на мероприятии, были не готовы этому противостоять.

С самого начала стало понятно, что нормальной повестки дня нет. Отчет генерального директора отменили по причине якобы его отсутствия (?) Но ведь генеральным директором является Наталия Гудыма, она и должна была сделать этот доклад, расставив акценты по поводу почти полуторагодичной деятельности бюро! Но видно в планы это не входило... Зато был доклад Ревизионной комиссии. Этот доклад, в котором были объявлены результаты аудиторской проверки деятельности МТСБУ, лично меня привел в шоковое состояние! Того, чего ждал рынок, и что должно было присутствовать в докладе Ревкомиссии, так и не прозвучало. Вряд ли рынок ожидал услышать общие фразы о том, что бухгалтерская отчетность МТСБУ отвечает украинским стандартам отчетности. Остаются вопросы и к выбору аудиторской компании, которую, кстати, выбрал предыдущий генеральный директор (?!). Мне, как и многим другим участникам заседания, явно показалось, что выбор такой аудиторской компании в условиях процветающей в нашей стране коррупции это не лучший вариант. Будем ждать результатов международного аудита.

Отчет о действиях МТСБУ за отчетный период, которого не было больше 1,5 лет, оказался по сути формальным, и не давал реальной картины деятельности МТСБУ. К счастью, большинством голосов было принято решение такой поверхностный отчет не принимать, а вернуться к этому вопросу на следующем заседании (должно пройти 2 октября этого года).

Конечно, были на мероприятии и позитивные моменты. Наконец-то был избран Президиум МТСБУ. В него вошли участники, являющиеся авторитетами на рынке, которые готовы слышать другие страховые компании.

Подводя итог, следует отметить, что все неожиданные повороты событий, случившиеся на собрании членов МТСБУ, говорят о том, что в очередной раз были закулисные игры, выгодные определенным членам Координационного совета.

При всех минусах следует заметить, что избрание Президиума МТСБУ позволяет бюро приступить к работе над своим реформированием и начать борьбу с уже набившими оскомину проблемами рынка ОСАГО.



Алексей Румянцев

директор СО «Доминанта»

www.ctdominanta.com.ua

www.facebook.com/alexey.rumyantsev.98

Состоявшееся общее собрание МТСБУ можно назвать самым «спокойным» за последнее время. В этот раз не было заметной напряженности и конфликтности. Объяснение тому достаточно простое – «усталость» от активных боевых действий... после затянувшегося противостояния в МТСБУ, «взрыва» Майдана и текущих событий на востоке Украины. Все это наложилось одно на другое. Эти события, вполне логично, повлияли на настроение участников собрания. «Война позиций» сменилась желанием договориться, принять оптимальные решения и спокойно двигаться вперед. В Президиум Моторного бюро вошли страховые компании, переизбраны Координационный совет и Ревизионная комиссия. И даже несмотря на перенос рассмотрения отчета МТСБУ о проделанной в прошлом году работе, а также некоторые дебаты вокруг отчета Ревизионной комиссии, можно отметить общее лояльное отношение к выносимым на рассмотрение вопросам. Почти все участники рынка связывают с этим собранием переход на новый виток истории «Обязательного страхования ответственности в Украине». По результатам собрания можно отметить несколько наметившихся трендов.

Первый тренд – большинство мест в Президиуме и Координационном совете получили крупные компании с иностранными инвестициями. Что, с одной стороны, является веянием времени и, безусловно, несет позитив для рынка, т.к. материнские компании этих страховщиков продвигают европейские принципы ведения бизнеса. Можно ожидать движение в сторону большей прозрачности рынка и эффективности. С другой стороны, такой состав управляющих органов является потенциальной угрозой для мелких и средних украинских страховых компаний. Нет, не тем, что бизнес станет «прозрачнее», а тем, что крупные иностранные игроки рынка благодаря синергии собственного и материнского капитала могут установить такую планку участия в рынке (например, через количественные финансовые показатели), что рынок обязательного страхования ответственности вынужденно покинут многие украинские компании. Выиграет ли от этого клиент? И да, и нет. На качестве страхового продукта «западность» компании напрямую не отражается. Да, в сознании наших людей западный бренд – более высокий уровень отношения к собственной репутации и надежности компании. Но это утверждение не бесспорно. Материнская компания может легко принять управленческое решение об уходе с рынка Украины (что мы видим на примере поспешного ухода Generali Group с украинского страхового рынка или ухода из Украины целого ряда зарубежных банков) и оставить своих клиентов...

Кроме того, стоит учесть «украинскую ментальность» ведения бизнеса перешедших под западные бренды компаний, которая в сочетании с «позицией силы» является потенциальной угрозой для компаний с исключительно украинским капиталом.

Второй тренд – тенденциозность одних и революционность других участников рынка. Например, к задачам МТСБУ на текущий год с одной стороны предложили отнести сокращение затрат Дирекции МТСБУ на 50%, а с другой стороны поступило предложение о внедрении дорогостоящих программных комплексов в работу Моторного бюро. Кто-то «жаждет места», а кто-то готов перевернуть страничку и начать писать историю с чистого листа.

Теперь это задача для нового руководства, Президиума и Координационного совета МТСБУ – необходимо объединить наш рынок и найти пути решения по-настоящему важных проблем: борьба с недобросовестными страховщиками и слишком высокими комиссиями, вывод рынка в зону прибыльности и т.д. Кредит доверия получен.



**Александр
Залетов**

К.Э.Н., доцент
заместитель Председателя
Совета ЛСОУ

Страхование здоровья как фак- тор детенизации рынка медицин- ских услуг

По данным Всемирного Банка, среди стран Восточной Европы Украина имеет один из самых низких уровней развития, если судить по макроэкономическим показателям. К примеру, у нашей страны низкий уровень доходов на душу населения и, соответственно, низкий уровень расходов на здравоохранение. При этом из общих расходов на здравоохранение наибольшую долю из своего кармана платят именно граждане Украины (по данным национальных счетов здравоохранения, В03).

Искоренить систему теневых платежей между врачом и пациентом возможно только благодаря кардинальным изменениям в управлении системой здравоохранения.

Важным в борьбе с теневыми платежами является системный подход. Результата можно достичь только при условии сочетания различных мероприятий на всех уровнях управления здравоохранением, начиная от министерства и заканчивая конкретным лечебно-профилактическим учреждением. Локальные меры не дадут значимого эффекта, поскольку распространение неформальных платежей является следствием глобальных проблем системы здравоохранения и государственного управления в целом.

Платежи пациентов за медицинские услуги, в том или ином виде, существуют в разных системах здравоохранения. Западноевропейские страны и развитые страны Азии внедряют так называемую сооплату за услуги здравоохранения (когда основная часть медицинских затрат покрывается из государственных средств, а пациент доплачивает

недостающую сумму – прим. ред.). Основной целью таких соплатежей является сокращение избыточного использования ресурсов здравоохранения (неоправданные визиты и госпитализации), хотя иногда такие платежи могут быть и дополнительным источником поступления средств, а также инструментом замещения неформальных платежей. Безусловно, соплатежи могут «зацепить» и уязвимые слои населения, вызывая их обнищание. Чтобы этого избежать, государство вводит для них ряд исключений и льгот, учитывая платежеспособность таких категорий.

Уровень финансового обеспечения здравоохранения в Украине достаточно низкий, что влияет на качество лечения и продолжительность жизни граждан. Смертность в Украине составляет 15,2 на 1000 человек против 6,7 в странах-членах ЕС. Ежегодно в Украине умирает более 700 тыс. граждан, треть из которых – это люди трудоспособного и репродуктивного возраста. При этом смертность от сердечно-сосудистых заболеваний является одной из самых высоких в мире и составляет около 64% в структуре

общей смертности, смертность от онкологических заболеваний - 13%. Фактически эти два класса болезней определяют почти 80% ежегодных потерь численности населения страны. Такое положение дел определяется многими факторами:

- все еще сложной экономической ситуацией в государстве, связанной с последствиями мирового финансово-экономического кризиса, а также экономической и военно-политической агрессией России;
- низким по сравнению с развитыми странами Европы уровнем благосостояния населения;
- сложной экологической ситуацией;
- широким распространением среди украинцев вредных привычек и отсутствием в украинском обществе культа здорового образа жизни;
- низким качеством медицинского обслуживания и неравенством граждан в доступе к услугам здравоохранения.

По состоянию здоровья граждан Украина занимает одно из самых низких рейтинговых мест в Европейском регионе. При этом одними из определяющих причин низкого качества медицинского обслуживания и неравенства граждан в доступе к услугам здравоохранения являются устаревшая, неэффективная модель финансирования системы здравоохранения и хронический финансовый дефицит отрасли.

Доля государственных расходов в структуре общих расходов на здравоохранение в Украине составляет лишь около 56%, тогда как в странах-членах ЕС – около 76%.

Отечественная система здравоохранения финансируется преимущественно за счет средств государственного и местных бюджетов, распределяемых централизованно, согласно имеющимся мощностям учреждений здравоохранения, без учета объема и качества предоставляемых медицинских услуг. В действующей системе здравоохранения пациент рассматривается как фактор затрат, статья расходов.

Значительная доля финансирования медицины в Украине (почти 40%) приходится на теневой рынок медицинских услуг. В частности, каждый день мимо государства через теневые схемы в системе здравоохранения проходит более 100 млн. грн. Альтернативой



указанных операций является финансирование системы здравоохранения за счет добровольного страхования. В Украине оно слабо распространено и ограничивается видами личного страхования, которые обеспечивают 2% от бюджетного финансирования отрасли здравоохранения.

В последние годы страхование здоровья характеризуется положительной динамикой роста поступлений страховых платежей, ростом объемов страховых выплат и урегулированных страховых случаев. В частности, в 2013 году, в связи с болезнями и травматизмом застрахованных, страховщики оплатили различные медицинские услуги на сумму почти 1,5 млрд. грн. и урегулировали более 2,5 млн. страховых случаев. Медицинские услуги согласно договорам страхования предоставляли как государственные, так и ведомственные и частные медицинские учреждения.

Сегодня рынок страхования здоровья характеризуется высоким уровнем конкуренции (работает более 50 страховщиков с опытом работы от 10 лет) и большой инвестиционной привлекательностью (это при том, что уровень охвата населения составляет менее 3%). Отечественными страховщиками инвестировано в здравоохранение (медицинское оборудование, транспорт, колл-центры и т.д.) почти 600 млн. грн. При этом в Нацкомфинуслуг, Минздраве и других государственных органах отсутствуют жалобы на работу соответствующих страховщиков как со стороны граждан, так и со стороны медицинских учреждений.

Среди наиболее развитых видов страхования, обеспечивающих защиту здоровья граждан, стоит выделить добровольное медицинское страхование (ДМС).

В 2013 году ДМС характеризовалось следующими показателями: заключено 1,6 млн. договоров, что на 12,5% больше чем в 2012 году, страховые премии составили почти 1,4 млрд. грн., что на 10,3% больше чем в 2012 году, вы-

плачено страховых выплат более 1 млн. грн., что на 12,0% больше чем в 2012 году, уровень страховых выплат составил 72,6% (в 2012 году - 71,5%).

За 2013 год страховщики оплатили почти 2,3 млн. обращений о лечении застрахованных, что на 6,1% больше чем в 2012 году, средний размер страхового платежа составил 847 грн. (в 2012 году - 864 грн.), а средний размер страховой выплаты - 439 грн. (в 2012 году - 416 грн.).

РЫНОК ДМС В УКРАИНЕ, 2008-2013 гг.

Источник: Insurance TOP

Основные показатели	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Страховые платежи, тыс. грн.	622 918,5	719 748,2	807 705,7	1 091 905,7	1 257 128,9	1 386 540,4
Страховые выплаты, тыс. грн.	453 483,9	550 086,2	621 241,5	751 506,9	898 833,0	1 007 210,7
Уровень выплат, %	72,8%	76,4%	76,9%	68,8%	71,5%	72,6%
Количество страховых случаев, ед.	1 222 559	1 101 049	1 467 442	1 643 888	2 161 197	2 292 890
Средний размер выплаты по одному страховому случаю, грн.	370,9	499,6	423,3	457,2	415,9	439,3
Количество договоров страхования, ед.	992 236	1 174 918	1 023 195	1 360 707	1 454 902	1 636 832
Средний размер платежа по одному договору, грн.	627,8	612,6	789,4	802,5	864,1	847,1

За последние годы развитие ДМС способствовало детенизации рынка медицинских услуг и росту налоговых поступлений в государственный и местный бюджеты, уплаченных как страховщиками, так и медицинскими учреждениями. При этом следует отметить, что 59% налоговых платежей приходится на население, а 41% на предприятия, которые платят за счет чистой прибыли после

налогообложения. Ситуация отсутствия налоговых преференции для ДМС существенно тормозит процесс детенизации сектора медицинских услуг и привлечения рыночных механизмов финансирования отрасли здравоохранения. Кроме того это сдерживает процесс повышения стандартов социальной защиты и мотивации персонала предприятий.



Поэтому особую актуальность приобретает необходимость государственного вмешательства в процессы по совершенствованию налогообложения операций по договорам медицинского страхования.

Принятие изменений в Налоговый кодекс, касаемо отнесения затрат по медицинскому страхованию работников на валовые расходы предприятия, будет способствовать повышению качества медицинских услуг, даст значительный толчок детенизации рынка медицинских услуг и увеличению поступлений в государственный и местный бюджеты, за счет формирования конкуренции среди поставщиков медицинских услуг и развития добровольного медицинского страхования, как одной из цивилизованных форм обеспечения социальных потребностей граждан в сфере здравоохранения.

Ключевой задачей законопроекта, разработанного ЛСОУ, является создание законодательной основы для внедрения эффективной системы социальной защиты работодателями своих наемных работников.

Проектом предлагается введение понятия договора добровольного медицинского страхования с налоговой льготой – договора между страховщиком и налогоплательщиком, которым предусматривается предоставление услуг медицинского страхования, непрерывного страхования здоровья и/или страхования здоровья на случай болезни и/или страхования медицинских расходов, а также предусматривающим страховые выплаты медицинскому учреждению за предоставленные медицинские услуги.

В соответствии с проектом закона, юридические лица-работодатели имеют право включать расходы на уплату страховых платежей (премий, взносов) по договорам медицинского страхования с налоговой льготой своих наемных работников в состав своих валовых расходов.

Несмотря на то, что включение страховых взносов за работника в состав расходов работодателей приведет к освобождению от налогообложения таких операций (на сегодня юридические лица уплачивают стра-



ховые взносы за счет полученной прибыли), реализация положений проекта не приведет к уменьшению поступлений в государственный бюджет. В частности, предусмотрено налогообложение страховых платежей, поступающих к страховщикам, а также налогообложение страховых выплат за фактическое лечение застрахованного физического лица, которое будет происходить в медицинских учреждениях при выплате заработной платы медицинским работникам. Это, в свою очередь, разгрузит государственный бюджет в соответствующих объемах в части выделения средств на здравоохранение.

Кроме того, опыт других стран (Грузия, Нидерланды) говорит нам о том, что в случае принятия предложенных изменений инвестиции страхового рынка в здравоохранение Украины в ближайшие годы могут вырасти до 2-2,5 млрд. грн., а также будет дополнительно создано 5 тыс. рабочих мест.

Отнесение страховых платежей по добровольному медицинскому страхованию на валовые расходы предприятия будет тем стимулирующим фактором, который поощрит работодателей к улучшению заботы о работниках их предприятий через обеспечение их страховой защитой. Это, в свою очередь, сыграет существенную роль в социально-экономическом развитии страны и, кроме эффективного решения проблем обеспечения качественной медицинской помощью населения, будет способствовать развитию добровольного медицинского страхования в Украине.



Система добровольного медицинского страхования, как дополнение к системе социальных гарантий государства, станет надежным экономическим механизмом для снижения бюджетных расходов, поскольку ДМС является одним из источников финансирования системы здравоохранения.



**Андрей
Перетяжко**

Первый вице-президент
СК «АХА Страхование»

www.axa-ukraine.com

Страховой рынок Украины – что было и что будет

К сожалению, 2013 год – это год скорее утраченных возможностей и негативных тенденций на украинском страховом рынке, нежели год больших прорывов и успехов. Возможности утеряны, во-первых, потому что рынок фактически продолжает стагнировать, рынок по-прежнему малопривлекательный для инвесторов. На рынке все чаще появляются негативные тренды. Многие акционеры, особенно маленьких и средних страховых компаний, не готовы их финансово поддерживать, поэтому количество фактических банкротств в 2013 году увеличилось.

Во-вторых, Регулятор заявил о больших изменениях, но далеко не все из заявленного удалось выполнить по многим объективным и субъективным причинам. Кроме того, в конце 2013 года мы вошли в состояние неопределенности, как политической, так и экономической. И это не может радовать страховой рынок, который очень зависит от экономики, от инвестиционного и бизнес-климата.

Когда происходят серьезные изменения, всегда есть и позитивные моменты. Однозначно позитивным считаю то, что страховому сектору вместе с финансовым сектором и ритейлом удастся развивать новые ниши, новые виды продуктов. Здесь в первую очередь я говорю о страховании, которое сопровождается потребительское кредитование и продажи в рассрочку, а также про коробочные продукты при покупке товаров. И сегодня это уже достаточно большой бизнес, которого «де-факто» не существовало еще 5 лет назад. Это говорит о том, что рынок способен находить новые ниши, чтобы обеспечить себя новыми финансовыми потоками.

Часть компаний, которые не хотят покидать рынок с «опущенной головой», выходят из рискованных ниш и чистят портфели или принимают решение об объединении, продаже компании. К примеру, в 2013 году количество компаний-членов МТСБУ уменьшилось с 81 до 66. Часть компаний приняли самостоятельное решение покинуть страховой бизнес, понимая, что этот бизнес для них нерентабельный и риск надолго заморозить или тем более потерять в Фонде существенные суммы (минимум 500 000 евро) велик.

Компании, которые чувствуют себя относительно уверенно – это лидеры рынка, с поддержкой акционеров (как правило, это иностранные компании). Они продолжают инвестировать. Главное направление инвестиций – качество сервиса и IT-технологии. Это позволяет им в будущем рассчитывать на дифференциацию в сервисе, на лояльность клиентов, на уменьшение операционных затрат за счет автоматизации процессов. И у большинства таких компаний стоит цель сделать свои операции прибыльными, а бизнес устойчивым.

Главное направление инвестиций — качество сервиса и IT-технологии



Еще один важный позитивный тренд. В прошлом году все три ассоциации страховщиков впервые объединились и выступили с единым предложением перед Регулятором и Парламентом в защиту своих интересов. Это были предложения в защиту законодательства на страховом рынке. Несмотря на полярированность мнений разных страховых компаний важным является то, что ассоциации смогли найти компромисс и договориться во имя прогресса. Это произошло впервые за последние пять лет.

Чего можно ожидать от 2014 года? Конечно же, мы не исключаем турбулентность на финансовом рынке в этом году и прогнозировать что-либо очень сложно. Но этого не стоит бояться, опыт у нашего рынка есть и он показывает, что если четко определять риски и знать, как минимизировать их последствия, то полдела уже сделано.

В нынешнем году, скорее всего, произойдет сокращение кредитования. Это, в свою очередь, приведет к падению премий, которые поступают от заемщиков.

Страховщикам следует выстроить свое сотрудничество с банками таким образом, чтобы большая часть премий начала поступать от них благодаря некредитным продуктам.

Тогда, невзирая на падение объемов кредитования, это вряд ли ощутимо скажется на объеме платежей, поскольку эффективность банков именно как полноценных агентов за последние годы в нашей стране выросла в разы.

Я ожидаю, что в целом по рынку в 2014 году продажи некредитных продуктов наконец перевесят кредитное страхование.

Это означает, что доля клиентов, осознанно покупающих КАСКО и другие продукты, будет только расти.



Нужно помнить, что возникновение кризиса это всегда не только угрозы, но и новые возможности для компаний. Их задача этими возможностями воспользоваться.



**Мачей
Шишко**

Глава правления страховой
компании PZU в Украине

www.pzu.com.ua

Страхование жизни: все только начинается

Говоря сегодня о страховании жизни и вообще о финансовом рынке Украины, мы часто забываем, что прошло всего лишь около 20 лет с момента его становления. Прежде чем давать оценки темпам его развития, нужно вспомнить с чего у нас все начиналось.

Когда в конце 90-х один мой украинский товарищ, легально приехавший на заработки во Францию, возвращался на родину, для него задачей №1 было перевезти заработанные деньги. Вариант банковского перевода даже не рассматривался. Более надежным и понятным способом была коробка

из-под обуви, куда он и упаковал приличную на то время сумму. Теперь у этого человека наверняка есть счет в банке, и, возможно, даже не один. И он сам бы посмеялся, если бы кто-то попробовал повторить его опыт сегодня. Хотя с тех пор прошло всего-навсего 15 лет.



Статистика и опыт финансового рынка западной Европы, на который ориентируемся мы, формировались далеко не 15 лет. Европа и Америка могут похвастаться более чем столетней историей.

При этом некоторые государства не имели перерыва военного времени, и не прекращали работу их многочисленные коммерческие финансовые структуры.

Все эти годы финансовый рынок формировал свои правила и доверие к своим институтам.



Именно поэтому говорить о высоком уровне доверия к страхованию в Украине пока сложно. Но и нынешний ежегодный рост компаний по страхованию жизни – это хороший результат для всего рынка. За 2013 год страховщики собрали премий на сумму около 2,5 млрд. грн. За последние 4 года этот показатель увеличился более чем в 2,5 раза. Только в нашей компании физлица ежемесячно заключают около 500 новых договоров накопительного страхования жизни. Конечно, если бы существовали какие-то льготы для долгосрочного инвестирования и информационная поддержка со стороны государства, цифра росла бы более стремительно.

Во время проведения пенсионной реформы в Польше людям много рассказывали о важности новой системы с помощью социальной рекламы, сюжетов на телевидении и статей в прессе. Это была кампания действительно национального масштаба, которая в совокупности с многолетним опытом страховщиков привела к тому, что сегодня на польском рынке преобладает именно страхование жизни (более 55% рынка). Поляк может не застраховать машину по КАСКО, но как можно не иметь договор страхования жизни – это для

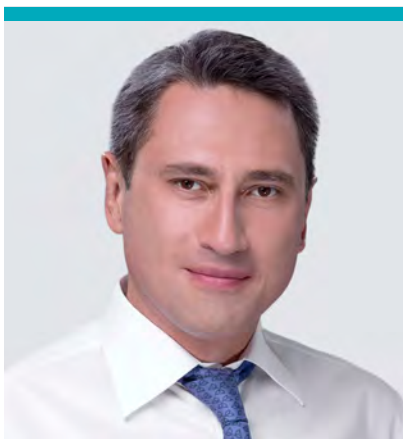
него непонятно. Способствует росту рынка прозрачная система ведения страхового бизнеса, которая не позволяет страховым компаниям работать недобросовестно, а также налоговые льготы для страхования жизни.

В Украине тоже есть изменения. Люди начинают по-другому распоряжаться деньгами. В 90-х годах свободные средства переводились в валюты, сегодня это валютные сбережения и банковские депозиты. Последние еще достаточно привлекательны для украинцев благодаря высоким процентным ставкам.

Но если мы говорим о долгосрочном накоплении, то ни доллары, ни депозиты здесь не помощники. Несмотря на курсовые колебания валют, общая покупательная способность денег со временем снижается. Банки не открывают депозиты на длительный период и со временем вряд ли смогут предложить обычным вкладчикам высокие проценты. Например, в своих личных инвестициях я ухожу из банков, потому что процентная ставка в польских банках настолько снизилась, что вклады потеряли смысл. При ставке в 2% клиенту еще необходимо уплатить 19% налога на доходную часть.



Конечно, все инвестиционные инструменты нужны, но в долгосрочной перспективе нет другого инструмента, кроме страхования жизни, который обеспечит фиксированный гарантированный доход, возможность заработка дополнительного инвестиционного дохода и страховую защиту клиента. Когда это станет очевидным, появится большой спрос и вырастет уровень доверия к страховым компаниям.

