

Bakalářský studijní program: **Ekonomika a management**

Studijní obor: **Ekonomika veřejné správy a sociálních služeb**

Aplikovaná profesní etika: etika pracovníků ve finančním poradenství

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Autor: **Martin POLÁK**

Vedoucí bakalářské práce: **PhDr. Markéta SANALLA**

Znojmo, 2016

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma *Aplikovaná profesní etika: etika pracovníků ve finančním poradenství* vypracoval samostatně pod odborným dohledem vedoucího bakalářské práce za použití pramenů uvedených v příloženém Seznamu použité literatury.

Ve Znojmě dne 29. 4. 2016



Martin Polák

Poděkování

Zde bych rád poděkoval své vedoucí práce PhDr. Markétě Sanalla za pomoc při zpracování bakalářské práce, za odbornou konzultaci, poskytnuté rady a všeobecná doporučení.

Další poděkování patří panu Pavlu Dohnalovi za odbornou pomoc při tvorbě praktické části této bakalářské práce.



ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

| | |
|-----------------------------|--|
| Autor | Martin POLÁK |
| Bakalářský studijní program | Ekonomika a management |
| Obor | Ekonomika veřejné správy a sociálních služeb |
| Název | Aplikovaná profesní etika: etika pracovníků ve finančním poradenství |
| Název (v angličtině) | Applied professional ethics: the ethics of employees in financial counselling |

Zásady pro vypracování:

Cíl práce: Cílem práce je vypracovat návrh pro zlepšení etické oblasti činnosti pracovníků ve finančním poradenství. Dílčím cílem je provést srovnání profesní etiky jednotlivých finančně poradenských společností na místním trhu.

Postup práce:

1. Zpracujte literární rešerši na dané téma.
2. Vypracujte dotazníkové šetření mezi občany.
3. Vypracujte dotazníkové šetření v dotčených společnostech.
4. Proved'te analýzu informací.
5. Vypracujte návrhy řešení.

Metody: Rešerše, dotazníkové šetření, analýza, syntéza, komparace zjištěných dat.

Rozsah práce: 40 - 55

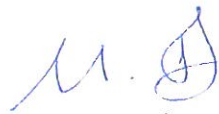
Seznam odborné literatury:


1. BLÁHA, Jiří; DYTRT, Zdeněk. *Manažerská etika*. 1. vyd. Praha: Management Press, 2003. 155 s. ISBN 80-7261-084-8.
2. PLHOŇOVÁ, Věra. *Etické jednání a společenská odpovědnost*. Znojmo: Soukromá vysoká škola ekonomická Znojmo, spol. s.r.o., 2013. ISBN 978-80-87314-35-7.
3. PUTNOVÁ, Anna. *Etické řízení ve firmě: nástroje a metody: etický a sociální audit*. 1.vyd. Praha: Grada, 2007. 166 s. ISBN 978-80-247-1621-3.
4. ZADRAŽILOVÁ, Dana, et al. *Společenská odpovědnost podniků: transparentnost a etika podnikání*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2010. 176 s. ISBN 978-80-7400-192-5.

Datum zadání bakalářské práce: duben 2015


Termín odevzdání bakalářské práce: duben 2016




Martin POLÁK
student


PhDr. Markéta SANALLA
vedoucí bakalářské práce


doc. Ing. Dušan DOBROVODSKÝ, CSc.
garant studijního oboru


doc. Ing. Hana BŘEZINOVÁ, CSc.
rektorka SVŠE Znojmo

Abstrakt

Bakalářská práce se věnuje finančnímu poradenství s velkým důrazem na etické a morální aspekty práce finančních poradců. Teoretická část se zabývá především charakteristikou etiky a vysvětlení etických principů a jejich možné uplatnění v praxi. Stěžejní část této práce tvoří zhodnocení největších finančně poradenských společností na české trhu a dále pak zhodnocení subjektů a společností, které dbají na dodržování etické stránky práce finančních poradců. Bakalářská práce obsahuje dvě dotazníková šetření. Jedno hodnotí práci, kvalitu a etické aspekty poradců z pohledu veřejnosti a klientů a ve druhém sami poradci sebekriticky hodnotí svoji práci a trh obecně. Součástí této práce je také seznam navržených opatření, které by měly vést ke zlepšení kvality práce poradců a obecně pomoci zkultivovat tento trh.

Klíčová slova

finanční poradce, finančně poradenské společnosti, etika, kvalita, morálka

Abstract

Bachelor thesis deals with financial consultancy with a strong emphasis on ethical and moral aspects of financial advisors. The theoretical part deals especially with the characteristics of ethics and an explanation of ethical principles and their possible application in practice. The fundamental part of this work is evaluation of the largest financially advisory companies on the Czech market and further appreciation of subjects and companies that follow compliance of the ethical aspect of the work of financial advisors. Bachelor thesis includes two questionnaires. One evaluates the job, quality and ethical aspects of consultants from public and clients' point of view and in the other one the consultants themselves critically evaluate their own work and the market in general. Part of this work is also a list of proposed measures that should lead to an improvement in the quality of work of advisers and generally help to cultivate this market.

Keywords

financial advisor, financially advisory companies, ethics, quality, morale

| | | |
|---------|--|----|
| 1 | Úvod | 9 |
| 2 | Cíl práce a metodika | 9 |
| 3 | Teoretická část | 11 |
| 3.1 | Etika a její vývoj | 11 |
| 3.1.1 | Etika, morálka a právo | 11 |
| 3.1.2 | Vývoj etiky v antice | 15 |
| 3.1.2.1 | Předsókratovská filosofie | 15 |
| 3.1.2.2 | Filosofie klasického období | 16 |
| 3.1.2.3 | Helénismus | 18 |
| 3.1.3 | Středověk | 18 |
| 3.1.4 | Novověk | 20 |
| 3.1.5 | Filosofie 19. a 20. století | 22 |
| 3.2 | Aplikovaná podnikatelská a profesní etika | 23 |
| 3.2.1 | Etické chování v praxi | 24 |
| 3.2.2 | Etický kodex | 26 |
| 3.2.2.1 | Vytvoření etického kodexu | 27 |
| 3.2.3 | Etický a sociální audit | 31 |
| 3.2.4 | Definice finančního poradce | 32 |
| 3.3 | Shrnutí teoretické části | 32 |
| 4 | Praktická část | 33 |
| 4.1 | Úvod | 33 |
| 4.2 | Finanční poradenství v České republice | 34 |
| 4.2.1 | Základní srovnání finančně poradenských společností | 36 |
| 4.2.1.1 | Partners Financial Services, a.s. | 36 |
| 4.2.1.2 | OVB Allfinanz, a.s. | 38 |
| 4.2.1.3 | Datalife, s.r.o. | 40 |
| 4.2.1.4 | ZFP akademie, a.s. | 41 |
| 4.2.1.5 | Broker Consulting, a.s. | 43 |
| 4.2.1.6 | Fincentrum, a.s. | 44 |
| 4.2.2 | Organizace sdružující poradenské společnosti a jiné kontrolní subjekty . | 46 |
| 4.2.2.1 | AFIZ | 46 |
| 4.2.2.2 | USF | 47 |
| 4.2.2.3 | Česká národní banka | 47 |
| 4.2.2.4 | Finančně poradenské společnosti | 48 |
| 4.2.3 | Kauzy a problémy ve finančním poradenství | 52 |
| 4.3 | Výzkum a výsledky dotazníkového šetření | 53 |
| 4.3.1 | Výzkum a výsledky šetření mezi poradci | 53 |

| | | |
|-------|---|----|
| 4.3.2 | Výzkum a výsledky šetření mezi veřejností | 61 |
| 4.4 | Shrnutí praktické části a návrhy řešení | 71 |
| 5 | Závěr | 74 |
| 6 | Seznam použité literatury | 75 |
| 6.1 | Bibliografie | 75 |
| 6.2 | Internetové zdroje | 76 |
| 7 | Seznam tabulek | 77 |
| 8 | Seznam obrázků | 78 |
| 9 | Seznam příloh | 78 |

1 Úvod

Bakalářská práce se věnuje především definici pojmu etika a jeho následné aplikaci na jednu z nejzásadnějších částí finančního trhu, a sice na trh finančně poradenský. Práce definuje všechny aspekty slovních pojmů, jako jsou etika, morálka, zásadovost atd., jejichž následnou aplikací do prostředí práce finančních poradců vznikne ucelený pohled na kvalitu práce těchto lidí.

Pojem finanční poradenství existuje v České republice jen asi něco kolem 25 let. Služba, kterou finanční poradenství bezpochyby je, je tedy relativně mladá ve srovnání například s klasickými službami typu instalatéra nebo zámečníka. Nicméně tak jako jakákoliv služba nebo profese, která se nějakým způsobem týká financí, s sebou nese řadu etických otázek.

Díky tomu, že poradci nakládají s prostředky svých klientů, zde vždy bude hrozit možnost etického nebo morálního selhání, které by mohlo vést až k poškození klienta, dobrého jména poradce nebo společnosti ve které působí. Existují zde, tak jako jinde, jisté zásady, pravidla, etické kodexy a jiné mravní rámce, podle nich by se měl poradce chovat, a které by měl dodržovat. Existují také orgány nebo instituce, které dohlíží na to, jestli jsou tato pravidla hry dodržována.

Pokud by se však etika ve finančním poradenství vzala jako celek, tak za posledních několik let si sice prošla řadou zlepšení a zavedením opatření, které vedly k poněkud lepším kvalitativním výsledkům práce finančních poradců, nicméně jedná se stále pouze o začátek. Tyto podněty se staly základními kameny pro praktickou část této práce, jelikož z nich budou vycházet návrhy na zlepšení, které řeší problémy etického charakteru práce finančních poradců. Práce tedy bude zkoumat především etickou stránku práce finančních poradců

2 Cíl práce a metodika

Hlavním cílem této bakalářské práce, jež se věnuje aplikované profesní etice pracovníků finančního poradenství, bude předložení návrhů pro zlepšení kvality práce finančních poradců na základě analýzy finančně poradenského trhu jako celku a analýzy výsledků dotazníkového šetření. Návrhy budou vycházet ze znalostí tohoto prostředí a především

z dotazníkových šetření. K tomu, aby mohl být tento cíl splněn, je nutné se detailně seznámit s pojmy jako etika a aplikovaná etika jak z teoretického, tak i z praktického pohledu, dále se současnou situací a vývojem finančního poradenství v České republice a v neposlední řadě také s aplikací etických zásad ve formě doporučení nebo kodexů do práce finančních poradců.

V této bakalářské práci budou zastoupeny následující metody, a sice analýzy, komparace, syntéza, statistické metody, výpočetní metody a dotazníková šetření. Práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část, jelikož i metodika pro každou z těchto částí má svá specifika. Teoretická část zde bude svou provedenou analýzou poskytovat základ pro část praktickou a předloží definice jednotlivých pojmů, které budou důležité pro další zkoumání.

V první kapitole teoretické části tato práce bude seznamovat s historií etiky jako takové. Bude se jednat především o vývoj, kterým si lidstvo prošlo na cestě od starověku až po současnost. Tyto kapitola vznikne na základě analýzy odborných publikací a rešerší jejich hlavních myšlenek a pojmů. Druhá kapitola se bude věnovat aplikované etice jako vědě a předloží způsoby, jimiž se dá etika aplikovat do podnikání obecně. Vytvoří definice pojmů jako podnikatelská etika, etický kodex, společenská odpovědnost a další. Analýzou odborných publikací a komparací významů pojmu etika, bude možné aplikovat tento pojem do praxe. Po této části bude následovat část praktická, jejímž hlavním cílem bude představit subjekty, které na finančně poradenském trhu působí a obeznámí s tím, jak se kontroluje kvalita práce těchto společností. Nejprve bude nutné provést analýzu trhu a vybrat společnosti určené ke komparaci a k dalšímu zkoumání.

Velmi důležitá bude ta část práce, která se bude zabývat hlavně výzkumných šetření, které bude provedeno na základě stanovených cílů. Šetření bude mít formu dotazníků a bude provedeno přes serveru pro sběr dat Survio.com. Bude se jednat o dotazníky určené jak pro poradce, tak pro veřejnost. Poradci budou osloveni jak elektronicky prostřednictvím sociálních sítí, emailů nebo chatu, tak osobně. Veřejnost bude oslovena obdobným způsobem. Na základě syntézy výsledků a uplatnění statistických metod tohoto šetření bude provedeno vyhodnocení a interpretace, které povedou ke stanovení návrhu opatření, které by mohly pomoci ke kultivaci tohoto trhu.

3 Teoretická část

Předkládaná bakalářská práce pracuje s pojmy, které jsou spojeny jak s oblastí filosofickou, tak ekonomickou. Následující kapitola se věnuje vytyčení a definici základních pojmů, které jsou zásadní pro následný výzkum a jeho interpretaci v praktické části. Jejich správné pochopení vede k zorientování se v daném tématu. Hlavními pojmy této části bakalářské práce jsou: etika, morálka, aplikovaná profesní etika.

3.1 Etika a její vývoj

3.1.1 Etika, morálka a právo

Od počátku lidské civilizace se mnozí učenci snažili odhalit tajemství bytí. Skutky, jež člověk provádí, mají na sebe návaznost a existuje zde pravidlo příčiny a následku. Nejdůležitějšími a také nejsložitějšími otázkami pro filozofy bylo a stále je určit to správné, to dobré, proč jsou věci takové, jaké jsou a také přinést odpovědi na otázku fungování světa a lidských bytostí. Vždy šlo hlavně o to, přijít na důvody chování lidí. Filosofie pokládá otázky a na tyto otázky se snaží prostřednictvím teorii a praktickým prověřením hledat odpovědi.

Pojmenováním základního problému, který je leitmotivem filosofické práce, by tedy mohla být snaha objasnit vzorce či přesněji nastavení myšlení a chování každého člověka. Na jakých morálních zásadách člověk lpí a proč? Měnili se přístupy na různé problémy a otázky v průběhu dějin? Co utváří podstatu konání? Co je dobro? Zkoumáním těchto otázek a interpretací jejich odpovědí za zabývaly stovky, ne-li tisíce autorů, filozofů, teoretiků a vědců jak v tuzemsku, tak i v zahraničí.

Práce se vrací až do starověku k životům velkých filozofů Thalety, Sokrata a Aristotela. Přes středověkou křesťanstvím ovlivněnou objektivitu odpovědí na tyto otázky přichází humanismus a štěpení na mnoho dalších směrů. Velikáni jako Kant, Voltaire a Rousseau již čerpali z výsledků prověřených dějinami. Mezi významné české filozofy se řadí například Tomáš Ježek, Ivo Tretera nebo Jan Sokol. Hlavním cílem této části bude definovat nejdůležitější pojmy, které v historii dosáhly nejvyšší důležitosti a těmi jsou morálka, mravnost, svoboda a etika, jelikož pouze znalost významu těchto slov otevírá dveře a pokládá základní kámen k poznání lidské duše.

Existuje mnoho názorů na to, čím se etika zabývá, jaký má vztah etika a morálka, a co vlastně pod těmito pojmy chápat. Krásné úvodní slovo do této problematiky vnáší Sokol (2010, s. 66): „Otázka po mravnosti, po řeckém éthos a latinském mos, je vlastně otázkou po tom, čím se řídí naše víceméně vědomé rozhodování a jednání. Ani tam, kde je skutečně svobodné, není nahodilé, nýbrž především míří k nějakému cíli, má nějaké záměr nebo účel.“

Zároveň dodává, že cest k porozumění tohoto jednání je několika že je důležité rozlišit mezi nimi, podle čeho vlastně jednáme. Dále uvádí, že „celou oblast této více méně dobrovolné seberegulace jednání, kterou se praktická filosofie musí zabývat, se nazývá mravní. V ní pak rozlišíme tři roviny, kde řídíme buď společným mravem, individuální morálkou nebo konečně hledáním lepšího a nejlepšího, které se nazývá etikou v užším slova smyslu“ (Sokol, 2010, s. 66).

Jak je patrné, morálka a etika se velice často setkávají a etika svým způsobem z morálky přímo nebo nepřímo vychází. Pokud mluvíme o morálce, mluvíme o hodnotách, které dodržujeme, kterými se řídíme nebo neřídíme. Morálka se v zásadě dívá na problémy, které vyvstávají a díky tomu, že přináší systém hodnot, podle kterých se chováme, určuje, co je dobré, co zlé, co je špatné a co správné. Tak jako všechno na světě, tak i lidské chování se vyvinulo přirozenou cestou na přírodních zákonech.

Nicméně existuje jeden podstatný rozdíl mezi tím jak se co děje v přírodě a jak mezi lidmi. S jedním z příkladů nás seznamuje Nečadová (2014, s. 27): „Vybuchne-li sopka a zničí krajinu a zabije zvěř, není proto sopka nemravná. Co tvoří rozdíl mezi člověkem a přírodou? Je to lidská schopnost volit mezi dobrým a zlým na základě rozumové úvahy. Morálka tak plní funkci poznávací (interpersonální vztahy, vztah ke společnosti), regulativní (chování člověka) a humanizační (zvyšování člověka, lidskost).“

Velice důležité je si uvědomit, že z morálních zásad prakticky vychází právo jako takové. V průběhu dějin vyvstala otázka, jak se zachovat v případě, že člověk vidí, že někdo jiný se nechová tak, jak by měl. Vyvstala potřeba mít určitý soubor norem, které by byly jasně dané a závazné pro všechny. Někjaký autoregulační mechanismus, který by při porušení obecně zažitých norem tak říkajíc začal jednat. Uvědomme si, že v momentě, kdy toto začalo být chápáno jako nutnost, většina problémů se řešila pomocí tzv. zvykového práva,

což vlastně znamená, že právní jednání a vina se určovala pomocí toho, co bylo ve společnosti obvyklé.

To je velice zavádějící a navíc při absenci jakéhokoliv písemného zápisu daných norem to může být velice zneužitelný prvek, především ze strany vládnoucí třídy nebo jiné morální autority. Jedním z příkladů jakých si morálních nebo právních norem může být starozákonní Desatero. „Mojžíšův zákon stojí na hranici náboženské morálky a práva. S právním textem má společné, že taxativně uvádí zakázaná (a povinná) jednání, že se opírá o nepochybnou autoritu a že má platit pro každého, vždy a všude. Desatero se od moderního zákona liší jednak tím, že zákazy i příkazy formuluje v singuláru (Nezabiješ!), jednak že neuvádí žádné sankce“ (Sokol, 2010, s. 70). Dalším příkladem je Chamurappiho zákoník, který už uvádí jisté sankce za porušení morálních zásad a práva, například tak známé „oko za oko, zub za zub“.

Potřeba vyřešit problém zvykového práva se týkala i starověkých Athén. Občané se čím dál více bouřili proti nastaveným pořádkům a toužili psaných zákonech. „Z obavy před povstáním lidu a vznikem tyrannidy se athénská aristokracie po dlouhém váhání rozhodla tomuto požadavku vyhovět. Roku 621 byl pověřen přezkoumáním zvykového práva a vydáním psaných zákonů archón Drakón. Jeho zákony, vyznačující se přísností, která se stala příslovečnou, sice neulehčili situaci chudých občanů, ale nepochybně přispěly k ujasnění některých právních vztahů a nepřímo i upozorňovaly na nutnost dalšího zdokonalování práva“ (Milan Mráz, 1999, s. 9).

Etika, jako taková vychází přímo z morálky. Pro ujasnění rozdílů mezi etikou a morálkou je potřeba se seznámit s několika definicemi. Jedna ze zásadních definic zní: „Etika jako věda se zabývá zkoumáním morálky případně závažného jednání a norem. Etika je disciplínou praktické filosofie, což se vyznačuje tím, že etika podrobně zkoumá celou řadu hodnot a principů, které usměrňují naše jednání v takových situacích, kdy existuje možnost volby prostřednictvím zpravidla naší svobodné vůle“ (Nečadová, 2014, s. 11).

Nečadová (2014, s. 11) dále vidí odlišnosti mezi etikou a morálkou, a to „především v tom, že morálka je spojena s konkrétními pravidly a etika se snaží najít společné a zároveň také i obecné základy, které jsou nosným základem pro morálku“. V této definici není Nečadová sama. Dnes neexistuje jednotné stanovisko, zdali jsou morálka a etika

jedno a to samé či dvě rozdílné věci, spíše se jedná o to druhé a mnohdy se spolu tyto veličiny dostávají do konfliktu.

Pojmem etika se dále rozumí „souhrn norem a pravidel, vyjadřujících názory společnosti na chování a jednání lidí z hlediska dobra, zla, správnosti a nesprávnosti. Je to nauka o mravnosti, o původu a podstatě morálního vědomí a jednání“ (Putnová, 2007, s. 14). A jednou z dalších definic etiky a rozdílu s morálkou je tato: „Etika (řec. Éthos – mrav) neboli teorie morálky. Jejím ústředním problémem je otázka dobra a zla. Dále je to otázka svobody a mravní odpovědnosti, otázka štěstí, smyslu lidského života, mravních hodnot a mravních norem atd. V dějinách filosofie se postupně vynořovaly takové etické pojmy jako blaženost, ctnost, slast, svědomí, vina, lidská osobnost, humanismus, povinnost, morální imperativy atd. V přítomné době se rozvinul významný filosofický obor zvaný ekologická etika, někdy i environmentální etika“ (Tretera, 2002, s. 17).

Co je etické nebo neetické není, to člověk rozlišovat umí. Ne vždy je to samozřejmě správně, ne vždy to nejlepší, co šlo vybrat. V samém základu jde prostě o to pochopit, člověk po narození má v sobě zakódované určité základní morální hodnoty a vzorce chování. Není to tedy taky, že by se rodili špatní lidé nebo zlí lidé. Ano, často slyšíme, že to, jak se budu chovat v budoucnu, nemohu ovlivnit, protože jsem se tak narodil. Často se jedná o lidi, kteří se snaží vinu za své skutky nebo neúspěchy hodit na někoho druhého, jelikož obviňovat z toho sebe a svou nedokonalost, to je pro člověčí ego často nadměrně velký oříšek. Nicméně to nejzákladnější pravidlo života je, řečeno mými slovy, že člověk se špatným nerodí, člověk se dobrým stává. Tedy v procesu stárnutí od batolete člověk jako houba nasává vzorce chování podle svých morálních autorit a to ho formuje

K pochopení významu a hloubky pojmu etika je nutné se vrátit v minulosti zpět a přiblížit vývoj, který etické myšlení prodělalo. Etika totiž nebyla vždy chápána v tom samém smyslu jako dnes. Každá část dějin lidstva měla svůj vlastní pohled na vnímání světa kolem sebe. Tím pádem se také odlišují zvyklosti, mravní jednání, vzorce chování a vůbec myšlení v různých historických etapách. Toto poznání je tak důležité hlavně proto, jelikož ukazuje, že pokaždé bylo pro naše předky důležitého něco jiného. Názor na to, co je etické, resp. co je dobré, a co není, se totiž vyvíjel úměrně s tím, jak se lidstvo jako celek stávalo vzdělanějším a chápavějším a hledalo odpovědi na stále komplikovanější otázky.

3.1.2 Vývoj etiky v antice

Za počátek etického zkoumání, nebo myšlení, se dá považovat Antika. Byla to doba rozkvětu filosofie a lidského chápání. Mezi nejčastěji pokládané otázky patřilo rozlišování dobra a zla ve smyslu chování člověka. „Antickou filosofií dělíme do tří hlavních období. První je takzvaná předsokratovská filosofie (6. - 4. st. př. Kr.), druhou, vrcholnou etapou je filosofie klasického období (5. - konec 4. st. př. Kr.) a třetí, nejdelší období se nazývá dobou helénismu (konec 4. st. př. Kr. - 529 po Kr.)“ (Adamová, Dudák a Ventura, 1995, s. 48).

3.1.2.1 Předsókratovská filosofie

Jak vznikl svět? Z čeho se skládá? Toto byly zásadní otázky, na něž v tomto období tehdejší filosofové hledali odpovědi. Ti úplně nejstarší z nich se řadí do tzv. milétské školy. Název pochází od přístavu Miletos v Malé Asii. Jejich hlavním oborem zkoumání se stala honba za tajemnou látku, která utvořila všechno na Zemi, tzv. arché. Většinou se shodovali, že jde o tzv. hmotu, která žije, odtud jsou nazýváni hylozoisté (z řeckého hýle = hmota, látka a zoé = život)“ (Adamová, Dudák a Ventura, 1995, s. 48).

O filosofech tohoto období se toho mnoho nedochovalo, nicméně nás zajímá hlavně jeden z nich. „Prvním představitelem milétské školy byl Tháles (asi 624-545 př. Kr.), Thaletův zakladatelský počín ve vlastní filosofii spočíval v tom, že na tradiční mytologickou otázku o počátku veškerenstva dal radikálně novou, odlišnou odpověď, než jakou poskytovaly dosavadní kosmogonie a theogonie. Stanovil, že počátkem všeho je voda. Neptal se již, co bylo před světem, nýbrž jakým a z čeho svět je, jakou a z čeho je příroda od samého počátku“ (Tretera, 2002, s. 31).

Další významný představitel tohoto období byl Pythágoras (asi 572-494 př. Kr.). Byl to sice Řek, nicméně většinu svého života prožil v jižní Itálii, kde bylo tehdy silné řecké osídlení. Na rozdíl od Tháleta bylo pro Pythágora „základem světa číslo. Je třeba si uvědomit, pythagorejci nechápali číslo jako abstraktní matematický pojem, ale spíše jako geometrickou veličinu, vyjadřující poměr, vztah mezi jednotlivými věcmi a jejich částmi“ (Adamová, Dudák a Ventura, 1995, s. 50). Klasickým příkladem tohoto pojetí může být hudba, kdy každý tón má vlastní melodii a pokud je spojíme dohromady, vznikne harmonická hudba.

3.1.2.2 Filosofie klasického období

Toto období je charakteristické rozmachem filosofického myšlení. Je to doba velikánů starověké filosofie. Jedním z nejvýznamnějších byl Démokritos z Abdéry (asi 460-370 př. Kr.). „Často bývá označován i za největšího antického materialistu. Řekové mu říkali smějící se filosof. Tento přívlastek charakterizoval zřejmě ve stejné míře jak jeho osobní povahu, tak i celkový ráz jeho filosofie. Nejvyšším dobrem mu byla duchovní pohoda, dobrá mysl“ (Tretera, 2002, s. 63). Hlavním oborem zkoumání této doby „bylo zejména problém člověka a jeho život ve svobodném městském státě“ (Adamová, Dudák a Ventura, 1995, s. 53).

Je nutné si dát do souvislostí vývoj celého tehdejšího Řecka. Bylo po řecko – perských válkách a Řecko jako takové bylo dominantní silou v regionu. Bylo jedním z nejvyspělejších národů a hlavně se, co se politiky týče, začala prosazovat demokracie. To s sebou neslo také vývoj specifických dovedností, jako bylo umění řečnictví, veřejného projevu atd. „Na tuto poptávku pohotově reagovali sofisté – potulní učitelé moudrosti, kteří každému, kdo zaplatil, nabízeli snadné a rychlé vyškolení ve třech dovednostech: myslet, mluvit a jednat, a hlavně pak, jak si má počínat, aby ve své veřejné činnosti dosáhl úspěchu“ (Tretera, 2002, s. 71).

Jedním z nejdůležitějších osobností byl Protagoras (481-411 př. Kr.). „Byl to stoupenec demokracie z kruhu Perikleových přátel. Proslul zejména výrokem, že měrou všech věcí je člověk, jsoucích, že jsou a nejsoucích, že nejsou“ (Tretera, 2002, s. 71). Zdaleka jedním z nejvýznamnějších myslitelů byl však Sokratés (469-399 př. Kr.). „Jako sofisté věnoval i on pozornost především sociálně etickým problémům a myšlení člověka. Zatímco však sofisté hodnoty relativizovali, Sokratés naslouchal nitru člověka. Věřil, že se v něm skrývají správné představy a ideály. Postupným postižením podstatných rysů vytvářel definici různých pojmů. Sokratés chápal filosofii jako politické umění“ (Adamová, Dudák a Ventura, 1995, s. 55). Podle Sokrata je člověk řízen svědomím, a „že poznání je ctnost a neřest je důsledkem neznalosti“ (Nečadová, 2014, s. 14).

