

Současná podoba finančního poradenství

Bakalářská práce

Vedoucí práce:

Doc. Ing. Eva Vávrová, Ph.D.

Pavel Šafařík

Brno 2016

Rád bych touto cestou poděkoval doc. Ing. Evě Vávrové, Ph.D., za odbornou pomoc, vedení a cenné rady při psaní této bakalářské práce.

Zvláštní poděkování patří i mým rodičům, kteří mě po celou dobu mého studia podporovali.

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto práci: **Současná podoba finančního poradenství** vypracoval/a samostatně a veškeré použité prameny a informace jsou uvedeny v seznamu použité literatury. Souhlasím, aby moje práce byla zveřejněna v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách ve znění pozdějších předpisů, a v souladu s platnou *Směrnicí o zveřejňování vysokoškolských závěrečných prací*.

Jsem si vědom/a, že se na moji práci vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., autorský zákon, a že Mendelova univerzita v Brně má právo na uzavření licenční smlouvy a užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 Autorského zákona.

Dále se zavazuji, že před sepsáním licenční smlouvy o využití díla jinou osobou (subjektem) si vyžádám písemné stanovisko univerzity o tom, že předmětná licenční smlouva není v rozporu s oprávněnými zájmy univerzity, a zavazuji se uhradit případný příspěvek na úhradu nákladů spojených se vznikem díla, a to až do jejich skutečné výše.

V Brně dne 4. ledna 2016

Abstract

Šafařík, P., The current image of financial consulting. Bachelor thesis. Brno: Mendel university, 2016.

This bachelor thesis is dealing with the current image of financial consulting. The first part focuses on the theoretical knowledge from this area. I specify the main terms, describe current situation and mention troubled areas. In practical part I realize quantitative method of research in the form of mystery shopping. I realize analysis of provided services based on realized meetings of client and financial consultant and evaluate the results.

Keywords

financial consulting, financial consultant, multilevel marketing, insurance, commission, client

Abstrakt

Šafařík, P., Současná podoba finančního poradenství. Bakalářská práce. Brno: Mendelova univerzita v Brně, 2016.

V této bakalářské práci se věnuji současné podobě finančního poradenství. V první části se zaměřuji na teoretické poznatky dané oblasti. Uvádím základní pojmy, popisuji současnou situaci a zmiňuji problémové oblasti. V praktické části provádím kvalitativní metodu výzkumu ve formě mystery shoppingu. Na základě realizovaných schůzek klienta s finančními poradci provádím analýzu poskytovaných služeb a vyhodnocuji výsledky.

Klíčová slova

finanční poradenství, finanční poradce, multilevel marketing, pojištění, provize, klient

Obsah

1	Úvod a cíl práce	15
1.1	Úvod	15
1.2	Cíl práce	15
1.3	Metodika práce	15
2	Pojišťovnictví a pojištění	17
2.1	Riziko	17
2.2	Pojistný trh	17
2.3	Multilevel marketing.....	18
2.3.1	Rozdíl mezi MLM a pyramidou.....	18
2.3.2	Airplane games.....	18
2.3.3	Nezákonná pyramida vs. legální MLM	19
2.3.4	MLM systémy v praxi	19
2.3.5	Výhody MLM.....	20
2.3.6	Nevýhody MLM	20
3	Současná podoba finančního poradenství	22
3.1	Finanční poradenství na bázi MLM	22
3.2	Poradce nebo zprostředkovatel.....	22
3.3	Typy pojišťovacích zprostředkovatelů	22
3.4	Sdružení finančních zprostředkovatelů.....	24
3.4.1	AFIZ.....	24
3.4.2	USF	24
3.5	Finanční vzdělání poradců	24
3.6	Kariérní plány.....	25
3.7	Platy zprostředkovatelů	25
3.8	Výše provizí	26
4	Nekalé praktiky finančních poradců a zprostředkovatelů	27
4.1	Kauza IFP	27

4.2	Přepojišťování.....	28
4.3	Mis-selling.....	28
4.4	Další neetické jednání	28
5	Finanční poradenství v posledních letech	30
5.1	Výsledky finančních poradců v roce 2014	30
5.2	Důsledky nekalých praktik finančně poradenských společností	30
5.3	Společné znaky finančních poradců	30
5.4	Zkvalitnění finančního poradenství.....	30
6	Praktická část	32
6.1	Popis rodiny klienta	32
6.2	Aktuální portfolio smluv	32
6.3	Společnost X.....	35
6.3.1	První schůzka s finančním poradcem A	36
6.3.2	Druhá schůzka s finančním poradcem A	37
6.3.3	Shrnutí.....	41
6.4	Společnost Y	42
6.4.1	První schůzka s finančním poradcem B	42
6.4.2	Druhá schůzka s finančním poradcem B	43
6.4.3	Shrnutí.....	47
6.5	Společnost Z	48
6.5.1	První schůzka s finančním poradcem C	49
6.5.2	Druhá schůzka s finančním poradcem C.....	51
6.5.3	Shrnutí.....	55
6.6	Vyhodnocení výsledků.....	56
7	Diskuze	58
8	Závěr	60
9	Literatura	61
A	Modelace IŽP pro syna č. 1 od poradce A	65
B	Modelace IŽP pro syna č. 2 od poradce A	66

C	Modelace IŽP pro klienta od poradce A	67
D	Modelace IŽP pro syna č. 2 od poradce B	68
E	Návrh pojištění domácnosti od poradce C	69

Seznam zkratek

AFIZ	Asociace finančních zprostředkovatelů a finančních poradců České republiky
BJ	Bankovní jednotky
ČNB	Česká národní banka
ČR	Česká republika
IFP	Institut finančního poradenství
IŽP	Investiční životní pojištění
Kč	Koruna česká
KŽP	Kapitálové životní pojištění
MLM	Multilevel marketing
NOZ	Nový občanský zákoník
PA	Pojišťovací agent
PČ	Pojistná částka
PM	Pojišťovací makléř
PPZ	Podřízený pojišťovací zprostředkovatel
TÚM	Technická úroková míra
USF	Unie společností finančního zprostředkování a poradenství
UŽP	Univerzální životní pojištění
VPA	Výhradní pojišťovací agent
VPZ	Vázaný pojišťovací zprostředkovatel

Seznam tabulek

Tab. 1	Přibližné výše provizí za sjednání určitých finančních produktů	26
Tab. 2	Klientovo kapitálové životní pojištění	33
Tab. 3	Univerzální životní pojištění syna č. 2	34
Tab. 4	Návrh IŽP pro syna č. 1 od poradce A	38
Tab. 5	Návrh IŽP pro syna č. 2 od poradce A	39
Tab. 6	Návrh IŽP pro klienta od poradce A	40
Tab. 7	Návrh rizikového životního pojištění pro klienta od poradce B	44
Tab. 8	Modelace změny v pojistné smlouvě syna č. 2 od poradce B	45
Tab. 9	Návrh IŽP pro syna č. 1 od poradce B	46
Tab. 10	Návrh pojištění domácnosti od poradce B	47
Tab. 11	Návrh pojištění domácnosti od poradce C	53
Tab. 12	Modelace změny v pojistné smlouvě syna č. 2 od poradce C	54
Tab. 13	Návrh rizikového životního pojištění pro syna č. 1 od poradce C	54
Tab. 14	Návrh IŽP pro syna č. 1 od poradce C	55
Tab. 15	Návrh levnější varianty IŽP pro syna č. 1 od poradce A	65
Tab. 16	Návrh levnější varianty IŽP pro syna č. 2 od poradce A	66
Tab. 17	Návrh levnější varianty IŽP pro klienta od poradce A	67
Tab. 18	Návrh IŽP pro syna č. 2 od poradce B	68
Tab. 19	Návrh pojištění domácnosti od poradce C	69

1 Úvod a cíl práce

1.1 Úvod

Bakalářská práce se zabývá současnou podobou finančního poradenství v České republice. Toto téma jsem si vybral z důvodu aktuálnosti dané problematiky a neustále probíhajících diskuzí v oblasti pojišťovnictví.

S finančním poradcem se v dnešní době dříve nebo později setká téměř každý občan. A proto považuji za přínosné se o oblasti finančního poradenství dozvědět maximum informací.

Finanční instituce lidem nabízejí nepřehledné množství finančních produktů. Jelikož je pro klienty téměř nereálné, aby si všechny produkty porovnali a určili, která alternativa je pro ně nejlepší, vyskytují se na tuzemském trhu finančně poradenské společnosti. Klienti tak nemusí zjišťovat detailní informace o jednotlivých produktech. Tuto službu jim poskytnou finanční poradci, kteří by správně měli klientům doporučit vhodnou variantu, která bude odpovídat jejich aktuální životní situaci.

Finanční poradenství nemá v ČR ideální pověst. Stále se vyskytují finanční poradci, kteří díky nedostatečnému finančnímu vzdělání nebo provozování nekalých praktik obecně poškozují pověst daného oboru.

Na základě výše uvedených problémů analyzuji ve své práci služby jednotlivých finančních poradců vzhledem k předem daným požadavkům a přáním klienta.

1.2 Cíl práce

Hlavní cíl práce je analyzovat způsob fungování finančně poradenských společností, respektive poskytování služeb jednotlivými finančními poradci. Zaměřit se na jejich rady, návrhy, nabízené produkty, metody a praktiky při jednání s klientem. Poukázat na problémové oblasti, které obecně snižují úroveň finančního poradenství. Na základě popsaných skutečností vyhodnotit výsledky spolupráce jednotlivých finančních poradců s daným klientem. Vyvodit důsledky a stanovit doporučení, za jakých podmínek by měli klienti využívat finančně poradenských služeb.

1.3 Metodika práce

Moje bakalářská práce je rozdělena na část teoretickou a praktickou.

V úvodu teoretické části vymezuji a objasňuji základní pojmy týkající se oblasti finančního poradenství. Definuji pojmy pojišťovnictví, pojištění, riziko a pojišťovací trh. Zaměřuji se i na koncept multilevel marketingu (dále jen MLM), kdy uvádím jednotlivé výhody a nevýhody této formy podnikání, provádím komparaci legálního MLM s nezákonnými pyramidovými hrami a zmiňuji fungování MLM systémů v praxi.

V další části provádím analýzu současné podoby finančního poradenství v ČR. Poukazuji na spojitost finančního poradenství s již dříve vysvětleným systémem MLM. Pomocí deskripce provádím výčet jednotlivých typů pojišťovacích zprostředkovatelů a jejich zastoupení na tuzemském trhu. V ČR se vyskytují určitá sdružení finančních zprostředkovatelů, které představuji a uvádím jejich záměry a cíle. V oblasti finančního poradenství je častým problémem nedostatečná vzdělanost poradců, a proto na ni ve své práci důrazně upozorňuji. Dále následuje krátká komparace provizí poradců a zprostředkovatelů za vybrané finanční produkty.

Další kapitola obsahuje seznámení s problémovými oblastmi finančního poradenství. Vymezuji a analyzuji zde nepoctivé podoby finančního poradenství a neetické praktiky poradců a zprostředkovatelů. Stanovuji důvody, proč se vůbec setkáváme s těmito metodami. Uvádím rozsáhlou kauzu společnosti Institut finančního poradenství. Následuje pojmenování konkrétních podvodných metod finančních poradců a zprostředkovatelů. Konkrétně se zaměřuji na pojmy přepojišťování a mis-selling. Na závěr této části poukazuji na další neetická jednání v souvislosti se zneužíváním zákona.

Na tuto kapitolu navazuji tím, že rozebírám stav finančního poradenství v posledních letech, který zahrnuje výsledky finančních poradců v roce 2014 a důsledky neetických praktik finančně poradenských společností. V závěru své literární rešerše se věnuji možným návrhům na zkvalitnění oboru finančního poradenství v ČR.

