



# VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V BRNĚ

BRNO UNIVERSITY OF TECHNOLOGY

FAKULTA PODNIKATELSKÁ

FACULTY OF BUSINESS AND MANAGEMENT

ÚSTAV MANAGEMENTU

INSTITUTE OF MANAGEMENT

## SPECIFIKACE PRACOVNÍ NÁPLNĚ A ADAPTACE NOVÝCH PRACOVNÍKŮ VE ZVOLENÉ SPOLEČNOSTI

SPECIFICATION OF JOB DUTIES AND ADAPTATION OF NEW EMPLOYEES IN THE  
SELECTED COMPANY

BAKALÁŘSKA PRÁCE

BACHELOR'S THESIS

AUTOR PRÁCE

AUTHOR

Adam Placr

VEDOUCÍ PRÁCE

SUPERVISOR

doc. Ing. Zdeňka Konečná, Ph.D.

BRNO 2017

# Zadání bakalářské práce

Ústav:	Ústav managementu
Student:	<b>Adam Placr</b>
Studijní program:	Ekonomika a management
Studijní obor:	Ekonomika a procesní management
Vedoucí práce:	<b>doc. Ing. Zdeňka Konečná, Ph.D.</b>
Akademický rok:	2016/17

Ředitel ústavu Vám v souladu se zákonem č. 111/1998 Sb., o vysokých školách ve znění pozdějších předpisů a se Studijním a zkušebním řádem VUT v Brně zadává bakalářskou práci s názvem:

## **Specifikace pracovní náplně a adaptace nových pracovníků ve zvolené společnosti**

### **Charakteristika problematiky úkolu:**

Úvod  
Cíle práce, metody a postupy zpracování  
Teoretická východiska práce  
Analýza problému  
Vlastní návrhy řešení  
Závěr  
Seznam použité literatury  
Přílohy

### **Cíle, kterých má být dosaženo:**

Hlavním cílem předkládané závěrečné práce je na základě realizované analýzy vybrané pracovní pozice navrhnout žádoucí změny a vypracování konceptu adaptace pracovníků při nástupu na dané pracovní místo tak, aby byl podpořen úspěšný rozvoj zvoleného podniku.

### **Základní literární prameny:**

ARMSTRONG, M. Řízení lidských zdrojů, Praha: Grada Publishing, 2002. 856 s. ISBN 80-247-04-9-2.

BEDRNOVÁ E., NOVÝ I. A KOL. Psychologie a sociologie řízení. Praha: Management Press, 2002. ISBN 80-7261-064-3.

CHLÁDKOVÁ A., BUKOVJAN P. PERSONALISTIKA. 3. Vydání. Praha: Wolters Kluwer a.s., 2012.  
504 s. ISBN 978-80-7357-726-1.

KOCIÁNOVÁ R. Personální činnosti a metody personální práce. Praha: Grada publishing a.s., 2010.  
224 s. ISBN 978-80-247-2497-3.

KOUBEK, Josef. Řízení lidských zdrojů: základy moderní personalistiky. 4. rozš. a dopl. vyd. Praha:  
Management Press, 2007, 399 s. ISBN 978-80-7261-168-3.

Termín odevzdání bakalářské práce je stanoven časovým plánem akademického roku 2016/17

V Brně dne 28.2.2017

L. S.

---

doc. Ing. Robert Zich, Ph.D.  
ředitel

---

doc. Ing. et Ing. Stanislav Škapa, Ph.D.  
děkan

## **Abstrakt**

Tato bakalářská práce se zaměřuje na práci finančního poradce a adaptaci nových finančních konzultantů do své firmy. Hlavním cílem práce je, na základě analýzy pracovní pozice a stávajícího procesu adaptace nových konzultantů, vypracovat návrh, jak získat a zapracovat nové pracovníky tak, aby získali kvalitní znalosti a dovednosti a mohli se stát profesionály ve finančním poradenství.

## **Abstract**

This bachelor thesis focuses on the work of the financial advisor and the adaptation of new financial consultants to his company. The main objective of the work is to develop a proposal on how to obtain and incorporate new workers, based on the analysis of the working position and the current process of adaptation of new consultants, so as to gain high-quality knowledge and skills and to become professionals in financial consulting.

## **Klíčová slova**

finanční poradenství, budování týmu, spolupracovníci, finanční trh, vzdělávací metody

## **Key words**

financial consultancy, team building, colleagues, financial market, educational methods

### **Bibliografické citace**

PLACR, A. *Finanční poradenství a zapracování nových spolupracovníků*. Brno: Vysoké učení technické v Brně, Fakulta podnikatelská, 2017. 54 s. Vedoucí bakalářské práce doc. Ing. Zdeňka Konečná, Ph.D.

### **Čestné prohlášení**

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je původní a zpracoval jsem ji samostatně. Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná, že jsem ve své práci neporušil autorská práva (ve smyslu Zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském a o právech souvisejících s právem autorským).

V Brně dne 31. května 2017

---

vlastnoruční podpis

## **Poděkování**

Rád bych touto cestou poděkoval doc. Ing. Zdeňce Konečné Ph.D. za vedení mojí bakalářské práce. Také bych rád poděkoval své rodině, kolegům z práce, přátelům a známým, kteří mě při psaní této práci podporovali.

# OBSAH

ÚVOD .....	9
1 CÍL A METODIKA PRÁCE .....	10
2 TEORETICKÁ VÝCHODISKA PRÁCE .....	11
2.1 Personalistika .....	11
2.2 Finanční poradenství .....	11
2.3 Produkty .....	12
2.3.1 Základní pojmy .....	13
2.3.2 Životní pojištění .....	13
2.3.3 Neživotní pojištění .....	14
2.3.4 Stavební spoření .....	15
2.3.5 Spoření a investice .....	16
2.3.6 Úvěry na bydlení .....	19
2.3.7 Ostatní úvěry .....	20
2.4 Spolupracovníci .....	20
2.4.1 Co vše musí mít nový spolupracovník .....	21
3 ANALÝZA SOUČASNÉHO STAVU .....	22
3.1 Aktuální situace finančního poradenství v ČR .....	22
3.2 Společnost OVB Allfinanz a.s. ....	22
3.2.1 Kariérní plán .....	22
3.3 Systém zapracování nových pracovníků ve společnosti .....	23
3.3.1 Školení .....	23
3.3.2 Potřebné certifikace .....	24
3.3.3 První schůzky s klienty .....	25
3.3.4 Trénink .....	25
3.3.5 Meeting .....	26



3.3.6	Harmonogram aktuálních školení .....	26
3.4	Popis výzkumu .....	27
3.4.1	Respondenti .....	27
3.4.2	Vyhodnocení dotazníků .....	29
3.4.3	Výsledky z dotazníku.....	35
3.4.4	Rozhovory s kolegy .....	36
3.4.5	Souhrn z rozhovorů.....	36
4	VLASTNÍ NÁVRHY ŘEŠENÍ .....	38
4.1	Žádoucí složky osobnosti finančního poradce .....	38
4.2	Návrh změn v zapracování nových spolupracovníků .....	39
4.2.1	Školení .....	39
4.2.2	Adaptace .....	40
4.2.3	Rozvoj pracovníků .....	41
4.2.4	Harmonogram zoptimalizovaného školení .....	42
4.3	Popis pracovní pozice finančního poradce.....	43
4.3.1	Nabídka pro studenty .....	45
4.4	Ekonomické zhodnocení .....	45
	ZÁVĚR.....	47
	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ .....	48
	SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK A SYMBOLŮ .....	50
	SEZNAM GRAFŮ .....	51
	SEZNAM OBRÁZKŮ.....	52
	SEZNAM TABULEK .....	53
	SEZNAM PŘÍLOH.....	54

# ÚVOD

Ve své bakalářské práci se zaměřuji na popis práce finančního poradce v OVB Allfinanz a.s., konkrétně v našem ředitelství s názvem Vašebudoucnost.cz a na systému zapracování nových spolupracovníků. Tento systém zahrnuje oslovení kandidáta, přijímací pohovor, zaškolení jak v oblasti jednání s klienty tak v oblasti produktů, dále administrativu, vytvoření plánu, následných tréninků, konzultací, komunikací s našimi obchodními partnery, získání potřebných zkoušek a certifikací a v neposlední řadě také společných schůzek s klienty a společných vytváření finančních plánů pro klienty.

Rozhodl jsem se zanalyzovat tento proces zapracování nových finančních poradců do týmu a vytvořit efektivnější a jednodušší systém, který by měl být konkurenceschopný a měl by přinést více nových, zaškolených a potřebně vybavených finančních poradců v mém týmu a v celém našem ředitelství. Tento návrh by měl následně přinést rozšíření naší společnosti o další kvalitní finanční konzultanty a také o zvětšení klientské základny s čím je také spojen větší zisk společnosti.

# 1 CÍL A METODIKA PRÁCE

Cíl bakalářské práce je popsat úkoly a cíle finančního poradce, popsat jeho činnost a primárně udělat analýzu procesu zaučení nových spolupracovníků. Tento proces následně upravit, tak aby byl efektivnější a přinesl snadnější a kvalitnější systém, jak zaučit nové spolupracovníky do týmu.

Bakalářská práce je rozdělena na tři části. Teoretickou, analytickou a na návrh na zlepšení daného problému.

V teoretické části popíši personalistiku, finančního poradce a nabízené produkty dle odborné literatury. Dále zde plánuji vycházet také ze sekundárních dat a to z firemních dokumentů, z mých zkušeností a převážně ze zkušeností mých vedoucích a kolegů.

Na základě analýzy z našich statistických údajů, rozhovorů s kolegy a z dotazníku, vytvořením schéma metody zpracování nových finančních poradců. Použiji zde metody komparace a dedukce. Následně použiji sběr dat z písemného dotazování velkého množství respondentů, abych zjistil povědomí o finančním poradenství a našel tak prostory pro zlepšení. Tyto data statisticky zpracuji. Použiji zde metody deskriptivní statistiky a relativní četnosti. Pro doplnění potřebných informací jsem využil strukturované rozhovory se zkušenějšími kolegy z ředitelství.

V poslední části podle toho navrhnu efektivnější model pro zaškolení nových lidí do týmu. Tento návrh následně bude předán do našeho ředitelství Vašebudoucnost.cz a v závěru své práce bude zhodnocení návrhu, který by měl přinést rychlejší růst společnosti, více kvalitních finančních konzultantů a rozšíření klientské základny.

## 2 TEORETICKÁ VÝCHODISKA PRÁCE

Finanční poradce je rozsáhlý pojem a může si tak říkat mnoho lidí. Proto bych se chtěl zaměřit na popis finančního konzultanta ve společnosti OVB Allfinanz a.s., primárně v jednom z jejich ředitelství pana Aleše Pixy a Lukáše Kačmaříka, které založili značku Vašebudoucnost.cz a pod kterou také já pracuji.

### 2.1 Personalistika

Personalistika je část řízení organizace, která se zaměřuje na člověka v souvislosti s pracovním procesem. Je v tom zahrnuto získávání, adaptace, fungování, jeho personální a sociální rozvoj, atd. Protože lidé uvádějí do pohybu ostatní zdroje a determinují jejich využívání a v rozvinutých tržních podmínkách jsou zpravidla i nejdražší zdroj, který rozhoduje o prosperitě a konkurenceschopnosti organizace, je personální práce jádrem a nejdůležitější oblastí celého řízení organizace (1, s. 13).

Důležitou složkou personalistiky pro přijetí a adaptaci nových pracovníků je mít jasně danou pracovní náplň, resp. jasně daný popis pracovního místa. Popis pracovního místa je následně podkladem pro odvození požadavků, které pracovní místo klade na pracovníka, tedy pro zpracování tzv. specifikace pracovního místa (1, s. 43).

### 2.2 Finanční poradenství

Pod pojmem finanční poradce si každý představí něco jiného. Někoho napadne slušně oblečený člověk, kterému důvěřuje a radí se s ním ohledně jeho financí. Někdo jiný má s tímto pojmem spojenou negativní reakci, kde vidí člověka, který mu přišel nabídnout životní pojištění. Co se ale doopravdy skrývá za finančním poradenstvím? *„Finanční poradenství a plánování je zodpovědný přístup ke svým penězům, ke své současnosti, ale hlavně k sobě samému, ke svému okolí a ke své budoucnosti. Spočívá v tom, že si definuji své cíle, kterých chci dosáhnout a dělám pro to vše, co je v mých reálných možnostech.“* (4)

Finanční poradenství nevytváří sám o sobě nic nového, jen otvírá témata k zamyšlení s klienty. Budeme-li se bavit o kvalitním a komplexním finančním poradenstvím, jeho činnost se nezabývá pouze životním pojištěním, ale zabírá mnoho větší škálu věcí, které by měl s klienty řešit. Měl by řešit všechny důležité milníky klientova života, od zajištění příjmů, přes tvoření finanční rezervy, bydlení, pojištění majetku, splnění jejich cílů, až po klidné a zabezpečené na stáří.

Tato část se bude zabývat oblastmi, který by měl každý profesionální finanční poradce s klienty řešit a měl by jim velice dobře rozumět.

### 2.3 Produkty

Produkt je služba, kterou klientovi nabízí finanční institut, jako jsou banky, pojišťovny, penzijní společnosti, investiční společnosti a stavební spořitelny, za předem stanovených obecných podmínek. Tento obchod poradci zprostředkovávají, kde zastupují dané instituty a jejich produkty, které následně nabízejí klientům podle jejich přání, potřeb a jejich cílů. Klient by měl vždy řešit nejprve své zajištění příjmů, majetku a budování majetku, následně pak až zhodnocení svého majetku (11).



Obr. 1: Poradenský trojúhelník (11)

### 2.3.1 Základní pojmy

Abychom mohli detailněji rozebrat dané produkty, je nejprve potřeba znát pár základních pojmů. Vycházet budeme ze zákona č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví, kde je definovaný pojistník jako osoba, která uzavřela pojistnou smlouvu. Pojištěný je osoba, na jejíž život, zdraví, majetek, odpovědnost za škodu nebo jiné hodnoty pojistného zájmu se soukromé pojištění vztahuje. Pojistitel je subjekt provozující pojišťovací činnost, tzv. pojišťovna. Obmyšlená osoba je osoba určená pojistníkem v pojistné smlouvě, které vznikne právo na pojistné plnění v případě smrti pojištěného. Pojistná doba je doba, na kterou je soukromé pojištění sjednáno. Pojistné představuje cenu, kterou pojistník platí v daném období za pojistnou ochranu. Pojistné plnění je částka, kterou pojišťovna vyplácí v případě pojistné události (5, s. 9).

### 2.3.2 Životní pojištění

Cílem životního pojištění je ochránit pojištěného a jeho rodinu před nahodilými událostmi v životě. Primárním cílem je finančně zajistit pojistitele a osoby blízké před závažnými událostmi jako jsou závažné onemocnění, těžká zranění, invalidita až po tu nejhorší a to je smrt. Každá taková situace se považuje za pojistnou událost. Dle zákona č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě se rozumí, že pojistná událost je definována jako *„nahodilá skutečnost, blíže označená v pojistné smlouvě nebo ve zvláštním právním předpisu, na který se pojistná smlouva odvolává, se kterou je spojen vznik povinnosti pojistitele poskytnout pojistné plnění.“* (5)

Životní pojištění se v České republice dělí na tři základní druhy. Jsou to kapitálové, rizikové a investiční.

**Kapitálové životní pojištění** v sobě zahrnuje pojištění pro případ smrti nebo dožití. Toto pojištění se uzavírá na libovolně vysokou pojistnou částku s libovolnou dobou placení. Pojistná částka je plněna v případě smrti v době platnosti pojištění nebo při dožití konce pojištění. Aby však byl výnos vyšší než vklady, doporučuje se minimálně 10 let. Jelikož nelze libovolně měnit nastavení pojištění a tvorbu kapitálové hodnoty, je již tento produkt spíše zastaralý a již moc nových smluv nevzniká (2, s. 50 - 51).

Dalším typem je **rizikové pojištění**. U tohoto pojištění si klient vybírá, na jaké rizika chce být pojištěný a také na pojistné částky, které při pojistné události dostane. Základních rizik, před kterými se můžeme pojistit je sedm. Nejčastější z nich pojištění smrti, kdy při smrti pojištěného, obmyšlená osoba dostane. Další jsou pojištění invalidity, velmi závažných onemocnění a trvalých následků úrazem. Všechny tyto pojištění jsou převážně vypláceny jednorázově po splnění podmínek pro pojistné plnění. U invalidity se rozlišují tři stupně a je možné se pojistit pouze na tu nejvyšší nebo postupně na všechny tři. U TNÚ se počítá dle tabulek pojišťovny, o jak velké zranění jde a následně se procentuálně vyplatí pojistná částka. U VZO se vyplácí celá částka po diagnóze nemoci. Poslední jsou pojištění denního odškodného úrazem, pracovní neschopnosti a hospitalizace. U tohoto typu rizik se udává pojistná částka, kterou chce klient dostat za každý den, kdy bude mít nárok na pojistné plnění (2, s. 50 – 51).