Po Sokratově smrti nastává období učení jednoho z nejvýznamnějších idealistických filosofů, Platóna (427-347 př. Kr.). „Do dějin zasáhl Platón svým praktickým podnikem, a to založením vlastní filosofické školy Akademie (kolem r. 387 př. Kr.), která jej přežila a působila bez přerušení téměř 900 let“ (Tretera, 2002, s. 84). Jednou z nejdůležitějších

Platónovských teorií se stala teorie idejí. „Zjevně viditelné věci jsou pomíjivé a můžeme o nich mít pouze mínění, nikoli jisté poznání. Ideje jsou však věčné, mimo prostor a čas, opravdu skutečné. Jsou předobrazem skutečnosti konkrétních a jednotlivých věcí. Ideje jsou uspořádány hierarchicky, nejvýše stojí idea dobra. Veškerá Platónova filosofie je vlastně působením na duši“ (Adamová, Dudák a Ventura, 1995, s. 56-57).

Sokratův žák, Platón, řekl, že sama podstata dobra je nad možností lidského chápání. Dle něj „má člověk tři stránky: žádostivost, vůle a rozum. Rozum má ovládat žádosti za použití vůle“ (Nečadová, 2014, s. 14). Tento výrok se dá interpretovat tak, že rozum je něco stálého, co nám ukazuje směr, a žádosti jsou příležitosti, které se objevují a zase mizí a člověk se svobodně rozhoduje, jestli příležitost využije nebo ne. Je to nesmírně důležitý poznatek, který je nadčasový a provází člověka každý den.

Jedním z Platónových žáků byl mimo jiné jakýsi Aristotelés (384-322 př. Kr.). Čím přesně byl, to působivě shrnuje Tretera: „Tento Stagiřan – jak bývá také někdy nazýván – encyklopedicky shrnul celý dosavadní vývoj řeckého myšlení. Šíře jeho duchovního záběru v mnohém připomíná Alexandrovu teritoriální expanzi. Marx jej proto nepochybně právem nazval Alexandrem Makedonským řecké filosofie a také největším myslitelem starověku, nejuniverzálnější hlavou mezi starověkými mysliteli“ (Tretera, 2002, s. 93).

Proč Marx nazval Aristotela Alexandrem je nasnadě. „Aristotelés se stal vychovatelem budoucího podmanitele světa Alexandra Velikého“ (Adamová, Dudák a Ventura, 1995, s. 58). Aristotelés učil Alexandra humanistickému přístupu. Toto učení později předával i jiným v Lykeionu. Tuto školu založil v Athénách. „Lykeion byl háj, na jehož pozemku se škola nacházela. Byla též zvaná peripatetickou – podle jejího kolonádního sloupořadí – řecky peripatos“ (Tretera, 2002, s. 94).

Hlavním Aristotelovým učením vycházelo z přírody a fyziky jako takové. Tvrdil, že „každá věc je složena z látky a formy. Pohyb je proces, v němž látka nabývá formy. A že všechny věci mají svůj účel“ (Adamová, Dudák a Ventura, 1995, s. 58-59). Podle Aristotela je smyslem lidského života vnitřní harmonie. Vše, co je kdesi uprostřed, je dobré, a že „špatné jsou pouze extrémy – nenávisť a apatie“ (Nečadová, 2014, s. 14). Není tedy to nejdůležitější znát jen dobro a zlo.

Aristotelés také zavádí jeden zásadní pojem a to tzv. polis. „Řecká polis představovala jedinečný typ občanského života a Aristotelés ji považuje za nepostradatelnou pro úplné rozvinutí potenciálu člověka. Rozvinutí tohoto potenciálu, dosažení lidského dobra, je ovšem cílem politické vědy, nauky o polis. Mravní zaměření politické vědy popisují úvodní kapitoly jeho díla Etiky Nikomachovy“ (Mulgan, 1998, s. 9).

V antice se objevily i další směry, které se pídily po odpovědích na etická témata. Většinou však vycházely z názorů předchozích filosofů a pouze rozvíjeli jejich myšlenky, jako třeba Stoikové, kteří se „shodně s Aristotelem domnívali, že cílem člověka je eudaimonia (blaženost vznikající z mravného, ctnostného a dobrého jednání, když sem zahrnovali štěstí, stav dokonalé euforie a nejvyšší dobro člověka)“ (Nečadová, 2014, s. 14). Podobnou definicí o blahu lidské duše se řídili také Epikurejci.

3.1.2.3 Helénismus

Helénismus je charakteristický svým sblíčováním kultur. „Helénistický člověk je fascinován hodnotami židovského myšlení i orientálními náboženskými spekulacemi. Na druhé straně se ztrácejí jistoty, objevují se nové problémy, ale tradiční odpovědi neuspokojují a ekonomická krize má dopad na životní pocit lidí, filosofie je ovládána skepsí“ (Adamová, Dudák a Ventura, 1995, s. 60).

Nejvýznamnějším filosofem této doby byl Epikúros (341-270 př. Kr.). „Byl materialistou, svět podle něj byl tvořen z atomů, lidskou duši nepovažoval za nesmrtelnou. Nejvyšší hodnotou mu bylo štěstí či blaženost. Konkrétně se to projevuje, když zakoušíme pozitivní pocit rozkoš. Moudrý člověk netouží po nesmrtelnosti, ale po tom, aby smysluplně prožil tento život“ (Adamová, Dudák a Ventura, 1995, s. 60).

3.1.3 Středověk

Období vzniku křesťanství je spojeno s novými myšlenkovými proudy, jež otráslí dosavadním způsobem myšlení všech lidí. Jestli Ježíš Kristus opravdu žil nebo ne, nechme na vědě, ať tento fakt potvrdí nebo vyvrátí. Nás však zajímá sama podstata toho co Ježíš a mýtus o něm přinesl. Samo spasení skrze víru v Ježíše a Boha vyvolalo v představě o lidské smrtelnosti obrat. Lidé hlásající jeho učení jako byl například apoštol Pavel, přinášeli nové mravní a hodnotové přístupy, které říkali, že lidský život by měl být pln lásky, a to k sobě k i bližním.

Velice důležitým teoretikem v období mezi antikou a středověkem byl sv. Augustin. Velmi důkladně píše o problému morálního dobra a zla, o povaze zákona, o podstatě povinnosti, o svědomí a morální normě, o ctnostech a neřestích, o rodině a vlasti, etc. „Základními tématy jeho myšlení byl Bůh a člověk. Člověk se může propracovat k poznání Boží existence třemi postupy: ptát se světa, který vyjeví svou první příčinu, hledat v sobě, kde člověk může nalézt božské rysy (pravdu, lásku apod.), a třetím postupem je překročení veškeré zkušenosti, neboť Bůh je nad lidskou zkušeností“ (Adamová, Dudák a Ventura, 1995, s. 66).

Tomáš Akvinský je představitelem křesťanského pohledu na etiku. Vychází z přírodních zákonů. Jednoduchost spočívá v logickém odvození základních poznatků. Podle něj „každá věc sleduje účel a naplnění tohoto účelu je dobré. Rozum, který má člověk od Boha, je východiskem morálky“ (Nečadová, 2014, s. 15). Tomáš Akvinský přináší zcela nové učení „o člověku jako jednotě duše a těla. Duše je formou těla, je stvořená, nesmrtelná, při vzkříšení na konci dějin se spojí opět s tělem. Projevuje se jako poznání a vůle. Vůle je orientovaná rozumem, který má vždy prioritu“ (Adamová, Dudák a Ventura, 1995, s. 70).

Ve středověku rozlišujeme mezi třemi přístupy ve vztahu etiky a náboženství (Nečadová, 2014, s. 15 – 16):

- autonomní – etika zcela nezávislá na náboženství,
- heteronomní – morálka staví na náboženských přesvědčeních,
- teonomní – morálka vychází ze stejného zdroje, jako náboženství.

Tato definice vlastně přesně dokazuje fakt, že nejvyšší morální instance byl ve středověku Bůh, skrze Bibli, zázraky, svědomí nebo zvyky. Svědomí vůbec je eticky zajímavá věc. Je to něco, co člověku nastavuje hranice chování, utváří představu, rozlišuje mezi dobrým a špatným, nicméně je to subjektivní věc a u každého člověka se jinak projevuje. O tom, jaké morální nastavení bude člověk mít, rozhoduje celé spektrum faktorů. „Morální vývoj je podmíněn jak citovým, tak i rozumovým vývojem“ (Nečadová, 2014, s. 16).

3.1.4 Novověk

Toto období je charakteristické svým postupným upouštěním od přežitého přesvědčení a všemocném Bohu a začíná se naplno projevovat humanismus, který do popředí všeho staví člověka. Minimálně co se etických teorií týče. Novověk je charakteristický svým konfliktem renesančních vědců a vědy jako takové a církve, která vědu chápala jako ohrožení své hegemonie. Bylo to období návratu ke starým antickým ideálům a také proudů nových myšlenek a objevů. Vyjmenovat osudy všech učenců jakými byly Galileo Galilei, Johannes Kepller nebo Leonardo da Vinci by zabralo na samotnou knihu, proto tyto myslitele alespoň zmiňuji. Díky nim se lidské myšlení centralizovalo na osobu člověka.

Jedním z prvních důležitých představitelů novověké filosofie byl Francis Bacon (1561-1626). Byl to Angličan, který se dlouho snažil prosadit se u královského dvora. Nakonec se mu to povedlo, nicméně po různých aférách byl nakonec od dvora odejmut. Až poté vzniká jeho největší dílo. „Francis Bacon je považován za otce moderní experimentální vědy. Vedle experimentu je s Baconovým jménem nerozlučně spjata indukce“ (Tretera, 2002, s. 264). „Základ poznání viděl v empirii a v induktivní metodě (od dílčích poznatků k závěrům). Vědu a poznání považoval za základ rozvoje společnosti. Přírodu lze nejen využít, lze ji donutit, aby své síly uvolnila pro nás“ (Adamová, Dudák a Ventura, 1995, s. 77).

Na Baconovy myšlenky poté navazuje další Angličan Thomas Hobbes (1583-1645). „Domnívá se, že přirozeností člověka je egoismus. Aby nepovstala válka všech proti všem, lidé se dohodli a vytvořili stát jako nadřazenou moc, to je teorie společenské smlouvy. Stát je čistě lidským vynálezem. Je obrovským tělesem a má proto děsivou sílu. Moc státu je neomezená, stát určuje i náboženství. Je jak bájná příšera Leviathan“ (Adamová, Dudák a Ventura, 1995, s. 78). Moc státu či státního zřízení je vůbec častým pojmem zkoumání renesančních myslitelů. Oslím můstkem se tímto dostaneme k florentskému učenci, který definoval, jak by měla státní moc vypadat.

Není jím nikdo jiný než Niccolo Machiavelli (1469-1527). Tento italský myslitel je „prvním skutečným politologem, kterého lze označit za vědce s ohledem na jeho přístup k politice. Je pokládán za zakladatele nové politické vědy, neboť ve svých úvahách překročil hranice filosofického uvažování o politice a pojímal politickou vědu jako učení

o moci“ (Říchová, 2000, s. 14). Machiavelli například hovoří o tom, jak si získat úctu lidu, když říká, že „jen takového panovníka si všichni váží, který nezaujímá obojaká stanoviska, bez výhrad se staví na tu nebo na onu stranu, je buď přítelem, nebo nepřítelem. Neutralita se příliš nevyplácí. Když se dva perou, musíš vědět, či vítězství by ti víc ublížilo. Ale i když to nevíš, je poctivější i výhodnější zaujmout otevřené stanovisko a jít do boje“ (Machiavelli, 1997, s. 77-78).

Zcela novým pojetím začal novou éru filosofie Francouz René Descartes (1596-1650). „Descartes je považován za otce moderní filosofie. Do filosofie vnesl tzv. subjekt – objektový rozměr. Člověk (subjekt) je nositelem svých vlastností (atributů) i vlastností světa (jak ho definuje) a působí na vnější svět (objekt), jenž se odráží v jeho poznání“ (Adamová, Dudák a Ventura, 1995, s. 80).

Po Descartovi nastupuje vlna francouzského osvícenství, což je jedním z nejdůležitějších momentů tohoto období. Způsobí totiž velké změny ve francouzské společnosti a poté i v celé Evropě. Pomyslnou jiskru zažehnul Charles - Louis Montesquieu (1689-1755). „Ve svém díle Duch zákonů se zabýval historií a formou práva, státu a společenských institucí. Požaduje rozdělení výkonné a zákonodárné moci a zřízení nezávislé moci soudní, bez ní dochází k despotii a potlačení svobody. Montesquieova kritika absolutního státu a teorie dělby moci se staly odrazovým můstkem k sociálně revolučním procesům, které přesáhly hranice Francie“ (Adamová, Dudák a Ventura, 1995, s. 85). Výsledek je všeobecně známý. V roce 1789 přišla Velká francouzská revoluce a poté se revoluční vlna postavená na těchto myšlenkách prohnala celou Evropou.

Nejvýznamnějším filosofem doby osvícenství se stal Francois - Marie Voltaire (1694-1778). Ač to nebylo jeho přesvědčením, stal se jeho přístup k filosofii a tehdejšímu pořádku hlavním mottem Velké francouzské revoluce. „Samotná Voltairova filosofie není příliš původní a zvláště hluboká. V podstatě přejímá empirismus, přírodní filosofii a skepticizmus. Jeho genialita však spočívá v tom, že těmto známým progresivním myšlenkám dává neobyčejně duchaplný a působivý výraz a v nejlepším slova smyslu je aktualizovat a aplikovat. Výsměšně epigramatický, sarkastický útočný styl Voltairova filosofického myšlení vytváří tak jednotu s Voltairovým životem neúnavného bojovníka“ (Tretera, 2002, s. 341).

Francouzské osvícenství zakončuje svým životem význačný filosof Jean - Jacques Rousseau (1712-1778). Rousseau se hlavně zabýval empatií a lidskými emocemi a jejich vlivem na konání. „V největší stručnosti to lze vyjádřit tak, že Rousseau proti všeobecné nadvládě rozumu prosazuje primát citu, proti intelektualismu prosazuje emocionalismus, proti učenosti klade moudrost,...“ (Tretera, 2002, s. 350). Empatie s dalšími lidskými bytostmi je však často otázka výchovy člověka. Zde se etika dostává na emocionální úroveň, kdy ustupuje rozum a vítězí cit a to stejné tvrdí i Rousseau, když říká, že „se v citu a ve svědomí nachází pravda, ne v duchu a rozumu“ (Nečadová, 2014, s. 17).

Dalším velice významným představitelem své doby byl Immanuel Kant, který mimo jiné začal chápat, že pouze „dobrá vůle může být jediné správné východisko dobrého jednání“ (Švarcová, 2015, s. 10). Dle jeho díla Kritika praktického rozumu má člověk „jednat tak, aby maxima jeho vůle mohla vždy být současně uplatněna jako princip vytvářející univerzální zákon“ (Švarcová, 2015, s. 10). Nejdůležitější je ale to, že Kant v pojetí etiky vycházel z tzv. deontologického principu, který tvrdí, že tak, jak se člověk chová, je už v podstatě buď morální, nebo nemorální, a že všichni mají povinnost se podle těchto morálních norem chovat.

3.1.5 Filosofie 19. a 20. století

Toto období je charakteristické masivním rozvojem průmyslové výroby, vznikají nové vědní obory a prohlubováním sociálních problémů. Je to doba, kdy byly různé názory a různé směry, které postihovaly filosofii, jenže při veliké rychlosti pokroku lidstva se tyto výroky neustále střídaly. Je zde ale pár významných filosofů, které stojí za to zmínit.

Velice důležitým myslitelem této doby se stal Karel Marx (1818-1883). Je velice důležitý, jelikož z jeho díla vzešel ideologie, která ve 20. století pohltila polovinu světa a která přinesla smrt a utrpení milionům lidí. Marx spolu se svým přítelem Bedřichem Engelsem (1820-1895) „vytvořil důsledně materialistickou filosofii. Podstatou světa je materiální skutečnost a ideje jsou jen jejím odrazem. Podstatu člověka totiž tvoří práce – přetváření přírody a sebe sama“ (Adamová, Dudák a Ventura, 1995, s. 94).

Marxovi jde hlavně o to, že se prohlubují sociální a ekonomické nerovnosti mezi lidmi. „Tato nerovnost určuje i formy nadekonomické: stát, právo, ideologii, politiku. V ekonomických vztazích a ekonomicky motivovaných sociálních konfliktech – třídním

boji – vidí Marx hybné síly dějin. Rodí se síla schopná převzít výrobní prostředky do svých rukou, proletariát. Vývoj vede k proletářské revoluci, zrušení protikladů a vzniku beztrždní společnosti“ (Adamová, Dudák a Ventura, 1995, s. 94-95). Z tohoto pojetí poté vychází komunismus.

Na závěr je tu jeden významný český filosof, hlavně druhé poloviny 20. století, který významně zasáhnul do českých dějin. Jedná se o Jana Patočku (1907-1977). Nejdůležitějším pro nás je jeho dílo Kacířské eseje o filosofii dějin (1975) „kde popisuje přechod mezi předdějinným obdobím lidstva (doba mýtu) a vlastními dějinami (období filosofie), které začínají tam, kde člověk objevil možnost žít ze svobody – v řeckém městském státě (polis). Občanská svoboda a zodpovědnost je předpokladem plně lidské existence. On sám svůj občanský postoj naplnil v praxi, když se stal na sklonku života prvním mluvčím Charty 77 a obhájcem lidských práv ohrožovaných totalitní mocí“ (Adamová, Dudák a Ventura, 1995, s. 104).

3.2 Aplikovaná podnikatelská a profesní etika

Pokud budeme dávat do souvislostí etické chování a ekonomii jako takovou, je dobré si nejprve dát souvislost těchto dvou pojmů. S ní přichází Tomáš Ježek: „Ekonomický přístup je svou obsažností aplikovatelný na veškeré lidské chování, ať už je to chování týkající se peněžních cen nebo imputovaných stínových cen, opakovaných nebo občasných rozhodnutí, velkých nebo malých rozhodnutí, citových nebo mechanických cílů, ...“ (Ježek, 2001, s. 196-197).

Etika a etické jednání je v dnešní době silněji vyžadováno než kdykoliv předtím. Svou velkou roli v tomto jevu hrají firmy a společnost jako celek. Firmy více dbají na to, aby jednali vůči všem subjektům dle zásad a norem a hlavně eticky, jelikož se jim to pozitivně vrací zpět a naproti tomu společnost vyžaduje adekvátní přístup ze strany firem. Tento jev je patrný již od počátku 20. století. Etika je v novodobé historii čím dál víc aplikovatelným souborem norem, jelikož společnost se více specializuje a technologický pokrok je rychlejší a rychlejší a tím pádem se i etika musí specializovat víc a víc.

Je důležité rozlišovat mezi etikou jako takovou a etikou aplikovanou. Aplikovaná etika řeší konkrétní problémy a otázky. Na rozdíl od etiky se nezabývá obecnými mravními normami, nýbrž praktickou příklady etického jednání. Velice dobrý příklad aplikované

etiky může být třeba bioetika. Takováto aplikace etiky se zabývá aspekty lidského života, ať už v souladu s převažujícím názorem společnosti či nikoliv. Patří sem třeba otázka potratů, eutanázie nebo testování léků na lidech.

Dalším příkladem aplikované etiky může být robotika a etických zákonů chování humanoidů. Příkladem, který každý zná je však třeba i žurnalistická etika. Novinář se dennodenně může dostat do situace, kdy bude konfrontován s problémem, který může být v konfliktu s jeho přesvědčením, svědomím či morálními hodnotami. K lepšímu zorientování se v takových otázkách pomáhají novinářům tzv. etické kodexy.

Profesní etika je již úzce specifikovaný pojem, kterým je myšleno konkrétní každodenní jednání jednotlivých příslušníků různých profesí. Existují profese, které nutně vyžadují soubor norem chování svých účastníků. Bez těchto morálních či etických standardů jsou dnes některá povolání a profese jen těžko představitelná.

3.2.1 Etické chování v praxi

Jedna z definic aplikované etiky zní: „Podnikatelská etika se snaží o nalezení správného, skutečnosti přiměřeného chování podnikatelských subjektů“ (Nečadová, 2014, s. 92). Zde jde především o nalezení jakéhosi konsenzu mezi všemi články podnikatelského subjektu a eticky správného chování vůči svému okolí. Důležité je spojení dvou věcí, a to snahy o co nejvyšší zisk a na druhé straně morálně odpovědné jednání vůči sociálnímu a životnímu prostředí.

V případě podnikatelské etiky řešíme například problémy následujícího typu:

- slušnost a věrnost zákonu,
- bezpečnost a kvalita výrobků,
- konflikty zájmu a jejich řešení,
- uzavírání pracovních smluv,
- bezpečnost a ochrana zdraví na pracovišti,
- poctivost v obchodních praktikách,
- vztahy k dodavatelům,
- vztahy k zákazníkům,
- stanovení cen a zacházení s vnitřními ekonomickými informacemi,

- úplatky při získávání informací a zakázek,
- ochrana životního prostředí.

Etické chování napomáhá ke snižování negativních dopadů a zároveň vytváří předpoklady pro trvalé a produktivní hospodářství“ (Nečadová, 2014, s. 92). Dnes více než kdy dřív je společnost náchylnější na skandály v oblasti etického jednání firem. Už jenom kvůli tomu, že je společnost vnímavější, by měli firmy více dbát na zavádění a dodržování etických a morálních norem. Hlavní slovo by měl mít také princip fair – play, který by měl sledovat tyto cíle:

- Povzbuzovat všechny představitele firem k zachování etického chování a k začleňování problematiky etické výchovy do vzdělávání zaměstnanců.
- Přispět k prosazování a uplatňování etických principů v národním hospodářství.
- Uplatňováním etických principů přiblížit naši podnikatelskou sféru k základním etickým hodnotám, obvyklým v zemích EU.
- Zlepšit etiku hospodářské činnosti, která je chápána jako soustava norem poctivého jednání ve vzájemných vztazích podnikatelů s obchodními partnery, zaměstnanci, společníky, místními orgány a veřejnou správou. V principu jde o jednání, které je ve shodě jak se závazným právem, tak s normami všeobecné morálky a etickými hodnotami.
- Podporovat růst firem na domácích a zahraničních trzích prostřednictvím rozvoje jejich etického chování.
- Přispívat k pozitivnímu obrazu českých firem, které čestně a ve shodě se zásadami etiky provádějí svou hospodářskou činnost.

Pokud se mluví o etice v organizacích a v podnikání, je třeba si definovat pojem společenská odpovědnost firem (organizací). Definuje se takto: „Koncept, pomocí kterého firmy na dobrovolném základě integrují sociální a ekologická hlediska do běžných firemních operací a interakcí se zainteresovanými subjekty“ (Zadrazilová a kol., 2010, s. 2). Tento pojem je chápán tak, že firmy nebo organizace přistupují ke svým ekonomickým zájmům zodpovědněji, než kdy dříve.

Jde o jakousi implementaci morálních hodnot do celé firmy, tzn. chování vůči svým zaměstnancům a dodavatelům, jestli firma znečišťuje nebo chrání životní prostředí, jakou hodnotou přispívá společnosti atd. Tomu odpovídá „i koncept tzv. trojí minimální linie,

kteřá propojuje hospodářskou, sociální a ekologickou dimenzi. Bývá označována také 3P (People, Planet, Profit – lidí, planeta, prospěch) a dává základ odpovědnému jednání firem“ (Zadrazilová, 2010, s. 3).

Ve spojitosti etiky a práva je důležité v české historii jedno datum a to 1. 1. 1992 kdy byl do občanského práva zaveden pojem dobrých mravů. Jednání, které odporuje dobrým mravům, sice není v přímém rozporu se zákonem, nicméně odporuje tomu, co by mělo být při jednání přípustné ve stavu k morálce. Díky tomu je postižitelné i jednání, které se nedá v trestním právu jednoduše definovat.

Pokud se organizace rozhodne být společensky a eticky odpovědnou, musí pro to být shoda hlavně ve vedení společnosti, jelikož tyto opatření budou postihovat společnost jako celek. „Cílené zavádění etiky do podnikání je možné jen aplikací etických principů, nástrojů a metod do podnikatelského procesu, tedy vznikem etické infrastruktury. Jedná se zejména o instalaci kodexů etiky, etických vzorů, výcviku a vzdělávání v oblasti podnikatelské etiky etického a sociálního auditu, ...“ (Putnová a Seknička, 2007, s. 68). V podnikatelské etice existují přímé nástroje, které může firma zavést a mezi ně patří (Nečadová, 2014, s. 94):

- etické kodexy a další interní dokumenty,
- etický a sociální audit,
- organizační struktury na podporu etického programu,
- různé formy společensky odpovědných aktivit,
- analýza zainteresovaných skupin (stakeholders analysis),
- vzdělávání a trénink etického chování,
- etický leadership – vedení příkladem,
- whistleblowing – anonymní informační linky.

3.2.2 Etický kodex

Existuje několik definic etického kodexu, například: „Etický kodex je významný dokument, který upravuje obecná i konkrétní pravidla práce v jednotlivých organizacích a profesích. Je tradičním nástrojem etického řízení podnikatelských vztahů“ (Nečadová, 2014, s. 100).

Etické kodexy „jsou nejvýznamnější a také nejpoužívanější nástroje etického řízení.

Firemní etické kodexy jsou i v současnosti nejrozšířenějším nástrojem firemní kultury a etického řízení, především v USA a Velké Británii. K přijetí etických kodexů dochází většinou v případech, kdy do firmy přichází nový vlastník nebo vrcholový management, případně firma stojí před náročnou obchodní operací, která klade náročné cíle i v oblasti podnikové kultury“ (Putnová a Seknička, 2007, s. 74).

Etický kodex však není výmyslem současnosti, přestože dnes zažívá celosvětově největší boom. Určitě se dá vzpomenout si ze základní školy, že prvním etickým kodexem v historii byla slavná Hippokratova přísaha. Jde o velice starý soubor normativního chování a zásad, jimiž se mají řídit všichni lékaři. Tento kodex je platný až do současnosti a zahrnuje například to, že lékař má pomáhat nemocným nebo že musí držet lékařské tajemství. Etické kodexy se však nalézají i jinde, například spolky jako Svobodní zednáři, cechy, různí stavitelé, školy, etc. měly své etické kodexy.

Etické kodexy jsou vesměs standartním principem ve firmách a organizacích v západním světě, za všechny například USA, Velká Británie, Německo nebo Francie. Ve všech těchto zemích, ale i v dalších, funguje symbióza mezi podnikáním za účelem zisku a etickým jednáním, kterým se zisk dosahuje. Zároveň ve všech těchto zemích existují různé instituty, které dbají na dohled nad etickým jednáním firem a organizací.

Dle výzkumu, „provedeného společností GfK Praha pro Transparency International v České republice, nejsou etické kodexy v českých firmách vždy ve formě samostatného psaného dokumentu. 24,7 % firem vlastní písemný etický kodex, ve 44 % firem existuje nepsaný etický kodex a u 37,3 % firem existuje etický kodex coby součást vnitřních směrnic. Přísně vzato je nějaká forma písemného dokumentu s deklarací hodnot a postoje k etickým otázkám přítomna přibližně ve 33 % dotázaných organizací“ (Nečadová, 2014, s. 101).

3.2.2.1 Vytvoření etického kodexu

Pokud se organizace rozhodne vytvořit etický kodex, měla by si uvědomit, že by měl obsahovat určité náležitosti, avšak tím nejdůležitějším je, že by se měl kodex věnovat veškerým aktivitám té či oné organizace. Při tvorbě kodexu je tedy důležité dát na jeden stůl vše, co dělá tak říkajíc firmu firmou. Mezi hlavní mohou patřit kodexy jiných úspěšných firem, seznam různých povinností vůči zákazníkům, dodavatelům etc., smlouvy se zaměstnanci, strategie a vize organizace, firemní personální politika a další

Příklad etického kodexu (Afiz, c2010):

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 společností 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, vyžádání 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 jejích 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

Etické kodexy mohou mít různou formu. „Etické kodexy jsou známy především ve svých dvou základních formách, a to buď podnikové etické kodexy (kodex jednotlivých podniků nebo jejich částí) anebo profesní etické kodexy (kodexy různých asociací, sdružení a povolání)“ (Nečadová, 2014, s. 102). V České republice jsou typickým příkladem profesních etických kodexů tyto povolání či asociace: Policie ČR, bankovní sektor, etický kodex investičních fondů, zásilkové služby, e-shopy, novináři nebo marketingový sektor. Ukázky profesních etických kodexů některých povolání se nachází v příloze... Co se etických kodexů týče, bude se praktická část bakalářské práce zabývat především bankovním sektorem a pojišťovnictvím.