V praktické části je stěžejním článkem provedení kvalitativního výzkumu. Realizuji zde experiment, označovaný jako mystery shopping. Konkrétně se jedná o předem domluvené schůzky klientovy rodiny se zástupci společností z oblasti finančního poradenství. Obsahem setkání jsou předem známé a dané potřeby klienta a celková revize jeho stávajících smluv. Následně se zabývám komparací celkových služeb oslovených finančních poradců zastupujících různé společnosti. Do tohoto porovnání zahrnuji představení společnosti, rozbor starých smluv, doporučení, samotný finanční plán, ochotu a kvalitu odpovědí na dotazy, splnění zadání, výskyt neférového či neetického jednání a celkový dojem.

V závěru své bakalářské práce provádím souhrn výsledků získaných na základě kvalitativního výzkumu. Sestavuji komparaci dosaženého vyhodnocení s poznatky získanými z teoretické části. Formuluji doporučení a vyjadřuji svůj vlastní názor na současnou podobu finančního poradenství.

2 Pojišťovnictví a pojištění

Jeden z klíčových prvků finančního trhu je pojišťovnictví, představující specifické a důležité odvětví tržní ekonomiky. Do této oblasti spadají ekonomické subjekty, např. komerční pojišťovny, které se specializují na přenos rizika za úplatu, tzv. pojištění. Pojišťovny svým klientům nabízejí pojistnou ochranu za určitou cenu. Pokud si subjekty sjednají tuto finanční službu, dostanou od pojišťovny v případě např. úrazu nebo nemoci určitou finanční kompenzaci za následky nepředvídatelné události. Pojištění subjektu je tedy chápáno jako právní vztah, kdy v případě vzniku nahodilé události, podrobně specifikované v pojistných podmínkách, má pojišťovna v roli pojistitele závazek vůči pojištěnému subjektu ve formě výplaty pojistného plnění. Pojišťovnictví nabízí životní a neživotní pojištění (Daňhel, 2005, s. 38; Belás, 2013, s. 526–527).

2.1 Riziko

S oblastí pojištění souvisí pojem riziko. Přirozenou součástí lidského života je existence mnoha rizik. Většina lidí vnímá riziko jako strach z nepříznivé budoucí události, díky níž by se ocitli ve složité životní situaci. Jako příklad můžeme uvést obavy z jakýchkoliv úrazů nebo nemocí, přírodních katastrof (zemětřesení, požár, povodně, záplavy aj.), z nehod dopravních prostředků, ekologických havárií, teroristických útoků atp. Rozvoj společnosti, ekonomický růst, technický a technologický pokrok přináší do našeho života jistý paradox, kdy s tímto celkovým vývojem roste množství negativních situací, jako je např. újma na lidském životě, popřípadě zdraví, majetkové škody, ničení životního prostředí atd. (Řezáč, 2011, s. 9; Belás, 2013, s. 526).

Řezáč (2011, s. 12) shrnul definici rizika do tří bodů:

- V pojišťovnictví je riziko chápáno jako záporná odchylka od normálu.
- Důsledkem rizika může být poškození, zničení nebo ztráta života, zdraví nebo majetku pojištěného.
- Důsledky rizika lze vyčíslit v peněžních jednotkách.

Řezáč (2011, s. 13) zdůrazňuje předpoklady pro to, aby daná událost byla pojistitelná. Mezi podmínkami uvádí identifikovatelnost rizika, vyčíslitelnost škody a nahodilost vzniku pojistné události.

2.2 Pojistný trh

Pojistný trh tvoří trh pojištění a zajištění. V souvislosti s poskytováním pojistné ochrany je důležitá tvorba technických rezerv jednotlivých pojišťoven. Vznikají v nich volné peněžní prostředky a formuje se tak i tzv. investiční pojistný trh. Na pojistném trhu funguje vztah nabídky a poptávky, kdy předmětem obchodu je pojistná ochrana a její cenu představuje pojistné. Na straně nabídky stojí pojišťovny,

stranu poptávky představují klienti, tedy pojistníci, respektive pojištění. Do tohoto vztahu vstupují i tzv. zprostředkovatelé pojištění v podobě agentů, makléřů, poradců atd. (Daňhel, 2005, s. 45–47; Belás, 2013, s. 528–529).

2.3 Multilevel marketing

Multilevel marketing (dále jen MLM) můžeme označit jako zvláštní případ osobního prodeje. Někdy je MLM v České republice nazýván strukturním obchodem nebo také doslovně překládán jako víceúrovňový marketing (Foret, 2011, s. 302). Podle Kolmanové (2005, s. 5), je MLM vyjádřen následovně: „*Síťový marketing neboli Network Marketing, též Multilevel Marketing (MLM), vžívá se i označení referenční marketing nebo spotřebitelský marketing – to je označení pro podnikání, které si budete ve svém volném čase s pomocí „sponzora“. Jedná se o strukturovanou cestu výrobku či služby prostřednictvím sítě gramotných spotřebitelů, kteří si výhodně sami nakupují. Nákladná plošná reklama je nahrazena účinným osobním doporučením.*“

2.3.1 Rozdíl mezi MLM a pyramidou

Na začátku je vhodné zdůraznit rozdíl mezi MLM a pyramidovými hrami (neboli tzv. letadlem), které jsou v mnoha zemích kvůli své povaze nelegální (Tyl, 2013, s. 42). Tyto nepoctivé praktiky upravuje i zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Je stanoveno, že jakmile kdokoliv „*vytvoří, provozuje nebo propaguje program, ve kterém odměna pro spotřebitele závisí především na získání dalších spotřebitelů do programu, nikoli na prodeji nebo spotřebě výrobku (pyramidový program)*“ (Příloha 1 písm. m zákona o ochraně spotřebitele), dopouští se tak jednání, které je označeno jako klamavá obchodní praktika.

Judikatura Nejvyššího soudu stanovila, že provozuje-li dotyčná osoba pyramidové hry, jedná se o stejný prohřešek jako v případě peněžní hry, protože tyto dva pojmy označila za ekvivalenty (Nejvyšší soud, 2009). Provozování nepoctivých her a sázek je uvedeno v trestním zákoníku, který uvádí, že za tuto nelegální činnost může být dotyčný odsouzen k odnětí svobody až na 10 let (§ 213 trestního zákoníku).

2.3.2 Airplane games

Tato nezákonná forma podnikání se objevila již v 80. letech 20. století v USA. Každý nový účastník systému si musel zakoupit „letenku“ za určitý finanční obnos a díky tomu se stal „pasažérem“ letadla. Za nákup letenky však dotyčný nedostal nic kromě možnosti účastnit se tohoto programu. Princip úspěchu byl na první pohled jednoduchý. Odměnou za přivedení nových účastníků, kteří museli taktéž zaplatit vstupní poplatek, byl kariérní postup. Jakmile se člověk vypracoval na pozici tzv. pilota a sehnal dostatek nových lidí, obdržel finanční odměnu a systém opustil (Tyl, 2013, s. 39).

2.3.3 Nezákonná pyramida vs. legální MLM

Jak tedy klient pozná, jestli se jedná o nelegální pyramidu nebo legální MLM? Odpověď na tuto otázku je složitá, protože obě formy podnikání jsou si podobné. Rozdílem je, že konceptu pyramidových her schází nejpodstatnější prvek MLM, a to prodej produktu či služby. U systému pyramid může dotyčný zbohatnout pouze tím, že přivede další členy. V MLM je hlavní podstatou přímý prodej zboží nebo služeb prostřednictvím sítě nezávislých distributorů. Ti se snaží nalézt, přijmout a zaučít další svoje spolupracovníky, obecně nazývané jako prodejce. Vzniká tak téměř identická hierarchie jako u pyramidových her. Podobnosti mezi těmito dvěma systémy se snažilo zneužít již mnoho lidí. Snažili se pyramidu zahalit do multi-levelového pláště tím, že k ní připojili určitý produkt. Šlo o kamufláž, protože produkt zde byl až jako druhořadý. Tyto skutečnosti nahrávají tomu, že jde těžko určit, kde nastává zlom mezi MLM a letadlem neboli pyramidou (Foret, 2011, s. 302; Tyl, 2013, s. 42–44).

2.3.4 MLM systémy v praxi

Prodejci MLM jsou placeni z provizí na základě toho, kolik produktů nebo služeb prodají, respektive zprostředkují. Příjmy jsou často vysoké. Jednak díky úsporným nákladům činnosti prodejců a rozdílům mezi velkoobchodními a maloobchodními cenami. Stejně jako u pyramid, tak i v MLM se mají nejlépe účastníci v čele systému, protože provize se dělí mezi prodejce také podle hierarchie (Tyl, 2013, s. 42; Foret, 2011, s. 302).

Prodejci by měli dbát na komplexní prezentaci daného produktu. Podstatné je vysvětlit, jak produkt správně používat a vyzdvihnout přednosti, které by měly zákazníka přesvědčit o jeho koupi. Prodejci by se měli vyvarovat nátlaku, chovat se citlivě a ohleduplně. Nesmí se stávat, aby se zákazník cítil jako oběť. Měl by mít pocit, že se dostal k běžně nedostupným informacím a prodejce mu nabízí exkluzivní produkt (Foret, 2011, s. 302).

Foret (2011, s. 303) zdůrazňuje důležitost přistupování prodejců k zákazníkům jako k sobě rovným partnerům, přičemž jejich názor je pro prodejce velmi cenný. Oslovený zákazník hraje klíčovou roli, kdy postupně sděluje své potřeby, přání, reakce a názory. V situaci, kdy si daný produkt nechce pořídit, se prodejce nesmí začít chovat nepřátelsky. Měl by si uvědomit, že zákazník mu věnoval svůj čas, a proto by se měl zachovat jako profesionál. Na závěr schůzky by měl projevit vděčnost a i v případě neuskutečněného obchodu zákazníkovi poděkovat za jeho pozornost a čas.

Podle Foreta (2011, s. 302) je u nás jeden z nejznámějších představitelů MLM firma Amway Corporation, která nabízí celou řadu produktů a byla založena již v roce 1959. Tyl (2013, s. 42) uvádí také společnost Avon, která se proslavila hlavně díky kosmetice. Další zástupce MLM najdeme v oblasti finančního a výživového poradenství.

2.3.5 Výhody MLM

Mezi výhody MLM patří malé počáteční náklady a nižší míra rizika při neúspěšném podnikání. Dalším pozitivem je možnost vysokého výdělku. Pokud je dotyčný vhodnou osobou pro MLM systém, má téměř neomezené možnosti příjmu a benefitů. Většina společností poskytuje řadu slev a reklamních předmětů. Další výhodou je možnost vykonávat práci z domu (Edwards, 2013, s. 41–42).

V MLM mohou prodejci díky osobnímu jednání měnit preference, postoje a zažitá stereotypy oslovených zákazníků. Prodejce se během schůzky dozví názory, reakce, přání, ale i zábrany zákazníků. Může tak na všechny situace účinně zareagovat. (Foret, 2011, s. 301; Řezáč, 2009, s. 126).

Pokud MLM společnosti nabízejí kvalitní produkty a služby, které nejsou předražené, jedná se o smysluplný a legální druh obchodu, kde se prodejci s obchodním duchem mohou kvalitně živit (Tyl, 2013, s. 42).

2.3.6 Nevýhody MLM

Mezi hlavní úskalí patří skutečnost, že MLM společnosti podnikající v tuzemsku mohou kdykoliv ukončit svou činnost. To by mohlo představovat problém jak pro klienty, tak pro samotné prodejce. Mnoho tradičních společností působí na trhu úspěšně již několik let. Opakem jsou firmy, které vydrží na trhu pouze pár měsíců. Další nevýhodou je fakt, že MLM nemá mezi lidmi dobrou pověst. Tato skutečnost může ztížit hledání a přijímání nových prodejců, kteří jsou základem úspěšného podnikání v tomto odvětví. Je důležité, aby si zájemci o působení v MLM ujasnili, zdali bude mít jejich podnikání pouze charakter přivýdělku, nebo pro ně bude znamenat práci na plný úvazek. Pouze malé procento prodejců dokáže vydělat dostatek peněz, aby mohli uživit sebe a celou svou rodinu (Edwards, 2013, s. 42).