Posledním druhem je **investiční životní pojištění**. Skládá se ze dvou částí. Rizikové a spořicí. V rizikové části je vždy minimálně pojistné riziko na smrt a je možné také pojistit další rizika stejně jako u čistě rizikového pojištění. Spoření přes tento produkt má však pár nevýhod a to zejména s vysokými poplatky, které jdou jak na pojištění tak následně na investice. Další nevýhodou je, že nelze měnit částku, kterou klient chce spořit, nelze vynechat v případě nutnosti nějakou platbu, výnos se daní 15% a jsou zde také sankce za předčasné zrušení (2, s. 51).

### 2.3.3 Neživotní pojištění

Stejně jako životní pojištění i neživotní pojištění slouží jako ochrana před nahodilými událostmi. Jen zde už nepojišťujeme osoby, nýbrž majetek, ať už se jedná o dům, byt, auto, chatu, podnik nebo například psa (2, s. 38 – 40).

Mezi nejčastější neživotní pojištění patří **pojištění auta**. Je to také z důvodu, že podle zákona každé auto musí mít pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla, tzv. povinné ručení. Toto pojištění kryje škodu, která vznikne na cizím majetku. V České republice pošlo toto pojištění mnohaletým vývojem a aktuálně jej zaštiťuje Česká kancelář pojistitelů, ve které jsou pojišťovny provozující toto pojištění (dle zákona č. 168/1999 Sb., o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla). Dále

je možné přidat k tomuto pojištění ať už další připojištění jako jsou pojištění skel, zavazadel, dětí, atd. Tak také havarijní pojištění, které hradí také škodu způsobenou řidičem daného auta nebo také odcizení auta, náraz se zvěří a další (2, s. 48).

Další velká kategorie v neživotním pojištění je **pojištění nemovitosti a domácnosti**. Pojištění domácnosti je jedno ze základních druhů pojištění majetku. Domácnost je vše co se dá z budovy odnést, co není pevně spjato s budovou. Ostatní je nemovitost. Běžně se pojišťují oba druhy dohromady. Je možné si také vybrat mezi různými variantami, ve kterých jsou zahrnuté také nadstandardní plnění například při povodních, záplavách, odcizení či vandalismu a mnoha dalších událostech. Někdy k tomu je přidáno ještě pojištění z držby nemovitosti anebo pojištění odpovědnosti v běžném občanském životě pro všechny, kteří na dané adrese bydlí (6, s. 145 – 147).

Do neživotního pojištění se řadí také podnikatelské pojištění, cestovní pojištění, profesní pojištění, zaměstnanecké pojištění, které hradí škodu, kterou zaměstnanec vykonal v průběhu své práce a zaměstnavatel po něm může žádat až 4,5 násobek jeho hrubé mzdy a také do této kategorie patří právní ochrana (2, s. 40).

Poptávka po pojištění v České republice a v dalších rozvíjejících se zemích Evropy ovlivňuje více faktorů. Mezi nejdůležitější se řadí příjem domácnosti a finanční gramotnost, která při vyšší úrovni zvedá poptávku po daném pojištění (7).

#### **2.3.4 Stavební spoření**

Stavebních spořitelén je České republice pět. Smlouva o stavebním spoření má dvě možnosti, k čemu může sloužit. Pro klienta je důležité vědět, jakou z těchto funkcí by měla smlouva o stavebním spoření plnit. Buď je smlouva založena za účelem spoření, nebo za účelem úvěru na bydlení. Podle toho se vybírají varianty. Tyto varianty se mění v procentuální sazbě výnosu vkladu a úroku za poskytnutí úvěru (3, s. 56 – 57).

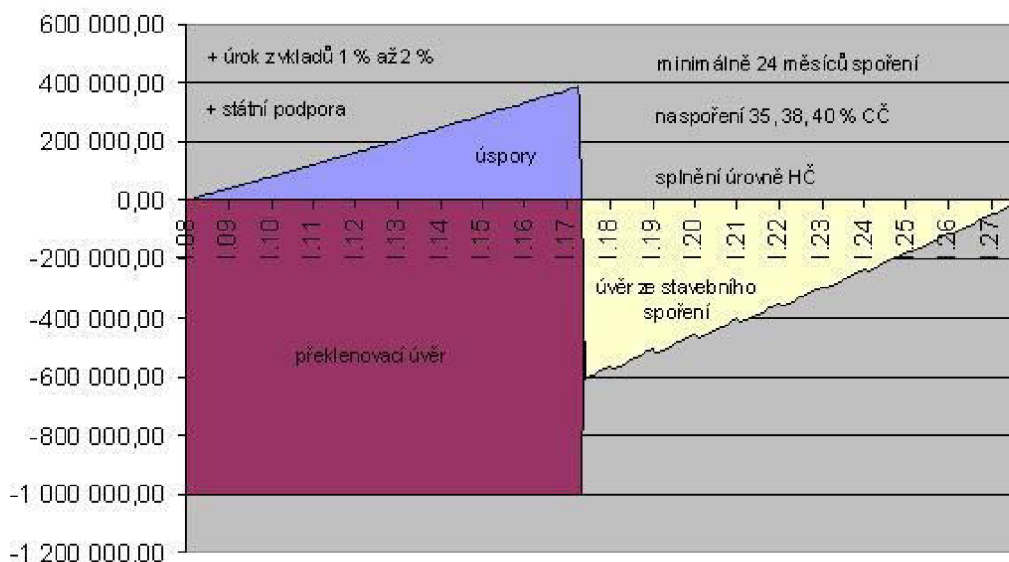
Pokud si chce klient pouze spořit, vybírá si variantu, kde bude mít větší procento výnosu, které se pohybuje od 0,5% do 1%. Dále u smluv uzavřených od platnosti zákona č. 303/2011 Sb. každý rok dostává klient státní podporu 10% z ročních úspor až do výše 2000 Kč, tedy za předpokladu, kdy klient vloží alespoň 20000 Kč v daném roce. Tuto státní podporu si však může klient vzít až po skončení vázací doby, což je doba, po kterou



musí být smlouva v platnosti a nesmí být vybrány žádné peníze ze SS. Kromě výjimek je tato doba vždy šest let. V opačném případě klient dostane zpět pouze svůj vklad a k tomu výnos, který je daněn 15% (8, s. 87 – 90).

Druhá možnost k čemu se SS využívá, je k financování bydlení. Tady existují dvě varianty. Buď klient už má delší dobu smlouvu a splní podmínky na řádný úvěr, který funguje stejně jako úvěr od banky. V opačném případě si vezme tzv. meziúvěr, jinak také překlenovací úvěr, kde klient splácí pouze úroky z úvěru a spoří si, než bude mít nárok na řádný úvěr. Pro splnění řádného úvěru jsou potřeba tři body. Mít smlouvu alespoň dva roky, naspořit minimálně 40% z půjčené částky a splnit hodnotící číslo, což je číslo, které určuje bonitu klienta (3, s. 58 – 60).

**Průběh překlenovacího úvěru a úvěru ze stavebního spoření v letech**

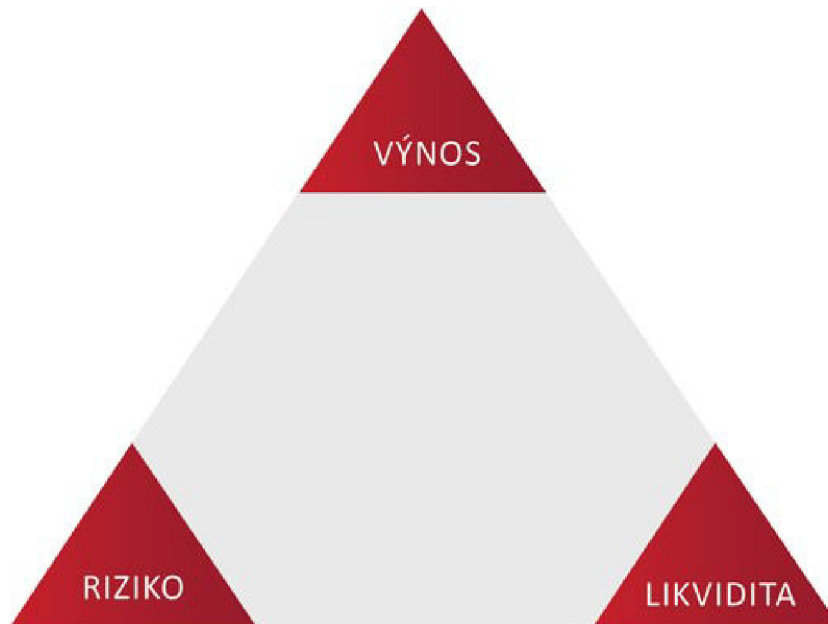


Obr. 2: Meziúvěr a úvěr ze SS (13)

### 2.3.5 Spoření a investice

Spoření a investování je činnost, kdy vkládáme současné peníze někde, kde očekáváme, že po uplynutí nějaké doby jich budeme více. Možností kde peníze můžeme odkládat je mnoho. U všech investic nás budou zajímat tři faktory. Výnos, riziko a dostupnost peněz neboli likvidita. Ideální investice by byla, kde bychom měli vysoký výnos s nízkým rizikem a velkou dostupností. Taková investice je však utopická a proto se hledá rozumná

alternativa, ve které si člověk bude muset vybrat dle svého uvážení, co je pro něj důležité. Ukazuje se to také na tzv. „investičním trojúhelníku“ (9).



Obr. 3: Investiční trojúhelník (9)

Důležité je, než si vyberu, kde budu ukládat peníze, položit si otázku k čemu by měly peníze sloužit a podle toho si vybrat produkt. Pokud si chceme vytvořit jen menší rezervu na nenadálé výdaje, budeme se dívat po něčem vysoce likvidním a nerizikovém. Pokud si budeme spořit třicet let na důchod, můžeme si dovolit vybrat něco více rizikového, kde budeme po delší době předpokládat větší výnos. Než se člověk pustí do investování, je potřeba mít v pořádku ostatní složky osobních financí jako je zajištění příjmů, majetku a další složky (8, s. 13).

Nejčastější způsob kam lidé odkládají své peníze je na **běžný účet**. U BÚ je však výnos nepatrný, jelikož připisovaný úrok je skoro nula. Velká výhoda je, že zde lidé mají peníze likvidní a můžou si je kdykoliv vybrat, platit platebními kartami a využívat veškeré své finance, které na účtu mají. K BÚ často také lidé mívají **spořicí účet**. Výnos se pohybuje okolo jednoho procenta a peníze jsou obvykle dostupné do jednoho dne. Tento typ spoření je v České republice také velmi využívaný (10, s. 32 – 33).

Další možností kam ukládat peníze je již zmiňované **stavební spoření**, kde je výnos 1% garantovaný minimálně na šest let a když k tomu připočítáme státní podporu 2000 korun, tak při vkladu 20000 korun ročně je zhodnocení až okolo 3% (8, s. 87 – 90).

Mezi další garantované produkty sloužící k investování patří **termínované vklady**. Zde klienti vloží své peníze po určitou dobu, která je přesně stanovená s přesně stanoveným výnosem. Nejčastější doby jsou od tří měsíců po pět let a výnos se aktuálně pohybuje okolo podle doby, nejčastěji mezi 0,5% až 1,5% (3, s. 47 – 48).

Další možností je mít **penzijní spoření**. Slouží k ukládání peněz na důchod. Jsou aktuálně dva typy a to buď penzijní přípojištění anebo doplňkové penzijní spoření. Oboje je tzv. III. Pilíř, jen s určitými rozdíly. Penzijní přípojištění šlo sjednávat pouze do 30. 11. 2012. Ten kdo má takovou smlouvu, má nárok na výsluhovou penzi, což znamená, že po patnácti letech spoření, resp. po 180 měsíčních vkladech, má klient možnost si vybrat půlku naspořené částky. Také zde má garanci vkladů, což znamená, že má minimálně tolik peněz kolik vložil, na druhou stranu tím pádem výnos bude menší. Všechny smlouvy od 1. 1. 2013 se již jmenují doplňková penzijní spoření a už nemají výsluhovou penzi ani garanci vkladu, na druhou stranu mají možnost si vybrat, kam budou peníze investovány a tím pádem mají možnost většího zisku. V obou variantách stát motivuje ke spoření na důchod tím, že jim k měsíčním vkladům účastníka přidává ještě státní příspěvek a možnost snížení daňového základu (8, s. 90 – 93).

Tab. 1: Příspěvky u penzijního spoření (Vlastní zpracování dle 17)

Měsíční vklady účastníka v Kč	Státní příspěvky v Kč	Snížení daň. základu v Kč
100	0	0
200	0	0
300	90	0
500	130	0
700	170	0
1000	230	0
1500	230	6000
2000	230	12000
3000	230	24000

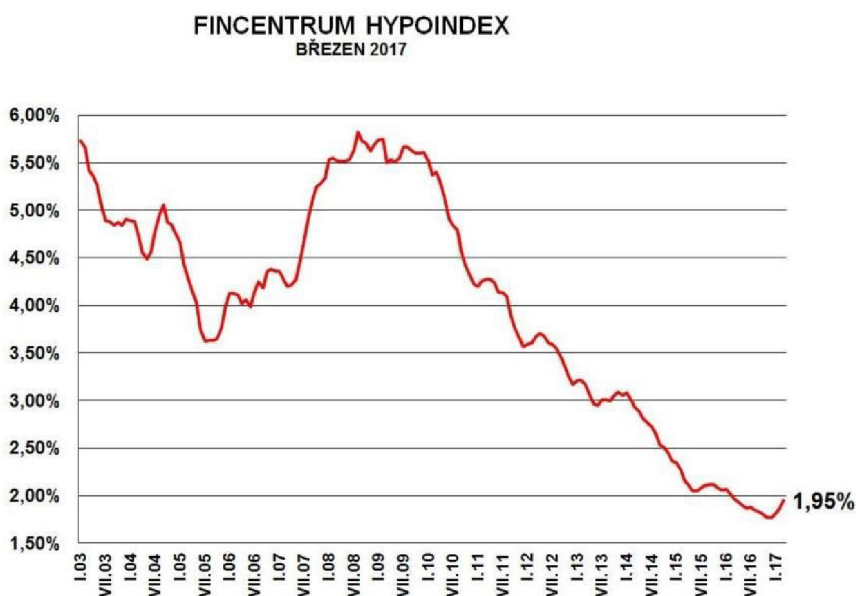
V neposlední řadě je také možné investovat do **otevřených podílových fondů**. Jde o formu kolektivního investování. Investor se rozhoduje, jak velké chce nést riziko a na jak dlouhou dobu chce investovat. Podle těchto parametrů si vybere od velmi

konzervativního až po dynamický fond. Do fondu může vložit peníze jednorázově nebo si spořit měsíčně. Za vklady dostanou tzv. podílové listy, jejichž hodnota odpovídá podílu investovaných prostředků na vlastním jmění fondu. Mezi výhody patří nejen jednoduchost a dostupnost peněz, běžně do 14 dní, ale také diverzifikace rizika. A pokud je investice do 100.000kč nebo klient investuje alespoň 3 roky, tak je výnos osvobozen od daně. Mezi nevýhody naopak patří vstupní poplatek a fakt, že vklady nejsou pojištěné, jako například u běžných účtů (8, s. 58 – 59).

### 2.3.6 Úvěry na bydlení

Známý jako hypoteční úvěr. Jedná se o úvěr, jehož splacení je zajištěno zástavním právem k nemovitosti, která může být i rozestavěná. Účel půjčených peněz musí být ke koupi nemovitosti, k její rekonstrukci, výstavbě, k refinancování stávajícího hypotečního úvěru, k vypořádání majetkových poměrů nebo ke kombinaci těchto účelů. Účel musí být doložen, jinak se jedná o neúčelovou hypotéku, označovanou jako americkou, která je dražší (3, s. 89 – 91).

Výše úrokové sazby u hypotečních úvěrů se řídí dle úrokové sazby na trhu, bonity klienta, doby splatnosti úvěru, konkurenčního prostředí a doby fixace. Aktuální průměrné úrokové sazby se pohybují okolo 2%, což je historicky nejnižší sazba (3, s. 94).