3.2.3 Etický a sociální audit

Častým nástrojem kontroly především českých firem je finanční audit, který by měl poukazovat hlavně na plýtvání finančními zdroji firmy nebo organizace. Nicméně vy vyspělých západních státech se používají i jiné nástroje, například etické a sociální audity. „Je to výraz snahy analyzovat a zlepšovat takové faktory, které nemají v ekonomických ukazatelích svoji kategorii, ale přesto se významně podílejí na prosperitě firem. Setkáváme se s auditem spokojenosti zákazníků, environmentálním auditem, personálním nebo technologickým auditem“ (Nečadová, 2014, s. 102).

Etický audit často ukáže důležitější informace o zdraví firmy, než audit finanční. Ne vždy jsou peníze to hlavní. Důležitější je často poslání a vize společnosti. Etický audit však nese i určitá rizika, jelikož zavedením etického auditu prověřuje i management, jestli je schopný a kvalitní a jestli je morální oporou pro své zaměstnance.

Nové metody etického řízení „byly poprvé v praxi využity na přelomu 80. a 90. let 20. století. Řadíme sem jak etický a sociální audit, tak i etické výbory a úřad ombudsmana pro etiku. Velké firmy si tak mohou dovolit zavést úřad ombudsmana pro etiku či zaměstnance nebo vznik etického výboru, který je většinou složen z významných odborníků na podnikatelskou etiku“ (Putnová a Seknička, 2007, s. 71).

3.2.4 Definice finančního poradce

Jasně a stručně definovat, čím se zabývá finanční poradce, je občas velmi obtížné. Existuje spousta přirovnání a srovnání, nicméně pro tuto práci postačí tato definice: „Poradce dlouhodobě buduje vztahy se svými klienty. Soustavně se vzdělává a zdokonaluje ve své profesi, aby vždycky dokázal klientům poskytovat nestranné a kvalifikované rady, které budou ladit s jejich požadavky a potřebami. Jeho poradenství nekončí podpisem smlouvy: klient by měl vědět, že se od něj dočká rady třeba i v okamžiku, kdy bude chtít pojišťovně hlásit úraz. Poradce má dostatečné zkušenosti, finanční produkty, které nabízí, zná i z vlastního používání“ (Musil, 2014). „Finanční poradce je ten, kdo poskytuje zákazníkům radu za určitou kompenzaci“ (Investopedia, 2016)

3.3 Shrnutí teoretické části

Na začátku této práce byly stanoveny základní pojmy, které byly definovány ve zbytku této části. Přiblížili se detailněji pojmy etika a morálka, co přesně znamenají, jakým způsobem se od sebe liší. Co je jejich hlavními okruhy bádání? Dále v rámci pochopení toho, jak se lidé chovají, se práce detailněji zaměřila na vývoj filosofického myšlení od počátku dějin až po současnost.

V každém období byli srovnáni největší filosofové, a detailněji popsány jejich hlavní myšlenky, které utvářely jejich názory. V antické filosofii to byly především Sokratés a Aristotelés. Hlavní filosofie pocházela ze zkoumání přírody a světa. Poté následoval pohled do středověku, kdy nejvyšší notu hrálo náboženství a především křesťanství, což jde vidět ve filosofii Tomáše Akvinského nebo Aurelia Augustina, když zkoumají souvislost mezi Bohem a člověkem.

Dále přišel na řadu novověk, kde prim hrálo poznání člověka a věda. Byla to doba velkých změn a důležité byly hlavně filosofické směry od Bacona přes Machiavelliho k Voltairovi a Kantovi. Poté byly zmíněny již pouze důležité osobnosti 20. století, jimiž byly Marx a pro Čechy Patočka.

Druhá část se věnovala definici podnikatelské etiky a její aplikace v běžné ekonomice, kdy existuje příčinná souvislost mezi jednáním ekonomickým a jednáním etickým. Tato část objasnila, jak vznikaly přístupy, které se tímto problémem zajímají a jakým způsobem vlastně implementovat etické principy do chodu společnosti a jaký mohou mít dopad na celou společnost.

Dále byly vysvětleny nástroje etického řízení, tzv. co vše lze a jakým způsobem použít, pokud společnost se chce začít chovat eticky a morálně odpovědně ve všech sférách své činnosti. V neposlední řadě byly definovány konkrétní postupy, čím se vyznačují, co postihují a co je potřeba k jejich zavedení. Na konci této části byl definován a objasněn pojem finanční poradce.

4 Praktická část

4.1 Úvod

Praktická část této bakalářské práce se věnuje především konkrétním příkladům aplikování etiky a morálních hodnot do každodenní práce jak společností, které působí na finančně poradenském trhu, tak jejich poradců, ale i dalším subjektům, které na tomto trhu působí. Obecně se dá říct, že kdykoli člověk řeší něco, co se týká jeho peněz a vždy, pokud si neví rady a vyhledá určitou pomoc přímo na trhu, tak přichází na řadu otázka etiky a správného chování toho subjektu, na který se tento člověk obrátil, jelikož peníze samy o sobě jsou jednou z těch veličin, které většina lidí staví vysoce do popředí svého zájmu.

Samo nakládání s finančními prostředky nejen svými, ale především jiných lidí, je velice ošemetná záležitost a vyžaduje určité vlastnosti od toho subjektu, který s nimi nakládá. Obyčejný člověk samozřejmě nemůže plně porozumět všemu, a co se nakládání s penězi týče, raději přenechá zodpovědnost kvalitně se postarat o jeho prostředky na někoho jiného, většinou tedy na subjekty finančního trhu typu banky, pojišťovny nebo finančního poradce. Jedná se také o to, že tyto instituce by samozřejmě měly mít znalosti a zkušenosti, aby člověku dokázali pomoci při řešení jeho situace nebo jeho přání a měly by dokázat usnadnit rozhodovací proces svým klientům, pokud se na ně obrátí. Vzdělání a znalosti jsou jedna věc, ale kvalita odvedené práce je věc druhá a vyspělé, etické nebo přirozené morální chování těchto institucí je věc třetí.

Všechny tyto vlastnosti na sebe v ideálním případě navazují a tvoří pevný celek, který by měl být garancí kvality jakékoli služby. Celý finanční trh je velmi náchylný ke změnám, a pokud má některý z účastníků na trhu jakýkoli problém, dříve nebo později se to někde projeví. V zásadě jde hlavně o to, že pokud některé z institucí na trhu buď chybí jedna z těchto vlastností, nebo ji porušuje, tak v tom okamžiku nastává problém. Nejmarkantněji se vždy projeví a nejhorší ze všech jsou takové problémy, které se týkají neetického chování nebo jednání.

Nedá se říct, že by se tyto problémy s etikou některému ze subjektů vyhnuly, spíše naopak, nicméně jak je uvedeno dále v této bakalářské práci, tak do paměti lidí se nejvíce zapsaly a zapisují problémy, které způsobily nebo způsobují jak finančně poradenské společnosti obecně, tak jejich poradci. Z tohoto důvodu se tato část bakalářské práce věnuje především etickým aspektům práce finančních poradců, jejich mateřských společností a obecně tomu, jak tento trh, na kterém dnes působí, vlastně vypadá. Hlavním předmětem zkoumání se tedy stává to, jací lidé se věnují profesi finančního poradce, jaké jsou jejich vlastnosti a jestli při své práci jednají tak, jak mají, pod kterou společností působí, a jestli to má nějaký vliv na jejich práci, jakým způsobem tyto společnosti hlídají kvalitu práce svých poradců a v neposlední řadě také to, jaká opatření na ochranu klientů nyní existují.

Velice důležitý je také pohled veřejnosti a klientů těchto poradců na to, jakým způsobem se k nim poradci chovají a jak s nimi jednají. Nakonec zásadní je také pohled poradců samotných na trh, na kterém působí a na etické aspekty jejich práce. Výsledky těchto názorů se projeví v části této bakalářské práce věnované výzkumu mezi veřejností a poradci. Interpretace těchto výsledků je velice důležitá jak pro klienty, kteří uvidí, jakým způsobem poradce myslí a jak pracuje, tak pro poradce samotné, aby zjistili, jak jejich práci a jednání hodnotí lidé, kterým se zavázali pomáhat a poskytovat službu.

4.2 Finanční poradenství v České republice

Finančně poradenský trh v České republice začal vznikat hned po Sametové revoluci roku 1989, resp. v první polovině 90. let jako segment finančního trhu, na který vstoupily zahraniční firmy a rychle na sebe začaly strhávat pozornost lidí, jelikož přicházely s naprosto novým produktem alias finančním poradenstvím (resp. spíše prodejem

pojistných smluv a možná stavebních spoření). Tyto společnosti získávaly na popularitě, jelikož zaprvé český člověk byl hladový po nových věcech a zadruhé, kdo si chtěl tehdy vydělat a pochopil tehdy příležitost, která se mu nabízela, tak si dokázal vydělat obrovské peníze. Lidé byli do tohoto byznysu lákáni po stovkách, z několika důvodů.

Tím, že nevěděli moc dobře, o co se jedná, tak snadno naletěli lidem, kteří z nich pouze chtěli vymámit jejich peníze, bohužel obyčejný člověk naslouchal, jelikož byl přesvědčen, že mu to pomůže. Dále také proto, že spousta lidí šla za vidinou lehce a rychle vydělaných peněz, které někteří poradci svým budoucím spolupracovníkům slibovali. Pokud se dají tyto dva důvody k sobě a přidá se k tomu typická česká povaha, je jasné, že v dlouhodobějším horizontu z tohoto nemohlo vzejít nic dobrého. Což se nakonec stalo, jelikož lidé začali poznávat, že zaprvé ne všem poradcům šlo tehdy víc o blaho klientů spíš než o blaho jich samotných, že byli lidé účelově využíváni, a že hodně učenlivých poradců si tehdy akorát namastilo kapsy.

Tisíce lidí bylo tehdy velmi našťvaných, a pokud ne úplně, tak určitě na dlouhou dobu přestalo věřit finančnímu poradenství jako celku a začalo házet všechny osoby v tomto segmentu působící do jednoho pytle. Faktem zůstává, že bariéry vstupu tehdy nebyly skoro žádné, legislativa byla krátká a požadavky na znalosti nulové, tudíž např. obyčejný traktorista si mohl odpoledne sundat montérky a jít prodávat pojistky, což samozřejmě na kreditu oboru finančního poradenství moc nepřidávalo. Dle vzpomínek některých poradců, kteří tehdy začínali a zůstali v oboru až do dneška, se tomuto období říkalo buď Divoký západ nebo Český Klondyke. Na druhou stranu je nutno říct, že produktové portfolio tehdy bylo velice úzké a de facto poradci mohli zprostředkovat pouze kapitálové životní pojištění, stavební spoření nebo penzijní připojištění.

V průběhu let se situace začala vyvíjet lépe, stát začal více dohlížet na lidi, kteří do tohoto byznysu vstupovali, vytvořily se určitá pravidla, která měli poradci dodržovat, a také se vytvořil legislativní rámec například pro výplaty provizí atd. Pokud se však udělá srovnání, jak vypadal, co uměl a jak se choval tehdejší poradce s poradcem, který působí na trhu dnes, je to diametrální rozdíl. Bylo by to srovnání typu malého tříletého rozmazleného dítěte s třicetiletým dospělým a zkušeným člověkem. Samozřejmě i dnes se dají najít výjimky, a není jich málo, kdy se některé společnosti nebo jejich poradci snaží nalákat do tohoto byznysu především mladé studenty, z nichž však drtivá většina

neuspěje a prozře, avšak příliš pozdě. Nicméně je dobré vědět, že nároky a bariéry vstupu do tohoto odvětví se neustále zpříšňují a kvitovat to musí především klienti.

Dnes je tedy situace odlišná na rozdíl od divokých devadesátých let, bohužel pozůstatky této doby se přenesly až do dneška. Vidět to lze především na počtu zprostředkovatelů pojištění, jak ukazuje tabulka níže. Dá se polemizovat, že hodně z těch, kteří jsou v tomto souhrnu uvedeni, již nejsou aktivní, nicméně i tak je to velmi vysoké číslo. Pokud však jde o objektivitu vůči finančně poradenským společnostem, tak většina z nich se dnes snaží spíše regulovat počet a upřednostňovat kvalitu před kvantitou, jelikož to je jediný možný proces, který povede k úspěchu. Ke správnému zhodnocení trhu samotného je potřeba se nejprve detailně seznámit se strukturou finančně poradenského trhu a detailněji nahlédnout na společnosti na něm působící.

„K 20. lednu 2014 bylo v databázi ČNB 146.500 pojišťovacích zprostředkovatelů (služby v oblasti pojištění) a 25800 vázaných zástupců (služby v oblasti investic). Jsou to obrovská čísla vzhledem k tomu, že Česká republika má přibližně 10.500.000 obyvatel. Prostým dělením vychází na 71 občanů České republiky jeden pojišťovací zprostředkovatel. A jeden vázaný zástupce vychází na 407 občanů. To už je číslo o něco veselejší. Přepočty na domácnost jsou ještě o něco chmurnější. Při počtu cca 4.400.000 domácností v ČR vychází jeden pojišťovací zprostředkovatel na 30 domácností. Odečteme-li domácnosti se seniory, kterých je přibližně 1.000.000, pak je výsledek pouze 23 domácností na jednoho pojišťovacího zprostředkovatele“ (AFPČR, c2014).

4.2.1 Základní srovnání finančně poradenských společností

Pro účel zachování kvality bylo vybráno pouze šest největších společností v České republice.

4.2.1.1 Partners Financial Services, a.s.

(dále jen Partners)

| | |
|------------------|---|
| Sídlo | Praha 4 – Chodov, Türkova 2319/5b, 149 00 |
| IČ | 27699781 |
| Právní forma | akciová společnost |
| Základní kapitál | 100 mil. Kč |

Statutární orgán - představenstvo

| | |
|------------------------------|-----------------------------|
| Předseda představenstva | Ing. Petr Borkovec |
| Místopředseda představenstva | Mgr. Petr Bartoš |
| Místopředseda představenstva | Mgr. Vít Mikolášek |
| Člen představenstva | Ing. Tatiana Purdiaková |
| Člen představenstva | Vladislava Cisarzová |
| Člen představenstva | Ing. Mgr. Lada Kičmerová |
| Člen představenstva | Gabriela Beránková Kudrnová |

Dozorčí rada

| | |
|----------------------------|------------------------|
| Předseda dozorčí rady | Ing. Kateřina Volínová |
| Místopředseda dozorčí rady | Pavel Kohout |
| Člen dozorčí rady | Radim Lukeš |

Rok 2014 v číslech

| | |
|------------------------------------|---------------|
| Provizní obrat za 2014 | 1,113 mld. Kč |
| Výsledek hospodaření před zdaněním | 114 mil. Kč |
| Počet aktivních poradců | 2600 |
| Z toho manažerů | 360 |
| Z toho ředitelů | 40 |
| Počet aktivních klientů | 431 tisíc |
| Počet nových klientů za rok 2014 | 43 tisíc |
| Počet produktů v nabídce | 400 |
| Počet obchodních partnerů | 55 |
| Počet sjednaných smluv historicky | 1 416 tisíc |
| Počet smluv sjednaných v roce 2014 | 201 tisíc |
| Počet zaměstnanců | 103 |
| Počet poboček Partners Market | 53 |

Struktura produkce společnosti za rok 2014 dle počtu smluv v %

| | |
|--|-------|
| Investiční a flexibilní pojištění | 22,92 |
| Podílové fondy – jednorázové investice | 22,92 |
| Podílové fondy – pravidelné investice | 12,91 |

| | |
|------------------------------|-------|
| Pojištění aut a majetku | 15,57 |
| Penzijní připojištění | 4,13 |
| Rizikové a úrazové pojištění | 4,32 |
| Hypoteční úvěry | 7,39 |
| Bankovní produkty | 8,23 |
| Stavební spoření | 1,58 |

Pro zajímavost produkce hypotečních úvěrů v roce 2014 sice dělala jen menší část z celkové produkce Partners, nicméně se jednalo o hypotéky za bezmála 15 mld. Kč, což v roce 2014 představovalo 10% z celkové produkce všech hypotečních úvěrů v České republice.

Stručná historie společnosti

Společnost se od prvopočátku nejmenovala tak, jako dnes. Původní název, pod kterým byla dne 23. srpna 2006 zapsána do obchodního rejstříku byl Nostimo, a.s. Se vznikem Partners se pojí důležitá událost, která se stala v roce 2007, a která zahýbala tehdejším finančně poradenským trhem jako takovým. V již zmiňovaném roce 2007 se tehdy zhruba 700 poradců a manažerů z jiné finančně poradenské společnosti OVB Allfinanz, a.s. rozhodlo odejít z této společnosti a následně valná většina z nich zakotvila právě v Partners. Této události se však věnuje jiná část této bakalářské práce. Dne 14. června roku 2007 společnost poprvé změnila svůj název na Partners For Life Planning, a.s. a později 1. ledna 2012 se přejmenovala podruhé na Partners Financial Services, a.s. a pod tímto názvem působí dodnes. Jak Partners sama říká, od počátku svého působení se vypracovala na jedničku mezi ostatními finančně poradenskými společnostmi. Toto tvrzení je možno ověřit podle statistik, které poskytnou výroční zprávy všech společností. (Výroční zpráva 2014c)

4.2.1.2 OVB Allfinanz, a.s.

(dále jen OVB)

| | |
|--------------|---------------------------------|
| Sídlo | Praha 4, Baarova 2/1026, 140 00 |
| IČ | 48040410 |
| Právní forma | akciová společnost |

| | |
|------------------|----------------|
| Základní kapitál | 16,5 mil. Kč |
| Akcionář | OVB Holding AG |

Statutární orgány – představenstvo a dozorčí rada

| | |
|-------------------------|-----------------|
| Předseda představenstva | Miroslav Řezník |
|-------------------------|-----------------|

| | |
|---------------------|-------------|
| Člen představenstva | Mario Freis |
|---------------------|-------------|

Dozorčí rada Michael Rentmeister a Mgr. Blanka Doležalová

| | |
|-------------------|----|
| Počet zaměstnanců | 70 |
|-------------------|----|

| | |
|-------------------------|-----------|
| Počet aktivních poradců | cca 5 000 |
|-------------------------|-----------|

| | |
|---------------|--------------|
| Počet klientů | cca 1,2 mil. |
|---------------|--------------|

(OVB, c2014)

Rok 2014 v číslech

Společnost OVB vydává výroční zprávy bohužel ne pouze za jednotlivé země, ve kterých působí, ale za celý holding celkově. Proto nemohou být níže uvedené údaje brány jako výsledek práce společnosti v České republice, ale ve 14 zemích, ve kterých OVB působí, dohromady.

| | |
|---------------|-----------|
| Počet klientů | 3,22 mil. |
|---------------|-----------|

| | |
|--------------------------|-------|
| Počet finančních poradců | 5.173 |
|--------------------------|-------|

| | |
|-------------------------|--------------|
| Celkové provizní příjmy | 214 mil. Eur |
|-------------------------|--------------|

| | |
|-------------------------------------|---------------|
| Výsledek provozní obchodní činnosti | 12,3 mil. Eur |
|-------------------------------------|---------------|

| | |
|-------------------------------|--------------|
| Hospodářský výsledek holdingu | 8,7 mil. Eur |
|-------------------------------|--------------|

Stručná historie společnosti

Společnost OVB původně vznikla roku 1970 v německém Kolíně nad Rýnem a začala působit na německém trhu. Postupně se začala rozšiřovat i do dalších evropských zemí. Aktuálně působí OVB ve 14 zemích Evropy, a sice ve Španělsku, Francii, Německu, Švýcarsku, Itálii, Polsku, České republice, Rakousku, Slovensku, Maďarsku, Chorvatsku, Rumunsku, Řecku a na Ukrajině. Co se týče České republiky, zde začala OVB působit v roce 1992 jako společnost s ručením omezeným. Roku 2005 se společnost stala akciovou společností. V roce 2008 působila společnost v České republice již 15 let, postarala se o 800 000 klientů a zprostředkovala více než 1,5 mil. smluv. V roce 2011 společnost oznámila, že překročila hranici ve výši obrátu 1 miliardy Kč. V roce 2013 společnost oslavila 20 let působení na českém trhu. (Výroční zpráva 2014b)

4.2.1.3 Datalife, s.r.o.

(dále jen Datalife)

| | |
|------------------|---------------------------------|
| Sídlo | Brno, Pražákova 1008/69, 639 00 |
| IČ | 27665151 |
| Právní forma | společnost s ručením omezeným |
| Základní kapitál | 40 mil. Kč |

Statutární orgány – představenstvo a dozorčí rada

| | |
|------------------------------|-------------------|
| Předseda představenstva | Petr Temelkov |
| Místopředseda představenstva | Václav Kleibl |
| Člen představenstva | Martin Blažej |
| Předseda dozorčí rady | Mgr. Petr Husák |
| Místopředseda dozorčí rady | Jaroslav Slavíček |
| Člen dozorčí rady | Jiří Effenberger |

(Datalife, c2016)

Rok 2013 v číslech

Společnost Datalife na svých oficiálních webových stránkách výroční zprávy sice zveřejňuje, poslední z nich je však z roku 2013, i to ale stačí pro definici základních parametrů práce této společnosti.

| | |
|----------------------------------|----------------|
| Celkové tržby | 194 282 159 Kč |
| Zisk po zdanění | 11 044 056 Kč |
| Počet aktivních poradců | 537 |
| Počet nových klientů za rok 2013 | 15 059 |
| Celkový počet klientů | 86 216 |
| Celkový počet uzavřených smluv | 123 166 |

Skladba uzavřených smluv dle typu produktu za rok 2013 v %

| | |
|-------------------------------------|------|
| Životní pojištění | 55,6 |
| Neživotní pojištění | 37,9 |
| Investice, penzijní fondy, hypotéky | 6,5 |

(Výroční zpráva 2013)

Stručná historie společnosti

Společnost Datalife vznikla v České republice v roce 2005 a působí pouze na českém trhu. V roce 2006 v jejích barvách pracovalo přes 350 poradců. V roce 2007 její produkce v životním pojištění přesáhla hranici 100 000 000 ročního pojistného. V roce 2008 se Datalife dostal na druhé místo ze všech společností, které zprostředkovávali produkty ING pojišťovny, a společnost také poprvé překonala roční obrat 100 mil Kč. Roku 2009 získal Datalife svého 50 000. klienta a počet kanceláří společnosti v České republice dosáhl čísla 20. V roce 2010 se společnost stala jedničkou mezi společnostmi zprostředkovávajícími produkty pojišťovny ING. V roce 2011 výše předepsaného ročního pojistného zprostředkovaného přes Datalife přesáhla 500 mil. Kč. V roce 2012 se tato hranice posunula na 750 mil. Kč a počet kanceláří společnosti vzrostl na 23. A konečně v roce 2013 přesáhla hodnota předepsaného pojistného 1 miliardu Kč a první člověk v celé firmě dosáhl na nejvyšší pozici, a to Generální ředitel v rámci obchodní sítě. (Datalife, c2016)

4.2.1.4 ZFP akademie, a.s.

(dále jen ZFP)

| | |
|------------------|--|
| Sídlo | Břeclav, 17. listopadu 3112/12, PSČ 690 02 |
| IČ | 26304805 |
| Právní forma | akciová společnost |
| Základní kapitál | 2 200 000 Kč |
| Akcionáři | ZFP Group, a.s. |

Statutární orgány – představenstvo a dozorčí rada

| | |
|------------------------------|-------------------|
| Předseda představenstva | Ing. Vladimír Kos |
| Místopředseda představenstva | Ing. Dušan Friedl |
| Místopředseda představenstva | Jana Juřenová |
| Člen představenstva | Anna Slámová |
| Člen představenstva | Bc. Zdeněk Koplík |
| Člen představenstva | Michal Očenášek |
| Předseda dozorčí rady | Vladimír Poliak |
| Místopředseda dozorčí rady | Petr Sedlák |
| Člen dozorčí rady | Jarmila Poliaková |
| Člen dozorčí rady | Jiří Čapek |
| Člen dozorčí rady | Robert Slezák |
| Člen dozorčí rady | Martin Micka |

Rok 2014 v číslech

| | |
|---|------------------|
| Počet aktivních spolupracovníků | 96 083 |
| Z toho samo spotřebitelé | 92 367 |
| Z toho podřízení pojišť. zprostředkovatelé | 3 120 |
| Z toho vázaní zástupci | 2 165 |
| Počet zaměstnanců | 55 |
| Počet hlavních regionálních kanceláří | 11 |
| Počet zaměstnanců hlavních reg. kanceláří | 40 |
| Počet strukturálních regionálních kanceláří | 53 |
| Počet zaměstnanců struktur. reg. kanceláří | 74 |
| Provizní obrat společnosti za rok 2014 | 652 923 579 Kč |
| Hospodářský výsledek za rok 2014 | 56 438 050,86 Kč |

Skladba produkce společnosti v roce 2014 v % a počet smluv

Celková produkce společnosti v roce 2014 byla 100 001 smluv.

| | | |
|--|-------|--------------|
| Stavební spoření | 7,45 | 7 449 smluv |
| Životní pojištění (kapitál. a invest.) | 24,75 | 24 750 smluv |
| Neživotní pojištění | 19,19 | 19 187 smluv |
| Doplňkové penzijní spoření | 2,83 | 2 834 smluv |

| | | |
|-----------------------------|-------|--------------|
| Úvěry ze stavebního spoření | 0,73 | 726 smluv |
| Hypoteční úvěry | 1,39 | 1 394 smluv |
| Spořicí účty | 0,07 | 72 smluv |
| Podílové fondy – investice | 20,28 | 20 276 smluv |
| Ostatní, vč. navýšení | 23,31 | 23 313 smluv |

(Výroční zpráva 2014d)

Stručná historie společnosti

ZFP patří k těm finančně poradenským společnostem, které na českém trhu působí již delší dobu. ZFP založili v roce 1995 manželé Poliakovi. Později společnost pronikla i na slovenský trh, kde také dodnes působí. Společnost se rozrůstala, a proto došlo v roce 2012 k založení skupiny ZFP GROUP, do které se postupně začlenily nebo vznikly dceřiné společnosti ZFP Reality, ZFP Investments nebo ZFP Makléř. (ZFP, c2014)

4.2.1.5 Broker Consulting, a.s.

(dále jen Broker Consulting)

| | |
|------------------|---------------------------------|
| Sídlo | Plzeň, Jiráskovo nám. 2, 326 00 |
| IČ | 25221736 |
| Právní forma | akciová společnost |
| Základní kapitál | 100 910 448 Kč |

Statutární orgány – správní rada, představenstvo, dozorčí rada

| | |
|-------------------------|----------------|
| Statutární ředitel | Petr Hrubý |
| Předseda správní rady | Petr Hrubý |
| Člen správní rady | Vilém Podliska |
| Člen správní rady | Jiří Brabec |
| Předseda představenstva | Jiří Brabec |
| Člen představenstva | Jiří Čejka |
| Člen představenstva | Ivana Čmovšová |
| Předseda dozorčí rady | Petr Hrubý |
| Člen dozorčí rady | Vilém Podliska |

Broker Consulting je holdingovou skupinou, jejíž struktura sestává ze společností Broker Consulting, a.s., Česká republika, Broker Consulting, a.s., Slovenská republika,

FinConsulting, a.s., Slovenská republika a Broker Consulting Data, o.z. Slovenská republika. Hlavním vlastníkem tohoto holdingu je Broker Consulting, a.s., Česká republika.

