

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

BAKALÁŘSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM

2013–2016

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Dalibor Jurič

Finanční gramotnost a vzdělávání finančních poradců

Praha 2016

Vedoucí bakalářské práce: **PhDr. Iva Borská, CSc.**

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

BACHELOR COMBINED (PART TIME) STUDIES

2013-2016

BACHELOR THESIS

Dalibor Jurič

Financial literacy and education of financial advisors

Prague 2016

The Bachelor Thesis Work Supervisor: **PhDr. Iva Borská, CSc.**

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracoval samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpal, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne 20. 2.2016

Dalibor Jurič.....

Poděkování

Děkuji PhDr. Ivě Borské, CSc. za pomoc a odborné vedení v průběhu tvorby této práce

Anotace

Tato bakalářská práce se zabývá problematikou finanční gramotnosti převážně z pohledu finančních poradců, jako prodejců těchto finančních služeb, kteří svou činností ovlivňují finanční gramotnost klientů. V teoretické části se práce věnuje popisu aktuální situace v oblasti finančního poradenství v České republice. Budou prezentovány výzkumy finanční gramotnosti, provedené v České republice, pohled regulátora trhu – České národní banky a osobní zkušenosti autora práce. V praktická částí bude práce zjišťovat formou dotazníkového šetření vliv finanční gramotnosti finančních poradců na jejich odborné. Vzdělávání. Bude doporučen vzdělávací program, směřující ke zvýšení finanční gramotnosti poradců a tím i široké veřejnosti.

Klíčová slova

Finanční gramotnost, finanční poradce, finanční poradenství, odborné vzdělávání, regulace trhu, výzkum finanční gramotnosti, vzdělávací program, etický kodex, spotřebitel.

Annotation

This thesis deals with the issue of financial literacy mainly in terms of financial advisors, vendors such as financial services, whose activities affect the financial literacy of clients. The theoretical part deals with the description of the situation in the Czech Republic. Will be presented to financial literacy surveys conducted in the Czech Republic, view market regulator - Czech National Bank. It will also be introduced to the current situation in the financial advisory services. In the practical part, the author will be collected through a questionnaire survey of financial literacy impact of financial advisors in their training. Will be recommended a training program aimed at increasing financial literacy consultants and by the general public

Keywords

Financial advisor, financial literacy, financial advice, market regulation, research financial literacy, training, training program, code of ethics, consumer.

OBSAH

ÚVOD.....	8
1. TEORETICKÁ ČÁST.....	10
1.1.Finanční gramotnost a její výzkumy.....	10
1.1.1. Finanční gramotnost.....	10
1.1.2. Výzkumy finanční gramotnosti.....	14
1.2.Základní pojmy finančního poradenství.....	16
1.2.1. Finanční poradenství.....	16
1.2.2. Finanční poradce.....	17
1.2.3. Finanční arbitr.....	19
1.2.4. Role finančního poradce.....	21
1.2.5. Etické kodexy finančních poradců.....	23
1.2.6. Regulace finančního poradenství.....	24
1.3.Současná situace ve vzdělávání finančních poradců.....	27
2. PRAKTICKÁ ČÁST.....	32
2.1.Výzkum finanční gramotnosti finančních poradců.....	32
2.1.1. Cíl výzkumné části.....	32
2.1.2. Stanovení hypotéz.....	32
2.1.3. Výzkumný vzorek a metodika výzkumu.....	33
2.1.4. Výsledky výzkumu.....	34
3. ZÁVĚR.....	45
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....	55
SEZNAM ZKRATEK.....	53
SEZNAM GRAFŮ A TABULEK.....	54
SEZNAM PŘÍLOH.....	55

ÚVOD

Finanční gramotnost je dlouhodobě velmi diskutovaným tématem. Zabývají se jí bulvární periodika, televizní pořady i naučná literatura. Finanční gramotnost je tématem i pro politické rozpravy, kdy se politici a státní instituce snaží identifikovat problémy spojené s finanční negramotností obyvatel České republiky. Jsou prováděny výzkumy a na jejich základě vytvářena doporučení státních orgánů, vzdělávací programy a upravovány zákony. O finanční gramotnosti máme celkem obsáhlé informace. Přesto všechno je finanční gramotnost spotřebitelů v České republice na nízké úrovni.

„Jednou z možností, jak zvýšit finanční gramotnost je povinné vzdělávání školní mládeže. Od roku 2009 je povinná výuka základů finanční gramotnosti pro studenty středních škol, do roku 2013 pro žáky základních škol“¹ Na vysokých školách se zařazuje kurz osobní finance. Mimo školské vzdělávání je další možností pořádání vzdělávacích seminářů pro širokou veřejnost a aktivity různých občanských sdružení. Aktivitu v oblasti zvyšování úrovně vyvíjí i Česká národní banka, Ministerstvo financí a Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy.

Autor této práce se finančnímu poradenství věnuje již více než 10 let a je držitelem prestižního certifikátu EFA (European Financial Advisor). V průběhu své činnosti se setkal s mnoha důsledky finanční negramotnosti. V posledních letech se věnuje vzdělávání finančních poradců, kde je velký prostor pro zlepšení. Prostor pro zlepšení není v produktové oblasti. Finanční poradci většinou produkty ovládají velmi dobře a parametry jednotlivých produktů, které zprostředkovávají klientům, znají tak dobře, že někdy zapomínají na to, že produkt by měl mít pro klienta výhody a ne jen vlastnosti. Velká aktivita by měla být věnována vzdělávání finančních poradců v oblasti komunikaci s klienty. Někteří finanční poradci věnují velký prostor a energii budování osobní a/nebo firemní image, ale většinou se nevěnují přípravě na komunikaci s klientem. Právě oblast komunikace, budování dlouhodobého vztahu, zjišťování a naplňování skutečných finančních potřeb klienta a důvěra ve finančního poradce je to, co rozhoduje o úspěšnosti finančního poradce, ale hlavně o naplnění klientových cílů.

¹ **Pros, M.** *Ministerstvo financí podporuje finanční vzdělávání* [online] [cit. 23. 12.2015]. Dostupné z <http://www.mfcr.cz/cs/aktualne/v-mediich/2014/ministerstvo-financi-podporuje-financi-19275>.

Tato práce se bude věnovat možnosti zvyšování finanční gramotnosti prostřednictvím finančních poradců. Tito obchodníci, ať již jsou zaměstnanci finančních institucí a/nebo samostatní podnikatelé, mají velký vliv na to, jak se jejich klienti budou seznamovat s nabízenými produkty. Svou prací mohou významně ovlivnit jednání svých klientů. Samozřejmě to předpokládá, že se budou řídit pravidly. Takováto pravidla v současné době nejsou oficiálně popsána. Existuje Zákon o ochraně spotřebitele², který se zabývá povinnostmi při prodeji výrobků a poskytování služeb. Pro práci finančního poradce existují vstupní zákonné podmínky, upřesňující vzdělanostní minimum. Většina společností, které se zabývají prodejem finančních produktů, má své etické kodexy. Různá profesní sdružení finančních poradců se snaží své členy vzdělávat. Vždy se ale najdou jednotlivci, kteří se těmito pravidly neřídí a nadřazují svůj profit potřebám a požadavkům klienta. Klienti jsou pak někdy i úmyslně poškozováni.

Cílem této práce je zodpovězení otázky, zda kvalitní finanční poradce může zvyšovat finanční gramotnost klienta, prostřednictvím vlastního vzdělávání a to nejen v oblasti znalosti produktů, ale i jednání s klienty, dodržování pravidel komunikace a v neposlední řadě i dodržování Etických kodexů. Budou popsány základní pojmy v oblasti finančního poradenství, představen současný stav ve vzdělávání finančních poradců. Na základě zkušeností autora a výsledků výzkumu v praktické části práce, budou formulována doporučení pro vzdělávání finančních poradců.

² Zákon o ochraně spotřebitele 634/1992 Sb. [online] [cit. 21. 12. 2015]. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/hledani?text=Z%C3%A1kon+o+ochran%C4%9B+spot%C5%99ebitele>.

1. TEORETICKÁ ČÁST

1.1 FINANČNÍ GRAMOTNOST A JEJÍ VÝZKUMY

1.1.1 FINANČNÍ GRAMOTNOST

Finanční gramotnost je v dostupných materiálech specifikována rozličnými způsoby. „Finanční gramotnost obyvatel je jedním ze základních pilířů ochrany spotřebitele na finančním trhu. S ohledem na značný deficit vzdělávání v oblasti osobních financí v minulosti, a to jak dětí, tak i dospělých, a neustálý vývoj finančního trhu, je finanční vzdělávání dlouhodobým procesem“³. „Za finanční gramotnost se označuje soubor znalostí, dovedností a hodnotových postojů člověka, nezbytných k tomu, aby finančně zabezpečil sám sebe a svou rodinu v současné společnosti a aktivně vystupoval na trhu finančních produktů a služeb“⁴. Je-li tedy člověk finančně gramotný, měl by umět samostatně přemýšlet o svých finančních potřebách a cílech a o jejich uspokojení. Nejenom přemýšlet, ale i správně konat, tedy vybrat si vhodné finanční produkty pro stanovené finanční potřeby a cíle. Na finanční gramotnost obyvatelstva se můžeme dívat z několika hledisek. „Finanční gramotnost peněžní, což je schopnost pracovat s hotovostními i bezhotovostními platebními prostředky. Finanční gramotnost cenová, která sleduje schopnost orientovat se v cenové nabídce a pracovat s inflací. Finanční gramotnost rozpočtová, která sleduje schopnost s ohledem na finanční cíle a potřeby vést a spravovat rozpočet. Finanční gramotnost numerická, schopnost početních úkonů při rozhodování. Finanční gramotnost informační, kdy sledujeme, zda osoba umí vyhledávat a vyhodnocovat využitelné informace. Finanční gramotnost právní, která se věnuje orientaci v právním systému.“⁵ U finančně gramotného člověka by měla být samozřejmostí schopnost číst smlouvy, které jsou mu předkládány k podpisu při koupi finančního produktu. Měl by znát základní pojmy například při využívání bankovních produktů. Málokdo například rozumí rozdíl mezi kreditní a debetní kartou. Dalším pohledem může být využívání úvěrových produktů. Spotřebitel by měl rozumět významu

³ Ministerstvo financí ČR [online] [cit. 28. 11.2015] Dostupné z: <http://www.mfcr.cz/cs/o-ministerstvu/vzdelavani/financni-vzdelavani>.

⁴ Šídlo, D. *Jak nás podvádějí*. Praha: Aladin Agency, 2012. s. 17. ISBN 978-80-904345-2-3.

⁵ Ministerstvo financí ČR, 2010. Národní strategie finančního vzdělávání [online]. [cit. 28. 11.2015]. Dostupné z: <http://www.msmt.cz/file/11782>.

zkratk v podepisovaných úvěrových dokumentech (např. RPSN).⁶ Pokud spotřebitelé tímto základním pojmům nerozumí a nedovedou se orientovat ve finanční problematice, nedokážou si spočítat základní hodnoty a porovnat je se svým rodinným rozpočtem, mohou se dostat do velmi vážných problémů. Důsledkem těchto neznalostí může být například předlužení, platby za produkty a služby, které klient nepotřebuje a/nebo neumí využívat. Situace, kdy se klient díky svým špatným finančním rozhodnutím dostane do ekonomických problémů je další ukázkou finanční negramotnosti. Klient by měl vědět, že v případě problému je třeba jednat s poskytovatelem finančního produktu a/nebo svého finančního poradce. A právě klientova pasivita v mnoha případech rozhoduje o tom, zda je problémovou situaci možné řešit.

Pomocí v řešení takovýchto situací, ale i preventivním působením by mělo být vzdělávání. Vzdělávat by se měli spotřebitelé sami. Na vzdělávání se mohou podílet i poskytovatelé finančních produktů a státní organizace. Při snaze nalézt informace o vzdělávání finanční gramotnosti lze nalézt velký počet publikací, které se zaměřují na vzdělávání na středních a základních školách.⁷ Ve společném dokumentu MF, MPO a MŠMT s názvem *System budování finanční gramotnosti na základních a středních školách*⁸ je velmi podrobně popsáno, jakým způsobem se výuka na základních a středních školách bude provádět. K podpoře vzdělanosti v oblasti finanční gramotnosti slouží i celorepublikové hry, např. soutěž *Finanční gramotnost*, kterou od roku 2009 vyhlašuje Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy. „Soutěž FG je i součástí aktivní politiky zaměstnanosti (APZ) a podařilo se FG dostat do rámcových vzdělávacích plánů (RVP č. j. MŠMT-2647/2013-210) a vychází z platných Standardů FG a naplňuje předepsané požadavky Ministerstva financí ČR na finanční vzdělávání. Soutěž FG současně slouží pro měření úrovně FG u více než 1/4 milionu žáků základních a středních škol v ČR“⁹. Na vysokých školách jsou kurzy osobních financí a některé vysoké školy spolupracují

⁶ RPSN – (roční procentní sazba nákladů) je hodnota, která má umožnit spotřebiteli správně zhodnotit vhodnost nebo nevhodnost poskytovaného úvěru. Udává podíl z dlužné částky v procentech, který zohledňuje nejen úrokovou sazbu úvěru, ale i všech dalších nákladů, spojených s poskytnutím a vedením úvěrového účtu.

⁷ Například: **Skořepa, M., Skořepová, E.**, *Finanční a ekonomická gramotnost pro základní školy a viceletá gymnázia*. Praha: Nakladatelství SCIENTIA, 2008. ISBN 978-80-86960-40-1.

⁸ Ministerstvo školství mládeže a tělovýchovy. *System budování finanční gramotnosti na základních a středních školách*. [online] [cit. 28. 11.2015] Dostupné z: <http://www.msmt.cz/vzdelavani/system-budovani-financi-gramotnosti-na-zakladnich-a-strednich-skolach>.

⁹ Soutěž Finanční gramotnost. [on-line] Dostupné z: <http://www.fgsoutez.cz/o-soutezi>. [cit. 18. 1.2016].

s finančně poradenskými společnostmi na přípravě konkrétních vzdělávacích programů pro své studenty.¹⁰ Pro dospělé, kteří se v této problematice chtějí vzdělávat, existují kurzy a prezentace různých vzdělávacích společností. Lze se zúčastnit placených vzdělávacích kurzů, které jsou zaměřeny například na konkrétní skupiny osob a/nebo finančních činností¹¹. Zájemci se mohou zúčastnit i kurzů, které pořádají neziskové organizace. Jednou z možností jsou v současné době oblíbené bezplatné on-line kurzy a programy. Jako příklad takového programu lze uvést projekt Odpovědný přístup k financím – podpora vzdělávání a jeho propagace, registrační číslo CZ.1.07/3.1.00/37.0192, je spolufinancován z Evropského sociálního fondu a státního rozpočtu České republiky.¹² Tento projekt probíhal v období od července 2012 do října 2013 a jeho náplní byly jak bezplatné on-line vzdělávací kurzy, tak i jednodenní kurzy a praktické workshopy. Jednotlivé kurzy byly zaměřeny na problematiku týkající se platebního styku, práce s úsporami a investicemi, pojištění rizik a práce s úvěry. Účastníci projektu následně mohli využít i bezplatné poradny, kde mohli řešit své konkrétní problémy v uvedených oblastech. V případě absolvování podobných projektů může spotřebitel někdy narazit na problém, protože některé z těchto vzdělávacích akcí jsou sponzorovány finančními institucemi, s cílem prodeje. Tento prodej není prvotně zřetelný, ale finanční instituce následně využívají získaných kontaktů na účastníky pro prodej svých finančních produktů po telefonu a zasílání nevyžádaných nabídek e-mailem. V případě problémových situací a potřeby řešit konkrétní situaci, která vyplynula z finanční ngramotnosti klienta, je možné obrátit se na občanské poradny, které mohou klientovi nejen pomoci při řešení problému, ale také pořádají vzdělávací setkání. Poradny je nutné si vybírat velmi obezřetně, protože se většinou jedná o podnikatelské subjekty, které i v tomto oboru podnikají za účelem zisku. Další možnou cestou vzdělávání v oblasti finanční gramotnosti je značný počet populárně naučných publikací, které se zaměřují na zlepšení informovanosti o fungování finančních produktů. Tyto publikace se zaměřují například na komplexní pohled na fungování finančního trhu, včetně informací

¹⁰ OVB Journal. OVB se soustředí na podporu zvyšování finanční gramotnosti v České republice. [on-line] Dostupné z: <http://www.ovbjournal.cz/cs/clanky/958-ovb-se-soustredi-na-podporu-zvysovani-financni-gramotnosti--vceske-republice-.shtml>. [cit. 17. 1.2016].

¹¹ Například: Kurz finanční gramotnosti společnosti TOPVISION [online] [cit. 13. 12. 2015]. Dostupné z: <http://www.topvision.cz/nabidka/hard-skills/financni-gramotnost---pruvodce-svetem-financi-pro-zamestnance-i-podnikatele>.

¹² Economy Rating. Projekt Odpovědný přístup k financím – podpora vzdělávání a jeho propagace. [on-line] Dostupné z: <http://www.nenehsedojit.cz/oprojektu>. [cit. 20. 1.2016].

o finančním poradenství. „Finanční poradenství je v naší republice poměrně rozšířené a známé. Je však ošetřeno zákony méně, než by si naše peníze zaslouhovaly, proto je kvalita služeb jednotlivých poradců diametrálně odlišná. Je poměrně nesnadné rozpoznat kvalitního poradce, neboť ukazatele, podle kterých se kvalita posuzuje, jsou špatně měřitelné. Vývoj je rychlý a povědomí lidí o finančních produktech není vysoké. Popravdě nemůže být, neboť každý vykonává jinou profesi a mezi základní vzdělání tento přehled nepatří, a proto není snadné se zorientovat ve světě financí.“¹³ Další typ publikací se zaměřuje na konkrétní témata, která hrají roli při sestavování rodinného rozpočtu a/nebo poskytování konkrétních bankovních produktů a služeb. „Lidé věnují spoustu svého času rozhodování o různých věcech. Když kupujeme telefon, auto nebo se chystáme na dovolenou, obvykle u toho děláme nějaký výběr a snažíme se vybrat co nejlepší produkt. I když jde o položky v hodnotě stokorun, nebo tisíce korun, tak tomu věnujeme patřičný čas, abychom vybrali co nejlépe. Svým penězům jsou lidé často ochotni věnovat jen velmi málo času. Přitom může jít v důsledku o částky mnohem větší a o životní rozhodnutí, která budou mít na náš život mnohem větší vliv.“¹⁴

Na Ministerstvu financí ČR vznikl v roce 2010 dokument Národní strategie finančního vzdělávání¹⁵, kde se uvádí: „Strategie finančního vzdělávání je uceleným systematickým přístupem k řešení nízké úrovně finanční gramotnosti občanů České republiky. Cílem strategie je vytvoření uceleného systému finančního vzdělávání pro zvyšování úrovně finanční gramotnosti v ČR. Strategie vymezuje hlavní problémy a navazující prioritní úkoly v této oblasti, včetně specifických úloh klíčových aktérů s důrazem na roli subjektů veřejné správy. Finanční vzdělávání je tu nástrojem ke zvýšení úrovně finanční gramotnosti občanů ČR, a tím jejich možnosti jako spotřebitelů adekvátně pracovat s informacemi na finančním trhu k zajištění svých potřeb a potřeb své rodiny a ohledem na měnící se životní situace.“ Dokument nejenže specifikuje oblasti, kde je třeba zaměřit pozornost, stanovuje role jednotlivých aktérů, ale ukazuje i možnosti financování těchto projektů, například s využitím evropských dotací. Jako příklad možného využití evropských dotací lze uvést Operační program Zaměstnanost, který je „zaměřen na projekty, soustředící se na sociální začleňování a boj s chudobou. Tato

¹³ Kociánová, H. *Finanční gramotnost v kostce*. Ostrava: ANAG, 2012. s. 141. ISBN 978-80-7263-767-6.

¹⁴ Syrový, P., Tyl, T. *Osobní finance*. Praha: Grada, 2014. s. 217. ISBN 978-80-4832-0.

¹⁵ Ministerstvo financí ČR. Národní strategie finančního vzdělávání. [online]. [cit. 28. 11.2015] Dostupné z: <http://www.mfcr.cz/cs/aktualne/tiskove-zpravy/2010/2010-05-10-tiskova-zprava-5343-5343>.

problematika samozřejmě souvisí také s dostupností pracovní síly včetně zvyšování kvality vzdělávání a školství.“¹⁶ V rámci tohoto operačního programu je například vyhlášena výzva podporující sociální začleňování a boj s chudobou, který nabízí jako možné typy podporovaných projektů programy právní a finanční gramotnosti.¹⁷

Jak bude popsáno v kapitole 1.2.2., další možností, jak vzdělávat spotřebitele v oblasti finanční gramotnosti, je mít k dispozici odborně a komunikačně schopné finanční poradce.