Graf 1: Vývoj průměrné hypoteční úrokové sazby od roku 2003 (18)

Fixace je období, kdy klient má zafixovanou úrokovou sazbu. Nabídka bank je v současnosti velmi široká, klient si může vybrat fixaci od 1 až po 20 let. Standardně je však nabízena od 3 po 10 let (3, s. 94).

Od 1. prosince 2016 vstoupil v účinnost nový zákon 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru. Ten přinesl řadu změn i v oblasti hypotečních úvěrů, a to jak pro spotřebitele, tak i pro banky. Mezi nejdůležitější změny patří předčasné splacení 25% hypotečního úvěru každý rok bez jakýchkoliv poplatků. Stejně tak je možné splatit celý úvěr, kde banka si může náúčtovat maximálně 1% z předčasně splacené části, nejvýše však 50.000kč (12).

### 2.3.7 Ostatní úvěry

*„Úvěr lze definovat jako zapůjčení peněžního kapitálu a s ním spojeného práva disponovat kapitálem proti závazku vrátit později zapůjčený kapitál věřiteli a vyplatit mu odměnu za jeho zapůjčení ve formě úroku.“ (3, s. 64)*

Mezi další typy úvěru patří například již zmiňovaná **americká hypotéka**. Jedná se o úvěr, který je zajištěný nemovitostí, klient však nemusí dokládat účel úvěru a peníze může použít na cokoliv. Úrokové sazby se pohybují okolo 5% (3, s. 90).

Dalším typem je **spotřebitelský úvěr**. Jedná se o typ úvěru, který je určený pro jednotlivce, spotřebitele. Může a nemusí být zajištěný nemovitostí. Peníze mohou být použity na cokoliv, úvěr bývá běžně na kratší časové rozmezí, nejčastěji od 1 do 8 let. Úrok je vyšší, pohybuje se běžně mezi 7 až 20% (3, s. 70 – 71).

## 2.4 Spolupracovníci

Jelikož se jedná o síťový marketing, tak náplní finančního poradce kromě pečování o své klienty, je také budování a rozšiřování svého týmu. Předávání svých zkušeností, znalostí a dovedností dalším lidem, se kterými budou společně pracovat a tvořit tým. Také je zapotřebí tým motivovat a dohlížet na kvalitu práce všech členů.

Při získávání nových pracovníků je zapotřebí identifikovat zdroje a metody získávání uchazečů. Mezi nejčastější využívané metody patří využití vlastních webových stránek, zprostředkovatelské agentury a doporučení od stávajících pracovníků (14, s. 276).

#### **2.4.1 Co vše musí mít nový spolupracovník**

Každý kdo se chce stát finančním poradcem, musí kromě měkkých dovedností, základních školeních a přehledu o nabízených produktech, mít také základní certifikáty o své odbornosti.

Jelikož se jedná o OSVČ, musí mít živnostenský list na zprostředkování obchodu a služeb, popřípadě na poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru, které může mít pouze člověk s maturitou nebo tříletou praxí v oboru (15).

Dále by měl každý finanční konzultant prokázat svou odbornost ve čtyřech základních oblastech. Ve zprostředkování pojištění, investic, úvěru a ostatních finančních produktů. Ke zprostředkování jakéhokoliv pojištění potřebuje mít každý finanční poradce certifikát od ČNB o složení zkoušek o podřízeném pojišťovacím zprostředkovateli. K investicím a penzijním připojištěním, musí mít obdobný certifikát o vázaném zástupci, který také dostane od ČNB po složení testu. Nově je zapotřebí mít také certifikát ke zprostředkování úvěru. Ten lze získat buď prokázáním praxe v oboru, nebo složením zkoušky. K ostatním produktům stačí mít již zmiňovanou živnost (16).

### **3 ANALÝZA SOUČASNÉHO STAVU**

V této kapitole se nejprve podíváme na aktuální stav finančního poradenství v ČR, v krátkosti si představíme společnost OVB Allfinanz a.s. Následně se zaměříme na systém zapracování nových pracovníků ve společnosti a poté si rozebereme rozhovory s kolegy a dotazník, který se zaměřuje na povědomí finančních poradců v ČR.

#### **3.1 Aktuální situace finančního poradenství v ČR**

V České republice se aktuálně nachází mnoho společností, které se zabývají finančním poradenstvím. Mezi největší společnosti patří OVB Allfinanz, Partners, ZFP Akademie, Fincentrum, Broker Consulting, SMS finanční poradenství Swiss Life a mnoho dalších menších společností. Každá ze společností má svoje know-how a svůj systém jak na práci s klienty, tak na získávání a zapracování svých nových konzultantů (19).

#### **3.2 Společnost OVB Allfinanz a.s.**

OVB Allfinanz a.s. je přední poradenskou společností v oblasti finančních služeb. Je založená v Kolíně nad Rýnem v roce 1970. Aktuálně působí ve 14 zemích Evropy a stará se o více jak 3 miliony privátních i korporátních klientů. V roce 2006 úspěšně vstoupila na Frankfurtskou burzu. Na českém trhu působí od roku 1993 a v současné době má historicky více jak 1,3 milionu klientů. V ČR aktuálně spolupracuje s více jak 50 finančními institucemi, přes banky, pojišťovny, penzijní společnosti až po investiční společnosti (11).

##### **3.2.1 Kariérní plán**

Společnost OVB Allfinanz je založená na systému multi-level marketingu, což znamená, že každý, kdo začíná, jde od nejnižší pozice a po splnění jasně daných podmínek je povýšen. Jelikož každý spolupracovník vidí výkon svých nadřízených i podřízených v celé firmě, tak je každé povýšení transparentní a nefunguje tady žádná protekce nebo

diskriminace. Podle pozice a výkonu se následně rozděluje provizní mzda, která je stejně jako podmínky povýšení, přesně určená v kariérním plánu OVB Allfinanz (viz. Příloha č. 1). Odměňování pracovníka tak zcela závisí na jeho výkonu.

Základní pozice, na které každý začíná, nese název Reprezentant 1, z ní pak spolupracovník postupuje po prvních uzavřených smlouvách na další pozici Reprezentanta 2. Po splnění dalších jasně daných podmínek, se dostane na další pozici (viz. Příloha č. 1). Existují dvě cesty, kam se může pracovník u OVB Allfinanz vydat v kariérním plánu. Buď může zamířit cestou, kdy se bude starat pouze o své klienty nebo bude chtít při své práci s klienty také tvořit tým, se kterým bude pracovat. Ten mu pak následně může přinášet pasivní příjem. Nejvyšší pozice, které je možné dosáhnout je zemské ředitelství. OVB Allfinanz v České Republice se skládá z několika zemských ředitelství. Náš zemský ředitel je Miroslav Šafr, pod kterým spadá regionální ředitelství Aleše Pixy a oblastní ředitelství Lukáše Kačmaříka.

Možný příklad organizační struktury OVB Allfinanz a.s., ve kterém je také znázorněno naše ředitelství je v příloze číslo 2.

### **3.3 Systém zapracování nových pracovníků ve společnosti**

Systém zapracování je daný podle ředitele Lukáše Kačmaříka, který sám vede úvodní školení a někdy i další typy školení. Do procesu zapracování mě zasvětil on sám a spolu s dalšími kolegy mám veškeré potřebné informace o systému zapracování, které zde následně popíšu.

#### **3.3.1 Školení**

Aktuálně je ve společnosti každý zájemce po pohovoru poslán na úvodní seminář, který je určen pro nové zájemce o práci. Seminář je spíše informativní a popisuje společnost a náplň práce. Vede jej ředitel a trvá okolo 90 minut. Dále jsou tři typy pravidelných školení. Basic I, Basic II a Složka klienta.

Složka klienta je školení, které vede většinou někdo z vyššího managementu, trvá také 90 minut a probíhá jednou do měsíce. Učí se zde, jak komunikovat s klientem, na co je



důležité se zeptat, co nezapomenout říct, jak připravit pro klienta ideální finanční plán a jak mu jej snadno a srozumitelně prezentovat.

Basic I vede někdo ze zkušenějších pracovníků, probíhá každý týden a je zaměřeno na produktová školení a získání všech potřebných informací o produktech. Basic II se od předchozího typu školení liší v tom, že je veden už přímo partnerskou finanční institucí. Rozebírají se produkty celkově, jak fungují, tak následně přímo jejich nabídky a novinky na trhu, které můžeme dále řešit se svými klienty. Tento typ školení většinou nemá pravidelné, pevně dané termíny oproti ostatním, jelikož je vázán také na externí školitele z partnerských společností.

### **3.3.2 Potřebné certifikace**

K vykonávání své práce u společnosti je zapotřebí kromě živnostenského listu, také složit odborné zkoušky u ČNB a získat tak certifikáty, které poradce opravňují uzavírat s klienty smlouvy na dané oblasti produktů. Tyto oblasti jsou tři a to pojišťovací, investiční a úvěrová.

Pro oprávnění uzavírat s klienty pojistné smlouvy je potřeba mít certifikát podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele (PPZ). Toto osvědčení poradce získá po složení poměrně náročného testu. Obdobně to funguje u investičního certifikátu, který je rozdělen na dva typy. Na vázaného zástupce a vázaného zástupce plus. Rozdíl mezi nimi je v náročnosti testu, kde druhý zmiňovaný je o poznání náročnější, ale kromě možnosti sjednávat s klienty produkty investiční, také umožňuje uzavírat penzijní produkty od penzijních společností. Nově je zapotřebí mít také osvědčení ke zprostředkování úvěrových smluv, které také konzultant dostane po složení zkoušky.

Po absolvování jednotlivých zkoušek je nutné o jednotlivé certifikáty požádat u ČNB, kde společně s doložením úspěšně složeného testu, je také potřeba zaslat potvrzení o bezúhonnosti, úspěšné složení maturitní zkoušky nebo doložení dlouhodobé praxe v oboru. K tomu je nutné zaplatit poplatek, který se liší podle toho, na kterou oblast certifikát poradce žádá. Na pojišťovací je zapotřebí zaplatit 10.000 korun, na investiční 1.000 korun plus další 2.000 korun za rozšíření na penzijní produkty a stejnou částku poradce složí za úvěrový certifikát.

Veškeré potřebné certifikáty jsou v podniku po zkušební době vyžadovány. Zde je všechno, jak má být a žádné změny, zde nejsou potřeba. Aby finanční poradce mohl být samostatný a sjednávat s klienty smlouvy, musí veškeré certifikáty mít. Tím pádem požadovat po zaškolení, aby si poradce certifikáty udělal je pro práci nutnost, zde nejsou žádné změny v procesu možné.

### **3.3.3 První schůzky s klienty**

Zavedení nového pracovníka do praxe, jinak řečeno první schůzky s klienty v OVB Allfinanz provádí většinou hned po prvních školeních. Podle Lukáše Kačmaříka je důvodem to, aby si nový pracovník nasbírané teoretické znalosti dokázal spojit s praxí u reálných klientů a stal se tak co nejdříve samostatný. Stanovil tak pravidlo „3+3“.

První tři schůzky s klienty, kteří už jsou reální klienti nového pracovníka, vede jeho nadřízený a nový spolupracovník se dívá v praxi, jak schůzky probíhají. Další tři schůzky jsou v opačném pojetí, kdy je už vede nový spolupracovník a jeho vedoucí dělá dohled nad schůzkou a v případě potřeby do schůzky zasahuje. Po absolvování těchto šesti schůzek by měl být schopen pracovník vést následné schůzky samostatně. Přesný počet schůzek může být lehce upraven, dle schopností nového spolupracovníka.

### **3.3.4 Trénink**

Po absolvování základních produktových školeních a školení na jednání s klienty následuje trénink. Ve smyslu, trénování komunikačních dovedností a zlepšování slabých stránek a nedostatků v produktových znalostech. Tohoto cvičení se zúčastňují jak noví pracovníci, tak i zkušenější, kteří si mezi sebou během tréninku dávají zpětnou vazbu. Důvodem je zkvalitnění dovedností u všech pracovníků. Nové pracovníci se tak mohou učit od zkušenějších a učit se z chyb, které oni na začátku dělali. Dalším argumentem proč je trénink důležitý i pro zkušenější spolupracovníky, je podle ředitele ten, že časem se člověk snaží ulehčovat si svou práci a zleniví v některých věcech a pak může na některé důležité informace zapomenout. Proto je důležitý trénink a také zpětná vazba pro všechny účastníky. Tento typ školení je zatím pouze podle potřeb a nemá přesně dané termíny.

### 3.3.5 Meeting

V neposlední řadě je také zmínit pravidelné meetingy, které se konají každý týden. Vede je ředitel a trvají dle potřeby 90 – 120 minut. Je převážně určený pro poradce, kteří jsou už samostatní, ale účastnit se jej můžou i začínající pracovníci. Na meetingu se rozebírají veškeré novinky ať už interního nebo externího charakteru. Je zde také prostor k vyjádření poradců a řešení složitých případů.

### 3.3.6 Harmonogram aktuálních školení

V následující tabulce je zobrazena četnost a doba školení v ředitelství, jak za poslední dobu byly, pro koho byly určeny a kdo jej školil.

Tab. 2: Harmonogram aktuálních školení

Školení	Doba	Četnost	Školitel	Pro koho je
Úvodní seminář	90 minut	2x za čtvrtletí	Ředitel	Pro začínající
Školení komunikace	90 minut	1x za měsíc	Obchodní vedoucí	Pro začínající
Basic I	120 minut	Každý týden	Zkušený poradce	Pro začínající
Basic II	120 minut	Podle domluvy s externí spol.	Externí školitel	Pro všechny
Trénink	90 minut	Nepravidelně	Oblastní vedoucí	Pro všechny
Meeting	90 - 120 minut	Každý týden	Ředitel	Pro všechny

### **3.4 Popis výzkumu**

Pro analýzu povědomí finančních poradců v ČR jsem se vydal cestou explorace, jelikož jsem na podobný výzkum nenarazil. Vytvořil jsem elektronický dotazník, kterého se zúčastnilo přes 170 respondentů. Všechny otázky a výsledky jsou v příloze. V první část dotazníku jsou otázky na zjištění kolik lidí a jakou mají zkušenost a povědomí o poradenství v oblasti financí v ČR. Ve druhé části jsou respondenti dotazováni na oblast, která řeší, jak by podle nich měl vypadat ideální poradce. Tato část bude použita jako jeden z podkladů na návrh změn a zlepšení procesu při zapracování nových pracovníků, kterým se budeme zabývat v další kapitole. V poslední části jsou segmentační otázky typu věk, pohlaví a dosažené vzdělání. Výsledná data jsou statisticky zpracována a zanesena do koláčových grafů či tabulek.

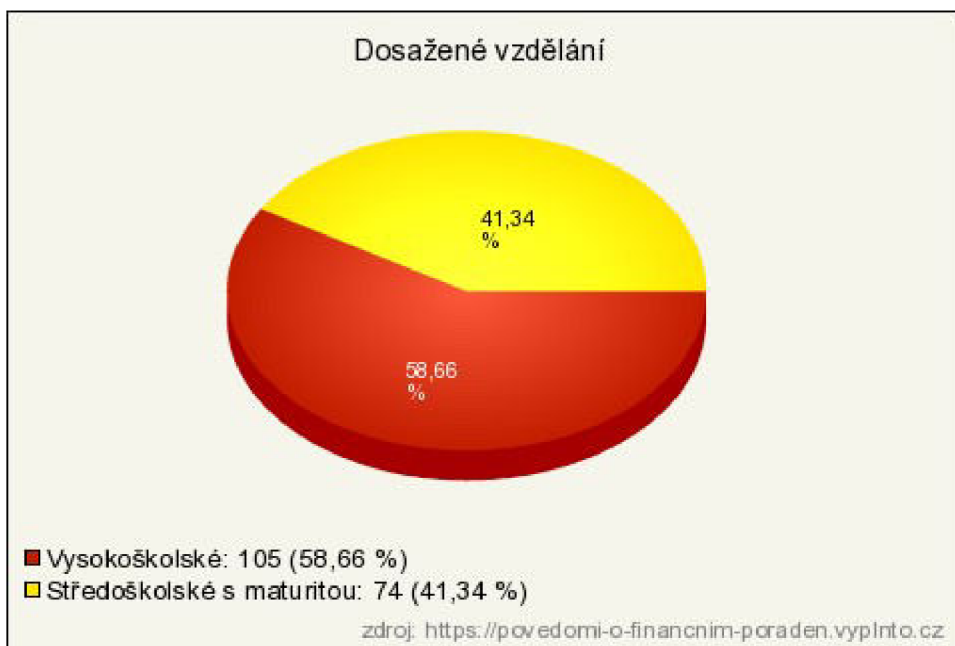
Pro doplnění potřebných informací jsem využil strukturované rozhovory se zkušenějšími kolegy z ředitelství.