Rok 2014 v číslech

| | |
|-----------------------------------|--------------|
| Celkový obrat skupiny za rok 2014 | 848 mil. Kč |
| Hospodářský výsledek za rok 2014 | 62,3 mil. Kč |
| Celkový počet poboček skupiny | 100 |
| Celkový počet poradců skupiny | 1 200 |

Skladba produkce společnosti za rok 2014 v % dle počtu smluv

| | |
|---------------------|------|
| Životní pojištění | 41,3 |
| Neživotní pojištění | 29,4 |
| Penzijní produkty | 2,3 |
| Financování bydlení | 6,7 |
| Investice | 16,9 |
| Ostatní | 3,4 |

Stručná historie společnosti

Společnost Broker Consulting byla založena v Plzni roku 1998 jako společnost s ručením omezeným. Prvním milníkem pro ni byl rok 2001, kdy měla pod správou přes 50 000 klientů. V roce 2004 došlo ke změně právní formy na akciovou společnost. Dalším významným mezníkem se pro Broker Consulting stal rok 2006, kdy došlo ke vstupu na slovenský trh a počet klientů se navýšil na 150 000. V roce 2012 společnost poprvé dosáhla na obrat převyšující 800 mil. Kč. (Výroční zpráva 2014a)

4.2.1.6 Fincentrum, a.s.

(dále jen Fincentrum)

| | |
|------------------|---------------------------------|
| Sídlo | Praha 8, Pobřežní 620/3, 186 00 |
| IČ | 24260444 |
| Právní forma | akciová společnost |
| Základní kapitál | 700 700 000 Kč |

Statutární orgány – představenstvo a dozorčí rada

| | |
|---|------------------------|
| Předseda představenstva a generální ředitel | Ing. Petr Stuchlík |
| Zakladatel a člen představenstva | Ing. Martin Nejedlý |
| Místopředseda představenstva | Mgr. Mario Drosc |
| Člen představenstva | Ing. Filip Duchoň, MBA |
| Člen představenstva | JUDr. Vladěk Krátek |
| Člen představenstva | Mgr. Milan Repka |
| Předseda dozorčí rady | Lubor Žalman |
| Člen dozorčí rady | Michal Aron |
| Člen dozorčí rady | Oliver Schumann |

(Fincentrum, c2016)

Rok 2014 v číslech

Společnost Fincentrum na svých webových stránkách nemá zveřejněné výroční zprávy, nicméně dle tiskové zprávy společnosti je možno uvést alespoň základní data (Fincentrum, 2016):

| | |
|---------------------------------------|----------------------------------|
| Počet poradců v roce 2014 | cca 1 500 |
| Celkový obrat společnosti v roce 2014 | 1,39 mld. Kč (ČR a SR dohromady) |

Stručná historie společnosti

V roce 2000 Martin Nejedlý a Martin Stuchlík založili společnost Fincentrum, s.r.o. V roce 2003 Fincentrum spouští projekt Fincentrum Hypoindex, v němž se srovnávají úrokové sazby hypotečních úvěrů bank v České republice. Fincentrum se štěpí na různé divize a poradenství se od roku 2004 začíná věnovat divize Fincentrum finanční poradenství, a.s. Roku 2007 byla založena společnost Fincentrum, a.s. také v Bratislavě. Roku 2009 poprvé přesáhl obrat celé skupiny 500 milionů Kč. Roku 2010 získalo Fincentrum jako první ze všech finančně poradenských společností ocenění v soutěži Českých 100 nejlepších. V roce 2013 zanikla stávající společnost Fincetrum, a.s. a z ní vzešla nová společnost Fincentrum Czech, a.s., která se později přejmenovala znovu na Fincentrum, a.s. V tomto roce byla Fincetrem založena společnost Fincentrum Reality. (Fincetrum, c2016)

4.2.2 Organizace sdružující poradenské společnosti a jiné kontrolní subjekty

Finančně poradenských společností na českém trhu existuje víc než dost. „Největší společnosti na českém zprostředkovatelském trhu mají dohromady 64.576 zprostředkovatelů v oblasti pojištění. A to ještě nejsou započítáni zprostředkovatelé z různých malých firmiček, kterých může být klidně i další tisíce. Zjistit přesné číslo aktivních zprostředkovatelů je téměř nemožné. Třeba se to bude blížit i k počtu 100.000 aktivních pojišťovacích zprostředkovatelů“ (AFPČR, c2014).

I z toho důvodu vznikly v České republice v průběhu let různé asociace, spolky atd., které svým působením zajišťují kvalitu, etičnost práce, chování svých členů, tj. finančně poradenských společností a vytvářejí etické kodexy, kterými by se měli jejich členové řídit. Mezi dvě nejvýznamnější asociace v České republice se řadí AFIZ, což je Asociace finanční zprostředkovatelů a finančních poradců České republiky a dále USF, Unie společností finančního zprostředkování a poradenství. Tyto organizace od sebe odlišují drobné rozdíly ať už v jejich etických kodexech, tak ve struktuře jejich členů, nicméně obecně platí, že pokud chce na českém trhu působit jakákoliv finančně poradenská společnost, která má ambici stát se významnou a respektovanou, měla by být součástí jedné z těchto asociací.

4.2.2.1 AFIZ

K založení asociace došlo na konci roku 2012. Založení asociace „bylo reakcí na novou právní úpravu, kterou byl vymezen nový předmět podnikání mimo režim živnostenského zákona – investiční zprostředkovatel, členy mohou být všechny právnické a fyzické osoby, které působí na finančním trhu jako zprostředkovatelé či poradci. Hlavním úkolem této asociace je poskytování odborných služeb svým členům, a dále pak prosazování zájmů těchto členů a jejich hájení při tvorbě legislativních změn na trhu“ (AFIZ, c2010).

Velice důležitým aspektem fungování této asociace je to, že v rámci dohody, ve které se poradenské společnosti zavází dodržovat etický kodex AFIZu, se na druhé straně AFIZ zavazuje za tyto společnosti nést disciplinární odpovědnost. Členové tento mají tento etický kodex implementovaný do své struktury a většinou k němu přidávají další ustanovení.

4.2.2.2 USF

Unie společností finančního zprostředkování a poradenství je svými pravomocemi a činností víceméně velmi podobná AFIZu. Také s jedná asociaci, ve které jsou poradenské společnosti, také se zavazují řídit se etickým kodexem této unie a také tento kodex implementují do svých struktur. Svou prací se snaží o totéž jako AFIZ, tj. zaštit'ovat svoje členy a hájit jejich zájmy. Což přivádí k otázce, proč je těchto asociací víc, nicméně hledat odpověď je velice těžké.

Tabulka 1 Seznam členů AFIZ a USF z řad srovnávaných společností

| Společnost | Asociace |
|-------------------|----------|
| Partners | AFIZ |
| OVB | USF |
| ZFP | AFIZ |
| Datalife | USF |
| Broker Consulting | USF |
| Fincentrum | ŽÁDNÁ |

Zdroj: Vlastní zpracování na základě údajů z AFIZ, c2010 a USF, c 2014

4.2.2.3 Česká národní banka

Nejdůležitějším subjektem a kontrolorem kvality na finančním trhu je Česká národní banka (dále ČNB). „ČNB je ústřední (centrální) bankou České republiky, orgánem vykonávajícím dohled nad finančním trhem a orgánem příslušným k řešení krize na finančním trhu“ (ČNB, c 2016).

Ona jediná může udělovat nebo odebírat koncese, povolení k působení na finančním trhu a bdít nad trhem. V případě, že nastane porušení buď nezákonné, nebo etické je schopna sankcionovat toho, kdo toto porušení způsobil, případně odebrat příslušnému subjektu možnost dále podnikat na finančním trhu. Všechny subjekty na trhu se musí řídit jejími pokyny a dodržovat etický kodex České národní banky. Pravomoci ČNB jsou přímo zakotveny v Ústavě České republiky. ČNB je důležitá také proto, že z jejich statistik se dá vyčíst například to, kolik a jaké subjekty na finančním trhu působí, jakému oboru se věnují a jakým způsobem pracují.

4.2.2.4 Finančně poradenské společnosti

Kromě asociací a dalších subjektů tvoří kontrolní orgán také samy společnosti. Toto je však velice tenký led, jelikož ne každá společnost, která na finančně poradenském trhu působí má například vytvořený a zveřejněný etický kodex své práce, ale co je možná horší a velice smutné tak ve velké míře není etický kodex, nebo členství v asociaci žádnou překážkou tomu se neeticky chovat a nejhorší je pak to, že některé společnosti nad některými věcmi jen mávnou rukou a jdou dál, což jen jasně dokazuje, že tito lidé jsou myšlenkami a vizemi pořád kdesi uvnitř devadesátých let minulého století a jsou přesvědčeni, že to s kvalitou jejich poskytované služby v očích veřejnosti nic neudělá.

Trh se ale od té doby výrazně změnil a vyvinul, a jelikož přibylo produktů, poradců a společností, trh se vydal cestou kvality, vysoké míry odbornosti a vzdělání. Je po potřeba říct, že zatím tyto nároky od klientů pochopilo jen málo společností, nicméně ty jsou dnes úspěšné a už to vidí i ty společnosti, které ještě donedávna by neváhaly sedřít klienta z kůže. Což je ve své podstatě jediné dobře, jelikož pokud jim klienti odejdou, tak z trhu zmizí. K tomu, aby měla společnost kvalitní poradce, kvalitní produkci smluv atd. je potřeba zavést určité kontrolní mechanismy, které už v prvopočátku dokáží odhalit nekalosti, případně účinně postihovat ty, kteří je vytváří.

Bohužel však tedy etický kodex není překážkou pro některé poradce nebo společnosti a neřídí se jím. Není to ale pouze o etickém kodexu. Ten by měl pouze pomoci navádět ty lidi, kteří se ho zavázali prosazovat. Je to jakýsi předstupeň ochrany, který je nutné v dnešní době mít, aby společnost měla šanci uspět. Mnohem důležitější však je to, co se děje s poradcem poté, co se nějakým způsobem provinil proti tomuto kodexu, dobrým mravům, způsobil nějakou škodu nebo svým chováním poškodil dobré jméno společnosti. Na to samozřejmě nestačí věta, která je někde napsaná a v momentě, kdy je nutné chybu poradce vyřešit v klidu, a není nutné ještě kontaktovat další orgány typu ČNB, nebo poradce propustit, je nutné, aby společnost měla takové instituty, které jí pomohou příkladně a jednoduše takovéto případy vyřešit.

Tabulka 2 Společnosti, které mají zveřejněný svůj etický kodex

| Společnost | Etický kodex je zveřejněný |
|-------------------|----------------------------|
| Partners | ano |
| OVB | ne |
| ZFP | ano |
| Datalife | ano |
| Broker Consulting | ano |
| Fincentrum | ne |

Zdroj: Vlastní vypracování na základě údajů z výročních zpráv

Jak je vidět z tabulky, tak ne všechny finančně poradenské společnosti jdou příkladem pro ty další. Co je ale překvapující, že se jedná o velké hráče na trhu, kteří rozhodně nemají roční obrát v pár desítkách milionů korun, ale mnoho násobně vyšší a samozřejmě také více klientů. Kodex je tedy pouze základ. Instituce, která jedná na základě porušení tohoto kodexu, může být například etická rada, etický výbor apod. Etický výbor by mělo být seskupení takových lidí, kteří mají pro tuto práci základní předpoklady, jednají slušně a eticky, ale umí říct, co si myslí. Tito lidé by měli být pečlivě vybíráni, jelikož později ponесou plnou zodpovědnost za své rozhodování o různých případech. Tuto instanci by měla mít, dle názoru autora, každá finančně poradenská společnost, která chce v České republice působit. Tyto výbory nejsou nic nového pro řadu společností z jiných byznysů, nejsou také ničím novým pro subjekty z tohoto trhu, jako jsou AFIZ, USF nebo ČNB, nicméně mezi finančně poradenskými společnostmi praxe ukazuje, že tento institut nechtí úplně všichni.

Ale spíše než to, jestli společnost má etický výbor nebo ne, existují spekulace, jak tento výbor funguje, a jestli opravdu plní své hlavní poslání, a to je zabránění poradcům jednat vůči klientům neetickým způsobem. Autor této práce bohužel nezná všechny členy všech výborů všech společností, jelikož tyto informace jsou většinou velice těžko dohledatelné, a to autor také působí na tomto trhu a věnuje se této profesi. Mnohdy ani samotní poradci nevědí, jakým způsobem v jejich společnostech funguje etický výbor, jestli vůbec takový institut u nich mají, popřípadě, kdo jsou jeho členy. Proto se autor rozhodl uvést příklad fungování kontroly kvality práce poradců a etického jednání ze společnosti Partners, která se v tomto ohledu snaží, dle názoru lidí z finančně poradenského byznysu, jít příkladem.

Samotná kontrola nebo důraz na kvalitní finanční poradenství jako takové začíná již při náboru nových poradců, kdy je kladen velký důraz na prokázání teoretických znalostí, obchodních dovedností a znalosti prostředí tohoto trhu. Dále člověk musí projít přes dva vstupní pohovory, nejprve s místním ředitelem oblasti, kde bude působit a poté s lidmi z centrály, kde se především zkoumá, jestli a jak moc je člověk vyspělý tuto profesi vykonávat. Tyto opatření a požadavky se neustále zpřísnují z toho důvodu, aby se zamezilo právě těm situacím a problémům, které se stávaly v minulosti, kdy společnosti nabíraly téměř kohokoliv. Partners v tomto ohledu klade velký důraz na vzdělání svých poradců, což může autor této práce potvrdit, jelikož si tímto cyklem sám prošel.

Velice důležitá v tomto ohledu je také vize a strategie společnosti, které udávají jednotný směr cesty, po které se má poradce vydat, a sice že klient je na prvním místě a odměna je něco, co poradce dostane, pokud dobře odvede svoji práci. Samozřejmě i zde existují poradci, tak jako všude jinde, kteří se rozhodli tuto profesi vykonávat pouze a jen pro dosažení velkého zisku, nicméně tyto se dříve nebo později dostanou do konfliktu právě s kontrolním mechanismem, který společnost vytvořila a který má pár unikátních prvků, které se v jiných společnostech nenalézají. Autor si nechce dovolit tvrdit, že poradci ze společnosti Partners jsou ti nejmorálnějšími mezi morálními, nicméně pro svoji odbornou výchovu a vštěpování základních etických pravidel jsou velmi žádaní pro jiné finančně poradenské společnosti, které se je snaží získat pro sebe.

Jedním z nejvíce zajímavých prvků, který Partners odlišuje od zbytku společností je tzv. Watchdog, v překladu hlídací pes. Jedná se o software, který je implementovaný přímo do elektronického systému Partners. Tento software má v sobě nahraná určitá zakódovaná data, tabulky a výpočty, které kontrolují všechny smlouvy, které poradce zadává do systému. Pokud tento Watchdog přijde na to, že některá ze smluv mu přijde podezřelá, například z důvodu vysokých pojistných částek na životním pojištění, výši pojistného nebo dobou trvání pravidelné investice, kontaktuje přímo dotyčného poradce s žádostí o vysvětlení svého jednání, ve zkratce jaké důvody poradce vedly k tomu, že tuto smlouvu nastavil tak, jak to udělal. Poradce musí ve lhůtě jednoho týdne na tuto situaci reagovat a odpovědět tomuto softwaru. Ten tuto odpověď přepoše člověku, který má v Partners na starosti pouze tuto oblast, a sice kontrolu podezřelých smluv.

Jelikož poradce předtím musel do systému nahrát veškeré údaje o klientovi, má tento kontrolor vše co potřebuje k tomu, aby vydal stanovisko, jestli je smlouva v pořádku nebo ne. Autor z vlastní zkušenosti ví, že tento software je tak přísný, že občas žádá vysvětlení i ke smlouvám, které jsou naprosto jednoznačně v pořádku, právě proto, je zde také tento lidský faktor, který smlouvu zhodnotí a uzavře tento případ tím, že smlouva je v pořádku a může odejít. Občas se však stane případ, kdy se ani i přes vysvětlení poradcem kontrolorovi zdá, že něco není v pořádku, proto sám napíše poradci email s dotazy k dalšímu vysvětlení. Pokud ani po tom není zřejmé, že je vše v pořádku, tak kontrolor dotyčnému poradci zavolá a opět žádá vysvětlení, aby byl schopen pochopit poradcovu jednání. Pokud ani nadále poradce není schopen objektivně vysvětlit příčiny, proč smlouvu nastavil způsobem, jakým to udělal, kontrolor případ předává k projednání na etický výbor společnosti.

Etický výbor Partners se skládá z několika členů, především zde zasedají buď dlouholetí poradci, kteří prokázali své morální hodnoty, nebo je nominují ředitelé, tak aby každé ředitelství zde mělo svého zástupce. Navíc je zde také zástupce právního oddělení, který případně může dále řešit tento případ s dalšími subjekty na trhu, například s ČNB nebo Finančním arbitrem. Tento člověk se také stará o případná odškodnění klientů. Lidé z etického výboru musí být nejen morální, ale musí být také schopni vysvětlit poradci, který udělal nějakou chybu, proč je to, co udělal špatné a proč by se to nemělo dělat. V zásadě se dají rozlišit dva typy prohřešků, ty lehčí a ty těžší. Ty lehčí mohou týkat například neoprávněného převádění klientů mezi poradci Partners.

Pokud se dva poradci mezi sebou domluví na převodu klienta pod správu toho druhého, tak je vše v pořádku, nicméně pokud jeden poradce požádá o převod, aniž by o tom dal vědět původnímu poradci, tak je to problém, který musí řešit etický výbor, jelikož v Partners je vlastnictví klienta svázané s osobou získatele tohoto klienta a není možné si jenom tak prohazovat klienty mezi sebou. Lehčí přestupky jsou obecně takové, které nijak nepoškozují klienta, ale mohou například poškodit dobré jméno společnosti, jehož důležitost si společnost velice dobře uvědomuje a chce takovým praktikám zabránit. Například se může jednat o získávání klientů prostřednictvím vyhazování letáků s logem společnosti do schránek občanů. Klienta to nijak nepoškodí, nicméně takováto praktika je v Partners zakázána úplně stejně, jako například inzerování služeb v novinách. Co se

týče těžších přestupků proti etickému kodexu Partners, tak zde se jedná především o rušení smluv a nejvíce se to týká smluv životního pojištění a pravidelných investic.

Jako příklad je možno uvést zrušení smlouvy pravidelné investice po dvou letech trvání a nahrazení této smlouvy jinou podobnou smlouvou, kdy poradce si vlastně nechá vyplatit znovu celý vstupní poplatek. To stejné se týká smluv životního pojištění, především s investiční složkou nebo příspěvkem od zaměstnavatele. Pokud se takovýto případ stane, tak se obecně řeší dvěma způsoby. Prvním z nich je ten, že se Partners snaží domluvit se s obchodními partnery na zrušení této nové smlouvy a ponechání smlouvy původní nebo v případě, že to již nelze, tak zařídit klientovi 100% slevu na všechny vstupní poplatky na nové smlouvě, tak aby klient nebyl za žádnou cenu poškozen.

Co se týká postihu poradce za takovéto jednání, tak zde ctí Partners jednoduché pravidlo, co se stalo jednou, může se stát podruhé, co se stalo podruhé, určitě se stane potřetí, a tomu chce samozřejmě Partners zabránit, proto v lehčích případech přestupků se při prvním takovémto případě ukládá poradci pokuta a je podmíněčně vyloučen, po opakování jakéhokoli přestupku je vyloučen bezpodmínečně. Při těžších případech typu, že poradce neoprávněně poškodil klienta, se spolupráce s tímto poradcem ruší automaticky ihned. Díky tomuto přístupu společnost dokáže eliminovat ty poradce, kteří se by v budoucnu mohli svým neetickým jednáním poškodit nejen klienty a sebe, ale také dobré jméno společnosti.

4.2.3 Kauzy a problémy ve finančním poradenství

Jak již bylo řečeno jedním z největších nešvarů některých finančních poradců, je tzv. přetáčení pojistných smluv. To znamená, že poradce klientovi vytvoří pojistnou smlouvu, buď ji dokonce ještě klientovi lidově řečeno prodá tak, že to je vlastně spoření, poradci přijde provize a za dva za tři roky udělá to stejné a opět vyinkasuje provizi. Tento model nicméně obrovským způsobem poškozuje klienta, jelikož v prvních dvou letech trvání smlouvy klient pouze platí poplatky, náklady smlouvy a provizi a netvoří se mu tedy téměř žádná investiční složka.

V posledních letech a měsících to však došlo tak daleko, že tyto kauzy začaly zajímat i politiky a ti se rozhodli s tím něco udělat. „Návrh, který prošel vládou, omezuje výplaty provizí pojišťovacími zprostředkovatelům i pořizovací náklady při výpočtu tzv. odkupného (to, co klient dostane zpět při předčasném ukončení smlouvy). Ty by měly být

povinně rozloženy do období pěti let. Návrh přitom nereguluje maximální přípustnou výše provizí. Novela také zavádí mechanismus poměrného krácení sjednané odměny, jestliže pojištění skončí v prvních pěti letech jeho trvání“ (Moniová, 2016).

Tento zákon navíc přišel v době, kdy ČNB udělila jedné ze dvou největších poradenských společností, totiž společnosti OVB, pěti milionovou pokutu, za to, že „její lidé se měli v letech 2010 až 2013 dopouštět klamavých obchodních praktik. Prodávali totiž investiční životní pojištění (IŽP) - pro ně provizně velice zajímavé - jako spoření. Tedy finanční produkt s jistým výnosem, na který klienti slyší daleko spíš než na nejisté investování. Navíc „zapomněli“ klientům říct, že se ke svým penězům - na rozdíl od spoření - jen tak nedostanou“ (Moniová, 2016). Reakce společnosti OVB byla taková, že tyto chyby dávala za vinu předešlému vedení společnosti a konkurenčnímu boji mezi finančně poradenskými společnostmi. Nicméně to jí neomlouvá za to, že tyto praktiky v uplynulých letech vůbec neřešila a nechala své poradce dále poškozovat své klienty.

4.3 Výzkum a výsledky dotazníkového šetření

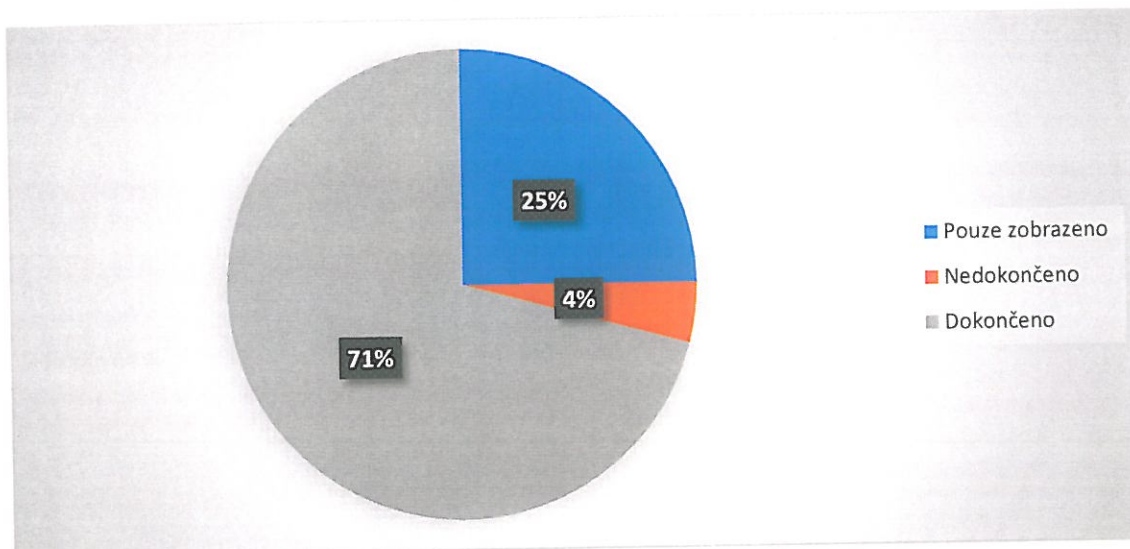
Při vytváření dotazníku pro veřejnost a klienty finančně poradenských společností a pro poradce samotné, byly stanoveny hlavní cíle, které budou důležité při následné interpretaci. Proto ty nejdůležitější ukazatele budou znázorněny v grafech a ty méně důležité výsledky budou popsány pouze v textu. Výzkum v obou případech probíhal elektronickou formou přes odkaz na serveru www.surveo.cz.

4.3.1 Výzkum a výsledky šetření mezi poradci

Při tvorbě otázek v tomto dotazníku byl stanoven cíl počtu dosažených odpovědí. Ten měl minimální hranici kolem cca třiceti odpovědí. Autor nebyl naivní a nepředpokládal, že by získal data od veliké skupiny poradců, jelikož téma etiky je mezi některými poradci velice nezajímavé ba dokonce sprosté slovo. Nicméně se dá říci, že dotazník měl relativně úspěch, když celkově si ho zobrazilo 48 poradců a 34 z nich ho také úspěšně vyplnilo.

Určitě to není dostatečné číslo na to, aby se z něj daly vyvozovat nějaké hlubší výsledky, nicméně tento dotazník je relativně snadno multiplikovatelný, a při širším záběru a delším ponechání k vyplnění, by mohl přinést velice zajímavé údaje, které by již měly vypovídající hodnotu o trhu jako celku a mohly by být použity ve prospěch zlepšení společností.

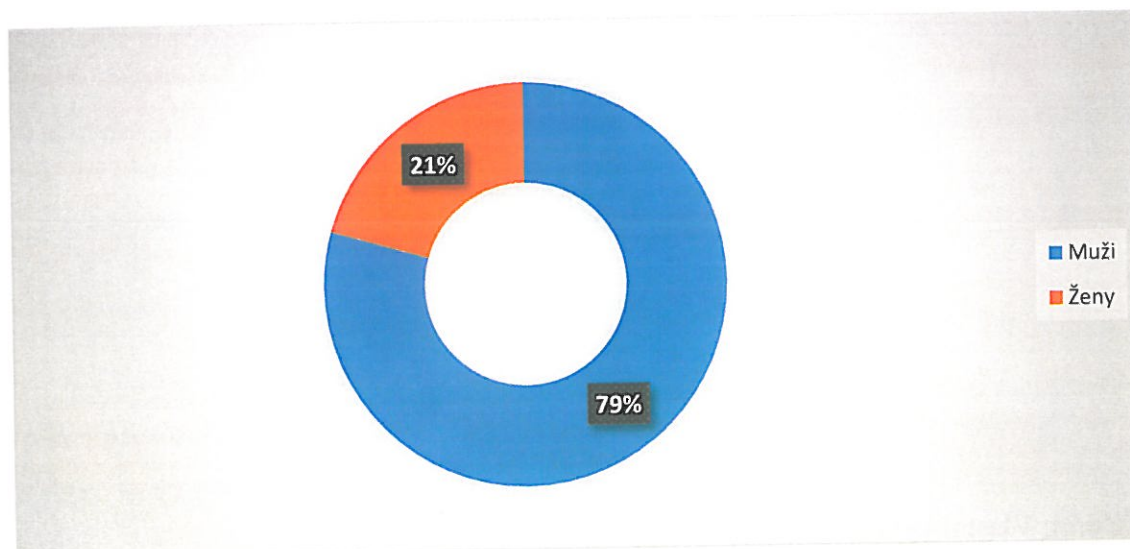
Obrázek 1 Celkový počet návštěv dotazníku



Zdroj: Vlastní vypracování na základě údajů z dotazníku

Mezi poradci, kteří odpověděli, bylo celkem 27 mužů a 7 žen, což de facto svým způsobem relativně odpovídá skutečnému stavu rozložení podle pohlaví na trhu. Obecně se dá říci, že tuto profesi vykonávají spíše muži.