Nevýhodou této struktury marketingu je, že daná firma jen stěží kontroluje síť vlastních prodejců při jejich schůzkách se zákazníky. Je obtížné monitorovat každého prodejce, zdali je jeho chování v souladu s firemní etikou a jestli správně prezentuje nabízený produkt. Stačí jeden prodejce, který se dopouští chyb a může to zásadně a dlouhodobě poškodit jméno struktury, v níž se nachází, nebo dokonce i image celé firmy (Foret, 2011, s. 301).

Další stinnou stránkou podle Peaseho (2013, s. 26–27) je potíž nalézt dostatek kvalitních spolupracovníků. Aby si daný prodejce zajistil pasivní neboli zbytkový¹ příjem, musí najít spolehlivé a šikovné prodejce, kteří budou pracovat v jeho struktuře. Typický poměr v síťovém marketingu je 10 : 6 : 3 : 1. Pokud prodejce osloví deset lidí a nabídne jim obchodní, respektive pracovní příležitost, tak pouze šest z nich jeho nabídka uchvátí a slíbí mu, že se do jeho struktury připojí. Ve skuteč-

¹ „Zbytkový příjem je typem trvalého, opakovaného příjmu, kdy jste za jednu vykonanou práci placeni opakovaně. Pracuje na zásadě Paula Gettyho „Raději mám 1 % od neomezeného počtu lidí, nežli 100 % od jednoho člověka, tedy od sebe.“ Tento příjem roste exponenciálně, nesčítá se, ale násobí.“ (Kolmanová, 2005, s. 10)

nosti začne pouze polovina z nich. A z těchto tří lidí zpravidla pouze jeden dosáhne úspěšné kariéry

Tyl (2013, s. 42) uvádí, že prodejci si většinou musejí hledat klienty, respektive zákazníky sami. Proto zpravidla začínají u rodiny a v okolí svých přátel. Některé MLM společnosti se snaží zejména na začátku svoje spolupracovníky co nejvíce motivovat. Přemotivovaný začátečník poté kontaktuje svoji nejbližší rodinu, kamarády a známé s tím, že jim chce prodat exkluzivní produkt (službu) nebo jim rovnou nabídnout pracovní příležitost. V důsledku toho si může zhoršit své společenské vztahy. Proto je v tomto oboru důležité zachovat si zdravou mysl a nadhled nad celou záležitostí.

3 Současná podoba finančního poradenství

Finanční poradenství má v některých případech nelichotivou pověst. Mohou za to finanční poradci, kteří díky svým nepoctivým praktikám oklamali své klienty. Proto budí tento obor v ČR u široké veřejnosti nedůvěru. Realita je taková, že záporné zkušenosti klientů s finančními poradci převyšují ty kladné. Případů, kdy poradce nejednal v zájmu klienta, ale myslel pouze na provizi z uzavřené smlouvy, je nespočet. Existují i opravdoví profesionálové, kteří klientům skutečně poradí a pomohou. Ve chvíli, kdy klient musí řešit svoji pojistnou událost, zjistí, zdali mu finanční poradce v jeho pojistné smlouvě připojistil nejdůležitější rizika a správně nastavil výši pojistných limitů (Janda, 2014).

3.1 Finanční poradenství na bázi MLM

V ČR je častým jevem, že velké finančně poradenské společnosti podnikají na základě MLM. To znamená, že pojišťovna vyplatí firmě provizi, ze které se platí poradci. Dotyčný, který obchod reálně zprostředkoval, dostane jen část provize a zbytek peněz, tzv. meziprovizie, se rozdělí lidem, kteří figurují v systému nad ním. Objem uzavřených smluv a počet přivedených spolupracovníků jsou dvě zásadní kritéria, podle kterých se určuje pozice finančního poradce ve struktuře společnosti (Tyl, 2013, s. 197).

3.2 Poradce nebo zprostředkovatel

Službu správy osobních financí poskytují finančně poradenské společnosti a jejich prostředníci. Ti se často označují jako poradci, konzultanti, zprostředkovatelé apod. Tyl (2013, s. 191) je dělí podle jejich skutečně vykonávané činnosti.

Poradce je označení odvozené od slova radit. Jeho úkolem by mělo být zpracování finančního plánu, jeho pravidelná aktualizace a celkový servis klienta. Poradce by měl klientovi poskytovat rady a doporučení, kam investovat volné prostředky, jak se ideálně zajistit a jak si poradit s úvěry. Zatímco zprostředkovatel je člověk, který chce především uzavřít obchod. Snaží se klientovi taktéž radit s jeho financemi, ale nelze očekávat, že je to vždy ve prospěch klienta. Obecně lze říci, že velká část poskytovatelů finančních služeb se řadí mezi tyto dva pojmy (Tyl, 2013, s. 191–192).

3.3 Typy pojišťovacích zprostředkovatelů

Každý pojišťovací zprostředkovatel vykonává svoji činnost v určitém postavení, a proto rozlišujeme různé typy pojišťovacích zprostředkovatelů (ČNB, ©2003–2015; Česká asociace pojišťoven, ©2014):

- Vázaný pojišťovací zprostředkovatel (VPZ) provozuje zprostředkovatelskou činnosti v pojišťovnictví pro určitou pojišťovnu, přičemž může pracovat i pro

více pojišťoven, ale nesmí poskytovat konkurenční pojistné produkty. Vždy musí dodržovat uzavřenou smlouvu s konkrétní pojišťovnou. Jelikož VPZ jedná jménem pojišťovny, za veškerou způsobenou škodu v rámci jeho činnosti odpovídá daná pojišťovna. V jeho kompetenci není výplata pojistného plnění ani přijímání pojistného.

- Výhradní pojišťovací agent (VPA) provádí svoji činnost pouze pro jednu pojišťovnu, se kterou uzavřel smlouvu a musí se řídit jejími vnitřními předpisy. Pojišťovna, na jejíž účet VPA provozuje zprostředkovatelskou činnost, je zodpovědná za škody, které VPA způsobí při výkonu jeho povolání. Jakmile VPA dostane od pojišťovny oprávnění, může vyplácet pojistné plnění a inkasovat pojistné.
- Pojišťovací agent (PA) je podobný typ pojišťovacího zprostředkovatele jako VPZ. Rozdíl je, že i když PA vykonává svoji činnost jménem a na účet více pojišťoven, může nabízet konkurenční produkty. PA je povinen mít uzavřené pojištění odpovědnosti za škodu, kterou způsobil při zprostředkovatelské činnosti, protože za tyto škody sám zodpovídá. Stejně jako VPA má možnost vyplácet pojistné plnění a vybírat pojistné pouze v situaci, kdy je k tomu pojišťovnou oprávněn.
- Pojišťovací makléř (PM) provozuje svoji činnost vlastním jménem, respektive jménem klienta, pokud je k tomu zájemcem o pojištění zplnomocněn. PM je povinný řídit se podle smlouvy, kterou uzavřel se svým klientem. Odměny mu poskytuje pojišťovna, pokud se ve smlouvě nedohodnou jinak. PM nemůže zprostředkovávat činnost jménem a na účet pojišťovny. Zodpovídá za škody způsobené při vykonávání svojí činnosti, a proto musí být náležitě pojištěn. Pokud je oprávněn, může přijímat pojistné a zprostředkovávat pojistné plnění.
- Podřízený pojišťovací zprostředkovatel (PPZ) podle písemné smlouvy provozuje svoji činnost jménem a na účet PA, VPA a PM. Je vyloučeno, aby měl PPZ smlouvu přímo s pojišťovnou a získával od ní provize. Musí se řídit podle předpisů PA, VPA nebo PM. Na základě toho, pod kterým typem pojišťovacího zprostředkovatele PPZ pracuje, se stanovuje, kdo je odpovědný za škodu způsobenou PPZ a kým je PPZ odměňován. PPZ má zakázáno vyplácet pojistné plnění a inkasovat pojistné.

Česká národní banka (ČNB, 2015) uvádí, že v ČR ke dni 28. 11. 2015 působí 151 024 pojišťovacích zprostředkovatelů. Z toho je 782 PM, 1 398 PA, 39 888 VPA, 12 923 VPZ a nejpočetnější skupinu tvoří PPZ, jejich počet je 107 106.

Podle Českého statistického úřadu (Český statistický úřad, 2011) se v ČR nachází přibližně 4 375 122 hospodařících domácností. To znamená, že zhruba na 29 domácností připadá jeden pojišťovací zprostředkovatel.

3.4 Sdružení finančních zprostředkovatelů

V ČR působí sdružení finančních zprostředkovatelů a poradců. Jedná se o sdružení AFIZ, USF, aj.

3.4.1 AFIZ

V roce 2002 vzniklo sdružení s dnešním názvem Asociace finančních zprostředkovatelů a finančních poradců České republiky, o. s. (dále jen AFIZ). Sdružuje fyzické a právnické osoby, které působí na tuzemském trhu v oblasti finančního poradenství a zprostředkování. Jedná se o dobrovolnou samoregulační profesní organizaci, která se účastní programů a projektů s cílem pozvednutí finančního poradenství a poskytovaných služeb. Příslušníci AFIZ přislíbili ctít samoregulační normy, mimo jiné i Etický kodex. Mezi členy sdružení AFIZ patří zhruba 1 000 individuálních fyzických osob a společnosti Partners Financial Services, Salve Finance, Společnost finančních poradců, Top-Pojištění.cz, ZFP akademie, Bohemia Servis Finance, Consultant, Effectconsulting, KAPITOL pojišťovací a finanční poradenství (Společná tisková zpráva USF ČR a AFIZ, o. s., 2015).

3.4.2 USF

V roce 2006 bylo založeno neziskové profesní sdružení Unie společností finančního zprostředkování a poradenství (dále jen USF), seskupující fyzické a právnické osoby. USF se zasazuje o růst kvality oboru finančního poradenství a zprostředkování. Usiluje, aby byly jednotlivé společnosti zodpovědné za všechny činy svých poradců. Mezi členy USF patří Swiss Life Select Česká republika, The In Group, 1. Vzájemná poradenská, RUBIKONFIN, OVB Allfinanz, NWD Private Asset Management, M. S. QUATRO, MONECO, KZ Finance, JPL SERVIS, INTERLIFE, Froglet, F&P Consulting, FINVISION, F E D S, DataLife, Comfort servis Plzeň, Broker Trust, Broker Consulting, ARGOS PZS, Allfin Pro Holding (Společná tisková zpráva USF ČR a AFIZ, o. s., 2015).

3.5 Finanční vzdělání poradců

Aby se poradce v MLM firmě dostal na vysokou pozici, která mu zajistí zajímavé finanční příjmy, musí najít a přivést co nejvíce lidí, kteří budou pracovat v síti pod ním. Následně je dostatečně motivovat k tomu, aby uzavírali s klienty co nejvíce smluv a sháněli další jedince, kteří budou fungovat v systému pod nimi. Proto nestačí, aby dotyčný poradce uzavíral obchody sám. Ve finále na to doplatí klient. Tím, že se poradce snaží získat pod sebe co nejvíce spolupracovníků, do finančně poradenských společností přicházejí lidé, kteří se ve financích nevyznají. Pro MLM společnosti tak není rozhodující kvalita, ale kvantita. Pro klienta je poté obtížné najít kvalitního finančního poradce (Tyl, 2013, s. 197–198).

Podle Tyla (2013, s. 198–199) existují i společnosti, které nevzdělanost vědomě udržují. Navenek tyto firmy prezentují, že své poradce vzdělávají a pravidelně

školí. Některým finančně poradenským společnostem nevadí, že mají ve svých strukturách jedince, kteří uzavírají dostatek obchodů, ale často na úkor klienta. Někteří poradci důvěřují svým nadřízeným a jsou přesvědčeni o tom, že vše, co dělají, je korektní a v zájmu klienta. Získané informace si nekontrolují, a jelikož jsou v oboru nezkušení, mohou klientům způsobit škodu. Existují i poradci, kteří klienty vědomě poškozují za účelem obohacení se. U velkých MLM společností se kvalita jednotlivých poradců a zprostředkovatelů může lišit. Nezáleží vždy na firmě, ale na samotném jedinci.