1.1.2 VÝZKUMY FINANČNÍ GRAMOTNOSTI

Oficiální výzkumy na téma finanční gramotnost v České republice jsou zpracovávány pro Ministerstvo financí ČR a ČNB. V tisku se pravidelně objevuje mnoho „výsledků výzkumu finanční gramotnosti“, tyto ale většinou hrají roli zaujmout a publikují je finanční společnosti za účelem reklamy. Velmi zajímavě pak působí různé testy finanční gramotnosti. Po vypracování testu dostanete jednoduchou informaci a není zapomenuto ani na připomenutí kontaktu na případného poskytovatele finanční služby. Poslední oficiální výzkumy byly provedeny v letech 2007 a 2010 společností STEM/MARK.¹⁸ Výzkum, provedený v roce 2007, se zaměřoval na zmapování základní úrovně finanční gramotnosti občanů ČR a zjištění potřeby dalšího vzdělávání. Z tohoto výzkumu vyplývá mimo jiné to, že rozpočet si tvoří pouze ¼ domácností. Téměř 30% populace uvádí, že jim jejich úroveň znalostí brání ve využívání některých finančních produktů. V roce 2010 bylo pak cílem výzkumu zjištění úrovně finanční gramotnosti a zjistit, jak lidé dokáží své znalosti v oblasti financí využívat v praxi. Na otázku, zda si tvoří domácnost rozpočet, uvedlo kladnou odpověď 45% dotázaných. Změna oproti předchozímu výzkumu nenastala. Více než polovina respondentů, kteří odpověděli, že si domácí rozpočet netvoří, uvedlo, že je to zbytečné.

¹⁶ CYRRUS ADVISORY. Operační program 2014-2020. [on-line] Dostupné z: <http://www.dotacni.info/operacni-program-zamestnanost-2014-2020/>. [cit. 18. 1.2016].

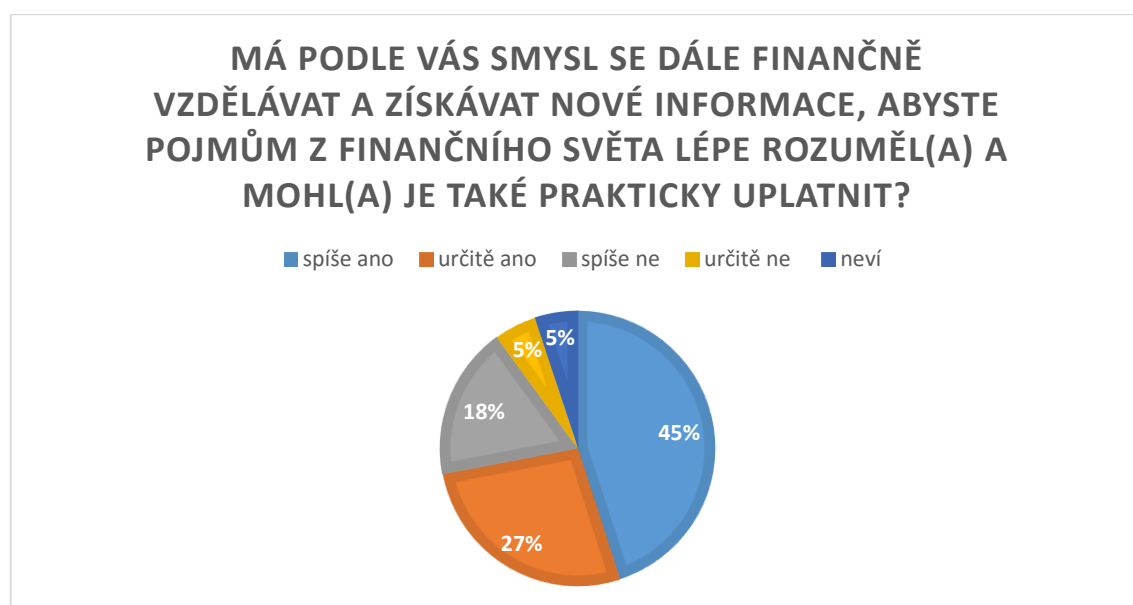
¹⁷ CYRRUS ADVISORY. OP Zaměstnanost, Výzva č. 10. Realizace projektů zaměřených na řešení specifických problémů na regionální úrovni pomocí kombinace nástrojů APZ. [on-line] Dostupné z: <http://www.dotacni.info/op-zamestnanost-vyzva-c-10-realizace-projektu-zamerenych-na-reseni-specificky-ch-problemu-na-regionalni-urovni-pomoci-kombinace-nastroju-apz/>. [cit. 20. 1.2016].

¹⁸ Ministerstvo financí. [online]. [cit. 28. 11.2015] Dostupné z <http://www.mfcr.cz/cs/o-ministerstvu/odborne-studie-a-vyzkumy/2012/vyzkumy-k-financni-gramotnosti-9406>.

Jeden z posledních publikovaných výzkumů finanční gramotnosti byl proveden v roce 2015 společností CS&C ve spolupráci s Českou bankovní asociací.¹⁹ Jako hlavní shrnutí tohoto výzkumu lze uvést: „Finanční gramotnost v České republice se za posledních devět let téměř nezměnila. Podle průzkumu jsou pojmy jako RPSN, debetní a kreditní karta pro značnou část národa stále velkou neznámou. Stejně tak jako základní principy hospodaření s financemi. Důsledkem je pak předlužování obyvatelstva, růst počtu exekucí, nebo podceňování vytváření si rezerv včetně rezervy na stáří.“

Pro tuto práci je důležité, že výsledky těchto výzkumů ukazují, že si lidé v ČR uvědomují potřebu vzdělávání ve finanční oblasti a jsou ochotni se určitým způsobem v této oblasti vzdělávat.

Graf č. 1 - Potřeba dalšího finančního vzdělávání



Zdroj: Závěrečná zpráva z výzkumu finanční gramotnosti STEM/MARK, červenec 2007

V předchozí kapitole byla popsána finanční gramotnost a úskalí finanční negramotnosti. Provedené výzkumy jasně ukazují potřebu se tomuto tématu velmi vážně věnovat. Potřeba vzdělávání ve finanční oblasti je tedy vyjádřena nejen ze strany státních institucí, ale i ze strany samotných spotřebitelů.

¹⁹ Finparáda. [online]. [cit. 28. 11.2015] Dostupné z: <http://finparada.cz/2619-Financni-gramotnost-naroda-za-temer-deset-let-prilis-nevzrostla.aspx>.

1.2 ZÁKLADNÍ POJMY FINANČNÍHO PORADENSTVÍ

1.2.1 FINANČNÍ PORADENSTVÍ

Služba finančního poradenství vznikla v 90. letech, kdy po ukončení monopolu Československé státní pojišťovny a Státní banky československé, vznikly na trhu nové subjekty, poskytující finanční služby. V této době vznikly společnosti, které nabízely klientům pomoc při jednání s finančními institucemi. Cílem těchto poradenských společností bylo někdy spíše využít klientovy neznalosti a s vidinou vysoké provize²⁰ za zprostředkovaný obchod, prodat klientovi cokoli. Postupem času se jak mezi těmito zprostředkovatelskými společnostmi, tak mezi klienty, dostalo potřeby opravdu kvalitní práce s využitím komplexních služeb.

Finanční poradenství nemá v ČR v současné době jasně specifikovaný význam a daná pravidla. Jsou finanční společnosti, které jako finanční poradenství označují prostý prodej finančních produktů. Wikipedie například pojmenovává finanční poradenství jako „službu poskytování rad ohledně hospodaření s finančními prostředky, vytváření majetku a investování soukromých a veřejných prostředků“.²¹ Tato práce se bude věnovat finančnímu poradenství, které je zaměřené na fyzické osoby.

„Poradenství je v nejširším pojetí o vztahu pomoci, který patří mezi základní procesy sociální interakce. Pro takový vztah je charakteristické, že jedna strana definuje problém a druhá nabízí pomoc.“²² Finanční poradenství je tedy službou, kdy klient na základě svých požadavků dostává doporučení, jak tyto požadavky řešit. Požadavky klienta mohou být zaměřeny například na financování bydlení, zajištění životních rizik a rizik spojených s vlastnictvím majetku a investování prostředků pro zajištění v penzi. Z pohledu produktového poradenství se můžeme setkat s poradenstvím hypotečním, úvěrovým, pojišťovacím, investičním a dalšími službami, zaměřenými na poradenství

²⁰ Provize – odměna pojišťovacímu zprostředkovateli za sjednání pojistného produktu. Tato provize je vyplácena pojišťovnou. Blíže v Zákoně č.38/2004 Sb. o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí. [online] [cit. 13. 12.2015] Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-38#cast1>.

²¹ Wikipedia. [online] [cit. 28. 11.2015] Dostupné z: https://cs.wikipedia.org/wiki/Finan%C4%8Dn%C3%AD_poradenstv%C3%AD.

²² **Beňo, P.** *Poradenství ve vzdělávání základní pojmy*. [online]. [cit. 28. 11.2015] Dostupné z: <http://praceavztahy.cz/vyuka/poradenstvi-ve-vzdelavanim-pruvodce-studiem-a-informace-o-vykonani-zkousky/poradenstvi-zakladni-pojmy-2>.

v různých oblastech finančních služeb – právní, daňové a realitní poradenství. Finanční poradenství je pak komplexní službou, kdy klient nemusí vyhledávat poradenství v jednotlivých oborech. Důležité je uvědomit si rozdíl mezi zprostředkováním finančních produktů a finančním poradenstvím. Při zprostředkování finančních produktů není zájmem zprostředkovatele poznat situaci klienta a jeho potřeby. Jde v převážné většině pouze o prodej finančních produktů na základě poptávky, kterou klienti vyjadřují například návštěvou pobočky zprostředkovatele. Finanční poradenství je z principu postaveno právě na komplexním zjišťování potřeb a cílů klienta. Teprve na základě zjištění těchto podstatných motivů pro využití finančních služeb je uskutečněn prodej.

1.2.2 FINANČNÍ PORADCE

Finančně poradenské společnosti pro svou činnost využívají spolupráce s finančními poradci. „nejčastěji skloňovaným pojmem je finanční poradce. Ten se od jednotlivých typů svých kolegů liší zejména v komplexnosti poskytovaných služeb. Zatímco hypoteční poradce vám předloží nabídku hypotečních úvěrů, finanční poradce se postará o to, abyste svým penězům dokonale rozuměli a co nejlépe je zhodnotili. Oproti ostatním typům poradců nabízí plný servis. Od výběru vhodného spořicího účtu, přes podílové fondy, tak přes pojištění. Dokonce vám poradí i v oblasti hypotečních úvěrů nebo investic do akcií.“²³ Finanční poradce by měl být odborníkem, který pro svou práci s klientem využívá maximum informací z oblasti produktů, ekonomických znalostí a fungování finančních trhů. Služba finančního poradce spočívá v komplexním řešení finančních potřeb klienta na základě jeho požadavků. Pro klienty je zpracováván komplexní finanční plán. Prestiž pozice finančního poradce na našem trhu utrpěla vývojem v posledních 25 letech. Jako finanční poradce může vystupovat kdokoli, kdo splní základní podmínky ČNB pro registraci. Jak bylo uvedeno v předchozí části, finanční poradce by měl mít znalosti z několika oblastí finančních služeb. Pro správnou činnost finančního poradce jsou nutné registrace pojišťovacího zprostředkovatele, investičního zprostředkovatele, pro prodej penzijních produktů a musí mít v živnostenském listu oprávnění pro poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru. Ale ne všichni poradci, kteří se nazývají finanční poradci, tyto registrace mají. Většina z nich má pouze základní registraci pojišťovacího zprostředkovatele. Pro svou činnost další registrace

²³ Janda, J. *Spořit nebo investovat?* Praha: Grada, 2011. s. 22-23. ISBN 978-80-247-3670-9.

nepotřebují, protože jejich hlavní činností je pouze prodej pojistných produktů. V následující tabulce jsou uvedeny základní, zákonem stanovené podmínky pro výkon činností, které by měl finanční poradce poskytovat v případě, že chce klientovi poskytnout nejen prodej produktu, ale komplexní finanční poradenskou službu. Pro všechny činnosti je požadováno doložení trestní bezúhonnosti, což je dokládáno výpisem z rejstříku trestů, který nesmí být starší než 3 měsíce.

Tabulka č. 1 – Přehled zákonných požadavků potřebných pro výkon činnosti

Vykonávaná činnost	Vzdělání	Praxe	Poplatek	další požadavky
Pojišťovací zprostředkovatel	středoškolské	odborná praxe	10.000,-Kč	Složení odborné zkoušky
Investiční zprostředkovatel	středoškolské	odborná praxe	-	-
Distribuce DPS a důchodového spoření	středoškolské	odborná praxe	2.000,-Kč	Složení odborné zkoušky
Zprostředkování spotřebitelského úvěru	středoškolské	3 roky	-	Zápis v Živnostenském oprávnění

Zdroj: autor práce

Při registraci se tedy v případě některých provozovaných činností neověřují znalosti budoucího finančního poradce, pouze se ověřuje trestní bezúhonnost a stanovené vzdělání. Proto je tedy aktuálně registrováno cca 140 000 pojišťovacích zprostředkovatelů, z nichž si velká většina bez jakýchkoli potíží napíše na vizitku pozici finanční poradce. Z nedávné minulosti známe situaci, kdy díky porušení pravidel, byl finanční poradce pokutován ČNB²⁴ a vyloučen z Asociace finančních zprostředkovatelů

²⁴ Poradci sobě [online] [cit. 22. 12.2015] dostupné z: <http://poradci-sobe.cz/poradenske-firmy/kauza-lukas-stork-historicky-nejvyssi-pokuta-cnb-v-souvislostech/>.

a finančních poradců.²⁵ Problém je v tom, že v legislativě, Zákoně o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí č. 38/2004 Sb.²⁶, se při porušení povinností pojišťovacího zprostředkovatele ukládá pokuta, ale dotyčnému zůstává v platnosti registrace. Je tedy i nadále veden v Registru, který vede ČNB. Může tedy svou činnost vykonávat i nadále. „Realita českého finančního trhu je taková, že některé jeho oblasti nejsou příliš regulovány. Nutno dodat, bohužel. Dozorové orgány s pokutami finančním institucím stále ještě dosti šetří (v zahraničí je běžné, že finanční instituce za podobné prohřešky dostávají nemalé sankce a musejí například vracet poplatky klientům) a vesměs se snaží řešit maximum věcí domluvou. Před zjevně pyramidovými investicemi se u nás v lepším případě varuje, ale jinak výrazněji nezasahuje. Podvodníci, na které se již jednou přišlo, nebo skončili v exekuci, si mohou zakládat nové a nové firmy...“²⁷

1.2.3. FINANČNÍ ARBITR

Klienti mají možnost při zjištění pochybení podávat podněty na Finančního arbitra²⁸, který tyto spory řeší. Jednou z činností úřadu Finančního arbitra je informování spotřebitelů o svých aktivitách, prostřednictvím občasníku Zpravodaj finančního arbitra. „Zpravodaj finančního arbitra se skládá ze tří hlavních částí, které budou tvořit, v různých obsahových obměnách, trvalou strukturu každého jeho vydání. V první části vás budeme prostřednictvím úvodního slova stručně informovat o tom, co je v námi sledované oblasti finančních služeb nového a co vás v aktuálním čísle zpravodaje čeká. Posláním druhé části Zpravodaje finančního arbitra je prostřednictvím skutečných příběhů čtenáře upozorňovat na úskalí, kterým mohou při využívání finančních produktů (bankovních účtů, platebních karet, spotřebitelských úvěrů atd.) čelit. Třetí část má za úkol seznámit veřejnost s odbornými tématy, která jsou zajímavá a přitom mohou čtenářům pomoci pochopit jednotlivé aspekty fungování finančního trhu, jednotlivých finančních produktů

²⁵ ČNB [online] [cit. 28. 11.2015] Dostupné z: http://www.cnb.cz/cs/obecne/rozsirene-vyhledavani.jsp?cnb-search-area=czech-version&cnb-folder=%2Fcs%2Fdohled_financni_trh%2Fvykon_dohledu%2Fpovolovaci_schvalovaci_rizeni%2Fpoj_z_prostredkovatele_likvidatori%2F&cnb-search-action-block=search&cnb-search-query=%C5%A1tok.

²⁶ Zákon 38/2004 Sb. o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí. Zákon pro lidi. [online] [cit. 28. 11.2015] Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-38>.

²⁷ Šídlo, D. *Jak nás podvádějí*. Praha: Aladin, 2012. s. 20. ISBN 978-80-904345-2-3.

²⁸ Finanční arbitr je dle Zákona č.229/2001 Sb. o finančním arbitrovi podle §1 odst. 1, písmeno e, příslušný, jedná-li se o spor mezi pojišťovnou nebo pojišťovacím zprostředkovatelem a zájemcem o pojištění, pojistníkem, pojištěným, oprávněnou osobou nebo obmyšleným, při nabízení, poskytování nebo zprostředkování životního pojištění.

a služeb. Tato témata volíme tak, aby pomohla objasnit často kladené otázky, s nimiž se na arbitra obracíte, a aby přispěla k odstranění pochybností či nejasností v praktických záležitostech, s kterými se při využívání finančních služeb často setkáváte.²⁹ „Finanční arbitr je povinen uložit instituci sankci v případě, že alespoň zčásti vyhoví návrhu navrhovatele, a to ve výši 10 % z částky, kterou je instituce povinna zaplatit navrhovateli, nejméně však 15 000 Kč (stejnou částku je finanční arbitr povinen uložit rovněž v řízení, jehož předmětem není peněžité plnění). Sankce je příjmem státního rozpočtu. Vedle toho je finanční arbitr oprávněn uložit instituci pokutu za nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem spočívající zejména v porušení povinností předkládat podklady. Pokutu lze uložit až do výše 1 mil. Kč a též je příjmem státního rozpočtu.“³⁰ Od svého zřízení v roce 2003, přijal více než 2500 návrhů na zahájení řízení. V tabulce jsou uvedeny počty řízení v jednotlivých letech od zahájení činnosti.

Tabulka č. 2 - Srovnání počtu zahájených řízení v jednotlivých letech (2003-2015)

Rok	Počet přijatých návrhů na zahájení řízení
2003	66
2004	130
2005	160
2006	77
2007	95
2008	99
2009	118
2010	135
2011	167
2012	204
2013	706
2014	662

Zdroj: Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2014. Dostupné z: http://www.finarbitr.cz/galerie/tinymce/kestazeni/Vyrocní_zprava_2014.pdf. [on-line]

²⁹ Kancelář finančního arbitra. Zpravodaj finančního arbitra 01/2012. [on-line] Dostupné z: http://www.finarbitr.cz/download/publikace_cs/1386692345_cs_402_cs_zpravodaj-financniho-arbitra_01_12.pdf. [cit. 20. 1.2016].

³⁰ Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2014. [on-line] Dostupné z: http://www.finarbitr.cz/galerie/tinymce/kestazeni/Vyrocní_zprava_2014.pdf. [cit. 22. 1.2016].

Na trhu již začaly působit i soukromé společnosti, které poškozeným klientům pomáhají domoci se svých práv. Lze uvést například firmu EUCS s.r.o.³¹ tato společnost se zaměřuje na řešení situací, kdy se klient cítí poškozen v souvislosti s plněním pojišťovny při řešení pojistné události z oblasti životního pojištění, pojištění majetku a pojištění odpovědnosti za způsobené škody. Stejně jako finanční arbitr i společnost EUCS provozuje bezplatnou poradnu, kde ve stanovených dnech a časech zdarma radí klientům právníci, zabývající se určitou oblastí práva. Zastupování klienta je pak na rozdíl od služeb finančního arbitra službou placenou.

1.2.3 ROLE FINANČNÍHO PORADCE

Role finančního poradce je několik. Jako první se většinou uvádí znalost poskytovaných a doporučovaných produktů, jejich všeobecných podmínek a pravidel. Tato oblast je však natolik široká a komplikovaná, že na poskytování zprostředkovatelských činností, spojených s tím spojených, využívá většina finančních poradců spolupráci s produktovými specialisty. Ale všeobecné informace a registraci pro poskytování zprostředkovatelských služeb finanční poradce mít musí. Finanční poradce musí mít znalost, jak tyto produkty kombinovat a využívat, aby mohl poskytnout komplexní službu klientovi a mohl případně správně reagovat na klientovy námítky a vysvětlovat důvody k doporučení konkrétních produktů. V praxi to bývá tak, že finanční poradce zajistí požadované vstupní informace, produktový specialista připraví řešení nebo několik možných řešení, která pak finanční poradce musí umět posoudit a prezentuje klientovi.