Hlavním cílem výzkumu bylo shromáždit data, která mi pomohou k sestavení procesu zapracování nových pracovníků v dané společnosti. Zaměřit se na vnímání finančního trhu v ČR, finančních poradců a najít prostory, které lidi vnímají jako důležité a na kterých je potřeba zapracovat.

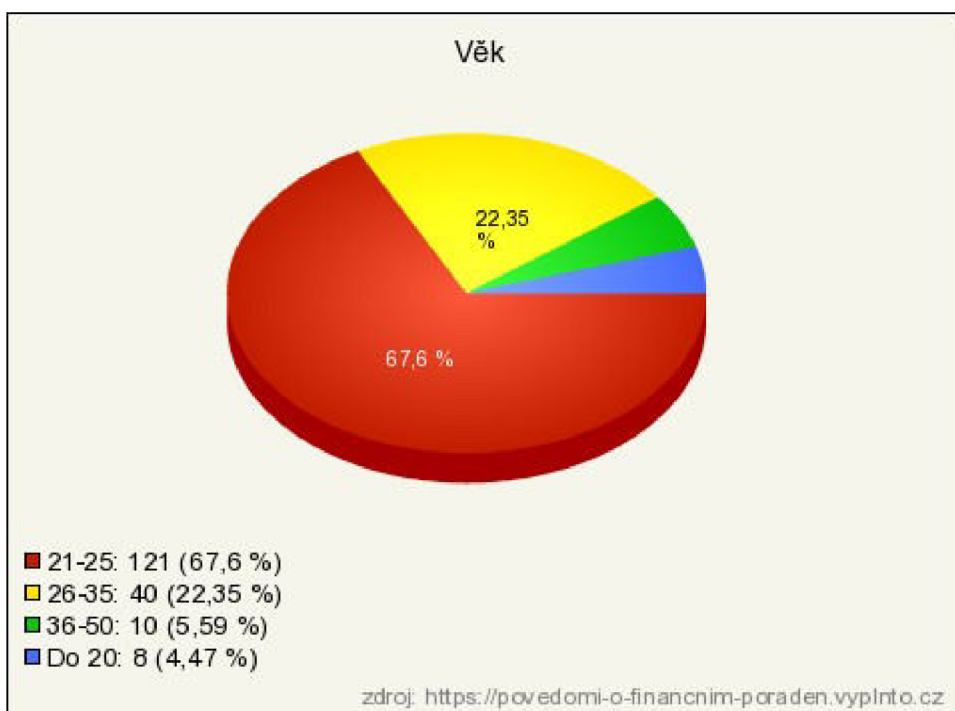
Díličními cíli bylo zjistit, jak lidé vnímají finanční poradenství, jak by podle nich měl vypadat ideální finanční poradce a naleznout prostory pro zlepšení v procesu zapracování nových spolupracovníků.

#### **3.4.1 Respondenti**

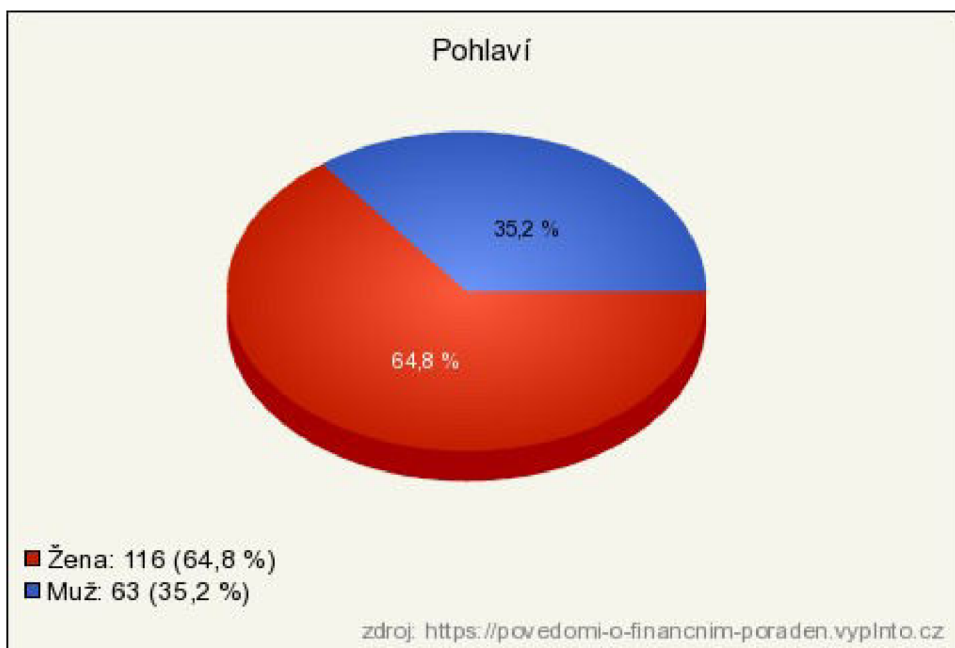
Dotazník byl vytvořen převážně pro lidi se středoškolským a vysokoškolským vzděláním s věkem nad 20 let, jelikož mladší lidi mají malou šanci se potkat nebo mít zkušenost s finančním poradenstvím, jelikož takovou službu ještě neměli potřebu využít. Šetření se zúčastnilo 179 respondentů, z nichž 105 mělo vysokoškolské vzdělání, zbylí dotazovaní měli středoškolské vzdělání s maturitou. Největší část respondentů byli lidé ve věku od 21 do 25 let. Takřka dvě třetiny z účastníků ankety byly ženy. Viz následující grafy.



Graf 2: Dosažené vzdělání respondentů



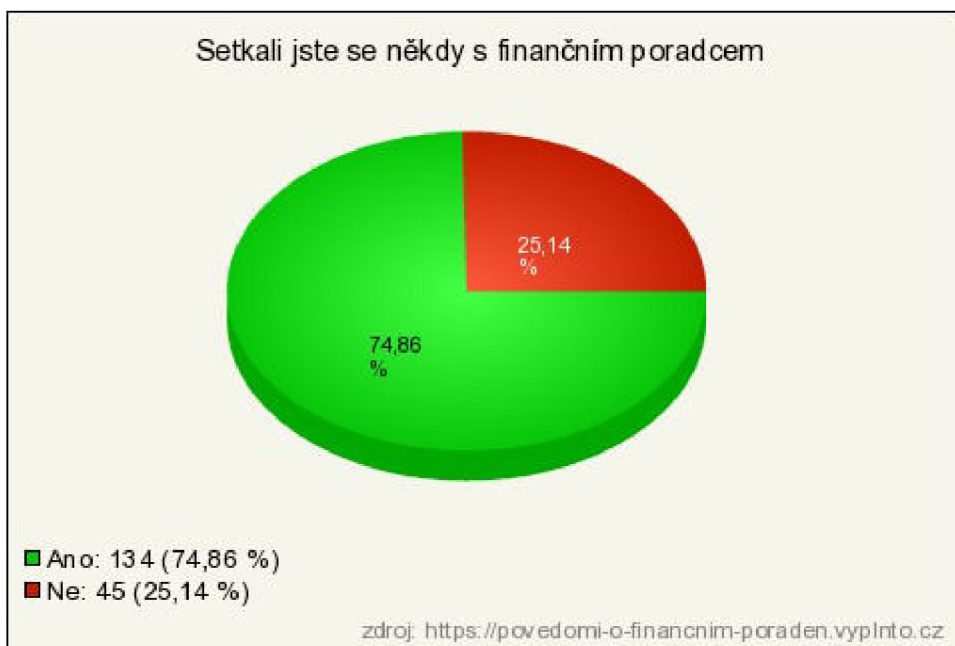
Graf 3: Věk dotázaných



Graf 4: Pohlaví účastníků dotazníku

### 3.4.2 Vyhodnocení dotazníků

**První část** dotazníku je zaměřená na povědomí finančního poradenství v ČR. I přesto, že přes 95% oslovených respondentů měli 20 let a víc, tak jedna čtvrtina z nich se nikdy s žádným finančním poradcem nesetkali. Výsledek je ukázán na grafu číslo 5.



Graf 5: Výsledek otázky, zda se lidé setkali s finančním poradcem

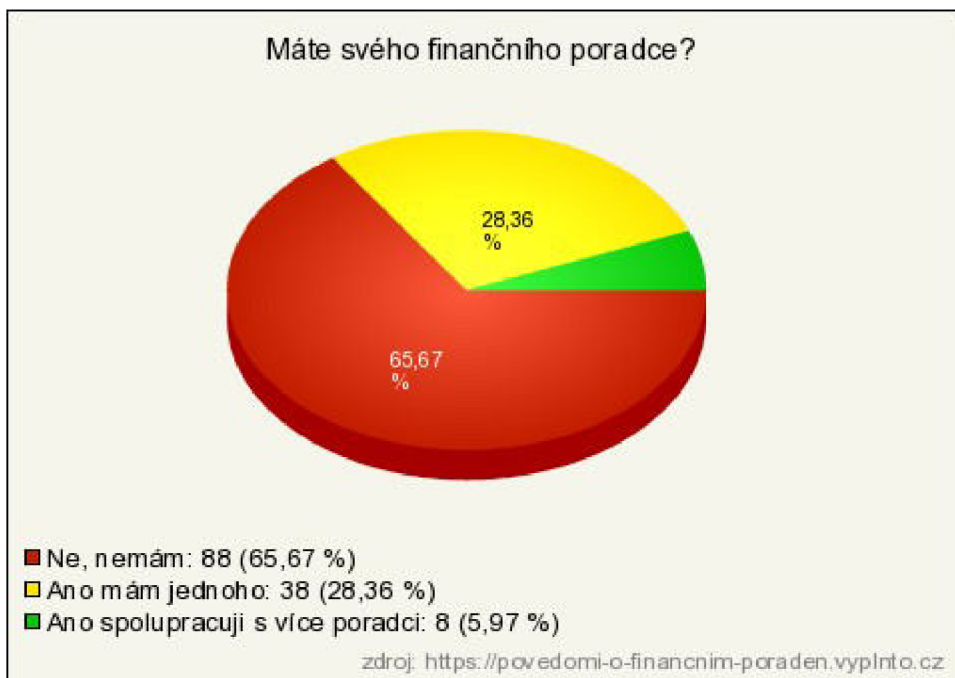
Z ankety také vyplývá, že lidé nad 25 let, kteří pravděpodobně z velké části už tuto službu někdy potřebovali, tak se s nějakým finančním konzultantem už setkali. Pouze 18% z nich tvrdí, že se nikdy s finančním poradcem neseťkal. Grafický výsledek je znázorněn v příloze číslo 11.

V následujícího grafu je zřejmé, že 58% lidí se potkali s nějakým finančním konzultantem díky tomu, že je to jejich známý. Necelé čtvrtině lidí byl doporučen nebo měl doporučení od nějakého známého. Pouze 5% lidí si svého poradce vyhledalo samo.



Graf 6: Odpovědi na otázku č. 2

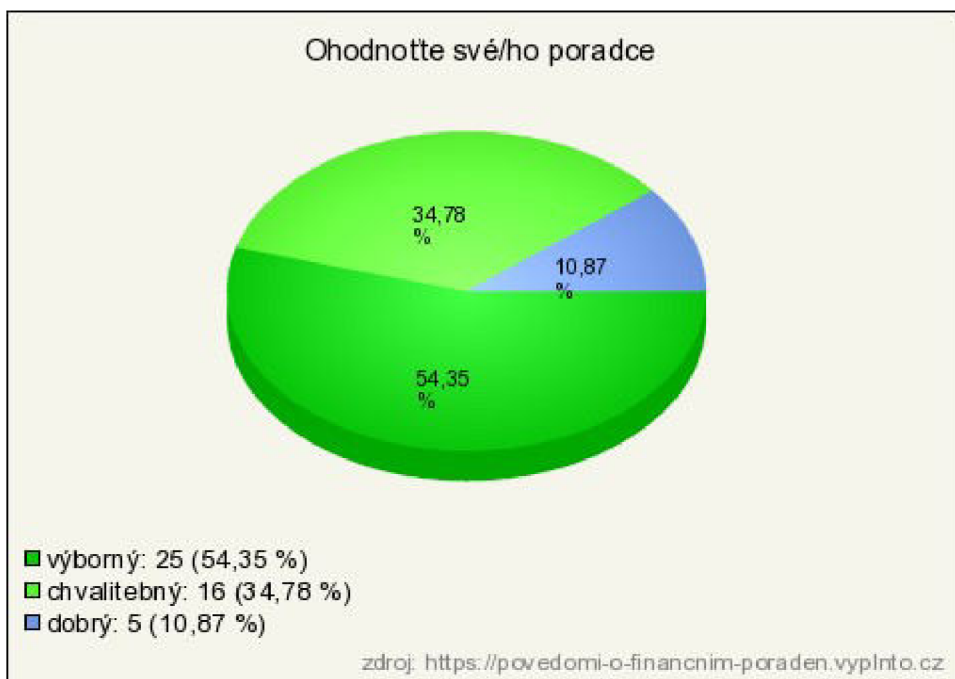
Z následujícího grafu číslo 7 je zřejmé, že z daných respondentů, kteří se někdy potkali s nějakým poradcem, pouze jedna třetina uvedla, že má jednoho nebo více poradců se kterými spolupracuje, což je poměrně málo. Tato segmentace je detailněji znázorněna v tabulce, která se nachází v příloze 12.



Graf 7: Výsledek na otázku zda mají svého poradce

Na druhou stranu, pokud už svého finančního poradce mají, tak jej hodnotí velmi pozitivně. Více jak půlka dotázaných svého finančního konzultanta ohodnotila nejlepší možnou známkou, necelých 35% mu dalo známku 2 a zbylých 10% je ohodnotilo známkou 3. Dotazovaní mohli známku vybrat na stupnici od 1 do 5 stejně jako ve škole, z čehož vyplývá, že žádný z dotazovaných lidí, kteří spolupracují se svým finančním konzultantem, nejsou nespokojeni.





Graf 8: Hodnocení svého finančního poradce

Spokojenost vyplývá také z toho, že přes 93% dotázaných, kteří mají svého poradce, by jej doporučili svým známým, kdyby si o něj řekli. Viz graf číslo 9.



Graf 9: Odpovědi na otázku č. 5

Na dalším grafu je znázorněn výsledek lidí co nemají svého poradce, na důvod proč jej nemají. Necelá půlka dotázaných zodpověděla, že se o své finance chtějí starat sami. Další 18% dotázaných nikdy žádného poradce nepotkali nebo nevyhledávali. Každý desátý své finance neřeší a necelých 10 % finančním poradcům nevěří.



Graf 10: Výsledek otázky proč nemají svého poradce

Další otázka „Jaké vlastnosti mají podle Vás finanční poradci v ČR“ byla rozdělena na pět oblastí. Důvěryhodnost, vzdělanost ve smyslu vysoké školy, odborných zkoušek atd., znalosti v oboru, profesionality a image. Respondenti měli ohodnotit na stupnici od 1 do 5, kdy 1 znamenala nedostatečné vlastnosti a 5 vynikající vlastnosti, jak vnímají finanční poradce. Nejvíce kladně vnímají jejich image, profesionalitu a znalost v oboru, hůř pak už jejich vzdělanost a důvěryhodnost. Vše je zaneseno do následující tabulky číslo 3.

Tab. 3: Ohodnocení vlastností finančního poradce (21)

Podotázka	Průměr	Rozptyl
Důvěryhodnost	2.453	1.186
Vzdělanost (Vysoká škola, odborné zkoušky, ...)	2.615	1.075
Znalost v oboru	2.866	1.401
Profesionalita	2.888	1.138
Image	3.112	1.608

Toto šetření poukázalo na to, že přesto, že 75% respondentů se potkala s nějakým finančním poradcem, tak jen třetinu z nich je oslovil poradce natolik, aby s nimi spolupracovali. Jsou ale mezi nimi i profesionálové, kteří svou práci dělají velmi kvalitně a lidé jsou s nimi velmi spokojeni a spolupracují s nimi dlouhodobě. Z celkového hlediska však finanční poradce vnímají spíše jako méně důvěryhodné, kde pracují lidé s průměrným vzděláním a lehce nadprůměrnou znalostí v oboru a profesionalitě.