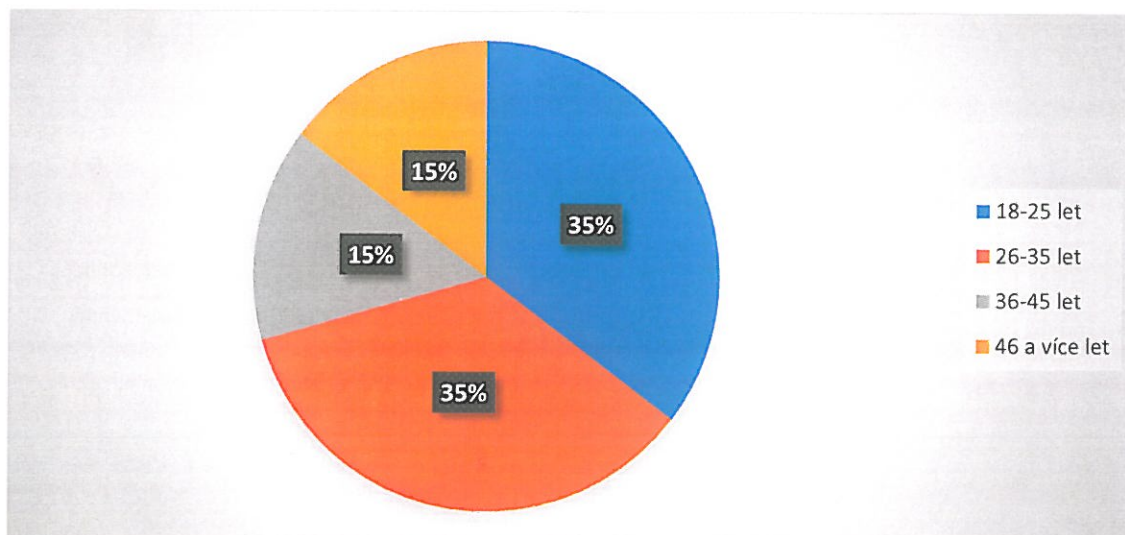
Obrázek 2 Pohlaví poradců



Zdroj: Vlastní vypracování na základě údajů z dotazníku

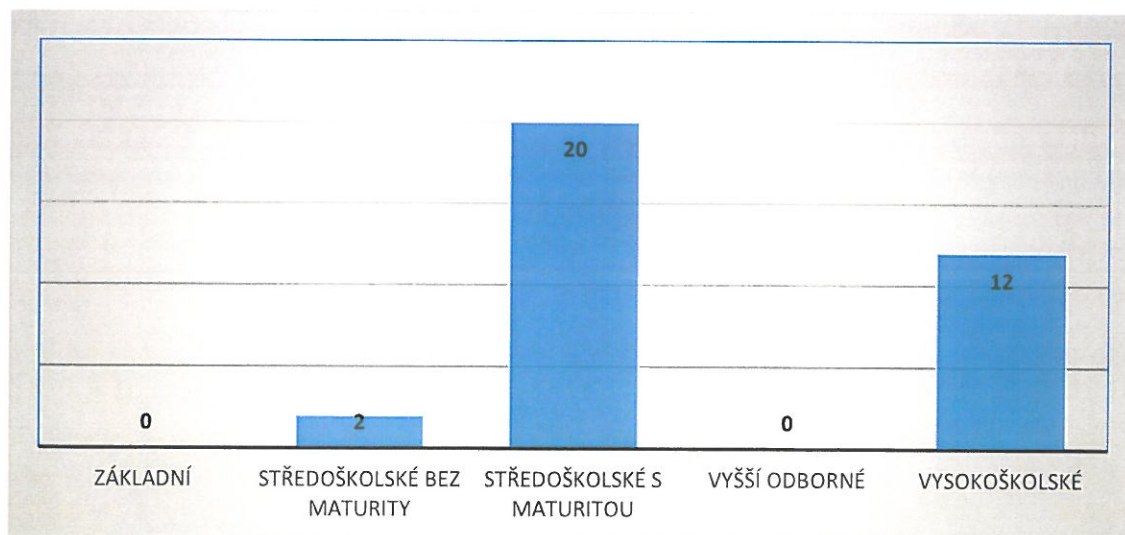
I další ukazatel, a sice ukazatel věku poradců v zásadě odpovídá rozložení na trhu, kdy cca 70 % všech poradců je mladších 35 let. Docela příjemným zjištěním skončila otázka, která se týkala vzdělání poradců, kdy více než jedna třetina z nich uvedla, že mají vysokoškolské vzdělání. Je jediné dobře, pokud jsou peníze svěřovány někomu, kdo by měl být v zásadě kvalitně znalostně vybavený.

Obrázek 3 Stáří finančních poradců



Zdroj: Vlastní vypracování na základě údajů z dotazníku

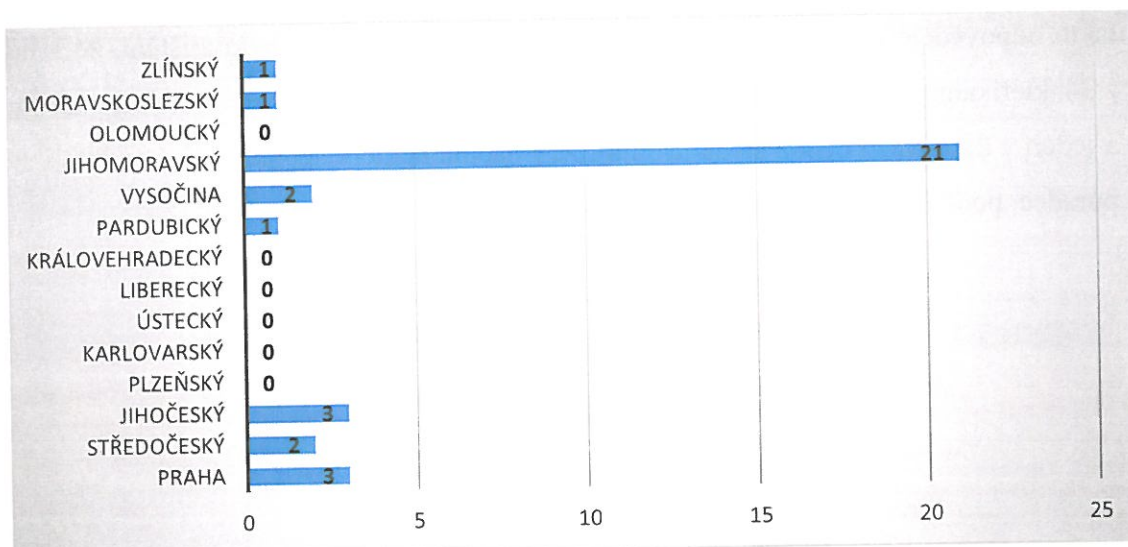
Obrázek 4 Vzdělání poradců



Zdroj: Vlastní vypracování na základě dotazníku

Co se týče regionů působnosti, zde je situace zkrslena ve prospěch Jihomoravského kraje, víceméně na základě adresy trvalého pobytu autora této práce, nicméně i tak se nakonec ukázalo, že dotazník vyplnili poradci z 8 krajů z celkových 14, což je skvělé.

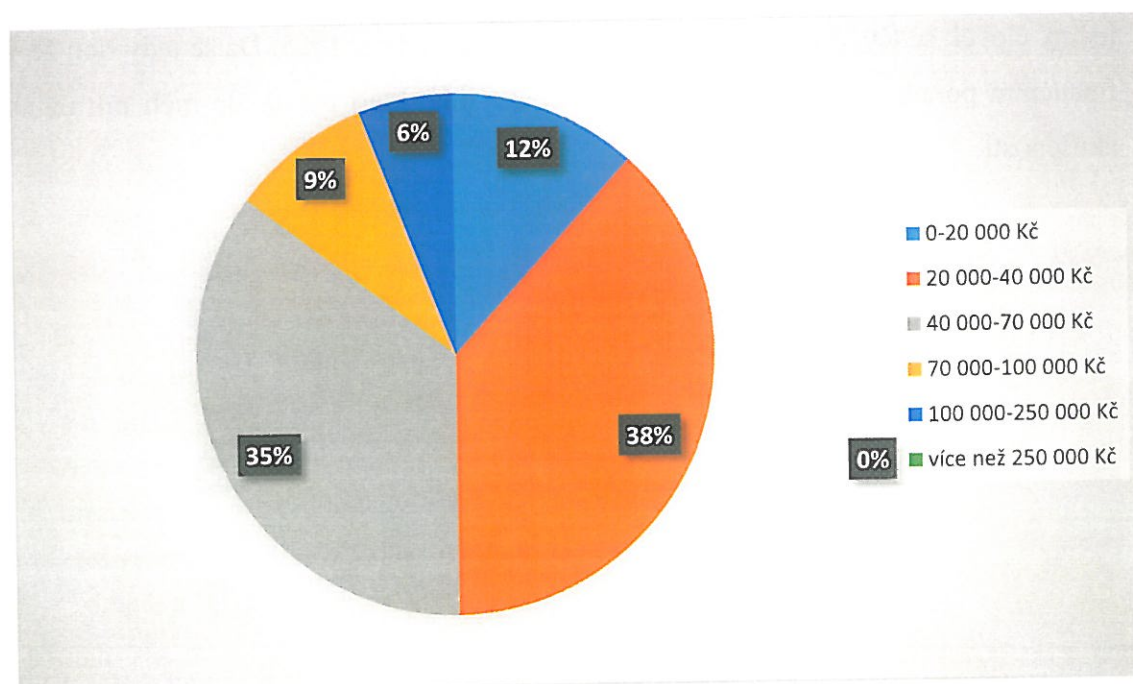
Obrázek 5 Počet poradců z daných regionů



Zdroj: Vlastní vypracování na základě údajů z dotazníku

Velice zajímavá otázka se týkala výše měsíčního výtědku poradců, zde byl předpoklad, že nejvíce odpovědí bude mít možnost mezi 20 000 až 40 000 Kč. To se sice potvrdilo nicméně jenom z jedné třetiny a zajímavé bylo, že cca 15 % dotázaných si svojí prací vydělávají kolem 100 000 Kč a více za měsíc.

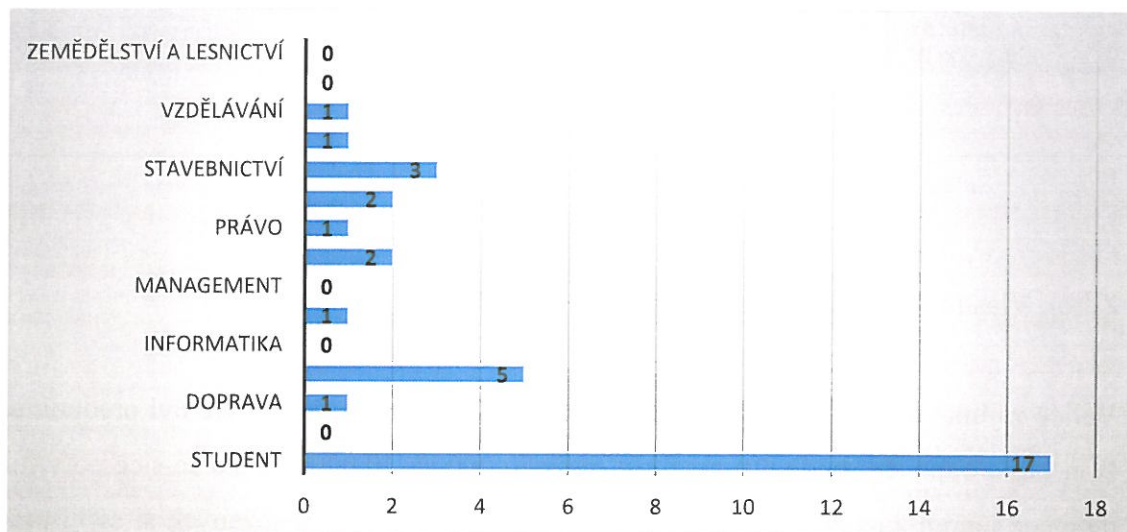
Obrázek 6 Měsíční příjem poradců



Zdroj: Vlastní vypracování na základě údajů z dotazníku

Jedním ze základních údajů, které si dal dotazník za cíl zjistit, bylo, co lidé dělali předtím, než se z nich stali poradci. Předpoklad, že byli studenti, se potvrdil velmi výrazně, když takto odpovědělo plných 50 % dotázaných. Velice zajímavé ale bylo zjištění, že 3 lidé z 34, kteří odpověděli, původně pracovalo ve stavebnictví a 1 dokonce ve vědě a výzkumu a jeden v dopravě, z čehož se dá usoudit, že i nadále některé společnosti nevybírají své poradce, podle dosavadních pracovních zkušeností.

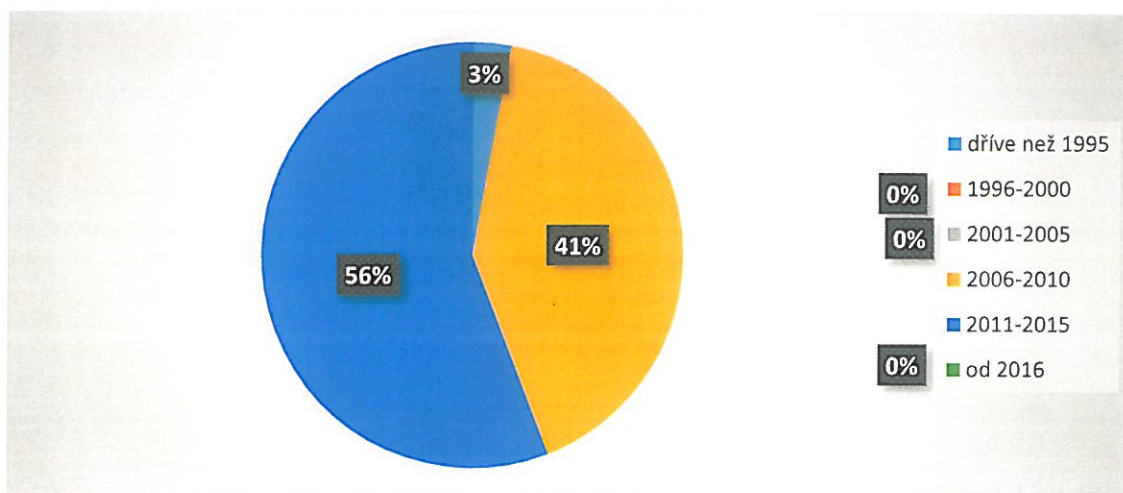
Obrázek 7 Předchozí pracovní obor poradců



Zdroj: Vlastní vypracování na základě údajů z dotazníku

Zajímavé zjištění přinesl výsledek otázky, kdy začali lidé ve finančním poradenství působit, kdy plných 33 z 34 dotázaných odpovědělo, že tomu bylo po roce 2006 a pouze jediný člověk se této profesi začal věnovat ještě před rokem 1995. Dá se tedy říct, že ve finančním poradenství působí především mladší lidé, kteří by už ale měli mít nějaké zkušenosti.

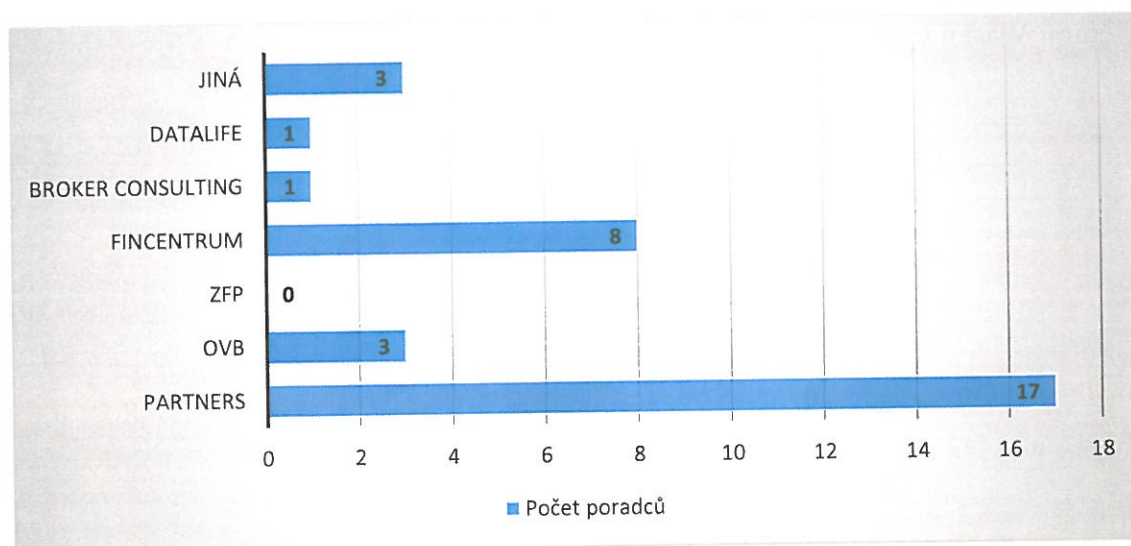
Obrázek 8 Rok počátku působení ve finančním poradenství



Zdroj: Vlastní vypracování na základě údajů z dotazníku

Co se týče počtu poradců a jejich rozložení mezi zkoumané společnosti vyšel další výsledek jednoznačně ve prospěch Partners, kdy polovina dotázaných uvedla, že spolupracuje právě s touto společností. Na tomto místě je potřeba uvést 2 věci, které ale mohly ovlivnit tento výsledek. První z nich je působení autora ve společnosti Partners, tudíž znalost dalších spolupracovníků a o to vřelejší přístup k vyplnění dotazníku, ale především negativní postoj poradců hlavně ze společnosti OVB, kteří na slušný požadavek o vyplnění dotazníku v zájmu zjištění co možná nejrelevantnějších výsledků buď vůbec nereagovali, nebo pohrdavě odmítali. Takovýchto případů bylo zaznamenáno celkem 7. Všechny společnosti byly požádány stejným způsobem.

Obrázek 9 Příslušnost poradců ke své společnosti

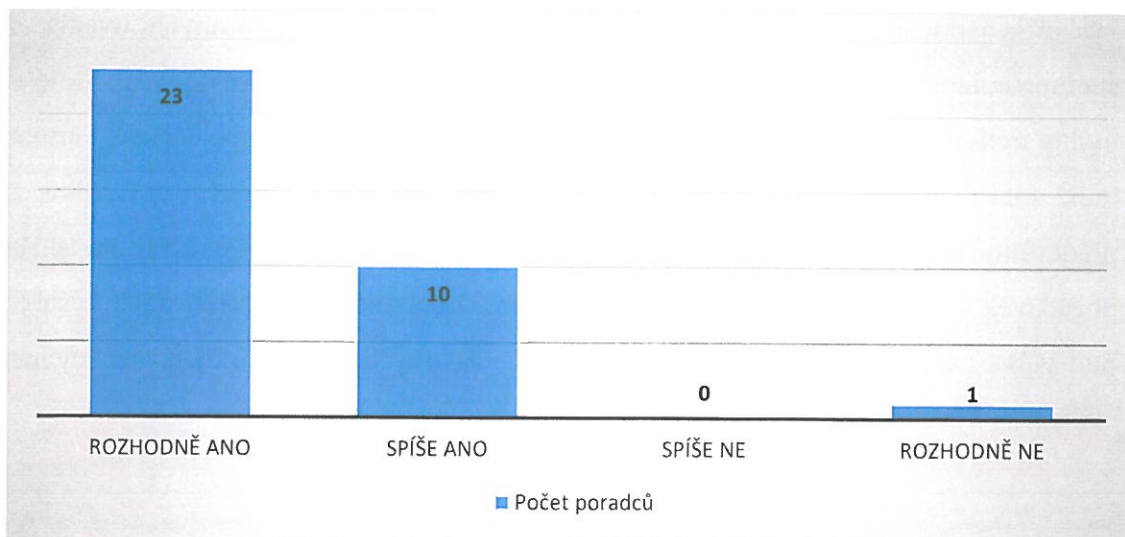


Zdroj: Vlastní vypracování na základě údajů z dotazníku

Jednoznačně vyšel výsledek otázky spokojenosti z vykonávanou profesí, kdy 33 poradců odpovědělo, že je buď rozhodně, nebo spíše spokojeno, pouze jediný člověk odpověděl, že je rozhodně nespokojený. Tento výsledek však byl předem očekáván, proto není překvapující.

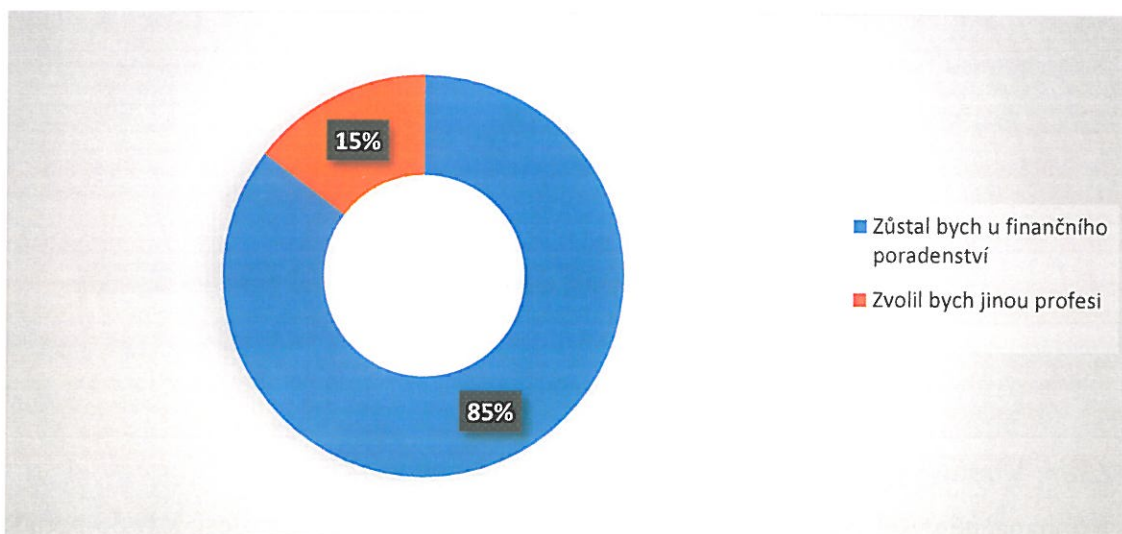
K tomu se dá přičíst také to, že téměř 86 % ze všech dotázaných by zůstali ve stejném oboru, pokud by si mohli znovu vybrat. Co však již zajímavé je, tak se týká pohledu poradců na jejich práci, a to, jak na jejich práci nahlíží veřejnost. Ukázalo se, že poradci jsou si vědomi toho, že díky kauzám, které se v minulosti udály a také díky některým nepoctivcům, si více než polovina z nich myslí, že veřejnost jejich práci hodnotí spíše negativně. To je jeden z hlavních faktorů, proč by mělo dojít ke zlepšení této situace přímo od poradců.

Obrázek 10 Spokojenost poradců s jejich profesí



Zdroj: Vlastní vypracování na základě údajů z dotazníku

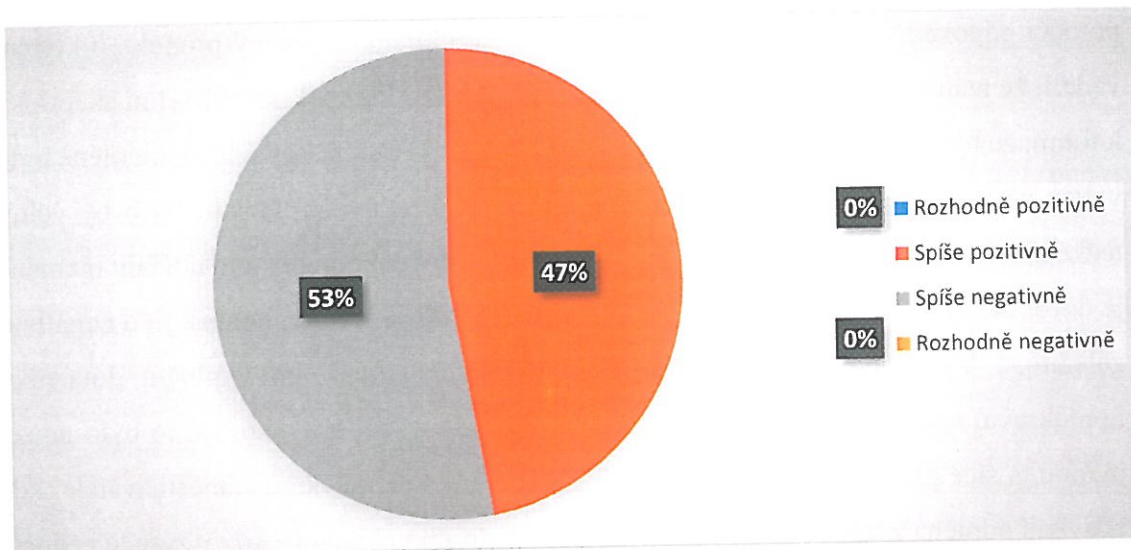
Obrázek 11 Nový výběr profese poradců



Zdroj: Vlastní vypracování na základě údajů z dotazníku

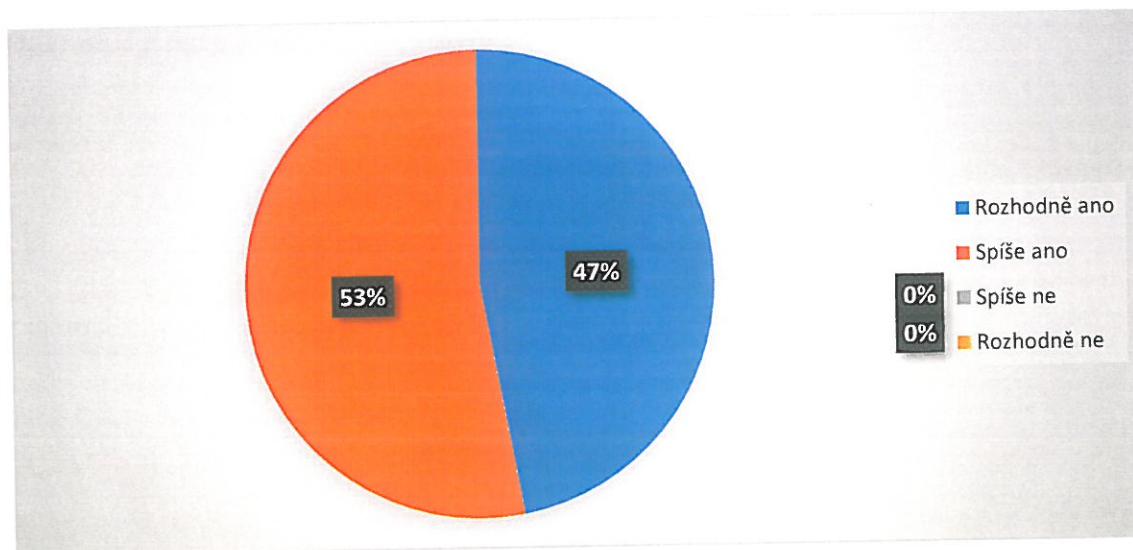
Poradci si hned v další otázce sami odpověděli, co by mohlo být řešením této situace, kdy naprosto všichni souhlasili s tím, že je potřeba, aby se vstup do tohoto oboru více ztížil a aby se více dbalo na vlastnosti, vzdělání a etiku nových ale i stávajících poradců. Jednou z dalších možností, jak by se situace dala zlepšit, byl návrh, jestli zavést jednotný právní nebo morální rámec pro všechny, nebo jestli by si měly společnosti kontrolovat kvalitu práce poradců samy. Zde se poradci nedokázali shodnout, kdy zhruba třetina je pro jednotný rámec, třetina pro stávající stav a třetina by chtěla nějaký kompromis mezi oběma návrhy. Interpretace toho výsledku může být i ta, že většina z nich by si přála zavedení jednotnějšího modelu, ale ví, že to by bylo velice těžké prosadit.