Druhá a neméně důležitá role finančního poradce je role komunikační a vztahová. Finanční poradce jedná s klienty, zpracovává finanční plán, vysvětluje klientovi doporučení pro vyřešení jeho finančních cílů. Finančním plánem se pro oblast práce s retailovými klienty rozumí písemně zpracovaný dokument, který obsahuje komplexní řešení klientových cílů a potřeb. Ve finančním plánu finanční poradce klientovi předkládá doporučení formou popisu tak, aby bylo zřejmé, jakým způsobem má klient práci se svými finančními produkty upravit a dosáhl tak efektivně a bezpečně splnění svých finančních cílů. „Finanční plán musí vycházet z podrobné analýzy situace klienta, jeho

³¹ EUCS [online] [cit. 22. 12.2015] Dostupné z: <http://www.eucs.cz/o-nas>.

možností, potřeb, přání a cílů. Základem kvalitního finančního plánu je zabezpečení příjmů pro případ nenadálé události. A to s přihlédnutím na současný dostupný majetek, pasivní příjmy, závazky a situace, které mohou příjem ohrozit. Mezi nástroje zabezpečující příjem patří především životní pojištění, rovněž pak pojištění majetku a odpovědnosti vůči druhým. Bez kvalitního zajištění příjmů je jakékoliv plánování budoucnosti jako dům bez základů. Finanční plán má obsahovat i kroky k zajištění bydlení (je-li to priorita pro klienta), financí na studia dětí a v neposlední řadě vytváření zdrojů pro seniorský věk. Řešíte-li pouze jednu prioritu (např. bydlení či pojištění dětí apod.) vězte, že bez znalosti dalších souvislostí není možné volit optimální řešení. Finanční plán je živý organizmus. Je platný pro danou a aktuální dobu a s vývojem životních událostí, potřeb i možností je třeba ho přizpůsobovat. Rovněž situace a změny na finančních trzích i v oblasti zákonů, zaměstnanosti apod. jsou důvodem pro stálou úpravu finančního plánu. Kvalitní finanční plán nenabízí nejlevnější varianty, ale varianty, které umožňují více řešení při změně situace. A to pro jakoukoliv řešenou potřebu.“³² Podstatou komunikační role finančního poradce je správně naslouchat, pokládat doplňující otázky a neustále si ověřovat klientovo porozumění. Finanční poradce by měl správným postupem identifikovat klientovy finanční cíle a zdroje, které klient pro splnění těchto cílů aktuálně využívá. Svá doporučení musí finanční poradce opírat o analýzy produktů, které doporučuje. Pokud klient s navrhovaným řešením souhlasí, pak teprve finanční poradce přistupuje ke zprostředkování prodeje finančních produktů. Tím, že dojde k uzavření smluv a klient začne provádět kroky k realizaci doporučení, práce finančního poradce nekončí. Pokud klient nastartuje řešení svých finančních cílů dle doporučení, která jsou obsažena ve finančním plánu, finanční poradce s klientem nadále komunikuje. Informuje klienta o vývoji na jeho majetkových účtech, pomáhá mu při řešení událostí, spojených s pojištěnými riziky. Důležitou činností je také úprava finančního plánu v případě nenadálých podstatných změn v životě klienta a jeho rodiny. I proto je důležité, aby finanční poradce se svými klienty pravidelně komunikoval. Takováto péče vede k vybudování vztahu. A tento vztah je přínosem pro obě strany. Klient získává odbornou péči a finanční poradce dlouhodobého klienta. „Říká se, že každá dobrá rada nad zlato. V případě poradenství to platí dvojnásob. Výběrem nevhodného poradce můžete přijít o dost peněz. V první řadě byste si měli uvědomit, že

³² **Kociánová, H.** *Finanční gramotnost v kostce*. Ostrava: Anag, 2012. s. 146-147. ISBN 978-80-7263-6.

pokud si s poradcem nebo poradkyní padnete do oka, bude váš vztah dlouhodobý. Proto si vyberte takového poradce, který je vám sympatický. Pokud si myslíte, že profesionála dělá dokonalý oblek nebo kostýmek, máte relativně nízké povědomí o poradenství.“³³

Z komunikační role pak vychází poslední role finančního poradce a to je role vzdělávací. Pokud finanční poradce s klientem správně komunikuje, informuje jej o podstatných změnách, řeší s ním chování v různých životních situacích, pak klienta i finančně vzdělává. Ukazuje mu možnosti, jak různé situace z pohledu využívaných finančních produktů řešit. To vede k získání takové úrovně klientovy finanční gramotnosti, kdy je klient méně náchylný ke špatným rozhodnutím, jež ho mohou finančně poškodit. „Bohužel jediným skutečným lékem na uvedené neduhy finančního trhu, který má prokazatelné výsledky, je zvyšování praktické finanční gramotnosti. To nejzásadnější pravidlo zní: Vždy si ověřujeme informace z více zdrojů a vybíráme si z více nabídek od různých finančních institucí. Nebojme se poradit s dobrým finančním poradcem a jako doplňkový zdroj informací dnes již dobře poslouží internet – máme to štěstí, že u nás působí celá řada nezávislých finančních portálů a diskusních fór.“³⁴

1.2.3 ETICKÉ KODEXY FINANČNÍCH PORADCŮ

Téměř všechny podnikatelské subjekty dnes využívají etický kodex. Etický kodex je písemný dokument, který určuje standardy chování v jednotlivých profesích. Součástí bývají pravidla pro jednání se zákazníky, povinnosti dodržování zákonných ustanovení a závazky pro vyřizování stížností. Etický kodex je, na jedné straně závazkem pro toho, kdo se zavazuje takovýmto předpisem řídit, na druhou stranu je pak informací pro spolupracující společnosti, klienty a veřejnost. Vydáním etického kodexu se subjekt zavazuje k určitému chování a uvádí, jak bude postupovat v případě jeho nedodržení. U finančně poradenských společností jsou etické kodexy důležitou součástí korporátní identity. Jejich obsah je víceméně vždy shodný a zaměřuje se na několik oblastí. Například jde o nadřazenost vlastních zájmů zájmům klienta, poskytování služeb podle nejvyšších standardů kvality, zachování nezávislosti a objektivitě a povinnost dalšího vzdělávání a zvyšování kvalifikace. Z pohledu této práce je důležitá oblast zaměřená na znalosti a odbornou způsobilost. V Etickém kodexu členů Asociace finančních

³³ Janda, J. *Spořit nebo investovat?* Praha: Grada, 2011. s. 28. ISBN 978-80-247-3670-9.

³⁴ Šídlo, D. *Jak nás podvádějí.* Praha: Aladin, 2012. s. 21. ISBN 978-80-904345-2-3.

zprostředkovatelů a finančních poradců České republiky (AFIZ)³⁵ – příloha A, je z pohledu vzdělávání v článku III. Základní etické principy chování člena AFIZ uvedeno „Člen AFIZ při své činnosti zejména dbá o své další vzdělávání v oblasti poskytování finančních služeb na finančním trhu.“ Toto prohlášení není úplně konkrétní. Spotřebiteli je sděleno, že člen této asociace dbá o své vzdělávání. Pro porovnání je zde uvedena část Etického kodexu Evropské asociace finančního poradenství Česká republika (EFPA ČR)³⁶ – příloha B, kde je v části 4 - Odborná způsobilost uvedeno: „Finanční poradci se snaží neustále udržovat a zlepšovat svou odbornou kompetenci a musí rozpoznat hranice svých znalostí a schopností. Dále by měli finanční poradci rozpoznat okolnosti, kdy jejich znalosti a kompetence nejsou dostatečné k úkolu a hledat jiné odborníky pro svou podporu.“ Obě sdělení obsahují informaci o tom, že se členové těchto profesních asociací věnují svému dalšímu vzdělávání. V obou případech je uvedeno, že poradce dbá nebo se snaží. Není zde uvedena povinnost a z principu ani být nemůže. Obě uvedené profesní asociace mají dále ve svých Etických kodexech uvedeno, že v případě porušení může dojít k vyloučení člena z jejich řad. O vyloučení rozhoduje etická komise daní asociace. Je pak na přístupu každé takovéto profesní asociace, jak přistupuje ke svým členům v případě zjištění nedodržování principů, které jsou v etických kodexech uvedeny. Vzniká zde i problém, způsobený činností pro konkrétního producenta pojišťovacích služeb. Je-li finanční poradce smluvně vázán pro jednu pojišťovací společnost, pak musí dodržovat její Etický kodex. Ten samý finanční poradce ale může být i členem profesního sdružení, ve kterém se zavazuje k dodržování jejího Etického kodexu.

1.2.4. REGULACE FINANČNÍHO PORADENSTVÍ

Finanční poradenství čekají v následujících letech velmi zásadní změny. Tyto změny se dotknou prakticky všech subjektů na trhu poskytování finančních služeb. Jak již bylo dříve popsáno, regulace pro vstup do sektoru není v současné době natolik propracovaná, aby neumožnila poskytovat i méně kvalitní a neodborné služby. Funkci regulátora vykonává, jak už bylo dříve řečeno Česká národní banka, prostřednictvím zákonů a vyhlášek. Z pohledu hlavních produktových oblastí, se kterými finanční poradci

³⁵ Etický kodex člena asociace finančních zprostředkovatelů a finančních poradců ČR. [online] [cit. 15. 12.2015] Dostupné z: http://www.financnivzdelavani.cz/data/articles/down_63.pdf.

³⁶ Etický kodex EFPA Česká republika. [online] [cit. 15. 12.2015] Dostupné z: <https://efpa.cz/files/eticky-kodex-efa-2015.0.pdf>.

pracují, se jedná o regulaci v oblasti poskytování zprostředkování pojišťovacích služeb, poskytování zprostředkování spotřebitelských úvěrů a investiční zprostředkování a poradenství. Aktuálně (leden 2016) je již v platnosti změna Zákona o spotřebitelském úvěru č. 145/2010 Sb.³⁷ Změna týkající se finančních poradců spočívá v úpravě podmínek pro udělení oprávnění k činnosti. V důsledku této změny je pro finanční poradce, kteří poskytují službu zprostředkování spotřebitelského úvěru, jako živnost ohlašovací volnou, povinnost provést změnu živnostenského oprávnění a musí do jednoho roku ode dne nabytí účinnosti zákona doložit splnění odborné způsobilosti pro vázanou činnost.³⁸

V oblasti poskytování zprostředkovatelských služeb v sektoru pojištění se již několikrát v Parlamentu České republiky nepodařilo prosadit změnu Zákona o pojišťovacích sprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí č. 38/2004 Sb.³⁹ Z pohledu finančních poradců je zde navrhována podstatná změna v regulaci provizí pojišťovacích zprostředkovatelů. V důsledku této změny by mělo dojít k rozložení provize vyplácené za sjednání smlouvy s rezervotvornou složkou ze současné jednorázové výplaty až na dobu pěti let. Tato změna může mít velmi tvrdý dopad na zprostředkovatele, kteří nepracují jako finanční poradci, ale jsou pouze prodejci pojištění. Tito poradci jsou v současné době odměňováni poskytovateli pojistných produktů procentem z ročního pojistného, zaplaceného klientem za smlouvu. Což v některých případech bývá až 150% z ročního pojistného. V případě, že dojde k rozložení této provize na dobu pěti let, zapříčiní to značné snížení příjmu.

Poslední oblastí, která se dotkne práce finančních poradců, bude oblast zprostředkování investičních produktů. V současné době se připravuje implementace evropské směrnice MIFID II.⁴⁰ Tato směrnice přinese řadu změn, týkajících se poskytování služeb investičního zprostředkování a investičního poradenství.

³⁷ Zákon o spotřebitelském úvěru. Zákony pro lidi. [on-line] Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2010-145#cast2>. [cit. 15. 1.2016].

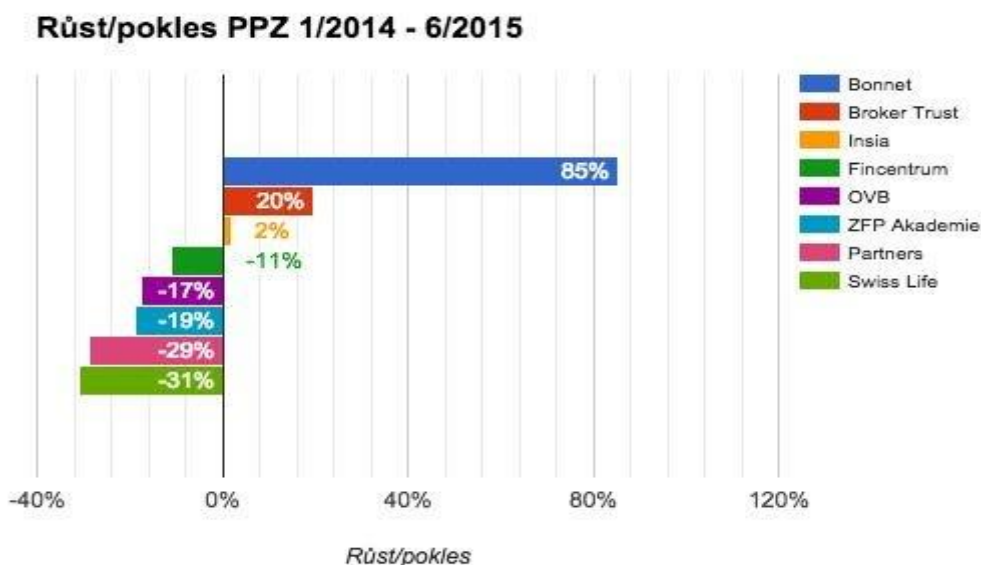
³⁸ Zákon o spotřebitelském úvěru. Zákony pro lidi. [on-line] Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2010-145#cast2>. [cit. 15. 1.2016].

³⁹ Zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí. Zákony pro lidi. [on-line] Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-38>. [cit. 15. 1.2016].

⁴⁰ MIFID II. směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/65/EU o trzích finančních nástrojů. [on-line]. Dostupné z: <http://www.mfcr.cz/cs/soukromy-sektor/kapitalovy-trh/investicni-sluzby-a-organizovani-trhu/2015/zakon-implementujici-smernici-mifid-ii-p-22538>. [cit. 15. 1.2016].

Kromě změn, které přicházejí v souvislosti se změnami legislativními, dochází na finančně poradenském trhu ke změnám v poměru velkých společností, které na trhu těchto služeb pracují. Zatímco v minulých letech většina finančních poradců spolupracovala s velkými sítěmi poradenských společností typu Partners, OVB a ZFP akademie („finančně poradenské společnosti provozují síť finančních poradců a dalších specialistů. Jejich konkurenční například oproti konkrétní bance nebo pojišťovně je ta, že nabízejí celou řadu finančních produktů. Poradenské společnosti často využívají dovětek privátní nebo nezávislý. Má to symbolizovat nezávislost na konkrétní bankovní skupině. Nabídka průměrně velké finančně poradenské společnosti by měla několikanásobně převyšovat nabídku průměrné finanční skupiny. V praxi by tak měla svým klientům nabízet produkty třeba pěti bank, tří pojišťoven a sedmi penzijních fondů.“⁴¹), v poslední době dochází k postupnému přesunu značného počtu poradců k menším tzv. brokerpoolovým společnostem.

Graf č. 2 – Změna počtu poradců



Zdroj: <http://www.investicniweb.cz/zpravy-z-trhu/2015/8/18/nejvice-financnich-poradcu-pribylo-v-bonnetu-velke-site-hlasi-jejich-pokles/>. [on-line]

V grafu č. 2 je patrný přesun od sítí poradenských společností k menším, efektivnějším a uživatelsky příjemnějším společnostem. Tyto společnosti působí jako servisní společnosti

⁴¹ Janda, J. *Spořit nebo investovat?* Praha: Grada, 2011. s. 18. ISBN 978-80-247-3670-9.

v oblasti poskytování služeb finančním poradcům. Na rozdíl od velkých poradenských společností, kde jsou komplikované řídicí struktury, postupuje velká část finančních poradců a jejich skupin dále k nezávislému finančnímu poradenství a k nezávislosti svých firem. Brokerpoolové společnosti⁴² nezasahují do struktury finančně poradenské společnosti, ale pouze jí poskytuje administrativní služby a zprostředkovává vyjednávání s finančními institucemi. Pro tuto práci je důležité, že brokerpoolové společnosti začínají poskytovat vzdělávací programy, které jsou zaměřeny tradičně na produktové vzdělávání. Některé své vzdělávací aktivity zaměřují i na specifické vzdělávání finančních poradců. Například se jedná o společnost Broker Trust, a.s.⁴³, která vzdělávání finančních poradců využívá jako svou obchodní výhodu, oproti ostatním, podobným společnostem na trhu. Přínosem pro spolupracující finančně poradenské společnosti nebo pro jedince je velmi zajímavá cenová politika společnosti a možnost maximálně využít podporu spolupracujících finančních institucí. Ovlivňování kvality prodeje a zprostředkovatelů prodeje vede následně k tomu, že se klientům prodávají kvalitnější produkty a tyto produkty jsou zprostředkovávány podle potřeb klientů.

1. 3. SOUČASNÁ SITUACE VE VZDĚLÁVÁNÍ FINANČNÍCH PORADCŮ

Vzdělávání finančních poradců není v současné době věnována patřičná pozornost ze strany regulátora. Jak již bylo uvedeno dříve, pozice finančního poradce není v žádném zákoně specifikována. Na rozdíl od Evropské unie, kde je pozice finančního poradce zapsána v Evropském rámci kvalifikací pro celoživotní učení⁴⁴. Zde je uveden rámec hlavních kompetencí pro evropského finančního poradce. Kompetence je zde definována jako znalosti, dovednosti a postoj. V ČR zatím nedošlo k implementaci takovéto pozice. Proto se vzdělávání finančních poradců zaměřuje především na dvě oblasti. První je povinné vzdělání, které vychází z podmínek registrace pro působení v oblasti finančních služeb. Pro oblast pojišťovacích služeb je povinné vzdělání stanoveno v zákoně č.38/2004 Sb. o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných

⁴² Wikipedia. Brkerpool. [on-line] Dostupné z: <https://cs.wikipedia.org/wiki/Brokerpool>. [cit. 16. 1.2016].

⁴³ Broker Trust. Vzdělávání a know-how. [on-line] Dostupné z: <http://www.brokertrust.cz/servis/vzdelavani-a-know-how/>. [cit. 16. 1.2016].

⁴⁴ Ministerstvo školství mládeže a tělovýchovy. [online]. [cit. 28. 11.2015] Dostupné z: <http://www.msmt.cz/mezinarodni-vztahy/evropsky-ramec-kvalifikaci-pro-celozivotni-uceni>.

likvidátorech pojistných událostí.⁴⁵ V tomto zákoně, v paragrafu 18, jsou uvedeny podmínky odborné způsobilosti. Odstavec 1 výše zmíněného paragrafu zákona říká: „Pojišťovací zprostředkovatel, samostatný likvidátor pojistných událostí a odpovědný zástupce jsou povinni prokázat odbornou způsobilost, kterou se rozumí získání všeobecných a odborných znalostí nezbytných pro výkon jeho činnosti.“ Všeobecné znalosti prokazuje žadatel dokladem o ukončení středoškolského studia. Odborné znalosti může žadatel prokázat studiem na střední a/nebo vysoké škole se zaměřením na pojišťovací problematiku. Může jej také prokázat absolvováním odborné zkoušky. Zkouška odborné způsobilosti se dělí na tři stupně. Základní stupeň odborné způsobilosti, střední stupeň odborné způsobilosti a vyšší stupeň odborné způsobilosti. Stupně odborné způsobilosti jsou stanoveny dle rozsahu služeb, které může zprostředkovatel klientům nabízet a také dle odpovědnosti spojené s vykonáváním těchto zprostředkovatelských služeb. Většina finančních poradců absolvuje pouze základní zkoušku. V oblasti poskytování investičních služeb probíhá registrace podle Vyhlášky č. 233/2009 Sb.⁴⁶ Podle této Vyhlášky musí žadatel o registraci předložit životopis, který obsahuje přesně stanovené údaje o vzdělání a odborné praxi. Stejná podmínka se pak týká i registrace činností spojených s distribucí doplňkového penzijního spoření a důchodového spoření.

Další možností, jak se mohou finanční poradci vzdělávat, je dobrovolné vzdělávání, které finanční poradci uskutečňují buď samostatně, nebo prostřednictvím profesních sdružení. Jediným sdružením, které umožňuje vzdělávání finančních poradců na akreditované úrovni je Evropská asociace finančních poradců (EFPA ČR). EFPA ČR je institucí, akreditovanou ČNB pro certifikaci investičních makléřů, investičních a finančních poradců. Pokud se zaměříme na certifikaci finančních poradců, pak této certifikaci předchází vzdělávací kurz⁴⁷, který EFPA ČR akredituje. Vzdělávací kurz pro přípravu na certifikační zkoušku EFA (European Financial Advisor – evropský finanční poradce) je zaměřen na přípravu v oblasti investic, pojišťovnictví, právní a daňové oblasti. Účastníci jsou vzděláváni nejen ve výše uvedených produktových oblastech, ale

⁴⁵ Zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí [online] [cit. 6. 12.2015] Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-38#cast1>.

⁴⁶ Vyhláška č. 233/2009 Sb. o žádostech a schvalování osob a způsobu prokazování odborné způsobilosti, důvěryhodnosti a zkušenosti osob. [on-line]. Dostupné z: https://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/legislativa/vyhlasiky/vyhlasika_233_2009_uplne_zneni.pdf. [cit. 28. 12.2015].