**Druhá část** dotazníku je zaměřena na to, jak by podle dotázaných měl vypadat ideální finanční poradce. Respondenti měli znovu stupnici od 1 do 5, kdy 1 znamenala nejméně a 5 nejvíce bodů. V první ze dvou otázek měli účastníci dotazníku ohodnotit, co by měl podle nich ideální finanční poradce mít.

Tab. 4: Co by měl ideální poradce mít (21)

Podotázka	Průměr	Rozptyl
Vzdělání (Vysoká škola, odborné zkoušky, ...)	4.156	0.903
Znalosti a přehled v oboru	4.726	0.802
Spolupracoval s Vámi dlouhodobě	3.749	1.06
Dlouhodobou zkušenost v oboru	3.866	1.099
Schopnost vysvětloval informace snadno a srozumitelně	4.324	1.024
Kladné reference	4.263	0.898

Průzkum ukázal, že je nezbytné mít velkou znalost a přehled v oboru. Také schopnost vysvětlit informace snadno a srozumitelně a kladné reference je pro ně velmi důležité. Potřebné je také vzdělání a odborné zkoušky, méně však u dlouhodobá zkušenost v oboru a dlouhodobá spolupráce.

Ve druhé otázce dotazovaní podle stejné stupnice měli určit, jak je pro ně důležité, aby jejich finanční konzultant byl sympatický, vhodně oblečený, nestranný, řešil s nimi komplexně všechny záležitosti týkající se financí a rychle komunikoval v případě potřeby.

Tab. 5: Jak je důležité, aby váš poradce byl (21)

Podotázka	Průměr	Rozptyl
Sympatický	3.536	1.053
Vhodné oblečení	3.123	1.147
Nestranný (tzn., Zastupuje a dělá srovnání od mnoha finančních institucí (pojišťoven, bank, ...))	4.497	0.954
Komplexní a řešit se mnou všechny záležitosti, co se týkají financí	4.274	1.037
Rychle komunikoval v případě potřeby	4.218	0.841

Podle odpovědí lze soudit, že je velmi důležité aby finanční poradce zastupoval a dělal nezávislá srovnání od mnoha finančních institucí pro své klienty. Dále by měl také s klienty řešit komplexně vše, co se týká financí a byl také vždy na blízku, když je potřeba. Méně důležité je, jak je konzultant sympatický a nejméně potřebné podle dotázaných je mít vhodné oblečení na schůzku. Převážně pak u mužů nehraje tak velkou roli sympatie a vhodné oblečení jako u žen (viz. Příloha 4, 5).

### 3.4.3 Výsledky z dotazníku

Z dotazníku vyplynulo, že 75% dotazovaných se už někdy s finančním poradcem setkal, avšak pouze třetina z nich s nějakým konzultantem spolupracuje. Dále průzkum ukázal, že je nezbytné, aby poradce měl velkou znalost a přehled v oboru, schopnost vysvětlit

informace snadno a srozumitelně a rychle komunikoval v případě potřeby. Dále vyplynulo, že pro klienty je velmi důležité, aby poradce řešil klientovy finance komplexně a dělal nezávislá srovnání od mnoha finančních institucí. S těmito výsledky dále pracuji v návrhové části.

#### **3.4.4 Rozhovory s kolegy**

Pro získání více poznatků o finančním poradenství v ČR a informací potřebných ke zkvalitnění procesu zapracování nových pracovníků jsem využil i dva rozhovory s kolegy z práce. Jedná se o obchodního vedoucího Lukáše Štěpánka a vedoucího reprezentantů Antonína Škapy. Každý z rozhovorů probíhal v kanceláři a trval okolo půl hodiny. Záznam z konzultací je ve formě audionahrávky a dalších zapsaných poznámek přímo z konzultace, které jsou v příloze.

Rozhovory byly strukturované. Nejprve jsem kolegy seznámil se svou bakalářskou prací, cílem této práce, jejich úlohou a následně jsem přešel na předem připravené otázky, které byly směřované na to, jak oni vnímají ze své pozice finanční poradenství a zapracování nových spolupracovníků. Dále na možnosti co a jak by se tento proces mohl zlepšit. A nakonec jak by podle nich měl vypadat vzorný finanční poradce. Otázky byly připravené tak, abych následně z nich mohl čerpat v návrhové části.

#### **3.4.5 Souhrn z rozhovorů**

Výsledkem rozhovorů je zjištění, že i sami poradci si jsou vědomi negativního povědomí o finančním poradenství z důvodu některých skupin, které nevykonávaly svou práci poctivě, a tím negativně ovlivnili vztah s veřejností. Věří však, že díky mnoha nových legislativním opatřením tyto skupiny pomalu mizí z trhu a postupně se bude povědomí u občanů zlepšovat.

Jedna z věcí, které by se měly zlepšit, je zpětná kontrola kvality od nadřízených a větší důraz na servis klientů. Také by měl být kladen důraz na komplexnost poradců, kteří by měli mít obzor a řešit všechny produkty a nezaměřovat se pouze na některé z nich. Měli

by mít své zázemí, a pokud jsou následně na vedoucích pozicích, tak by měli umět dobře motivovat své spolupracovníky.

Podle rozhovorů s kolegy, by měl ideální finanční poradce příjemně vystupovat, být hezky oblečen, měl by být profesionálem ve svém oboru a také sebevědomý. Důležité je taky, aby nejprve prošel všemi školeními, nabrat důležité znalosti, získat veškeré potřebné certifikáty a až poté se začít setkávat s klienty. S tímto dále pracují v návrhové části.

## 4 VLASTNÍ NÁVRHY ŘEŠENÍ

V této kapitole si nejprve shrneme podle předchozí kapitoly, jaké složky osobnosti by měl ideální finanční poradce. Následně podle toho navrhne systém pro zapracování nových pracovníků ve společnosti, tak aby proces byl kvalitnější a výsledkem byli profesionální poradci, které budou klienti vyhledávat a budou s nimi spokojeni. Podle poznatků, jak se aktuálně zapracovávají noví spolupracovníci ve společnosti, se zaměříme na slabé stránky a optimalizujeme tento proces, aby byl efektivnější a přinesl kvalitní finanční konzultanty. Ti si následně vybudují svoji klientelu a zvednou tak zisk celé společnosti. Na závěr se podíváme na ekonomické zhodnocení celého návrhu.

### 4.1 Žádoucí složky osobnosti finančního poradce

Z dotazníku vyplynulo, že finanční poradce je vnímán spíše jako méně důvěryhodný člověk s průměrným vzděláním a lehce nadprůměrnou znalostí v oboru.

Podle odpovědí respondentů v dotazníku by se měl ideální finanční poradce zaměřit v první řadě na perfektní znalost a přehled ve svém oboru. Toto je možné zajistit intenzivními vzdělávacími kurzy v době zapracování a poté pravidelnými produktovými školeními, jak od zkušenějších kolegů, tak od partnerských společností. Výsledek a kontrolou kvality se zjistí složením testů a získání potřebných certifikátů.

Z dotazníku také vyplynulo, že pro klienty je velmi důležité také schopnost vysvětlit informace snadno a srozumitelně. Proto kromě produktových školení, je zapotřebí mít také školení, jak komunikovat s klientem a jak mu snadno a srozumitelně vysvětlit všechny potřebné informace. Tato dovednost se následně bude rozvíjet a zdokonalovat na tréninku s ostatními kolegy.

Z dotazníku je odhaleno, že klienti hledají nezávislé poradce, kteří zastupují mnoho finančních institucí. OVB Allfinanz v ČR má přes 50 partnerských společností se kterými spolupracuje. Takže při zapracování je potřeba pouze tyto společnosti představit a naučit pracovníky, jak a podle čeho mají dělat srovnání od správných institucí, podle daného klienta. Poradce by však měl být profesionál, takže by měl první projít základními školeními a získat všechny potřebné certifikáty, až poté se potkávat s klienty.

V neposlední řadě by se měl každý nový pracovník podle respondentů naučit řešit s klientem komplexně všechno, co se týká financí, pracovat s ním dlouhodobě a rychle reagovat v případě potřeby.

## **4.2 Návrh změn v zapracování nových spolupracovníků**

Na základě stávajícího systému ve společnosti a podle návrhu, jak by měl ideální poradce vypadat je zapotřebí upravit a navrhnout proces zapracování nových pracovníků do systému. Proces zapracování má kvalitní místa jako jsou například úvodní školení a certifikace pracovníků, má však i slabší místa, na kterých lze zapracovat. Mezi ně patří produktová a komunikační školení, školení od externích společností, adaptace a také trénink nových i stávajících pracovníků.

### **4.2.1 Školení**

Podle dotazníku a rozhovorů je zapotřebí klást ještě větší důraz na školení. Systém školení projde určitými změnami jak v časovém fondu určitých školeních, tak i v tom, co a jak se bude školit. Větší důraz bude také kladen na zpětnou kontrolu.

Úvodní seminář pro zájemce o práci, kde se představuje společnost a popisuje pracovní náplň, by měla zůstat nezměněna. Školení komunikace s klientem bude klást větší důraz na snadné a srozumitelné vysvětlení klientům potřebné informace. Také se zaměří na informace, které jsou nezbytné pro sestavení finančního plánu. Časový fond bude potřeba prodloužit nebo toto školení rozdělit na dvě.

Produktová školení Basic I budou obsahovat všechny informace, se kterými se může poradce setkat, a jsou pro něj podstatná. Na kontrolu, je zapotřebí zavést interní testy, kdy na začátku školení, vždy proběhne krátký test na zopakování znalostí z minulého školení. Výsledky si následně zkontrolují vedoucí pracovníci a v případě nutnosti chybné odpovědi individuálně vysvětlí.

Následná produktová školení Basic II vedená partnerskými společnostmi by měla podle rozhovorů s kolegy probíhat častěji, z důvodu utvoření vazby s externími společnostmi



hned od začátku a v případě řešení z toho těží obě strany, kdy poradce už ví, komu se má ozvat a partnerská společnost rychleji může problém vyřešit.

Úvodní seminář bude probíhat stále stejně 90 minut, dvakrát do čtvrtletí a povede jej ředitel. Komunikační a produktové školení Basic I povede některý ze zkušených poradců, který v těchto oblastech vyniká. Tyto školení na sebe budou navazovat a budou pravidelně jednou až dvakrát do týdne. Doba jedné výuky je nyní stanovena na 120 – 150 minut. Všechna tyto školení jsou určena pro začínající pracovníky. Oproti tomu, produktové školení od partnerských společností Basic II, je určený pro všechny poradce, jelikož se zde dozívají novinky na trhu, které jsou velmi potřebné pro kvalitní práci u klientů. I zde je časté školení důležité, nelze však dopředu zaručit její přesnou pravidelnost, jelikož datum a čas záleží také na domluvě s externími školiteli a jejich časovým fondem.

#### **4.2.2 Adaptace**

Systém adaptace nového pracovníka je rozdělen do dvou částí. První část je skupinová, kdy se většinou řeší administrativní záležitosti, které lze řešit se všemi začínajícími poradci zároveň. Druhá část zavedení poradce do praxe, kdy se poprvé setkává s klienty a řeší reálné případy.

Na začátku po absolvování již zmiňovaných základních školení, je potřeba provést nové pracovníky po kanceláři, vysvětlit jim zdejší pravidla, podepsat kolektivní smlouvu a seznámit je s ostatními kolegy. Tyto věci lze vyřešit za jednu až dvě hodiny a na starost to bude mít oblastní vedoucí. Následuje předání a seznámení se skripty, kde je popsáno, jak komunikovat s klientem. Skripta slouží jako manuál, o který se můžou začínající poradci opřít v případě nutnosti. Tento proces bude mít na starosti někdo z vyššího managementu a potrvá 3 hodiny. Následuje složení certifikačních zkoušek. Testy trvají okolo půl hodiny. Je však potřeba počítat s tím, že u nich musí být kontrolor, který dohlíží nad řádným splněním testu. Následně po absolvování zkoušek, je nezbytné zaslat výsledky do ČNB společně s poplatkem za zpracování a dalšími nezbytnými papíry, které jsou u testu vypsané. Patří mezi ně výpis rejstříku trestu, maturitní vysvědčení nebo

doložení o dlouholeté praxi v oboru a úředně ověřený podpis na souhlasu se zpracováním osobních údajů. Všechny tyto procesy lze řešit skupinově z důvodů úspory času.

Následují první schůzky s klienty, které jsou už individuální. Jedna takový schůzka trvá průměrně hodinu. Na prvních schůzkách s klientem je začínající poradce v roli pozorujícího, který se učí, jak setkání probíhá. Celou schůzku vede jeho nadřízený. Po pár schůzkách se role obrátí, kdy schůzky povede nový spolupracovník a jeho nadřízený, který by mu ve schůzkách pomáhal dle potřeby a hlavně bude kontrolovat kvalitu a vystupování nového pracovníka. Po schůzkách mu bude dávat zpětnou vazbu, jak schůzka probíhala a na co by se měl ještě zaměřit. Až po získání sebejistoty a všech potřebných znalostí může nový poradce pracovat samostatně u klientů. Pořád však budou společně vytvářet a kontrolovat finanční plány pro klienty, aby byla zajištěna jejich kvalita. Tento proces je velmi individuální. Záleží na posouzení vedoucího, kolik schůzek je pro daného poradce potřeba udělat než se role prohodí a následně jak dlouho budou společně vytvářet finanční plány pro klienty. Proces nelze přesně časově definovat.

#### **4.2.3 Rozvoj pracovníků**

Aby poradce měl pořád aktuální informace a techniky jednání s klientem, je zapotřebí o pracovníky pečovat a rozvíjet jejich dovednosti a znalosti. Pro tuto potřebu slouží trénink a meetingu.

Na **tréninku** bude více kladen důraz na trénování vyjednávacích dovedností, jednání s náročnými klienty, zlepšování slabých stránek a nedostatků v produktových znalostech. Podle rozhovorů s kolegy vyplynulo, že je potřeba k těmto schopnostem, aby se přidal ještě nácvik následných servisních termínů, kdy se poradce setkává s klientem po delší době v případě kontroly, zda je vše v pořádku nebo v případě novinek či změn v produktech a legislativě. Tyto schůzky jsou jedny z nejdůležitějších, jelikož se zde kontroluje, zda vše co se řešilo a změnilo na prvních schůzkách, proběhlo v pořádku a také se zde řeší novinky a změny, které mohou mít vliv na klienta.

U tohoto typu školení, stejně jako u přechozích školení, bude mít nadstaven pravidelný termín. Stačit budou dvě hodiny jednou za dva týdny a účastnit se budou jak začínající pracovníci, tak i zkušení. Důvod je stejný, zkvalitnění dovedností u všech pracovníků,

noví spolupracovníci se tak můžou učit od zkušenějších a je to také ochrana před zlenivěním a ulehčováním si své práce u zkušenějších poradců.

Také **meeting** hraje důležitou roli v péči o spolupracovníky. Rozebírají se zde veškeré novinky a dění na finančním trhu i přímo v podniku. Zde podle rozhovoru s kolegy doporučuji klást větší důraz na řešení složitých případů a přípravu finančních plánů. A také se zde bude provádět a řešit zpětná kontrola kvality přímo od ředitele. Primárně je určený už pro poradce, kteří už pracují samostatně, ale i pro nové pracovníky má meeting velké přínosy. Rozšíří si tak své nabrané znalosti z ostatních školení, dozví se více o dění ve společnosti a můžou reálně vidět případy a finanční plány ostatních pracovníků.

Meeting bude mít pravidelný termín každý týden, povede jej ředitel a časový fond zůstane stejný 90 – 120 minut podle potřeby. Pro všechny poradce bude povinný a každý poradce by měl mít alespoň 80% účasti, aby byl neustále v obraze.

Pro další rozvoj spolupracovníků je možné využít **školení od externích společností**, které se zaměřují na koučování, vedení schůzek s klienty a osobností rozvoj pracovníků. Tento typ školení bude probíhat nepravidelně dle potřeb, z důvodů velké nákladnosti těchto školení.

Pro příklad jsem vybral nabídku externího školitele Pavla Vyvíjala, kterého jsem oslovil. Pavel Vyvíjal vede profesionální vzdělávání v různých oblastech. Jedná se o témata osobní a komunikační dovednosti, interkulturní komunikace a manažerské dovednosti. Tyto školení jsou rozvržené do dvou dní a účastnit se jich může maximálně 10 lidí. Cena se pohybuje od 30 do 50 tisíc korun. Dále je možné využít individuální hodinové sezení, za které zaplatíme 2.000 korun (22).