Jak docílit toho, aby finanční poradenství bylo vnímáno s větším respektem? Základním aspektem by mělo být zavedení přísných kritérií, které musí uchazeč splnit, aby mohl vstoupit do oboru finančního poradenství. V důsledku toho se v poslední době klade větší důraz na vzdělání (Janda, 2014).

3.6 Kariérní plány

Kariérní plány finančně poradenských společností jsou založeny na zisku určitého množství bodů. Odborně se jim říká bankovní jednotky (dále jen BJ). Jsou brány jako měrná jednotka, na základě které se odměňují jednotliví finanční poradci. Aby se poradce dostal na vyšší pozici v rámci struktury firmy, musí mimo jiné získat právě určitou sumu BJ. Jedna BJ se rovná určitému počtu Kč, který závisí na aktuální pozici poradce (Janda, 2015b).

3.7 Platy zprostředkovatelů

Poradci a zprostředkovatelé jsou ve většině případů placeni provizemi, jejichž výše závisí na konkrétním uzavřeném produktu. Tyl (2013, s. 199) uvádí, že, v případě otevřených podílových fondů jsou provize hrazené ze vstupních poplatků, jejichž částka závisí na druhu fondu. Pokud se jedná o dluhopisové fondy, vstupní poplatek bývá v rozmezí 1–3 %, u akciových fondů dosahuje až 5 % z hodnoty investice. Zprostředkovatelská firma většinou dostane provizi ve výši celého vstupního poplatku. Pokud se však zprostředkovatel nachází na nízké pozici v rámci MLM společnosti, vyinkasuje pouze zhruba 20–30 % z vyplacené provize a zbytek peněz se rozdělí mezi lidi ve struktuře nad ním.

Server investia.cz (Janda, 2011a) uvádí, jaká je přibližná výše provize u jednotlivých druhů finančních produktů.

Tab. 1 Přibližné výše provizí za sjednání určitých finančních produktů

Finanční produkt	Provize
Spořicí účet	150–250 Kč
Stavební spoření	1 % z cílové částky
Penzijní připojištění	250–450 % z měsíční úložky
Rizikové životní pojištění	40–70 % z ročního pojistného
Kapitálové životní pojištění	90–160 % z ročního pojistného
Investiční životní pojištění	90–190 % z ročního pojistného
Cestovní pojištění	10–20 % z jednorázového pojistného
Povinné ručení	10–30 % z ročního pojistného
Havarijní pojištění	20–30 % z ročního pojistného
Pojištění odpovědnosti	10–20 % z ročního pojistného
Pojištění domácnosti nebo nemovitosti	20–40 % z ročního pojistného
Úrazové pojištění	40–60 % z ročního pojistného

Zdroj: Vlastní zpracování dle Jandy, 2011a

Penzijní připojištění již nelze sjednat a občané, kteří si chtějí spořit na důchod, mohou využít tzv. doplňkové penzijní spoření. Všichni lidé, kteří si do konce roku 2012 stihli založit produkt s názvem penzijní připojištění, byli k 1. 1. 2013 automaticky převedeni do transformovaného fondu penzijní společnosti. Podmínky pro účastníky se až na změnu poskytování státních příspěvků nezměnily (Ministerstvo financí, 2014).

U doplňkového penzijního spoření jsou provize regulovány a jejich maximální velikost je 3,5 % průměrné hrubé mzdy (Sovová, 2015).

3.8 Výše provizí

Provize finančních produktů nelze porovnávat pouze na základě tabulkových hodnot. Vždy je nejpodstatnější výše měsíčního pojistného, respektive roční částka, kterou klient platí za svůj finanční produkt (Janda, 2011c).

Obecně platí, že největší provize zprostředkovatelé inkasují většinou za investiční životní pojištění (dále jen IŽP). Obvykle se jedná o částky, které odpovídají zhruba 100–160 % z ročního předepsaného pojistného. Mohou si tak běžně vydělat až 40 000 Kč za uzavřenou smlouvu (Janda, 2011c).

Pro poradce jsou důležité i tzv. následné provize. Jsou vypláceny pouze z určitých finančních produktů, mezi které patří např. pojištění odpovědnosti z provozu vozidla (povinné ručení), havarijní pojištění, IŽP, pojištění domácnosti, nemovitosti aj. (Janda, 2011c; Janda, 2011b).

4 Nekalé praktiky finančních poradců a zprostředkovatelů

Problém nekalých praktik poradců a zprostředkovatelů se na tuzemském trhu vyskytuje již dlouho. Tento problém pramení z malé a nedostatečné finanční gramotnosti. Řada zprostředkovatelů také těží z důvěřivosti klientů. Lidé často nerozumí pojistným podmínkám, respektive smlouvu podepíší, aniž by si ji důkladně prostudovali. Někteří poradci těchto věcí využívají, aby si finančně polepšili (Janda, 2015c).

4.1 Kauza IFP

Příkladem může být kauza společnosti s názvem Institut finančního poradenství (dále jen IFP). V kapitole MLM bylo zmíněno, že je mnohdy složité rozpoznat nezákonnou pyramidu od MLM. Toho využila i společnost IFP, která cílila zejména na studenty, mladé lidi, nezaměstnané osoby a ženy na mateřské dovolené. IFP lidem nabízel vidinu snadno a rychle vydělaných peněz. Šlo o pyramidovou hru, která se snažila schovat za produkt IŽP. Aby člověk mohl vstoupit do společnosti IFP a vykonávat zde zprostředkovatelskou činnost, musel uzavřít pojistnou smlouvu IŽP, kde bylo lhůtní pojistné nastaveno na 2000 Kč měsíčně (Tyl, 2013, s. 43–44; Kolářiková, 2012; Petruš, 2012).

Společnost s dotyčným klientem uzavřela tzv. nepojmenovanou neboli inominátní smlouvu², kde bylo stanoveno, že klient má závazek platit měsíční pojistné minimálně dva roky. Pokud by totiž byla smlouva zrušena do dvou let, společnost IFP by byla nucena vrátit vyplacenou provizi zpět pojišťovně. Tento závazek byl zajištěn klientovým podpisem směnky vlastní bez protestu, kde byla směnečná suma až 48 000 Kč. Ve smlouvě bylo stanoveno, že pokud klient vypoví pojistnou smlouvu, hrozí mu pokuta ve výši 24 000 Kč nebo 48 000 Kč. Tímto tedy IFP porušoval ustanovení § 26 odst. 2 písm. c) zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích, kdy museli klienti složit vstupní poplatek, aby mohli pracovat pro danou společnost (Tyl, 2013, s. 43–44; ČNB, 2012).

Dále se podřízení pojišťovací zprostředkovatelé IFP dopouštěli klamavých obchodních praktik podle § 5 odst. 1 písm. a) a c) zákona o ochraně spotřebitele. Prezentovali klientům IŽP jako výhodný produkt ke spoření a neposkytovali jim zásadní informace. Neradi se zmiňovali o výši odkupného v situaci, kdy se klient rozhodne IŽP v prvních dvou letech ukončit. IFP také porušoval § 26 odst. 2 písm. d) zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích, protože poskytoval odměny ve formě provize za získání zájemců o výkon této zprostředkovatelské činnosti, přičemž zá-

² Podle serveru Dobrovolnik.cz (Tošner, 2013) se pojem inominátní (nepojmenovaná) smlouva v novém občanském zákoníku (dále jen NOZ) již nevyskytuje. V souvislosti s tímto typem smlouvy NOZ uvádí, že „*Strany mohou uzavřít i takovou smlouvu, která není zvláště jako typ smlouvy upravena.*“ (§ 1746, odst. 2 občanského zákoníku).

leželo, zda se jedná o druhého nebo dalšího zájemce. Česká národní banka (dále jen ČNB) za všechny tyto nekalé praktiky uložila IFP pokutu ve výši 6 000 000 Kč (Tyl, 2013, s. 44; ČNB, 2012).

4.2 Přepojišťování

Účelové přepojišťování je situace, kdy je klient přesvědčen o změně jeho životního pojištění. Pokud jde o smlouvu, kterou mu sjednával tentýž finanční poradce, počká minimálně do doby, kdy skončí stornolhůta, aby nemusel vracet již zinkasovanou provizi. Klient vypoví svoje stávající životního pojištění a poradce mu uzavře novou smlouvu. Za to je odměněn další provizí. Ta se může rovnat až dvojnásobku ročního pojistného (Janda, 2015c).

Praxe dokazuje, že většina finančních poradců se zaměřuje zejména na klienty, kteří měsíčně uspoří jen pár tisíc korun. V ideálním případě by se zprostředkovatel uživil pouze z obchodů postupně uzavíraných se svými stávajícími klienty. Realita je často odlišná, a proto poradci shánějí další klienty. V důsledku toho pak velké množství zprostředkovatelů obchází stále stejnou kategorii občanů. Vzniká tak problém přepojišťování, často označovaný pojmem mis-selling. Argumenty pro toto jednání bývají zpravidla obdobné. Klientovi je zdůrazňováno, že jeho pojistné smlouvy jsou zastaralé, nedostačující, málo flexibilní, předražené apod. Výsledkem je, že poradce získá provizi a klient znovu zaplatí poplatky za novou smlouvu. Výsledný efekt je takový, že průměrná doba trvání investičního nebo kapitálového životního pojištění (dále jen KŽP) je 4–8 let (Tyl, 2013, s. 194–196).

4.3 Mis-selling

V předchozím odstavci byl zmíněn pojem mis-selling. Tento finanční výraz je široce používaný termín, kterému se přičítá mnoho významů. Mezi ně patří agresivní a nekompetentní prodejní praktiky a udělování nevhodných rad klientům. Dále se pod pojmem mis-selling rozumí úmyslná strategie prodávat finanční služby, které zákazník vesměs nepotřebuje. Jedná se o případy, kdy klient není dostatečně informován o všech náležitostech nového produktu a je tedy často poškozen. Mis-selling je složitý jev, který má mnoho příčin, mezi které patří např. nedostatečná kvalifikace finančních poradců (Harrison, 2015, s. 441–442).

4.4 Další neetické jednání

Poradci někdy využívají změny zákonů, např. transformaci penzijního připojištění, NOZ nebo změnu daní. Klientovi vysvětlí, že kvůli legislativním opatřením je dobré stávající smlouvy upravit, nebo dokonce zrušit a založit nové (Janda, 2015c).

Hodně lidí také podlehlo mylné představě, že životní pojištění je vhodný nástroj ke spoření. Hlavním smyslem tohoto produktu by mělo být především pojištění rizik. Poradci někdy modelují nereálné zhodnocení jejich vložených prostředků. Nezmíní riziko investování a celkové náklady produktu (Janda, 2015c).

Všechny tyto nečestné praktiky mají jednu společnou vlastnost. Obecně kazí poctivým poradcům jejich pracně budovanou pověst a celkově vrhají na obor finančního poradenství stín (Janda, 2015c).

5 Finanční poradenství v posledních letech

5.1 Výsledky finančních poradců v roce 2014

Finanční poradci působící v profesních asociacích AFIZ a USF ČR v roce 2014 navýšovali objem produkce produktů, ze kterých jim neplyne vysoká provize, ale na druhou stranu jsou důležité pro klienty a jejich správné zabezpečení. Srovnání finančně poradenského trhu v letech 2013 a 2014 dokazuje, že neživotní pojištění meziročně zaznamenalo mírný nárůst o 1,66 %. Zato zprostředkovaný obrát u životního pojištění se zmenšil. Životní pojištění s běžně placeným pojistným pokleslo o téměř 7 % (Nachtmannová, 2015a).