Obrázek 12 Jak lidé nahlíží na finanční poradenství



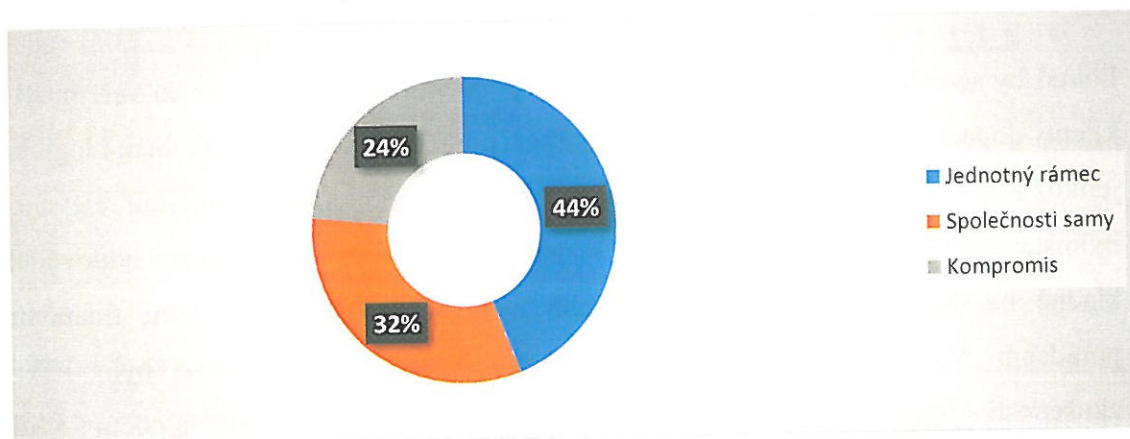
Zdroj: Vlastní vypracování na základě údajů z dotazníku

Obrázek 13 Pomohlo by pro zlepšení ztižení vstupních bariér



Zdroj: Vlastní vypracování na základě údajů z dotazníku

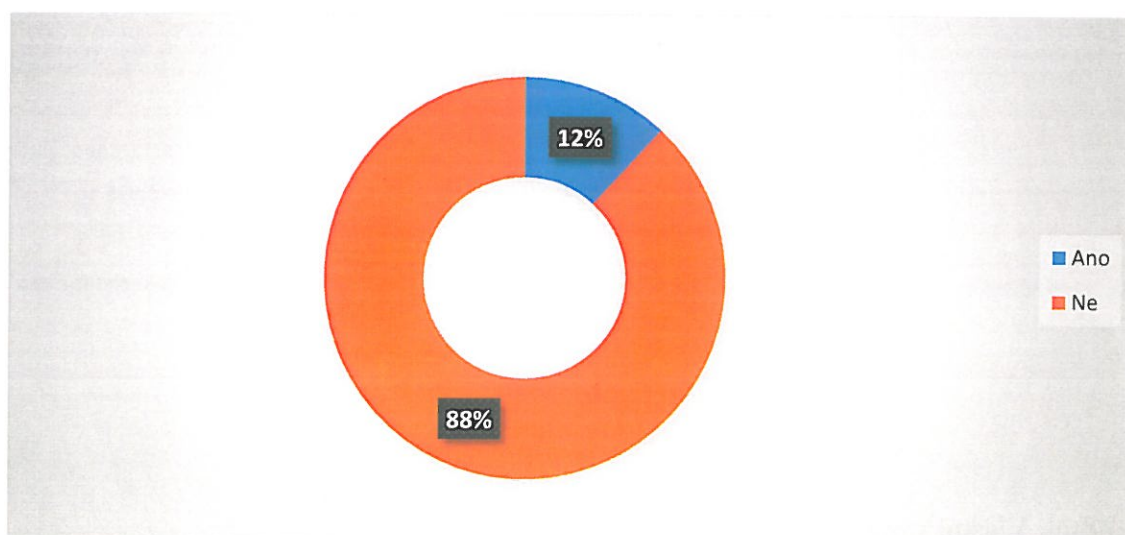
Obrázek 14 Zavedení jednotného rámce pro všechny nebo nechat kvalitu hlídat společnosti



Zdroj: Vlastní vypracování na základě údajů z dotazníku

Jedním z nejhlavnějších poznatků byl také výsledek poslední otázky dotazníku, kdy měli poradci odpovědět, jestli už někdy doporučili svému klientovi takový produkt, o kterém věděli, že není nejlepší, ale měli z něho nejvyšší provizi. Předpoklad byl velmi skeptický k tomu, že by se jakýkoli poradce dobrovolně přiznal, že toto někdy udělal, nicméně bylo velice překvapující zjistit, že 4 poradci z 30 již něco takového udělali. Bylo by velmi těžké zjistit, jestli byli tito 4 sami, nebo jestli i další oslovení poradci toto udělali, nicméně je dobře známé, že se toto na trhu děje. Nicméně ve 100 % případů nemusí jít o negativní záležitost. Vysvětlení proč se týká jednoho poradce, který po vyplnění dotazníku kontaktoval autora práce s tím, že na tuto otázku odpověděl sice ano, ale to bylo pouze jednou, a sice při zprostředkování penzijního spoření s příspěvkem zaměstnavatele, kde provizní odměna tehdy nebyla ještě srovnána na jednotnou hranici a kdy v zásadě nedošlo k žádnému poškození klienta, jelikož produkty vycházely naprosto stejně. Bylo potěšující zjistit, že některým poradcům stojí za to si obhájit vlastní rozhodnutí.

Obrázek 15 Poradce doporučil dražší produkt kvůli provizi

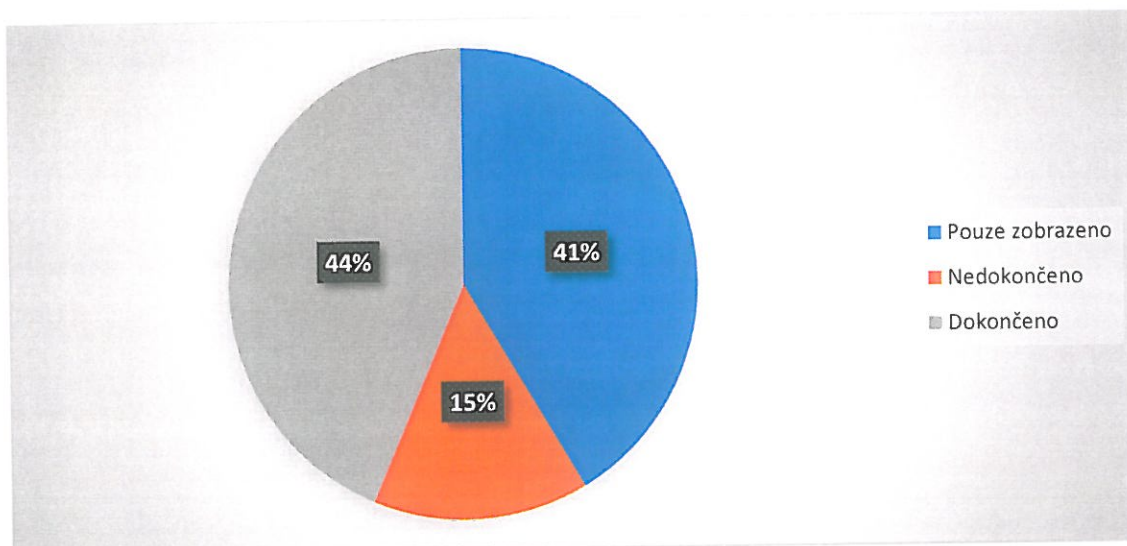


Zdroj: Vlastní vypracování na základě údajů z dotazníku

4.3.2 Výzkum a výsledky šetření mezi veřejností

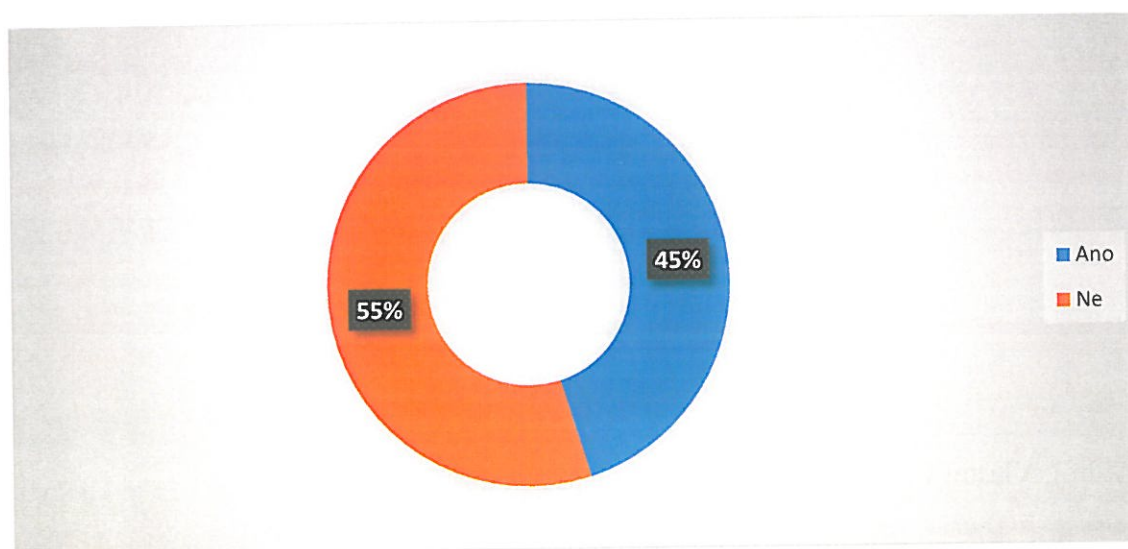
Pokud by se mělo vycházet pouze z počtu respondentů, tak dotazník mezi veřejností a klienty dopadl o poznání lépe, než dotazník mezi poradci. Je to svým způsobem i logické, jelikož klientů bude vždy více než poradců. Aby měl výzkum alespoň určitou relevanci, bylo stanoveno za cíl získat alespoň 100 responzí z nichž aby alespoň třetina odpověděla kladně na otázku, jestli v minulosti nebo nyní spolupracují s nějakým finančním poradcem. Výsledek převýšil očekávání, kdy celkový počet responzí bylo 123 a zkušenosti s finančním poradenstvím mělo celých 45 % lidí, což odpovídá počtu 55 lidí. Díky tomu se dá tento výsledek považovat za minimálně lehce odpovídající realitě.

Obrázek 16 Celkový počet návštěv



Zdroj: Vlastní vypracování na základě údajů z dotazníku

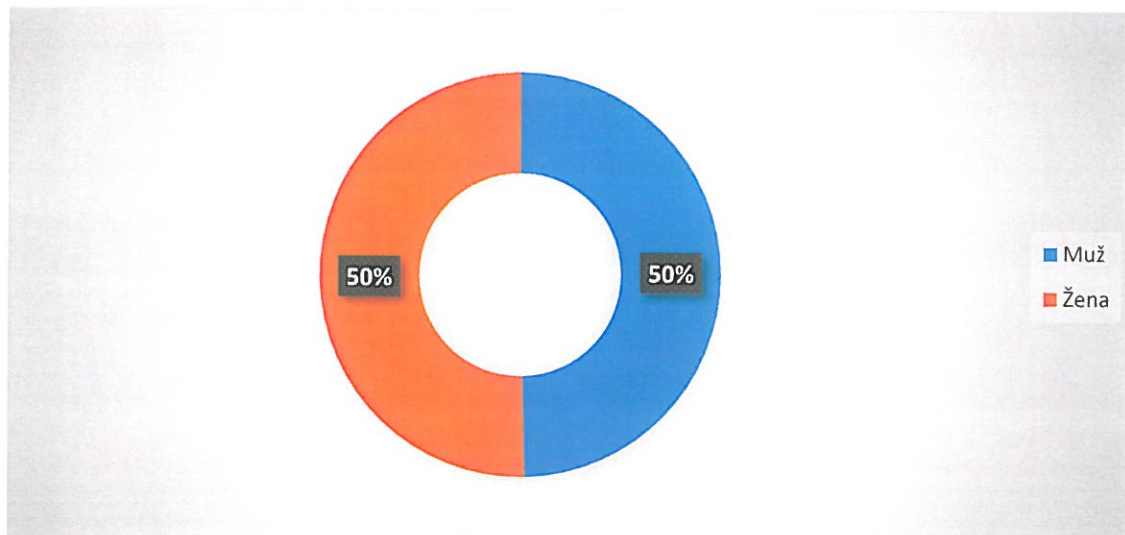
Obrázek 17 Využití služeb finančního poradce



Zdroj: Vlastní vypracování na základě údajů z dotazníku

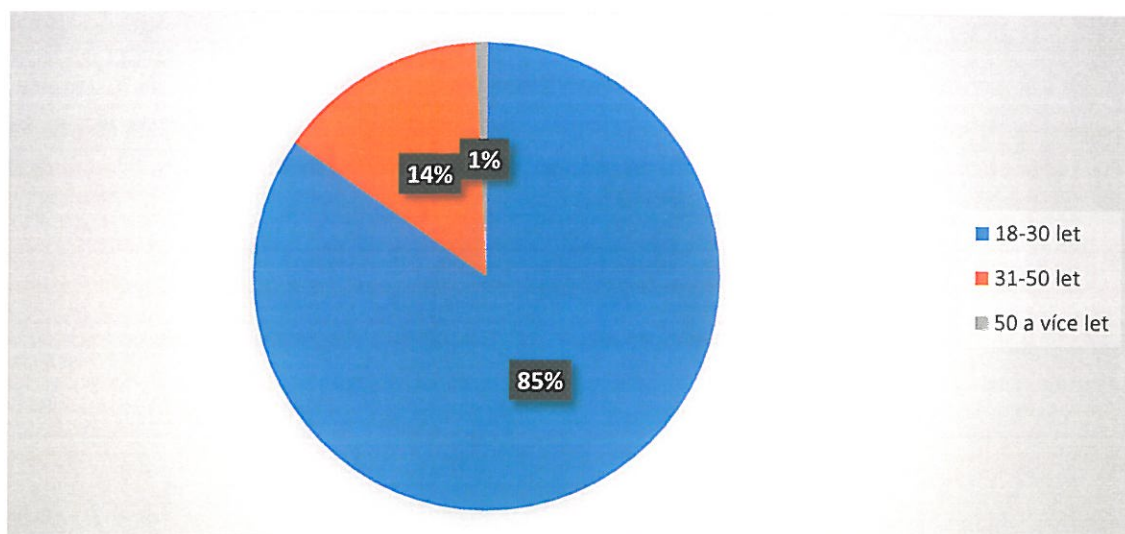
Mezi respondenty to bylo, co se pohlaví týče, naprosto vyrovnané, 49,6 % mužů a 50,4 % žen. Nejvíce respondentů, celkem 85 % bylo mladších 30 let. Jedním z důležitých předpokladů, a také přáním bylo, aby na dotazník odpovědělo dostatek lidí z vysokoškolským vzděláním. Tento cíl byl stanoven hlavně z toho důvodu, že u těchto lidí je předpoklad k tomu, že by měli mít vyšší plat, lepší pracovní uplatnění, lepší sociální vazby a lepší rozhled než jiné skupiny. Tento cíl se podařilo splnit díky tomu, že na dotazník odpovědělo více než 40 % vysokoškolsky vzdělaných lidí.

Obrázek 18 Pohlaví respondentů



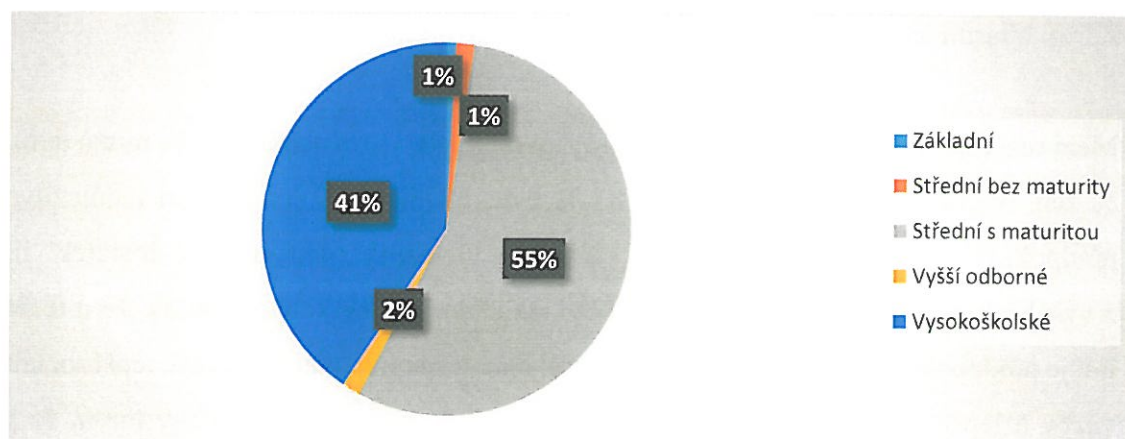
Zdroj: Vlastní vypracování na základě údajů z dotazníku

Obrázek 19 Věk respondentů



Zdroj: Vlastní vypracování na základě údajů z dotazníku

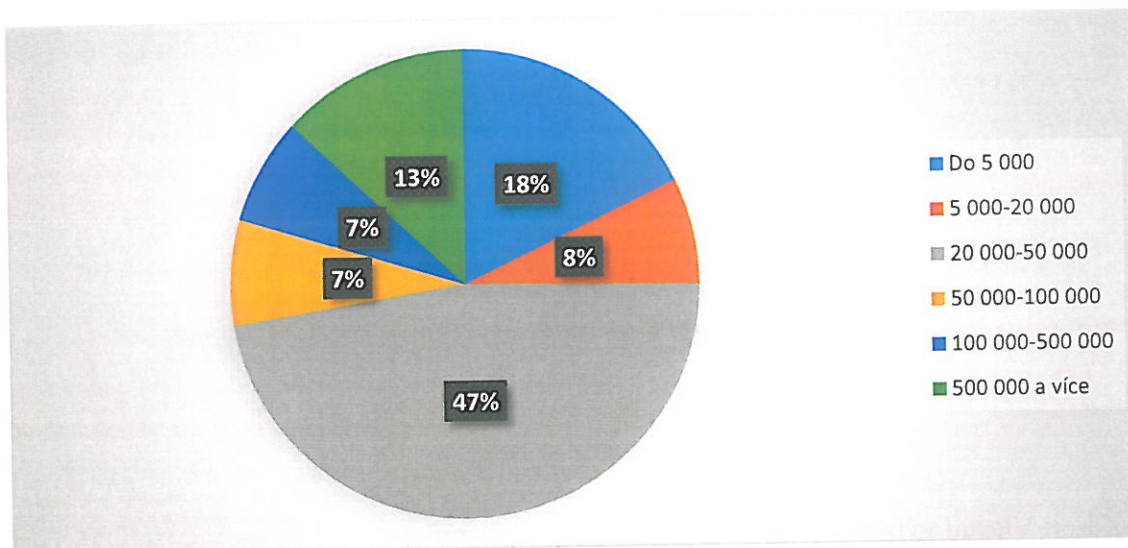
Obrázek 20 Vzdělání respondentů



Zdroj: Vlastní vypracování na základě údajů z dotazníku

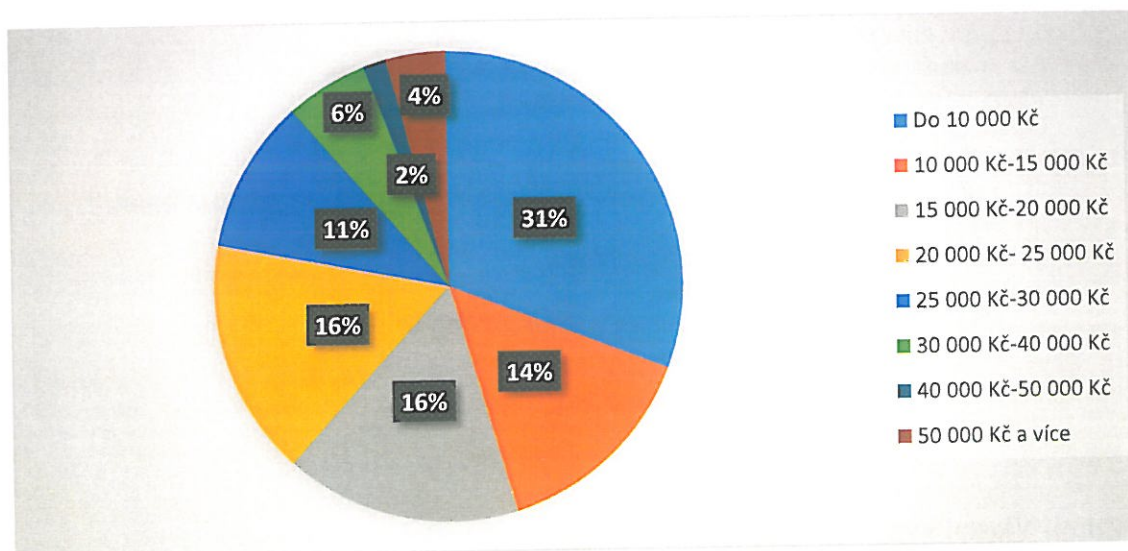
Docela zajímavé zjištění také bylo, že mezi respondenty bylo celkem 20 %, kteří uvedli, že žijí ve městě nad 100 000 obyvatel, což samozřejmě zvyšuje vypovídající hodnotu dotazníku, jelikož procento využití služeb finančního poradce se zvyšuje s počtem obyvatel v jednom místě. Na tento poznatek má návaznost ještě druhý výsledek, kdy 40 % dotázaných uvedlo, že jejich měsíční příjem se pohybuje mezi 20 000 a 40 000 Kč.

Obrázek 21 Počet obyvatel místa bydliště



Zdroj: Vlastní vypracování na základě údajů z dotazníku

Obrázek 22 Měsíční příjem respondentů

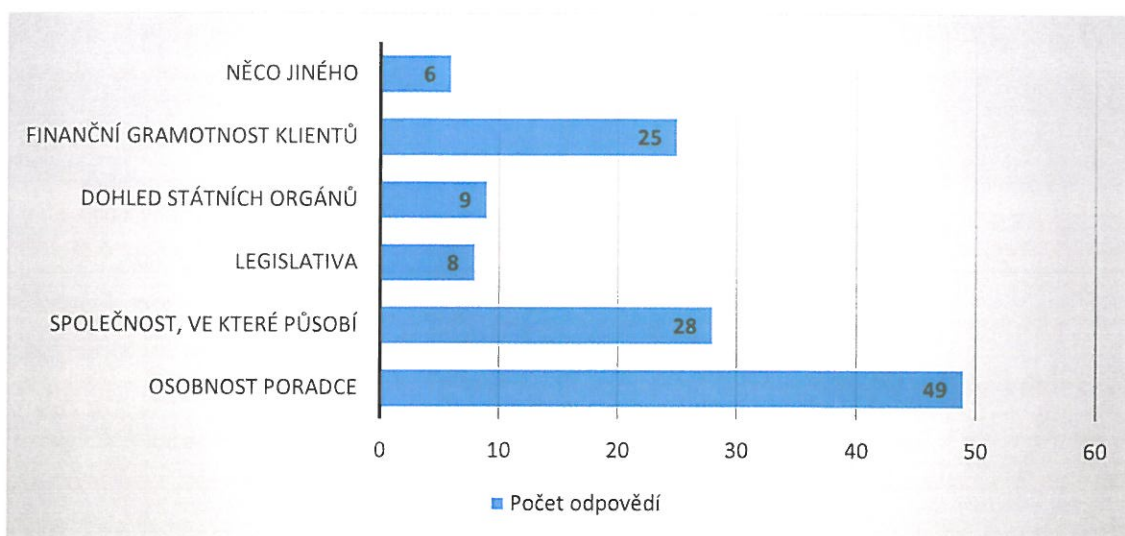


Zdroj: Vlastní vypracování na základě údajů z dotazníku

Jednou z klíčových otázek v dotazníku bylo to, co podle veřejnosti nejvíce ovlivňuje kvalitu finančního poradenství v České republice. Extrémně důležitá odpověď pro celou tuto práci byla ta, že nejvíce ovlivňuje kvalitu osobnost poradce, tedy jeho vyspělost a morální zásady. Tato odpověď byla nejpočetnější a zvolilo ji 40 % dotázaných, což splnilo předpoklad, že lidem nejvíce záleží na etickém chování poradců. Toto se de facto

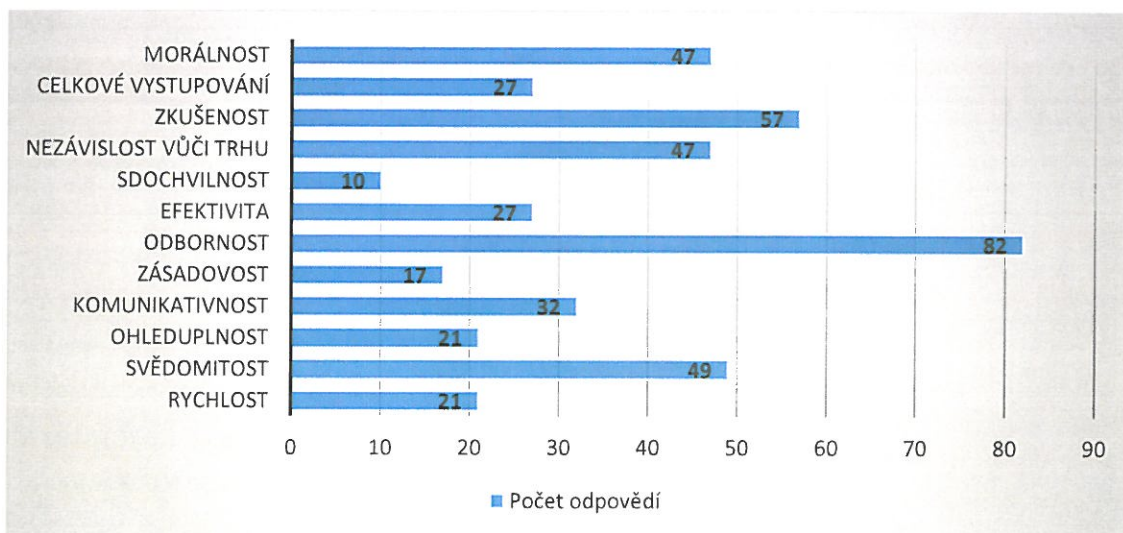
potvrdilo i dále, když měli lidé vybrat ty vlastnosti, které by si na poradci nejvíce cenili a ve velké míře to byly odbornost, zkušenost, morálnost, svědomitost a také nezávislost vůči trhu. Tento výsledek by mohl být ukazatelem pro finanční poradce, aby si uvědomili, co klient nejvíce ocení.

Obrázek 23 Co nejvíce ovlivňuje kvalitu finančního poradenství



Zdroj: Vlastní vypracování na základě údajů z dotazníku

Obrázek 24 Nejvíce ceněné vlastnosti finančních poradců



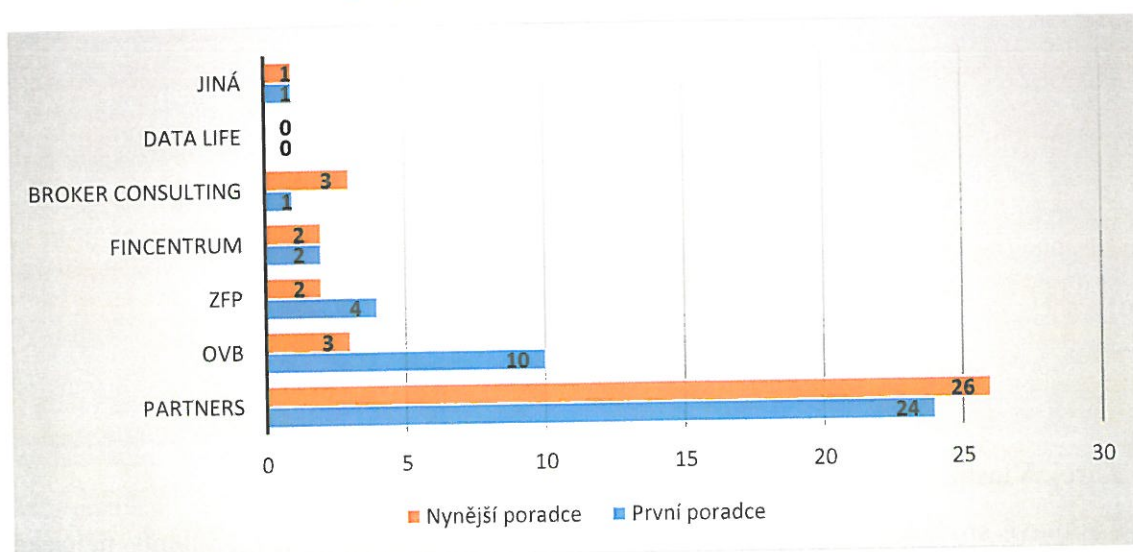
Zdroj: Vlastní vypracování na základě údajů z dotazníku

Jak již bylo uvedeno výše, tak s finančním poradenstvím mělo nebo má podle výsledků zkušenost téměř polovina dotázaných. Velice zajímavé odpovědi přinesly negativní stanoviska na tuto otázku, kdy lidé zdůvodňovali, proč těchto služeb ještě nevyužili. Velice častou odpovědí bylo, že dosud dle jejich názoru tyto služby nepotřebovali, nicméně byly mezi nimi i docela zajímavé odpovědi. Tak jen namátkou: „Radši se

spolehnu sama na sebe“, „Máma je poradcem“, „Žádného neznám“, „Jsem finančně gramotný víc, než každý druhý u OVB“, „Poradci už okradli velké množství mých známých, abych jim ještě mohl věřit“, a dokonce padl i jeden docela sprostý výraz. Toto vše samozřejmě svědčí o tom, že hodně lidí má velice negativní zkušenosti a mělo by se s tím začít něco dělat.