#### **4.2.4 Harmonogram zoptimalizovaného školení**

V následující tabulce je zobrazena četnost a doba zoptimalizovaných školení. Úvodní seminář, Basic II a meeting zůstává bez změny, avšak u ostatních školení se zvedla doba o 30 minut a také četnost u tréninku a školení komunikace je větší. Je to z důvodu, že na těchto školeních se bude probírat daná problematika více do hloubky. Školitelé a určení pro koho jsou daná školení, zůstane stejné.

Tab. 6: Harmonogram optimálních školení

Školení	Doba	Četnost	Školitel	Pro koho je
Úvodní seminář	90 minut	2x do čtvrtletí	Ředitel	Pro začínající
Školení komunikace	120 minut	1x za dva týdny	Obchodní vedoucí	Pro začínající
Basic I	150 minut	Každý týden	Zkušený poradce	Pro začínající
Basic II	120 minut	Podle domluvy s externí spol.	Externí školitel	Pro všechny
Trénink	120 minut	1x za dva týdny	Oblastní vedoucí	Pro všechny
Meeting	90 - 120 minut	Každý týden	Ředitel	Pro všechny

### 4.3 Popis pracovní pozice finančního poradce

Obecná pracovní náplň finančního poradce je vytvořit a spravovat klientský kmen přibližně 250 – 450 klientů, kterým obhospodařuje a pečuje o veškeré finanční záležitosti a to zpravidla u několika finančních institucí. Poskytuje klientele profesionální služby privátního finančního poradenství z pohledu dlouhodobé perspektivy.

Náplní práce je tedy především péče a klientský servis o své klienty. Obnova ukončených smluv, změny ve finančních produktech, servis při pojistných událostech. Dále vyhledávání nových klientů, kontaktování potenciálních klientů, zjišťování jejich finančních potřeb a navrhování potřebných změn v rodinných portfoliích.

Zde je popsána pracovní pozice pro finančního poradce, požadavky, náplň práce, benefity a vše co firma nabízí. V příloze číslo 9 je zpracována nabídka pro propagaci veřejnosti.

#### **Finanční konzultant – nabídka pracovní pozice**

##### Požadujeme

- Vlastnosti: úspěšný/á, vyhledává změny, férové chování, dodržování dohod, ambice, motivace, samostatnost, sebereflexe
- Aktivní přístup k zadaným úkolů
- Pozitivní řešení krizových situací a vytrvalost v případě neúspěchu
- Příjemné vystupování

### Náplň práce

- Stát se profesionálem v oboru financí - neustále vzdělávání
- Zastupování klientů na finančním trhu a poskytování konzultací
- Provádění finanční analýzy a analýzy cash flow klientů
- Vedení smluvní dokumentace a dokumentace vyžadované ČNB a MF ČR
- Aktivní účast na klíčových projektech společnosti z projektovo/obchodního hlediska
- Po zapracování možnost vedení menšího týmu
- Úzká spolupráce s produktovým týmem a centrálou společnosti

### Podpora společnosti/manažera

- Funkční systém bezplatného vzdělání - produkty a obchodní dovednosti
- Zapracování při obchodních schůzkách
- Podpora konzultanta v jeho kariéře a zapracování týmu
- Kanceláře po celé ČR k permanentnímu využívání a konání obchodních schůzek
- Týdenní konzultace nad aktuálně řešenými obchodními případy
- Pravidelné týdenní meetingy určené ke sdílení zkušeností a support obchodníků
- Analytické centrum Softwarová podpora: Finreport, OVB portál, Vševěd, kalkulačky bank, pojišťoven atd.
- Kontakty do 43 společností, back office a přístup k mnoha údajům ze systémů

### Benefity

- Firemní auto bez akontace
- Telefon - neomezené volání včetně dat za 350 Kč
- Zvýhodněná hypotéka, investice a stavební spoření bez poplatků
- Soutěže (Alpy, moře), poukázky, vouchery
- Extra ceny na business oblečení a košile na míru

### Forma spolupráce, délka kontraktu

- Doba neurčitá, preferujeme dlouhodobou spolupráci
- Smlouva o obchodním zastoupení

### Finanční odměna

- 1. - 3. měsíc - 18.000 Kč
- 4. - 9. měsíc - 30.000 - 45.000 Kč
- 10. - 12. měsíc - 50.000 - 80.000 Kč

### 4.3.1 Nabídka pro studenty

Možností získání nových pracovníků je také z řad studentů. Ti často hledají přivýdělek při škole, praxi, zkušenosti a flexibilní pracovní dobu. Všechno toto jim můžeme nabídnout. Tuto nabídku lze také spojit s některými ekonomickými školami, které praxi pro studenty požadují. Proces zapracování bude takřka stejný, s tím, že bude přihlíženo na jejich časové možnosti. Studenti si tak osvojí finanční gramotnost, zlepši komunikační dovednosti a dostanou možnost mít zajištěnou pracovní pozici po dostudování. I pro ně jsem navrhnul popis pracovní nabídky a graficky upravil (viz. Příloha č. 10).

## 4.4 Ekonomické zhodnocení

Se zapracováním nového pracovníka jsou spojené také náklady. Mezi tyto náklady patří tisk skript, dále zde musíme započítat časový fond školitele a jeho průměrný hodinový příjem. Nesmíme zapomenout také na čas ředitele, který dělá s každým hodinový pohovor a obchodního vedoucího, který je na prvních schůzkách se začínajícím poradcem.

### Průměrný hodinový příjem:

- |                    |          |
|--------------------|----------|
| • Ředitel          | 2.000 Kč |
| • Oblastní vedoucí | 1.000 Kč |
| • Obchodní vedoucí | 500 Kč   |
| • Zkušený poradce  | 200 Kč   |

### Celý proces zaškolení trvá 6 týdnů, kde každý nový pracovník navštíví:

- 1x Pohovor
- 1x Úvodní seminář
- 3x Školení komunikace
- 5x Basic I
- 6x Klientská schůzka s obchodním vedoucím (1 hodina)
- 1x Provedení a seznámení pracovníka po kanceláři (2 hodiny)

Všechny tyto školení kromě pohovoru a klientských schůzek budou skupinové, kde bude v průměru 5 nových pracovníků.

**Náklady na 1 nového pracovníka:**

• Tisk skript	100 Kč
• Pohovor	2.000 Kč
• Úvodní školení	600 Kč
• Školení komunikace	600 Kč
• Basic I	200 Kč
• Klientské schůzky s obchodním vedoucím	3.000 Kč
• Provedení a seznámení pracovníka po kanceláři	400 Kč
<hr/>	
Celkem	6.900 Kč

Po zapracování je potřeba počítat s dalšími náklady spojenými s rozvojem pracovníků. Mezi ně kromě provozních nákladů patří také náklady na trénink, který je jednou za dva týdny a meeting, který je každý týden. Budou také probíhat tzv. Basic II, což jsou školení od externích partnerů. Za ty se však neplatí, proto jsou tyto náklady nulové.

**Celkové měsíční náklady:**

• Nájem kanceláře (vč. poplatků a záloh na inkaso)	15.000 Kč
• Tisk materiálu ke školení a pro klienty	1.000 Kč
• Korespondence (zasílání smluv na centrálu)	500 Kč
• Projektor (na 3 roky)	300 Kč
• Bloky na flip chart + fixy	700 Kč
• Wi-Fi	300 Kč
• Nákup opotřebovaného nábytku	500 Kč
• Úklid	800 Kč
• Trénink	4.000 Kč
• Meeting	14.000 Kč
• Basic II	0 Kč
<hr/>	
Celkem	37.100 Kč

## ZÁVĚR

Tato bakalářská práce se zaměřila na popis práce finančního poradce ve společnosti OVB Allfinanz a.s., konkrétně v ředitelství Vašebudoucnost.cz pod vedením regionálního ředitele Aleše Pixy.

V teoretické části byla popsána práce finančního poradce a jsou zde také rozebrány produkty, které finanční konzultant řeší se svými klienty. Dále jsou zde rozebrány nezbytné věci, které jsou potřebné k práci ve společnosti.

V analytické části bylo zjištěno na základě dotazníku, jak je vnímáno finanční poradenství v ČR a také jak by měl finanční poradce vypadat. Dotazníku se zúčastnilo přes 170 respondentů, kteří byli z valné většiny ve věku od 20 do 35 let, se středoškolským nebo vysokoškolským vzděláním. Výsledkem bylo zjištění, že většina lidí má zkušenost s nějakým finančním poradcem a část z nich s ním i dlouhodobě spolupracuje. Celkově však je finanční poradenství vnímáno spíše jako méně důvěryhodné. Proto bylo potřeba navrhnout systém, který bude zapracovávat nové poradce tak, aby se zvedla prestiž a kvalita poradenství a to převážně tím, že poradci budou nezávislí odborníci, kteří se starají o své klienty komplexně a dlouhodobě.

Podle dotazníku a konzultací s kolegy byla vytvořena předloha, jak by měl vypadat a jaké vlastnosti by měl mít ideální finanční poradce. Podle toho je navržen proces zaškolení a adaptace nových pracovníků. Zjistili jsme, že systém v ředitelství má některé oblasti velmi dobře podchycené. Na druhou stranu má některé části v procesu, která potřebovala projít proměnou. Změny od aktuálního systému se týkaly v oblasti školení, které bude probíhat pravidelněji. Větší důrazem bude také na kvalitu a zpětnou kontrolu. V procesu zapracování se bude nový spolupracovník také delší dobu věnovat studiu a nabírání zkušeností, než začne pracovat s klienty. V neposlední řadě je také zapotřebí zavedení opětovné kontroly kvality všech poradců, aby byl větší dohled nad kvalitou práce a mohlo se tak zlepšit povědomí o finančním poradenství a vztah s veřejností, minimálně u daného ředitelství.

Výsledek práce a zavedení do praxe, lze uplatnit nejen v našem ředitelství, ale i ve většině ostatních ředitelství OVB Allfinanz a.s. a také v některých konkurenčních společnostech, jelikož často pracují na podobném principu.



## SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

- (1) KOUBEK, Josef. *Řízení lidských zdrojů: základy moderní personalistiky*. 5., rozš. a dopl. vyd. Praha: Management Press, 2015, 399 s. ISBN 978-80-7261-288-8.
- (2) ČEJKOVÁ, Viktória a Dana MARTINOVIČOVÁ. *Pojišťovnictví*. Brno: Zdeněk Novotný, 2003, 133 s. ISBN 80-214-2404-4.
- (3) MELUZÍN, Tomáš a Václav ZEMAN. *Bankovní produkty a služby: Bankovníctví I*. Brno: Akademické nakladatelství CERM, 2014, 198 s. ISBN 978-80-214-4841-4.
- (4) AFP ČR. *Asociace finančních poradců ČR*. [online]. © 2014 [cit. 2016-11-01]. Dostupné z: <http://afpcr.cz/definice-financniho-poradenstvi-a-planovani/>
- (5) *Pojišťovnictví: nový zákon o pojišťovnictví a nové vyhlášky*. Ostrava: Sagit, 2000, 208 s. ISBN 978-80-7488-020-9
- (6) DUCHÁČKOVÁ, Eva. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. 3. vyd. - přeprac. Praha: Ekopress, 2009, 224 s. ISBN 978-80-86929-51-4.
- (7) DRAGOS, Simona. Life and non-life insurance demand: the different effects of influence factors in emerging countries from Europe and Asia. *Ekonomika Istrazivanja* [online]. Pula: Taylor, 2014, 27(1), 169-180 [cit. 2016-11-22]. DOI: 10.1080/1331677X.2014.952112. ISSN 1331677X.
- (8) SYROVÝ, Petr. *Investování pro začátečníky*. 3. vyd. - přeprac. Praha: Grada, 2016, 120 s. ISBN 978-80-271-0092-7.
- (9) Czech investment service. *Czech investment service s.r.o.* [online]. [cit. 2016-11-04]. Dostupné z: <http://www.cz-in.cz/cs/zasady-investovani/>
- (10) GROBAŘOVÁ, Soňa. *Základy finanční matematiky*. Brno: Tribun EU, 2012, 164 s. ISBN 978-80-263-0253-7.
- (11) OVB Allfinanz a.s. *OVB Allfinanz, a.s. ČR* [online]. © 2017 [cit. 2017-02-24]. Dostupné z: <http://www.ovb.cz>
- (12) Zákon č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru

- (13) Callido, Aukce hypotéky. *Callido* [online]. © 2014 [cit. 2016-11-14]. Dostupné z: <http://www.callido.cz/refinancovani-preklenovacich-uveru-rraiffeisen-stavebni-sporitelny-ceske-sporitelny>
- (14) ARMSTRONG, M., S. TAYLOR, a M. ŠIKÝŘ. *Řízení lidských zdrojů*. 13. vyd. Praha: Grada Publishing, 2015, 928 s. ISBN 978-80-247-5258-7.
- (15) Czech Trade. *Businessinfo.cz* [online]. © 1997 – 2016 [cit. 2017-01-05]. Dostupné z: <http://www.businessinfo.cz/cs/clanky/poskytovani-zprostredkovan-spotreb-uveru-1587.html>
- (16) firemnífinance.cz. *finance.cz* [online]. © 2016 [cit. 2017-01-05]. Dostupné z: <http://firmy.finance.cz/zpravy/finance/224845-jake-licence-a-znalosti-musi-kvalitni-financni-poradce-mit-i/>
- (17) Zákon č. 42/1994 Sb. o penzijním připojištění se státním příspěvkem
- (18) Hypoindex.cz. *Fincentrum a. s.* [online]. © 2008 – 2016 [cit. 2017-04-20]. Dostupné z: <http://www.hypoindex.cz/hypoindex-vyvoj/>
- (19) AFP ČR. *Asociace finančních poradců ČR* [online]. © 2014 [cit. 2017-02-21]. Dostupné z: <http://afpcr.cz/financni-poradenstvi-v-ceske-republice-2/>
- (20) OVB Allfinanz a.s. *Ovbportal.cz* [online]. © 2014 [cit. 2017-04-23]. Interní webová stránka
- (21) Placr, A. *Povědomí o finančním poradenství v ČR (výsledky průzkumu)* [online]. © 2017. [cit. 2017-04-21]. Dostupné z: <https://povedomi-o-financnim-poraden.vyplnto.cz>
- (22) Profesionální vzdělání Pavel Vyvíjal. *PVPV* [online]. ©2014 [cit. 2017-04-28]. Dostupné z: <http://www.pvpv.cz>

## **SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK A SYMBOLŮ**

BÚ – Běžný účet

ČNB – Česká národní banka

ČR – Česká republika

MF – Ministerstvo financí

OSVČ – Osoba samostatně výdělečně činná

SS – Stavební spoření

SÚ – Spořicí účet

TNÚ – Trvalé následky úrazem

VZO – Velmi závažné onemocnění

## SEZNAM GRAFŮ

Graf 1: Vývoj průměrné hypoteční úrokové sazby od roku 2003 .....	19
Graf 2: Dosažené vzdělání respondentů .....	28
Graf 3: Věk dotázaných .....	28
Graf 4: Pohlaví účastníků dotazníku.....	29
Graf 5: Výsledek otázky, zda se lidé setkali s finančním poradcem .....	29
Graf 6: Odpovědi na otázku č. 2 .....	30
Graf 7: Výsledek na otázku zda mají svého poradce.....	31
Graf 8: Hodnocení svého finančního poradce .....	32
Graf 9: Odpovědi na otázku č. 5 .....	32
Graf 10: Výsledek otázky proč nemají svého poradce .....	33

## SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. 1: Poradenský trojúhelník.....	12
Obr. 2: Meziúvěr a úvěr ze SS.....	16
Obr. 3: Investiční trojúhelník.....	17