⁴⁷ EFPA Česká republika. Odborná zkouška EFA. [online] [cit. 29. 11.2015] Dostupné z: <https://efpa.cz/zkousky/zkouska-efa>.

i v oblasti komunikace s klientem. Při certifikační zkoušce pak musí finanční poradci splnit podmínky písemného testu. Pokud jsou u testu úspěšní, přichází na řadu ústní zkouška, kde se ověřují jak odborné znalosti, tak ostatní kompetence, které by certifikovaný finanční poradce měl mít. Mimo kompetence znalostí se hodnotí dovednosti a postoj. Součástí vzdělávání je také znalost Etického kodexu. Jedním z hlavních principů tohoto vzdělávání je dlouhodobá udržitelnost a zvyšování úrovně znalostí členů EFPA ČR. Každý poradce, který úspěšně certifikační zkoušku složí, musí dodržovat pravidla pro udržení certifikací uděleného titulu EFA. Mimo povinnosti dodržovat Etický kodex, je povinen se dlouhodobě vzdělávat a tuto podmínku musí splnit účastí na akreditovaných kurzech, za které dostává kredity. Každý certifikovaný finanční poradce musí v následujícím roce a dalších letech splnit vzdělávací povinnost ve formě 24 kreditů. EFPA ČR pro své členy zajišťuje několik forem dalšího vzdělávání. Všechny vzdělávací aktivity jsou akreditovány akreditační komisí EFPA ČR, což členům zaručuje, že vzdělávání zaručuje odborný růst. První formou dalšího vzdělávání certifikovaných finančních poradců jsou prezenční kurzy. Druhou formou jsou webináře⁴⁸, které umožňují efektivní využití času a vzdělávání nemusí dojíždět na přednášky. Aby účastníci splnili podmínky přidělení kreditu, musí po skončení webináře absolvovat kontrolní test. Test zpravidla ověřuje pochopení získaných znalostí z přednášeného tématu. Pro přehlednější vyhodnocování a uchování informací o testech je využívána e-learningová platforma MOODLE. Třetí formou vzdělávání jsou společná pracovní setkání. Na těchto setkáních vzdělávání probíhá formou pracovních skupin a diskusí. Čtvrtou a poslední formou vzdělávání certifikovaných finančních poradců je pravidelná mezinárodní konference EFPA ČR. Na konferenci prezentují odborníci na finance nejen z České republiky, ale i z ostatních zemí Evropské unie, ve kterých Evropská asociace finančního poradenství působí. Součástí konference jsou přednášky, panelové diskuse a diskusní skupiny, jejichž smyslem je přinést účastníkům nejnovější informace z oblasti legislativy Evropské unie, České republiky a dalších oblastí, které finanční poradci následně využívají ve své praxi. Všechny tyto formy vzdělávání zajišťují certifikovaným finančním poradcům průběžné

⁴⁸ **Webinář** je forma distančního vzdělávání, přednáška nebo prezentace prostřednictvím internetu. Vyučující je vybaven videotechnikou a účastníci se on-line přihlašují na kurz prostřednictvím počítače. Sledují přednášku a prostřednictvím on-line přístupu mohou s vyučujícím komunikovat. Tento způsob vyučování umožňuje efektivní využití času jak vyučujícího, tak i studujících, kteří nemusí dojíždět na prezenční přednášku.

zvyšování jejich znalostí. Jsou informováni o novinkách ve všech oblastech, kterých se práce finančního poradce týká.

Finanční poradce s certifikátem EFA by tedy měl splňovat určitý kompetenční model. V tabulce číslo 1 je tento model popsán podle již dříve uvedeného systému kompetencí. Tři kompetence, které bychom měli u finančního poradce sledovat, jsou znalost, dovednost a postoj. Znalost hodnotíme jako odbornou znalost o produktech, zákonných předpisech a dalších souvisejících parametrech, které finanční poradce musí znát, aby mohl kvalifikovaně posoudit vztah produktu vůči klientově potřebě. Dovednost je chápána jako schopnost výše uvedené znalosti komplexně posoudit a umět kombinovat různé produktové možnosti a varianty. Postojem pak rozumíme vnitřní motivaci finančního poradce, která není pouze honbou za ziskem, ale především snahou po uspokojování potřeb svých klientů. Jde o vlastní motivaci k budování dlouhodobého kvalitního vztahu, postaveného na základě spolupráce, informovanosti a otevřené komunikace mezi finančním poradcem a klientem.

Tabulka č. 3 – Kompetenční model certifikovaného finančního poradce

Kompetence	Finanční produkty a jejich podmínky	Komunikace s klientem	Příprava komplexního řešení	Udržování dlouhodobého vztahu
Znalost	Zná a umí používat	Má komplexní znalosti	Zpracovává finanční plán	Má komplexní znalosti
Dovednost	Umí vysvětlit	Umí jednat	Umí vysvětlit	Umí jednat
Postoj	Chápe a uplatňuje všechny potřebné kroky pro uspokojení cílů klienta za využití Etických kodexů			

Zdroj: autor práce

V současné době EFPA ČR připravuje akreditaci dalšího stupně odborného vzdělávání finančních poradců. K certifikátu EFA přibude certifikát EFP⁴⁹. Tento

⁴⁹ EFP – European financial Planner – evropský finanční plánovač.

certifikát je na stránkách EFPA EU⁵⁰ specifikován jako „praktický odborník, který pomáhá lidem vypořádat s různými osobními finančními otázkami přes správné plánování. To zahrnuje, ale není omezeno pouze na tyto hlavní oblasti: plánování terciárního vzdělávání, plánování odchodu do důchodu, investiční plánování, řízení rizik a pojištění, daňového plánování, plánování majetku a plánování pro majitele firem. Práce prováděné tímto profesionálem jsou obecně známé jako osobní finanční plánování. Při provádění plánovací funkce, finanční plánovač pomocí finančního plánování vytvoří podrobnou strategii přizpůsobenou konkrétní situaci klienta, pro splnění konkrétních cílů klienta.“⁵¹ Certifikát EFP bude dalším nástrojem pro zkvalitnění práce finančních poradců na našem trhu. Stejně, jako certifikát EFA, by měl i certifikát EFP, klienta informovat o tom, že finanční poradce splňuje nejvyšší kritéria pro odbornost. Pro klienta tyto certifikáty znamenají, že finanční poradce, se kterým jedná, se i nadále odborně vzdělává a jeho doporučení odpovídají nejvyšším evropským standardům.

Kvalitní vzdělání a následné vzdělávání nabývá v současné době ještě většího významu. Ve stádiu návrhů je několik zákonných opatření, která velmi výrazně ovlivní práci finančních poradců. Toto se týká především plánovaného omezení výše vyplácených provizí, rozdělení výplaty provize do delšího časového období. Výrazné změny se očekávají také v požadavcích na odbornost poradců a podmínkách pro jejich vstup na trh. „Nově nebudou rozdíly mezi distribučními společnostmi a „kamennými“ institucemi, srovnají se požadavky na prokazování odbornosti a poradci se musí připravit na sérii 3 nových odborných zkoušek – v investicích (novela ZPKT implementující směrnici MIFID II), v pojištění (novela zákona č. 38) a v úvěrech (zákon o úvěru pro spotřebitele). Závěry debaty byly zřejmé – v otázkách odbornosti a kvality činnosti panuje shoda o nutnosti posunout trh a zajistit, že do něj nadále nebudou vstupovat nekvalifikované osoby.“⁵²

⁵⁰ EFPA EU – Evropská asociace finančního poradenství. [online] [cit. 13. 12.2015] Dostupné z <http://www.efpa-eu.org>.

⁵¹ Volně přeloženo z originálu [online] [cit. 12. 12.2015] Dostupné z: http://www.efpa-eu.org/our_standards/efp.

⁵² Tisková zpráva z IV. Mezinárodní konference EFPA ČR. [on-line]. Dostupné z: <https://efpa.cz/files/tiskova-zprava-konference-2015.0.pdf>. [cit. 28. 12.2015].

2. PRAKTICKÁ ČÁST

2.1 VÝZKUM FINANČNÍ GRAMOTNOSTI FINANČNÍCH PORADCŮ

2.1.1 CÍL VÝZKUMNÉ ČÁSTI

Cílem výzkumné části práce je zjistit úroveň finanční gramotnosti finančních poradců a jejich schopnost ovlivňovat tak finanční gramotnost svých klientů, jejich vztah, potřeba a ochota se dle vzdělávat a způsoby komunikace s klienty. Bylo provedeno dotazníkové šetření, které mělo za úkol zjistit úroveň finanční gramotnosti na základě jejich znalostí, úroveň jejich současného a dalšího vzdělávání, způsoby a schopnost komunikace s klienty, jako důležitým sjednocujícím prvkem mezi znalostmi a dovednostmi finančního poradce.

2.1.2. STANOVENÍ HYPOTÉZ

Stanovení hypotéz vychází z dlouholeté praxe autora v oboru finančního poradenství. „Hypotéza je domněnka, podmíněně pravdivý výrok o vztahu mezi dvěma či více jevy, o existenci nějakého faktu, fenoménu, procesu ad., a jejich příčinách, o jejich změnách atd. v empirickém výzkumu musí vycházet ze znalosti problému, jinak řečeno z vytvářeného konceptuálního rámce zkoumání.“⁵³ Finanční gramotnost finančních poradců je jedním ze základních kritérií pro určování kvality. Finanční poradenství vede k posuzování spolupráce s klienty především z hlediska vztahu a dlouhodobé spolupráce. Podstatné pak je i to, jak s finanční gramotností finančního poradce nakládá. Hypotézy tedy vyjadřují uvažování autora o souvislostech mezi finanční gramotností finančních poradců a jejich vztahu ke klientům a dalšímu vzdělávání v různých oblastech činnosti.

Hypotéza č. 1: Pro profesně způsobilého finančního poradce jsou důležité odborné znalosti.

Tato hypotéza vyjadřuje názor autora, že pokud chce být finanční poradce profesně způsobilý, tzn. být oprávněn k tomu, aby mohl svým klientům poskytovat kvalifikovaná finanční doporučení, musí být odborně zdatný. Jeho znalosti v oblasti produktů a jejich

⁵³ Reichel, J. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada, 2009. s. 60. ISBN 978-80-247-3006-6.

možných kombinací by měly být na vysoké úrovni. V této hypotéze lze sledovat i finanční gramotnost, který se s úrovní odborných znalostí zvyšuje.

Hypotéza č. 2: Udržení odbornosti je závislé na průběžném vzdělávání.

Pro to, aby si finanční poradce udržel vysoký standard svých znalostí, musí se dále vzdělávat. V situaci, kdy dochází ke změnám v produktech a legislativě, by stagnace znamenala snížení kompetence finančního poradce s důsledkem nekvalitní práce pro klienta. Pro průběžné vzdělávání je podstatná ochota se vzdělávat, výběr vhodných vzdělávacích aktivit a zkušenost s účastí na předcházejících studijních aktivitách.

Hypotéza č. 3: Budování vztahu s klientem je pro finančního poradce podstatnou částí pracovních aktivit.

Poslední hypotéza představuje názor, že budování vztahu s klientem je velmi důležitou částí práce finančního poradce. Bez vybudovaného vztahu nebude klient s finančním poradcem spolupracovat na takové úrovni, kterou služba finančního poradenství vyžaduje. Budování vztahu je závislé na osobnosti finančního poradce a klienta.

2.1.3. VÝZUMNÝ VZOREK A METODIKA VÝZKUMU

Pro vytvoření dotazníku byl použit on-line nástroj VYPLŇTO.CZ⁵⁴, který umožňuje nejen tvorbu dotazníku, ale i základní vyhodnocení a prezentaci získaných výsledků. Jednotlivé otázky byly vytvořeny podle pracovních hypotéz a jsou koncipovány s cílem zjistit subjektivní názor finančních poradců. Byla použita forma standardizovaného dotazníku. „Stejně jako standardizovaný rozhovor, přináší standardizovaný dotazník údaje kvantitativně zpracovatelné, tj. v řadě ohledů ploché, prvoplánové, někdy až odosobněné, současně však velmi dobře utříditelné, srovnatelné atd.“⁵⁵ V souvislosti s hypotézou č. 1 bylo cílem získat informace o tom, jaká je úroveň odborných znalostí a schopnost jejich využití a otázky související s produktovým portfoliem, které finanční poradci svým klientům zprostředkovávají – zde byly použity uzavřené otázky, které pomohou určit míru znalostí. Hypotéza č. 2 byla ověřována otázkami na současnou úroveň vzdělání a vzdělávání a způsoby rozvoje znalostí. Poslední

⁵⁴ Vyplň.to – on-line nástroj pro tvorbu dotazníků. [on-line]. Dostupné z: <https://www.vyplnto.cz/>. [cit. 27. 12.2015].

⁵⁵ Reichel, J. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada, 2010. s. 120. ISBN 978-80-247-3006-6.

hypotéza č. 3 pak byla ověřována dotazy z oblasti komunikace, motivace finančních poradců a způsobu jednání s klienty. V těchto částech byly položeny i otevřené otázky, které umožňují vlastní odpověď dotazovaného. Vzor dotazníku je uveden v příloze C.

Dotazníkový průzkum probíhal v lednu 2016. Respondenti byli vybráni formou účelového výběru. „Účelový výběr je založen pouze na úsudku výzkumníka o tom, co by mělo být pozorováno, a o tom, co je možné pozorovat. Při použití účelového výběru musí výzkumník jasně, přesně a otevřeně definovat populaci, kterou jeho vzorek opravdu reprezentuje.“⁵⁶ „Typickým nepravděpodobnostním, záměrným výběrovým předpisem je postup nazvaný výběr úsudkem, účelový (též ad hoc či kvalifikovaný, zaměřený). Používá se hlavně pro nevelké výběry (nepřesahující desítky jednotek) a jeho podstata není složitá. Výzkumník znalý kontextů zkoumané problematiky vybere prvky sám. Vychází přitom z výzkumných záměrů (obecně z konceptualizace výzkumného problému) a také z uvažované podoby zkoumání.“⁵⁷ Jako respondenti byly vybrány dvě skupiny finančních poradců. První oslovenou skupinou byli finanční poradci, kteří spolupracují se společností autora. Tito byli osloveni v průběhu vzdělávacích akcí, které společnost autora uskutečňuje. Druhou skupinou pak byli finanční poradci s certifikátem EFA. Všichni respondenti byli osloveni prostřednictvím e-mailu. Jako zdroj kontaktů byla využita vlastní databáze autora. Dvě skupiny byly vybrány pro porovnání, jaké budou výsledky u „standardních“ finančních poradců a u poradců, kteří mají nejvyšší možné profesní vzdělání na trhu finančního poradenství v ČR.

2.1.4. VÝSLEDKY VÝZKUMU

Vyhodnocení výsledků dotazníku⁵⁸ bylo zkomplikováno tím, že byl získán nízký počet odpovědí respondentů. Z celkového počtu 100 oslovených finančních poradců na dotazník reagovalo pouze 25. Z tohoto počtu bylo 36% držitelů certifikátu EFA. Otázky v dotazníku byly rozděleny do několika oblastí, které reagují na předložené hypotézy. První část otázek (1 – 10, 30) se věnuje produktovým znalostem a hodnocení finanční gramotnosti. Druhá část je zaměřena na zjištění produktové nabídky (18, 19). Třetí část

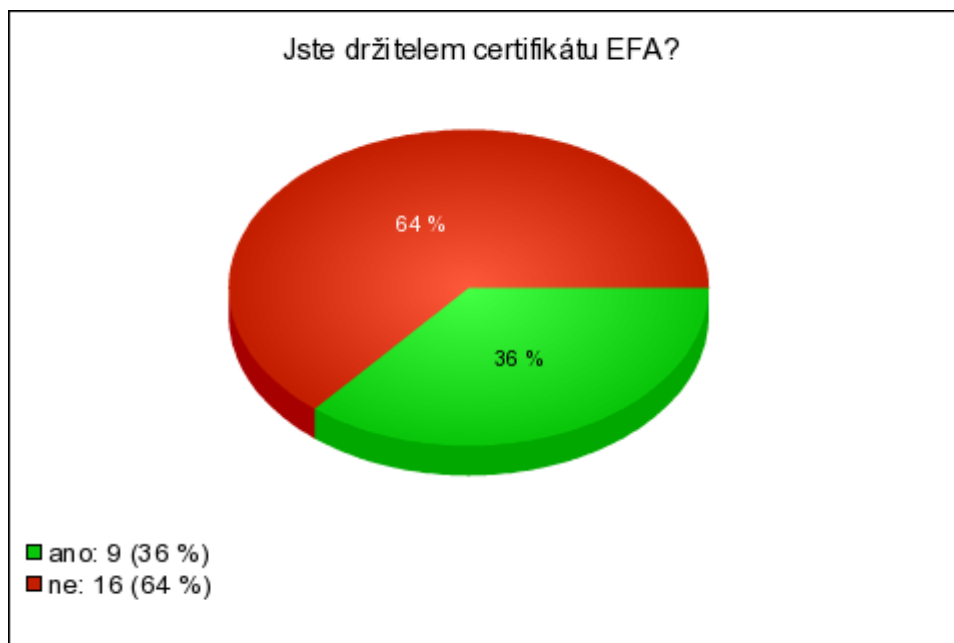
⁵⁶ **Disman, M.** *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum, 2011. s. 112-113. ISBN 978-80-246-1966-8.

⁵⁷ **Reichel, J.** *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada, 2009. s. 83 ISBN 978-80-247-3006-6.

⁵⁸ **Jurič, D.** – *Vzdělávání finančních poradců (výsledky průzkumu)*, 2016. Dostupné online na <https://vzdelavani-financnich-poradc.vyplnto.cz>.

dotazníku se zaměřuje na zjištění vztahu k vzdělávání finančních poradců (11, 12, 13, 15, 17, 20, 21, 22, 32). Ve čtvrté a poslední části byl zjišťován vztah ke klientům a motivace finančních poradců (24 – 29, 31, 36, 37).

Graf č. 3 – Rozdělení respondentů výzkumu



Zdroj: autor práce

Znalostní otázky

V první kategorii – otázky 1-10, byly položeny otázky, které měly ověřit základní znalosti finančních poradců. Otázky byly zaměřeny na znalosti v oblasti investic, úvěrů a pojištění. V Grafu č. 3 je zřetelné, že z celkového počtu odpovědí bylo pouze u jedné otázky 52% odpovědí správných a v ostatních případech byl tento počet vyšší. Pokud porovnáme výsledky podle skupin finančních poradců, pak ze všech odpovědí byly v sedmi otázkách 100% správné u držitelů certifikátu EFA. V porovnání se standardními finančními poradci (pouze u 1 otázky 100% správně zodpovězeno) to ukazuje vyšší znalosti základních produktů, které finanční poradci poskytují na straně držitelů certifikátu EFA. Cílem těchto otázek bylo zjistit, jak jsou finanční poradci finančně gramotní. Výsledek ukazuje, že pokud budeme měřit finanční gramotnost na základě znalostních otázek, pak finanční poradce můžeme označit za finančně gramotné. Na otázku, jak byste hodnotili svou finanční gramotnost, bylo průměrná známka 1,74, přičemž hodnocení probíhalo podle stupnice známek, jako ve škole. Lze tedy konstatovat,

že finanční poradci svou finanční gramotnost hodnotí na vysoké úrovni a odpovídají tomu i znalosti.

Graf č. 4 – Podíl správných odpovědí na znalostní otázky

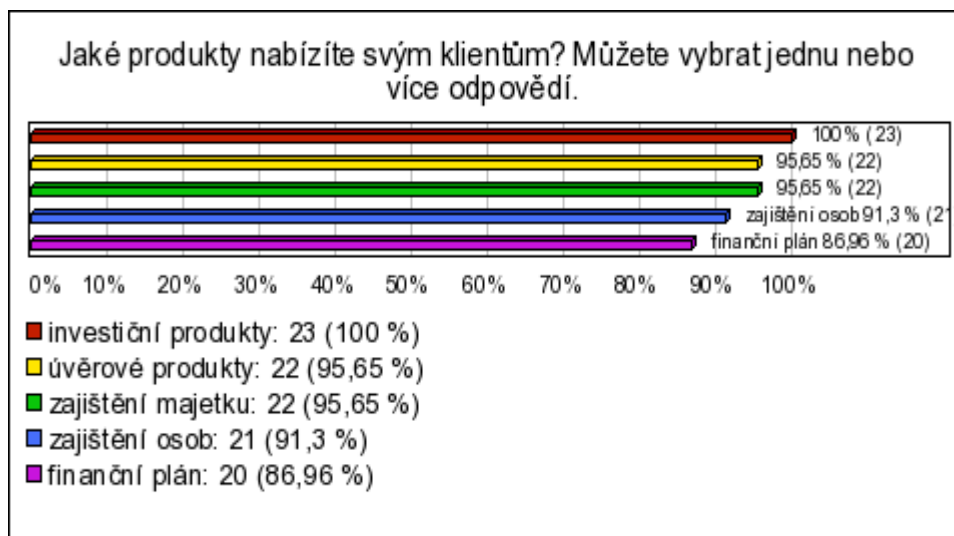


Zdroj: autor práce

Otázky na poskytované služby

Dotázaní finanční poradci poskytují své služby téměř ve stejném rozsahu. Víceméně všichni poskytují svým klientům služby v oblasti zajištění osob a majetku, investičních a úvěrových služeb. Malý rozdíl je v poskytování služby finanční plán, kterou poskytuje cca 87% respondentů. Z toho lze usuzovat, že finanční poradci poskytují své služby jako jednotlivé produkty. Komplexní službu finančního plánu poskytují pouze v některých případech. Toto je jeden z problémů současných finančních poradců. Poskytování všech svých služeb by mělo být vázáno na zpracování komplexního finančního plánu, který pomůže odpovědět na otázky, které klient řeší. Jsou to mimo jiné finanční cíle, zdroje financí a majetku sloužící k naplnění těchto cílů a ucelená struktura zajištění, která klientovi zajistí splnění cílů i při řešení splnění cílů i v případě nepříznivých událostí. Bez zpracovaného finančního plánu finanční poradce řeší pouze aktuální požadavky klienta.