5.2 Důsledky nekalých praktik finančně poradenských společností

Na trhu finančního poradenství se schyluje k zásadní změně. Od února 2015 dochází k situacím, kdy samotné pojišťovny ukončují jejich spolupráci s vybranými brokerpoolsy a finančně poradenskými firmami fungujícími na bázi MLM. Pojišťovny odmítají označit konkrétní zprostředkovatelské společnosti, se kterými bude jejich kooperace ukončena. Některé pojišťovny uvedly, že sledují a kontrolují kvalitu práce svých partnerů. Ne všechny subjekty stojí o to, aby se jejich kroky veřejně prezentovaly v médiích. De facto by připustily, že spolupracují, respektive spolupracovaly, i s méně solidními partnery (Janda, 2015a).

5.3 Společné znaky finančních poradců

Kvalita finančního poradenství nezávisí na tom, se kterou společností klient jedná, ale na samotných jednotlivcích. Přesto existují určité věci, jež některé finanční poradce spojují. Nosí podobný dress code a absolvovali téměř stejné obchodní semináře a školení o tom, jak správně uskutečnit obchod. Používají naučené fráze. Téměř každý poradce sestaví klientovi jeho finanční plán „šitý na míru“ (Nachtmannová, 2015b).

Někteří poradci se klientům snaží vnutit názor, že bez životního pojištění se nedá žít. Ve většině případů je jim nabízeno sjednání rizikového životního pojištění, popřípadě IŽP (Nachtmannová, 2015b).

Podle Nachtmannové (2015b) je finanční poradenství o lidech. Existuje řada poradců, kteří pracují kvalitně, poctivě a díky tomu jsou jejich klienti ideálně zabezpečeni.

5.4 Zkvalitnění finančního poradenství

Kvalitní vzdělání finančních poradců je základem pro zvýšení úrovně a celkové zdokonalení finančně poradenských služeb. Mezi změny, které by měly pomoci

k celkovému zkvalitnění poskytovaných služeb, patří např. prodloužení storno lhůty až na pět let, průběžné vyplácení provizí v delším časovém horizontu a dlouhodobý servis klienta. Perspektivou kvalitního finančního poradenství je trvalý a spokojený vztah mezi klientem a poradcem (Janda, 2014).

Šídlo (2012, s. 9) ve svém mottu shrnul vztah klientů a pojišťoven, respektive finančně poradenských společností. *„Finanční instituce nejsou charitativní organizace. Jejich cílem je dosahovat co největšího zisku, a to na úkor klientů. My, klienti finančních institucí, sice nejsme finančními experty, ale měli bychom být schopni zvážít, co je nám nabízeno – konečné rozhodnutí je pouze a jen naší odpovědností. Dejme si proto bacha a nenecháme se podvádět.“*

6 Praktická část

V praktické části méj bakalářské práce se zaměřuji na konkrétní jednání s vybranými finančně poradenskými společnostmi. Na začátku bych rád zdůraznil, že jména všech zmíněných společností, jejich finančních poradců i vybrané rodiny jsou změněny kvůli zachování anonymity.

Základním prvkem praktické části byla analýza práce třech vybraných finančních poradců zastupujících různé společnosti. Nezbytnou součástí byla postupná realizace předem domluvených schůzek klienta se zástupci třech finančně poradenských společností X, Y a Z. Poradci byli kontaktováni na základě určitých potřeb rodiny. Samotné jednání s daným finančním poradcem se skládalo vždy ze dvou schůzek. První setkání plnilo informační funkci, kdy finanční poradce představil společnost, zjišťoval potřeby a přání rodiny a analyzoval její situaci. Na druhé schůzce poradce již představil konkrétní řešení a návrhy.

V rámci komparace celkových služeb jednotlivých poradců byla věnována pozornost několika stěžejním aspektům jejich práce. Konkrétně jsem se zaměřil na představení společnosti poradcem, zjištění potřeb a přání klienta, rozbor starých smluv, rady, doporučení, navrhovaná řešení a změny, ochota a kvalita odpovědí na dotazy, výskyt neférového jednání, splnění zadání, celkový přístup poradce ke klientovi a výsledný dojem z jednotlivých schůzek.

Na začátku je vždy krátce představena vybraná společnost a následně je postupně popsán průběh obou schůzek s daným finančním poradcem. Výstupem je celkové shrnutí, které obsahuje zjištěné výsledky a poznatky.

6.1 Popis rodiny klienta

Rodina se skládá ze čtyř členů. Otec, matka a dva vyživovaní synové. Klient je hlavní živitel rodiny. Je mu 50 let. Pracuje v oblasti IT. Jeho manželce je 44 let a v současné době je evidovaná na Úřadu práce. Oba synové studují vysokou školu. Prvnímu je 24 let, druhému je 20 let. Syn číslo 1 provozuje klasické rekreační sporty, např. inline bruslení. Syn číslo 2 hraje fotbal jako registrovaný sportovec.

6.2 Aktuální portfolio smluv

Stávající portfolio smluv rodiny je následující:

Klient

Kapitálové životní pojištění

- Počátek pojištění: 1. 4. 2004
- Konec pojištění: 1. 4. 2024
- Příspěvek zaměstnavatele 400 Kč měsíčně od počátku pojištění do listopadu 2010

Tab. 2 Klientovo kapitálové životní pojištění

Sjednaná pojištění	Pojistná částka v Kč	Měsíční pojistné v Kč
Pojištění pro případ smrti nebo dožití	114 000	500
Zproštění od placení pojistného	630	32
Smrt následkem úrazu	100 000	9
Trvalé následky úrazu s progresivním plněním	100 000	23
Denní odškodné při pobytu v nemocnici	100	4
Bolestné za vyjmenované úrazy	1 násobek	81
Roční důchod z důvodu přiznání plného invalidního důchodu v důsledku úrazu	18 000	13
Celkové měsíční pojistné		662

Zdroj: Vlastní zpracování dle pojistné smlouvy klienta

Penzijní připojištění

- Datum účinnosti: 1. 4. 2004
- Měsíční příspěvek: 300 Kč
- Příspěvek zaměstnavatele od 1. 1. 2016: 500 Kč

Úvěr ze stavebního spoření

- Datum uzavření úvěrové smlouvy: 1. 6. 2010
- Cílová částka: 200 000 Kč
- Úroková sazba: 4,8 % p. a.
- Konečný zůstatek k 31. 12. 2014: -26 700 Kč
- Úvěr bude splacen v průběhu roku 2016

Klientova žena

Penzijní připojištění

- Datum účinnosti: 1. 5. 2006
- Měsíční příspěvek: 300 Kč

Syn č. 1

Stavební spoření

- Datum uzavření smlouvy: 30. 6. 2015
- Cílová částka: 300 000
- Počáteční jednorázový vklad: 136 000 Kč
- Měsíční platba: 1 000 Kč

Syn č. 2

Univerzální životní pojištění

- Počátek pojištění: 1. 4. 2012
- Konec pojištění: 31. 3. 2057
- Měsíční pojistné činí 400 Kč, přičemž celková částka za rizika je 136 Kč a 264 Kč putuje do spořicí složky

Tab. 3 Univerzální životní pojištění syna č. 2

Sjednaná pojištění	Pojistná částka v Kč	Měsíční pojistné v Kč
Pojištění pro případ smrti	10 000, nebo aktuální hodnota účtu pojistníka, je-li tato hodnota vyšší	3
Pojištění pro případ dožití	Aktuální hodnota účtu pojistníka	-
Trvalé následky úrazu od 0,1 % s progresivním plněním (šestinásobná progresse)	250 000	58
Denní odškodné za následky úrazu s karenční dobou 7 dnů	100	65
Pobyt v nemocnici s karenční dobou 3 dny	200	10
Celková částka za sjednaná pojištění		136
Celkové měsíční pojistné		400

Zdroj: Vlastní zpracování dle pojistné smlouvy syna č. 2

Stavební spoření

- Datum uzavření smlouvy: 30. 6. 2015
- Cílová částka: 300 000 Kč
- Počáteční jednorázový vklad: 136 000 Kč
- Měsíční platba: 1 000 Kč

Ostatní produkty

Povinné ručení

- Počátek pojištění: 10. 9. 2012
- Limit pojistného plnění pro škody na věci a ušlý zisk: 50 mil. Kč
- Limit pojistného plnění pro škody na zdraví: 50 mil. Kč
- Limit pojistného plnění pro náklady právní ochrany: 10 000 Kč
- Roční pojistné v roce 2015/2016: 1 639 Kč
- Pojistné je placeno ročně k datu 10. 9.

Pojištění domácnosti

- Počátek pojištění: 21. 4. 1999
- Pojištění domácnosti: 300 000 Kč
- Odpovědnost za škodu v běžném občanském životě: 150 000 Kč; spoluúčast 500 Kč
- Roční pojistné: 576 Kč
- Pojistné je placeno ročně k datu 21. 4.

Všichni finanční poradci byli kontaktováni na základě některého z těchto klientových požadavků:

1. Návrh nové smlouvy pojištění rizik syna č. 1.
2. Zvýšení pojistné ochrany rizik klienta, např. navýšení pojistných částek v rámci jeho stávajícího životního pojištění.
3. Úprava smlouvy syna č. 2. Konkrétní požadavek zněl, aby jeho univerzální životní pojištění (dále jen UŽP) sloužilo primárně k pojištění rizik a ne jako spořicí produkt. To znamená připojištění určitých rizik, např. pojištění pro případ invalidity, vážných onemocnění a celkové navýšení pojistných částek.
4. Návrh nové smlouvy pojištění domácnosti.
5. Celková revize všech smluv.

Celkově byly osloveny tři finančně poradenské společnosti, respektive jejich finanční poradci. Změnil jsem všechny jména pro zachování anonymity, jak jsem již zdůraznil na začátku. Realizované schůzky tedy proběhly s finančním poradcem A ze společnosti X, finančním poradcem B ze společnosti Y a finančním poradcem C ze společnosti Z.

6.3 Společnost X

Finančně poradenská společnost X působí v Evropě od 70. let 20. století, přičemž její finanční poradci se starají o více než tři miliony klientů ve 14 evropských státech. Spolupracuje s desítkami produktových partnerů, díky kterým je klientům schopna nabídnout a poskytnout možnosti investic a finančního zabezpečení, kde se především zaměřuje na financování bydlení, investování peněz, spořicí plány a pojištění. Společnost se prezentuje profesionálním a individuálním přístupem, kdy

na základě podrobné analýzy klientům poskytuje ideální řešení jejich plánů a potřeb.

V České republice společnost X začala poskytovat své služby od roku 1993, přičemž působí jako pojišťovací agent a investiční zprostředkovatel. Společnost X poukazuje na odbornou kvalifikaci a produktovou orientaci svých finančních poradců, díky čemuž je zákazníkům vždy poskytnuta profesionální finanční služba.

6.3.1 První schůzka s finančním poradcem A

První schůzka s finančním poradcem A se nesla v informativním duchu. Finanční poradce, aniž by se sám představil, nebo alespoň řekl, jakou společnost zastupuje, začal ihned analyzovat situaci klientovy rodiny.

Klient začal s tím, že by primárně potřeboval založit rizikové pojištění pro syna č. 1. Upozornil, že si představuje pojistnou smlouvu kryjící pouze rizika bez jakékoliv spořicí složky. Dále zmínil, že by zřejmě potřeboval novou smlouvu na pojištění domácnosti, protože stávající smlouva je již více než 16 let stará, a proto si není jistý, zdali není špatně nastavená. Finanční poradce si nedělal žádné poznámky. Jen dodal, že se na vše podívá a zjistí, co se dá dělat.

Poté klient ukázal životní pojištění syna č. 2 s přáním, jestli by bylo možné pojistnou smlouvu upravit tak, aby sloužila primárně ke krytí rizik a ne jako spořicí produkt. Zdůraznil, že by nerad smlouvu rušil a rád by zachoval celkové měsíční pojistné 400 Kč. Poradce se ve smlouvě těžko orientoval. Klient ukázal, že část pojistného putuje do investiční složky. Poradce pochopil, že se jedná o období IŽP. Souhlasil, že pojistná smlouva není dobře nastavená, pojistné částky jsou nízké a dodal, že spořit přes pojistku je pro klienta nevýhodné.

Dále se projednávalo klientovo KŽP. Jeho dotaz zněl, jestli by bylo možné smlouvu upravit, protože si uvědomuje, že jako hlavní živitel rodiny má svoje pojistné částky nastavené nízko.