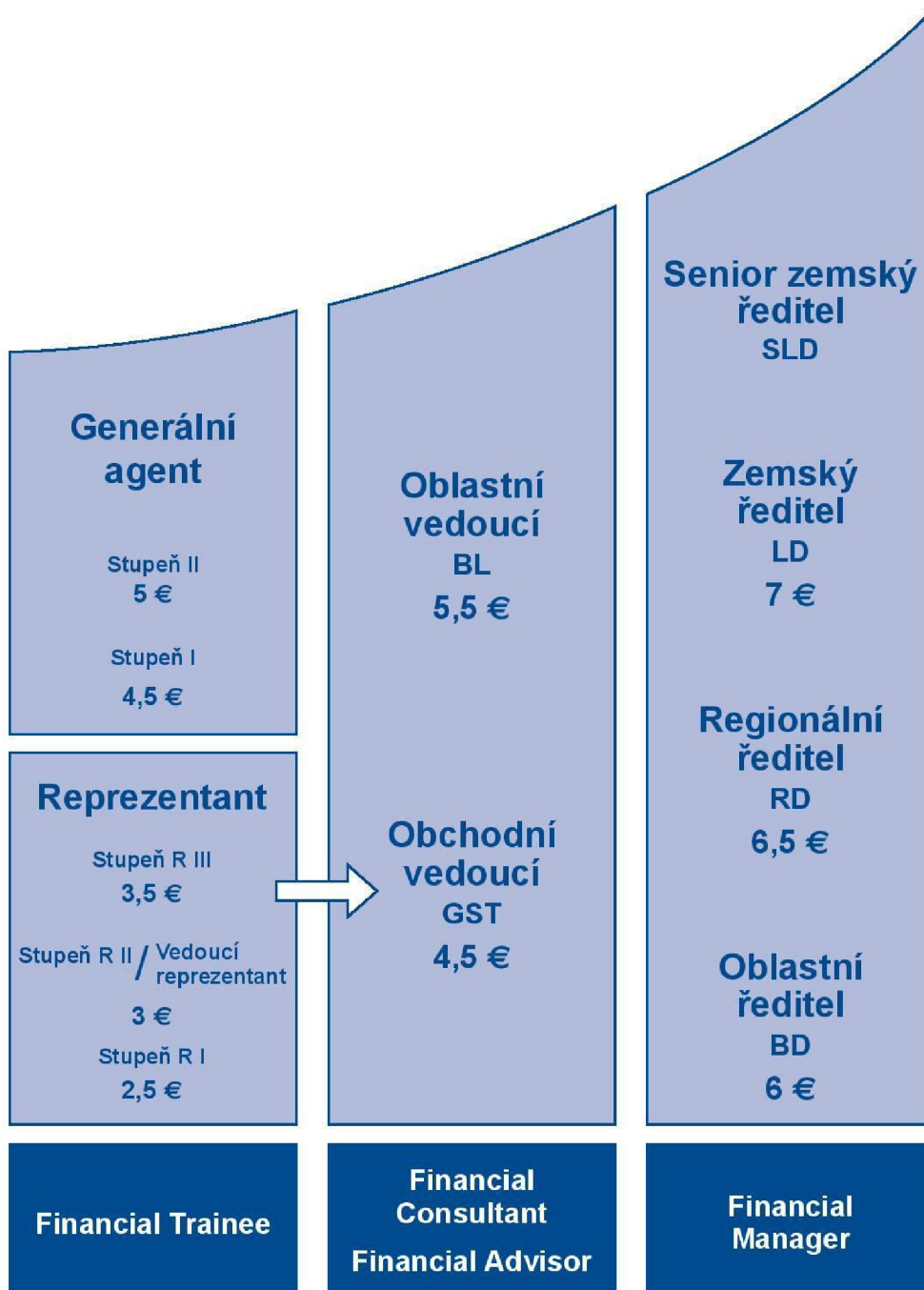
## SEZNAM TABULEK

Tab. 1: Příspěvky u penzijního spoření .....	18
Tab. 2: Harmonogram aktuálních školení.....	26
Tab. 3: Ohodnocení vlastností finančního poradce .....	34
Tab. 4: Co by měl ideální poradce mít.....	34
Tab. 5: Jak je důležité, aby váš poradce byl .....	35
Tab. 6: Harmonogram optimálních školení .....	43

## SEZNAM PŘÍLOH

Příloha 1: Kariérní plán OVB Allfinanz a.s.....	I
Příloha 2: Zjednodušená organizační struktura OVB Allfinanz a.s.....	III
Příloha 3: Dotazník .....	III
Příloha 4: Odpověď mužů v dotazníku na otázku č. 9.....	VI
Příloha 5: Odpověď žen v dotazníku na otázku č. 9.....	VI
Příloha 6: Audionahrávka z rozhovoru.....	VI
Příloha 7: Zápis rozhovoru s Antonínem Škapou .....	VII
Příloha 8: Zápis rozhovoru s Lukášem Štěpánkem .....	VIII
Příloha 9: Popis pracovní pozice .....	IX
Příloha 10: Nabídka praxe pro studenty .....	X
Příloha 11: Odpověď na první otázku č. 1 lidí nad 25 let.....	XI
Příloha 12: Segmentace první otázky .....	XI

## Vaše perspektiva ve firmě OVB





## A. Všeobecné podmínky

1. Plán postupu v rámci hierarchie struktury OVB (dále jen Plán kariéry) je nedílnou součástí vnitřních předpisů OVB, a tím i dohod mezi OVB Allfinanz, a.s. (dále jen společnost), zastoupenou pracovníky vedení společnosti na straně jedné a spolupracovníkem, který má uzavřenou Smlouvu o obchodním zastoupení se společností (dále jen spolupracovník) na straně druhé.
2. Plán kariéry je založen na principu výkonnosti. Základem hodnocení je produkce spolupracovníka a jeho struktury. Každý spolupracovník a jeho struktura má nárok na příslušný postup, pokud splní příslušná postupová kritéria (viz odstavec B).
3. Pro povýšení z I. stupně na stupeň II. a z II. stupně na stupeň III. je nutné, aby nadřízený vedoucí spolupracovník s potvrzením oprávněného ředitele písemně sdělil tuto změnu Centrále společnosti. K povýšení do funkce Generálního agenta, Obchodního vedoucího a výše (dle odstavce B, body 4–9) se vyžaduje jmenování vedením společnosti a Zemským ředitelem. Podklady pro povýšení je třeba doručit Centrále společnosti do 25. dne v měsíci. Povýšení je pak platné od 1. dne následujícího produkčního měsíce.
4. Všeobecně platí, že spolupracovník má zabezpečený nárok na povýšení, splní-li podmínky uvedené v Plánu kariéry. Zemský ředitel na návrh přímého nadřízeného spolupracovníka je oprávněn zmínit jeho kritéria postupu anebo postup pozastavit či neschválit, např. na základě neplnění povinností vyplývajících ze Smlouvy o obchodním zastoupení.
5. Všeobecně platí, že spolupracovník má nárok na povýšení anebo setrvání na daném kariéřním stupni, jsou-li splněny podmínky uvedené v Plánu kariéry, ve Smlouvě o obchodním zastoupení, ve vnitřních předpisech OVB, v interních pravidlech OVB a v ostatních ujednáních mezi spolupracovníkem a OVB. Spolupracovník nemá nárok na povýšení, pokud proplacenost obchodu, které zprostředkoval anebo spolupracovníci jeho struktury, nedosáhne průměrné hodnoty stanovené OVB. Pokud by zprostředkování smluv vedlo ke snížené proplacenosti, vyhrazuje si OVB právo, po konzultaci s příslušným Zemským ředitelem, pozastavit spolupracovníkovou postup.
6. U vedoucích a ředitelů se vyžaduje, aby získávali, školili, řídili a vedli spolupracovníky k aktivnímu statutu. Příslušnost ke struktuře je dána dotazníkem spolupracovníka, případně ohlášením schválené změny zařazení spolupracovníka, přičemž tato změna musí být schválena získatelem, přímým nadřízeným, Zemským ředitelem a vedením společnosti OVB.
7. Produkce spolupracovníka, který mění skupinu nebo strukturu, se nezapočítává datem změny do kritéria nejbližšího postupu jeho novému vedoucímu. Totéž platí v případě změny ve skupinách nebo strukturách. Pokud by Obchodní vedoucí ukončil svou činnost, může jeho nadřízený se souhlasem vedení společnosti a Zemského ředitele jmenovat na jeho místo spolupracovníka z této bývalé struktury. Nejpозději do 14 dnů po ukončení činnosti musí příslušný nadřízený vedoucí zaslat písemnou zprávu o této změně vedení společnosti.
8. Povýšení na Obchodního vedoucího je možné nejdříve po uplynutí 9 měsíců od podpisu Smlouvy o obchodním zastoupení.
9. Povýšení na Oblastního vedoucího, Oblastního ředitele a Regionálního ředitele je možné nejdříve za 1 rok po dosažení předcházejícího stupně.
10. Povýšení na Zemského ředitele je možné nejdříve za 2 roky po dosažení předcházejícího stupně.
11. Na základě výkonnostního principu je možné dosáhnout a předstihnout následující kariéřní stupeň přímého nadřízeného.
12. Splní-li spolupracovník podmínky Plánu kariéry pro povýšení na vyšší stupeň a nebyl-li spolupracovník povýšen, má spolupracovník i Centrála možnost intervence. Centrála vyvolá jednání s příslušným Zemským ředitelem.
13. Jestliže spolupracovník nespĺní podmínky Plánu kariéry, Centrála vyvolá jednání s příslušným Zemským ředitelem pro vyjasnění postupu pro snížení.
14. Pro Aktivní statut stanovený v části C tohoto vnitřního předpisu se započítávají jednotky paralelní skupiny ve výši 50%.
15. Pro povýšení od pozice BL a výše se povyšovanému spolupracovníkovi započítává 50% výkonu všech jeho paralelních struktur.

## B. Kritéria postupu

Následující podmínky jsou předpokladem pro povýšení do příslušného stupně nebo pozice. Hodnota produkční jednotky je stanovena dle dosažené pozice.

1. **Reprezentant I.**  
začátek činnosti u OVB
2. **A) Reprezentant II.**  
2 400 jednotek/vlastní produkce (historicky)  
**B) Vedoucí reprezentant** (s možností rozdílové provize ze spolupracovníků, kteří jsou ve struktuře na pozici Reprezentant I. a strukturálně do ní náležejí)  
Od okamžiku postoupení na pozici se mu započítává produkce spolupracovníků ve struktuře k jeho celkové produkci
3. **Reprezentant III.**  
2 400 jednotek/vlastní produkce (historicky)
4. **Generální agent I.**  
10 000 jednotek/vlastní produkce (historicky)  
**Generální agent II.**  
20 000 jednotek/vlastní produkce (historicky)  
Činnost Generálního agenta je založena výhradně na vlastní produkci. Vedení spolupracovníků není dovoleno.

## 5. Obchodní vedoucí

- a) 1 900 jednotek/vlastní produkce (historicky)
- b) nejméně 1 500 jednotek celkové produkce za poslední 3 po sobě jdoucí měsíce
- c) 3 spolupracovníci min. na pozici R2 – v Aktivním statutu (poslední 3 po sobě jdoucí měsíce aktivní)

Obchodní vedoucí je přípravný stupeň pro pozici vedoucího pracovníka. Je oprávněn a povinen získávat a vést pracovníky.

Od okamžiku povýšení se mu započítává produkce podřízených spolupracovníků k jeho celkové produkci.

## 6. Oblastní vedoucí

- a) 2 800 jednotek/vlastní produkce (historicky)
- b) 6 spolupracovníků min. na pozici R2 (posledních 6 po sobě jdoucích měsíců aktivní), přímo podřízeni a vzájemně rovnocenní, přičemž max. 2 R2 mohou být nahrazeni 1 GST – (posledních 6 po sobě jdoucích měsíců aktivní)
- c) nejméně 6 000 jednotek celkové produkce za poslední 3 po sobě jdoucí měsíce

Od pozice Oblastního vedoucího obdrží spolupracovník Smlouvu o spolupráci při správě produktů vedoucími spolupracovníky. Od této pozice je třeba vykonávat tuto činnost jako hlavní a jedinou v rámci svých podnikatelských aktivit.

## 7. Oblastní ředitel

- a) 4 200 jednotek/vlastní produkce (historicky)
- b) nejméně 15 000 jednotek celkové produkce za poslední 3 po sobě jdoucí měsíce
- c) 6 spolupracovníků min. na pozici GST (posledních 6 po sobě jdoucích měsíců aktivní), přímo podřízeni a vzájemně rovnocenní, max. 2 GST mohou být nahrazeni každý 2 přímými R2

## 8. Regionální ředitel

- a) nejméně 90 000 jednotek celkové produkce za posledních 6 po sobě jdoucích měsíců
- b) 4 spolupracovníci min. na pozici BL (posledních 6 po sobě jdoucích měsíců aktivní), přímo podřízeni a vzájemně rovnocenní, přičemž max. 1 BL může být nahrazen 3 GST (posledních 6 po sobě jdoucích měsíců aktivní)

## 9. Zemský ředitel

- a) nejméně 198 000 jednotek celkové produkce za posledních 6 po sobě jdoucích měsíců
- b) 6 spolupracovníků min. na pozici BL nebo 4 spolupracovníci min. na pozici BD (posledních 6 po sobě jdoucích měsíců aktivní), přímo podřízeni a vzájemně rovnocenní

## C. Aktivní statut

1. Pojem Aktivní statut znamená minimální produkci pracovníka, případně celé skupiny za dané období (viz bod 2). Dodržení Aktivního statutu je podmínkou pro setrvání spolupracovníka na příslušném stupni. Základem hodnocení je produkce, přičemž:

Vlastní produkce	= osobně vyprodukovaná produkce spolupracovníkem
Skupinová produkce	= vyprodukovaná produkce vlastní skupinou (bez vlastní produkce)
Celková produkce	= vyprodukovaná produkce spolupracovníkem se skupinou dohromady

## 2. Kritéria Aktivního statutu

Reprezentant II.	180 jednotek za poslední 3 po sobě jdoucí měsíce
Reprezentant III.	240 jednotek za poslední 3 po sobě jdoucí měsíce
Generální agent I./II.	480 jednotek za poslední 3 po sobě jdoucí měsíce
Obchodní vedoucí	900 jednotek za poslední 3 po sobě jdoucí měsíce, z toho 210 jednotek vlastní produkce
Oblastní vedoucí	2 400 jednotek za poslední 3 po sobě jdoucí měsíce
Oblastní ředitel	3 600 jednotek za poslední 3 po sobě jdoucí měsíce
Regionální ředitel	6 000 jednotek za poslední 3 po sobě jdoucí měsíce
Zemský ředitel	10 000 jednotek za poslední 3 po sobě jdoucí měsíce

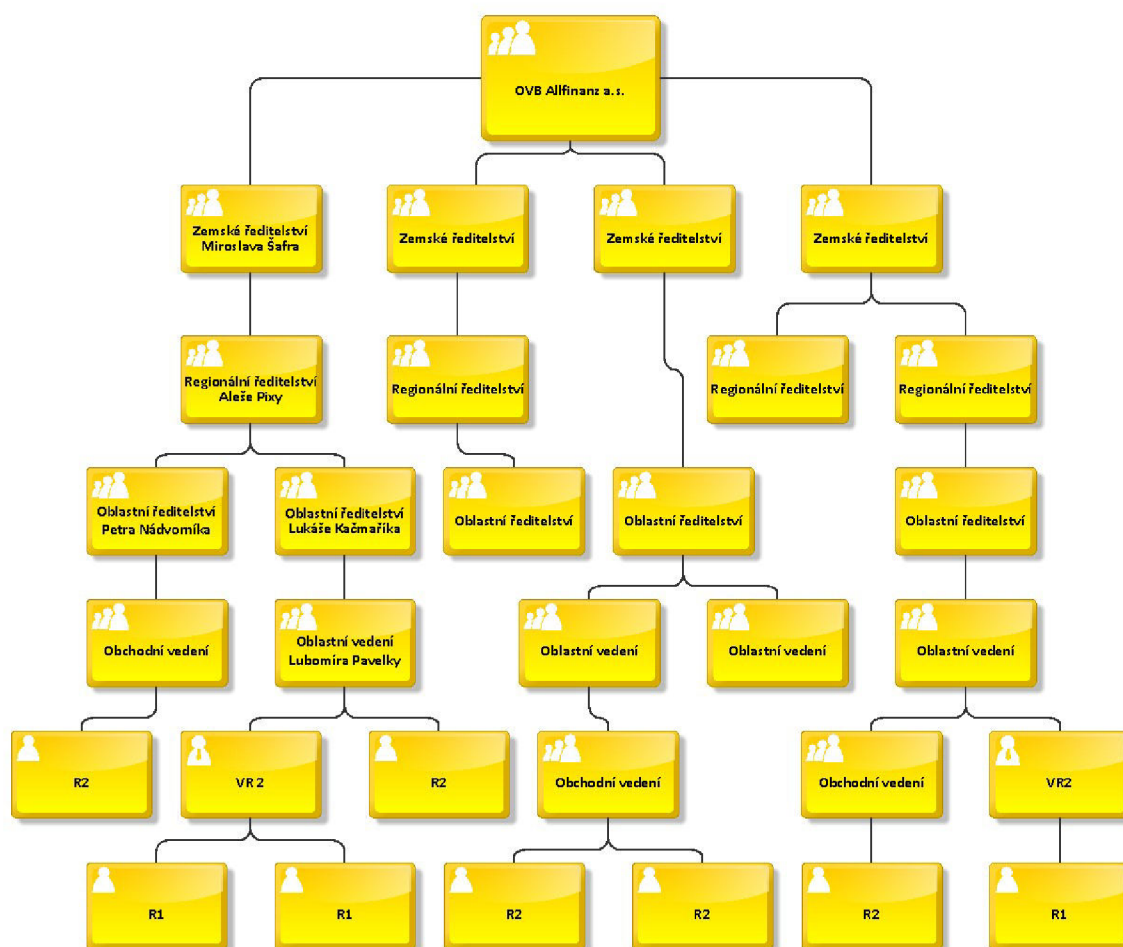
Spolupracovník na stupni Obchodního vedoucího a výše může být dle svého přání přeřazen na nižší stupeň, nespĺňuje-li v posledních 6 po sobě jdoucích měsících požadavky kladené na jeho aktivitu. Reprezentant II. a III. stupně může být přeřazen již po 3 po sobě jdoucích měsících své nedostatečné aktivity. O všech těchto případech rozhoduje Zemský ředitel a vedení společnosti. Původního stupně je možné znovu dosáhnout, je-li opětovně splněna podmínka Aktivního statutu pro tento stupeň.