Graf č. 5 – produkty poskytované klientům



Zdroj: autor práce

Otázky na vzdělání a další vzdělávání

Všichni respondenti odpověděli souhlasně, že považují odborné vzdělání finančního poradce za přínos pro klienty a že finanční poradci ovlivňují finanční gramotnost svých klientů. Pro své vzdělávání většina finančních poradců uvádí jako důležité, že je přínosem pro klienta. V nabízených odpovědích bylo možné označit odpověď přínos pro klienty a/nebo zvýšení konkurenceschopnosti. V hodnocení převažují produktové znalosti, ale na druhém místě v plánovaných vzdělávacích aktivitách je uveden osobní rozvoj. Vnímání potřeb klientů nadřazeně nad svým osobním prospěchem je patrné i z odpovědí na další otázky, kdy finanční poradci upřednostňují například plnění obchodního plánu, směřují své vzdělávací aktivity, a proto plánují rozvoj nejen v produktových oblastech, ale zaměřují se na osobní rozvoj, rozvoj osobních a komunikačních dovedností a v některých případech i na manažerské dovednosti.

Tabulka č. 4 – V jakých oblastech plánujete vzdělávání v následujícím období

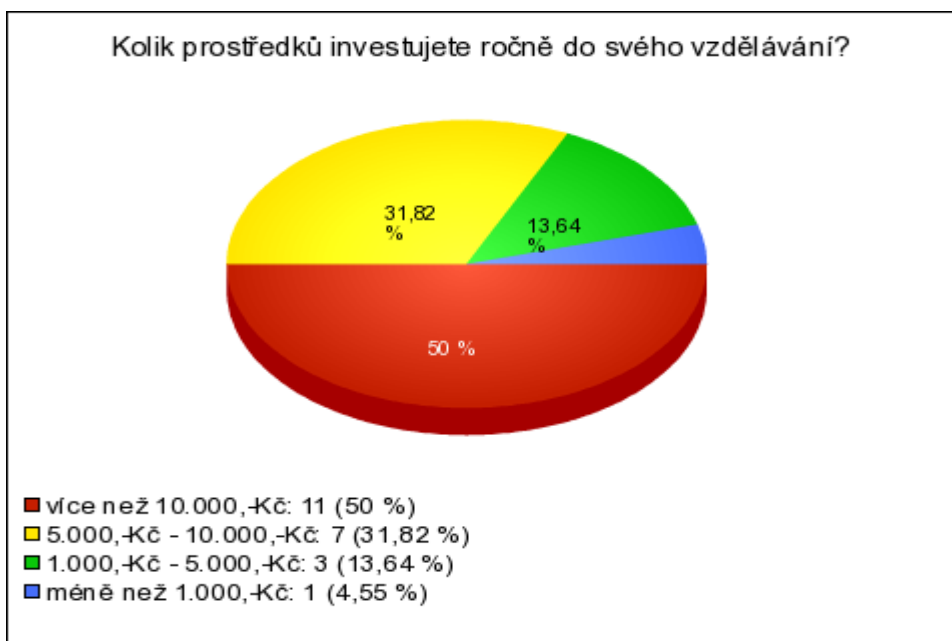
Odpověď	Počet	v %
produktové znalosti	20	90,91 %
osobní rozvoj	19	86,36 %
obchodní dovednosti	10	45,45 %
komunikační dovednosti	8	36,36 %

manažerské dovednosti	6	27,27 %
všechny oblasti	1	4,55 %

Zdroj: autor práce

Co se týká počtu absolvovaných vzdělávacích aktivit, většina respondentů odpověděla, že v průběhu roku absolvovala 5 a více těchto aktivit.

Graf č. 6 – Investice do vzdělávání



Zdroj: autor práce

Celkově pak do vzdělávacích aktivit investuje 50% finančních poradců více než 10.000,- korun ročně. Tato informace by měla být využita při přípravě a zpracování vzdělávacích programů.

Pro plánování dalších vzdělávacích aktivit je důležité nejen to, kolik finanční poradci do vzdělávacích aktivit investují prostředků, ale i to, jak vnímají přínos vzdělávacích programů a jednotlivých kurzů, kterých se zúčastnili. Pokud budeme hodnotit odpovědi na otázku využitelnosti informací z absolvovaných vzdělávacích akcí, pak vidíme, že 100% využití uvádí téměř 30%. Další důležitá informace je to, že cca 57% finančních poradců využije pouze 50% informací a dovedností získaných v průběhu vzdělávací aktivity. V tomto případě je důležité následně zjistit důvody pro tuto hodnotu. Může se jednat o nevhodně vybraný kurz, chybné prostudování parametrů kurzu,

nekvalitní kurz a/nebo o nepochopení ze strany finančního poradce. Pokud finanční poradce takto hodnotí své vzdělávání a na kurzy se i přesto neustále hlásí a absolvuje je, pak by měl přemýšlet o volbě vzdělávací instituce, případně o tvorbě vzdělávacího plánu, který bude následně vyhodnocovat. Finanční poradce do vzdělávání neinvestuje pouze peníze, které za kurz zaplatí, ale i čas, kdy se nemůže věnovat své práci. O to zásadnější by mělo být rozhodování o tom, kterou vzdělávací aktivitu bude realizovat a/nebo nebude.

Graf č. 7 – Využití informací získaných na kurzu



Zdroj: práce autora

Souvislost s využitím získaných informací na vzdělávacím kurzu může mít i to, jaký typ vzdělávací akce finanční poradci navštěvují. Převážná většina se zúčastňuje především prezenčních kurzů. Zde by pak mohl hrát roli výběr vzdělávací společnosti, úroveň lektorů a očekávaný obsah kurzu. Většina vzdělávacích akcí v oboru finančního poradenství se uskutečňuje formou prezenčních kurzů. Není dostatečný výběr v jiných formách vzdělávání. Například větší využití e-learningových vzdělávacích programů nebo on-line webinářů může splnit očekávání – předání potřebných informací. Pro finanční poradce ale tato změna využívaného typu vzdělávání může být přínosem vzhledem k ušetřenému času a tím větší efektivitě.

Graf č. 8 – Způsob vzdělávání

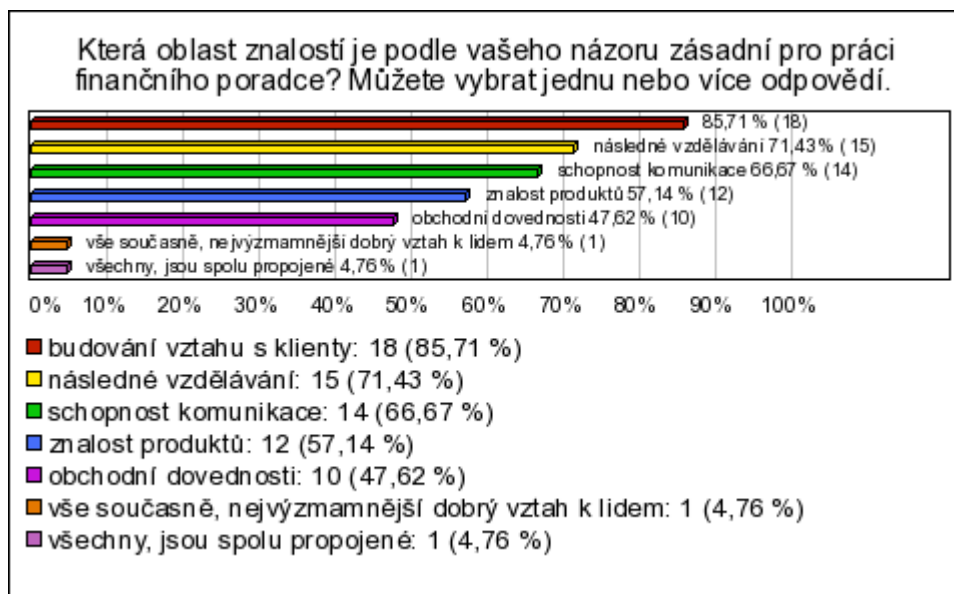


Zdroj: autor práce

Otázky na vztah s klienty a motivaci finančních poradců

Podle odpovědí 68% finančních poradců komunikuje se svými klienty pravidelně vícekrát za rok a převažuje osobní forma komunikace v téměř 72%. Zde může být patrná přetíženost finančních poradců v závislosti na počtu obsluhovaných klientů. Pokud poradci s klienty komunikují osobně vícekrát za rok, může to sice vést k pevnějšímu vztahu, ale může to poradce zatěžovat a vést k tomu, že se nemůže všem klientům věnovat stejně. Oblast budování vztahu byla označena za důležitou pro práci finančního poradce v 85% v otázce důležitosti vybrané oblasti pro práci finančního poradce. Jako další byla označena oblast následného vzdělávání (71%) a schopnost komunikace (67%). Znalost produktů je pak za zásadní označena v 57%, což ukazuje na stav, kdy již jsou finanční poradci dostatečně odborně vzdělaní a cítí potřebu umět správně předávat své znalosti klientům v takové formě, které budou rozumět, znát pravidla pro efektivní komunikaci.

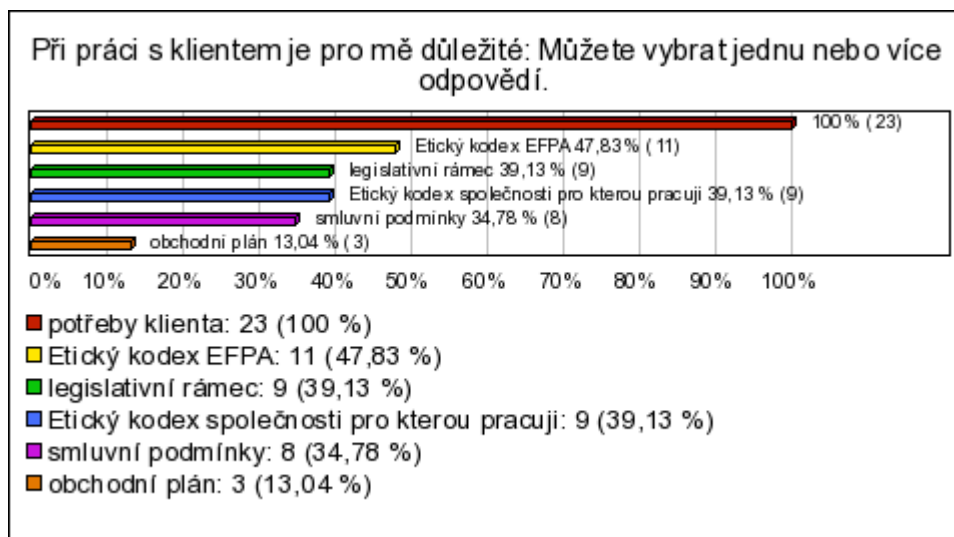
Graf č. 9 – Oblasti znalostí



Zdroj: autor práce

Na otázku, co je při práci s klientem pro finančního poradce důležité, bylo možno odpovědět výběrem z nabízených možností. Nejvíce finančních poradců zde označilo za

Graf č. 10 – Co je pro finančního poradce důležité



Zdroj: práce autora

nejdůležitější potřeby klienta. Jako druhý byl označen Etický kodex EFPA ČR, což je zajímavé, protože na dotazník odpovídalo pouze 9 držitelů certifikátu EFA. Je ale

pravděpodobné, že mezi respondenty jsou i finanční poradci, kteří se připravují na certifikační zkoušku a Etický kodex EFPA již ve své práci využívají. Potřeby klienta jsou nadřazeny i nad smluvní podmínky a co je hodně zajímavé je to, že jako úplně poslední byla hodnocena důležitost obchodního plánu, což zřetelně ukazuje na velmi silný posun k prodeji zaměřenému na potřeby klienta. Finanční poradci si jasně uvědomují, že pokud nebudou respektovat potřeby klienta, jejich obchodní cíle nebudou dosaženy.

Motivace pro práci finančního poradce byla zjišťována otevřenou otázkou (otázka č. 29). Odpovědi je možné rozřadit do několika skupin. Jedna skupina ve svých odpovědích označuje za motivační faktor osobní růst, peníze, prestiž, výjimečnost mezi ostatními skupinami poradců a pomoc druhým. Pro další skupinu motivačním faktorem spokojenost klientů. Následně jsou uvedeny některé z odpovědí respondentů, které lze považovat za převažující. „Vidět spokojené klienty, když jim pomohu vyřešit nějakou jejich životní situaci, pravidelná komunikace.“ Případně „Spokojenost klientů, růst jejich majetku, budování vlastní finanční nezávislosti.“ Poslední skupina je motivována vlastní prací a její přínos hodnotí komplexně, jako přínos poskytnuté služby pro klienty. „K další práci mě motivuje zpětná vazba od klientů - že jim pomohu vyřešit aktuální potřebu, že se po mé práci zlepší jejich aktuální situace a že jsou s mou prací spokojeni i po čase (když se ukáže, že doporučené řešení funguje, např. v případě, že pojišťovna zlikviduje bez problémů nastalou pojistnou událost). Zároveň jsem svým vlastním pádem, pracovní dobu si určuji sama a stejně tak i výši svého příjmu.“ „Práce mě životně naplňuje. Beru to jako životní poslání. Zároveň má práce mi umí vydělat dostatek financí k užítku mému i mé rodiny. Jsem tím pádem nezávislý a snažím se tím pádem najít pro klienta nejvýhodnější nabídku. Ne pro mne/finančně/.“

V souvislosti se zjištěním informací o vnímání pozice finančního poradce na trhu byla položena otázka, jak klienti poznají, že je finanční poradce odborník (otázka č. 37). V odpovědích na tuto otázku je popsán názor finančních poradců a shoduje se v některých případech i s jejich motivací. Uvedená odpověď shrnuje téměř vše, uvedené v odpovědích ostatních respondentů „Jsem držitelem odborných certifikátů, jsem osobnost, klienti na mě dávají doporučení. Dále osobním vystupováním a odborným, ale jednoduchým vysvětlením nabízeného finančního produktu.“ Pro finanční poradce je důležité to, že jsou klienti s jejich prací spokojeni a na základě své spokojenosti pak dávají doporučení lidem ve svém okolí. Zde je pak zřejmá vazba na nutnost dalšího odborného vzdělávání, díky

kterému se finanční poradce odlišuje od konkurence a pro své klienty je partnerem. V některých publikacích se tato pozice finančního poradce označuje za lékaře rodinných financí.

Celkové zhodnocení výzkumné části práce

Vzhledem k počtu respondentů, kteří odpověděli na zasláný dotazník, není možné výsledky považovat za průkazné. Není možné nalézt, souvislosti, které by se patrně projeví v případě většího počtu odpovědí. Možné příčiny nízké návratnosti dotazníku jsou následující. Dotazník byl odeslán v termínu, kdy většina lidí nepracuje (prvních 14 dní v lednu) a úkoly odkládá na pozdější dobu. Dotazník nebyl dostatečně otestován před jeho rozesláním a některé položené otázky mohly znít nejednoznačně, a proto mohly vést k tomu, že někteří respondenti nedokončili zodpovídání dotazníku. Dotazník byl zaměřen na zkoumání názorů finančních poradců a nebyl zajištěn dostatečný počet respondentů. Pro rozeslání dotazníku byla využita databáze kontaktů autora práce. Měly být využity kontakty profesních asociací, které by s patřičným vysvětlením mohly dotazník rozšířit mezi své členy. Z výše uvedených důvodů je výzkumnou část práce možno považovat za předvýzkum, který by mohl být na základě identifikovaných nedostatků upraven a rozšířen tak, aby byly výsledky možno považovat za průkazné pro vybranou cílovou populaci.

Při hodnocení výzkumné části práce bylo cílem zjistit, zda budou rozdíly v odpovědích finančních poradců a finančních poradců s certifikací EFA. Rozdíl se projevil ve znalostních otázkách a lze z toho usuzovat, že finanční poradci s certifikací EFA mají lepší znalosti a tím i finanční gramotnost, jejíž sebehodnocené je u poradců EFA hodnoceno průměrnou známkou 1,667 a u poradců je tato hodnota 1,875. Patrný rozdíl byl i v hodnocení aktivity ve vyhledávání možností osobního rozvoje, kdy u EFA poradců byla odpověď kladná ve 100% případů a u poradců to bylo 75%. Poradci EFA jsou zvyklí si díky pravidelnému systému dalšího vzdělávání vybírat z několika nabízených vzdělávacích aktivit ročně. Standardní finanční poradci jsou pak většinou odkázáni na nabídku spolupracujících organizací, která není tak pestrá. Z uvedeného lze konstatovat, že finanční poradci s certifikací EFA si díky svému vzdělání uvědomují nutnost neustále pracovat na kvalitě svých znalostí a proto aktivně vyhledávají možnosti, jak svou odbornost zvyšovat. Změna ve způsobu přemýšlení je zřetelná i v poslední

otázce, která je hodnocena z pohledu obou skupin finančních poradců. Otázka na preferenci kompetencí znalost, dovednost a postoj. Standardní poradci z 86% hodnotí jako potřebné kompetence finančního poradce znalosti a dovednosti. V případě poradců EFA pak byly dovednosti a znalosti hodnoceny 55%. Zbýlých 45% hodnocení označilo jako potřebnou kompetenci postoj. I zde je vidět posun v uvažování, kdy standardní poradci upřednostňují znalosti a dovednosti, ale EFA poradci si uvědomují, že práce finančního poradce je hlavně o tom, jak vnímají svou práci. Jak se staví k potřebám svých klientů a že tyto zájmy nadřazují svým obchodním výsledkům. Krátkodobě to není finančně výhodné, ale finanční poradci by měli s klienty pracovat dlouhodobě a tam se pak postoj projevuje velmi výrazně ve finančním ohodnocení. V dalších částech hodnocení dotazníku nebyl průkazný rozdíl mezi odpovědí finančního poradce a poradce s titulem EFA. Hodnocení důležitosti budování a udržování vztahu s klientem, názor na motivaci k práci finančního poradce a potřeba při práci využívat Etické kodexy, bylo u obou skupin finančních poradců prakticky shodné.

3. ZÁVĚR

Finanční gramotnost spotřebitelů v České republice není na dobré úrovni. Patrné je to hlavně na počtu nařízených exekucí a také na tom, jak čeští spotřebitelé využívají finanční produkty. To že nechávají peníze na bankovních účtech i pro dlouhodobé investice a využívají neefektivní druhy spoření, je dalším příkladem finanční negramotnosti. Většina spotřebitelů nakupuje produkty nahodile podle toho, jak jim je kdo nabídne nebo jakou cítí aktuální potřebu. Neustále existuje část spotřebitelů, kteří si nechají prodat produkty, které nepotřebují jen proto, že podleli prodejci. Státní instituce přijaly několik materiálů, které se zlepšením finanční gramotnosti zabývají. Tyto programy jsou zaměřeny převážně na vzdělávání dětí na základních a středních školách. Stejně podporované a aplikované vzdělávání dospělých je závislé na občanských iniciativách a občanských sdruženích. Z tohoto pohledu se jeví vzdělávání prostřednictvím prodejců finančních produktů jako jedna z dalších a velmi efektivních cest. Odborně zdatní finanční poradci mohou výrazně ovlivnit finanční gramotnost svých klientů. Mohou tak činit prostřednictvím férového vztahu. Navázání dlouhodobého vztahu s klientem je pro finančního poradce jak obchodním přínosem, tak i příležitostí pro svou další prezentaci a další rozšíření okruhu klientů. Spokojený klient, který je svým finančním poradcem informován o všech podstatných výhodách a rizicích, řeší případné škodní události a využívá produkty dlouhodobého investování, dává kvalitní doporučení. Pro klienta pak tento vztah znamená důvěru v nakupované produkty a jistotu, že jeho finanční gramotnost roste. Pokud se ale podíváme na ostatní prodejce finančních produktů, pak ve velké většině vidíme snahu o prodej za každou cenu a splnění obchodního plánu. Tito prodejci sami o sobě jsou finančně negramotní.