Finanční poradce si zhruba po dvaceti minutách schůzky vytáhl blok, aby si začal dělat poznámky. Klient mu musel všechny informace a požadavky zopakovat.

Klient se vrátil ke svému KŽP a zdůraznil, že by smlouvu nerad rušil. Chtěl, aby mu pojištění dostatečně krylo rizika, kdyby se stala nějaká závažnější věc. Poradce KŽP přirovnal „k černobílým televizím“. Klient vysvětlil, že důvod založení daného produktu byla skutečnost, že minulý zaměstnavatel přispíval na toto pojištění částkou 400 Kč měsíčně. Dále se zeptal, jestli je možné jednotlivé pojistné částky rizik navýšit, snížit spořicí složku a zdali se při jakékoliv aktualizaci smlouvy nezmění úroková sazba z vkladů? Poradce si vše zapsal a slíbil, že zjistí, jaké jsou možnosti.

Klient následně ukázal finančnímu poradci své penzijní připojištění. Zmínil, že mu zde od ledna 2016 začne zaměstnavatel měsíčně přispívat částkou 500 Kč. Zajímalo ho, jestli se státní příspěvek vztahuje i na příspěvek od zaměstnavatele. Poradce ho správně upozornil, že státní příspěvek se vztahuje pouze na jeho vklady.

Poradce se opět vrátil ke KŽP klienta, aby zjistil, jak by mělo jeho zajištění rizik vypadat. Klient podotknul, že by chtěl mít pojištěna zejména závažná rizika. Obecně si však nechá rád poradit.

Poté poradce revidoval smlouvy stavebního spoření obou synů. Zdůraznil zastaralost tohoto produktu a srovnal ho s alternativou přímého investování do otevřených podílových fondů. Klient vysvětlil, že důvodem založení obou spoření byla možnost poskytnutí úvěru. Dodal, že na začátku byl u každé smlouvy proveden počáteční vklad přes 130 tis. Kč. Podotknul, že kvůli konzervativní povaze zvolil tento způsob, protože u stavebního spoření má jistotu garance úrokové sazby z vkladů, úvěru a čerpání státních příspěvků. U možnosti přímého investování do podílových fondů přece jen existuje určité investiční riziko a např. v případě ekonomické krize by mohl o část úspor přijít. Poradce i nadále trval na nevýhodnosti stavebního spoření. Též tvrdil, že když stavební spořitelna změni výši úrokové sazby z vkladů, bude se tato změna týkat i již uzavřených smluv.

Poradce se ještě jednou vrátil k otázce zajištění rizik klienta. Zjistil celkové měsíční náklady rodiny, a jak by vypadala situace, kdyby se klient ocitnul v pracovní neschopnosti.

Klient poskytl finančnímu poradci A všechny kopie smluv. Poradce konstatoval, že se na všechny záležitosti podívá, srovná a vybere nejlepší alternativy, které přinese na příští schůzku v podobě konkrétních návrhů.

6.3.2 Druhá schůzka s finančním poradcem A

Druhá schůzka s finančním poradcem A spočívala převážně v prezentaci jednotlivých návrhů a řešení potřeb klientovy rodiny.

Hned na úvod poradce zmínil pojištění domácnosti. Omluvil se, že nemá konkrétní návrh smlouvy, protože při kalkulaci zjistil, že potřebuje znát skutečnou výměru bytu a přibližnou hodnotu domácnosti. Dodal, že samozřejmě i tento návrh smlouvy může dodat později.

Volně přešel k prezentaci jednotlivých návrhů životních pojištění pro klienta a jeho syny. Poradce vysvětlil, že pro každého namodeloval dvě varianty smluv, kdy jednu označil doslova za „úplně nejlepší“ a druhou za „cenově přijatelnější“. Všechny návrhy životních pojištění byly pouze v rámci jedné konkrétní pojišťovny. Toto poradce zdůvodnil tím, že právě s touto pojišťovnou má velmi dobré zkušenosti. Pokud by se náhodou něco stalo, tak pojišťovna vždy bez problému vyplácí pojistné plnění. Poradce také vyzdvihl, že daná pojišťovna má oproti svým konkurentům mnoho výhod. Konkrétní však žádné nevedl.

Poradce začal podrobněji prezentovat návrh smlouvy IŽP pro syna č. 1.

Tab. 4 Návrh IŽP pro syna č. 1 od poradce A

Sjednaná pojištění	Pojistná částka v Kč	Měsíční pojistné v Kč
Základní pojištění	5000 + hodnota účtu	1
Volitelné pojištění pro případ smrti	50 000	8
Připojištění invalidity	300 000	79
Připojištění závažných onemocnění	300 000	118
Trvalé následky úrazu od 0,001 %	700 000	177
Denní odškodné za dobu léčení úrazu – plnění od 10. dne zpětně	400	239
Denní odškodné za pobyt v nemocnici z důvodu úrazu od 1. dne	400	31
Denní odškodné za pobyt v nemocnici z důvodu nemoci od 1. dne	300	22
Celkové měsíční pojistné		675

Zdroj: Vlastní zpracování dle návrhu pojistné smlouvy finančního poradce A

Pojištění pro případ smrti nastavil pouze na částku 50 000 Kč, aby to v případě úmrtí pokrylo náklady na pohřeb. Ukázal vypsané diagnózy v rámci závažných onemocnění. Klient se zeptal, proč jsou jednotlivá pojištění rizik sjednaná právě na 34 let, tedy do věku 55 let syna č. 1. Poradce vysvětlil skutečnost, že pokud by byla rizika pojištěna do vyššího věku, jejich částka by byla vyšší.

U připojištění trvalých následků poradce vyzdvihl tzv. top progresi. Uvedl konkrétní případy a následné pojistné plnění.

Poradce upozornil, že životní pojištění není výdělečná věc, ale mělo by sloužit pro krytí rizik. Posléze upřesnil, že daný produkt se sice jmenuje IŽP, ale jedná se především o rizikovou pojistnou smlouvu. Rámcově zmínil bonusy pro klienta za bezeškový průběh a věrnostní bonus.

Následně poradce klientovi ukázal i levnější variantu pojistné smlouvy pro syna č. 1, která je uvedena v příloze A. Obdobně popsal sjednaná pojištění s nižšími pojistnými částkami. Klienta zajímalo, zdali je možné v budoucnu připojištění určitých rizik a navýšení pojistných částek podle toho, jak se bude synovi č. 1 měnit životní situace. Poradce ho ubezpečil, že se jedná o flexibilní smlouvu, která se může postupem doby různě upravovat. Klient poukázal na to, že syn č. 1 je vyživované dítě, proto by ve smlouvě ponechal pouze pojištění závažnějších rizik. Naopak připojištění denních odškodnění by zatím vynechal a syn č. 1 si je do smlouvy může přidat až podle toho, jak se mu bude měnit životní situace.

Následovaly návrhy IŽP pro syna č. 2, které byly totožné s návrhy pro syna č. 1.

Tab. 5 Návrh IŽP pro syna č. 2 od poradce A

Sjednaná pojištění	Pojistná částka v Kč	Měsíční pojistné v Kč
Základní pojištění	5000 + hodnota účtu	1
Volitelné pojištění pro případ smrti	50 000	8
Připojištění invalidity	300 000	85
Připojištění závažných onemocnění	300 000	127
Trvalé následky úrazu od 0,001 %	700 000	177
Denní odškodné za dobu léčení úrazu – plnění od 10. dne zpětně	400	239
Denní odškodné za pobyt v nemocnici z důvodu úrazu od 1. dne	400	31
Denní odškodné za pobyt v nemocnici z důvodu nemoci od 1. dne	400	31
Celkové měsíční pojistné		699

Zdroj: Vlastní zpracování dle návrhu pojistné smlouvy finančního poradce A

Návrh levnější varianty IŽP pro syna č. 2 je uveden v příloze B. Klient byl udiven, že poradce připravil návrhy zcela nové pojistné smlouvy, i když ho na první schůzce žádal pouze o úpravu stávající smlouvy životního pojištění. Zeptal se, zdali je předpoklad, že se stávající IŽP syna č. 2 zruší. Poradce odpověděl, že ano. Klient ovšem zdůraznil, že aktuální smlouva trvá zhruba tři a půl roku a velká část dosud zaplaceného pojistného pokryla jen vstupní náklady a poplatky. Poradce argumentoval tím, že na stávajícím IŽP stejně není v tuto chvíli naspořena téměř žádná částka právě kvůli vysoké poplatkové struktuře daného produktu. A dodal, že v rámci nové pojistné smlouvy je poskytnuto lepší a levnější krytí rizik. Klient s tímto návrhem nesouhlasil a znovu položil otázku, jestli by nešly pouze upravit parametry stávajícího IŽP. Poradce odpověděl, že neví, jaké všechny možnosti existují a zdali by to mohl zařídit přímo on.

Poté poradce prezentoval dva návrhy IŽP pro samotného klienta. První varianta byla dražší z důvodu připojištění více rizik.

Tab. 6 Návrh IŽP pro klienta od poradce A

Sjednaná pojištění	Pojistná částka v Kč	Měsíční pojistné v Kč
Základní pojištění	5000 + hodnota účtu	1
Volitelné pojištění pro případ smrti	200 000	161
Připojištění invalidity	200 000	133
Připojištění závažných onemocnění	200 000	350
Smrt úrazem	200 000	19
Trvalé následky úrazu od 0,001 %	400 000	69
Denní odškodné za dobu léčení úrazu – plnění od 10. dne zpětně	300	179
Denní odškodné za pracovní neschopnost i úrazem – plnění od 22. dne nezpětně	200	194
Denní odškodné za pobyt v nemocnici z důvodu nemoci od 1. dne	200	48
Celkové měsíční pojistné		1 154

Zdroj: Vlastní zpracování dle návrhu pojistné smlouvy finančního poradce A

Návrh levnější varianty klientova IŽP se nachází v příloze C. Klient se zeptal, jak by se naložilo s jeho současným KŽP. Poradce jako první uvedl možnost, že by se tato smlouva mohla zcela vypovědět a založilo by se nové IŽP, v rámci něhož by se nic nespořilo a sloužilo by pouze ke krytí rizik. Nicméně upozornil na fakt, že v případě předčasného ukončení KŽP by klient neměl nárok na plnou výši současné kapitálové hodnoty, ale dostal by pouze tzv. odkupné. Tudíž záleží jen na klientovi, zdali chce aktuální smlouvu zrušit nebo ponechat. Dodal, že by bylo teoreticky možné ze stávajícího KŽP oddělat připojištění všech rizik a nechat pouze spořicí složku. Ale že by musel ještě zjistit detailnější podmínky této varianty. Na dotaz klienta, zdali by se v případě uskutečnění změn ve smlouvě např. nezměnila úroková sazba z vkladů, jednoznačně odpovědět nedokázal.

Klient na závěr schůzky poděkoval finančnímu poradci za vypracované návrhy smluv a dodal, že by si rád všechny možnosti důkladně promyslel a porovnal i s nabídkou od jiné společnosti. V případě zájmu o realizaci jednotlivých návrhů pojistných smluv se domluví na další schůzce.

6.3.3 Shrnutí

Následuje shrnutí obou schůzek s finančním poradcem A ze společnosti X. Finanční poradce se na úvod schůzky nepředstavil, neřekl, jakou společnost zastupuje a ani nezmínil, na jakém principu probíhá jeho spolupráce s klientem.

V rámci první schůzky poradce zjistil klientovy potřeby a přání. Celkově byla tato schůzka poměrně chaotická. Poradce si v průběhu nedělal poznámky, a proto se k mnoha věcem opakovaně vracel. Při revizi stávajících produktů bylo na první pohled zřejmé, že se poradce nemohl v některých smlouvách vyznat. Snažil se však odpovědět na všechny klientovy dotazy. Někdy bylo jeho vysvětlování složité, nerosozumitelné a klient se musel na dané věci zeptat několikrát. Stalo se, že klientovi tvrdil fakta, která nebyla pravdivá. Jako příklad mohu uvést situaci, kdy poradce klienta přesvědčoval, že jakmile stavební spořitelna sníží úrokovou sazbu z vkladů, dotkne se tato změna i již sjednaných smluv.