Změny v Plánu kariéry a jeho znění jsou vyhrazeny. Určeno jen pro vnitřní potřebu.

© OVB Allfinanz, a.s., Baarova 1026/2, 140 00 Praha 4.

Tento materiál nesmí být kopírován ani jinak šířen bez písemného souhlasu OVB.

## Příloha 2: Zjednodušená organizační struktura OVB Allfinanz a.s.



## Příloha 3: Dotazník (Vlastní zpracování)

### DOTAZNÍK – Povědomí o finančním poradenství v ČR

Vážení respondenti,

obracím se na Vás s prosbou o vyplnění krátkého dotazníku k mé bakalářské práci na téma finanční poradenství a zapracování nových spolupracovníků. Jedná se o bakalářskou práci v rámci VUT FP.

Veškeré odpovědi budou anonymní a budou použity pouze pro tuto bakalářskou práci. Vyplňování vám zabere okolo 3 minut.

Děkuji Vám za Váš čas.

- 1 Setkali jste se někdy s finančním poradcem
  - a. Ano
  - b. Ne (další je otázka č. 6)

- 2 Jak jste se seznámili s finančním poradcem (pokud byla předchozí odpověď „Ano“)
  - a. Vyhledal jsem ho
  - b. Je to známý
  - c. Doporučil mi ho známý
  - d. Zavolal mi člověk, který měl doporučení od známého
  - e. Zavolal mi neznámý člověk, který neměl doporučení
  - f. Zaklepal mi na dveře
  - g. Jiná odpověď (napsat vlastní odpověď)
  
- 3 Máte svého finančního poradce
  - a. Ano mám jednoho (všechny kromě otázky č. 6)
  - b. Ano mám jich více (všechny kromě otázky č. 6)
  - c. Ne, nemám (další je otázka č. 6)
  
- 4 Ohodnoťte své/ho poradce (pokud byla předchozí odpověď „Ano ...“)
  - a. Výborný
  - b. Chvalitebný
  - c. Dobrý
  - d. Dostatečný
  - e. Nedostatečný
  
- 5 Doporučil byste svého poradce svým známým (pokud byla předchozí odpověď „Ano ...“)
  - a. Ano, pokud by ho mí známí potřebovali
  - b. Ano, pokud by si o to poradce řekl
  - c. Ne, v žádném případě
  - d. Jiná odpověď (napsat vlastní odpověď)
  
- 6 Proč nemáte svého finančního poradce (pokud byla předchozí odpověď „Ne, nemám“)
  - a. Nikdy jsem žádného nepotkal a nevyhledával
  - b. O své finance se chci starat jedině já sám
  - c. Nemám dobrou zkušenost
  - d. Neřeším své finance
  - e. Jiná odpověď (napsat vlastní odpověď)
  
- 7 Aktuální podvědomí o finančním poradenství (1 - nedostatečné 5 - vynikající)
  - a. Důvěryhodnost
  - b. Vzdělanost
  - c. Znalost v oboru
  - d. Profesionalita
  - e. Image

- 8 Co by měl ideální finanční poradce mít (1 - nepotřebné; 5 - vysoce důležité)
- Vzdělání
  - Znalosti a přehled v oboru
  - Spolupracoval s vámi dlouhodobě
  - Dlouhodobou zkušenost v oboru
  - Schopnost vysvětloval informace snadno a srozumitelně
  - Kladné reference
- 9 Jak důležité je pro Vás, aby Váš finanční poradce byl (1 - nepotřebné; 5 - vysoce důležité)
- Sympatický
  - Vhodné oblečení
  - Nestranný (tzn., Zastupuje a dělá srovnání od mnoha finančních institucí (pojišťoven, bank, ...))
  - Komplexní a řešit se mnou všechny záležitosti, co se týkají financí
  - Rychle komunikoval v případě potřeby
- 10 Věk
- Do 20
  - 21-25
  - 26-35
  - 36-50
  - Více jak 50
- 11 Pohlaví
- Muž
  - Žena
- 12 Dosažené vzdělání
- Základní
  - Středoškolské bez maturity
  - Středoškolské s maturitou
  - Vysokoškolské

#### Příloha 4: Odpověď mužů v dotazníku na otázku č. 9 (21)

Podotázka	Průměr	Rozptyl
Sympatický	3.302	0.973
Vhodné oblečení	2.762	1.261
Nestranný (tzn., Zastupuje a dělá srovnání od mnoha finančních institucí (pojišťoven, bank, ...))	4.54	0.883
Komplexní a řešit se mnou všechny záležitosti, co se týkají financí	4.206	1.275
Rychle komunikoval v případě potřeby	4.222	0.966

#### Příloha 5: Odpověď žen v dotazníku na otázku č. 9 (21)

Podotázka	Průměr	Rozptyl
Sympatický	3.664	1.051
Vhodné oblečení	3.319	0.976
Nestranný (tzn., Zastupuje a dělá srovnání od mnoha finančních institucí (pojišťoven, bank, ...))	4.474	0.991
Komplexní a řešit se mnou všechny záležitosti, co se týkají financí	4.31	0.904
Rychle komunikoval v případě potřeby	4.216	0.773

#### Příloha 6: Audionahrávka z rozhovoru

<https://uloz.to/!njVjy5KqhCQ8/adam-bakalarska-prace-interview-m4a> (Heslo: Adam)

## **Rozhovor s Antonínem Škapou**

### Jak podle tebe je vnímáno finanční poradenství v Česku?

Z mého pohledu poradce, stává se prestižnějším, z důvodu zavedení regulací v oblasti životního pojištění a hypoték. I přesto že nejsem úplným zastáncem regulací, tato regulace bude mít podle mě pozitivní vliv, jelikož nekvalitní poradce to odstraní trhu. Stinná stránka regulace je to, že přibude papírování, čas a náklady k certifikacím. Odnese to klient, že na něj nezbyde tolik času. Na ŽP je storno 5 let, takže má poradce větší zájem se o ně dlouhodobě starat.

Z pohledu mladé generace, vnímám, že ten pohled je často negativní, jelikož mají často negativní zkušenost se špatnými poradci. Tohle vnímám, jako důvod proč se na poradenství dívají špatně. Podle mě většina takových lidí už na trhu není a přibývá větší kvalita. I školení se více zaměřuje na produktová místo prodejního školení.

### Co by se mohlo změnit k lepšímu?

Už jsem to nakousnul v předchozí otázce, ale myslím si, že povznesení finanční gramotnosti obyvatelstva by mohla pomoci. V ředitelství Vašebudoucnost.cz by se měl klást ještě větší důraz na vzdělání a zpětná kontrola nadřízených u komunikaci klientů a jejich následný servis.

### Vzdělání je myšleno v čem?

Dělat komplexně všechny produkty a mít o nich znalosti a neřešit pouze jeden produkt, např. životní pojištění. Granty na osobní vzdělání pracovníků a finanční motivace k tomu aby byli profici ve svém oboru.

### Jak by měl vystupovat a jaké vlastnosti by měl mít ideální finanční poradce?

Tady použiji svoji citaci od ředitele: „Poradce by měl působit jako vyžehlená pětisícikoruna“. Měl by mít příjemné vystupování a být hezky oblečen. Měl by být profesionál ve svém oboru, měl by být sebejistý. Práce by měla být ve smyslu win - win, kdy obě strany jsou si rovny.

### Jak by se dal zlepšit proces zaškolování?

Tohle školím. Myslím si, že školení od externích partnerů je dobré, možná bych uvítal více takových školení. Když si začínající poradce utvoří rovnou ze začátku vazby s externími společnostmi a řeší následně nějaké situace, těží z toho obě strany.

## **Rozhovor s Lukášem Štěpánkem**

### Jak podle tebe je vnímáno finanční poradenství v Česku?

Globálně je tato služba potřebná, ale je průser v tom, že spousta lidí to chtějí dělat pouze kvůli tomu, aby měli rychle peníze, a lidi co o to nemají takové povědomí tak se setkají s jedním špatným poradcem a následně to už škatulkují. Na druhou stranu díky legislativním úpravám, by tito lidé už neměli mít takovou šanci k podvodům a jméno finančního poradenství by se mohlo zlepšovat.

### Co by se mohlo změnit k lepšímu?

Jelikož finanční poradce může dělat takřka kdokoli a často nastupuje mnoho mladých lidí, většinou studenti, kteří o tom ještě nemá velký přehled a tím pádem ani nemůže dávat tak kvalitní poradenství.

### Jak by se to mohlo zlepšit?

Chce to první dlouhodobé školení a až potom chodit za klienty.

### Jak by měl vystupovat a jaké vlastnosti by měl mít ideální finanční poradce?

Měl by být přátelský, empatický, vnímavý jelikož je to práce s člověkem. Měl by být formálně oblečený a choval se jako profesionál. Dále by měl mít své zázemí a měl by se zaměřovat komplexně na svou práci a mít obzor o všech produktech. Pokud je následně na vedoucí pozici, tak by měl být také dobrý motivátor.

### Jak by se dal zlepšit proces zaškolování?

První by měli začínající poradci projít všemi školeními a získat všechny potřebné certifikáty předtím, než začnou chodit za klienty. Následně by měli být kontrolováni nadřízenými a řešit spolu složitější případy, dokud si nebudou stoprocentně jistí.



## Konzultant pro Frýdek-Místek

---

### Požadujeme

Vlastnosti: úspěšný/á, vyhledává změny, férové chování, dodržování dohod, ambice, motivace, samostatnost, sebereflexe

Aktivní přístup k zadaným úkolům

Pozitivní řešení krizových situací a vytrvalost v případě neúspěchu

Příjemné vystupování

Něco navíc, co z naší společnosti činí rostoucí byznys o 70% ročně

### Náplň práce

Stát se profesionálem v oboru financí - neustále vzdělávání

Zastupování klientů na finančním trhu a poskytování konzultací

Provádění finanční analýzy a analýzy cash flow klientů

Vedení smluvní dokumentace a dokumentace vyžadované ČNB a MF ČR

Aktivní účast na klíčových projektech společnosti z projektovo/obchodního hlediska

Po zapracování vedení menšího týmu

Úzká spolupráce s produktovým týmem a centrálou společnosti

### Podpora společnosti/manažera

Funkční systém bezplatného vzdělání - produkty a obchodní dovednosti

Zpracování při obchodních schůzkách

Podpora konzultanta v jeho kariéře a zapracování týmu

Kanceláře po celé ČR k permanentnímu využívání a konání obchodních schůzek

Týdenní konzultace nad aktuálně řešenými obchodními případy

Pravidelné týdenní meetingy určené ke sdílení zkušeností a support obchodníků

Analytické centrum

Softwarová podpora: Finreport, portál, Vševěd, kalkulačky bank, pojišťoven atd.

Kontakty do 43 společností, back office a přístup k mnoha milionům údajů ze systémů

### Benefity

Firemní auto bez akontace

Telefon - neomezené volání včetně dat za 350 Kč

Zvýhodněná hypotéka, investice a stavební spoření bez poplatků

Soutěže (Alpy, moře), poukázky, vouchery

Extra ceny na business oblečení a košile na míru

### Forma spolupráce, délka kontraktu

Doba neurčitá, preferujeme dlouhodobou spolupráci

Smlouva o obchodním zastoupení

### Finanční odměna

1. - 3. měsíc - 18.000 Kč

3. - 9. měsíc - 30.000 - 45.000 Kč

10. - 12. měsíc - 50.000 - 80.000 Kč





# PRAXE PRO STUDENTY

## PRO KOHO?

**PRO TY, CO BY RÁDI ZÍSKALI  
PRACOVNÍ PŘÍLEŽITOST PŘI STUDIU  
A STALI SE FINANČNĚ NEZÁVISLÝMI**

## ADAM PLACR

 [adam.placr@vasebudoucnost.cz](mailto:adam.placr@vasebudoucnost.cz)

 **+420 736 230 472**

**Vašebudoucnost.cz**  
*správný směr pro vaše finance*

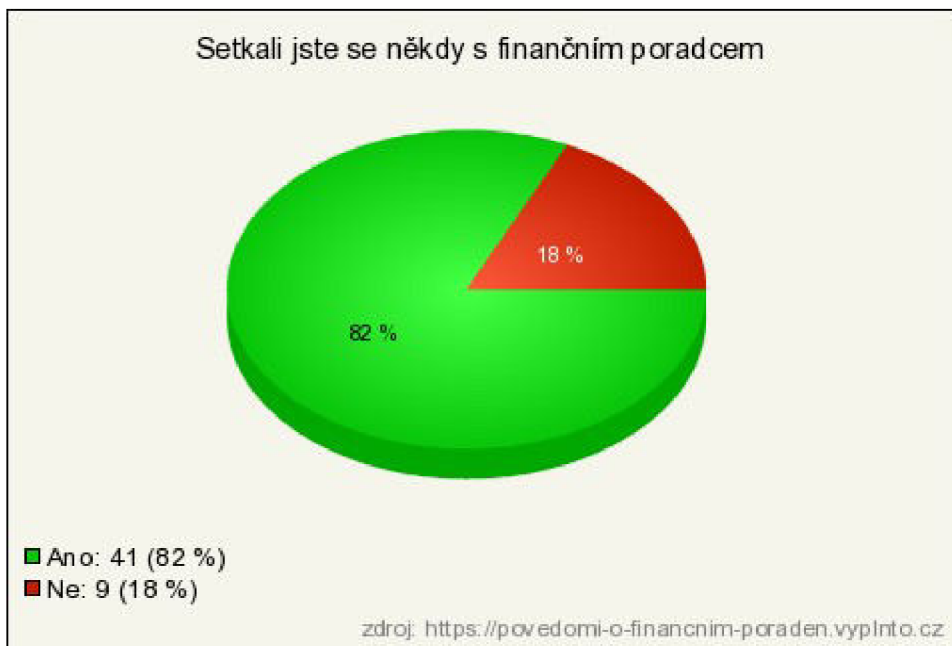
## POŽADUJEME

všeobecný přehled	● ● ● ● ● ● ● ●
komunikativnost	● ● ● ● ● ● ● ●
cílevědomost	● ● ● ● ● ● ● ●
proaktivní přístup	● ● ● ● ● ● ● ●
ochotu učit se novým věcem a pracovat na sobě	● ● ● ● ● ● ● ●

## NABÍZÍME

získání praxe v perspektivním oboru hypotečního poradenství	● ● ● ● ● ● ● ●
silné zázemí nadnárodní společnosti	● ● ● ● ● ● ● ●
nadstandardní platové ohodnocení	● ● ● ● ● ● ● ●
flexibilní pracovní dobu	● ● ● ● ● ● ● ●
vzdělávání a osobní rozvoj v rámci společnosti	● ● ● ● ● ● ● ●

Příloha 11: Odpověď na první otázku č. 1 lidí nad 25 let



Příloha 12: Segmentace první otázky

**Máte svého finančního poradce?**

Odpovědi / Segmenty	Všichni respondenti	Ano				Ne			
		Do 20	21–25	26–35	36–50	Do 20	21–25	26–35	36–50
	45 25.1%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	3 100%	33 100%	7 100%	2 100%
Ano mám jednoho	38 21.2%	1 20%	27 30.7%	8 24.2%	2 25%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
Ano spolupracuji s více poradci	8 4.5%	0 0%	7 8%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
Ne, nemám	88 49.2%	4 80%	54 61.4%	24 72.7%	6 75%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
<b>CELKEM</b>	179	5	88	33	8	3	33	7	2