**Александр Саусь**Управляющий партнер
компании BritMarkwww.brit-mark.com
www.facebook.com/BritMark

Роль брокера на рынке страхования и украинские реалии

Процесс страхования достаточно сложный, поэтому кроме страхователя и страховщика может предусматривать участие и третьей стороны – посредников. В страховании ими, прежде всего, являются брокеры и агенты, которые значительно упрощают жизнь как потребителям страховой услуги, так и страховым компаниям. Кто же такой страховой брокер и какова его роль в процессе страхования? Согласно ЗУ «О страховании» страховой брокер – это юридическое или физическое лицо, зарегистрированное в установленном порядке как субъект предпринимательской деятельности, который осуществляет за вознаграждение посредническую деятельность в страховании от своего имени на основании брокерского соглашения с лицом, что нуждается в страховании как страхователь. Для человека, который изъявил желание застраховаться, и изучает для этого различную информацию, это определение мало о чем говорит. Попробуем проще объяснить, чем на самом деле занимается страховой брокер.

Прежде всего, это компания, которая представляет интересы своего клиента перед страховой компанией. При этом основными функциями страхового брокера являются предоставление наиболее оптимальных условий страхового полиса для клиента, а также консультирование по всем вопросам, что касаются получения страховки. Таким образом, выяснение и удовлетворение пожеланий потребителя услуги страхования – главная задача страхового брокера. Например, клиент обращается к страховому брокеру с желанием застраховать некий риск и подписывает с ним договор о сотрудничестве. Брокер, учитывая все пожелания клиента, ищет наиболее подходящий вариант страхового покрытия, который предлагает рынок. Стоит заметить, что

этот выбор достаточно сложный, поскольку рынок перенасыщен страховыми компаниями (в Украине, к примеру, их число равно 407, в Великобритании – 1213, Германии – 580, Франции – 434).

Рассмотрим более детально особенности деятельности украинских страховых брокеров. Значительное количество страховых брокеров в нашей стране вынуждены юридически представлять себя как страховые агенты, фактически осуществляя брокерскую деятельность. Это связано, прежде всего, с низкой культурой потребления услуг страхового посредничества в странах постсоветского пространства. Корпоративные клиенты не привыкли осуществлять выплаты вознаграж-



дений посредникам и откровенно считают это необоснованной наценкой на стоимость страховой услуги. Это при том, что реально стоимость страховой услуги, предоставленной при посредстве брокера, будет меньше (брокер может предложить более выгодные тарифы клиенту, подбирает более выгодное предложение). Поэтому страховой брокер по документам действует как страховой агент и получает вознаграждение от страховой компании, но реально представляет интересы клиента и обеспечивает наилучшие условия страхового договора в первую очередь для клиента.

В процессе размещения риска, страховой брокер, прежде всего, обращает внимание на надежность и репутацию страховой компании, так как от этого зависит возможность возмещения убытка по страховому случаю, который вероятно может наступить. Кроме этого, учитываются такие показатели как структура портфеля страховой компании (далее СК) по видам страхования, происхождение капитала (иностранное, собственное), ценовая политика СК и т.д. Чаще всего выбор останавливается на крупных страховых компаниях, которые демонстрируют хорошие показатели по страховым выплатам (на уровне 30-60% от собранных страховых премий). Далее предстоит процесс согласования условий страхования с клиентом, если необходимо вносятся корректировки в договор страхования, после чего происходит согласование договора с СК и выпуск страхового полиса. Но на этом деятельность страхового брокера не заканчивается.

Важную часть деятельности брокера занимает урегулирование убытков. Не редкими случаями являются отказы страховых компаний осуществлять выплаты по страховому происшествию, если урегулирование происходит напрямую между клиентом и страховой компанией. Часто это связано с тем, что СК, получив меньшую сумму страховых взносов от страхователя, должна возместить сумму гораздо больше.

В таком случае СК проще отказаться от такого клиента. Когда такое урегулирование осуществляется через брокера, страховая компания хорошо подумает, отказывать ли в выплатах по заявленному убытку, поскольку будет бояться потерять остальных клиентов, риски которых были размещены через этого брокера. Преимуществом взаимодействия с брокером есть также и то, что возмещение страхового убытка будет осуществлено намного быстрее. Узнать всю необходимую информацию клиент сможет от специалиста по урегулированию убытков, который есть во всех успешных компаниях – страховых брокерах. Так, клиенту не нужно будет беспокоиться, какие документы и куда нужно предоставить, в какие сроки это необходимо сделать, надо ли звонить в call-центр, на какой стадии находится дело по возмещению и т.д. Фактически страховой брокер выступает «адвокатом» своего клиента.

Для успешного осуществления всей этой деятельности страховой брокер должен быть профессионалом своего дела, ориентироваться в страховом продукте на всех стадиях его производства. Для получения выгодных тарифов, он должен знать методики андеррайтинга; для обеспечения надежности выплат, ему нужно понимать возможности перестрахования; чтобы удовлетворить клиента ценой полиса и его качеством, брокер должен быть безупречным переговорщиком. Кроме того, он должен досконально изучить договор страхования, чтобы обеспечить понимание клиентом страховой услуги, которую тот покупает. В дополнение к вышесказанному, страховой брокер должен быть и хорошим юристом, чтобы действовать в рамках законодательства. Следовательно, страховой брокер является «универсальным агентом». Несмотря на то, что в конечном итоге клиенту приобретать страховку посредством брокера гораздо эффективнее, около половины крупных корпоративных предприятий предпочитают работать напрямую со страховой компанией.

В Украине существует тенденция уменьшения количества страховых брокеров. На сегодняшний день зарегистрировано 56 страховых брокеров, что почти в 2 раза меньше, чем в 2003 г. В целом рынок страхового брокерства Украины можно охарактеризовать как умеренно растущий. Культура потребления услуг посредничества в Украине пока еще достаточно низкая. Около 5% продаж на украинском рынке страхования осуществляются посредством

брокеров и агентов. Для сравнения в Германии этот показатель составляет 86%, в Польше – 75%. Кроме того, соотношение количества страховых брокеров и страховых компаний подтверждает то, что на рынке основными игроками являются страховые компании. Так, в Украине на 7 страховщиков приходится 1 страховой брокер, тогда как в европейских странах все наоборот, на 1 страховую компанию приходится от 16 до 18 брокеров.

Несмотря на достаточно низкие показатели, рынок посредничества имеет потенциал для роста. Так, спрос на наши услуги растет, услуги посредничества становятся все более востребованными как со стороны страховых компаний, так и со стороны клиентов. Прогнозируется, что активное развитие рынка страхового посредничества будет связано с экономическим ростом в стране в целом. Учитывая сегодняшнюю нестабильную экономическую ситуацию, развитие рынка рассматривается в долгосрочной перспективе. Стоит отметить, что позитивно влиять на ситуацию вокруг брокеров будет усовершенствование законодательного регулирования рынка страхового посредничества.



Клуб Cashflow приглашает вас посетить тренинг-игру «Cashflow 101». Первая часть тренинга представляет собой тематический семинар, а вторая – бизнес-игру «Cashflow 101».

Что даст игра «Cashflow 101» ее участникам:

- Служащий по найму узнает, как ему стать финансово независимым;
- Предприниматель узнает, как увеличить масштаб деятельности и прибыли;
- Бизнесмен поймет, как расширить направление деятельности и рынки.

Чтобы уточнить информацию по дате, месту проведения и стоимости тренинга в Черкассах, Ивано-Франковске, Славянске и других городах Украины (клуб работает по всей Украине) позвоните или напишите нам.

Предварительная регистрация на тренинг является обязательной. Чтобы зарегистрироваться и получить ответы на интересующие вас вопросы звоните по телефону: **(096) 7219922, (063) 2202802** или пишите на почту: victorsss85@gmail.com

В подарок игра на DVD «Cashflow 101+202» на русском языке!!!

Ближайшие тренинги клуба Cashflow:

08.06.14 г. «Высокодоходные ИНВЕСТИЦИИ НА МЕЖДУНАРОДНОМ РЫНКЕ». ТРЕНИНГ-ИГРА «CASHFLOW 101 и 202»

22.06.14 г. «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПОСТАНОВКА ЦЕЛЕЙ». ТРЕНИНГ-ИГРА «CASHFLOW 101 и 202»

06.07.14 г. «УПРАВЛЕНИЕ ЛИЧНЫМИ ФИНАНСАМИ. ЛИЧНЫЙ ФИНАНСОВЫЙ ОТЧЕТ. ОПТИМИЗАЦИЯ РАСХОДОВ». ТРЕНИНГ-ИГРА «CASHFLOW 101 и 202»

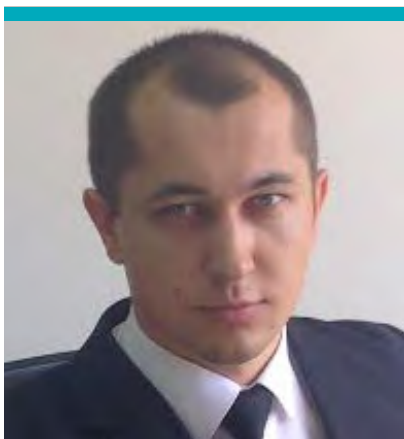
20.07.14 г. «Высокодоходные ИНВЕСТИЦИИ НА МЕЖДУНАРОДНОМ РЫНКЕ». ТРЕНИНГ-ИГРА «CASHFLOW 101 и 202»

Тренер и ведущий: **Алексей Половинкин**
Регистрация на семинаре: **11.45 ч.**
Время семинара: **12.00 ч. - 18.00 ч.**

Адрес: г. Киев, ул. Народного Ополчения, 1, оф. 210. Севастопольская пл., в здании инвестиционной компании «Арт Капитал».

Стоимость участия:
Базовый курс (3 тренинга + игра) - 1000 грн.
Базовый курс (3 тренинга) - 800 грн.
Один тренинг (включает игру) - 400 грн.

КАЖДУЮ СРЕДУ БЕСПЛАТНЫЙ СЕМИНАР «ИНВЕСТИЦИИ С УМОМ. КУДА ВЛОЖИТЬ ДЕНЬГИ?»
НАЧАЛО В 19.00. ПРЕДВАРИТЕЛЬНО ПЕРЕЗВОНИТЕ

**Юрий Корякин**

Заместитель директора по развитию корпоративного бизнеса компании «Реюнион Украина»

www.reunion.ua

Yuriy.Koryakin@reunion.ch

Страхование от терроризма, войны и политических рисков

Чтобы минимизировать свои риски, как частные лица, так и предприятия пользуются услугами страхования. В Украине преимущественно страхуют автотранспорт, недвижимость и другое имущество (в отличие от европейцев, у которых на первой позиции находится страхование жизни и здоровья). Но разве защитит обычный договор страхования имущества от его повреждения по любым причинам?

Об этом давайте подробнее. В частности, согласно условиям классического покрытия, ущерб, возникший в результате теракта, саботажа, гражданских волнений, забастовок, восстаний, революции, бунта, мятежа, государственного переворота, войны или гражданской войны не подлежит возмещению. Вышеперечисленные риски в мировой практике относят к категории терроризма, войны и политических рисков.

В связи с последними событиями, страхование от терроризма, войны и политических рисков стало актуальным в Украине. Ведь вероятность повреждения имущества вследствие указанных событий растет с каждым днем нестабильности в стране.

Как же дополнительно защитить себя от такого рода неблагоприятных событий?

Как показало наше исследование, страховщики, работающие на украинском рынке, не предоставляют защиты от терроризма, войны и политических рисков. Получить защиту можно на международном рынке, предвари-

тельно обратившись к страховому брокеру, который осуществляет размещение таких рисков в надежных страховых и перестраховочных компаниях с мировым именем.



От чего же защитит такой договор страхования? Какие исключения и ограничения он содержит?

Договор страхования от терроризма, войны и политических рисков покрывает ущерб, который возник вследствие:

- Теракта;
- Саботажа;
- Гражданских волнений, забастовок, восстаний;
- Революции, бунта, мятежа, государственного переворота;
- Войны или гражданской войны.
- Страховщик возместит повреждения имущества за исключением случаев, когда убытки были вызваны:
- Военными действиями между любыми из следующих стран: Соединенным Королевством Великобритании и Северной Ирландии, США, Францией, Россией, Китаем;
- Применением химического и/или биологического оружия;
- Конфискацией, национализацией, экспроприацией, реквизицией, эмбарго, карантинном по распоряжению государственной или местной власти;
- Радиационным загрязнением;
- Кибер-атакой;
- Загрязнением окружающей среды;

Кроме этого, договором страхования не возмещаются:

- Потеря рынка, дохода, снижение функциональности, таинственное исчезновение имущества;
- Повреждение зданий и того, что в них находилось, если они не эксплуатировались более 30 дней подряд;
- Повреждение авиационного и морского транспорта;
- Вред земле и водоемам;
- Вред животным, растениям и деревьям;
- Повреждение электронных данных;
- Вред, причиненный жизни и здоровью;
- Потеря драгоценностей, денег, ценных бумаг;
- Ответственность перед третьими лицами;
- Убытки, вызванные прекращением подачи воды, электроэнергии, газа и т.п.;
- Убытки вследствие мародерства, грабежа, разбоя;
- Убытки, связанные с потерей лицензий, разрешений и т.п.

Для юридических лиц возможно покрытие риска перерыва в производстве, что обеспечивает получение утраченного вследствие неблагоприятных событий дохода. Включение риска перерыва в производстве требует детального изучения хозяйственной деятельности страхователя.

Сколько же стоит страхование от терроризма, войны и политических рисков?

Стоимость указанной страховой услуги зависит от ряда факторов, которые оцениваются андеррайтерами и на основе которых принимается решение о принятии риска на страхование и рассчитывается его цена. К таким факторам, без сомнения, можно отнести: местоположение имущества, срок действия договора, характеристики имущества и описание деятельности страхователя, связанной с использованием этого имущества.

Стандартные продукты страховых компаний не предоставляют покрытие убытков от войны, терроризма и политических рисков. Страховым компаниям необходимо согласовывать отдельные программы перестрахования как самостоятельно, так и при посредничестве перестраховочных брокеров с иностранными партнерами. Поэтому клиентам, которые беспокоятся о качестве и надежности страховой защиты, а также берегут свое время, мы рекомендуем обращаться к профессиональным консультантам – страховым и перестраховочным брокерам, которые зарегистрированы и действуют в соответствии с законодательством Украины, имеют опыт работы на международных рынках, профессиональная ответственность которых застрахована. Цена страхования зависит от риска. Сотрудничество с профессионалом уменьшает риск, а следовательно, уменьшает и цену. Доверять управление своими рисками, особенно в таких деликатных вопросах как война, терроризм или политические действия, следует квалифицированным игрокам рынка. В любом случае, лучше быть застрахованным, чем самоуверенным.



В любом случае, лучше быть застрахованным, чем самоуверенным.



Валерий Туровский

консультант по страхованию
и перестрахованию, владелец
торговой марки «Страховичок»

v.turovskyy@mail.ru

Взгляд из зоны политического риска

Когда я начинал интересоваться страхованием политических рисков, все мы жили в другой стране. В стране, в которой было нелегко жить и работать, но экспортно-импортные операции были достаточно интенсивными, и страхование политических рисков могло стать актуальным.

В то время мною была разработана программа страхования политических рисков. Ничего фантастического – это были правила страхования, адаптированные к требованиям украинского законодательства и согласованные с одним из брокеров Ллойда (Ллойд это своеобразная страховая биржа – прим. ред.). Программа имела характерный набор политических рисков, разделенных на группы. Для тех, кто не имеет непосредственного отношения

к внешнеэкономической деятельности, приведу в табличной и схематической форме перечень рисков, от которых страхователь – субъект внешнеэкономической деятельности имеет возможность застраховать дебиторскую задолженность или некоторые непредвиденные затраты. Замечу, что страхование от политических рисков расширяет стандартное рисковое страхование, для которого эти риски являются, как правило, исключением.

КЛАССИФИКАЦИЯ ПОЛИТИЧЕСКИХ РИСКОВ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ИСТОЧНИКА РИСКА

Непредвиденные события	Политические решения (действия органов власти)
Революция	<i>Политического характера:</i> а) конфискация активов; б) эмбарго; с) изменения в законодательстве; д) отказ от намерений; е) неправомерный или политически мотивированный отзыв гарантий; ф) расторжение контрактов, заключенных частными контрагентами.
Смена власти	<i>Административного характера:</i> а) отзыв лицензий; б) запрет или препятствование проведению импортных или экспортных операций.
Смена правительства или политики правительства	<i>Макроэкономического характера:</i> а) запрет конвертации или переводов денежных средств за рубеж; б) кардинальные изменения в экономической политике.

Война; Политические, межконфессиональные, этнические беспорядки; гражданская война	<i>Микроэкономического и финансового характера:</i> а) одностороннее расторжение контракта; б) неплатежи государственными заказчиками; с) невыполнение судебных и арбитражных решений; д) непоставка продукции.
Убыток, причиненный сотрудникам и в связи с сотрудниками, работающими за границей (экспатриированные сотрудники): похищения, шантаж, физический ущерб, высылка из страны, утрата собственности, необходимость эвакуации и т.д.	

ГРУППИРОВАНИЕ ПОЛИТИЧЕСКИХ РИСКОВ

Риски экспортера/импортера		Риски инвестора	
			
Препятствование проведению операций	Революция	Конфискация активов	
Эмбарго	Смена власти	Повреждение активов вследствие военных действий, беспорядков, саботажа и т.п.	
Неправомерный отзыв гарантий	Смена правительства или политики правительства	Препятствование в проведении операций со стороны органов государственной власти	
Неплатежи государственного или частного покупателя вследствие: - Запрета на конвертацию или перевод денежных средств; - Государственного моратория на погашение всей торговой задолженности или ее части		Вмешательство в дела компании	
Необоснованное расторжение контракта государственным контрагентом		Запрет конвертации национальной валюты, денежных переводов, репатриации активов, складских и произведенных товаров	
Невыполнение судебных арбитражных решений		Невыполнение судебных арбитражных решений	
Риски экспатриированных сотрудников		Риски экспатриированных сотрудников	

Проиллюстрирую вышеописанное на достаточно свежем примере. 2011 год, революция в Ливии. Цитирую одну из украинских газет от 22.03.2011 года:

«Кабинет Министров Украины профинансировал действия Министерства обороны Украины по эвакуации украинцев из Ливии, где страны коалиции продолжают военную операцию «Одиссей. Рассвет». Как сообщил высокопоставленный представитель Министерства обороны Украины, ведомство получит на эвакуацию 23,6 млн. гривен. По его словам, 21 марта правительство Украины утвердило распоряжение о выделении этой суммы из Резервного фонда КМУ. Сегодня завершаются все необходимые согласительные процедуры с ГлавКРУ, а также решаются вопросы валютного обеспечения».

Речь, в частности, шла о сотрудниках НАК «Нафтогаз Украины». Как всегда пытаюсь понять логику в действиях правительства и что в этой ситуации можно застраховать. Понятно, что НАК «Нафтогаз Украины» - государственная компания, но все равно это непредвиденные расходы, т.е. то, что может быть застраховано и компенсировано страховщиками. Риски здесь присутствуют - «риски экспатрированных сотрудников», т.е. это затраты, которые могут быть понесены юридическим лицом в связи с тем, что сотрудники находятся в зоне реализации политического риска, или связанные с вредом, который может быть причинен самим сотрудникам и их семьям.

Это небольшой, но яркий и наглядный пример. Понятное дело, что украинские импортеры, экспортеры, инвесторы в разных странах имеют разные риски, но их можно нивелировать при помощи страхования. На уровень риска и страхового тарифа влияет много политических, социальных и экономических факторов, например: природа и законность политического режима, действующего в стране, популярность лидеров и доверие к ним, отношение к власти со стороны военных и других силовых структур, профсоюзов, политических партий, оппозиции, этническое и религиозное единство, уровень безработицы, социальной защиты, уровень жизни населения, текущее экономическое положение и тенденции в стране, уровень ВВП и его динамика, качество инфраструктуры, в частности коммуникаций и транспорта.

Но это была лирика и экскурс в историю. Сейчас мы сами живем в стране, которая является зоной политической нестабильности и

большого политического риска. Одновременно Украина – страна, чьи отношения с ближайшим соседом и торговым партнером сейчас не просто плохие, а очень плохие. И это не может не касаться резидентов Украины, осуществляющих внешнеэкономическую деятельность с резидентами Российской Федерации.

Изменим угол зрения на деятельность украинских страховщиков, перестраховывающих риски своих клиентов, свои портфели за границей. Заменим привычное «цедент», «перестраховщик», «перестрахование», «перестраховочное возмещение» на «субъекты внешнеэкономической деятельности», «внешнеэкономические операции», «дебиторская задолженность». Произведя такую замену, нам будет проще увидеть, что украинские цеденты также подвергаются политическим рискам. Кто-то - в большей степени, кто-то – в меньшей. Конечно, это зависит от того, резидентом какой страны является перестраховщик.

В прошлом году в парламентском Комитете по вопросам экономической политики прозвучало мнение о необходимости страхования украинских экспортеров от политических рисков. 6 сентября 2013 года по этому поводу одна из киевских FM-радиостанций вела беседу с неким экспертом. Перечитывая эту беседу сейчас, наткнулся на вопрос и ответ:

«РАДИОСТАНЦИЯ: А где риски меньше? ЭКСПЕРТ: Я думаю, с Россией. У нас с ними практически одинаковые технические условия для производства и реализации товаров. В ЕС все сложнее».

Во-первых, и журналист, и эксперт спутали божий дар с яичницей, потому что технические риски и политические это не одно и то же. Во-вторых, я подумал, что сейчас мы имеем возможность в полной мере оценить риски внешнеэкономических отношений украинских цедентов с перестраховщиками Российской Федерации.

Просматривая «Информацию о состоянии и развитии страхового рынка Украины» за 2013 год, размещенную Нацкомфинуслуг Украины на собственном сайте, мы увидим несколько важных цифр. Платежи, перечисленные иностранным перестраховщикам, составили 1 634,4 млн. грн., в том числе резидентам Российской Федерации 632,1 млн. грн., что составляет 38,7% от их общей суммы. В 2012

году эти показатели составляли, соответственно, 1 292,0 млн. грн. и 250,6 млн. грн. или 20%. В 2011 году: 1 182,7 млн. грн. и 222,7 млн. грн. или 19%.

В то же время, перестраховочные возмещения, выплаченные всеми нерезидентами, в 2013 году составили 401,5 млн. грн., а в 2012 – 356,7 млн. грн. К сожалению, показатели за 2011 год в консолидированном отчете Нацкомфинуслуг не представлены. Кроме того, к огромному сожалению, в консолидированной отчетности компенсации перестраховщиками-нерезидентами не указаны в разрезе отдельных стран.

Помимо этого, мы наблюдаем в 2013 году резкий всплеск перестрахования в Российской Федерации. Предполагаю, что этот процесс отчасти носил политический оттенок, так как показатели 2013 года резко отличаются от показателей 2012 года и 2011 года.

Предположу, что доля выплат резидентов Российской Федерации приблизительно соответствует их доле в платежах перестраховщикам в стабильных по цифрам 2011 и 2012 годах, т.е. равна 20%. Из этого следует, что в 2012 и 2013 годах резиденты Украины получали от резидентов Российской Федерации за год в среднем по 75 млн. грн. перестраховочного возмещения. Немного, скажете вы. И на первый взгляд будете правы. Для внесения ясности утомлю вас еще несколькими цифрами.

По той же «Информации о состоянии и развитии страхового рынка Украины», денежных средств на расчетных и депозитных счетах страховщиков Украины (я считаю, что только эти «живые» средства корректны для сравнения) по состоянию на 31.12.2013 года, находилось совокупно 11 481,1 млн. грн. Конечно, указанная цифра перестраховочного возмещения в 75 млн. грн. в год составляет лишь 0,65% от этой совокупной суммы. Однако, если вспомнить про качество и природу этих активов, а также про способы формирования резервов, то 0,65% превратятся в 3,25%, а может быть и во все 6,5%. Напомню, речь идет о доле резидентов Российской Федерации в высоколиквидных активах украинского рынка ежегодных перестраховочных компенсаций. Такая доля уже вполне существенна.

Есть ли риск потери этих средств украинским рынком? На мой взгляд, есть. Дело здесь, конечно, не в деловых качествах российских партнеров и коллег.

Риск этот – политический, ведь вероятный запрет на перечисление средств с территории Российской Федерации в Украину сделает невозможным получение украинскими страховщиками перестраховочного возмещения.