Na základě zjištěných informací měl poradce na druhé schůzce představit jednotlivé možnosti řešení a konkrétní podoby navrhovaných změn. Poradce si svoji práci velmi usnadnil. Návrh pojištění domácnosti neposkytl, protože si od klienta nezjistil nezbytné informace pro modelaci tohoto pojištění. Na první schůzce klient požadoval, aby poradce připravil návrh nového pojištění jen pro syna č. 1. Pouze tento bod poradce splnil. Návrh této pojistné smlouvy však nesplňoval klientovy představy.

UŽP syna č. 2 chtěl klient upravit tak, aby sloužilo primárně ke krytí rizik. U svého KŽP chtěl zjistit možnosti sjednání připojištění a celkové úpravy smlouvy. Ani jeden z těchto požadavků poradce nesplnil. Návrh jeho řešení byl zrušení stávajících smluv a založení nových produktů, s čímž klient v zásadě nesouhlasil. Poradce ani nezjistil možnosti změny aktuálního klientova KŽP a případné dopady těchto změn.

Zarážející bylo, že poradce namodeloval návrhy pojištění pro tři rozdílné osoby v rámci stejné pojišťovny. Klient očekával, že si bude moci vybrat z různých variant od více pojišťoven.

Poradce při prezentaci návrhů neupozornil klienta na žádné důležité výluky, nezmínil důležitost karenční doby např. u připojištění vážných onemocnění. Chybně tvrdil, že připojištění invalidity je pouze nemocí. Nebyl schopný odpovědět, na řadu otázek. Klienta např. zajímalo, pokud by měl trvalé následky úrazu a zároveň byl uznán invalidním, zdali by měl nárok na pojistné plnění z obou připojištění.

Nutno podotknout, že finanční poradce z velké části vůbec nesplnil zadání. Celkový dojem ze schůzek byl velmi rozpačitý. Finanční poradce často „skákal“ od jednoho tématu k druhému, jeho odpovědi byly neúplné, nepřesné nebo zmatené. Finančnímu poradci nelze upřít jeho snahu. Bylo však patrné, že si v hodně oblastech není jistý. V mnoha případech raději poskytl jakoukoliv odpověď, než aby před klientem vypadal špatně.

6.4 Společnost Y

Finančně poradenská společnost Y působí v České republice od roku 2007. Má více než 50 obchodních partnerů a v rámci svého portfolia nabízí stovky produktů. Společnost Y poskytuje zejména finanční poradenství. Zabývá se finančními záležitostmi a životními situacemi svých klientů, se kterými si buduje dlouhodobý vztah. Ke každému z nich přistupuje individuálně a snaží se najít řešení řady problémů a potřeb.

Finanční poradci společnosti Y disponují vysokou odborností a praktickými zkušenostmi, přičemž klientům nabízejí nezávislé a objektivní poradenství. Všichni poradci se zavázali dodržovat interní etický kodex. Společnost Y si obecně zakládá na etice, zodpovědnosti, dodržování dobrých mravů a zájmy svých klientů klade vždy na první místo.

6.4.1 První schůzka s finančním poradcem B

První schůzka finančního poradce B ze společnosti Y s klientem sloužila zejména ke zjištění jeho potřeb, přání a aktuální situace.

Poradce hned na úvod zmínil, že ve společnosti mají naučený určitý obchodní model, který však konkrétně on „nesnáší“. Není přece žádný stroj, a proto se chce s klientem bavit lidsky, aby si co nejvíce rozuměli. Poradce jen v krátkosti klientovi objasnil, jak vypadá spolupráce s finančně poradenskou společností. Na začátku vyzdvihl, že společnosti Y dokáže obsáhnout vše, co je na finančním trhu. Spolupracují s největšími společnostmi, které působí na tuzemském trhu.

S klienty nespolupracují ve stylu jednorázové akce. Pečlivě se o ně starají, se vším jim pomohou a poradí. Pokaždé se snaží doporučit to nejlepší řešení. Produktů, které nejrůznější finanční instituce nabízejí, je opravdu mnoho a člověk se v tom sám je těžko vyzná. Ačkoliv řada poradců může tvrdit, že jím nabízený produkt je ideální, tak to nemusí být pravda. Protože jak sám poradce přiznal, nic není dokonalé. Všude klient platí a jde jen o to, jak vysoké jsou poplatky a náklady daného produktu.

Společnost Y s klientem v zásadě spolupracuje na bázi analýza, poradenství a servis. Klienti na první schůzce nic nepodepisují ani neuzavírají žádné smlouvy. Poradce si nejdříve vše pečlivě připraví a až po té, klientovi prezentuje své návrhy, kdy u jednotlivých produktů zmiňuje jak klady, tak zápory. Co se týče servisu, tak poradci se s klienty minimálně jednou ročně setkávají.

Klient řekl, že primárně potřebuje pojištění rizik pro syna č. 1. Poradce si poznamenal základní údaje o synovi. Klient podotkl, že by chtěl pojištění, které by syna č. 1 krylo v případě událostí s dlouhodobým dopadem. Připojištění typu denní odškodné apod. si syn může do smlouvy v budoucnu přidat sám podle toho, jak se bude měnit jeho životní situace.

Poradce vyjmenoval možné typy pojištění rizik. Popsal připojištění trvalých následků, jak správně nastavit pojistnou částku pro studenty a co je progresivní plnění. Zmínil důležitost připojištění závažných onemocnění a vyjmenoval nejčastější diagnózy. Navrhl připojistit i invaliditu. Klient se zeptal, jestli se liší připojiš-

tění invalidity úrazem a nemocí. Poradce vysvětlil, že lze sjednat invaliditu pouze úrazem a vychází to výrazně levněji, ale on to svým klientům v žádném případě nedoporučuje. Faktem totiž je, že 97 % lidí je v invalidním důchodu v důsledku nemoci.

Následovala revize stávajících smluv klienta. Poradce uvedl, že u klientova KŽP jsou u jednotlivých připojištění nastaveny nízké pojistné částky. Rozebral jednotlivá pojištění rizik. Uvedl teoretické situace, které by mohly nastat a jakou částku by klient dostal v rámci pojistného plnění. Poradce navrhl, že by šlo klientovo KŽP „překlopit na lepší produkt“ v rámci stejné pojišťovny. Klienta však upozornil, že nemá vůbec pojištěné riziko velmi vážných onemocnění a invaliditu nemocí.

Klient se zeptal na technickou úrokovou míru (dále jen TÚM) v jeho KŽP. Poradce vysvětlil, že TÚM je daná ČNB a v případě, že se tato sazba změní, tak to má vliv i na stávající pojistné smlouvy. Klient si myslel, že když měl v době založení KŽP garantovanou určitou výši TÚM, tak se po celou dobu trvání smlouvy tato sazba nemůže změnit. Poradce tvrdil opak. Dodal, že se změnilo hodně věcí. Jako příklad uvedl, že si klienti, kteří mají pojištění s rezervotvornou složkou, musejí vybrat ze dvou alternativ. Buď si ponechají možnost průběžného vybírání naspořených prostředků, nebo daňovou uznatelnost jejich smluv.

Poradce upozornil, že pojištění je od slova pojistit. Tudíž spořit v rámci pojistných smluv je často nevýhodné. Zejména z toho důvodu, že klient na začátku pojištění platí zhruba tři roky pouze poplatky. Výjimkou je situace, kdy na rezervotvorné životní pojištění přispívá klientům jejich zaměstnavatel.

Poradce zhlédl penzijní připojištění klienta a jeho manželky. Vyzdvihl, že „je to nejlepší, co může být“. Poznamenal, že je škoda, že i synové nemají sjednaný tento produkt ještě za starých podmínek, protože je v něm zachována garance nezáporného výnosu.

Dále se řešilo UŽP syna č. 2. Klient požadoval, aby tato smlouva sloužila primárně k pojištění rizik vážnějších úrazů a nemocí se zachováním celkového měsíčního pojistného 400 Kč. Poradce souhlasil a podotkl, že se bude snažit, aby šlo maximum peněz na krytí rizik a jen nutné minimum do fondu v rámci spoření.

Klient si byl vědom, že jeho smlouva o pojištění domácnosti je stará, a proto poprosil o její překontrolování. Poradce si zjistil důležité informace o klientově domácnosti a přislíbil, že se na tento problém detailněji podívá.

Na závěr se poradce dostal ke stavebním spořením synů. S těmito produkty nesouhlasil. Klient vysvětloval, že primární účel není spoření, ale možnost poskytnutí úvěru v případě, kdy budou synové řešit otázku bydlení. Eventuálně bude moci být využito stavební spoření jako akontace. Poradce argumentoval, že jít na úvěr a meziúvěr přes tento produkt „je sebevražda“. Vyzdvihl výhodnost hypotéky a dodal, že na úvěru v rámci stavebního spoření klient vždy prodělá.

Na konec se poradce s klientem domluvili na termínu další schůzky.

6.4.2 Druhá schůzka s finančním poradcem B

V rámci druhé schůzky poradce klientovi představil jednotlivé modelace pojištění.

Poradce začal s klientovým KŽP. Uvedl, že je to smlouva na dožití a s tímto produktem se nedá téměř nic dělat. Jediná alternativa je vyjmutí pojištění rizik a ponechání pouze spořicí složky. Nevěděl však, zdali by se touto změnou aktuální smlouva nějakým způsobem nepřepočítala. Dodal, že do toho nevidí a nikdo mu to neřekne. Pouze si myslí, že je KŽP nastavené tím stylem, aby v případě potřeby změny parametrů byl klient donucen danou smlouvu zrušit.

Poradce navrhl, aby se staré KŽP zcela nerušilo, ale vyjmul se pojištění jednotlivých rizik. A jako alternativa klientova pojištění by mohla sloužit následující smlouva.

Tab. 7 Návrh rizikového životního pojištění pro klienta od poradce B

Sjednaná pojištění	Pojistná částka v Kč	Celkové měsíční pojistné v Kč
Případ smrti	100 000	495
Trvalé následky úrazu	500 000	
Invalidita 3. a 4. stupně s klesající PČ	500 000	
Závažná onemocnění	100 000	

Zdroj: Vlastní zpracování dle návrhu pojistné smlouvy finančního poradce B

Poradce vysvětlil, že klient nepotřebuje připojištění typu denní odškodné za následky úrazu nebo hospitalizace, protože jeho povolání mu umožňuje práci z domu. Pojištění je zaměřeno na dlouhodobé zdravotní problémy, které by mohly nastat a ohrozit jeho životní situaci.

Následovala ukázka modelace změny UŽP syna č. 2. Poradce popsal změny a zdůvodnil nastavení pojistných částek u jednotlivých druhů připojištění.

Tab. 8 Modelace změny v pojistné smlouvě syna č. 2 od poradce B

Sjednaná pojištění	Pojistná částka v Kč	Měsíční pojistné v Kč
Základní pojištění – smrt	60 000	4
Trvalé následky úrazu od 0,1 % s progresivním plněním (šestinásobná progresse)	500 000	90
Denní odškodné za následky úrazu s karenční dobou 7 dnů	100	65
Vážná onemocnění	200 000	22
Celková částka za sjednaná pojištění		181
Celkové měsíční pojistné		420

Zdroj: Vlastní zpracování dle návrhu pojistné smlouvy finančního poradce B

Klient se zeptal, z jakého důvodu bylo ve smlouvě ponecháno pojištění denního odškodného za následky úrazu. Poradce argumentoval tím, že je lepší mít ve smlouvě jakékoliv připojištění, než aby peníze směřovaly do spořicí složky. Klient souhlasil, ale připomněl fakt, že na synovi č. 2 není nikdo finančně závislý. Tudíž když si například zlomí ruku, tak to na rodinu nebude mít žádný vážný dopad. A i proto, že je toto konkrétní připojištění vcelku drahé, možná by bylo rozumnější navýšit pojistnou částku u pojištění vážnějších druhů rizik. Poradce souhlasil a připustil i tuto možnost. Klienta také zajímalo, proč v návrhu změn není pojištění pro případ invalidity. Poradce se obhajoval tím, že v rámci tohoto produktu není možné studentovi sjednat toto připojištění.