V práci bylo provedeno zjištění současné úrovně finančního poradenství z pohledu finančních poradců, regulace finančně poradenského obchodu a vzdělávání finančních poradců. Bylo konstatováno, že současná situace ve finančním poradenství je v očekávání velkých změn. Tyto změny jsou z důvodu nadcházejících legislativních úprav v souvislosti s implementací některých směrnic Evropské unie a s ohledem na snahu o kvalitnější ochranu spotřebitele. Přijetí změn zákonů o zprostředkování pojistných produktů, spotřebitelských úvěrech a směrnice MIFID II, povede k nutnosti kvalitnějšího odborného vzdělávání finančních poradců. Toto vzdělávání by se nemělo soustředit

pouze na produktové znalosti a požadavky z oblasti legislativy. Vzhledem k povaze a specifčnosti profese finančního poradce, kdy je velký důraz kladen na budování vztahu a komunikaci s klientem, je nutno vzdělávat se v oblastech jako jsou komunikační dovednosti, prezentační dovednosti, zvládání stresových situací a profesionální budování obchodních vztahů. Vzdělávání by se nemělo zaměřovat pouze na finanční poradce. Na trhu zprostředkování prodeje finančních produktů pracuje řada společností, ať již jsou to banky, pojišťovny nebo velké sítě poradenských společností, kde by vzdělávání přispělo ke zvýšení odbornosti a tím i k poskytování kvalitnějších služeb klientům. Finanční poradci by měli vědomě při své činnosti využívat nabytých dovedností a klientům v rámci neformálního vzdělávání zvyšovat finanční gramotnost. Jednou z možností, jak lze pracovat na zvýšení finanční gramotnosti populace v České republice je zařazení programů finančního vzdělávání do studijních předmětů na vysokých školách. Například na Univerzitě Jana Amose Komenského (UJAK) jsou předměty, týkající se ekonomických teorií, jako makro a mikroekonomie a základy ekonomie pro konkrétní obory. Chybí zde ale studijní předmět, který by studentům představil základní pojmy finanční gramotnosti a ukázal jim možná rizika, která hrozí v případě neznalosti finančních souvislostí a finanční ngramotnosti, se kterými se setkávají na každém kroku. Na UJAK jsou studijní programy, jejichž absolventi pracují v oblasti vzdělávání, a pokud by měli osvojeny principy finanční gramotnosti, mohli by je snadněji předávat svým studentům a případným klientům, což by bylo dalším přínosem pro rozvoj finanční gramotnosti široké populace občanů.

Vzdělávání pro finanční poradce a ostatní zprostředkovatele prodeje finančních produktů zajišťuje velké množství firem. Některé mají své vlastní odbory vzdělávání, případně si najímají vzdělávací společnost. Komplexní a ucelený systém vzdělávání nabízí pouze Evropská asociace finančních poradců (EFPA ČR) – Zkušební řád certifikační zkoušky EFA – příloha D. Vzdělávání této asociace je určeno všem skupinám finančních zprostředkovatelů a zasahuje od základních zkoušek pro pojišťovací zprostředkovatele a prodejce jednotlivých produktů až po nejvyšší možné vzdělání v této oblasti v České republice – certifikaci Evropský finanční poradce (EFA). EFPA ČR sama není vzdělávací institucí. Její činností je schvalovat studijní programy, které vedou k přípravě na získání certifikátu EFA, a následně zajišťuje ověření znalostí formou zkoušky. Při certifikační zkoušce jsou ověřovány odborné znalosti a schopnost

komunikace, prezentace a argumentace. V následném vzdělávání se EFPA ČR zaměřuje na odborné znalosti z pohledu produktové nabídky. Pro finanční poradce ale v následném vzdělávání chybí vzdělávání v takzvaných měkkých dovednostech, jako jsou právě obchodní dovednosti, budování vztahu s klientem, prezentační dovednosti a v neposlední řadě etika práce. Právě tyto dovednosti z oblasti sociálních kompetencí mohou být přínosem při zvyšování gramotnosti klientů finančních poradců. Pokud budou efektivně komunikovat, klienti budou lépe rozumět předkládaným informacím a naplní se třetí role práce finančního poradce, který byla uvedena v teoretické části této práce a to je role vzdělávací. Pozornost by se měla věnovat i vývěru typu vzdělávacích akcí. V současné době jsou kurzy realizovány převážně formou prezenčních kurzů a webináře. I přesto, že je následně ověřováno pochopení problematiky prostřednictvím testu, mělo by být zařazeno větší množství typů kurzů, aby bylo zajištěno, že vzdělávací akce bude mít větší přínos i pro finanční poradce, kteří preferují jiné formy vnímání a osvojování nových informací. Využít lze například studium formou e-learningových kurzů. V tomto případě si může studující sám určovat tempo studia. Samozřejmě, že to předpokládá přípravu kvalitních kurzů, které budou pro studující zajímavé jak po stránce obsahové, tak i přínosem pro jejich praktickou činnost. Je tedy důležité, aby nové formy kurzů byly tvořeny podle principů a pravidel k tomu určených. Zejména správné otestování kurzu by mělo být součástí tvorby nových vzdělávacích kurzů. Posluchači oceňují, když s nimi na kurzu komunikuje odborník, který nejen umí předat informace, ale má je vyzkoušené praktickou prací. Přístup ke vzdělávání pro získání certifikátu EFA by měl být příkladem nejen pro ostatní finanční poradce a poradenské společnosti na trhu, ale i pro státní orgány, které se zabývají regulací trhu zprostředkování finančních produktů. Vyzdvihnout by se měl především přístup k samotnému vzdělávání a přípravě na certifikační zkoušku. Z pohledu dalšího vzdělávání je pak nutno ocenit přístup asociace EFPA ČR k nutnosti následného vzdělávání a ověřování znalostí při tomto typu vzdělávání získaných. Kultivovat trh zprostředkování finančních poradců lze pouze prostřednictvím takových omezení vstupu, která umožní podnikání v oboru pouze odborně zdatným, eticky jednajícím a neustále se vzdělávajícím subjektům.

Hypotézy, popsané v praktické části práce nebylo možno potvrdit ani vyvrátit, vzhledem k nízkému počtu respondentů. I přes tento nedostatek lze ale usuzovat, že v případě **hypotézy č. 1** můžeme na základě získaných odpovědí konstatovat, že hypotéza

je potvrzena. Finanční poradci obou skupin uvádějí odborné vzdělání, jako důležitou součást své práce. To se týká i finanční gramotnosti, kterou všichni respondenti označují jako důležitou pro zvyšování finanční gramotnosti klientů. Finanční poradci poskytují svým klientům všechny produkty, které jsou nutné k vyřešení cílů a potřeb klienta. **Hypotézu č. 2** je možno také označit za potvrzenou. Většina finančních poradců aktivně vyhledává možnosti svého rozvoje. Počet absolvovaných vzdělávacích aktivit a finanční prostředky, které za tyto aktivity finanční poradci investují, ukazují, že jsou pro ně a jejich pracovní výsledky důležité. Pro to aby byl finanční poradce neustále informován o aktuální situaci nejen v produktové oblasti, oblasti legislativy, ale i osobního rozvoje, musí se pravidelně vzdělávat. **Hypotéza č. 3** může být také potvrzena. Finanční poradci považují vztah s klienty a jeho budování za podstatnou část své práce. Věnují tomu i množství vzdělávacích aktivit, které by jim měly přinést očekávané zefektivnění této důležité činnosti. Jako potvrzení této hypotézy lze uvést i to, jak finanční poradci vnímají pohled klientů na ně samotné, jako odborníky. Většina uvedla, že je důležité vnímání vybudovaného vztahu.

V praktické části byl použit výzkum prostřednictvím dotazníku. Pro lepší poznání a pochopení situace prodeje finančních produktů, finanční gramotnosti finančních poradců a možnosti jejich ovlivňování finanční gramotnosti klientů, by měl být výzkum rozšířen. Do výzkumu by měli být zapojeni nejen finanční poradci, jak tomu bylo v této práci, ale i ostatní prodejci finančních produktů. Výzkum by se měl zabývat znalostmi a dovednostmi poradců v bankovních institucích a pojišťoven. Mezi prodejce finančních produktů musíme zařadit i pracovníky na přepážkách pošt. Takovýto výzkum by mohl komplexněji postihnout situaci prodejců finančních produktů a porovnávat finanční poradce s prodejci finančních produktů. Po získání základních informací, získaných například dotazníkovou formou je doporučeno provést další, doplňující šetření formou rozhovorů, případně pozorování. Rozhovorem by se mohlo zjistit více kvalitativních informací například o motivaci pro vykonávání profese prodejce finančních produktů, volby typu preferovaných vzdělávacích programů a jejich zaměření. Výsledky by napomohly k doporučení tvorby přesněji specifikovaných vzdělávacích programů. Výzkum by se pak měl obrátit i na druhou stranu a zjišťovat informace mezi klienty. Pro zhodnocení účinnosti vzdělávacích programů prodejců finančních produktů a finančních poradců je důležité poznat dopad na klienty. Rozhovor s klientem certifikovaného

finančního poradce, který pracuje podle evropských standardů, by měl přinést jiné výsledky než rozhovor s klientem, který jednal s pracovníkem na poštovní přepážce a/nebo pracovníkem, obsluhujícím klienty v bance. Finanční poradce se může podle svého subjektivního názoru domnívat, že jeho klienti jsou s jeho službami spokojeni, ale názor klientů na tuto skutečnost může být značně odlišný.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použité literatury

Disman, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost.* Praha: Karolinum, 2011. ISBN 978-80-246-1966-8.

Janda, J. *Spořit nebo investovat?* Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3670-9

Jurič, D. *Vzdělávání finančních poradců (výsledky výzkumu), 2016.* [on-line] Dostupné z: <https://vzdelavani-financnich-poradc.vyplnto.cz>.

Kociánová, H. *Finanční gramotnost v kostce.* Ostrava: ANAG, 2012. ISBN 978-80-7263-767-6

Pros, M. *Ministerstvo financí podporuje finanční vzdělávání* [online] [cit. 23. 12.2015]. Dostupné z <http://www.mfcr.cz/cs/aktualne/v-mediich/2014/ministerstvo-financi-podporuje-financni-19275>.

Reichel, J. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů.* Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-3006-6.

Skořepa, M., Skořepová, E., *Finanční a ekonomická gramotnost pro základní školy a víceletá gymnázia.* Praha: Nakladatelství SCIENTIA, 2008. ISBN 978-80-86960-40-1.

Syrový, P., Tyl, T. *Osobní finance.* Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-4832-0.

Šídlo, D. *Jak nás podvádějí.* Praha: Aladin Agency, 2012. ISBN 978-80-904345-2-3.

Reichel, J. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů.* Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3006-6.

Seznam použitých internetových zdrojů

Beňo, P. *Poradenství ve vzdělávání základní pojmy.* [online]. [cit. 28. 11.2015] Dostupné z: <http://praceavztahy.cz/vyuka/poradenstvi-ve-vzdelavanim-pruvodce-studiem-a-informace-o-vykonani-zkousky/poradenstvi-zakladni-pojmy-2>.

Zákon o ochraně spotřebitele 634/1992 Sb. [online] [cit. 21. 12. 2015]. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/hledani?text=Z%C3%A1kon+o+ochran%C4%9B+spot%C5%99ebitele>.

Ministerstvo financí ČR [online] [cit. 28. 11.2015] Dostupné z: <http://www.mfcr.cz/cs/o-ministerstvu/vzdelavani/financni-vzdelavani>.

Ministerstvo financí ČR, 2010. Národní strategie finančního vzdělávání [online]. [cit. 28. 11.2015]. Dostupné z: <http://www.msmt.cz/file/11782>.

Ministerstvo školství mládeže a tělovýchovy. Systém budování finanční gramotnosti na základních a středních školách. [online] [cit. 28. 11.2015] Dostupné z: <http://www.msmt.cz/vzdelavani/system-budovani-financni-gramotnosti-na-zakladnich-a-strednich-skolach>.

Soutěž Finanční gramotnost. [on-line] Dostupné z: <http://www.fgsoutez.cz/o-soutezi>. [cit. 18. 1.2016].

OVB Journal. OVB se soustředí na podporu zvyšování finanční gramotnosti v České republice. [on-line] Dostupné z: <http://www.ovbjournal.cz/cs/clanky/958-ovb-se-soustredi-na-podporu-zvysovani-financni-gramotnosti--vceske-republice-.shtml>. [cit. 17. 1.2016].

Například: Kurz finanční gramotnost společnosti TOPVISION [online] [cit. 13. 12. 2015]. Dostupné z: <http://www.topvision.cz/nabidka/hard-skills/financni-gramotnost---pruvodce-svetem-financi-pro-zamestnance-i-podnikatele>.

Economy Rating. Projekt Odpovědný přístup k financím – podpora vzdělávání a jeho propagace. [on-line] Dostupné z: <http://www.nenechsedojit.cz/oprojektu>. [cit. 20. 1.2016].

CYRRUS ADVISORY. Operační program 2014-2020. [on-line] Dostupné z: <http://www.dotacni.info/operacni-program-zamestnanost-2014-2020/>. [cit. 18. 1.2016].

CYRRUS ADVISORY. OP Zaměstnanost, Výzva č. 10. Realizace projektů zaměřených na řešení specifických problémů na regionální úrovni pomocí kombinace nástrojů APZ. [on-line] Dostupné z: <http://www.dotacni.info/op-zamestnanost-vyzva-c-10-realizace-projektu-zamerenych-na-reseni-specifickych-problemu-na-regionalni-urovni-pomoci-kombinace-nastroju-apz/>. [cit. 20. 1.2016].

Ministerstvo financí. [online]. [cit. 28. 11.2015] Dostupné z <http://www.mfcr.cz/cs/o-ministerstvu/odborne-studie-a-vyzkumy/2012/vyzkumy-k-financni-gramotnosti-9406>.

Finparáda. [online]. [cit. 28. 11.2015] Dostupné z: <http://finparada.cz/2619-Financni-gramotnost-naroda-za-temer-deset-let-prilis-nevzrostla.aspx>.

Provize – odměna pojišťovacímu zprostředkovateli za sjednání pojistného produktu. Tato provize je vyplácena pojišťovnou. Blíže v Zákoně č.38/2004 Sb. o pojišťovacích

zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí. [online] [cit. 13. 12.2015] Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-38#cast1>.

Wikipedia. [online] [cit. 28. 11.2015] Dostupné z: https://cs.wikipedia.org/wiki/Finan%C4%8Dn%C3%AD_poradenstv%C3%AD.

Poradci sobě [online] [cit. 22. 12.2015] dostupné z: <http://poradci-sobe.cz/poradenske-firmy/kauza-lukas-stork-historicky-nejvyssi-pokuta-cnb-v-souvislostech/>.

ČNB [online] [cit. 28. 11.2015] Dostupné z: http://www.cnb.cz/cs/obecne/rozsireny-vyhledavani.jsp?cnb-search-area=czech-version&cnb-folder=%2Fcs%2Fdohled_financni_trh%2Fvykon_dohledu%2Fpovolovaci_schvalovaci_rizeni%2Fpoj_zprostredkovatele_likvidatori%2F&cnb-search-action-block=search&cnb-search-query=%C5%A1tork.

Kancelář finančního arbitra. Zpravodaj finančního arbitra 01/2012. [on-line] Dostupné z: http://www.finarbitr.cz/download/publikace_cs/1386692345_cs_402_cs_zpravodaj-financniho-arbitra_01_12.pdf. [cit. 20. 1.2016].

Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2014. [on-line] Dostupné z: http://www.finarbitr.cz/galerie/tinymce/kestazeni/Vyrocn_i_zprava_2014.pdf. [cit. 22. 1.2016].

EUCS [online] [cit. 22. 12.2015] Dostupné z: <http://www.eucs.cz/o-nas>.

Etický kodex člena asociace finančních zprostředkovatelů a finančních poradců ČR. [online] [cit. 15. 12.2015] Dostupné z: http://www.financnivzdelavani.cz/data/articles/down_63.pdf.

Etický kodex EFPA Česká republika. [online] [cit. 15. 12.2015] Dostupné z: <https://efpa.cz/files/eticky-kodex-efa-2015.0.pdf>.

Zákon o spotřebitelském úvěru. Zákony pro lidi. [on-line] Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2010-145#cast2>. [cit. 15. 1.2016].

Zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí. Zákony pro lidi. [on-line] Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-38>. [cit. 15. 1.2016].

MIFID II. směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/65/EU o trzích finančních nástrojů. [on-line]. Dostupné z: <http://www.mfcr.cz/cs/soukromy-sektor/kapitalovy-trh/investicni-sluzby-a-organizovani-trhu/2015/zakon-implementujici-smernici-mifid-ii-p-22538>. [cit. 15. 1.2016].

Wikipedia. Brkerpool. [on-line] Dostupné z: <https://cs.wikipedia.org/wiki/Brokerpool>. [cit. 16. 1.2016].

Broker Trust. Vzdělávání a know-how. [on-line] Dostupné z: <http://www.brokertrust.cz/servis/vzdelavani-a-know-how/>. [cit. 16. 1.2016].

Ministerstvo školství mládeže a tělovýchovy. [online]. [cit. 28. 11.2015] Dostupné z: <http://www.msmt.cz/mezinarodni-vztahy/evropsky-ramec-kvalifikaci-pro-celozivotni-uceni>.

Vyhláška č. 233/2009 Sb. o žádostech a schvalování osob a způsobu prokazování odborné způsobilosti, důvěryhodnosti a zkušenosti osob. [on-line]. Dostupné z: https://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/legislativa/vyhlasky/vyhlaska_233_2009_uplne_zneni.pdf. [cit. 28. 12.2015].

EFPA Česká republika. Odborná zkouška EFA. [online] [cit. 29. 11.2015] Dostupné z: <https://efpa.cz/zkousky/zkouska-efa>.

EFPA EU – Evropská asociace finančního poradenství. [online] [cit. 13. 12.2015] Dostupné z <http://www.efpa-eu.org>.

Volně přeloženo z originálu [online] [cit. 12. 12.2015] Dostupné z: http://www.efpa-eu.org/our_standards/efp.

Tisková zpráva z IV. Mezinárodní konference EFPA ČR. [on-line]. Dostupné z: <https://efpa.cz/files/tiskova-zprava-konference-2015.0.pdf>. [cit. 28. 12.2015].

Vyplň.to – on-line nástroj pro tvorbu dotazníků. [on-line]. Dostupné z: <https://www.vyplnto.cz/>. [cit. 27. 12.2015].

SEZNAM ZKRATEK

AFIZ – Asociace finančních zprostředkovatelů a finančních poradců České republiky

APZ – aktivní politika zaměstnanosti

ČNB – Česká národní banka

ČR – Česká republika

EFPA ČR – Evropská asociace finančních poradců České republiky

EFA – European Financial Advisor – Evropský finanční poradce

EFP – European Financial Planner – Evropský finanční plánovač

FG – finanční gramotnost

MIFID II – Směrnice Evropského parlamentu a Rady o trzích finančních nástrojů

MF – Ministerstvo financí

MPO – Ministerstvo průmyslu a obchodu

MŠMT – Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy

RPSN – roční procentní sazba nákladů

UJAK – Universita Jana Amose Komenského

SEZNAM GRAFŮ A TABULEK

Seznam grafů

Graf č. 1 – Potřeba dalšího finančního vzdělávání.....	15
Graf č. 2 – Změna počtu poradců.....	26
Graf č. 3 – Rozdělení respondentů výzkumu.....	35
Graf č. 4 – Podíl správných odpovědí na znalostní otázky.....	36
Graf č. 5 – Produkty poskytované klientům.....	37
Graf č. 6 – Investice do vzdělání.....	38
Graf č. 7 – Využití informací získaných na kurzu.....	39
Graf č. 8 – Způsob vzdělávání.....	40
Graf č. 9 – Oblasti znalostí.....	41
Graf č. 10 – Co je pro finančního poradce důležité.....	41

Seznam tabulek

Tabulka č. 1 – Přehled zákonných požadavků potřebných pro výkon činnosti.....	18
---	----

Tabulka č. 2 – Srovnání počtu zahájených řízení v jednotlivých letech (2003-2015)...	20
Tabulka č. 3 – kompetenční model certifikovaného finančního poradce.....	30
Tabulka č. 4 – V jakých oblastech plánujete vzdělávání v následujícím období.....	37

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A – Etický kodex členů AFIZ.....	I
Příloha B – Etický kodex EFPA ČR.....	III
Příloha C – Dotazník – Vzdělávání finančních poradců.....	VIII
Příloha D – Zkušební řád certifikační zkoušky EFA.....	XVI
Příloha E – Bibliografické údaje.....	XXII

Příloha A – Etický kodex AFIZ

Etický kodex

Preambule

Asociace finančních zprostředkovatelů a finančních poradců ČR vznikla s cílem podpořit rozvoj služeb na finančním trhu a zvyšování ochrany spotřebitelů. AFIZ se aktivně podílí na tvorbě podmínek a pravidel napomáhajících při prosazování principů poctivého obchodního styku, ochrany dobrých mravů a posílení obecné důvěry ve finanční trh. K naplnění těchto cílů vydává AFIZ tento Etický kodex, jenž je souborem základních etických norem jednání v oblasti poskytování služeb na finančním trhu, k jejichž dodržování se člen AFIZ dobrovolně zavazuje svým vstupem do AFIZ.