Предусмотреть, насколько долго могут продолжаться недружественные отношения Российской Федерации и Украины, какова будет динамика отношений, не возьмется никто. Поэтому у украинских цедентов, которые откажутся от сотрудничества с резидентами Российской Федерации, есть два варианта перераспределения страховых рисков, а, стало быть, избегания описанного политического риска:

- а) перестрахование на внутреннем рынке;
- б) перестрахование на рынках иных, нежели российский.

Перестрахование на внешних рынках может оказаться дорогим и на фоне падения украинской экономики и страхового рынка неинтересным для этих рынков, или достаточно рискованным для самих цедентов.

Перестрахование на внутреннем рынке может осуществляться как самостоятельно, так и в пулах. В этом процессе важную роль будет играть уменьшение количества платежеспособных клиентов, слабая капитализация украинских компаний и низкая способность рынка поглощать крупные риски.

Есть другой вариант перестрахования на внутреннем рынке. Это – организация профессиональной государственной перестраховочной компании с большим уставным фондом. На мой взгляд, этот вариант сразу решает вопросы доверия, дает возможности удержания крупных рисков и получения приемлемых цен по перестрахованию на внешних рынках.



Страхование от политических рисков сегодня необходимо уже самим украинским страховщикам. Инструментом для этого может стать государственная перестраховочная компания.



**Дмитрий
Власов**

Эксперт клуба
Private Banking

vlasoff_d@ukr.net

«Инвестиции страсти» - удовольствие от возможностей

«Инвестиции страсти»... таким пикантным названием иногда обозначают альтернативные инвестиции, т.е. инвестиции в нефинансовые инструменты.

Такое название используют неспроста, ведь именно страсть является их движущей силой. Как ни странно, именно этот вид инвестиций появился задолго до акций, облигаций, форвардов, фьючерсов и других всевозможных финансовых инструментов. С давних времен сильные мира сего, после нелегких бизнес-баталий, окунались в мир искусства, в чем находили отдушину от ежедневной гонки за капиталом. Со временем к ним пришло понимание, что такого рода вложение капитала может быть не только инвестицией в удовольствие, но и может приносить приличный доход, только следует немного подождать.

Под понятием альтернативных инвестиций подразумевается вложение капитала в предметы, стоимость которых имеет свойство увеличиваться. Предметами альтернативных инвестиций могут быть: живопись, скульптура, антиквариат, ювелирные украшения, часы, вино, автомобили, оружие и др. Естественно, речь идет о редких, эксклюзивных вещах, имеющих уникальную историю или неординарных владельцев. Еще одной из особенностей альтернативных инвестиций является их срочность. Если по классической экономической теории инвестиция считается эффективной, если срок ее окупаемости с учетом дисконтирования не превышает 5 лет, то с альтернативными инвестициями не все так просто. Следует сразу оговориться, что альтернативные инвестиции относятся к группе инвестиций с долгосрочными инвестиционными горизонтами, как, впрочем, и банковские металлы. Но в отличие от последних, инвестиционные горизонты которых составляют порядка 5 лет, альтернативные ин-

вестиции имеют инвестиционный горизонт от 5 лет и выше. Только после преодоления 5-летнего рубежа их доходность становится очевидной. Во всем мире такого рода инвестиции принято считать вложением в капитал следующих поколений наследников. Например, на протяжении первых пяти лет средняя доходность может составлять всего 5% годовых, в лучшем случае – 15% годовых, но, преодолев этот временной предел, она может вырасти в разы, и если постфактум проанализировать среднюю доходность, к примеру, за 15 лет, она окажется гораздо выше, чем у стандартных инвестиционных инструментов. Сегодня арт-рынок является третьим по доходности после рынков оружия и наркотиков. Средняя его доходность достигает 20-50% годовых. Чтобы добиться таких показателей, необходимо приобретать действительно интересные экземпляры, имеющие потенциал роста. За последние 200 лет наиболее популярными являются инвестиции в изобразительное искусство. Меньший интерес к

античным предметам искусства, в том числе и к нашей трипольской культуре. Живопись наиболее востребована еще и потому, что помимо инвестиционной составляющей это одновременно предмет интерьера и роскоши, подчеркивающий исключительный вкус владельца и его статус.

Итак, давайте по порядку. Начнем с самого распространенного вида альтернативных инвестиций – живописи. Для начала, следует разделять современное и классическое искусство. Если с классическим искусством все более-менее понятно, то современное искусство представляет собой две крайности – от абсолютно гениальных работ до работ, граничащих с абсурдом. И здесь не стоит обнадеживаться, у каждой из этих категорий есть свои поклонники и суммы могут быть невероятно высокие. Сразу оговорюсь, я не большой поклонник современного искусства, да и критерии его оценки мне не совсем понятны. Если будет интересно, посмотрите на полотно Марка Ротко «Без названия» (как по мне – окно, залитое красной краской), а цена... – \$28 000 000. Или вот, например, Кристофер Вул, шедевр под названием «Голубой дурак» (на голубом фоне в два ряда большими синими буквами написано FO OL). Хотите узнать цену?... – \$5 000 000. Не буду комментировать, поскольку не специалист в современном искусстве, но точно знаю – это не мое.



С классическим искусством ситуация немного сложнее. Вероятность купить Рембрандта или Моне, при этом быть уверенным, что это не подделка, не очень высокая, но даже если Вам улыбнулась судьба, то, поверьте, цена будет очень высокой. При этом о высоком росте цены из года в год мечтать не стоит, но Вы можете быть уверены на все 100%, что эта картина будет дорожать и приносить множество позитивных эмоций не только Вам, но и Вашим наследникам.

Иногда в галереях можно встретить очень интересные работы мастеров голландской школы, таких не самых известных художников как Эль Греко или Франческо Гварди, но не менее именитых, приобретение которых со временем принесет Вам хорошие дивиденды. Кроме того, следует разделять самих художников на актуальных и коммерческих. Достаточно взглянуть на некоторые их работы, чтобы понять, кто кем является. Цена на коммерческое творчество с годами падает. Работы актуальных мастеров наоборот, ежегодно дорожают. Например, картины Сергея Шишко стоят \$50-250 тыс., хотя еще каких-то 10 лет назад цены на его работы не превышали \$500. Холсты художников, считающихся актуальными в Европе и США, стоят намного дороже. Например, картина Энди Уорхола «Лимонная Мерилин» за 45 лет подорожала более чем в 60 тыс. раз.



Не менее интересным объектом альтернативных инвестиций являются часы. Вот пару примеров. Часы Rolex Submariner, выпущенные в 60-е годы, стоили около \$200, сегодня их цена достигает \$5000 и выше. Часы Patek Philippe Nautilus, выпущенные в 70-х годах, стоили порядка двух тысяч долларов, сегодня их цена перевалила за отметку \$50 000. Среди редких часов можно встретить и «ценовых» рекордсменов. Например, часы Patek Philippe 1943 года выпуска были проданы в 2010 году с аукциона Christie's International за \$5,64 млн. Не менее интересным экземпляром считаются карманные часы Patek Philippe Supercomplication, которые были проданы с аукциона Sotheby's в 1999 году за \$11 млн. Такая доходность, по меньшей мере, впечатляет.

Конечно, найти сейчас такие уникальные экспонаты практически невозможно, но и сегодня на различных интернет-аукционах можно встретить достаточно перспективные экспонаты. Главными факторами при выборе часов являются: бренд (лучше всего швейцарские: Breguet, Patek Philippe, Viceron Konstantin и др.), винтажность (чем старше часы, тем лучше), знаковость (приуроченность какому-либо событию – юбилейный год, событие мирового уровня и т.д.), дизайн и сложность механизма (нестандартный дизайн или уникальные функции).

Еще одним из популярных объектов альтернативных инвестиций являются автомобили. Конечно, речь идет, в первую очередь, про ретро автомобили. Цена на некоторые из них может превышать десятки миллионов долларов. Категория ретро – весьма условная и расплывчатая, однако в первую очередь к ней относятся машины, выпущенные более 50 лет назад. Как правило, в течение 10 лет инвестор может ощутить существенный рост цены, обычно порядка 15% годовых ежегодно, хотя некоторые автомобили могут вырасти в цене и вдвое. Отличительной особенностью данной инвестиции можно считать необходимость ухода и поддержания идеального состояния (реставрация, техническое обслу-

живание и бережная эксплуатация). С другой стороны, это одна из немногих инвестиций, которая может приносить дополнительные дивиденды, например от сдачи в аренду музеем, киностудиям, выставкам и т.д. Как и при выборе часов, одним из основных факторов при выборе раритета является бренд. Наиболее перспективными из них являются: Aston Martin, Bentley, BMW, Bugatti, Jaguar, Mercedes, Rolls-Royce, Ferrari, Porsche, отчасти из-за спортивного прошлого данных марок. Абсолютным рекордсменом по этому фактору является бренд Ferrari. Такие легендарные автомобили как Ferrari 275GTB/4 NART Spyder, Ferrari 250GTO, Ferrari 375MM Spyder, Ferrari 250GT LWB California Spyder – мечта любого коллекционера. Уникальным автомобилем,





показавшим верх инвестиционной привлекательности, стал Bugatti Type 57SC Atlantic. Прежний владелец – доктор П. Вильямсон, в 1971 году купил этот автомобиль всего за 59 тысяч долларов. За 40 лет машина выросла в цене в 500 раз. Однако не только раритетные автомобили могут быть привлекательными с точки зрения инвестиций. Например, ограниченные серии современных автомобилей дают им большие перспективы. Одним из примеров может быть автомобиль Bugatti Veyron Grand Sport Vitesse Jean Bugatti, выпущенный в честь сына Этторе Бугатти – Жана.

Вторым, не менее важным фактором, является история (участие в ралли, владение известной личностью и т.д.). Например, голубое купе Ferrari 330 GT 2+2 Джона Леннона, приобретенное им за 2 000 фунтов, было выставлено на аукционе со стартовой ценой 170 000 евро. А вот любимый Rolls-Royce Shadow 1974 года Фредди Меркьюри долгое время не мог найти своего владельца, пока им не стал наш с вами соотечественник Андрей Данилко, который выложил за него 119,5 тыс. долларов.

Третьим фактором при выборе коллекционного автомобиля является ограниченность серии выпуска и порядковый номер в серии. Кроме того, не обязательно, чтобы автомобиль был дорогим. Многие эксперты считают, что большие перспективы есть у автомобиля VW Corrado, который изначально выпускался для ралли, но так и не принял участие в гонках. Кроме того, спрос на него не был высоким, и в 1995 году производство

было остановлено. В результате этих машин было выпущено мало. Сейчас в удовлетворительном состоянии данный автомобиль можно приобрести в пределах \$10 000.

Интересным видом инвестиций в классические автомобили являются Фонды, одним из которых является Classic Car Fund швейцарской компании Count of Custozza. Есть возможность инвестировать в ценные бумаги Фонда и получать прибыль от продажи автомобилей. В данном случае инвестору можно не разбираться в автомобильной классике, при этом он будет получать пассивный доход от инвестиций в данный актив на уровне 10-15% годовых.

Еще одним не менее популярным объектом альтернативных инвестиций является вино. Если Вы думаете, что это не те суммы, на которые стоит обращать внимание, Вы глубоко заблуждаетесь. Вот Вам несколько примеров. Бутылка вина Шато Марго 1787 года была продана на аукционе за \$225 000, Шато Шеваль Блан 1947 года – за \$135 125, Шато д'Икем 1811 года – за \$117 000. Думаете, речь идет только о совсем старых винах? А вот и нет. Например, бутылка Каберне Совиньон Screaming Eagle, урожая 1992 года, была продана с аукциона за \$500 000.

Есть ряд экспертов рынка, мнение которых может определить дальнейшую судьбу вина. Главным из них является Роберт Паркер, мнение которого способно как обрушить цену вина, так и поднять ее до немыслимых высот. Его таблицей миллезимов пользуются все известные сомелье. Ориентироваться по



Основным фактором при выборе хорошего вина является миллезим, то есть год сбора урожая. Качество вина определяет терруар (почвенно-климатические условия – прим. ред.) и сорт винограда. Эти основные факторы определяют, будет ли вино посредственным или станет легендарным, а может даже «великим». Например, для Бордо самыми лучшими годами были 1998, 2000, 2005 и 2009, а неудачными 1978 и 2008.

ней достаточно легко. 80-89 баллов по столбальной шкале означают, что вино качества выше среднего. 90-95 баллов – очень хорошее вино. 96-100 – выдающееся. Анализируя эти факторы, можно определить какое вино при покупке сегодня может принести через 5 лет 20-30% годовых. Такие инвестиции очень рискованные по ряду причин: вино может испортиться из-за неправильного хранения, транспортировки или во время созревания. Однако риск определяет и невысокую первоначальную цену, но уже через 5 лет ящик вина может стоить на порядок, а то и на два дороже. Не менее важным показателем инвестиционной привлекательности является индекс стоимости двухсот вин от 24 лучших бордоских шато Liv-ex Fine Wine Investables. Для того, чтобы покупать хорошее вино, не обязательно ехать в Бордо или Бургундию, достаточно воспользоваться on-line площадками (Berry Bros. & Rudd, Geerlings & Wade, Farr Vintners, Fine & Rare Wines Ltd, Vinfolio и др.).

Самыми прибыльными и самыми рискованными являются винные фьючерсы: покупка молодого вина (в бочках), которое высоко оценено экспертами. Это выбор для «ленивых» инвесторов – так называемые паевые фонды. Участие в таком фонде обойдется инвестору в пределах 100 тысяч евро, но такое вложение как правило окупается. Однако в данном случае Вам никогда не увидеть свою коллекцию и никогда не попробовать своего вина.

Не менее экзотическим видом альтернативных инвестиций является антикварное оружие, возраст которого, как правило, должен составлять более 50 лет. Преимуществ таких инвестиций масса, как и рисков. Главным преимуществом таких инвестиций есть их невысокая начальная цена (некоторые виды боевого холодного оружия XIX века можно приобрести за 300-600 долларов). Вторым преимуществом является большой выбор и

небольшие сроки поиска необходимого экземпляра (порядка 1-2 мес.). Основной проблемой, в данном случае, является состояние экземпляра (сколы, трещины, царапины и пр.), что существенно снижает его стоимость, но в случае реставрации она поднимется в разы. Основными факторами при выборе оружия являются: ценность материалов (драгоценные металлы и камни), «возраст» (чем старше, тем дороже), владелец (историческая личность), уникальность (изготовленное под заказ в одном экземпляре или нескольких экземплярах) и историческая ценность (использование в известных сражениях). Характерным примером можно считать продажу сабли, которая принадлежала Наполеону Бонапарту. В 2007 году ее продали за 6 400 000 долларов. На данный момент это самое дорогое антикварное оружие в мире, своего рода «Оружейная Джоконда». Тем не менее, как зарубежные, так и отечественные эксперты определяют доходность такого рода инвестиций на уровне 5-15% годовых, хотя по некоторым экземплярам доходность может быть значительно выше. Для рынка старинного оружия характерны длительные сроки инвестирования – от 10 лет и более.

Теперь давайте остановимся на отечественном рынке альтернативных инвестиций. Годовой оборот арт-рынка Украины (и антикварной, и современной живописи) оценивается экспертами примерно в \$15-20 млн. Для сравнения: в соседней России объем инвестиций в живопись оценивают в \$1,5 млрд. Основными игроками на нем являются арт-галереи, антикварные салоны, ювелирные дома, частные эксперты и консалтинговые компании, а также private banking. В Украине в направлении art banking работают два-три банка и две-три инвестиционные компании. При этом некоторые из них предлагают только узкий сегмент для инвестиций, например, исключительно современное искусство, либо акцент только на украинскую живопись и т.д.

Во всем мире состоятельные люди, занимающиеся альтернативными инвестициями, пользуются советами своего персонального банкира. Почему, спросите Вы, ведь на рынке множество экспертов, специалистов в разных областях, профессиональный уровень которых гораздо выше, чем у банковского служащего. Пожалуй, я частично соглашусь с данным утверждением, если оно касается приобретения того или иного предмета альтернативного инвестирования, но только не в виде инвестиции. Конечно, любой профессиональный эксперт подберет необходимый Вам объект, спрогнозирует повышение стоимости, предложит способ хранения и оформит сделку, но... разве он имеет хоть малейшее понятие о составе Вашего личного капитала? Разве он знает о срочности Ваших финансовых инструментов? Разве он владеет информацией о особенностях Вашего бизнеса и периодичности финансовых потоков? Самое главное – он не видит полной структуры капитала, а, соответственно, не сможет дать объективный совет, в какой момент и на какую сумму Вы можете сделать альтернативную инвестицию без ущерба для основного капитала. Кроме того, на рынке Вы найдете одного, ну пусть двух экспертов, а персональный банкир имеет доступ ко всем лучшим предложениям на рынке, поскольку располагает широчайшей партнерской сетью экспертов рынка, что позволяет ему выбрать для Вас лучших из них.

Теперь давайте остановимся на том, с какой суммы можно начинать альтернативные инвестиции. Во-первых, такого рода инвестиции должны иметь место, если у Вас есть другие источники получения прибыли. Доля альтернативных инвестиций в общем инвестиционном портфеле не должна превышать 10%. Во-вторых, все зависит от предмета инвестиции. Если это оружие, то можно начать с суммы в \$10 000, если это автомобили – то сумма должна быть не менее \$100 000. В отличие от стандартных инвестиций (депозит-



ные вклады, ценные бумаги, срочные инструменты, металлы и др.), альтернативные инвестиции нет необходимости диверсифицировать. Лучше выбрать 1-2 направления, которые Вам ближе по интересу, и начать формировать собственную коллекцию, получая не только прибыль, но и эстетическое наслаждение.

К сожалению, наш отечественный рынок пока еще организован довольно слабо, он не структурирован, нет четких и понятных правил игры. Среди основных проблем формирования украинского art banking можно отметить отсутствие знаний у инвесторов об этой услуге, сложность расчета доходности, отсутствие традиций инвестирования в предметы искусства, менталитет и желание зафиксировать прибыль сразу. Отсутствуют и полноценные исследования этого сегмента, активное продвижение рынка. В то же время существуют такие факторы как низкое доверие к отечественным экспертам и сложные процедуры перевозки ценностей.

Тем, кто все-таки желает прикоснуться к удивительному миру альтернативных инвестиций и хочет почувствовать себя настоящим аристократом, дам несколько советов. Во-первых, всегда слушайте свое сердце и приобретайте только то, что будет приносить Вам истинное удовольствие. Во-вторых, доверяйте своему персональному банкиру, поскольку именно он заинтересован не только в сохранности Вашего капитала, но и в его долголети. В-третьих, прививайте любовь к искусству своим детям, это обеспечит передачу капитала в достойные руки. И последнее – будьте страстными в своем выборе, ведь это «инвестиции страсти»!

**Владимир Шевченко**

Заместитель начальника
департамента розничных продаж
УкрСиббанк BNP Paribas Group

www.ukrsibbank.com

Банки и кризис: что должен знать клиент?

В нашем обществе зачастую принято считать банк едва ли не паразитом, тогда как в странах с куда более развитой финансовой культурой населения банк – это, в первую очередь, партнёр. Но подобные отношения основываются на доверии, которое подтверждается столетиями работы и безупречной репутацией. В Украине банковская сфера всё ещё слишком юна, да и общественно-политическая ситуация не стимулирует укрепление доверия населения к банкам.

В условиях кризиса самый большой риск – это довериться слухам и предубеждениям о том, что деньгам безопаснее под подушкой, нежели на банковском счету. Однако нужно осторожно и внимательно подходить непосредственно к выбору банка, чтобы потом не было мучительно больно за бесцельно проинвестированные средства. В любом случае, гнаться за высоким процентом не стоит – надёжность гораздо лучше чрезмерной прибыльности.

При выборе банка клиенту следует руководствоваться, в первую очередь, репутацией банка на рынке и надёжностью его акционеров. Также не менее важно качество услуг, которое клиент может получить в отделении того или иного банка. Ключевым стратегическим преимуществом перед конкурентами на украинском рынке обладают банки с крупным иностранным капиталом, чья финансовая стабильность подтверждается доверием миллионов клиентов на протяжении нескольких столетий. Данное преимущество позволяет использовать глобальный опыт и наилучшие мировые практики для предоставления услуг европейского качества. Само собой, сам факт того, что международный банк имеет опыт ведения бизнеса в условиях кризиса в разных точках планеты (Аргентина, Греция, Кот-д'Ивуар и проч.), позволяет не сомневаться в выполнении им обязательств при любых внешних условиях.

Наиболее логичным упрощённым финансовым показателем, который может и дол-

жен использоваться при оценке надёжности банков в самых разных ситуациях, является отношение суммы «собственный капитал + субординированные займы» (субординированные займы – деньги, предоставленные банку и находящиеся в его распоряжении не менее 5 лет – прим. ред.) к размеру активов банка. Ведь процедуры вливания капитала в банк и предоставления субординированных займов акционерами нейтрализуют все негативные эффекты, в том числе убытки прошлых лет, а также позволяют создать запас прочности на будущее. Тем не менее, указанный показатель обладает недостатками, так как неизвестно, насколько качественно банком учтены кредитные риски при оценке капитала банка. Качество учета кредитных рисков накладывает отпечаток и на другие, менее важные в долгосрочной перспективе, финансовые показатели.

В период кризиса ещё большее значение приобретают риски. В этот период все банки более внимательно начинают относиться к изучению будущих заемщиков, выдвигают к ним более жесткие требования. Клиенту, со своей стороны, перед получением кредита необходимо более внимательно и трезво оценивать свои финансовые возможности выполнять обязательства перед банком и факторы, которые могут этому помешать. В том случае, если кредит уже оформлен, и с его выплатой возникли проблемы, важно идти с банком на контакт. В первую очередь, клиенту, который предчувствует проблемы с выплатой кредита, нужно не молчать и свя-

Поэтому одним из наиболее важных критериев при выборе банка, который легко может оценить рядовой потребитель, воспользовавшись средствами массовой информации, является долгосрочный рейтинг банка (или группы, в которую он входит) от компаний Standard and Poor's, Fitch, Moody's. Лучшие рейтинги начинаются с литеры «А» (детальнее о рейтингах и их сравнительных показателях читайте в октябрьском номере журнала «Финансовый консультант» за прошлый год – прим. ред.).



заться с банком. Ответственный банк всегда пойдёт навстречу клиенту, ведь проблемы клиента это и его проблемы.

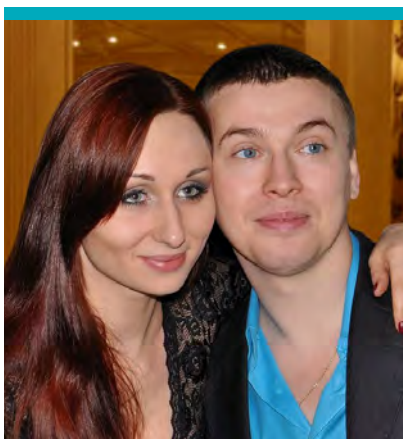
Естественно, требования к заёмщикам по кредитам наличными и по кредитам на товары в последнее время стали более жёсткими, однако это однозначно в интересах самого клиента. Банкиры прилагают все усилия, чтобы предвидеть потенциальное сокращение доходов и спад в платежеспособности клиентов. Последнее, чего хочет нормальный банк, это погрузить своего клиента по уши в долги. В случае депозитов заёмщиком денег клиента является банк, и тут подход не должен отличаться. Клиент очень внимательно должен относиться к надёжности финансового учреждения, его способности в непростые времена выполнять свои обязательства. Должна быть изучена информация из открытых источников о банке, структуре его акционеров, имидже. Также клиент должен обратить внимание на уровень ставок, предлагаемых банком. Как правило, очень высокая ставка по депозитам может свидетельствовать о наличии большой потребности в ресурсах у банка. Это не всегда плохо, но как определенный

фактор должен учитываться клиентом при выборе банка.

Относительно выбора валюты – для неспециалистов в период кризиса должен использоваться подход, при котором накопления размещаются в той валюте, в которой планируются затраты. То есть, если Вы копите средства на ремонт, то делайте это в национальной валюте. Если же планируете каникулы на Лазурном побережье Франции – то сберегайте в евро.