Pokud se vezmou výsledky jednotlivých společností, tak i zde se ukázala převaha poradců Partners mezi těmi, kdo spolupracuje s finančním poradcem. Klíčové u této otázky ale nebylo to, s kým má poradce z jaké společnosti, nýbrž jak se vyvíjí spolupráce mezi klienty a jejich poradci, resp. jestli zůstali u svého původního poradce po celou dobu, nebo jestli přešli k někomu jinému a výsledky ukázaly několik zajímavých poznatků. Prvním poradcem byl u 24 klientů poradce Partners a nyníjším poradcem byli poradci Partners dokonce u 26 lidí, což svědčí o tom, že tito klienti jsou se svými poradci spokojeni nebo k Partners posléze přejdou odjinud. Naproti tomu čísla u OVB nebo ZFP jsou opačná, kdy první poradce z OVB, resp. ZFP byl u 10, resp. 4 lidí a nyníjšího poradce z OVB, resp. ZFP mají pouze 3, resp. 2 klienti. Tato čísla svědčí pouze o tom, že klienti těchto společností jsou z nějakého důvodu nespokojeni se službou, kterou jim jejich poradce poskytoval, jaké jsou však tyto důvody, by se však dalo pouze spekulovat.

Obrázek 25 Z jakých společností jsou poradci respondentů

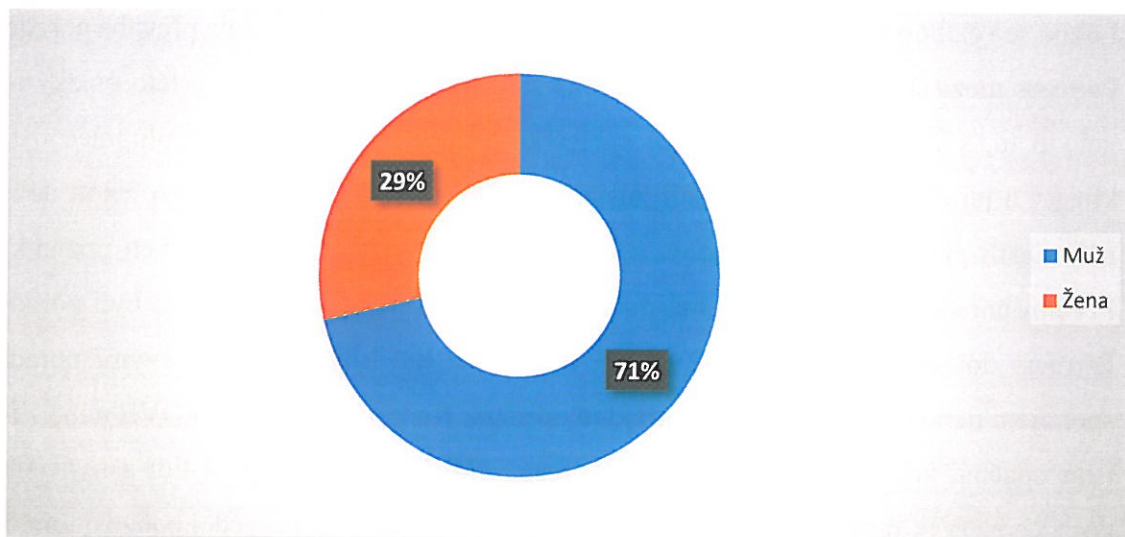


Zdroj: Vlastní vypracování na základě údajů z dotazníku

Počet poradců mužského pohlaví značně převyšuje počet poradkyň, což bylo zřejmé již z předchozího dotazníku. Co však zřejmé nebylo, je to, jakým způsobem lidé ke svému poradci vlastně přišli. Celých 41 respondentů uvedlo, že s poradcem začalo spolupracovat

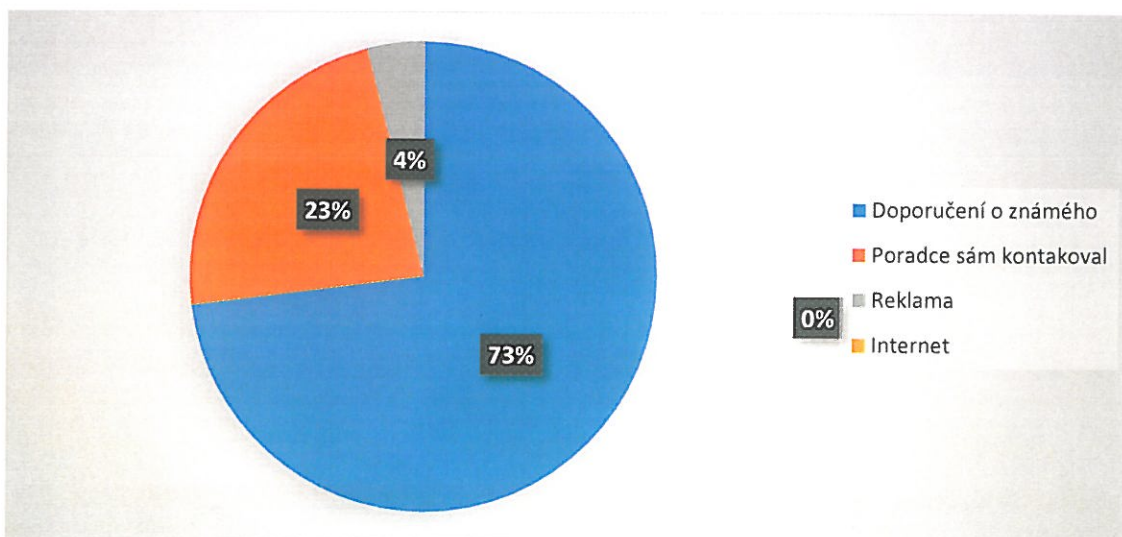
až poté, co jim byl doporučen o jejich známého. Zde se velmi dobře ukazuje síla, která spočívá v kvalitním doporučení ze strany stávajících klientů, a kdy tento byznys jako mnohé další je ve své podstatě založen na kvalitních referencích. Spokojeno se svým poradcem je až neuvěřitelných 87,5 % klientů. To svědčí o tom, že poradci se asi chovají ke svým klientům velice dobře.

Obrázek 26 Pohlaví poradců



Zdroj: Vlastní vypracování na základě údajů z dotazníku

Obrázek 27 Jakým prostřednictvím byl poradce získán klientem

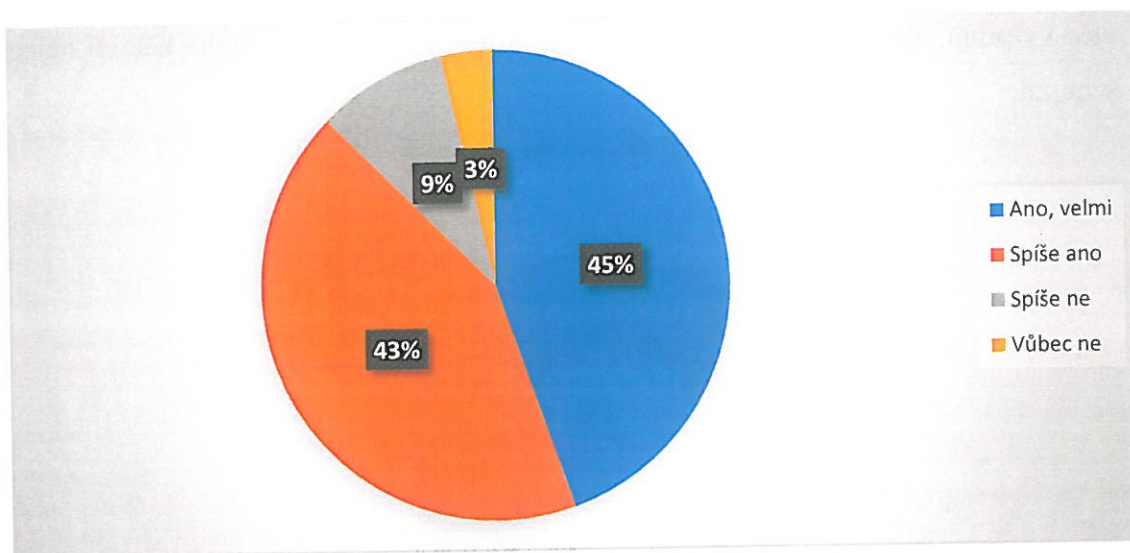


Zdroj: Vlastní vypracování na základě údajů z dotazníku

Zajímavé srovnání přinesly výsledky toho, které produkty poradce s klienty nejčastěji řešil, a jak často přichází poradce na servis. Co se týče produktů, nejlépe to půjde rozložení produkce vidět na grafu, nicméně nejčastěji se jednalo o životní pojištění, neživotní pojištění, hypoteční úvěry a důchodové spoření nebo investice. Co bylo ale docela překvapivé, že alespoň jednou za rok vidí svého poradce celkem 41 klientů a u 6

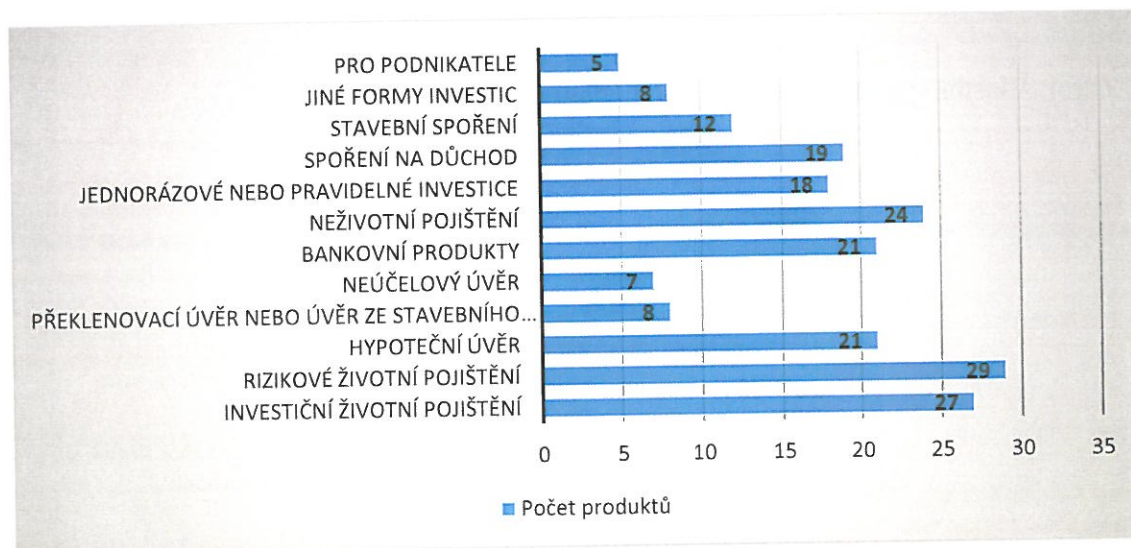
klientů se poradce ukázal naposledy při podpisu smluv. Toto číslo je docela vysoké a svědčí pouze o tom, že mezi poradci jsou i tací, kterým záleží pouze na provizi.

Obrázek 28 Spokojenost s prací finančního poradce



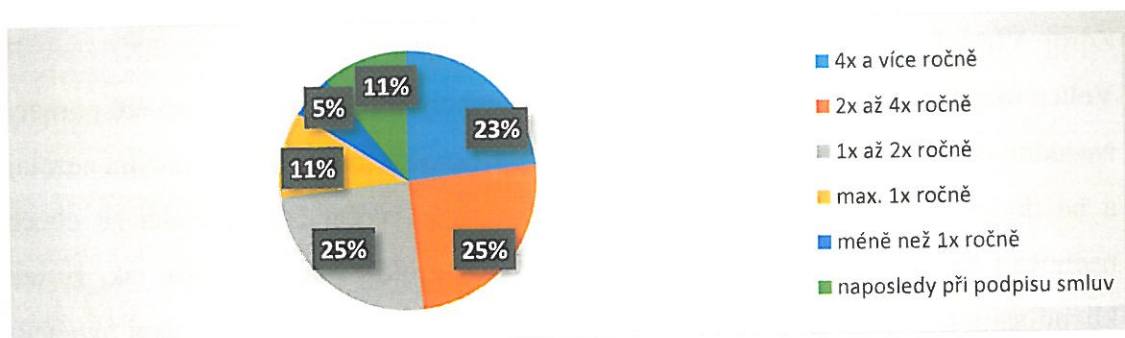
Zdroj: Vlastní vypracování na základě údajů z dotazníku

Obrázek 29 Produkty, které poradce s klienty řešil



Zdroj: Vlastní vypracování na základě údajů z dotazníku

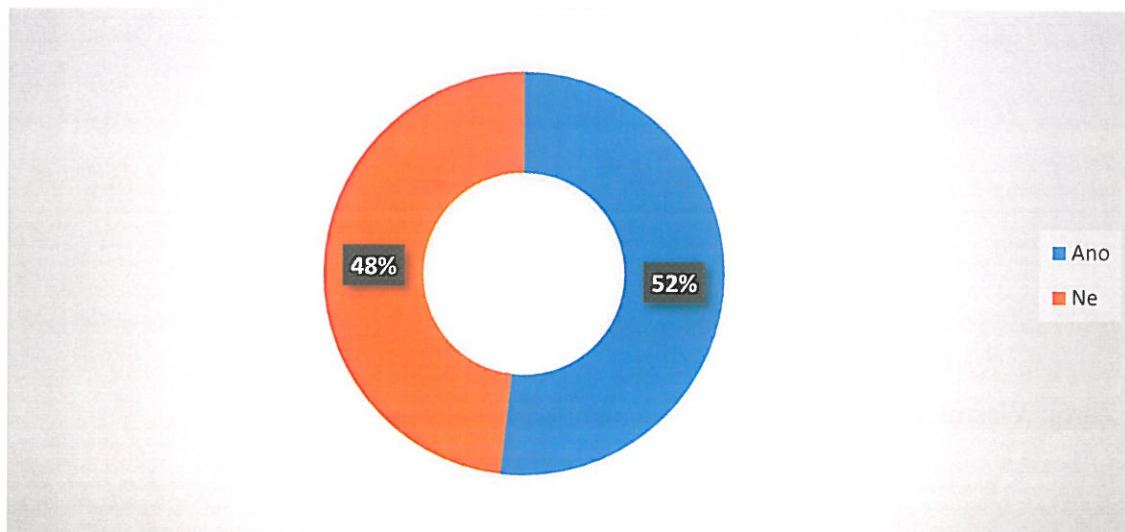
Obrázek 30 Kolikrát ročně probíhá servis klientů



Zdroj: Vlastní vypracování na základě údajů z dotazníku

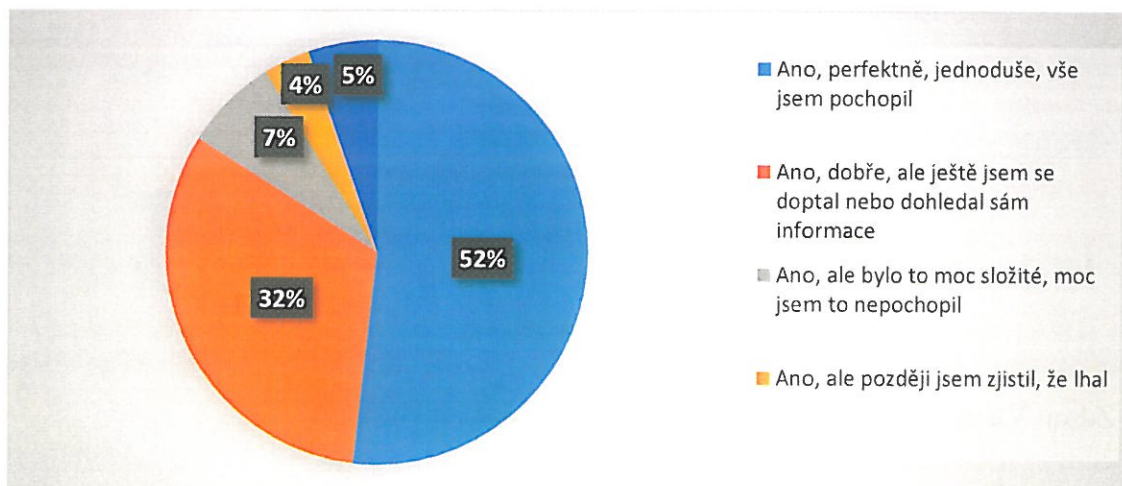
Velice špatně to s poradci dopadlo v případě, jestli vysvětlili svým klientům dostatečně, jakým způsobem jsou odměňováni a jestli jim dokázali vysvětlit výhody a nevýhody jednotlivých produktů. Odpovědi byly tak půl na půl, z čehož vyplývá, že klienti čím dál více vyžadují, aby jim poradce podal detailní informace, a bohužel toho někteří nejsou schopni.

Obrázek 31 Řekl poradce, jak je odměňován



Zdroj: Vlastní vypracování na základě údajů z dotazníku

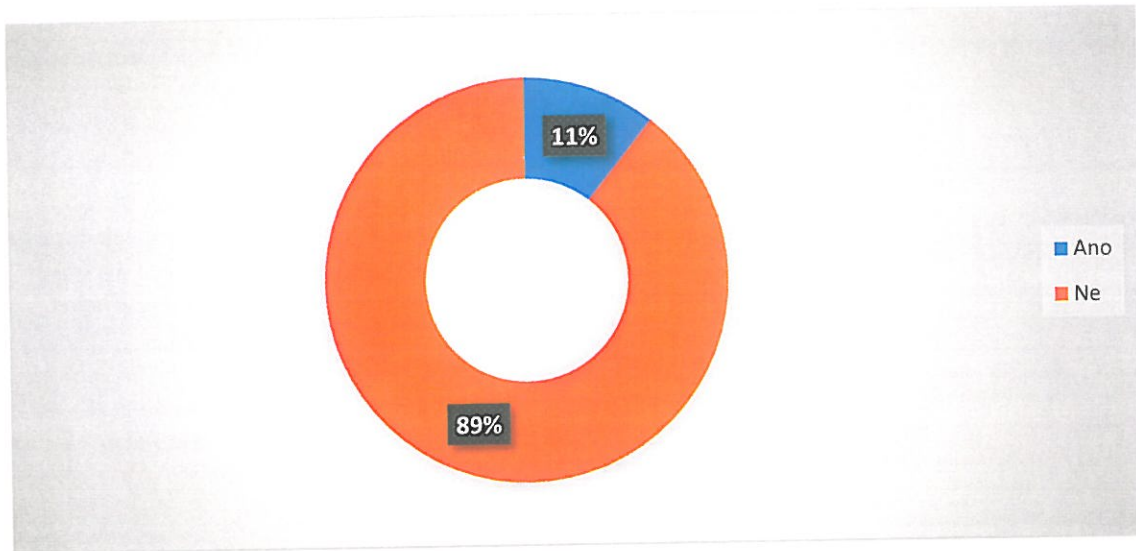
Obrázek 32 Vysvětlil poradce detailně všechny důležité informace



Zdroj: Vlastní vypracování na základě údajů z dotazníku

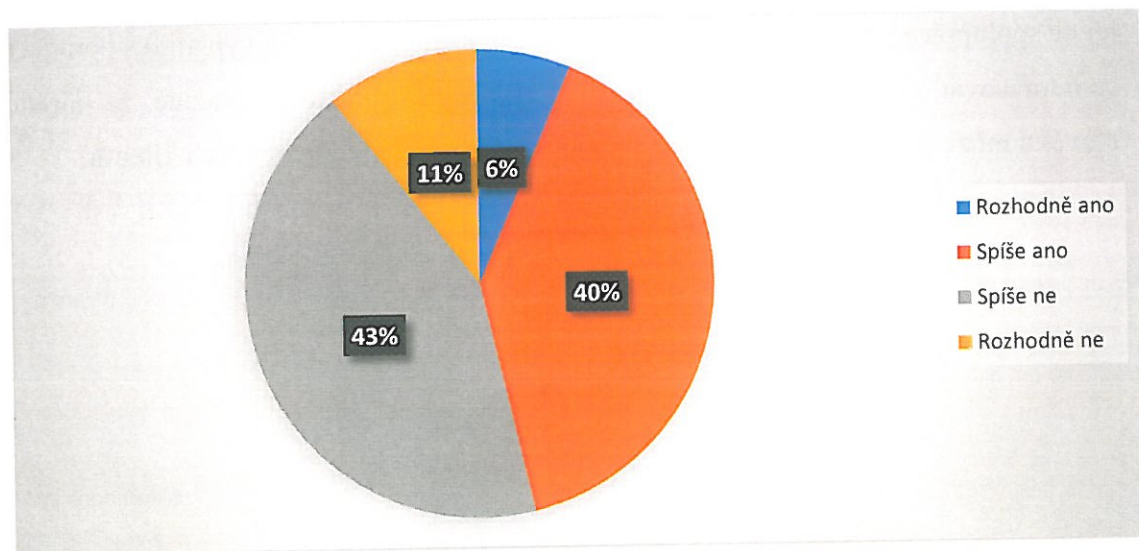
Velice rozporuplné byly také výsledky, které se týkaly přímo etického jednání poradců. Na jedné straně 50 klientů z 56 odpovědělo, že jim poradce nikdy nelhal a nic jim nezatajil a na druhé straně je víc než polovina z klientů přesvědčena, že poradci se obecně nechovají morálně a eticky. Tento výsledek by bylo možné interpretovat tak, že tedy klienti asi měli velmi špatnou zkušenost s některými poradci, nicméně s těmi nynějšími žádný problém nemají.

Obrázek 33 Poradce se zachoval neeticky



Zdroj: Vlastní vypracování na základě údajů z dotazníku

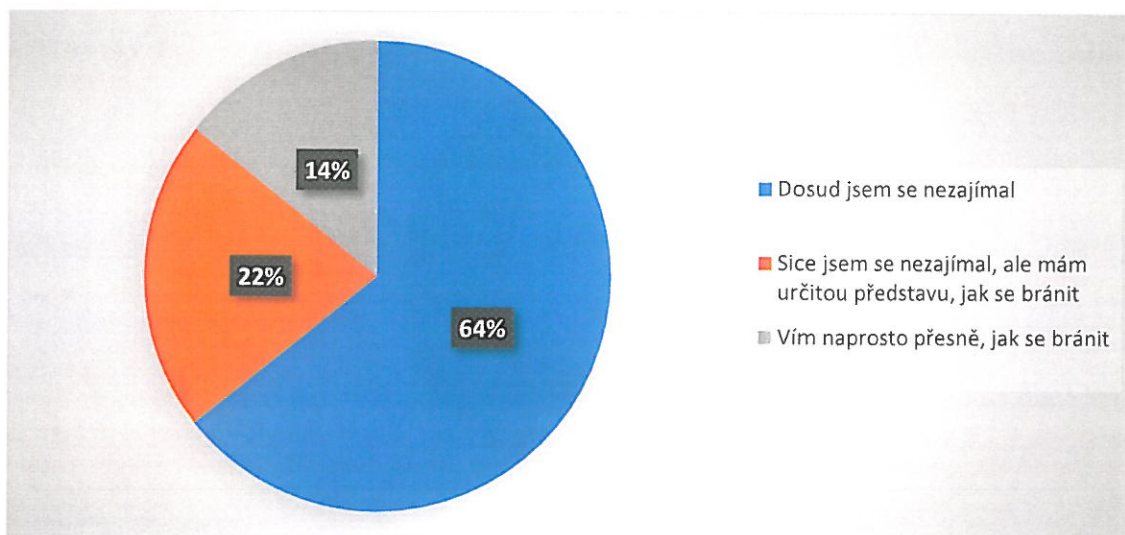
Obrázek 34 Chovají se poradci obecně eticky a morálně



Zdroj: Vlastní vypracování na základě údajů z dotazníku

Jedna ze zásadních otázek v dotazníku byla ta, jestli mají klienti povědomí o tom, jakým způsobem se mohou bránit v případě, že se k nim poradce zachoval neeticky. Více než polovina respondentů odpověděla, že netuší, co by dělali a téměř třetina dalších sice neví, ale aspoň má určitou představu. Toto by mohlo svědčit o nízké informovanosti klientů především ze strany poradců a jejich společností, jelikož klient by měl vědět, na koho se obrátit, pokud poradce nejedná, jak má.

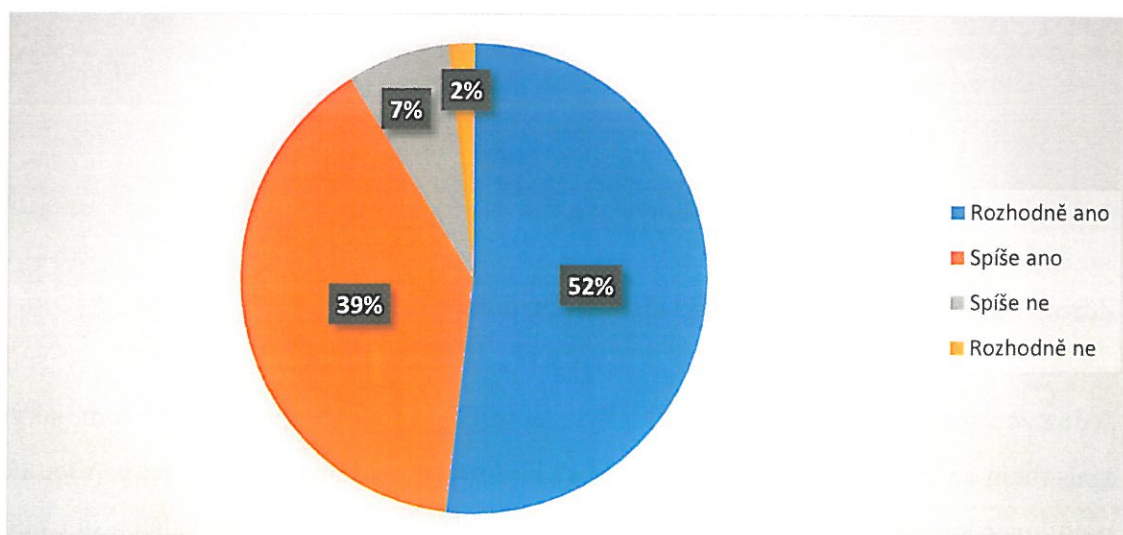
Obrázek 35 Znalost klientů o způsobech obrany proti neetickému chování poradců



Zdroj: Vlastní vypracování na základě údajů z dotazníku

Jednou z možná nejzásadnějších otázek bylo mimo jiné také to, jestli klientům přinesla jejich spolupráce s poradcem užitek a naštěstí se ukázalo, že 91 % se vyplatilo s poradcem spolupracovat, což je nadmíru povzbuzující zjištění a de facto to ukazuje, že poradce člověku může pomoci v mnoha věcech a má pozitivní vliv na život svých klientů.

Obrázek 36 Spolupráce s finančním poradcem přinesla užitek pro můj život



Zdroj: Vlastní vypracování na základě údajů z dotazníku

4.4 Shrnutí praktické části a návrhy řešení

Praktická část bakalářské práce se věnovala především aplikaci etického jednání a morálních zásad do praxe, a sice do práce finančních poradců. V první řadě se jednalo o

analýzu a srovnání největších finančně poradenských společností, které působí v České republice. Nejdůležitějším cílem této části bylo zjistit, jak moc ovlivňuje kvalitu finančního poradenství etické nebo neetické jednání poradců. K tomuto účelu byly srovnány instituce, které mají vykonávat dohled nad etickou stránkou práce finančních poradců, a současně bylo vytvořeno dotazníkové šetření, jehož výsledky následně přinesly podněty, co na trhu funguje a jakým způsobem, co dělají poradci dobře nebo špatně a zároveň byly podkladem pro vytvoření konkrétních návrhů pro zlepšení a kultivaci tohoto byznysu.