ČL I.

Základní ustanovení

Člen AFIZ je vždy při výkonu své činnosti na finančním trhu povinen dodržovat obecně závazné právní předpisy, všechna ustanovení Etického kodexu a pravidla profesionálního chování v souladu s etickými principy obecně uznávanými na finančním trhu.

Člen AFIZ je vždy povinen vykonávat svou činnost na finančním trhu v souladu s dobrými mravy a se zásadami poctivého obchodního styku.

Čl. II.

Působnost

Etický kodex AFIZ je základním dokumentem, podle kterého se řídí chování členů AFIZ zejména vůči

- spotřebitelům (klientům, zákazníkům) při poskytování služeb na finančním trhu
- ostatním subjektům působícím na finančním trhu, vůči nimž je člen AFIZ ve zprostředkovatelském, poradenském nebo obdobném vztahu při výkonu své podnikatelské či jiné činnosti na finančním trhu anebo zamýšlí takový vztah navázat
- ostatním zprostředkovatelům a poradcům působícím na finančním trhu,
- společností, pro které člen AFIZ vykonává podnikatelskou či jinou činnost na finančním trhu a dalším společnostem na finančním trhu působícím
- orgánům a zaměstnancům AFIZ
- státním orgánům, s nimiž při výkonu své podnikatelské činnosti finančního zprostředkovatele nebo finančního poradce přichází do styku.

Čl. III.

Základní etické principy chování člena AFIZ

Člen AFIZ při své činnosti zejména:

- řídí se obecně závaznými právními předpisy a vnitřními předpisy AFIZ
- spolupracuje s orgány AFIZ a s orgány regulujícími a dozorujícími finanční trh
- spotřebitelům poskytuje své služby kvalifikovaně, spravedlivě, čestně, poctivě, profesionálně a v souladu s nejlepšími zájmy spotřebitelů s ohledem na zachování

integrity finančního trhu a v nejvyšší možné míře přihlíží k jejich individuálním podmínkám

- ve vztahu k ostatním subjektům finančního trhu dodržuje vždy zásady čestné a poctivé konkurence
- při propagaci svých služeb používá jen pravdivé informace, nezamlčuje důležité skutečnosti a nenabízí výhody, které nemůže zaručit
- poskytuje spotřebitelům jasné, srozumitelné, pravdivé a včasné informace tak, aby byly snadno pochopitelné a jejich klíčové body zaujímaly význačné místo
- spotřebiteli ponechá nezbytný čas, aby mohl předané informace v klidu vyhodnotit a svobodně se rozhodnout
- při navazování kontaktů se spotřebitelem, vyžadování informací od spotřebitele nebo jeho oslovení bez vyžádání dbá pečlivě na to, aby spotřebitele neobtěžoval
- se všemi spotřebiteli jedná stejně zdvořile a vstřícně, nikoho nezvýhodňuje a dodržuje princip rovného a spravedlivého zacházení
- zachovává mlčenlivost o důvěrných skutečnostech, které se týkají spotřebitele, ostatních členů AFIZ i AFIZ a jejich orgánů, o nichž se během své činnosti dozvěděl, a nepřipustí střet zájmů nebo zneužívání důvěrných a interních informací
- celým svým vystupováním dbá na zachování své dobré pověsti a dobrého jména AFIZ
- dbá o své další vzdělávání v oblasti poskytování finančních služeb na finančním trhu
- jestliže řídí nebo organizuje či jinak se podílí na činnosti dalších zprostředkovatelů a poradců na finančním trhu členů AFIZ, vychovává je ke znalosti Etického kodexu a jeho dodržování a kontroluje jejich chování, aby bylo v souladu s tímto kodexem. Do svých interních předpisů stanovujících pravidla chování zapracuje opatření směřující k vyloučení střetu zájmů a zneužívání důvěrných a interních informací

Čl. IV.

Kontrola dodržování etického kodexu a etických pravidel chování

Dodržování Etického kodexu sleduje Etický výbor AFIZ při své činnosti a šetří podněty týkající se důvodného podezření z jeho porušování.

Člen AFIZ má povinnost upozornit Etický výbor na podezření z porušení pravidel chování zakotvených v Etickém kodexu nebo jiných etických norem stanovujících etická pravidla chování v oblasti poskytování služeb na finančním trhu, nasvědčuje-li tomu chování jiného člena AFIZ nebo nasvědčují-li tomuto podezření jiné okolnosti.

Při šetření případů možného porušení pravidel chování zakotvených v Etickém kodexu nebo jiných etických norem stanovujících etická pravidla chování v oblasti poskytování služeb na finančním trhu postupuje Etický výbor v souladu se Stanovami AFIZ a Disciplinárním řádem AFIZ. Je-li to účelné spolupracuje při šetření se státními orgány regulujícími a dozorujícími finanční trh a s ostatními zájmovými sdruženími zaměřenými na ochranu spotřebitele nebo finančního trhu.

Čl. V.

Závěrečná ustanovení

Tento návrh byl projednán na zasedání Etického výboru AFIZ dne 11. ledna 2006 a schválen na zasedání tohoto výboru dne 1. února 2006.

Tento Etický kodex nabývá účinnosti dne 15. února 2006.

Doc. Ing. Tomáš Ježek, CSc., v.r. Prezident AFIZ a předseda Etického výboru AFIZ

Příloha B – Etický kodex EFPA ČR



ETICKÝ KODEX

Preambule

Profesní sdružení finančních poradců plní řadu důležitých funkcí ve finančním sektoru: na základě vysoce kvalitního školení a kvalifikací, jakož i široce přijímaných kodexů profesionálního chování, naše organizace může stavět na pevných základech etického chování, kompetenci a technických dovednostech na finančních trzích. Ústředním cílem EFPA je podporovat rozvoj a šíření těchto mezinárodních profesních standardů s cílem přispět k nejvyšší úrovni kvality v odborné praxi finančních poradců.

EFPA je přesvědčena, že každý finanční poradce je definován dvěma hlavními rysy: □ profesní bezúhonností, □ odbornou způsobilostí.

Etika a dovednosti jsou dva rozměry, kterými by měl být měřen každý finanční poradce. Koneckonců potenciální klienti musí být schopni důvěřovat integrovanému evropskému finančnímu trhu a jeho hlavním aktérům.

Proto EFPA podporuje šíření evropského etického kodexu.

Etický kodex EFPA tvoří:

- základní principy, které stanoví základní etické chování pro finanční poradce a
- klíčové principy, které byly definovány jako standardy, které má každá národní asociace doporučené přijmout, aby tak uvedla v účinnost každý konkrétní základní princip.

Principy EFPA usilují o zajištění co nejvyššího etického jednání finančních poradců. Primárně jsou tyto principy zaměřeny na finanční poradce, kteří jsou členy národních členských poboček EFPA, ale také jsou zaměřeny na stanovení

standardů pro všechny v této profesi, čímž přispívají k celistvosti evropských finančních trhů jako celku.

Národní pobočky EFPA jsou nejlépe vybaveny, aby poskytly svým členům a všem ostatním osobám v této profesi nezbytné dovednosti za účelem poskytnout příslušné poradenství klientům. Rozmanitost národních a regionálních přístupů různých společností je zaměřena na obohacení profese a vytváření vzájemného obohacování myšlenek; zatímco přístup k etickému chování má tendenci stát se standardem ve všech zemích a na všech trzích, řada detailů stále zůstává předmětem místních zákonů a zvyklostí.

Všichni držitelé licence musí dodržovat tento Etický kodex dle kvalifikačních standardů EFPA - pravidla a doporučení -, oddíl 7 (Etické požadavky).

V případě porušení tohoto Etického kodexu, má etický výbor každé země právo pozastavit nebo odejmout licenci.

Základní principy

1. Nadřazenost zájmů klienta

Finanční poradci vždy upřednostní zájmy svých klientů jako první. Při jednání v jejich odborné způsobilosti finanční poradci vždy jednají v nejlepším zájmu svých klientů a potenciálních klientů a umístí zájmy klientů a potenciálních klientů před vlastní nebo svých zaměstnavatelů.

Klíčové principy:

- a. Finanční poradci vždy jednají spravedlivě se všemi klienty a potenciálními klienty.
- b. Finanční poradci budou vždy provádět testy vhodnosti a přiměřenosti dle nejvyšších standardů této profese.
- c. Finanční poradci budou vždy udržovat nejvyšší standardy této profese při poskytování informací a vydávání doporučení nebo při podávání zpráv klientům.
- d. Finanční poradci nezveřejní důvěrné informace o klientech a potenciálních klientech a jejich záležitostech, pokud to nevyžaduje zákon.
- e. Finanční poradci nesmějí činit jakákoli prohlášení o nabízených službách, která by mohla uvádět klienty a potenciální klienty v omyl.
- f. Finanční poradci budou vždy jednat čestně a v souladu s nejvyššími standardy své profese při vyřizování zakázek.

2. Nejvyšší standardy

Ve všech svých profesních činnostech musí finanční poradce dodržovat nejvyšší standardy čestnosti, integrity a poctivosti a plnit své povinnosti s veškerou odbornou péčí a píli. Jednání podle tohoto principu inspiruje důvěru klientů a přinese kredit profesi finančního poradce jako celku.

Klíčové principy:

- a. Finanční poradci musí prokázat co největší integritu při rozhodování.
- b. Během působení jako finanční poradce, budou použity nejvyšší etické standardy. Seběmenší podezření jakéhokoli druhu podvodu nebo nevhodnosti musí být vyloučeno.
- c. Finanční poradci použijí vysokou míru péče a pozornosti k detailu své práce. To zahrnuje důkladný sběr a analýzu informací o klientovi, pečlivé zhodnocení možností, stejně jako smysluplnou prezentaci doporučení.

3. Nezávislost a objektivita

Finanční poradci musí dbát na zachování nezávislosti a objektivity a učinit objektivní úsudky při výkonu své profesní činnosti.

Klíčové principy:

- a. Finanční poradci musí být schopni učinit úsudky a doporučení nezaujatě a bez ohledu na vlastní kompenzaci.
- b. Finanční poradci musí být objektivní a musí se snažit zajistit, aby jejich rozhodnutí nebyla příliš ovlivněna jejich vlastním zájmem nebo předsudky.
- c. Finanční poradci musí být neutrální s ohledem na doporučení konkrétních produktů pro své klienty. Plný rozsah nabídky produktů se zveřejní. Klienti musí mít jistotu, že nabízený produkt splňuje jejich cíle a potřeby.
- d. Finanční poradci musí zveřejnit jakoukoli skutkovou okolnost, která může bránit jejich schopnosti jednat zcela nezávisle, nebo která by mohla ovlivnit jejich objektivitu.

4. Odborná způsobilost

Finanční poradci se snaží neustále udržovat a zlepšovat svou odbornou kompetenci a musí rozpoznat hranice svých znalostí a schopností. Dále by měli finanční poradci rozpoznat okolnosti, kdy jejich znalosti a kompetence nejsou dostatečné k úkolu a hledat jiné odborníky pro svou podporu.

Finanční poradci budou používat svou kvalifikaci s náležitou péčí, aby se zvýšilo postavení a důvěra v takovéto kvalifikace a jejich související asociace.

Klíčové principy:

- a. Finanční poradci musí podniknout konkrétní kroky, aby se neustále snažili udržovat a zlepšovat svou odbornou kompetenci.

- b. Finanční poradci budou vždy dbát na to, aby neposkytovali služby, ve kterých nejsou kompetentní. V takovém případě by služba měla být buď odmítnuta, nebo musí být konzultován jiný odborník s odpovídající kvalifikací.
- c. Finanční poradci musí prokázat svou kompetenci a profesionalitu vždy při jednání se svými klienty.

5. Požadovaná znalost regulatorního rámce

Finanční poradci musí udržovat znalosti a splňovat požadavky všech platných zákonů, pravidel, předpisů, a etických kodexů a standardů profesní etiky národních nebo regionálních asociací a nesmí se vědomě účastnit jakéhokoli jejich porušení.

Klíčové principy:

- a. Během zastupování klienta finanční poradci musí být v souladu se všemi platnými zákony, předpisy, nařízení a tímto etickým kodexem.
- b. Finanční poradci se musí průběžně aktualizovat se všemi příslušnými právními předpisy.

6. Přiměřené podklady a korektní zastupování

Finanční poradci předloží svým klientům a potenciálním klientům investiční doporučení, alokaci a výkonnost portfolia, stejně jako každá další poradenství spravedlivě, přesně a úplně na odborné úrovni srovnatelnosti.

Klíčové principy:

- a. Finanční poradci musí mít přiměřený podklad pro svá investiční doporučení, podložené důkladnou a pečlivou analýzou a znalosti cílů, omezení a rizika tolerance každého klienta.
- b. Finanční poradci musí jasně rozlišit fakta a názory. Prognózy stejně jako vlastní názor poradce musí být zřetelně uvedeny jako takové.
- c. Finanční poradci musí zveřejnit základní principy a metody používané při předkládání doporučení a za řízení portfolií a jakékoli jejich významné změny; všechny významné skutečnosti a rizikové faktory musí být plně zveřejněny.
- d. Při použití materiálu připraveného ostatními, musí finanční poradci citovat zdroj.
- e. Finanční poradci vedou příslušné záznamy pro podporu svých investičních doporučení a další odborné činnosti.
- f. Finanční poradci v držení důvěrných informací týkajících se emitentů finančních nástrojů nebo finančních nástrojů, nesmí obchodovat, nebo komunikovat tyto informace ostatním, dokud nebudou tyto informace zveřejněny.

7. Prevence a zveřejňování střetu zájmů

Finanční poradci přijmou veškerá opatření nezbytná k vyřešení střetu zájmu, který by mohl opodstatněně narušit jejich nezávislost a objektivitu, a jinak zveřejňovat jakýkoli zjevný konflikt.

Klíčové principy:

- a. Finanční poradci budou usilovat o vyřešení nebo minimalizaci všech střetů zájmů, které by mohly opodstatněně narušit jejich nezávislost a objektivitu tváří v tvář s jejich klienty a potenciálními klienty a všemi postiženými stranami.
- b. Pokud se takovým střetům zájmů nelze vyhnout, finanční poradci musí toto zveřejnit svým klientům, potenciálním klientům a všem postiženým stranám.
- c. Finanční poradci sdělí svým klientům a potenciálním klientům všechny příslušné platby nebo výhody obdržené od jiného zdroje, než je jejich zaměstnavatel. Finanční poradci musí být ochotni a schopni vysvětlit podstatu poplatků a jiných odměn souvisejících se službami vykonanými jménem klienta.
- d. Finanční poradci nesmí přijímat dary nebo jiné výhody, které by mohly opodstatněně narušit jejich nezávislost a objektivitu.
- e. Finanční poradci budou dávat přednost investičním transakcím pro klienty před jejich osobními transakcemi nebo transakcemi účtu zaměstnavatele.

8. Použití označení EFPA

Finanční poradci a plánovači musí řádně užívat označení, které jí/jemu bylo uděleno, a usilovat o to samé od ostatních, v souladu s rámcem vytvořeným EFPA a který je dostupný na internetových stránkách EFPA.

Klíčové principy:

- a. Členové EFPA smějí používat pouze označení, které jim bylo uděleno a teprve poté, co bylo zapsáno v databázi národní pobočky.
- b. EFPA označení jsou jen EFPA EFA a EFPA EFP.
- c. EFPA označení musí být přesně v souladu s rámcem schváleným Radou EFPA. Nesprávným označením se rozumí porušení tohoto Etického kodexu.
- d. Členové EFPA by měli zajistit, aby ostatní (novináři, marketingové oddělení, lidské zdroje, atd.) také řádně užívali označení EFPA.

Příloha C – Dotazník – Vzdělávání finančních poradců

VZDĚLÁVÁNÍ FINANČNÍCH PORADCŮ - DOTAZNÍK

1. U závazků klienta se zajímáme:

- jestli je věřitel dostatečně finančně vybaven
- zda má smlouva všechny náležitosti
- jak je dluh vysoký a kolik činí RPSN a splátka

2. Přidaná hodnota finančního poradce se nejvíce projeví při řešení potřeby:

- bydlení spojené s hypotečním financováním
- zajištění penze či finanční nezávislosti
- zajištění majetku

3. Likvidní rezervu je vhodné držet v:

- akciových či smíšených podílových fondech
- fondech peněžního trhu či spořicíh účtech
- dluhopisových nebo zajištěných podílových fondech

4. Anuitní splátka znamená:

- splácení dluhu stejně vysokou částkou po celé splátkové období
- splácení dluhu postupně klesající částkou po celé splátkové období
- splácení dluhu postupně narůstající částkou po celé splátkové období

5. Fond peněžního trhu zahrnuje především:

- obchodování s měnovými páry
- peněžní mezibankovní transakce
- krátkodobé dluhopisy

6. Dluhopisové fondy se vyznačují:

- vysokou mírou rizika (kolísavosti)
- nízkou mírou rizika (kolísavosti)
- střední mírou rizika (kolísavosti)

7. Se zvyšujícím se věkem klienta se pravidelná měsíční investice nutná k zajištění požadované penze (finanční nezávislosti):

- zvyšuje lineárně
- snižuje
- zvyšuje exponenciálně

8. Pro dlouhodobé cíle navrhuje použít (pokud to dovolí klientův investiční profil) :

- vyvážené investice prostřednictvím smíšených podílových fondů
- dynamické investice prostřednictvím akciových fondů
- konzervativní investice prostřednictvím fondů peněžního trhu

9. Co je to akcie?

- cenný papír reprezentující podíl na podniku. Majitel akcie je spolumajitelem příslušného podniku
- cenný papír, který zaručuje výnos nejméně 7% p.a. plus dividendu
- cenný papír, který zaručuje účast v dozorčí radě akciové společnosti a právo na dividendu

10. Co je to inflace?

- Ekonomický jev, který označuje všeobecný růst cenové hladiny. Vede ke znehodnocení reálné hodnoty peněz v čase
- Ekonomický jev, který označuje všeobecný pokles cenové hladiny. Vede ke znehodnocení reálné hodnoty peněz v čase
- Ekonomický jev, který označuje všeobecný růst cenové hladiny. Vede ke zhodnocení reálné hodnoty peněz v čase

11. Jaké je vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- středoškolské bez maturity
- středoškolské s maturitou
- vysokoškolské
- jiné vzdělání

12. Kolik vzdělávacích aktivit jste v předchozím roce absolvovali?

- žádnou
- 1 – 5
- 5 – 10
- více

13. Jakým způsobem probíhá převážně vaše vzdělávání?

- Samostudium
- Prezenční kurzy
- Internetové kurzy
- Vlastní odpověď:

14. Považujete odborné vzdělání finančního poradce za přínos po klienty?

SOUHLASÍM SPÍŠE SOUHLASÍM NEVÍM SPÍŠE NESOUHLASÍM NESOUHLASÍM

15. Po absolvované vzdělávací aktivitě získané informace a dovednosti většinou:

- využiji z100%
- využiji z 50%
- využiji z 20%
- prakticky nevyžiji
- Vlastní odpověď:

16. V jakém městě působíte?

**17. V jakých oblastech plánujete vzdělávání v následujícím období?
Můžete vybrat jednu nebo více odpovědí.**

Zvolte alespoň jednu možnost, maximálně 6 možností.

- produktové znalosti
- komunikační dovednosti
- obchodní dovednosti
- osobní rozvoj
- manažerské dovednosti
- Vlastní odpověď:

18. Jaké produkty nabízíte svým klientům? Můžete vybrat jednu nebo více odpovědí.

Zvolte alespoň jednu možnost, maximálně 6 možností.

- investiční produkty
- úvěrové produkty
- zajištění osob
- zajištění majetku
- finanční plán
- Vlastní odpověď:

**19. Jak byste zhodnotili své znalosti o následujících produktech?
Hodnocení jako ve škole.**

U každé podotázky prosím zvolte odpověď v rozpětí 1-5:

	1	2	3	4	5
investice:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	1	2	3	4	5
zajištění osob:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	1	2	3	4	5
zajištění majetku:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	1	2	3	4	5
úvěrové produkty:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	1	2	3	4	5
finanční plán:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. Pro vaše vzdělávání je důležité:

- finanční přínos
- zvýšení konkurenceschopnosti
- osobní prestiž
- přínos pro klienty
- Vlastní odpověď:

21. Kolik prostředků investujete ročně do svého vzdělávání?

- méně než 1.000,-Kč
- 1.000,-Kč - 5.000,-Kč
- 5.000,-Kč - 10.000,-Kč
- více než 10.000,-Kč

22. Na jakém základě máte nastaveny priority vzdělávání?

- cítím vlastní potřebu
- reaguji na poptávku klientů
- mám dlouhodobý vzdělávací plán
- podle toho co mě momentálně zaujme
- Vlastní odpověď:

23. Co si myslíte o tvrzení, že finanční poradce zvyšuje finanční gramotnost svých klientů?

SOUHLASÍM NEVÍM NESOUHLASÍM

24. Jak často komunikujete se svými klienty?

- pravidelně vícekrát za rok
- nepravidelně
- méně než jednou za rok
- Vlastní odpověď:

25. Který z uvedených faktorů je pro vás důležitý? Můžete vybrat jednu nebo více odpovědí.

Zvolte alespoň jednu možnost, maximálně 4 možnosti.