С ростом кризисных явлений растут опасения клиентов быть обманутыми. Стоит заметить, что ничтожно мала вероятность того, что крупный банк пойдет на использование запутанных договоров или непонятных условий кредитования – тут вопрос репутации. Иными словами, это называется ответственность. А вот мелкие банки, привлекая клиентов оформлять депозиты по сверхвыгодным ставкам, иногда могут пойти на включение в договор заведомо невыгодных для таких клиентов условий мелким шрифтом. Поэтому всегда внимательно изучайте договор: вдруг заявленные 25% годовых это лишь ставка на первый месяц размещения вклада?

Сегодня многие люди, видя неблагоприятное развитие событий в стране, бросились разрывать свои депозитные договора. Здесь нужно заметить, что если Ваши средства размещены в надёжном банке, то расторгать договор, конечно же, не стоит, т.к. в таком случае Вы получите меньший доход по депозиту и вынуждены будете хранить средства дома. Думаю, ни для кого не секрет, что преступники в такое время не дремлют: храня крупные суммы средств дома, Вы можете их просто лишиться.



**Надежда и Игорь
Краснокутские**

Бизнес-тренеры, финансовые консультанты,
создатели и владельцы финансового
супермаркета «Инвест-Триумф»

semyakrasnokutskih@gmail.com
www.vk.com/cashflowukraine

Кризис – благородное дело

(3 ключевые рекомендации тем, у кого есть деньги)

Только лишь рискуя, есть шанс достичь истинного благополучия. Ускорить этот процесс поможет осознание, просчет и нивелирование финансовых рисков. Это реально!

SK))

Кризис...

У большинства людей это слово вызывает панику. Если не панику, то отчаяние. Если не отчаяние, то депрессию.

И только единицы (в процентах) превращают этого «монстра» в успех.

А все на самом деле очень просто.

Кризис в переводе:

- с китайского дословно означает «опасная возможность»
- с греческого (κρίσις) – «решение, поворотный пункт»

Иными словами, кто и что захочет увидеть в этом слове – так тому и быть. Хочешь «все плохо» – на тебе! Хочешь развития – получай возможность! Но мы же с Вами ПОЗИТИВНЫЕ))

Поэтому давайте сразу перейдем к 3-м основным рекомендациям, которые помогут в условиях кризиса сохранить Ваши нервные клеточки (ведь, как известно, они восстанавливаются 1 раз за 20 лет!). Итак...

Рекомендация №1

Определите Ваше отношение к валютным рискам (вспоминаем нашу статью в предыдущем номере журнала)

Для того чтобы не бегать из обменника в обменник вместе с толпой себе подобных, безвольно подчинившись мнению очередного «очкарика-эксперта-финансиста» в одной ультрамодной ТВ-передаче на авторитетном канале, просто примите решение здесь и сейчас, определите количество валют и их процентное соотношение в Вашем кейсе. Напоминаем, что авторы статьи предполагают, что на данный момент в Украине соотношение 3-х валют доллар-евро-гривна будет оптимальным в случае 40%-40%-20% (обсудить другое количество валют и их соотношение в других странах готовы в индивидуальном порядке). Но, конечно же, дорогой читатель, выбор за тобой! И он будет единственно правильным.

Рекомендация №2

Определите Ваше отношение к страновым рискам

Т-с-с-с... Тихо! Прислушайтесь к самому себе. Вы каждое утро встаете «бодрячком» под государственный гимн? Ваш семейный очаг пропитан

духом национальной символики? Примите наши поздравления! Вы – патриот! И мы Вас поймем и поддержим в том случае, если Ваше решение будет инвестировать 100% денежных средств в родной стране. Если же Вы готовы принимать решение не только сердцем, тогда мы предложим Вам инвестировать и за рубежом. Какие страны и какое процентное соотношение распределения капитала – опять-таки решать Вам.

Предлагаем Вам при выборе обратить внимание на международные рейтинговые агентства, такие как Standard&Poor's, Moody's и Fitch. Если они присваивают стране рейтинг А и выше (АА, ААА), то такая страна считается надежной для инвестирования; если В, ВВ, ВВВ, то такое инвестирование считается умеренно надежным; все, что ниже – рискованные вложения. Но тут может возникнуть один камень преткновения: на текущий момент суммы, необходимые для доступа к инвестированию за рубежом, составляют более 1000 USD ежемесячно или более 10000 USD единовременно.

В случае, если Ваши инвестиционные возможности сейчас ниже названных цифр, то 100% - поднимаем экономику родной страны... и, конечно же, уровень своих доходов).

Рекомендация №3

Определите Ваше отношение к рыночным рискам

Существует 3 типа инвестиционных инструментов (ИИ):

1. Консервативные – надежные (К)
2. Умеренные – средне надежные (У)
3. Агрессивные – рискованные (А)

Если мы можем на данном этапе инвестировать за рубежом, то к каждому из типов ИИ следует соответственно отнести:

1. Банки, страховые компании (СК), фонды, облигации с рейтингом А и выше
2. Акции «голубых фишек», фонды с умеренной стратегией инвестирования, банки, СК
3. Акции «второго эшелона», фонды с агрессивной стратегией, драг. металлы, бизнес, земля, недвижимость



Если же инвестиции осуществляются в пределах Украины, тогда так:

1. Банки, СК с иностранным инвестором и рейтингом А и выше, гособлигации
2. Недвижимость, фонды, драг. металлы, банки, СК
3. Бизнес, фондовый и валютный рынки

Н.В. Рейтинг ИИ не может быть выше рейтинга государства, в котором этот инструмент работает

Ну а теперь внимание, задание: определить соотношение капитала к инвестированию в процентном соотношении (к примеру К-У-А = 30%-30%-40%).

Это решение предлагаем принимать сердцем. Насколько горячая у Вас кровь, так и расставьте для себя процентовочку. Вот и все!

Отвечая себе на эти 3 «простые» вопроса, Вы, таким образом, выбираете свою уникальную инвестиционную стратегию. Вы заключаете договор с самим собой, обрекая себя на успех. Вы ставите каллиграфическую подпись под этим документом, подкрепляете ее виртуальной печатью... Остается дело «за малым» – делать запланированное.

А, как говорится, запретный плод сладок. У вас появится уйма соблазнов: перевести весь капитал в агрессивные инвестиции с более привлекательной доходностью, купить новое авто, новый дом, потратиться на другие «игрушки», сыграть в покер, рулетку, МММ...



Осознанность, дисциплина и сила воли позволят Вам рисковать не рискуя. Чувствовать себя одинаково великолепно и в период кризиса и во время его отсутствия. Финансовый консультант Вам в помощь!



**Виктория
Реворук**

Финансовый консультант,
адвокат

viktoriya_revoruk@ukr.net

Банк и страховая компания – вместе или вместе?

«Банк или страховая компания? Какой финансовый инструмент более подходит для создания финансового резерва?» Когда клиент задает такой вопрос финансовому консультанту после проведенной беседы, то уже можно считать, что работа была проведена не напрасно, и у клиента возникли мысли по созданию финансового капитала.

Но ставить на чаши весов банк и страховую компанию – этих два различных и по-своему важных финансовых инструмента – будет не совсем корректно, поскольку это «две большие разницы», как говорят у нас в Одессе.

Коль уже сравнивать, то, на мой взгляд, банк – это кошелек, а страховая компания – это сейф. Кошелек нам нужен ежедневно, из него мы извлекаем деньги для решения небольших текущих вопросов (делаем различные платежи, оплачиваем текущие расходы).

А вот деньги для решения больших и важных целей, будь-то образование для детей, накопления на дорогостоящую покупку или пенсионный капитал мы храним в сейфе.

Ведь согласитесь, что, выходя из дома, никто не кладет все свои деньги в кошелек, так как это чревато.

И все-таки, что лучше, банк или страховая компания, для меня, как для клиента, с юридической точки зрения?

Давайте рассмотрим на простых примерах. Одна из основных причин, по которой люди покупают накопительные полисы страхования жизни – это сумма страхового покрытия. Например, Петр Петрович – клиент, который купил полис страхования жизни сроком на 20 лет с годовым платежом в 1000 долларов в год. Он, как клиент, сделал только один страховой платеж и ушел из жизни. При этом его семья получит не ту сумму, которую Петр Петрович успел внести, а то, что он планировал накопить к концу действия программы, т.е. более 20 000 долларов. Решение страховой компании о выплате наследникам страховой суммы принимается в течение 15 дней (согласно правил страхования жизни, которые зарегистрированы в Государственном комитете по регулированию рынка финансовых услуг). Если же у Петра Петровича был еще и банковский вклад на сумму 1000 долларов в год, то он наследуется на общих основаниях – спустя 6 месяцев. При этом наследники получают только ту сумму, которую их наследодатель успел положить на свой банковский счет, т.е. только 1000 долларов.

Второй причиной для приобретения накопительного полиса страхования жизни является применение сложного процента, который используется страховыми компаниями для создания рентного (дополнительного) капитала. Именно используя сложный процент на долгосрочном периоде можно создать солидную сумму накоплений. Многие мои клиенты говорят, что в банке тоже возможно создать такой капитал, не снимая годовые проценты, а лишь перезаключая договор банковского вклада ежегодно. Ответ: «Конечно, такой вариант возможен. Но главный враг наших денег не банк, а мы сами. И соблазн снять проценты и сам вклад, по истечению срока действия договора, очень велик». Деньги в страховой компании – это как карман, пришитый на спине. Достать деньги из него, конечно, можно, но дотянуться тяжело, а пока тянешься, есть время подумать. Ведь может и без них можно обойтись, как часто и бывает.

Важным аргументом в пользу страховой компании является и установленный законодательством для страховых компаний процент гарантированного инвестиционного дохода, то есть нижняя планка дохода для клиента от инвестирования в страховой продукт. Для банков такого минимума не существует. Так, для всех страховых компаний в Украине закреплён гарантированный процент доходности (3% в долларах, евро (процент в валюте может варьироваться), 4% в гривне), т.е. независимо от результата инвестиционной работы компании в её обязанность входит выплата клиентам гарантированного процента на вложенный капитал.

При этом в подавляющем большинстве случаев гарантированный процент доходности перекрывается показателями реального инвестиционного дохода компании, выплачиваемого клиентам. Процент дохода рассчитывается математически в конце финансового года. Таким образом, доходность на вложенный капитал у страховых компаний и банков сравнима.



Для того, чтобы каждый клиент был уверен в том, что его финансы надежно защищены, обратим внимание на ст. 30 Закона Украины «О страховании», где четко указан порядок формирования уставного капитала страховой компании и его необходимый размер (для компаний по страхованию жизни минимум 10 млн. евро). Также этим законом установлен жесткий государственный контроль над деятельностью страховых компаний. Так, к примеру, при проведении ежеквартальных проверок государственными контролирующими органами, размер собственного капитала страховой компании должен на 5% превышать размер всех привлеченных денежных средств клиентов. По-простому, на 100% денег клиентов у компании должно быть 105% своих активов на любой день проверки! Что касается аудиторской проверки банковских учреждений, то они проверяются раз в год и банк даже не несет штрафных санкций по невыплате клиентам депозитов в срок.

Углубляясь в законодательство, нужно заметить, что есть различие и в праве собственности на денежные средства, которые я, как клиент, вношу в страховую компанию и в банк. Так, согласно ст. 31 ЗУ «О страховании», средства, внесенные в страховую компанию, не являются ее собственностью и должны быть отделены от ее имущества. Также они не могут использоваться для погашения страховщиком каких-либо своих обязательств, кроме выплат клиентам. Одним словом у клиента сохраняется право собственности на свои денежные средства, а компания лишь управляет ими для получения прибыли. Другое дело банковский вклад. В статье 1058 Гражданского Кодекса Украины указано, что с момента подписания договора банковского вклада клиент теряет право собственности на свой денежный вклад и у него возникает право требования к банку, как к заемщику, как при договоре займа. А это уже совсем другие правоотношения.

Мы, юристы, неоднократно сталкиваемся в жизни с разводом и разделом имущества супругов. Так согласно ст. 57 Семейного кодекса Украины, страховые суммы являются правом личной частной собственности супругов и не подлежат разделу, если будет доказано, что они формировались за счет личных денежных средств одного из супругов. Этого не скажешь о банковском вкладе. Во всяком случае, четкого упоминания на этот счет в законодательстве нет.



Не очень приятная процедура – арест имущества. Согласно Закону Украины «О страховании», средства клиентов не могут использоваться страховой компанией для погашения любых обязательств, кроме тех, что приняты по договорам страхования, не могут быть включены в ликвидационную массу в случае банкротства страховой компании или ее ликвидации и обязательно подлежат передаче другой страховой компании по согласию Страхователя и Застрахованного лица или возвращению Застрахованному лицу. Таким образом, механизма «отбора» у клиента средств, размещенных в страховой компании, даже при конфискации его имущества не предусмотрено. Для банков – иная ситуация. Согласно ст. 58 Закона Украины «О банках и банковской деятельности», банк отвечает по своим обязательствам всем своим имуществом, и на все имущество, включая и Ваши вклады, может быть наложен арест уполномоченными органами государственной власти.

Если мы говорим о полисе страхования жизни, далеко не последним делом является возможность использования налоговой скидки. Статьей 166 Налогового Кодекса предусмотрено, что плательщик налога, который страховал себя или членов своей семьи по результатам прошедшего налогового года, имеет право обратиться за возвратом части уплаченного им налога на прибыль, а это ни много ни мало – 15% от суммы годового платежа клиента. В нашем случае Петр Петрович имеет возможность, обратившись в соответствующие органы налоговой службы по месту регистрации, возратить себе 150 долларов. И это только за один год. По банковскому вкладу Петр Петрович таких прав не имеет.



Но у банков есть ряд других преимуществ, которые делают их востребованными сегодня: краткосрочные депозиты, кредиты, различные расчетные операции и т.д. Нужно просто четко понимать, какие цели и задачи ставит клиент перед собой, и, уже исходя из этого, подбирать финансовые инструменты для их решения.

**Павел Ткаченко**Бизнес-тренер
сферы финансовых услугtkachenko.pavel@list.ru

Продажа. Образы и символы!

**Долог путь нравоучений,
короток и успешен путь примеров
Сенека**

Десять художников могут нарисовать один и тот же пейзаж, но образное воспроизведение у каждого художника и восприятие каждого зрителя будут разными. Человек мыслит образами, и задача продавца/консультанта создавать эти образы, вкладывать в их описание цвет, запах, вкус, размер, свойства и качества, дополняя образы эмоциональными привязками и словесными картинками, которые перенесут клиента в мир его личностных понятий, ценностей, приоритетов.

Наблюдая за музыкантами, продавцами и просящими милостыню в метро, на улице, приходишь к выводу, что в основе образа, который они нам «продают», лежит обмен эмоциями и скрытая обоюдная выгода от этого обмена. Посредством своего внешнего вида, телодвижений, мимики, работы голосом они создают информационный и эмоциональный фон, провоцируя чувства (воспоминания, сочувствие, жажду наживы, чувство потери, жадности, срочности, ответственности), которые приводят нас к покупке не всегда нужных нам вещей, к помощи незнакомым нам людям.

Структура продажи:

- а) привлечение и фиксация внимания покупателя на продавце, как на источнике воздействия;
- б) презентация – наведение транса чтобы привлечь потенциального клиента на свою сторону и вызвать нужные мысли, чувства, эмоции;

- в) интервенция – команда на внушение – «Думай Это!», «Чувствуй Это!», «Делай Это!»;
- г) действие – покупка, подаяние, заключение сделки.

В продажах работают два основных инструмента – образы и символы.

Для формирования и создания образов мы пользуемся таблицами, графиками, рисунками, притчами, рассказами, историями, сказками, анекдотами, стихами и пословицами. Для усиления формирования образов мы применяем символы – цифры, буквы, но клиент сохраняет в своей памяти не слова, а порожденные ими образы, возникшие чувства. Поэтому все образы надо создавать максимально живыми и яркими. Формируя словесный образ, мы находимся во внутреннем диалоге с собой, и этот образ зависит от мыслей, стоящих за словом.

Именно мысленное отношение определяет реальное значение каждого произнесенного слова.

Только тренировка и еще раз тренировка в работе с подобранными Вами текстами, блоками, вопросами позволит Вам быть ведущим, а не ведомым в беседе с клиентом. «Тяжело в учении – легко в бою!» утверждал А.Суворов, и это правило никогда не потеряет своего значения, поскольку подходит для любой сферы деятельности человека.

Продажа совершается тогда, когда «образы будущего», созданные консультантом, совпадают с потребностями, возможностями клиента, а продукт или услуга соответствуют «образу будущего». Реальность клиента или «образ настоящего» — это нестерпимая боль (дискомфорт), но создавая «образ будущего» (комфорт) Вы переводите клиента в состояние удовольствия. Принцип «от боли к удовольствию» лежит в основе поступков большинства покупателей и клиентов. Этот принцип лежит в основе и нашего поведения, когда мы планируем ремонт, отпуск, покупку новой мебели, машины. Чем сильнее боль, тем больше от нее хочется избавиться! Я ходил на «разведку» в туристические агентства, где наблюдал за продажами, в которых я «путешествовал» из настоящего в будущее, «от боли к удовольствию», и по-настоящему испытывал эти чувства. Они мне помогали в продажах понимать клиента и чувствовать свою ответственность за процесс.

Вы можете создать свои информационные блоки мотивации клиента, которые будут направлять его от настоящего - «боли» к будущему - «удовольствию».

ПРИМЕР: «Вы хотите быть здоровы? Правильно питайтесь, больше двигайтесь, будьте в гармонии и творите!».

«Вы хотите быть успешны? Станьте профессионалом, укрепляйте здоровье, развивайте свое творчество и духовность!».

«Вы хотите избавиться от беспокойства по поводу безденежья в старости? Продумайте и осуществите личный план финансовой свободы!».

Истинные удовольствия невозможны без истинных потребностей

Вольтер

Удовольствия подобны страхованию: чем старше Вы становитесь, тем дороже они Вам обходятся

К.Хаббард

Психологи в своей практике рекомендуют родителям при воспитании детей применять сказкотерапию, которая создает поведенческие модели и образы, дает лучшие результаты, чем наставления и «попотерапия».



Подлежащее действие в притчах, рассказах, историях, сказках и пословицах изменяет установку, заменяет одни образы на другие. Воспитательный эффект достигается без нравочений, нотаций, так как информация проникает в глубины психики, обходя психологическое сопротивление, и оказывает тонкое воздействие на систему ценностей, что позволяет достичь чувства внутренней свободы, запускает оценку возможностей и совершенных действий (мыслей, чувств, эмоций, действий). Проявленные мысли, чувства и состояния из прочитанного и услышанного создают образ, который порождает ответственность за себя и своих близких, за все, что творится и находится вокруг.

Рассказать о выгодах и гарантиях Вашей услуги или продукта это еще не факт продажи, а вот создать словесную картину для клиента и помочь ему увидеть последствия принятых или не принятых им решений, а также оценить привлекательность будущего, причем так, чтобы клиент ощутил себя внутри этой картины — вот это стоит усилий и требует времени для тренировок. Но игра стоит свеч. В каждой сфере есть свои особенности, в сфере финансовых и страховых услуг это ужасная картина безысходности и потери, в которой может оказаться потенциальный клиент или его родные и близкие. Это картина счастья и комфорта, чувств, которые испытает клиент, когда увидит диплом своего ребенка об окончании университета. Это звук ключей, открывающих дверь в купленную квартиру или построенный дом, это запах и вкус блюда на отдыхе, это кожаный, шершавый руль в новом авто, только что выехавшем из гаража. Составляя словесные картины, необходи-

мо воздействовать на всю гамму ощущений клиента, которые он должен получать от всех своих органов чувств. Эти ощущения надо чередовать, ссылаясь на зрительные впечатления, потом телесные, слуховые и вкусовые, вплетая в общую картину как крупные детали, так и мелкие, от чего общая картина будет более реалистичной. Это значит, что Ваши шансы на сделку заметно возрастут.

ПРИМЕР: При проведении мною тренингов в агентстве по продаже недвижимости, совместно с брокерами была выработана схема выявления потребностей клиента. Были выбраны несколько вариантов основных словесных картин, истории из практики, была оговорена обязательная установка кофе-машины на «объекте» при продаже домов, квартир, дач. После систематических тренировок и сдачи зачета по теме, результаты не заставили себя ждать. Они привели к творческому подъему у руководителей и участников проекта, а итогом всего этого явилось финансовое вознаграждение сотрудников и их желание совершенствоваться дальше. Лично я получил огромное удовольствие от работы и премию как бонус за результат.



Вспомните человека в Вашем окружении, рассказы, истории, анекдоты которого вызывали бурю положительных эмоций. Какие чувства Вы испытывали в те моменты радости и почему? Ответ прост – Вам «продавали» словесные картины и образы, наполненные эмоциями! Что мешает Вам продавать необходимые образы и эмоции своим клиентам, подкрепляя их логикой – цифрами и фактами?

Применяя в своих продажах и тренингах образы и символы, я выявил, что время на презентацию моих услуг и продуктов сократилось, понимание и принятие системы ценностей и целей друг друга проходило без возражений, а самое главное, выявление потребностей клиента проходило быстрее, что в итоге приводило к согласию. Как результат всего этого – увеличение продаж. Применение консультантами системы образов и символов в продажах, после систематически проведенных тренингов и самостоятельных тренировок, позволило добиться вполне положительных и ощутимых результатов. Тренируйтесь!!! Вам не нужны слушатели и посетители, Вам нужны покупатели!

Система образов:

Система, которую я Вам хочу описать, достаточно проста, но Вы сможете и должны применять ее только после тренировок и соблюдения необходимых правил.

Она применяется при:

- **возражениях клиента,**
- **проявлении сомнений клиента,**
- **высказывании правильной по мнению клиента точки зрения,**
- **необходимости прийти к единому знаменателю,**
- **ограниченном времени на выявление потребностей и презентацию.**

В данном случае, мы затрагиваем с Вами тему «Возражения», через применение в ней образов и символов.

Ситуативный ПРИМЕР:

1 шаг.

Клиент высказывает свое мнение, с которым мы не можем не согласиться. Присоединяемся к высказанному им мнению и уточняем его: «Да, я с Вами согласен. Как я понимаю, Вы хотите сказать, что... Это так?».

2 шаг.

Показываем альтернативу - «Давайте обратимся к неоспоримым фактам... посмотрим на это с разных сторон... Давайте порисуем, после чего мы либо прервем нашу встречу, либо продолжим ее. Хорошо? Спасибо!».

3 шаг.

Здесь мы реально применяем образы и символы (рисунки, цифры), усиливая информационное воздействие на клиента через притчи и истории, а после достижения понимания

презентации клиентом задаем ему вопросы (открытые, закрытые, проясняющие), которые наиболее полно и точно покажут точку зрения клиента.

Примеры вопросов в журнале «Финансовый консультант» за июнь и август 2013 г. в теме «Правильно заданный вопрос уже является ответом!». Иногда мы поставлены в такие условия, что вынуждены в большей степени отвечать на вопросы, а в меньшей задавать их. Существует техника, и она правильная, при использовании которой консультант отвечает вопросом на вопрос, направляя внимание клиента в сторону продажи. Запрограммируйте свой мозг задавать вопросы, а именно: «А почему Вы об этом говорите?», «Как Вы думаете, почему все произошло именно так?», «Вы уже сталкивались с этим в прошлом?», «Как Вы вышли из этой ситуации?», «Что Вы понимаете под гарантиями в сфере финансовых услуг?», «А какие гарантии Вы бы хотели иметь?», «Если я от имени компании предоставляю Вам высокие гарантии, то что может помешать Вам стать клиентом сегодня?». Рисовать необходимо на листах бумаги желтого, светло-зеленого или светло-синего цвета, что позволит клиенту вспомнить о Вас, когда ему на глаза попадутся Ваши цветные художества. Тогда он припомнит суть предлагаемой услуги. Это программирование клиента на принятие решений и стимулирование к действию!!!

*Знаки и символы управляют миром!
Конфуций*

Практический ПРИМЕР:

1 шаг.

Слушаем возражение, сомнение и точку зрения клиента по теме. Рисуем рисунок, подаем информацию к нему, словесные картины, а клиента делаем участником событий, которые с ним обсуждаем.

2 шаг.

Достигнув понимания через задаваемые вопросы по сути поданного образа «Вам все понятно?», «Что не так?», «Вам это близко?» и так далее, говорим: «По этому поводу есть притча, история, анекдот...».