V dotazníku bylo zjištěno, že dle zkušeností klientů se poradci obecně chovají nemorálně a neeticky. Toto zjištění je znázorněno v grafu číslo 34. Na základě tohoto zjištění jasně vyplývá, že poradci se buď v minulosti, nebo nyní neřídí určitými základními etickými pravidly, což by nemělo být v tomto oboru přípustné. Řešením tohoto problému může být vytvoření jednoho dozorujícího orgánu, který bude jednak zaštitovat všechny finančně poradenské společnosti a zároveň nad nimi vykonávat dohled a řešit problémy jednotlivých poradců. Takovouto institucí by mohla být finančně poradenská komora, která by měla stejné procesy a vykonávala stejnou činnost, jako například právnická nebo lékařská komora. Členové této komory by museli do jednoho vytvořit jednotnou strukturu řešení etických problémů, a sice vytvořit etické výbory, které by byly první instancí při řešení problémů a následně vytvořit etickou komisi ze zástupců všech členů, která by dále kontrolovala práci těchto výborů.

K této problematice se dá připojit následující zjištění, které vyšlo z analýzy finančně poradenských společností, kdy vyšlo najevo, že ne všechny tyto společnosti mají buď vytvořen, nebo zveřejněn etický kodex, jak je to uvedeno v tabulce číslo 2. Etický kodex by měly mít jasně definovaný a zveřejněný všechny poradenské společnosti, aby se zabránilo špatným interpretacím, co je a není přípustné. Ke zlepšení by vedlo to, kdyby vytvoření základního rámce kodexu dostala na starosti výše zmíněná komora, která by posléze tento formát poskytla všem členům a ty necht' si doplní své určité body, které jsou pro ně důležité.

Z dotazníku dále vyplynulo, že podle veřejnosti ve velké míře ovlivňuje kvalitu finančního poradenství také finanční gramotnost klientů, jak je to uvedeno v grafu číslo 23. Na základě tohoto zjištění je doporučení vytvořit pracovní skupinu ve spolupráci

ministerstva školství a zástupců finančního trhu a poradenských společností a vytvořit jasně definovanou strukturu finančního vzdělávání od školky až po střední školu. Finanční gramotnost se již objevuje a je součástí některých předmětů, jako občanská výchova apod., nicméně mnohem efektivnější by bylo, pokud by se vytvořil úplně nový učební předmět, který by měl své místo na týdenním rozvrhu dětí ve škole, a tento náplň probíraného učiva v tomto předmětu a jeho náročnost by se pouze přizpůsobovaly ročníku, ve kterém student je.

K dalším zjištěním z dotazníku patřilo to, že klienti často nevědí, jakým způsobem se mají bránit proti tomu, když se k nim poradce zachoval neeticky. Vyplývá to z grafu číslo 35. Potenciál pro zlepšení by mohlo poskytnout vytvoření manuálu, kde budou jasně definovány příklady neetického chování poradců, bude zde přiblížen postup, jak jednat v případě, že se tak stalo i reálné příklady, co se může poradci stát, pokud bude jednat neeticky, tento manuál by přijmuli všichni členové komory nebo všechny společnosti obecně v zájmu zachování dobrého jména, jelikož ta společnost, která by svým klientům tento materiál neposkytla, byla by v očích klientů podezřelá.

Z dotazníku také vyšlo jasně najevo to, že mají občas tendenci zamlčovat před klienty některé důležité informace, například uvést způsob, jakým jsou odměňováni. Toto zjištění vyplývá z grafů číslo 31 a 32. Na základě těchto zjištění je doporučení vytvořit jednoduchý, avšak detailní seznam, který bude definovat, které informace má poradce klientovi u kterého produktu poskytnout. Poradce by tento seznam musel klientovi předat, což by již byla dostatečná kontrola toho, jestli má klient všechny potřebné informace. Efekt by byl i ten, že by dokázal ochránit poradce v případě, že by se klient dožadoval náhrady škody z důvodu neinformovanosti. Něco podobného již dnes funguje například u pojištění nebo investic, nicméně zavedeno by toto pravidlo mělo pro všechny produkty na trhu.

V dotazníku bylo zjištěno, že na jednu stranu existuje velký počet poradců, kteří začali tuto profesi vykonávat ihned po dodělání školy, jak je to znázorněno v grafu číslo 7 a na straně druhé, že na druhé straně poradci přiznávají, že by se měly zpřísnit podmínky vstupu do tohoto oboru, právě z toho důvodu, že mnoho lidí není dostatečně morálně vyspělých, jak ukazuje graf číslo 13. Proto je doporučení, aby se změnila a zpřísnily podmínky vstupu do odvětví a dále také následné práce, což by vedlo ke snížení počtu

poradců obecně, ale na druhé straně k tomu, že by narostla kvalita odvedené práce a poradci by byli více žádaní, a tím by se Česká republika přiblížila západnímu modelu fungování finančního poradenství. Jednotlivé změny by se týkaly především následujících doporučení. Zregulovat vyplácení provizí z vysokých počátečních na roční frekvenci, aby byl poradce motivovaný se o klienta starat po celou dobu a poskytovat kvalitní servis. Důraz na vzdělání, kdy by definoval pojem finanční poradce a co všechno musí tento člověk umět. Poradce by musel projít jednotnými certifikacemi a každé dva roky skládat test odborné způsobilosti. Dále by se doporučilo zavedení psychotestů, které by dokázaly odhalit potenciálně nezpůsobilé osoby.

V neposlední řadě bylo v dotazníku zjištěno, že někteří poradci doporučili klientům produkty, které nebyly nejlepší, ale poradce dostal nejvyšší provizi. Toto zjištění je znázorněno v grafu číslo 15 a na základě tohoto zjištění je doporučeno, aby byly jednak plošně všechny poradenské společnosti sjednotily provizní ohodnocení za jednotlivé produktové skupiny jak je to nastavené kupříkladu v Partners a za druhé, aby tyto společnosti v zájmu kontroly ze strany klientů zveřejnily provizní listiny jednotlivých obchodních partnerů nebo produktů. Toto opatření by vedlo k jasné specifikaci, jaká výše provize připadne poradci za sjednání daného produktu a také k tomu, že klienti dostanou do ruky nástroj kontroly.

5 Závěr

Hlavním cílem bakalářské práce bylo vypracování návrhů pro zlepšení kvality etického jednání finančních poradců na základě analýzy výsledků dotazníkového šetření. Bylo nutné se nejprve seznámit s principy etiky obecně a dále pak zjistit formy aplikace etiky a morálních zásad do praxe. Spolu s výsledky dotazníkových šetření byl získán dostatek relevantních podnětů, které vedly k vypracování dostatečného počtu opatření ke kultivaci finančně poradenského trhu, finančně poradenských společností a finančních poradců samotných.

Úvodní kapitoly práce se věnovaly především definicím základních pojmů, jakými byly etika, morálka a další. Aby došlo k prohloubení poznání etických principů, bylo nutné analyzovat historickou cestu chápání etiky a její vývoj v průběhu dějin, jelikož etika sama o sobě provázela lidstvo od počátku. Dále se práce věnovala vymezení pojmu etika v praxi a etika v podnikatelské praxi. Bylo analyzováno několik způsobů, jimiž lze etiku

do praxe aplikovat, především prostřednictvím přístupu manažera k zaměstnancům nebo prostřednictvím etických kodexů. Jako součást aplikace etiky do praxe byl také uveden pojem společenská odpovědnost firem, kdy jde především o to, jaké aktivity směrem k okolí firma podniká.

Praktická část se naproti tomu věnovala konkrétnímu příkladu aplikace etických principů do praxe finančního poradenství. Na základě analýzy trhu byly srovnány největší finančně poradenské společnosti. Tato analýza také ukázala, že na tomto trhu působí instituce, které pod sebou sdružují finančně poradenské společnosti a jsou zároveň garanty dodržování etického jednání, k němuž se společnosti zavázaly vytvořením nebo přijmutím etických kodexů těchto asociací. Dále byl v práci uveden příklad kontroly kvality a etického jednání při zprostředkování obchodu jedné z největších poradenských společností, a sice společnosti Partners.

V neposlední řadě byla vytvořena dotazníková šetření pro poradce a pro veřejnost, jež měly za úkol shromáždit podněty, které by vedly k vypracování návrhů řešení stávající situace na trhu a ke zlepšení této situace. Na základě zpracování výsledků těchto dotazníků vznikly tyto návrhy, což byl hlavní úkol bakalářské práce.

6 Seznam použité literatury

6.1 Bibliografie

- ARISTOTELÉS, 1999. *Politika I: řecko-česky*. 1. vyd. Praha: Oikoymenh, 159 s. Knihovna antické tradice, sv. 1. ISBN 80-86005-92-5.
- JEŽEK, Tomáš (ed.), 2001. *Zásady liberálního řádu*. Vyd. 1. Praha: Academia, 237 s. ISBN 80-200-0852-7.
- MACHIAVELLI, Niccolò, 1997. *Vladař*. V tomto překladu vyd. 3. Praha: Ivo Železný, 101 s. Italská knihovna. ISBN 8023735446.
- MULGAN, Robert a ARISTOTELÉS, 1998. *Aristotelova politická teorie: úvod do studia politických teorií*. Vyd. 1. Praha: Oikoymenh, 199 s. Oikúmené. ISBN 80-86005-69-0.
- NEČADOVÁ, Věra, 2015. *Etika v podnikání: studijní opora*. 1. vyd. Jihlava: Vysoká škola polytechnická Jihlava, 271 s. ISBN 978-80-88064-04-6.
- PUTNOVÁ, Anna a Pavel SEKNIČKA, 2007. *Etické řízení ve firmě: nástroje a metody : etický a sociální audit*. 1. vyd. Praha: Grada, 166 s. ISBN 978-80-247-1621-3.

ŘÍCHOVÁ, Blanka, 2000. *Přehled moderních politologických teorií: [empiricko-analytický přístup v soudobé politické vědě]*. Vyd. 1. Praha: Portál, 303 s. ISBN 80-7178-461-3.

SOKOL, Jan, 2010. *Etika a život: pokus o praktickou filosofii*. Vyd. 1. Praha: Vyšehrad, 239 s. ISBN 978-80-7429-063-3.

TRETERA, Ivo, 2002. *Nástin dějin evropského myšlení: od Thaléta k Rousseauovi*. 4. vyd. Praha: Paseka, 374 s. ISBN 80-7185-171-x.

ZADRAŽILOVÁ, Dana, 2010. *Společenská odpovědnost podniků: transparentnost a etika podnikání*. Vyd. 1. Praha: C.H. Beck, xix, 167 s. Beckova edice ekonomie. ISBN 978-80-7400-192-5.

6.2 Internetové zdroje

Afiz o sobě. *Afiz* [online]. c2010 [cit. 2016-04-29]. Dostupné z: <http://www.afiz.cz/afiz-o-sobe/>

Etický kodex. *Afiz* [online]. c2010 [cit. 2016-04-29]. Dostupné z: <http://www.afiz.cz/eticky-kodex/>

Finanční poradenství v České republice. *AFP ČR* [online]. c2014 [cit. 2016-04-29]. Dostupné z: <http://afpcr.cz/financni-poradenstvi-v-ceske-republice-2/>

Fincentrum utržilo v roce 2015 rekordních 1,53 mld. Kč a vrátilo se k dvoucifernému růstu. *Fincentrum* [online]. 2. 2. 2016 [cit. 2016-04-29]. Dostupné z: <http://www.fincentrum.com/pro-media/detail/536/Fincentrum-utrzilo-v-roce-2015-rekordnich-1-53-mld-Kc-a-vratilo-se-k-dvoucifernemu-rustu>

Historie. *Fincentrum* [online]. c2016 [cit. 2016-04-29]. Dostupné z: <http://www.fincentrum.com/o-fincentru/historie>

Historie a výsledky. *DataLife* [online]. c2016 [cit. 2016-04-29]. Dostupné z: <http://www.datalife.cz/historie-vysledky/>

MONIOVÁ, Eva. Finanční poradci OVB dostali pětimilionovou pokutu. Za klamání klientů. In: *IDNES.cz* [online]. 17. 3. 2016 [cit. 2016-04-29]. Dostupné z: http://ekonomika.idnes.cz/financni-poradci-ovb-dostali-petimilionovou-pokutu-za-klamave-praktiky-1o5-/ekonomika.aspx?c=A160315_212828_ekonomika_nio

MUSIL, Marek. S čím (si) má umět poradit pravý finanční poradce. In: *Peníze.cz* [online]. 16. 9. 2014 [cit. 2016-04-29]. Dostupné z: <http://www.penize.cz/financni-poradenstvi/290752-s-cim-si-ma-umet-poradit-pravy-financni-poradce>

- O ČNB. *Česká národní banka* [online]. c2003-2016 [cit. 2016-04-29]. Dostupné z: http://www.cnb.cz/cs/o_cnb/
- O ZFP akademii. *ZFP Group* [online]. c2014 [cit. 2016-04-29]. Dostupné z: <http://www.zfpa.cz/o-spolecnosti/o-zfp-akademii/>
- Právnícké osoby. *Afíz* [online]. c2010 [cit. 2016-04-29]. Dostupné z: <http://www.afiz.cz/pravnicke-osoby/>
- Seznam členů. *USF* [online]. c2014 [cit. 2016-04-29]. Dostupné z: <http://www.usfcr.cz/home-business/seznam-clenu/>
- Vedení společnosti. *DataLife* [online]. c2016 [cit. 2016-04-29]. Dostupné z: <http://www.datalife.cz/vedeni-spolecnosti/>
- Výroční zpráva 2014a. BROKER CONSULTING, 2015. Dostupné z: https://www.bcas.cz/sites/default/files/bc_vz_2014.pdf
- Výroční zpráva 2013. DATALIFE, 2013. Dostupné z: <http://www.datalife.cz/wp-content/uploads/2014/10/Datalife-vyrocní-zprava-2013.pdf>
- Výroční zpráva 2014b. OVB, 2015. Dostupné z: http://www.ovb.cz/fileadmin/assets//Dokumenty/ovb_cz/vyrocní_zpravy/Vyrocní_zprava_OVB_Holding_AG_2014.PDF
- Výroční zpráva 2014c. PARTNERS, 2015. Dostupné z: <http://www.partners.cz/cs/media/ke-stazeni/vyrocní-zpravy-partners/vyrocní-zprava-2014/Contents/0/54D4379894797A09D8EBD02617242AE8/resource.pdf>
- Výroční zpráva 2014d. ZFP AKADEMIE, 2015. Dostupné z: <http://www.zfpa.cz/download/ZFPA-VZ-2014-final.pdf>
- Základní údaje. *Fincentrum* [online]. c2016 [cit. 2016-04-29]. Dostupné z: <http://www.fincentrum.com/o-fincentru/zakladni-udaje>
- Základní informace. *OVB Allfinanz, a.s.* [online]. c2014 [cit. 2016-04-29]. Dostupné z: <http://www.ovb.cz/o-spolecnosti/zakladni-informace.html>
- What is an financial advisor? *Investopedia* [online]. 2016 [cit. 2016-04-29]. Dostupné z: <http://www.investopedia.com/terms/f/financial-advisor.asp>

7 Seznam tabulek

| | |
|---|----|
| Tabulka 1 Seznam členů AFIZ a USF z řad srovnávaných společností..... | 47 |
| Tabulka 2 Společnosti, které mají zveřejněný svůj etický kodex..... | 49 |

8 Seznam obrázků

| | |
|---|----|
| Obrázek 1 Celkový počet návštěv dotazníku | 54 |
| Obrázek 2 Pohlaví poradců..... | 54 |
| Obrázek 3 Stáří finančních poradců | 55 |
| Obrázek 4 Vzdělání poradců | 55 |
| Obrázek 5 Počet poradců z daných regionů | 56 |
| Obrázek 6 Měsíční příjem poradců | 56 |
| Obrázek 7 Předchozí pracovní obor poradců | 57 |
| Obrázek 8 Rok počátku působení ve finančním poradenství | 57 |
| Obrázek 9 Příslušnost poradců ke své společnosti | 58 |
| Obrázek 10 Spokojenost poradců s jejich profesí | 59 |
| Obrázek 11 Nový výběr profese poradců | 59 |
| Obrázek 12 Jak lidé nahlíží na finanční poradenství | 60 |
| Obrázek 13 Pomohlo by pro zlepšení ztížení vstupních bariér | 60 |
| Obrázek 14 Zavedení jednotného rámce pro všechny nebo nechat kvalitu hlídat společnosti | 60 |
| Obrázek 15 Poradce doporučil dražší produkt kvůli provizi | 61 |
| Obrázek 16 Celkový počet návštěv | 62 |
| Obrázek 17 Využití služeb finančního poradce | 62 |
| Obrázek 18 Pohlaví respondentů | 63 |
| Obrázek 19 Věk respondentů | 63 |
| Obrázek 20 Vzdělání respondentů..... | 63 |
| Obrázek 21 Počet obyvatel místa bydliště..... | 64 |
| Obrázek 22 Měsíční příjem respondentů..... | 64 |
| Obrázek 23 Co nejvíce ovlivňuje kvalitu finančního poradenství | 65 |
| Obrázek 24 Nejvíce ceněné vlastnosti finančních poradců | 65 |
| Obrázek 25 Z jakých společností jsou poradci respondentů | 66 |
| Obrázek 26 Pohlaví poradců..... | 67 |
| Obrázek 27 Jakým prostřednictvím byl poradce získán klientem | 67 |
| Obrázek 28 Spokojenost s prací finančního poradce..... | 68 |
| Obrázek 29 Produkty, které poradce s klienty řešil..... | 68 |
| Obrázek 30 Kolikrát ročně probíhá servis klientů..... | 68 |
| Obrázek 31 Řekl poradce, jak je odměňován | 69 |
| Obrázek 32 Vysvětlil poradce detailně všechny důležité informace..... | 69 |
| Obrázek 33 Poradce se zachoval neeticky..... | 70 |
| Obrázek 34 Chovají se poradci obecně eticky a morálně..... | 70 |
| Obrázek 35 Znalost klientů o způsobech obrany proti neetickému chování poradců | 71 |
| Obrázek 36 Spolupráce s finančním poradcem přinesla užitek pro můj život | 71 |

9 Seznam příloh

Dotazník pro finanční poradce
Dotazník pro veřejnost

Příloha: dotazník

PRO PORADCE - Etika ve finančním poradenství

Dobrý den,

věnujte prosím 2-3 minutky svého času vyplnění tohoto dotazníku k mé bakalářské práci. Výsledky jsou anonymní.

Jsem...

- Muž
- Žena

Věk

- 18 - 25 let
- 26 - 35 let
- 36 - 45 let
- 45 let a více

Vzdělání

- Základní
- Středoškolské bez maturity
- Středoškolské s maturitou
- Vyšší odborné
- Vysokoškolské

Region

- | | | | | | |
|---------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|
| <input type="radio"/> Praha | <input type="radio"/> Středočeský | <input type="radio"/> Jihočeský | <input type="radio"/> Plzeňský | <input type="radio"/> Karlovarský | <input type="radio"/> Ústecký |
| <input type="radio"/> Liberecký | <input type="radio"/> Královehradecký | <input type="radio"/> Pardubický | <input type="radio"/> Vysočina | <input type="radio"/> Jihomoravský | <input type="radio"/> Olomoucký |
| <input type="radio"/> Moravskoslezský | <input type="radio"/> Zlínský | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Průměrný čistý měsíční příjem

- 0 - 20.000,- Kč
- 20.000,- Kč - 40.000,- Kč
- 40.000,- Kč - 70.000,- Kč
- 70.000,- Kč - 100.000,- Kč
- 100.000,- Kč - 250.000,- Kč
- více než 250.000,- Kč

Než jsem se stal finančním poradce byl jsem nebo přišel jsem z oboru...

- Student Administrativa Doprava Finance Informatika
 Kultura a sport Management Obchod a cestovní ruch Právo Služby
 Stavebnictví Věda a výzkum Vzdělávání Zdravotnictví Zemědělství a lesnictví

Finančním poradcem jsem se stal v roce...

- dříve než 1995
 1996 - 2000
 2001 - 2005
 2006 - 2010
 2011 - 2015
 od 2016

Spolupracuji se společnostmi...

- Partners Financial Services, a.s.
 OVB Allfinanz, a.s.
 ZFP akademie, a.s.
 Fincentrum a.s.
 Broker Consulting, a.s.
 Data Life, s.r.o.
 Jiná

Jste spokojení s vykonávanou profesí?

- Rozhodně ano
 Spíše ano
 Spíše ne
 Rozhodně ne

Kdybyste se museli rozhodnout, jakou profesí byste vykonávali?

- Zůstal bych u finančního poradenství
 Zvolil bych jinou profesi

Jak si myslíte, že většina lidí u nás nahlíží na finanční poradenství?

- Rozhodně pozitivně
 Spíše pozitivně
 Spíše negativně
 Rozhodně negativně

Myslíte si, že by se měl vstup do tohoto oboru více ztížit? (vyšší nároky na znalosti, dovednosti a morálku)

- Rozhodně ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Rozhodně ne

Má Vaše společnost zpracovaný a zveřejněný etický kodex?

- Ano
- Ne
- Nevím

Měl by se pro celý finančně poradenský trh vytvořit jednotný etický řád nebo zákon a nebo by si měly společnosti hlídat kvalitu práce svých poradců samy?

- Rozhodně sjednotit
- Společnosti samy
- Nějaký kompromis

Doporučili jste někdy klientovi takový produkt, který nebyl úplně ten nejlepší nebo nejlevnější, ale měli jste z něho nejvyšší provizi?

- Ano
- Ne

Příloha: dotazník

Etika ve finančním poradenství

Dobrý den,

věnujte prosím několik minut svého času vyplnění následujícího dotazníku. Je to dotazník k bakalářské práci. Prosím o opravdu pravdivé odpovědi v zájmu obdržení co možná nejpřesnějších dat. Dotazník je anonymní. :)

Jste...

- Muž
- Žena

Věk

- 18 - 30 let
- 31 - 50 let
- 50 a více let

Vzdělání

- Základní
- Středoškolské bez maturity
- Středoškolské s maturitou
- Vyšší odborné
- Vysokoškolské

Bydliště - počet obyvatel

- Do 5.000
- 5.000 - 20.000
- 20.000 - 50.000
- 50.000 - 100.000
- 100.000 - 500.000
- 500.000 a více

Region

- Praha
- Středočeský
- Jihočeský
- Plzeňský
- Karlovarský
- Ústecký
- Liberecký
- Královehradecký
- Pardubický
- Vysočina
- Jihomoravský
- Olomoucký
- Moravskoslezský
- Zlínský

Váš odhadovaný čistý měsíční příjem

- Do 10.000,- Kč
- 10.000,- Kč - 15.000,- Kč
- 15.000,- Kč - 20.000,- Kč
- 20.000,- Kč - 25.000,- Kč
- 25.000,- Kč - 30.000,- Kč
- 30.000,- Kč - 40.000,- Kč
- 40.000,- Kč - 50.000,- Kč
- 50.000,- Kč a více

Co podle Vás nejvíce ovlivňuje kvalitu finančního poradenství?

- Osobnost poradce
- Společnost, pod níž poradce působí
- Legislativní prostředí, zákony a regulace
- Kvalitní dohled státních orgánů a ČNB
- Finanční gramotnost klientů
- Něco jiného, co?

Jakých vlastností byste si na finančním poradci nejvíce cenili?

Nápověda k otázce: *vyberte prosím maximálně 3 odpovědi*

- Rychlost
- Svědomitost
- Ohleduplnost
- Komunikativnost
- Zásadovost
- Odbornost
- Efektivnost
- Dochvilnost
- Nezávislost (vůči trhu a firmám)
- Zkušenost
- Celkové vystupování
- Morálnost

Využíváte nyní nebo využili jste v minulosti služeb finančního poradce?

- Ano
- Ne (napište prosím důvod proč jste tuto možnost zatím nevyužili)

Z jaké společnosti je nebo byl poradce, se kterým nyní spolupracujete nebo jste v minulosti spolupracovali?

Nápověda k otázce: *vyplňte prosím všechny odpovědi, které jsou možné právě u Vás, například 1. poradce byl z jedné spol., poté jsem měl jednoho z jiné, předposlední byl taky z jiné a teď mám úplně jiného, u každé společnosti je nutné vyplnit alespoň jednu kolonku*

| | Můj úplně první poradce | Dále jsem spolupracoval s | Můj předposlední poradce | Můj nynější poradce | S kým bych si nedokázal představit spolupráci | S kým bych si naopak dokázal představit spolupráci |
|-----------------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------------|---|--|
| Partners Financial Services, a.s. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| OVB Allfinanz, a.s. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ZFP akademie, a.s. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Fincentrum a.s. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Broker Consulting, a.s. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Data Life, s.r.o. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Jiná společnost | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Mým poradcem je...

- Muž
 Žena

Jakým způsobem jste si vybrali svého finančního poradce?

- Doporučení od známého
 Sám mě kontaktoval
 Reklama, billboardy, televize, tisk
 Internet

Jak jste spokojeni s prací Vašeho finančního poradce?

- Ano, moc
 Spíše ano
 Spíše ne
 Vůbec ne

Jaké jsou hlavní důvody Vaší spokojenosti nebo nespokojenosti?

Nápověda k otázce: *Stačí napsat heslovitě*

Je spolupráce s Vaším poradcem dlouhodobá, je Vám poskytován servis, resp. jak často svého poradce "vidíte"?

- 4x a více za rok
 2x až 4x za rok
 1x až 2x za rok
 maximálně 1x za rok
 méně než 1x za rok
 naposledy při podpisu smluv

Jaké typy produktů s Vámi poradce řešil?

- | | | | |
|--|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Investiční životní pojištění | <input type="checkbox"/> Rizikové životní pojištění | <input type="checkbox"/> Hypoteční úvěr | <input type="checkbox"/> Překlenovací úvěr nebo úvěr ze stavebního spoření |
| <input type="checkbox"/> Neúčelový úvěr ("spotřebák", kontokorent, atd.) | <input type="checkbox"/> Bankovní účty, karty atd. | <input type="checkbox"/> Neživotní pojištění (pojištění odpovědnosti, domácnosti, nemovitosti, povinné ručení atd.) | <input type="checkbox"/> Jednorázové nebo pravidelné investice |
| <input type="checkbox"/> Spoření na důchod (doplňkové penzijní spoření) | <input type="checkbox"/> Stavební spoření | <input type="checkbox"/> Jiné formy spoření a investic (spořicí účet, termínované vklady, atd.) | <input type="checkbox"/> Pro podnikatele (pojištění, úvěry, účty atd.) |
| <input type="checkbox"/> Nic | | | |
| <input type="checkbox"/> Jiný produkt: <input type="text"/> | | | |

Řekl Vám poradce jakým způsobem je odměňován?

- Ano
- Ne

Vysvětlil Vám poradce u jednotlivých produktů jejich výhody a nevýhody, resp. poplatkovou strukturu, co se děje s penězi atd?

- Ano, perfektně, jednoduše, vše jsem pochopil
- Ano, dobře, ale ještě jsem se doptal na pár věcí nebo jsem si dohledal sám
- Ano, ale bylo to moc složité, moc jsem to nepochopil
- Ano, ale později jsem zjistil, že lhal
- Ne, vůbec

Stalo se Vám někdy, že Vám poradce poskytl účelově nepravdivé informace nebo informace zatajil, čili se k Vám zachoval neeticky a vy jste na to později přišli?

- Ne
- Ano > spolupracujete ještě s tímto poradcem?

Zajímali jste se někdy o to, jaké máte možnosti, jak se bránit v případě, že se k Vám poradce zachová neeticky, způsobí Vám škodu nebo Vám účelově zatají informace?

- Dosud jsem se nezajímal
- Sice jsem se nezajímal, ale mám určitou představu, co udělat
- Vím naprosto přesně, jaké kroky mám podniknout

Přinesla Vám spolupráce s finančním poradcem užitek pro Váš život?

- Rozhodně ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Vůbec ne

Chovají se podle Vašeho názoru a Vašich zkušeností finanční poradci obecně morálně a eticky?

- Rozhodně ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Rozhodně ne