- odbornost finančního poradce
- schopnost komunikace s klientem
- následné vzdělávání
- Vlastní odpověď:

26. Kolik klientů obsluhujete?

27. Jakou formou nejčastěji komunikujete se svými klienty?

- poštou
- e-mailem
- osobně

28. Která oblast znalostí je podle vašeho názoru zásadní pro práci finančního poradce? Můžete vybrat jednu nebo více odpovědí.

Zvolte alespoň jednu možnost, maximálně 6 možností.

- znalost produktů
- schopnost komunikace
- následné vzdělávání
- budování vztahu s klienty
- obchodní dovednosti
- Vlastní odpověď:

29. Co vás motivuje k práci finančního poradce?

30. Jak byste zhodnotili svou finanční gramotnost? Hodnocení jako ve škole.

1 2 3 4 5

31. Kterou z následujících kompetencí by měl finanční poradce ovládat

- dovednost
- znalost
- postoj

32. Vyhledáváte aktivně možnosti osobního rozvoje?

ANO NE

33. Jak dlouho pracujete v oboru finančního poradenství?

- do 1 roku
- 1 - 3 roky
- 3 - 5 let
- 5 a více let

34. Finanční poradenství je : Můžete vybrat jednu nebo více odpovědí.

Zvolte alespoň jednu možnost, maximálně 4 možnosti.

- ztráta času
- způsob spolupráce poradce s klientem
- výhodné pro klienta
- výhodné pro poradce

35. Jste držitelem certifikátu EFA?

ANO NE

36. Při práci s klientem je pro mě důležité: Můžete vybrat jednu nebo více odpovědí.

Zvolte alespoň jednu možnost, maximálně 6 možností.

- smluvní podmínky
- legislativní rámec
- Etický kodex EFPA
- Etický kodex společnosti, pro kterou pracuji
- potřeby klienta
- obchodní plán

37. Jak klient pozná, že jste odborník?

- prezentuji své formální vzdělání (Ing., Mgr. ...)
- jsem držitelem odborných certifikátů
- jsem osobnost
- klienti na mě dávají doporučení
- Vlastní odpověď:

Příloha D – Zkušební řád certifikační zkoušky EFA

Zkušební řád certifikační zkoušky EFA

Čl. I.

Úvod

- 1) EFPA Česká republika (dále též EFPA ČR) je garantem certifikace EFA European Financial Advisor – pro oblast finančního poradenství a certifikace EFP European Financial Planner – pro oblast finančního plánování v České republice. EFA představuje střední úroveň kompetencí v oblasti finančního poradenství a v praxi mu může ještě předcházet udělení národního certifikátu. EFP představuje nejvyšší a vysoce výběrový stupeň v oblasti finančního plánování a podmínkou pro jeho získání je mimo jiné i předchozí získání certifikátu EFA.
- 2) Tento zkušební řád upravuje organizaci certifikačních zkoušek EFA, včetně jejich obsahové náplně.
- 3) Zkoušky pořádané EFPA Česká republika jsou vykonávány v českém jazyce.
- 4) Zkoušku EFA může vykonat fyzická osoba starší 18 let, plně způsobilá k právním úkonům, která splní požadavky uvedené v tomto zkušebním řádu.

Čl. II.

Podmínky pro uchazeče

Uchazeč o certifikační zkoušku EFA musí splnit následující požadavky:

- 1) Ukončené minimálně středoškolské vzdělání.
- 2) Minimálně tři roky prokazatelné praxe v oblasti finančního poradenství a plánování, nebo jeden rok prokazatelné praxe v těchto oblastech společně s úspěšným absolvováním akreditovaného programu organizací EFPA Česká republika pro přípravu k certifikačním zkouškám EFA.
- 3) Čistý trestní rejstřík v oblasti hospodářské a násilné trestné činnosti.
- 4) Podání přihlášky k vykonání certifikační zkoušky EFA prostřednictvím elektronického formuláře na www.efpa.cz. Formulář přihlášky si uchazeč vytiskne, podepíše a předložení společně s přílohami prokazujícími výše uvedené skutečnosti při prezenci v den zkoušky.
- 5) Úhrada poplatku za vykonání certifikační zkoušky EFA bezhotovostním převodem na účet EFPA ČR v termínu uvedeném v informacích ke zkoušce.

Splnění daných požadavků doloží uchazeč:

ad 1) Úředně ověřenou kopii dokladu o nejvyšším dosaženém vzdělání.

ad 2) Odbornou praxi prokazuje uchazeč profesním životopisem s uvedením:

- a) informace o druhu odborné praxe,
- b) uvedení osoby (společnosti), u níž je, nebo byla, odborná praxe vykonávána,
- c) označení pracovního zařazení a v případě významu praxe pro činnost na finančním trhu také popis vykonávané činnosti,
- d) vymezení doby, po kterou byla činnost podle písmene c) vykonávána. K profesnímu životopisu přiloží uchazeč kopie smluv prokazujících skutečnosti dle bodu b. nebo kopie podnikatelských oprávnění, pokud působil zcela nezávisle.

Úspěšné absolvování akreditovaného programu prokazuje uchazeč dokladem o úspěšném ukončení programu akreditovaného organizací EFPA ČR.

ad 3) Výpisem z evidence Rejstříku trestů, který není starší než 3 měsíce, případně dokladem obdobným výpisem z evidence Rejstříku trestů ne starší 3 měsíců vydaný cizím státem, jehož je fyzická osoba občanem, jakož i cizím státem, ve kterém se fyzická osoba v posledních 3 letech nepřetržitě zdržovala po dobu delší než 6 měsíců.

ad 4) Přihláška k certifikační zkoušce EFA se podává elektronicky na adrese www.efpa.cz. Originál vytištěné a podepsané přihlášky včetně požadovaných příloh uchazeč odevzdá při prezenci u zkoušky.

ad 5) Po podání přihlášky je uchazeč o vykonání zkoušky povinen uhradit poplatek za vykonání certifikační zkoušky a roční členský poplatek EFPA ČR, ve výši 6.050,- Kč včetně DPH + 2.000,- Kč a to jednou platbou ve výši 8.050,- Kč na bankovní účet EFPA ČR č. 2106501080/2700. Jako variabilní symbol uvede uchazeč symbol, který mu byl přidělen v e-mailu, potvrzujícím přijetí přihlášky. Zaplacení poplatku je potvrzeno e-mailem z adresy zkousky@efpa.cz. Bez potvrzení platby se nelze ke zkoušce dostavit. Poplatek 6.050,- Kč včetně DPH se v případě neúčasti na zkoušce nevrací. Poplatek 2.000,- Kč se v případě neúčasti nebo neúspěšného vykonání zkoušky vrací. Uchazeč má nárok na snížený poplatek za opakovanou zkoušku ve výši 3.630,- Kč včetně DPH, který je uplatňován v případě, že u předchozího termínu certifikační zkoušky EFA uchazeč neuspěl. Tento snížený poplatek nelze uplatnit dvakrát v jednom roce.

Čl. III.

Zkušební termín, místo konání zkoušky

- 1) Termíny zkoušek jsou po jejich schválení Radou sdružení zveřejněny na internetových stránkách EFPA ČR, a to včetně uvedení místa konání a přesném času zahájení zkoušky. Uchazeč uvede v přihlášce požadovaný termín z uveřejněné nabídky. Při obsazování termínu platí časová priorita došlých přihlášek, přičemž rozhodující je datum a čas přijetí elektronické přihlášky.
- 2) EFPA ČR zašle emailem uchazeči o zkoušku potvrzení termínu v podobě pozvánky na zkoušku, a to na adresu uvedenou v přihlášce.

- 3) Uchazeč o zkoušku má nárok bezplatně změnit termín pro vykonání zkoušky, a to nejpozději 7 kalendářních dní před potvrzeným termínem. Žádost o zapsání na jiný termín zašle uchazeč emailem na adresu EFPA ČR, na kterou byla odeslána přihláška (zkousky@efpa.cz).
- 4) EFPA ČR zašle zájemci emailem potvrzení o změně termínu včetně nové pozvánky. EFPA ČR si vyhrazuje právo kdykoliv změnit datum, čas nebo místo konání zkoušky, případně konkrétní termín zcela zrušit. Zájemce musí být o takovém kroku bez zbytečného odkladu informován. V případě změny termínu, či jeho zrušení ze strany EFPA ČR má uchazeč právo (i) bezplatně změnit termín konání zkoušky, a to bez ohledu na počet dní zbývajících do termínu zkoušky, (ii) na zrušení účasti s vrácením poplatku, a to bez ohledu na počet dní zbývajících do termínu zkoušky. Pokud se uchazeč o zkoušku emailem nevyjádří do tří dnů ode dne doručení oznámení o zrušení termínu jinak, bude mu při zrušení termínu automaticky vrácen uhrazený poplatek za zkoušku, a to na účet, ze kterého byl odeslán. Pokud se uchazeč o zkoušku emailem nevyjádří do tří dnů ode dne doručení oznámení o změně termínu jinak, bude automaticky bráno za to, že uchazeč akceptoval termín nový.

Čl. IV. Průběh zkoušky

- 1) Průběh zkoušky je neveřejný.
- 2) Certifikační zkouška pro získání certifikátu EFA se skládá z písemné a ústní části. V případě neúspěchu u jakékoliv části musí účastník při opakování certifikační zkoušky opakovat obě její části.

A. Písemná zkouška

- 3) Dozor a administrativní zajištění zkoušky zabezpečí zkušební komise, jejíž předseda k tomuto účelu může pověřit třetí osobu.
- 4) Uchazeč je povinen se dostavit do místa konání zkoušky alespoň 30 minut před časem zahájení zkoušky, který mu byl sdělen v pozvánce k vykonání zkoušky. Pokud se uchazeč dostaví později, může mu osoba pověřená zkušební komisí EFPA ČR (dále jen „pověřená osoba“) odmítnout přístup do prostor, ve kterých zkouška probíhá, a takový uchazeč je považován za uchazeče, který se ke zkoušce nedostavil (bez nároku na vrácení poplatku).
- 5) Uchazeč se po dostavení na místo konání zkoušky ohlásí na místě evidence prezence na zkoušce, kde uchazeč předloží pověřené osobě pozvánku k vykonání zkoušky, originál přihlášky včetně příloh a občanský průkaz nebo pas k ověření totožnosti. Po ověření totožnosti pověřenou osobou obdrží uchazeč individuální heslo pro přístup do zkušebního systému a svým podpisem do prezenční listiny potvrdí správnost uvedených údajů, svoji přítomnost na zkoušce a převzetí individuálního hesla.
- 6) Po vstupu do prostor, ve kterých zkouška probíhá, uchazeč zaujme místo určené mu k vykonání zkoušky. Uchazeč je povinen odložit veškerá zavazadla, vypnutý mobilní telefon a svrchní oděv na místě určeném pověřenou osobou.
- 7) Pověřená osoba seznámí účastníky se způsobem vypracování písemné zkoušky prostřednictvím elektronického zkušebního systému, časovým limitem stanoveným k vykonání písemné zkoušky, způsobem ukončení testu, způsobem hodnocení otázek, pravidly chování v průběhu zkoušky a s důvody případného vyloučení ze zkoušky.

- 8) Doba trvání zkoušky začíná běžet okamžikem, kdy uchazeč do zkušebního systému zadá individuální heslo, které obdržel pro přístup do zkušebního systému. Od této chvíle může uchazeč odpovídat prostřednictvím elektronického zkušebního systému na položené otázky.
- 9) Uchazeč má na vypracování testové části zkoušky 90 minut.
- 10) V průběhu zkoušky smí uchazeč používat pouze výpočetní techniku umístěnou na jemu přiděleném místě a dále pouze papír, který je ve zkušebním prostoru k dispozici, kalkulačku, psací potřeby a na zkouškách rozdané podkladové materiály (zejména vzorce atd.).
- 11) Uchazeč v průběhu zkoušky nesmí komunikovat s jiným uchazečem nebo jinak využívat cizí pomoci, používat pomocné materiály nebo nedovolené prostředky, pořizovat opisy zkušebního testu nebo výpisy z něj či jinak rušit průběh zkoušky.
- 12) Pokud se uchazeč dopustí zakázaného jednání podle předcházejícího odstavce 10, pověřená osoba uchazeče poučí a upozorní, že pokud bude v tomto jednání pokračovat, bude ze zkoušky vykázán.
- 13) Pokud uchazeč pokračuje přes upozornění podle odst. 11 v zakázaném jednání dle odst. 10, pověřená osoba jej ze zkoušky vykáže. O této skutečnosti pořídí odpovědná osoba zápis. Obsahem zápisu je nejméně identifikace vykázaného uchazeče, čas vykázaní, popis jednání, které vedlo k vykázaní uchazeče, vyjádření uchazeče, pokud ho uchazeč chce připojit, a podpis pověřené osoby, která o vykázaní rozhodla. Vykázaný uchazeč je povinen opustit místo konání zkoušky.
- 14) Uchazeč je po celou dobu trvání zkoušky povinen umožnit pověřené osobě kontrolovat, zda nedochází k zakázanému jednání podle odst. 10, a to zejména tím, že umožní prohlídku místa, které mu bylo přiděleno pro účast na zkoušce, a pomůcek, které používá. Pokud v průběhu zkoušky dojde k poruše elektronického zkušebního systému, oznámí to uchazeč pověřené osobě. Běh doby trvání zkoušky se nejpozději okamžikem tohoto oznámení staví vůči všem uchazečům, kterých se porucha týká. Trvá-li porucha déle než 45 minut, může zájemce zkoušku ukončit s právem na vrácení poplatku nebo na bezúplatné přihlášení ke zkoušce stejného druhu v jiném termínu.
- 15) V průběhu trvání zkoušky může zájemce požádat pověřenou osobu o poskytnutí přestávky a opustit místo konání zkoušky bez jakýchkoliv pomůcek. Opustit místo konání zkoušky během jejího trvání může vždy pouze jeden uchazeč. Po dobu přestávky se běh doby trvání zkoušky nepozastavuje. Pověřená osoba učiní záznam do protokolu dle čl. V, který obsahuje jméno uchazeče, který opustil zkušební místnost, čas jeho odchodu a čas jeho příchodu.
- 16) Pokud zájemce narazí na otázku, která je podle jeho názoru neúplná, nesmyslná či nejednoznačná, může člena zkušební komise požádat o její zaprotokolování.
- 17) Po uplynutí časového limitu pro vykonání zkoušky elektronický zkušební systém znemožní uchazeči odpovídat na další otázky a nejpozději tímto okamžikem je test považován za ukončený a předaný k automatickému vyhodnocení.
- 18) Pokud zájemce ukončí vypracování testu před vypršením časového limitu pro vykonání zkoušky, může požádat pověřenou osobu o opuštění zkušební místnosti.
- 19) Po ukončení zkoušky uchazeč opustí místo konání zkoušky podle pokynů pověřené osoby. Vyhodnocení výsledku zkoušky je automaticky zpracováno zkušebním softwarem.

- 20) O výsledku zkoušky vydá zkušební komise všem uchazečům Oznámení o výsledku zkoušky.
- 21) Oznámení o výsledku zkoušky, podepíše předseda zkušební komise. V Oznámení o výsledku zkoušky uvede zkušební komise jeho pořadové číslo, druh vykonané zkoušky, datum konání a výsledek zkoušky vyjádřený procentním počtem dosaženého bodového hodnocení.
- 22) Pro splnění písemné testové části certifikační zkoušky EFA je nutné splnit následující dvě podmínky:
- a) dosáhnout minimálního počtu správně zodpovězených jednotlivých typů otázek, a to:
- 12 znalostních otázek,
 - 6 analytických otázek,
 - 2 aplikační otázky.
- b) dosáhnout celkově nejméně 54 bodů.
- 23) Uchazeč má právo na jedno nahlédnutí do jím vyplněného zkušebního testu. Nahlédnutí umožní předseda zkušební komise nebo jiná osoba pověřená zkušební komisí do 10 kalendářních dnů ode dne kdy zájemce o nahlédnutí požádá, a to v pracovní den v obvyklé pracovní době. B. Ústní zkouška
- 24) Ústní část certifikační zkoušky bude vykonána až po úspěšně zvládnuté písemné testové části (viz. Pravidla k získání a udržení certifikátu EFA).
- 25) Ústní část certifikační zkoušky zahrnuje písemnou přípravu řešení případové studie, na kterou bude uchazeči dán časový limit 120 minut. Následně uchazeč ústně obhájí vypracované řešení případové studie před zkušební komisí.
- 26) Ústní část certifikační zkoušky probíhá před 3člennou zkušební komisí a je vedena ve formě rozpravy nad praktickým problémem z oblasti finančního poradenství, zejména na téma analýza vyhodnocení potřeb klienta. Pro úspěšné zvládnutí ústní části a tím i celé certifikační zkoušky bude potřeba souhlasu minimálně dvou členů této komise.
- 27) U zkušební komise musí být zajištěna nezájatost a nezávislost vůči jednotlivým uchazečům.
- 28) O průběhu a výsledku ústní zkoušky pořídí zkušební komise písemný protokol, podepsaný všemi jejími členy.

Čl. V.

Protokol o průběhu zkoušky

- 1) O průběhu zkoušky je zkušební komise povinna do 7 kalendářních dnů od jejího konání sepsat protokol, který obsahuje alespoň:

- jméno a příjmení členů zkušební komise, kteří byli zkoušce přítomni a dohlíželi na řádný průběh zkoušky
- datum a místo konání zkoušky
- dobu zahájení a ukončení zkoušky
- důležité skutečnosti, které nastaly v průběhu zkoušky, zejména záznam o vyloučení uchazeče podle čl. IV. odst. 15

2) Přílohou protokolu je prezenční listina účastníků.

Čl. VI

Nedostavení se ke zkoušce ze závažných důvodů

- 1) Uchazeč, který se ze závažných důvodů nemůže dostavit k vykonání zkoušky, může svoji neúčast nejpozději v den konání zkoušky omluvit. Za vážný důvod se považuje zejména řádně doložená pracovní neschopnost nebo jiná řádně doložená závažná překážka, jejíž působení nebylo zaviněno uchazečem. Uchazeč, který se pouze omluvil, ale řádně nedoložil svůj důvod, není považován za řádně omluveného.
- 2) Řádně omluvený uchazeč má nárok přihlásit se ke zkoušce téhož druhu v jiném termínu.

Čl. VII

Opravné prostředky

- 1) Uchazeč může ve lhůtě 10 pracovních dnů od oznámení výsledku zkoušky podat odůvodněnou žádost o přezkoumání výsledku zkoušky. V odůvodnění uchazeč uvede zejména, v čem spatřuje nesprávnost vyhodnocení výsledku zkoušky, navrhne na podporu svých tvrzení důkazy a uvede, jakým způsobem navrhuje opravit skutečnosti uvedené ve vyhodnocení zkoušky. Žádost lze podat pouze písemně na adresu sídla EFPA ČR.
- 2) Uchazeč může ve lhůtě 10 pracovních dnů podat odůvodněný protest proti vyloučení ze zkoušky. V odůvodnění uchazeč uvede, zejména v čem spatřuje nesprávnost rozhodnutí o jeho vyloučení ze zkoušky, jaké skutečnosti podle jeho soudu nasvědčují tomu, že jeho vyloučení ze zkoušky bylo neoprávněné, navrhne na podporu svých tvrzení důkazy a uvede, jakým způsobem navrhuje v případě zrušení rozhodnutí oprávněné osoby o jeho vyloučení napravit následky tohoto zrušeného rozhodnutí. Protest lze podat pouze písemně na adresu sídla EFPA ČR.
- 3) Jakýkoliv podaný opravný prostředek musí být projednán ve lhůtě 30 dní od jeho doručení.
- 4) Uchazeč je o výsledku informován písemně.

Čl. VIII

Účinnost

Tento Zkušební řád nabývá účinnosti dnem 1. července 2011.

Příloha E – Bibliografické údaje

Jméno autora: Dalibor Jurič

Obor: Andragogika

Forma studia: kombinované studium

Název práce: Finanční gramotnost a vzdělávání finančních poradců

Rok: 2016

Počet stran textu: 41

Celkový počet stran příloh: 22

Počet titulů použitých zdrojů: 10

Počet internetových zdrojů: 34

Vedoucí práce: PhDr. Iva Borská, CSc.