3 шаг.

После слов «Вы знаете, об этом еще говорил ...» проговариваем цитату, или говорим «В русской, украинской... пословице об этом говорится так...».

4 шаг.

Задаем вопросы – открытые, закрытые, проясняющие. «Скажите, пожалуйста, Вы увидели для себя и своей семьи в этой нарисованной схеме возможность, важность, необходимость создания капитала?»; «Кто является главным художником Вашей жизни?»; «Вам важно быть главным художником в картине своей жизни?»; «Что и кто Вам может помочь (помешать) сейчас написать сценарий своей жизни, и в 55-60 лет радоваться принятому сегодня решению?»; «Какая сумма для Вас сейчас является возможной для ежемесячного инвестирования в свое будущее и будущее своих детей?»; «Если бы Вам предстояло сейчас написать план и нарисовать картину своего капитала, то с чего бы Вы начали? Как это будет выглядеть через 20-30 лет в цифрах и фактах? Вот лист, ручка – рисуйте, я Вам помогу!»; «Когда у Вас недостаточно денег на такие главные и важные статьи затрат как здоровье, отпуск, качественная еда и одежда, то какие мысли, как правило, приходят Вам сразу же в голову? В 55-60 лет мыслей об этом будет меньше или больше? Вы готовы сейчас менять свое будущее?».



Обязательно в конце презентации должно быть озвучено предложение о подписании договора, согласовании итоговой встречи с мужем, женой, расчете программ и сумм, дополнительных предложениях по теме общения. А теперь давайте и мы с Вами порисуем, после чего Вы будете вооружены и уверены в своей презентации. Главное – делать все легко и уверенно, с юмором и оптимизмом вовлекая клиента в сотрудничество через рисование.

Если ты хочешь перетянуть человека на свою сторону, то сначала убеди его в том, что ты – его друг!
А.Линкольн

Большинству рисунков будут соответствовать возражения клиента или вопросы, которые мы обыграем по схеме «возражение – рисунок – словесная картина – притча – рассказ – вопросы». Во время тренировки и самоподготовки Вы можете создавать свои собственные словесные картины и образы, рисуя их, проявляя их через систему, указанную выше.

Главное – это организовать систему целенаправленных тренингов в группах, рисовать в транспорте, на отдыхе, искать притчи и рассказы, истории, которые наиболее полно дополняют излагаемый Вами материал и в целом дадут клиенту возможность взвешенно и самостоятельно принять правильное и обоснованное для него решение – подписать договор!

Организуя конкурс на лучший информационный блок (возражение, рисунок, словесную картину, притчу, рассказ, вопросы), который позволит консультанту наиболее четко донести до клиента суть, идею необходимости покупки, выгоду, гарантии, мечту. Рисунок конкурсанта смотрите внимательно, а всю остальную программу слушайте закрыв глаза, что позволит сконцентрироваться на «правде», благодаря отключению зрительного анализатора, и даст возможность легче опознать фальшь подаваемой информации и энергетики.

В своей «копилке» имею более 30 рисунков, 40 притч, рассказов, историй из жизни, анекдотов и высказываний выдающихся людей. Эти «накопления» постоянно пополняются, потому что постоянно внимание нацелено на постоянный поиск и оценку такой информации. Возьмите мои наработки как пример, создайте свою «копилку». Это легко, когда хочешь!

Я верю, Вы сможете нарисовать свою картину – картину успеха консультанта сферы финансовых услуг, а эта тема пусть послужит Вам первой пробой пера, первым эскизом в создании собственной авторской презентации через образы и символы.

Главное – желание, вера и действие, а Вселенная, обнаружив Вас как энергию, направит в Вашу сторону все, что необходимо для успеха. Останется только подставлять руки,

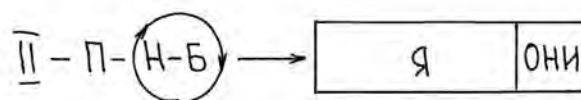
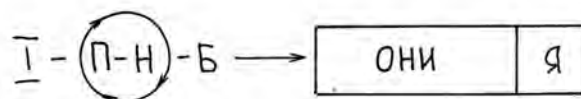
Душу, а активированный разум, находясь в потоке информации, самостоятельно выберет самое необходимое для Вас.

Лично мною это проверенно как в спорте, так и в армейской жизни! А теперь вспомним детство и... порисуем!!!

№1. «ТОЛЬКО НЕ СЕЙЧАС!», «МЕНЯ ЭТО НЕ ИНТЕРЕСУЕТ!», «СЕЙЧАС КРИЗИС!»

Не могу с Вами не согласиться, что время сейчас не самое лучшее для инвестиций. Но и Вы поймите, что кто-то сейчас держится за свою стабильность, а кто-то реально воплощает свои мечты и реализуется через них как отец, мужчина, глава семьи. Все в нашей жизни зависит от понимания и реализации главных вещей, которые определяют нашу жизнь, а это здоровье, деньги и любовь. Вы согласны с тем, что здоровье и любовь всегда, и тем более сейчас, требуют внимания, работы и денег? Или я говорю что-то не так?

Представьте себя в 60 лет... и скажите себе 60-летнему – «Деньги меня не интересуют!». В 60 лет потребность в лекарствах, лечении, питании, в заботе близких будет меньшей или большей? Или Вы будете работать, пока ноги носят? А Вы знаете, сколько они будут Вас носить? У одного из великих прочитал – «Жизнь – это шахматная доска, на которой время съедает фигуры, которые могут сделать нужный и важный ход!». Как Вы думаете, если бы Ваши родители сейчас пользовались созданным капиталом, это улучшило бы их и Вашу жизнь? Можно я порисую? Это займет не более 5 минут, после чего мы либо прервем нашу встречу, либо продолжим ее дальше. Хорошо? Спасибо!



В своем бизнесе встречаю две категории клиентов. Первая категория клиентов постоянно перемещается от прошлого к настоящему. Формат их жизни – «ОНИ – обстоятельства» большие (нет времени, возможностей, уверенности, денег, здоровья), а «Я» маленькое (работа ради денег, стрессы, болезни, все



прекрасно, так Бедность обидится и замучает меня». Подумал немного, а потом говорит: «Пока вы так на месте стоите, я не могу решить. Вы пройдитеесь». Стали Бедность и Богатство прохаживаться туда-сюда. Поглядел на них человек и говорит: «Ты, Бедность, очень хороша со спины, когда уходишь, а ты, Богатство, просто прекрасно в момент прихода...».

Определите, пожалуйста, какие корни в словах «бедность» и «богатство»? Как Вы думаете, чем отличается бедный человек от богатого? (Подсказка: Сознанием – брать и отдавать, мышлением – толкнули обстоятельства, «Я решил!»). У бедного и богатого человека разное количество часов в сутках, или одинаковое? Скажите, пожалуйста, кто определяет в Вашей жизни положение – быть бедным или богатым? Когда Вы определите время для начала создания капитала? Я предлагаю Вам сегодня, сейчас определить это время, сегодня 29.05.2014 г., и с этого дня деньги начнут работать на Вас. Вы готовы менять свою жизнь к лучшему? Или в Вашей жизни есть кто-то другой, кто будет это делать? Я предлагаю Вам сейчас поговорить о Ваших потребностях и возможностях касаясь денег, и согласно их мы выработаем комфортную для Вас программу.

№3. «ПРОШУ ВАС, НЕ НАДО МЕНЯ ПУГАТЬ. Я ДУМАЮ ТОЛЬКО О ХОРОШЕМ, И ПЛОХОЕ СО МНОЙ НЕ СЛУЧИТСЯ!»

Да! Я с Вами согласен, наши мысли притягивают энергию, события, определяют наш выбор и в конечном итоге нашу жизнь. Мы есть то, что мы выбираем.

Прошу прощения, но, с Вашего разрешения, я все-таки упомяну неоспоримые факты:

- ежедневно в Украине в ДТП погибает 15-20 человек, нетрудоспособными становятся до 70 человек;
- ежедневно регистрируется 450 онкозаболеваний и 250 смертей от рака;
- ежечасно от туберкулеза умирает 1 человек.

Согласно статистике 20% нашего населения, а это 9 млн. человек, в этом году столкнутся со значительными финансовыми трудностями, связанными с выходом на пенсию, серьезной болезнью, несчастным случаем, смертью. Скажите, пожалуйста, эти люди, просыпаясь утром, знают о том, что с ними в этот день должно что-то случиться? Можно я порисую, после чего мы либо прервем нашу встречу, либо продолжим дальше? Хорошо? Спасибо!

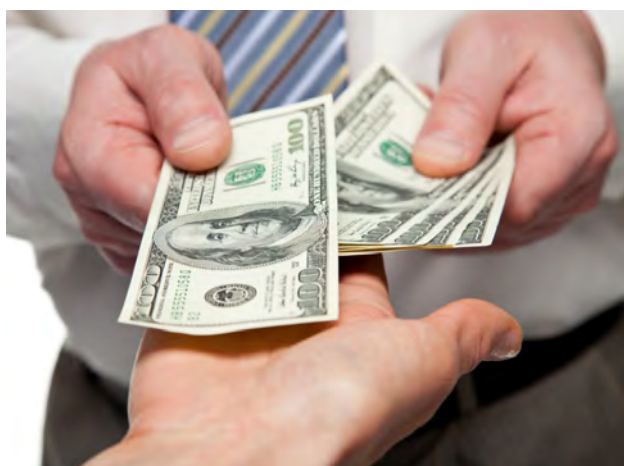


В жизни у каждого человека бывают положительные (+) и отрицательные (-) ситуации. Я нарисовал их в виде схемы. Вверх от «0» это (+), вниз это (-). Какие из этих событий мы планируем, а какие нет? Откуда мы берем деньги на покрытие затрат, связанных с болезнью, ДТП, НС, внезапным уходом из жизни близких людей? Все это мы берем из своей мечты и мечты близких нам людей. Скажите, пожалуйста, у Ваших родных или друзей были ситуации в жизни, которые приходилось решать только с помощью денег, не откладывая решение ситуации «на потом»? Самых больших и срочных расходов, конечно, требует здоровье. Как Вы думаете, те люди, которые боролись за свою жизнь и жизнь родных,

знают цену жизни? По Вашему мнению, чем отличаются люди, испытывавшие данные ситуации и не испытывавшие их? Есть интересная притча, я, с Вашего разрешения, ее расскажу. Можно? Называется «Непознанное».

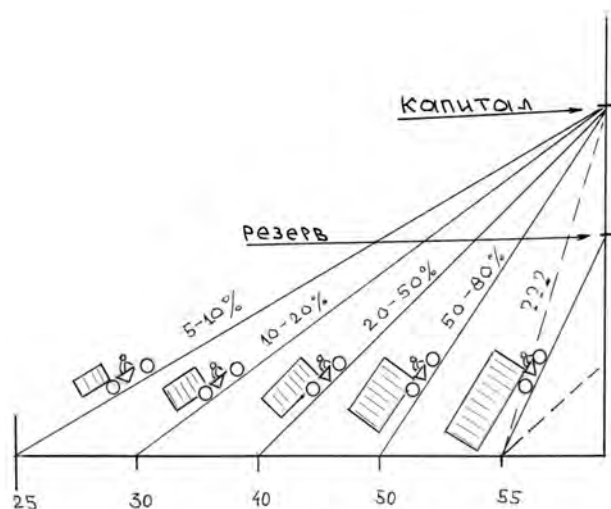
Глава семейства собрал всю семью и говорит: «Урожая нет, до весны мы здесь не проживем. Собирайте еду, воду, все необходимое, мы пойдем к моему брату, через горы и пустыню». Долго шла семья, все что взяли с собой съели и выпили, и тогда взмолился мужчина к Богу: «Боже, помоги, спаси семью, укажи дорогу к колодцу». Бог услышал голос и ответил: «Укажу, но будь осторожен, вода в колодце может быть отравлена». Прошло время и подошла семья к колодцу. Мужчина напоил жену, детей, собрался пить сам и тут видит, что все члены его семейства корчатся от боли. «Боже, помоги – жажда была сильнее, чем правда твоего голоса», – закричал мужчина – «Я готов на все, возьми мою жизнь вместо их жизней». На это Бог сказал: «Ответь мне на один вопрос. Что является самым непознанным в жизни у человека?» Мужчина подумал и ответил: «Самым непознанным в жизни человека является то, что он проживает свою жизнь, а рядом с ним живут такие же люди, как и он, старятся, болеют и умирают, а он думает, что с ним этого никогда, никогда, никогда не случится». «Правильно, я верну жизнь твоим близким! Ты познал непознанное, а теперь пойд и расскажи об этой истине другим... и пусть они проснутся!» – ответил Бог.

Это суровая правда жизни, но некоторым потери дают понимание, помогают изменить мысли и действия. Вы готовы меняться без потерь? Завтра, потом – это дорога в «никуда», предлагаю сейчас рассмотреть Ваши потребности и финансовые возможности, и уже сегодня начать создавать капитал.



№4. «МНЕ ЕЩЕ РАНО ДУМАТЬ ОБ ЭТОМ. НАЧНУ ПОСЛЕ... 40-45 ЛЕТ»

Да! Я понимаю Вас, жизнь здесь и сейчас, со всеми ее положительными моментами. Анализируя жизнь своей семьи, жизнь семей родных и семей моих клиентов, я прихожу к выводу, что есть только два способа решения всех возникших жизненных проблем и вопросов. Первый – это путь позора и слез, «когда гром грянет, тогда и буду что-то делать – креститься» (буду просить, одалживать деньги, брать кредиты, продавать активы). Второй – это путь выбора и ответственности, «когда грянет гром – буду защищен» (буду вести учет расходам и приходам, выберу план создания капитала, начну создавать финансовый резерв). Какой путь Вам больше нравится? В тему разговора я хочу Вам озвучить мысль Б.Франклина: «В двадцать лет приобретают желания, в тридцать – ум, в сорок – здравый смысл!». А в чем здравый смысл Вашей жизни? Давайте сейчас нарисуем здравый смысл для Вас, после чего мы либо прервем нашу встречу, либо продолжим ее дальше. Хорошо? Спасибо!



В финансах есть понятие капитала и резерва. В чем разница между ними? В медицине есть понятие – физиологический возраст. Как Вы думаете, в чем особенность физиологического возраста в 25, 30, 40, 50, 60 лет? Здесь показан капитал и резерв, потенциальные клиенты от указанного возраста двигаются к цели и несут необходимый груз. Что человек имеет в 25 лет? (Подсказка: возможности, здоровье, образование, желание жить хорошо). При желании создать капитал до 50-55 лет, он может безболезненно для себя отчислять в виде накоплений от 5 до 10% своего ежегодного заработка. Что человек имеет в 30-40 лет? (Подсказка: возможности, здоро-



вье, требующее внимания, опыт, ценности, ответственность за семью, множество планов). При создании капитала с «нуля» ему уже необходимо отчислять от 20 до 50% своего ежегодного заработка. Как Вы думаете, это возможно для Вас? Что имеет человек в 50-55 лет? (Подсказка: возможности, здоровье, требующее пристального внимания, опыт, статус, ответственность за себя и своих близких). Как Вы думаете, сможет ли он создать достаточный капитал к 60 годам? Сколько в процентном отношении ему необходимо отчислять денег для создания капитала? Или ему лучше создавать резерв? В тему нашего разговора я хочу Вам рассказать притчу, а называется она «Банк времени».

Представьте себе: открылся банк, который каждое утро кредитует на Ваш счет 86 400 гривен, но не переводит баланс с одного дня на другой. Каждый день банк удаляет с Вашего счета оставшиеся, неиспользованные в течение дня средства. Что Вы делаете? Снимаете их со счета? Конечно. Каждый из нас имеет такой банк. Его название – время. Каждое утро нас кредитуют на 86 400 секунд, и каждый вечер списывают все, что мы не сумели вложить в хорошее дело. Этот банк не переводит остатки, не позволяет использовать больше, чем мы имеем. Каждое утро он открывает новый счет для нас. Каждый вечер он сжигает неиспользованные остатки. Если

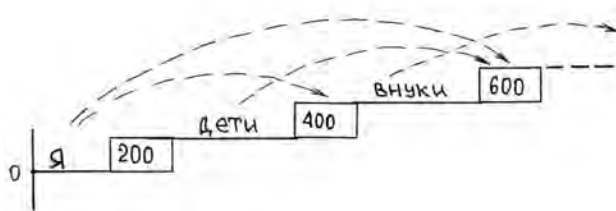
Вы не успели использовать дневной депозит – Вы его потеряли. Нет никаких возвратов, нет никаких переводов. Есть только один вариант – жить в настоящем за счет сегодняшнего депозита. Инвестировать так, чтобы получить как можно больше счастья, здоровья, успеха. Время идет... А что выбираете Вы? Я предлагаю Вам не терять времени, не искать отговорки и не переносить на завтра и потом – это дорога в «никуда», а сегодня оформить договор, создать свою финансовую свободу и в 50-55 лет упиваться ею. Как Ваш личный консультант, я всегда буду рядом, и смогу профессионально помочь Вам правильно и выгодно инвестировать деньги в свое будущее. Я предлагаю Вам прямо сейчас рассмотреть Ваши возможности по инвестированию денег и к указанному возрасту созданный капитал превратить в желания и планы.

№5. «ПОКА ЭТО МНЕ НЕ НУЖНО, СЕЙЧАС У МЕНЯ ДРУГИЕ ПЛАНЫ!»

Да! Я Вас понимаю. Это хорошо, когда есть планы и мы ими живем, предвкушая их исполнение, но иногда его величество «Случай» («Совпадение», «Закономерность») вторгается в нашу жизненную программу и начинает управлять ею. У Вас или у Ваших родных и друзей случались в жизни такие ситуации, когда возможность их решения за-

висела только от количества денег? Как они управляли этой ситуацией? Из всего, что происходит в нашей жизни, потеря здоровья, я думаю, это самое тяжелое событие, которое влечет за собой большие финансовые расходы. Или я ошибаюсь? Как Вы думаете, те люди, которые потеряли и восстанавливали свое здоровье, они знают цену и стоимость желания жить? А те, которые еще не познали этого, что они думают об этом? Чем отличается мышление этих людей? Вы согласны, что только финансовые накопления позволяют управлять всеми ситуациями и событиями, как положительного, так и отрицательного характера? Есть анекдот по этому поводу: Семья сидит в субботу за ужином, вдруг звонок в дверь. Жена говорит мужу: «Пойди открой!». Муж открывает дверь, а там стоит она... с косой! Мужчина спрашивает: «Ну и что?» А смерть отвечает... «Ну и все!!!».

Это жизнь... Семья, потерявшая кормильца, теряет доход, ее жизнь в финансовом отношении меняется, а когда есть капитал, то никакие финансовые потрясения для семьи не страшны. Вам важно управлять всеми ситуациями, которые могут произойти в Вашей жизни? Предлагаю порисовать на тему денег, после чего мы прервем нашу встречу, либо продолжим дальше. Можно? Спасибо!



Перед Вами схема, вариант создания родового капитала. Вы создаете свой личный капитал, часть его используете на основные потребности семьи, часть передаете по наследству своим детям. Вы осуществляете контроль за созданием капитала детьми, помогаете им. У детей, которые вырастут с пониманием процесса капитализации и увидят конечный успешный результат, выработается устойчивый поведенческий признак (как представление о папе или маме), а лучшей пропагандой и агитацией в сторону создания капитала уже ими самими будет их финансовая защищенность и свобода. Как Вы думаете, Ваши дети смогут донести до своих детей ту философию отношения к деньгам, которую изучат с Вами, а потом еще и пройдут сами? Когда Вы рассказываете своим друзьям о своих предках, то чем Вы гордитесь? Созданный Вами родовой капитал может быть пред-

метом гордости для Ваших детей? Предлагаю Вам сегодня, сейчас рассмотреть все возможные варианты создания родового капитала. Сегодняшние решения определяют Ваше будущее и будущее Вашего рода. «Жизнь состоялась!» – эти слова достойны настоящего мужчины в пожилом возрасте, если он скажет их себе без пафоса и самообмана. А благодарность детей, через их внимание и любовь, будет реальным подтверждением правильного выбора. Теперь давайте нарисуем Ваш план родового капитала.

№6. «ВСЕ В РУКАХ БОГА, Я НАДЕЮСЬ НА НЕГО!»

Да! Я понимаю Вас, ведь жизнь тех людей, которые верят в Бога, более упорядочена, размеренна и гармонична. Думаю, Вы тоже понимаете, что в жизни вопрос финансового здоровья один из самых главных, на уровне с духовным здоровьем, ведь мы платим за все, что позволяет жить и развиваться во всех отношениях нам и нашим семьям. Могу я рассказать притчу в тему нашего разговора? Спасибо! Притча называется «В лавке у Бога».

Одной молодой женщине как-то приснился необычный сон, будто за прилавком магазина стоял сам Бог. «Господи! Это ты?» - воскликнула она с радостью. «Да, это я» - ответил Бог. «А что у тебя можно купить?» - спросила женщина. «У меня можно купить все!» - прозвучал ответ. «В таком случае дай мне, пожалуйста, здоровья, счастья, любви, успеха и много денег» - сказала женщина. Бог мудро улыбнулся и ушел в подсобное помещение за заказанным товаром. Через некоторое время он вернулся с маленькой бумажной коробочкой. «И это все?» - воскликнула удивленная и разочарованная женщина. «Да, это все!», - сказал Бог - «Разве ты не знала, что в моем магазине продаются только семена?».

Пословица: «На Бога надейся, а сам не плошай!» как раз о том, о чем мы говорим. Бог работает через нас, все мы являемся проводниками Божьего промысла. Или это не так? Мы все пришли в этот мир благодаря любви родителей и Бога, чтобы быть здоровыми, богатыми, жить в мире и любви, творить, следовать пути и от этого быть счастливыми. Думаю, Вы такого же мнения? А что Вы думаете о деньгах?

Общение с верующими людьми требует большой культуры духа, знаний Библии и



толерантности. Я приведу основные цитаты, которые Вы можете употреблять в беседе с верующими людьми. Разговор должен быть на одном языке, и если среди Ваших потенциальных клиентов есть верующие люди, то к совместной встрече Вы должны быть подготовлены.

Иисус явно указал, что существуют два религиозных и жизненных пути. Об одном из них он сказал так: «Широка и просторна дорога, ведущая к гибели», о другом сказал следующее: «Узки ворота и тесна дорога, ведущая к жизни, и немногие находят ее» (Матфея 7:13-14);

«По плодам их узнаете их» (Матфея 7:16);

«Придет гордость, придет и посрамление; но со смиренными – мудрость» (Притчи 11:2);

«Кто возделывает землю свою, тот будет насыщаться хлебом; а кто идет по следам празднотлюбцев, тот скудоумен (Кто находит удовольствие в трате времени за вином, тот в своем доме оставит бесславие)» (Притчи 12:11);

«Пойди к муравью, ленивец, посмотри на действия его, и будь мудрым» (Притчи 6:6);

«Нет у него ни начальника, ни приставника, ни повелителя» (Притчи 6:7);

«Но он заготавливает летом хлеб свой, собирает во время жатвы пищу свою» (Притчи 6:8);

«Доколе ты, ленивец, будешь спать? Когда ты встанешь от сна твоего?» (Притчи 6:9);

«Немного поспишь, немного подремлешь, немного, сложив руки, лежишь» (Притчи 6:10);

«И придет, как прохожий, бедность твоя, и нужда твоя, как разбойник» (Притчи 6:11);

«Самонадеянность приводит только к раздорам, а у советующихся – мудрость» (Притчи 13:10);

«Не бойся твоего Бога – бойся самого себя. Ты сам творец своих благ и причина своих бедствий. Ад и Рай находятся в твоей собственной душе» (Пьер Марешаль).

Вам дана схема практического применения системы «Образы и символы». Это варианты, которые написаны мной, но Вы сами можете составить свою схему с учетом личных особенностей, представлений и задач. Все в Ваших руках, и Ваш успех тоже. Буду рад обратной связи. Успехов Вам и побед над самим собой!!!

Отголоски конкурса «Фингра

В прошлом номере журнала были подведены итоги призового конкурса «Финграм 2013». Как и было обещано, все победители получили ценные призы. Публикуем в этом номере отзывы победителей, в которых они делятся своими впечатлениями и пожеланиями.



Юрий Ризак
Предприниматель,
финансовый
консультант

Всем привет! Меня зовут Ризак Юрий. Я интернет-предприниматель, финансовый советник. Я помогаю

людям сохранить и приумножить их капитал для достижения определенных финансовых целей. Финансы сегодня – это неотъемлемая часть нашей жизни и грамотное управление ими – залог успеха и финансовой независимости!

С журналом «Финансовый консультант» я знаком с самого первого его выпуска! В этом журнале в разных выпусках уже опубликованы 5 моих статей на разные темы, посвященные тематике страхования и пенсионной реформе в Украине. Журнал будет интересен широкому кругу читателей и всегда наполнен полезной, актуальной, качественной и часто практической информацией, которую сразу можно внедрять в жизнь.

Решение поучаствовать в конкурсе было принято спонтанно! Вечером, в один из декабрьских дней, я получил очередную рассылку свежего выпуска журнала с анонсом этого конкурса, и мы с женой сразу приняли решение поучаствовать. Буквально за час ответили на все вопросы и отправили письмо. И заняли первое место! Ключевым фактором победы в конкурсе, как я считаю, было желание победить и быстрое принятие решения, так как первый участник, правильно ответивший на все вопросы, получал главный приз. Всем читателям журнала «Финансовый консультант» желаю финансового роста! Даже в сегодняшних непростых экономических условиях, поверьте, это возможно. Постоянно заботьтесь о своей финансовой грамотности – инвестируйте деньги в себя, в свои мозги – ведь это самый ценный ресурс, который у вас есть и который всегда с вами! Успехов!



Мирон Кабай
Директор 7 уровня КЦ
«Финансы и защита»

Добрый день, уважаемая редакция! Спасибо вам за возможность написать несколько слов. Хочется высказать благодарность за отличный професси-

ональный журнал о финансах, защите, страховании. Многие финансовые консультанты постоянно находятся в поисках актуальной и свежей информации по этой тематике.

Все мы сегодня переживаем время очень динамичных изменений. Нашу страну сегодня не узнать. Меняется все – политика, экономика, ценности, отношения между людьми. Вместе с этим меняется и наш клиент – он стал более требовательным, лучше информированным, иногда беспокойным, иногда переживающим. Поэтому и растут требования к профессионализму консультантов, их умению общаться и доносить информацию. Обмен опытом, поиск новых решений, дискуссии – все это очень необходимо. Интернет-журнал «Финансовый консультант» взял на себя нелегкую, но очень важную миссию заниматься этим – большое вам спасибо.

Идея викторины увлекает, стимулирует личное участие в процессах популяризации финансов. Я с большим удовольствием окунулся в процесс поиска информации, пережил эмоции азарта, узнал много нового, за что организаторам большое СПАСИБО. Вдвойне приятно, что мои усилия привели к прекрасному подарку – к электронной книге. В консультационном бизнесе я уже несколько лет, но желание учиться, познавать новое никогда не покидало меня. Придерживаюсь слов, которые услышал на одном из семинаров – «Кто не идет в ногу со временем – со временем уходит».

Желаю всем читателям больших успехов в нашем очень важном деле, а редакции жур-

М 2013». Отзывы победителей

нала и лично Виктору Рябоконю находить и публиковать материалы, которые сделают продажи финансовых услуг легкими и комфортными.



Алексей Мохнаков
Менеджер агентской группы страховой компании «Росгосстрах»

Со страхованием знаком не понаслышке, т.к. работаю в самой

крупной страховой компании России. Начинал работу с финансового консультанта по страхованию жизни, сейчас руковожу успешной группой консультантов, которые показывают высокие результаты в работе.

В группе стараюсь создать атмосферу понимания и ответственности за общую цель, общий результат. Развита система наставничества и поддержки друг друга. Вырастить профессионала – дело нелегкое, но очень достойное и благодарное. Я уверен, что наша работа нужна людям, так как мы помогаем им осуществлять свои мечты и чувствовать себя защищенными и уверенными в завтрашнем дне.

Конечно, успех складывается из разных факторов, один из которых – постоянный профессиональный и личностный рост. Поэтому необходимо расширять свой кругозор, искать новые знания, идеи. Именно качественной и полезной информацией заинтересовал меня журнал «Финансовый консультант», стал для меня советником и мотиватором. Увидев в очередном номере журнала конкурс, решил непременно принять в нем участие, хотя из-за нехватки времени немного опоздал с ответами. Но мое желание победить было так велико, что я все-таки попал в тройку лидеров. Мои пожелания читателям этого замечательного журнала. Если человек не предпринимает попытки сделать больше, чем он может, то ему никогда не удастся сделать всё, на что он

способен! Постоянно поднимая себе планку, мы достигаем того, что ещё вчера казалось недостижимым, а достигнув – идём дальше. Проверьте, на что Вы способны, и Вы поразитесь тому, как много Вы можете! Успехов всем!



Максим Наливайко
Студент Киевского Национального Университета им. Тараса Шевченко

Меня зовут Максим, я работаю журналистом в Киеве. Моя непо-

средственная деятельность с финансами не связана, но в современном мире (да и не в современном тоже), без них обойтись никак нельзя. Казалось бы, есть столько всего, что невозможно купить за деньги, но разве мы сможем достигнуть желаемого без них?

С этим прекрасным журналом я познакомился случайно – через плечо друга, который читал его в поездке. Невероятно, сколько всего полезного принесла мне эта случайная «встреча»!

Сейчас страшно вспоминать тот момент, когда я решил принять участие в конкурсе, ведь это было так ужасно давно. Опять-таки не верится, сколько всего произошло с Нового года в моей личной жизни и в жизни моей страны. Ключевым фактором своей победы считаю йод, ведь именно он отвечает за смелку, ну и, конечно, бабушку, которая не жалея сил возила меня на море всё мое детство для обогащения этим самым йодом.

Советы считаю делом неблагодарным, ведь в случае успеха про советчика забывают, а при неудаче именно он оказывается виноватым. Советовать могут лишь те, кто очень хорошо знает предмет. Так что пожелаю (не посоветую), иметь своего личного профессионального консультанта. Как по мне, «Финансовый консультант» прекрасно подходит под эту роль. Лично мне он помог, удачи и вам!



P.S. Конкурс «Финграм 2014» пройдет в конце этого года. Следите за анонсами в журнале!

**Виталий Нечипоренко**

к.э.н., коуч-консультант в организациях (WIAP), член Всеукраинской ассоциации консультантов по управлению. С 2003 г. провёл 349 семинаров и стратегических сессий в 11-ти странах

www.cbs.org.ua
nv@cbs.org.ua

Кризис: что делать компаниям?

Наверное, сейчас не найдётся в стране человека, адекватного нынешней ситуации, который бы не задумывался над тем, что происходит, что может произойти, и что хотелось бы, чтобы было с нашей страной, её экономикой, макро- и микропроцессами в ней, и, в конечном итоге, с душевным состоянием и материальным благополучием каждого.

Политический конфликт, аннексия Крыма, «братская помощь» соседнего государства с инспирацией вооруженных конфликтов и человеческими жертвами и, как следствие, финансовый кризис. Последний – в полном разгаре: галопирующий внешний долг, бюджетный дефицит, обратный мультипликатор, сокращение производства, падение на 30% курса гривны, др. И лишь надежда на скорое завершение. Но жизнь продолжается. О практических действиях и инструментах менеджмента малого и среднего бизнеса в условиях финансового кризиса предлагаются следующие рассуждения.

Вначале о понятии «кризис». Да, в этом, как правило, удовольствия мало. Это неожиданные перемены, потери, стрессы, угнетённое, подавленное психическое состояние, зависимость от новостей в Интернете, поиск позитива... Но относиться к этому как к беде, или как к краху? Подумаем – нормально ли будет выглядеть капитан судна, расценивающий каждый шторм (который может стать и ураганом) как неожиданность и ужас? Этого ли от него ожидает команда? Это ли удел тех, кто взял на себя ответственность руководить людьми и выполнять свою основную функцию – организацию прибыльной деятельности?



Кризис – это регулярное, относительно короткое, но очень динамичное, непредсказуемое в конкретном моменте, развитие внешней и внутренней среды компании, которое невозможно рассчитать, его можно лишь прогнозировать с определенной вероятностью, и действовать осознанно, по намеченному пути. Но это: изменения – стрессы – проблемы – задачи – решения.

Почему я выделил «регулярное»?

1. Потому, что ещё в 30-е годы прошлого века Н.Кондратьев (репрессированный советский экономист) описал циклы экономического спада очередностью в 40-60 лет (нынешний пик спада по этой теории ~ 2018 г.); другие исследователи обосновывают такие циклы: Кл.Жюгляр (ученый из Франции) – 7-11 лет; Дж.Китчин (Англия) – 3-4 года; С.Кузнец (США) – 15-25 лет. К этим теориям можно относиться по-разному, но факт остается фактом.

У нас в Украине мы также можем наблюдать регулярность, переходящую в цикличность:

- 1992-1993 гг. – мировой рекорд инфляции, превышавшей показатели в годы мировых войн (месячная инфляция доходила до 90%);
- 1998 г. – страна на грани дефолта из-за внутренней и внешней государственной задолженности («проедали» щедро даваемые извне, или взятые у бизнеса кредиты);
- 2004 г. – влияние на экономику политического кризиса;
- 2008-2010 гг. – сокращение ВВП на 35%, рост теневой экономики на 31% к ВВП, падение курса гривны на 30-40% и др.;
- 2014 г. – наблюдаем.

К чему эти данные? А к тому, что регулярные кризисы это как зима, – не неожиданность и беда, а норма, и всё зависит от того, как мы к ней готовы. К примеру, в начале 2009 года, когда я вёл открытый семинар в Узбекистане, бизнесмены всё пытались свести обсуждение к вопросам кризиса – объясняли интерес необходимостью своевременной подготовки к нему, хотя самого кризиса у них не было и в помине. У нас же, за несколько месяцев до этого, звучало из высоких кабинетов заверение, что «мы независимы от мировой экономики, и кризис нас не коснётся» (цитирую не дословно). Чем закончилось – известно.

Задача менеджера – быть готовым к эффективным действиям в условиях этих регулярных явлений.

Явления эти (финансовые кризисы) условно можно разделить на три вида:

1. Постоянно присутствующий «Сорняк на грядке». А если с сорняками не бороться – понятно, каким будет урожай. Но бороться нужно постоянно. Это близко к японской бизнес-философии «кайдзен» – системе посто-

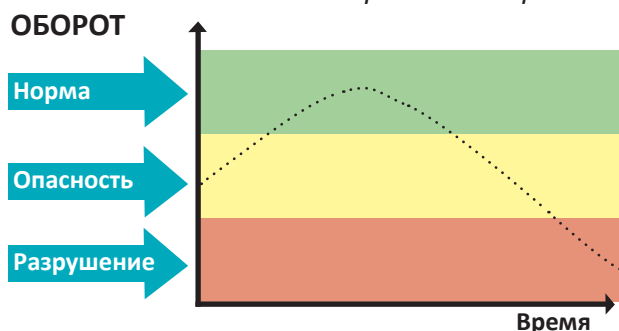
янного совершенствования.

2. «Оползень у дома» – когда угроза нависла, но есть запас времени для нормализации состояния.

3. «Пожар в доме». Принцип – «Немедленно максимум усилий».

В развитие этого можно предложить такие стадии кризисов (Рис.1):

Рис.1. Стадии развития кризисов



В «Норме» мы живём большую часть времени. «Опасность» – работа на грани потери оборота, клиентов, лучших специалистов, имиджа. «Разрушение» мы могли наблюдать в 2009-2010 гг., когда у многих закрывались филиалы и компании, увольнялся персонал, вводились отпуска без сохранения заработной платы, терялись прежние достижения. А ведь один из факторов успеха бизнеса – длительность существования!

Что же является главным дефицитом в условиях кризиса – деньги, время, профессионалы? Все это важно, но главный дефицит – это информация. Из каких источников руководитель обычно получает управленческую информацию?

- Финансово-аналитические подразделения; самостоятельная работа с документами; т.н. планёрки, оперативные совещания и т.п.; личный обход (gotogemba) – «сначала идите на рабочее место»; индивидуальные собеседования (вспомним механика, который, уходя на пенсию, в ответ на благодарность за его золотые руки, сказал Г.Форду: «Если бы вы воспользовались ещё и моей головой, то мы достигли бы намного большего»); др.

Безусловно, это важно. Но накануне и в период кризиса основным информационным инструментом является планирование. Известно выражение Д.Эйзенхауэра: «План – ничто. Планирование – бесценно». Потому что планирование – основное средство постановки задач по сбору информации, её анализу и

импульс для постоянных корректив в работе. Но входящая информация (т.н. данные) легко может превратиться в отвлекающий мутный поток. Как же выделить нужное? Вот что об этом в книге «Синдром стога сена» пишет Элия Голдратт, автор теории ограничений:

- **Информация – это набор данных, который влияет на наши действия.** В разных случаях одно предложение может быть информацией или данными.
- **Различие между данными и информацией не определяется содержанием.** Это зависит от нашего отношения к принимаемому решению.

Далее. В этих условиях весьма полезным является применение метода сценарного прогнозирования, когда определяются варианты (3-5) наихудшего развития ситуации для компании («Хочешь мира – готовься к войне», писал римский историк Корнелий Непот ещё в 1 веке до н.э.). Почему 3-5? Да ведь разрабатываем вероятные варианты в условиях неопределённости, и готовимся к разным исходам! И уже, исходя из конкретных предположений по каждому из вариантов, готовим мероприятия. В качестве модели приведу пример одного из сценариев развития кризиса (рис.2) и варианты действий:

Рис.2. Один из сценариев развития кризиса

Период	Описание
Март - май 2014 год	Выжидательная позиция. Падение платежей на 10-20% в сравнении с прошлым годом.
Июнь - август 2014 год	Дальнейшее падение платежей. Рост задолженности. Демпинг. Сокращение персонала. Дальнейшее падение спроса.
Сентябрь - октябрь 2014 год	«Дно» кризиса. Приведение расходов в соответствие с доходами. Низкий спрос. Дефицит. Безработица.
Октябрь - декабрь 2014 год	Сезонный прирост рынка.
2015 год	Изменение расклада сил и позиций компаний на рынке. Изменение ценностных ориентаций основных клиентских сегментов.

- Если в марте-мае 2014 г. падение продаж будет на 15% ниже марта-мая 2013 г., то стоит ожидать падения продаж на 35-40% в 2014 г.;
- Если в июне-сентябре 2014 г. падение продаж будет менее 35%, то стоит действовать по плану.
- Если в июне-сентябре 2014 г. падение составит 35-50% – следует готовиться к пессимистическому сценарию.
- Если в июне-сентябре 2014 г. падение будет более 50% – кардинально пересматривать планы.

Надеюсь, уважаемый читатель, сия чаша нас минёт, и ситуация будет намного лучше. Это зависит от нас.

Я прекрасно понимаю, что прогнозы – вещь неблагодарная, иногда даже смешная, поэтому для скептиков напомним утверждение специалистов McKinsey, с которым трудно не согласиться: «В прогнозах лучше ошибаться

на 50%, даже если это составляет 50 миллионов, чем двигаться вслепую, или выжидать неизвестно чего».

Идём дальше. Приведу четыре модели поведения менеджмента в условиях кризиса по Т.Матюшиной:

1. Не делать практически ничего. Признаки: «Сокращать всё, что можно». Скорее всего, эти парни ближе всего к банкротству.
2. Руководитель принимает решение по ситуации, беря всю ответственность на себя. Это может дать определённый, но ограниченный позитивный эффект. Да и у всех ли интуиция является хорошим компасом?
3. Работа в компании системы стратегического планирования (сценарное прогнозирование), в которой при появлении кризисных признаков создается антикризисная команда (в крупных компаниях – отдел). Далее вырабатывается рекомендательный алгоритм развития компании,

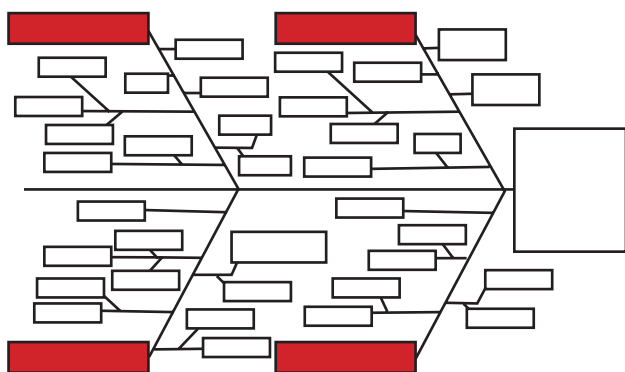
который постоянно корректируется (действия команды корабля в бурю: контроль, маневр, мобильное реагирование). Именно эту модель бизнес-поведения признают оптимальным вариантом.

4. Нанимается антикризисная команда «со стороны». Плюсы – квалификация, независимость по иерархии, минусы – за «массой подготовленных бумаг и рекомендаций как выполнять не знаем».

Следующее.

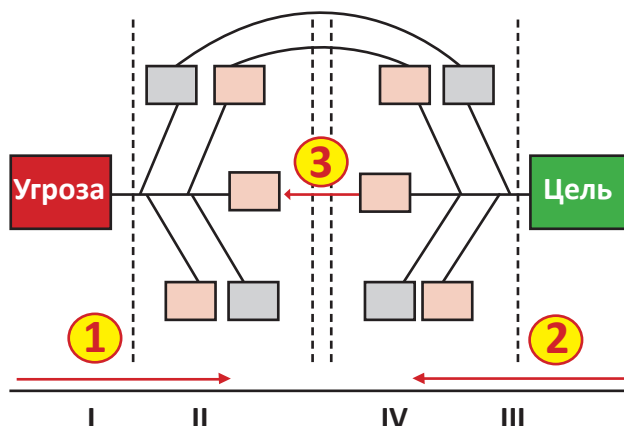
Это гениальный инструмент, предложенный одним из организаторов «японского экономического чуда» Каору Исикава, – метод причинно-следственных связей или «Рыбий скелет Исикавы» (рис.3). Суть метода в том, что проблема переформулируется в задачу, а задача раскладывается на подзадачи более низких уровней, которые переводятся впоследствии в мероприятия.

Рис.3.Схема метода К.Исикавы



В военной теории этот метод имеет несколько иное изображение, которое больше подходит к решению задач в условиях кризиса (рис.4). Порядок действий по нему следующий: Первый шаг (1) – Определяем угрозу и проводим её декомпозицию (I-II). Второй шаг (2) – определяем жизненно важные показатели (III-IV). Третий шаг (3) – против каждого вектора угрозы намечаем меры по противодействию.

Рис.4. Метод декомпозиции «Угроза/цель»



И ещё две вещи.

Первое – аналитическая работа во время кризиса:

1. Глубокий пофакторный анализ состояния компании (24-30 факторов);
2. Сбор информации;
3. Определение симптомов кризиса («предвестники», «разгар», «угасание»);
4. Определение жизненно важных контрольных показателей;
5. Определение ресурсов;
6. Постановка целей;
7. Разработка мероприятий;
8. Концентрация усилий.

Второе. Распространённая кардинальная ошибка во время кризиса – сокращение расходов на обучение продавцов. Представим себе: изменилось материальное положение клиентов, их предпочтения, возражения, покупательная способность, а наша рекомендация/требование – «Работайте лучше»? К чему это приведёт? Прошу прощения за следующее сравнение: а если мы с моторной лодки пересядем в вёсельную, и услышим совет – «Добавьте газу!»? Что захочется ответить? Здесь нужна вдумчивая работа с аргументами, коррективы в продуктовый ряд, обратная связь с продавцами и систематическое обучение.

В завершение. Кризис и борьба с проблемами в нём вечны, как и сама жизнь. А тем, кто потрудился дочитать до конца, желаю реализации установки нашего современника, американского философа, политического экономиста и писателя Фрэнсиса Фукуямы: «Искусство менеджмента – это рост на падающем рынке». А ещё желаю найти в своей команде побольше таких людей, которые хотят решать проблемы и берут ответственность на себя. В таком случае, как показывают исследования, делегирование им более ответственных задач увеличит их эффективность вдвое.

Часть 1

**Виталий
Павленко**Специалист по развитию
агентских сетейvent1@i.com.ua

Секреты эффективности в продажах финансовых услуг

Основную роль в успешности деятельности финансового консультанта играют 3 ключевых элемента:

- Активность
- Знания и навыки
- Уверенность

Но, несмотря на простоту восприятия этих факторов специалистами, которые занимаются продажами финансовых услуг, практика показывает, что эта тема требует более глубокого анализа и системного подхода, позволяющего повысить эффективность наших действий и приобрести устойчивые навыки достижения успеха в данной области.

Этой статьей мы запускаем цикл анализа этих основных элементов. А начнем мы наш анализ с Активности. Итак, приступим.

Активность – комплекс действий, позволяющих достигать результата при правильном приложении усилий.

Этот фактор является ключевым во многих видах деятельности, и, воздействуя на него, можно прямо влиять на результативность, например за счет увеличения количества встреч. Так, если статистика по показателю встречи/продажи 7 к 1 считается нормальной для опытных финансовых консультантов, то для новичка, не обладающего достаточным уровнем знаний и навыков, тот же результат (1 продажа) становится достижимым за счет увеличения количества встреч до 15-20, при других равных условиях.

С какой же стороны подойти к изменению активности? Давайте поговорим о конкретных шагах...

1 Шаг

Самомотивировать себя к действию – крайне необходимый элемент, позволяющий и заставляющий определить свои цели и их ценность, разобраться в возможности и готовности их достигать, и, как следствие, мобилизовать свой энергетический и временной ресурс для необходимых действий.

***Подсказка:** Очень весомым элементом самомотивации к действию является корректно поставленная цель (по SMART или КИДРО).*

Цель должна быть:

- Конкретна (Чего именно я хочу достичь?)
- Измерима (Как это выражается в цифрах или других количественных показателях?)

- Достижима (Какова последовательность действий и доступны ли необходимые ресурсы?)
- Реалистична (Актualityна ли для Вас цель, возможно или невозможно ее достижение?)
- Ограничена во времени (Когда, к какому моменту времени необходимо достичь цели?)

Определив цель по SMART, подумайте, разберитесь и поймите насколько важно, ценно и желанно для Вас планируемое достижение. Утвердитесь в том, что ради него Вы заинтересованы и готовы прилагать усилия и действовать. Мобилизируйте (приведите в готовность) Ваш энергетический и эмоциональный потенциал, а далее дело уже за вторым шагом...

2 Шаг

Спланировать свои действия – включает в себя определение достаточного количества и порядка действий во времени, необходимых для обучения и саморазвития, поиска клиентов, назначения встреч, непосредственно встреч с клиентами, организационной деятельности в рамках формата работы Вашей структуры.

Подсказка: Как помощь при определении количественного показателя достаточности действий рекомендую использовать собственную или нормативную (для новичков) статистику Ключевых Показателей Деятельности (KPI).

Для начала рекомендую планировать свою активность, исходя из следующих показателей KPI:

- Клиентская база/Контакты с клиентами – 1/0,8
- Контакты с клиентами (телефон)/Встречи по Фин. Анализу – 3/1
- Встречи по Фин. Анализу/Продажа – 10/1
- Встречи по Фин. Анализу/Рекомендации (Новые контакты) – 1/3

Например, исходя из данных показателей, для того, чтобы заключить 4 долгосрочных договора, необходимо (идем от обратного):

1. Провести 40 встреч по Фин. Анализу (4x10)
2. Для этого необходимо осуществить 120 контактов (40x3)
3. Для получения данного количества контактов необходима База в 150 чел (120/0,8).



Если же нужно выстроить работу с холодным рынком, то для заключения 4 договоров необходимо взять 120 рекомендаций. По статистике они трансформируются в 40 встреч – необходимое для заключения 4 договоров число встреч.

В итоге получается, что для достижения цели, выраженной в продаже 4 накопительных программ в месяц, необходимо планировать минимальную ежедневную активность отталкиваясь от следующих показателей (на 20 рабочих дней, за исключением выходных):

- 6 контактов в день для назначения встреч с Фин. Анализом;
- 2 встречи в день для проведения Фин. Консультации;
- Или 6 полученных рекомендаций по новым потенциальным клиентам.

Как следствие, следует спланировать время на работу около 3 часов в день.



3 Шаг

Самодисциплина как умение и привычка управлять собой – в контексте нашей статьи этот элемент позволяет выработать привычку управлять собой и действовать согласно определенного плана действий, то есть выполнять поставленные перед собой задачи по активности.

Подсказка: Для привыкания к новому формату достаточно заставить себя соблюдать планируемую активность минимум в течение 21-30 дней (3-4 недель). Далее полученный результат будет являться надежной опорой самодисциплины и самомотивации к активности, нуждаясь только в оперативном анализе и своевременной коррекции. Об этом и поговорим дальше.

4 Шаг

Анализ и контроль активности и ее результатов – позволяет оперативно выявлять изменения активности и эффективности (в лучшую или худшую сторону), определять эффектив-

ность тех или иных коррекций и подходов к обучению, мотивации, организации деятельности, а также определять динамику этих изменений.

Выполняется посредством ведения статистики, выделения ключевых показателей активности и их сравнения с предыдущими или нормативными (для новичков).

Подсказка: Негативная динамика активности как правило является следствием снижения уровня мотивации.

Хорошими инструментами анализа и контроля результатов активности является визуальное представление динамики изменения таких показателей, как, например, количество встреч, количество полученных рекомендаций по новым клиентам, изменение показателя KPI (отношение встреч по Фин. Анализу к продажам), динамика изменения стоимости одной встречи по Фин. Анализу (Комиссионное вознаграждение/количество встреч). Данная информация хорошо воспринимается в виде графиков и может являться основой как для анализа так и для коррекции – как са-

мостоятельной, так и с участием более опытных коллег, менеджеров или наставников (что очень советуем).

5 Шаг

Оперативная коррекция на основе анализа активности и ее результатов – необходима для выявления негативной динамики или серьезных изменений. Требуется анализа и понимания причин, которые привели к этому.

Далее подбираются инструменты или методы оперативного воздействия на процесс организации активности.

Подсказка: Чаще всего коррекция активности производится за счет работы над повышением уровня мотивации к достижению цели и/или повышением эффективности планирования времени (распределения действий во времени).

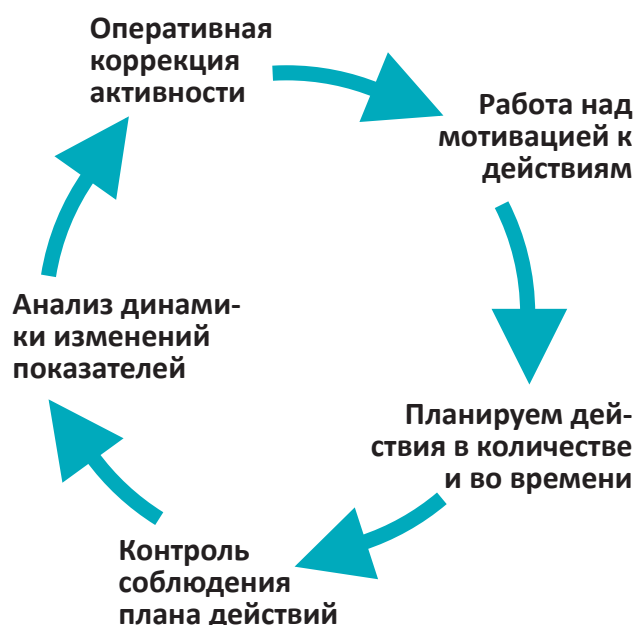
Сложность данного этапа заключается в том, что, как правило, он требует успешного менеджерского опыта в применении подходов, влияющих на повышение эффективности. Так, ошибочная коррекция может не дать ожидаемых результатов и, как следствие, повлиять на мотивацию к дальнейшим действиям и дальнейшей активности в целом. На мой взгляд, понимая сложность данного этапа, можно обратиться к двум вариантам решения.

Первый (более легкий) – советы и помощь наставника-куратора, обладающего достаточным опытом и навыками управления изменениями.

Второй (метод проб и ошибок) – оперативно проводить коррекции, при этом измеряя их эффективность и влияние на результат.

Опираясь на негативную динамику тех или иных показателей, самостоятельно найти эффективные методы влияния на результат. Ну и, как следствие, достижение поставленной цели, получение мощной мотивации от данного факта, постановка новой, еще более мотивирующей цели и так далее – со второго шага и по кругу.

Для упрощенного восприятия данных шагов представляю Вам визуальное выражение этой системы действий.



Подводя черту под нашим анализом, допускаю, что у скептиков появятся мнения относительно того, что это только теория и это все не работает, поэтому хочу добавить информацию для размышления. Если нет результата, то причиной этому, как правило, 2 фактора:

- Слабая мотивация выполнять необходимые действия;
- Знания и навыки, влияющие на эффективность этих действий.

Так вот, если тему Знаний и Навыков мы затронем в следующих публикациях, то о мотивации стоит черкнуть пару слов уже сейчас. Это не только готовность действовать (монотонно проводить работу), а еще и готовность внедрять новые методы и приемы во имя ожидаемого результата. И если Вы не достаточно мотивированы к изменениям, то, конечно, проще убедить себя, что это не работает, даже не попробовав. Однако, как говорил Эйнштейн, «Самая большая глупость – это делать тоже самое и надеяться на другой результат...». Поэтому пожелаю Вам успеха в работе над личной мотивацией и настойчивости, достаточной для того, чтобы увидеть положительные изменения.

**Антон Мокренко**

Бизнес-тренер
Директор Тренинг-центра компании
Aegon Life Ukraine

www.aegon.ua

Страхование и потеря друзей: как избежать назойливости в продажах

Когда мне представилась возможность поделиться на страницах журнала «Финансовый консультант» своим опытом в сфере страхования жизни или, как я называю эту деятельность, «предоставления услуг в области личного финансового планирования» (но это уже тема отдельной статьи), я долго думал, о чем поговорить в первую очередь. Выбор был нелегким, так как финансовые консультанты каждый день сталкиваются с массой вопросов и проблем: сложности с формированием клиентской базы, назначение встречи по телефону, установление контакта на первой встрече с клиентом, выявление потребностей, работа с возражениями, закрытие сделки... Обладая достаточными знаниями и навыками работы фактически во всех этих темах, но «давая слабину» в одном малюсеньком пунктике, консультант гарантированно получает нулевой результат. Поэтому сложно какой-то из этих вопросов обозначить как самый главный. Но все же.

Вспомнился конец 2007 года, когда я, кардинально изменив род деятельности, после первой недели теоретического и практического обучения, начал робкие попытки проведения собственных встреч. И, уверен, как большинство моих коллег по цеху, я столкнулся с первой сложностью – консультирование друзей и родственников, людей, с которыми ты очень близко знаком. Именно с этой категорией людей советуют наставники (менеджеры, лидеры, спонсоры) контактировать в первую очередь на старте карьеры в страховании. Я впервые в жизни узнал о тех преимуществах, которые дают людям программы страхования жизни, насколько важную роль они могут сыграть в жизни людей, которым судьба уготовила столкнуться в будущем с серьезными проблемами. Однако

в голову навязчиво приходили мысли: «Как можно зарабатывать на своих?», и, конечно же: «Мои друзья не поймут мои искренние намерения и наши отношения, скорее всего, испортятся». Сейчас, когда я провожу обучение для новичков, я всегда задаю вопрос, где они планируют искать потенциальных клиентов. Большинство из них вспоминает в первую очередь родственников, друзей, знакомых, соседей, то есть тех, кто их окружает. Но после моего второго вопроса, кто видит потенциальную проблему в общении с ними, участники обучения начинают представлять эти встречи, и подавляющее большинство (около 80% аудитории) откровенно говорит, что это гарантированный способ потерять друга или разрушить тонкие доверительные отношения с близким родственником. Ду-

маю, те читатели, которые имеют достаточный опыт продаж услуг страхования жизни, вспомнили неединичные случаи, когда близкие люди после такого общения неожиданно переставали отвечать на телефонные звонки, начинали избегать встреч. Давайте попробуем разобраться что происходит и в чем причина. Стоит ли отказаться от этой затеи вообще или нужно просто найти эффективный способ решения вопроса?

Зачем встречаться со «своими»?

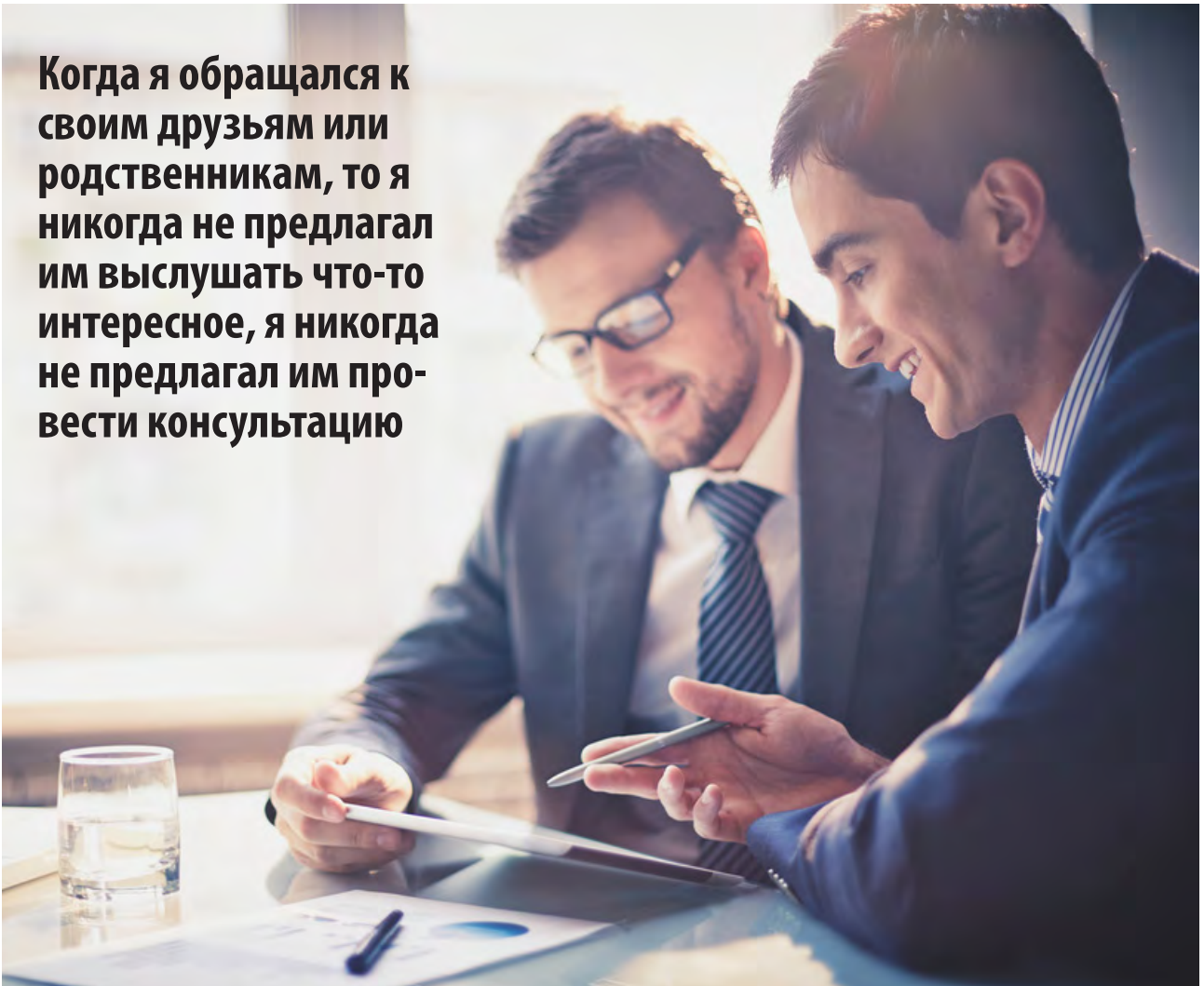
Для начала отвлечемся от страхования жизни и рассмотрим такой пример. Представьте себе, что в вашем родном городе Н продается квартира в центре. Вы знаете, что рыночная стоимость этой недвижимости на данный момент составляет, к примеру, 70 тысяч долларов. Эта квартира выставлена на продажу, вы хорошо знаете хозяев, давно с ними знакомы. Они вам и сказали, что уезжают на ПМЖ в Германию и должны срочно продать квартиру. Готовы они отдать ее всего за 50 тысяч долларов в связи с тем, что время поджимает. Предположим, вы не планируете эту покупку: то ли нет соответствующих финансов,

то ли просто не хотите. Как вы воспользуетесь этой действительно ценной информацией? Никому не скажете? Вряд ли. А если расскажете, то кому? Конечно же, родственникам, друзьям, хорошим знакомым! А почему бы не начать обзвон случайных людей по телефонному справочнику? Или еще оригинальней – знакомиться с людьми на автобусной остановке, одергивая их за рукав, и делиться с ними полезной информацией. Согласитесь, звучит достаточно странно. Но именно так начинают действовать некоторые консультанты, опасаясь общения со «своими», отдав предпочтение «холодному кругу». Здесь, конечно, остается нетронутым еще один очень важный пункт. А относимся ли мы сами к страхованию жизни как к некой полезной информации, которая может быть крайне полезна нашим друзьям, родственникам, как в примере с квартирой? Но по-другому и быть не может! Я уверен, что в страховании жизни не должно быть случайных людей, тех, кто не понимает ценности своего занятия, социальной роли, пользы для других, тех, кто воспринимает страхование просто как способ заработка. Если не осознаешь миссию своей деятельности – лучше не занимайся ею!



Теперь позвольте привести пример, но уже связанный со страхованием жизни. Давайте вспомним о вашем очень близком человеке. Это должен быть человек, которого вы любите, уважаете, цените, будущее которого и, конечно же, его семьи вам не безразлично. Представьте, что с ним произошел несчастный случай (не дай Бог, конечно) и он звонит вам: «Привет, я попал в ДТП, серьезные травмы, планируется дорогостоящая операция. Помоги чем сможешь! Уже не знаю к кому еще обратиться». Но возможен и другой звонок: «Привет, я попал в ДТП, серьезные травмы, планируется дорогостоящая операция. Мне сейчас очень нужны деньги. Помоги мне правильно оформить документы на страховую выплату... Кстати, спасибо тебе, что в свое время надоумил». Как вам такие два варианта? Мне кажется второй вариант более приемлемый. И это не вопрос нежелания помочь лучшему другу, уверен, что вы готовы поддержать его и его семью в трудную минуту. Но когда нужно помочь деньгами в размере около, ну скажем, 40 тысяч гривен на операцию, а потом он еще полгода не сможет работать и его семья будет испытывать серьезные финансовые трудности, то вряд ли вы возьмете на себя ответственность оплачивать все счета своего друга на протяжении 6 месяцев. Если же вы, все-таки, боитесь кон

Когда я обращался к своим друзьям или родственникам, то я никогда не предлагал им выслушать что-то интересное, я никогда не предлагал им провести консультацию



сультировать «своих», то это значит, что вы за них приняли решение. Вы посчитали, что им эта информация не нужна, поэтому, в случае наступления подобного события, вы должны нести весь груз моральной и финансовой ответственности за последствия наступления несчастного случая с этим человеком.

Резюмируя, можно прийти к выводу, что встречаться с родственниками и друзьями нужно, так как именно им в первую очередь вы должны (да просто обязаны) передать ценную информацию о возможностях и выгодах программ по страхованию жизни. Вы делаете для них благое дело. А поймут ли они ваши искренние намерения и воспользуются ли этой информацией — это уже их зона ответственности. Главное, что вы сделали эту попытку. Зарабатываете ли вы на них в этой ситуации? Ни в коем случае! Это компания платит вам за качественную финансовую консультацию, а не ваш друг.

Как не испортить отношения с друзьями, родственниками, знакомыми?

Но все-таки с проблемой угрозы ухудшения отношений с другом мы еще не разобрались. А почему, собственно, это происходит? Приходит в голову умная фраза «невосприятие ролевой модели». Если говорить простыми словами, то ваш друг, зная вас долгие годы в роли учителя, медика, предпринимателя или торгового агента, не воспринимает вас серьезно в роли «финансового эксперта». Что же делать? Существует ли эффективный рецепт? Поспешу обрадовать вас, он существует. Более того, он очень прост.

Когда я обращался к своим друзьям или родственникам, то я никогда не предлагал им выслушать что-то интересное, я никогда не предлагал им провести консультацию. Я поступал и поступаю иначе. Вспомнил реальный звонок где-то пятилетней давности моему двоюродному брату Артему, он старше меня почти на 10 лет, семейный, воспитывает дочь: «Привет Артем! Как дела?... Мне нужна твоя помощь. Я работаю в компании Н и занимаюсь предоставлением услуг в области личного финансового планирования. Сейчас

я формирую клиентскую базу. Мне нужны люди в возрасте 30-40 лет, семейные, желательно с детьми. Это люди, которые активно зарабатывают деньги, заботятся о своих семьях.

Уверен, что среди твоего окружения есть такие. Буду признателен тебе за 5 контактов». Вроде бы ничего особенного? Секрет звонка дальше: «То, чем я занимаюсь, тебе вряд ли подойдет, а вот с контактами помоги!». О чем подумал Артем в ту минуту? Он попадает в возрастную категорию от 30 до 40 лет, он женат, у него ребенок, он зарабатывает деньги и обеспечивает семью. Так почему ему это не подойдет? Он, конечно же, удивился моему решению и спросил меня об этом. Тогда я ответил: «Ты знаешь, я просто подумал, что мне не хотелось бы вмешивать в наши хорошие отношения денежные вопросы. Но... если тебе действительно интересно, то я могу завтра подъехать к тебе и рассказать более подробно о том, чем занимаюсь. Ну и о контактах не забудь».

Когда вы приходите на такую встречу, вы, во-первых, получаете рекомендации «профильных» клиентов, но самое главное, вы имеете возможность ненавязчиво провести встречу, определить потребности, предложить необходимое решение. И не важно, какой будет реакция вашего знакомого. Если он эту информацию воспримет как полезную для себя – вперед, оформляем документы! Если же его реакция будет негативная, а причину мы уже разобрали ранее – мой ответ прост: «Я уверен, что эти программы действительно очень полезны и надежны. Я просто тебя очень давно знаю, знаю какой ты скептик, поэтому заранее сказал по телефону, что тебе это не нужно». Данный способ общения всегда сохранит хорошие отношения со «своими», а это именно то, что пугает больше всего в вопросе общения с близкими людьми.

А как же все-таки продать страховку всем «своим»?

Теперь, зная о причинах проблемы страхования родных и близких, как внутренних (я не хочу зарабатывать на своих, наши отношения испортятся), так и внешних (невосприимчивость ро-

левой модели), зная текстовку телефонного звонка, у многих возникнет дополнительный вопрос – а как же продать страховку всем родственникам и друзьям? Тем более, что им всем это нужно! У меня встречный вопрос – а зачем?

На мой взгляд, все зависит от целей, которые вы ставите перед собой в преддверии каждой новой встречи. По моему глубокому убеждению, роль финансового консультанта заключается именно в консультировании, т.е. в предоставлении профессиональных рекомендаций, советов. Мы не можем заставить человека принять решение, даже если, на наш взгляд, оно ему крайне необходимо. Не может врач, будь он хоть специалистом мирового масштаба, исцелить больного, если тот этого категорически не хочет.

Конечно, нужно привести пару аргументов, объяснить последствия, но заставлять не стоит. Встреча консультанта с клиентом – это не монолог, не театр одного актера, а конструктивный диалог, который предполагает активное участие собеседников. А для этого должна быть добрая воля обеих сторон. Если человек не хочет вас слышать, то не важно, какую компанию вы представляете, как профессионально вы можете провести консультацию и какое уникальное предложение сделать.

Я сторонник того, чтобы говорить только с людьми, которые хотят меня слышать. Я помогаю людям взять на себя ответственность за свое финансовое будущее, но не беру эту ответственность на себя. Однако обстоятельства в жизни и отношение к жизни у многих людей меняются со временем, в связи с рождением детей, наступлением трагических событий у кого-то из близкого окружения, своевременным знакомством с «правильной книгой» или просмотром фильма, случайным разговором с интересным человеком...

Я могу сделать еще пару попыток пообщаться на эту же тему через 3-4 месяца после первого общения с близким мне человеком, потом через полгода. Если опять «нет» – я не буду навязчивым, он знает к кому обратиться, когда появится такое желание.



Имея теперь в своем багаже знаний дополнительный рецепт, вспомните о всех тех, кто вас окружает, кто вам действительно дорог, и позаботьтесь о них и об их семьях. Уверен, у вас все получится. Удачи!

**Татьяна Жук**

Независимый
финансовый консультант,
предприниматель

tanya.zhuk@mail.ru

Экстремальные условия – стимул к успеху!

Сегодня я не буду рассказывать полную историю своего развития в сфере финансового консалтинга, так как это работа над собой на протяжении более 4 лет. Изменяя шаг за шагом свое мышление, пополняя багаж знаний и получая опыт работы в данной сфере, я видела, как меняется не только качество моих клиентов, коллег, сотрудников, но и вся моя жизнь переходила на другой, более высокий уровень. А главное, этот процесс был постоянен.

В каждой сфере, в любом виде деятельности есть периоды роста (спроса) и периоды застоя или малооборотные месяцы, сезоны и прочее. Такая тенденция – это норма, причем как для разных фирм, так и для стран, их экономических процессов. В моей сфере, сфере финансового консалтинга, обычно такие месяцы, как июль, январь, май – это периоды низких оборотов и показателей даже в мирное время. Но сейчас мы в Украине переживаем не только экономические встряски. Ситуация, которая происходит сейчас у нас на родной земле, более чем нестабильная с точки зрения экономики – у нас у всех большие потери энергетического ресурса, потенциала и мотивации двигаться вперед.

Хочу признаться, что в декабре 2013 года, когда начинались протесты и Киев вышел на «Евромайдан», я была там же! Сейчас не хочу делиться всеми эмоциями и действиями в тот сложный период, но то, что я выпала из рабочей обстановки на целый месяц – это правда!

Множество книг написано о том, что нас должно что-то мотивировать. Если нет целей – нет мотивации, нет желаемых результатов. Но это все пустые слова. Если ты это не почувствуешь, не осознаешь как это каждой клеточкой своего тела – все останется только теорией и «умными словами». Необходимо

«гореть» своим желанием. Важно чувствовать внутреннее удовлетворение от процесса работы, от мысли о итоговом результате. Это возможно только тогда, когда ты любишь свою работу, когда твоя работа для тебя не просто «работа» – это образ жизни. И легко проверить, насколько то, чем ты занимаешься, действительно твое. Если ты не только получаешь удовольствие от выполнения тех или иных действий, но у тебя в конце дня есть еще много сил и энергии – можешь быть уверен, что ты занимаешься правильными вещами, ведь только нелюбимое дело истощает. На эту тему можно долго говорить и размышлять, но если коротко, то все именно так.

Мои рекордные результаты за весь период работы независимым финансовым консультантом были достигнуты в июле прошлого года, а также январе и феврале уже нынешнего, 2014 года. Как я уже упоминала ранее, это те месяцы, когда население думает не о том, как бы отложить деньги и приумножить капитал, а наоборот, о том куда потратить. Если говорить об июле, то это период отпусков, начало года это всегда период новогодних праздников, которые в январе растягиваются почти до 20-х чисел. Но старт этого года «наградил» нас еще и трагическими событиями, которые произошли в феврале на «Евромайдане». Должна сказать, что мой рабочий офис находится как раз на «Майдане». Действительно, в тот период, когда стреляли, находиться там было практически невозмож-



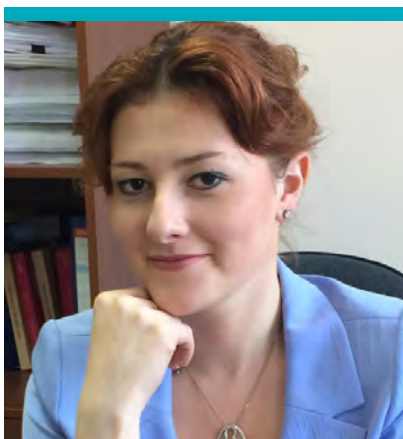
но. Но мы с моей командой сделали практически невозможное – показали рекордные для себя результаты!

Тогда мне многие звонили и писали, задавая один и тот же вопрос: «Как у тебя это получилось? Ведь сейчас невозможно работать, клиенты боятся завтрашнего дня и не верят в экономику страны». Я не знала, что мне отвечать, ведь у меня даже мысли не возникало, что подобные события могут повлиять на желание человека обеспечить себя, свою семью, на желание зарабатывать деньги и приумножать их. Возможно дело как раз в том, что я сама была участницей «Евромайдана», знала каждый день, что там происходит, молилась за Украину и делала все, что от меня в тот момент зависело. Тогда в моей голове не было

ни единой мысли о финансовой ненадежности нашей страны, может благодаря этому таких сомнений не было и у моих клиентов. А возможно секрет успеха в том, что я знала, куда иду, и видела свою цель – это помогло мне удержаться и сделать даже больше, чем я запланировала. Мне помогла вера в то, что я могу достичь желаемого результата.

А еще у меня есть формула – «Никогда не сдаваться! Последняя минута для кого-то может быть предпоследней для тебя, а значит это еще не точка!» Если у меня есть возможность еще что-то сделать, чтобы улучшить результат, то я это делаю, даже тогда, когда, казалось бы, поезд тронулся и его не остановить. Никогда не опускать руки – это девиз, который для меня работает!

Возможно, я не написала ничего нового, но все что изложено выше для меня давно перестало быть теорией. Я точно знаю, как работают механизмы достигаторства, и как ими управлять в своей жизни. Ведь при желании каждый день можно находить для себя отговорки, почему можно что-то не делать, почему ничего не получается, и при этом сидеть и жалеть себя. Но вместо этого можно сказать себе: «Я приложу все усилия для того, чтобы получить результат, я сделаю все возможное и открою для себя невозможное в процессе!» И если после всех усилий я не достигну желаемого, я все равно буду знать, что я сделала все от себя зависящее. Это намного лучше, чем всю оставшуюся жизнь думать, что у меня был последний день, последний час, последняя минута для реализации задуманного, но я почему-то решила, что уже не успею. Это бы значило, что я сдалась и смирилась со своей неудачей! А я не неудачница! Я знаю – хочу быть успешной всегда!!!

**Юлия Витка**

Руководитель юридического
отдела Программы развития
финансового сектора
(USAID/FINREP-II)

www.finrep.kiev.ua

Услуга администрирования покупок в группах: ВОЗМОЖНЫЕ РИСКИ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Администрирование покупок в группах (юридическое название – «администрирование финансовых активов для приобретения товаров в группах») – достаточно новая услуга, которая ранее была нерегулированная. С 2012 года данную услугу отнесено к финансовым услугам Национальной комиссией по регулированию рынков финансовых услуг (Нацкомфинуслуг), утверждены лицензионные условия для осуществления деятельности по администрированию покупок в группах. Узаконивание этой деятельности – это аргентинский путь, которым последовали некоторые страны Латинской Америки. Однако в большинстве стран Европы подобные услуги запрещены как вводящие в заблуждение либо как пирамидальные схемы.

По состоянию на апрель 2014 года лицензию Нацкомфинуслуг на администрирование покупок в группах имеют 9 учреждений, хотя по неофициальным данным незаконно существует около 70 подобных компаний. ГУМВД Украины в Луганской области сообщает, что в течение 2013 года открыто 22 уголовных производства по фактам мошеннических действий со стороны небанковских финансовых учреждений, которые предоставляют услуги по администрированию финансовых активов в группах. Добросовестно предоставляет услуги только 1 из 10 таких компаний, остальные 9 открыты с той целью, чтобы успеть за время своего существования привлечь как можно большее количество людей и заработать на их финансовой неграмотности. Таким образом, услуга администрирования покупок в группах остается достаточно рискованной для потребителей, и потребители должны знать о возможных рисках.

Особенно популярны покупки в группах автомобилей. Суть такой услуги заключается в следующем. Несколько десятков человек, а возможно и сотня, которые намерены купить один и тот же товар (например, автомобиль одной марки и комплектации), объединяются в группу, вносят ежемесячно в общую кассу определенную фиксированную сумму и покупают товар кому-то одному. На следующий месяц по этой же схеме получает товар следующий участник группы, потом третий, четвертый и так до тех пор, пока счастливыми покупателями не станут все участники группы. Механизм работы покупок в группах напоминает кассу взаимопомощи.

Потребителей привлекают рекламируемые более низкие проценты при покупке в группе. Гражданам обещают дешевые займы под 10%-16% годовых в гривне в противовес банковским 18-24% годовых. Администраторы предлагают длительную рассрочку 8-10

лет для авто и 15-20 для жилья. Жилье или землю вообще трудно себе представить как объект покупки в группе, ведь для этого администратор должен найти большое количество людей, которым бы были нужны аналогичные квартиры, дома или участки. Стать участником группы легче, чем получить розничный кредит: из документов нужно только паспорт и идентификационный код. Простые математические расчеты показывают, что за 10 лет участник покупки в группе переплачивает до 50% стоимости автомобиля.

Итак, рассмотрим составляющие механизма работы покупок в группах.

Платеж, который платится потребителем ежемесячно, включает как чистый платеж в фонд группы, так и вознаграждение администратора (приблизительно от 0,7 до 1,2% от стоимости товара). Товар приобретается исключительно за средства фонда группы. Если средств фонда группы недостаточно даже для покупки одной единицы товара, распределение не происходит и переносится на следующий период.

Администратор группы является своего рода посредником между продавцами и покупателями товара. Его роль – формировать группы, вести реестр участников, проводить распределение. Он покупает товар для распределения между участниками группы не за свои собственные средства, а за деньги фонда группы.

Как определяется, кто получит автомобиль в данном месяце? Применяются различные способы, но в основном это те лица, кто набрал наибольшее количество баллов. Количество баллов зависит от количества платежей. Кроме того, возможна система так

называемых авансовых взносов. Перед очередным распределением товара участник уведомляет администратора, что он желает внести взносы заранее, и за это ему начисляются дополнительные баллы. По состоянию на дату распределения товара он по факту может их еще и не оплатить, но баллы зачтутся. Правда, потом эти взносы ему придется все-таки заплатить. Но это уже после того, как автомобиль будет распределен. Получив автомобиль, «счастливчик» продолжает платить взносы, пока не внесет всей суммы, указанной в договоре. Если у нескольких участников одинаковое количество баллов на дату распределения, может применяться жеребьевка или принцип кто раньше заключил договор.

Как потребителю отличить эту услугу от кредита? Часто администрирование покупок в группах рекламируется как кредит или заем, но администрирование не имеет ничего общего с кредитом, займом или покупкой товаров в рассрочку. Когда Вы приходите в финансовое учреждение обязательно спросите его лицензию и внесено ли оно в реестр финансовых учреждений. В кредитной организации должна быть лицензия на предоставление кредитов, у банков – банковская лицензия. Если в лицензии указано, что она выдана для услуг по администрированию финансовых активов – значит это не кредитное учреждение, и получать Вы будете не кредит.

Еще худший вид обмана – это когда рекламируется кредит, заем, социальный кредит, социальная программа, а на самом деле учреждение не только не имеет лицензии на кредиты, но даже не имеет лицензии на администрирование покупок, то есть абсолютно нерегулируемая и не подлежащая надзору компания.



Получение кредита в упрощенном виде, например, на автомобиль, осуществляется следующим образом. Вы обращаетесь в банк или другое финансовое учреждение с пакетом документов, принимается решение о предоставлении кредита, соответствующие средства перечисляются на счет автосалона, Вы получаете автомобиль и постепенно возвращаете кредит.



С услугой администрирования покупок в группах все иначе. Вы не получаете товар сразу, Вы становитесь в очередь на него. В лучшем случае это несколько лет, в худшем – не получите его вообще. Зато Вы, как только сформировалась группа, платите взносы. То есть, например, автомобиль еще не получили, а взносы уже платите. В случае с кредитом Вы зависите только от самого (самой) себя. В случае с администрированием покупок Вы зависите от других участников группы: будут ли они платить взносы и наберется ли фонд группы. Надо рассчитывать на то, что часть участников группы могут быть недобросовестные, да и ситуация с платежеспособностью может у каждого измениться. Само распределение также не зависит от Вас. Если другой участник наберет большее количество баллов (необязательно оплатив больше чем Вы), именно он станет счастливым обладателем товара.

Банк или кредитный союз, предоставляющий кредит, берет проценты за то, что Вы пользуетесь его деньгами. Администратор взимает плату фактически за то, что собрал вместе участников группы.

Если Вы все-таки решили участвовать в покупке в группе, нужно обратить внимание на следующие моменты деятельности администратора и условия договора.

Проверьте, внесен ли администратор в реестр финансовых учреждений (на сайте Нацкомфинуслуг). Также зайдите на веб-сайт администратора и проверьте, размещены ли на нем все необходимые документы: правила предоставления услуг по администрированию финансовых активов, перечень групп и количество участников в них, ФИО руководителя, наименование и местонахождение филиалов. На сегодняшний день, во-первых, далеко не у всех администраторов есть свой сайт, а во-вторых, практически у всех администраторов (за исключением одного из девяти) отсутствует вся необходимая информация, которая должна быть согласно законодательству.

Помните, что, в отличие от кредита, Вы не получаете товар сразу. Как правило, Ваши платежи распределяются на 7-10 лет. То есть Вы можете ждать свой автомобиль длительный срок, причем Вы не знаете, когда именно получите товар. За это время могут измениться Ваши предпочтения, может измениться стоимость автомобиля (скорее в сторону увеличения), и Вам пересчитают регулярный платеж. Нет никаких гарантий, что все участники группы в дальнейшем будут исправно платить платежи, а если так, то априори понятно, что не все получают желаемый автомобиль. Ведь группа может состоять, например, из 168 участников!

Неизвестно, когда будет сформирована группа, и сколько нужно ждать. А если за это время Вы передумаете, сможете ли Вы забрать свои вклады? Как правило, не в полном объеме.

Часто участники группы жалуются, что администратор повышает платежи, потому что поставщик автомобиля повышает его текущую цену. Повышение происходит без согласия потребителя, ему сообщают постфактум.



Кстати, если увеличивается текущая цена автомобиля, то и комиссионные администратора увеличиваются.

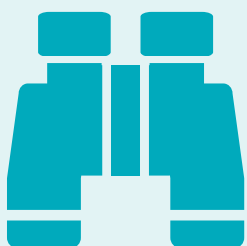
Анализ шаблонов договоров на администрирование показывает, что администратору уплачивается три вида комиссионных: вступительная комиссия, ежемесячная комиссия и комиссия за получение товара. Сам администратор своих средств совершенно не использует для приобретения товара, более того, если есть свободные средства группы, администратор может их держать на собственных депозитных счетах, то есть получать дополнительную прибыль.

Может случиться так, что Вы уже не можете в дальнейшем платить и рассматриваете возможность выхода из группы.

При выходе из группы администратор не вернет Вам уплаченные комиссии (т.е. вернет только чистые взносы), а также, согласно договору, администратор может в качестве штрафной санкции не возратить Вам еще и несколько взносов (в договорах их количество варьируется – от 2 и более). Срок возврата внесенных Вами денег может составлять до двух лет после Вашего выхода из группы.

Если до 2012 года суды часто признавали администрирование покупок в группах финансовой пирамидой, то после принятия лицензионных условий Нацкомфинуслуг суды, как правило, отказывают в удовлетворении таких исков потребителей.

Это означает, что Вам трудно будет выиграть иск, признать недействительным договор и вернуть все вложенные средства.



И напоследок. Если Вы не можете платить быстро и много, у Вас мало шансов получить большее количество баллов по сравнению с другими участниками группы, и, соответственно, скоро получить товар. Если же Вы можете платить быстро и много, то безопаснее и дешевле самостоятельно откладывать каждый месяц нужную сумму на желаемый товар.

**Борис Оленюк**

Студент КНЭУ им. В. Гетьмана

b.olenyuk@gmail.com

«Что? Где? Когда?» и страхование. Вместе к победам!

Страховой клуб кафедры страхования КНЭУ им. В. Гетьмана 16 апреля 2014 года провел Третий ежегодный интеллектуальный турнир «Что? Где? Когда? для страховщиков с Борисом Бурдой».

В турнире приняли участие 20 команд. В составах команд принимали участие: генеральный директор Украинской федерации страхования Галина Третьякова, сотрудники страховых компаний (СК «Провидна», СК «Стройполис», СК «Созвездие», СК «Metlife»), преподаватели и студенты столичных университетов, а именно Киевского национального экономического университета им. Вадима Гетьмана, Киевского национального университета им. Т. Шевченко, Киевского национального торгово-экономического университета.

Игра состояла из двух туров, по 15 вопросов в каждом. После объявления присутствующих команд Борис Бурда, совмещавший роли ведущего и судьи, напомнил капитанам и игрокам основные правила турнира. В частности, на прочитанный ведущим вопрос команды в течение минуты должны были дать письменный ответ без помощи коммуникационных средств. За правильный ответ команда получала один балл, за неправильный – ноль баллов. Победитель определялся по количеству набранных баллов.

В результате победителем игры стала команда практиков страхового рынка «Страхолюди» - капитан Вячеслав Черняховский. Второе место заняла студенческая команда КНЭУ «Крокодил Ганди» - капитан Вадим Бычковский. Третье место заняла сборная преподавателей КНЭУ «Академия страха» - капитан Дмитрий Маруженко. Все победители получили памятные призы.

Осенью этого года турнир выйдет на новый уровень и пройдет уже в интерактивном формате.

Принять участие сможет каждый желающий. Приглашаем Вас! По вопросу участия в турнире пишите мне на почту b.olenyuk@gmail.com

А в качестве разминки предлагаем Вам почувствовать себя в роли участника турнира прямо сейчас! Дайте ответы на некоторые из вопросов недавно закончившегося турнира, проверьте свою эрудицию! Ответы на последней странице журнала (чур, не подсматривать):

1. Роберт Стрейндж Макнамара, работая на компанию «Форд», предложил использовать в ее автомобилях нечто, в те времена используемое только на самолетах. Результаты превзошли все ожидания: риск гибели при аварии упал примерно на 70%. Что же он предложил?

2. В 1901 г. страховая компания Ллойда выдала морской страховой полис одному из владельцев, определив его имущество как «корабль, выполняющий навигацию по суше». Назовите этот «корабль» более привычным нам словом.

3. У акул плохая репутация, и практически все люди не любят акул и боятся их. Есть даже специальные страховки от нападения акул во время купания. А вот существа, которые крупнее подавляющего большинства современных акул, достигая веса до 12 тонн, настолько умны, что распознают себя в зеркале, и ежегодно убивают примерно в 50 раз больше людей, чем акулы, да еще при этом и никогда их не едят, то есть убивают просто из злобы. Но обычно они



ником не признаются особо опасными, и никто специально не боится от их нападения. Что же это за страшные существа?

4. Этот праздник зародился в США, благодаря Интернету распространился по всему миру, и многие отмечают его ежегодно 19 сентября. Это праздник тех, из-за которых затраты на страхование товаров в некоторых районах мира вдвое превысили затраты на собственно доставку. Отмечающие его украшаются банданами и повязками, а речь пересыпают бранью и упоминаниями валюты, содержащей по восемь более мелких валютных единиц, ходившей в Мексике, Испании, Турции, Французском Индокитае. Назовите этот праздник.

5. Теодор Драйзер пишет, что пожар в Чикаго уничтожил предприятия, пристани и кварталы жилых домов. Однако сильнее всего пострадали предприятия, находящиеся большей частью не в Чикаго, а в Бостоне и Нью-Йорке. Назовите их.

6. Еще в 1900 году это считали одной из самых страшных угроз будущему человечества. Только в Нью-Йорке фиксировалось 200 000 источников этой опасности, ежедневно производивших 2000 тонн опасных загрязнителей окружающей среды, да еще и убивавших вдвое больше ньюйоркцев (в пересчете на одного жителя), чем автокатастрофы в 2007 году. Более того, они весьма неблагоприятно сказывались на темпах глобального потепления. Городская конфе-

ренция в 1898 году, пытающаяся наметить пути решения этой проблемы, признала, что зашла в тупик и не видит путей спасения. Но в ближайшее время эта проблема перестала волновать людей, зато в обмен возникло много новых рисков, породивших целое направление в страховании. Назовите причину этой исчезнувшей проблемы.

7. Более четырех тысяч религиозных молодых клиенток обрела лондонская страховая компания, продавая им весьма необычную страховку. Страховой случай, которого они опасаются, действительно принес бы им немалый моральный и материальный ущерб. Но опасность его наступления невелика, что сказалось на размере взносов. Вообще говоря, это вполне может произойти с рыбами, птицами, ящерицами, даже с гигантским вараном с острова Комодо, но среди млекопитающих это дело неслыханное, хотя десятизначное число людей считает, что один раз такое оказалось возможным. Пока что данная страховка не выплачена ни разу. От чего же боится лондонская компания?

8. Полезная площадь этого спасательного средства легко вычисляется и равна примерно 9120 кв.м. Этого совершенно недостаточно для выполнения приписываемой ему амбициозной спасательной операции, хорошо известной всем нам. Кстати, некий американец сделал об этом спасательном средстве специальный запрос и узнал, что оно не было застраховано. А кто командовал этим средством?



Правильные ответы найдете на последней странице этого номера



**Светлана
Явтушенко**

Финансовый
консультант

s.yavtushenko@taslife.in.ua

Актуальность защиты сегодня!

Сегодня в стране сложилась не очень простая ситуация, поэтому те вещи, о которых я буду говорить, будут актуальны для любого читателя.

Занявшись вопросами финансовой защиты, вначале я не понимала, почему люди так необдуманно отказываются от предлагаемых услуг по защите своих семей. Почему люди игнорируют возможность, защищая себя и свою семью сегодня, защитить своё завтра, с точки зрения обеспеченности? Почему вчерашний опыт, не всегда успешный, доминирует над желанием обустроить своё будущее?

Конечно же, можно найти массу оправданий, ссылаясь на всё тот же негативный опыт прошлого. Но события, которые происходят сегодня в нашем доме, т.е. в нашей стране, говорят вот о чем.

Двадцать два года назад, когда наша страна стала независимым государством, был провозглашен курс на становление нас как граждан, утверждение страны как самостоятельного субъекта внешней политики, развитие крупного и малого бизнеса, повышение уровня социальной защиты и много чего еще. При этом наверное на одном из последних мест стоял (если вообще стоял) вопрос защиты нашего государства. Мировое сообщество нас уверяло в том, что мир и спокойствие нам будут обеспечены, и призывало нас к разоружению. Но если верить этому, а большинство из нас так и сделало, тогда зачем нам беспокоиться о завтрашнем дне?

Отсутствие защиты на уровне государства без сомнения отразилось на гражданах нашей

страны. В том числе из-за этого мы потеряли потребность и необходимость думать о защите самостоятельно. Сегодня мы имеем агрессию со стороны одного из так называемых гарантов. И как мы себя ощущаем? Люди потеряли потребность быть защищенными, некоторые перестали думать о своей безопасности даже на уровне инстинкта самосохранения. Иногда можно увидеть, как беспечная молодая мамаша переходит дорогу с маленьким ребенком, не беспокоясь о безопасности в этот момент. Ведь водитель должен соблюдать правила дорожного движения. Таким образом, женщина перекладывает свою ответственность за безопасность своей жизни и жизни своего ребенка на водителя.

Если обратиться к пирамиде человеческих потребностей А.Маслоу, то после физиологических потребностей (голод, жажда, половое влечение и др.), находящихся на первом уровне, на следующей ступеньке стоит потребность в безопасности: человеку нужно чувствовать себя защищенным, избавиться от страха. А наше общество сегодня пытается, удовлетворив потребности первого уровня, прыгнуть сразу на четвертый или вообще на седьмой, где находится потребность в самоактуализации. Это было бы неплохо, вот только у всего должен быть некий фундамент, который обеспечивает прочность всех надстроек, расположенных выше. Есть фундамент – стоит сооружение, нет фундамента – ... Вспомним сказку про трёх поросят. Чей домик был крепче всех, в каком из них поро-

сята почувствовали себя в безопасности и защищёнными?

Сегодня очень важно защитить себя от возможных коллапсов, защитить свои семьи (мы же в ответе за своих родных), защитить свое жилье, свой бизнес. Причём защита нужна не только на физическом уровне, но и на финансовом. Для того, чтобы защитить себя, необходимо иметь серьёзное финансовое подспорье.

Когда у нас проблемы, мы часто обращаемся к друзьям или государству и говорим: «Помоги, ведь ты обещал!» И ждем, как правило, финансовой помощи. Это напоминает сегодняшнюю ситуацию в государстве. Есть фраза «Обещать не значит жениться», и она говорит сама за себя. Мы надеемся на то, что кто-то нам поможет. А почему мы решили, что нам должен кто-то помогать? А почему мы не думаем о том, как помочь себе самостоятельно? Потому что легче переложить свою ответственность на кого-то? Или потому, что не знаем, как решить свою проблему?

Сегодня не только у мирового сообщества, но и у нас самих есть в распоряжении те инструменты, которые позволяют цивилизованно решать вопросы финансовой защиты.

Что такое финансовая защита? Это возможность получить финансовую помощь или поддержку в тот момент, когда это очень нужно. Когда в дом приходит беда и не хватает денег, когда необходимо восстановить жильё или автомобиль, когда нужно получить качественное лечение или пройти реабилитацию после болезни или травмы. Когда наступает зрелый возраст и человек по состоянию здоровья уже не может зарабатывать самостоятельно, когда, ссылаясь на возраст, его не берут на работу.

Для решения подобных проблем предназначены различные финансовые инструменты. Их предлагают страховые компании по страхованию имущества и страховые компании по долгосрочному накопительному страхованию жизни, негосударственные пенсионные

фонды, банки и инвестиционные компании. Это те структуры, с которыми необходимо научиться выстраивать отношения. Партнерские, грамотные, правильные отношения, не стесняясь отстаивать свои интересы.

Отдельно хочу остановиться на страховых компаниях по долгосрочному накопительному страхованию. Они предлагают финансовые продукты, которые позволяют их владельцам, находясь длительный период под страховой защитой, по окончании срока действия договора получить свои деньги назад, да ещё и с процентами! Решая вопрос защиты семьи, мы формируем некую сумму накоплений для себя. Вариант 2 в 1 – защищая накапливаем. Во всем мире такие продукты очень популярны и востребованы. В нашей стране уже на протяжении 13 лет существуют компании по предоставлению таких услуг, но пока лишь 4% населения осознали их важность.

Всё, что происходит сейчас в стране, заставляет нас на многие вещи смотреть по-другому, заставляет нас учиться многим вещам по-новому. В этом мире нет ничего стабильного, все меняется! И надо понимать, что необходимо меняться нам самим. Не держаться за жизненный опыт, амбиции прошлого, а учиться новым вещам, быть более открытыми, более образованными. Не растягиваться на 2-3 ступеньки, а идти по жизни шаг за шагом, обустривая будущее и защищая настоящее.

«Хочешь мира – готовься к войне». Хочешь благополучия – защити созданное!

Чем отличается умный человек от мудрого? Умный всегда найдет решение в сложной ситуации, а мудрый сделает всё, чтобы в неё не попасть! Так что же нам мешает быть и умными и мудрыми одновременно?

Давайте учиться грамотно пользоваться тем, что придумано в этом Мире. Давайте умно и мудро использовать всё то, что у нас есть, во благо нам, нашим семьям, нашему обществу.



Когда мы научимся помогать себе и защищать себя, тогда мы сможем помочь и своим близким. Если не материально, то хотя бы советом, собственным примером. Это тоже очень важно! Главное, чтобы у Вас было желание делиться, а у Вашего окружения было желание принять новую информацию.

Поистине серьезное стремление
к какой либо цели — половина успеха
в ее достижении

Вильгельм Гумбольдт



ОТВЕТЫ К ВОПРОСАМ СТАТЬИ «Что? Где? Когда?» и страхование. Вместе к победам!»

1. Ответ: Ремни безопасности.
2. Ответ: Автомобиль.
3. Ответ: Слоны.
4. Ответ: День пирата (а валюта — пиастр, состоящий из 8 реалов).
5. Ответ: Страховые компании или страховые общества.

6. Ответ: Лошади, число которых перестало расти с появлением автомобилей.
7. Ответ: От непорочного зачатия.
8. Ответ: Ной — это ковчег.