Dále poradce prezentoval návrh pojistné smlouvy pro syna č. 1. Popsal a zdůvodnil jednotlivá pojištění rizik a jejich pojistné částky.

Tab. 9 Návrh IŽP pro syna č. 1 od poradce B

Sjednaná pojištění	Pojistná částka v Kč	Měsíční pojistné v Kč
Pojištění pro případ smrti s konstantní PČ	60 000	54
Připojištění invalidity 3. stupně s klesající PČ	500 000	73
Trvalé následky úrazu od 0,5 %	500 000	68
Velmi vážná onemocnění – plný rozsah (34 diagnóz)	280 000	202
Investiční pojistné s věrnostním bonusem 3 Kč		3
Běžné pojistné celkem		400

Zdroj: Vlastní zpracování dle návrhu pojistné smlouvy finančního poradce B

Poté poradce ukázal obdobnou modelaci životního pojištění i pro syna č. 2 a zdůvodnil, že v rámci této smlouvy by mohl mít pojištěnou i invaliditu. Tento návrh je umístěn v příloze D.

Klienta zajímal problém čekacích dob u jednotlivých druhů připojištění například u pojištění velmi vážných onemocnění. Poradce poznamenal, že určitá čekací doba je u všech připojištění s výjimkou rizika úrazu. V rámci návrhů životních pojistek pro syny uvedl, že konkrétně u pojištění velmi vážných onemocnění je čekací doba 3 měsíce.

Jako poslední poradce představil návrh nového pojištění domácnosti. Smlouva je nastavena tak, jak by „měla opravdu vypadat“. Poradce zde vyzdvihl bonus, kdy klient dostane každý rok 5% slevu a pojistné se bude snižovat až do uplatnění celkové slevy 20 %.

Tab. 10 Návrh pojištění domácnosti od poradce B

Pojištění domácnosti		
Sjednaná pojištění	Pojistná částka v Kč	Roční pojistné v Kč
Základní pojištění	500 000	1 390
Odcizení, vandalismus	100 000	95
Spoluúčast 500 Kč		-
Akční obchodní sleva vy výši 45 %		-668
Roční pojistné za pojištění domácnosti		817
Pojištění odpovědnosti		
Sjednaná pojištění	Limity pojistného plnění v Kč	Roční pojistné v Kč
V běžném občanském životě – újma při ublížení na zdraví a při usmrcení	2 000 000	506
V běžném občanském životě – újma na majetku	1 000 000	
Vlastníka nemovité věci – újma při ublížení na zdraví a při usmrcení	2 000 000	201
Vlastníka nemovité věci – újma na majetku	1 000 000	
Sleva ve výši 30 %		-212
Roční pojistné za pojištění odpovědnosti		495
Roční pojistné celkem		1 312
Sleva za propojištěnost ve výši 5 %		-66
Celkové roční pojistné		1 246

Zdroj: Vlastní zpracování dle návrhu pojistné smlouvy finančního poradce B

Poradce doporučil i pojištění bytu. Poznamenal, že panelový dům je také určitě pojištěný. Záleží však, jak je nastavena pojistná částka. Pokud ji vydělíme počtem bytů, vyjde nám suma, kterou od pojišťovny dostaneme v případě totální škody bytu.

Klient na závěr schůzky poděkoval finančnímu poradci za návrhy, informace a rady. Podotknul, že by byl rád, kdyby si vše mohl promyslet a v případě zájmů o realizaci konkrétních návrhů pojistných smluv by se s poradcem telefonicky spojil.

6.4.3 Shrnutí

Následuje shrnutí schůzek klienta s finančním poradcem B ze společnosti Y. Poradce se na úvod představil, stručně popsal, jak funguje spolupráce jejich společnosti s klienty a vyzdvihl přednosti jejich služeb.

V rámci první schůzky poradce zjistil všechna klientova přání a potřeby. Postupně si zapisoval nezbytné informace a ptal se klienta na podstatné věci. Revidoval klientovy stávající smlouvy. Ne vždy byla poradcova tvrzení správná a přesná.

Např. u klientova KŽP poradce tvrdil, že se v aktuální smlouvě sazba TÚM mění podle nařízení ČNB. U klientova KŽP však stále platí sazba TÚM sjednaná na začátku pojištění. Poradce si obecně v oblasti TÚM nebyl jistý, klienta přesvědčoval, že aktuální TÚM je 1,8 % p. a. Stávající sazba vydaná ČNB je 1,3 % p. a.

U revize smluv stavebního spoření poradce tento typ produktu zcela odsoudil, aniž by si nechal podrobněji vysvětlit účel sjednání daných spoření. Z poradcova vyjadřování vyplynulo, že o stavebním spoření nemá dostatečné informace a neví, jak tento produkt funguje.

V rámci druhé schůzky finanční poradce prezentoval jednotlivé návrhy pojistných smluv a možnosti řešení. U klientova KŽP správně uvedl fakt, že tento typ produktu se nedá nijak aktualizovat. Jedinou možností by podle něho bylo vyjmutí jednotlivých připojištění. Poradce však nikde nezjistil, jaký by měl tento krok následky. Šlo vidět, že poradce si zde nebyl vůbec jistý. Klientovi navrhl připojištění rizik v rámci nového rizikového pojištění.

Na první schůzce klient požadoval, aby UŽP syna č. 2 sloužilo primárně k pojištění rizik vážnějších úrazů a nemocí a spořicí složka byla co nejvíce potlačena. Tento požadavek poradce nesplnil. Velká část celkového měsíčního pojistného v modelaci změny i nadále směřovala do spořicí složky. I přes upozornění klienta nechal poradce v návrhu pojistné smlouvy denní odškodné a vůbec nesjednal připojištění invalidity. Jeho argument, že toto připojištění do dané smlouvy nelze přidat, nebyl pravdivý. Proto i u syna č. 2 poradce uvedl návrh nového IŽP. Pro klienta by to znamenalo sjednání téměř stejného produktu a pro poradce vysokou provizi. Klient s variantou zrušení stávajícího IŽP syna č. 2 nesouhlasil, protože po pár letech trvání smlouvy zaplatil pouze počáteční náklady a poplatky.

Poradce splnil návrh nového pojištění pro syna č. 1. Klient očekával, že bude mít na výběr z více variant. Když už poradce připravil pouze jednu modelaci, mohl si dát tu práci a zjistit klientovi u daného produktu výhody a důležité výluky.

Poradce připravil i návrh nového pojištění domácnosti, které se klientovi líbilo a splňovalo jeho požadavky.

Celkové služby finančního poradce B byly uspokojivé. Z větší části splnil klientovy požadavky, i když ne vždy podle jeho představ a přání. Poradce se snažil zodpovědět všechny dotazy. Ne vždy byly jeho informace přesné a správné. I zde jsme se setkali se situacemi, kdy poradce uvedl jakoukoliv odpověď, i když si nebyl v dané oblasti jistý. Pro klienta by však bylo lepší, kdyby poradce přiznal, že danou informaci přesně neví a raději si ji ověří.

6.5 Společnost Z

Společnost Z se zaměřuje na finanční a investiční poradenství. Byla založena v 90. letech 20. století. Působí jako pojišťovací agent, pojišťovací makléř a investiční zprostředkovatel. Nabízí svým klientům mnoho poradenských služeb v podobě financování bydlení, zajištění stáří, investičního poradenství, životního a úrazového pojištění, správy nemovitostí apod. Tato společnost je spoluzakládajícím členem profesní organizace USF.

Pro poskytování služeb klientům využívají produkty desítek partnerů z různých oblastí finančního trhu. Při spolupráci s klienty si společnost zakládá na informační otevřenosti. Poskytuje řešení jednotlivých finančních cílů a potřeb. Klient a dlouhodobá péče o něj je vždy na 1. místě v žebříčku hodnot společnosti Z.

6.5.1 První schůzka s finančním poradcem C

První schůzka klient s finančním poradcem C ze společnosti Z měla informativní charakter. Finanční poradce se na úvod setkání představil a objasnil na jakém principu on, respektive společnost, pracuje.

Klient na začátku nastínil vše, co by rád vyřešil a s čím by potřeboval poradit a pomoc. Zejména se jednalo o sjednání rizikového pojištění pro syna č. 1. Poradce od klienta zjistil všechny základní informace o synovi a na základě toho vysvětlil, jak by mělo pojištění vypadat. Zmínil fakt, že syn č. 1 je vyživované dítě proto nepotřebuje zajištění příjmů. V jeho věku je důležité pojistit se pro případ úrazu, který by způsobil trvalé následky, a tím pádem by se synovi snížila cena na trhu práce. Dále uvedl, že není podstatné, jestli je syn při léčení úrazu doma, nebo v nemocnici. Samozřejmě za předpokladu, že se o něho rodiče postarají. Proto by bylo nyní zbytečné sjednat ve smlouvě pojištění hospitalizace apod. Podstatné je, aby měl pojištěná závažná rizika, která by mohla negativně a dlouhodobě ovlivnit jeho život. To znamená, aby ve smlouvě byla připojištění typu trvalých následků, invalidity a případně i vážných onemocnění. Rovněž je zásadní smysluplné nastavení pojistných částek, které budou odpovídat jeho věku a situaci. Poté poradce zmínil význam pojištění invalidity. Vysvětlil, že vzhledem k nízkému věku nemá syn nic odvedeno do sociálního pojištění. Proto by byl „jeho invalidní důchod na začátku tristní“. Pokud by měl syn trvalé následky úrazu s větším procentem poškození těla, byl by uznán i invalidním a proto by měl nárok na pojistné plnění z obou připojištění.

Klienta zajímalo, jak správně nastavit pojištění invalidity, protože mnoho pojišťoven již nenabízí pojištění 1. stupně invalidity. Poradce řekl, že existují produkty, kde lze sjednat připojištění i pro 1. stupeň invalidity, ale on sám to klientům často nedoporučuje. Protože při prvním stupni invalidity může člověk relativně normálně pracovat. Samozřejmě to záleží na tom, zda dotyčný pracuje manuálně nebo duševně. Jelikož syn č. 1 studuje na vysoké škole obor IT, předpokládá se, že bude v budoucnu pracovat duševně. Tudíž by ho 1. stupeň invalidity v práci nijak neomezil. Poradce spíše poukázal na fakt, že některé pojišťovny mají v rámci pojistných podmínek daného produktu uvedenou výlukou, kdy mají nárok přezkoumat rozhodnutí posudkového doktora. Důsledkem může být situace, kdy má člověk přiznán 2. stupeň invalidity, ale po přezkoumání pojišťovnou je ohodnocen pouze jako invalidní 1. stupně. Na závěr poradce uvedl, že je důležité mít sjednané pojištění invalidity úrazem i nemocí, protože zhruba od 40. roku života je více než 90 % invalidity následkem nemoci.

Následně poradce zmínil problémy s pojištěním vážných nemocí. Pojišťovny mají uvedeny v rámci tohoto připojištění desítky diagnóz, což je bezpochyby skvělý marketingový tah. Málokdo však ví, že některé tyto nemoci postihují např. pouze děti z asijských zemí. Poradce se radil a konzultoval diagnózy i s doktorem, který

přiznal, že u některých diagnóz se pacienti dožijí maximálně tří měsíců života. Některé pojišťovny mají v pojistných podmínkách, že pouze u vybraných nemocí je 100% plnění a u zbylých diagnóz je klientovi plněn pouze určitý poměr z pojistné částky. Proto poradce zdůraznil, že ať už jde o jakékoliv pojištění, vždy je dobré si důkladně přečíst pojistné podmínky, aby ve finále nebyl klient nemile překvapen.

V další části schůzky poradce revidoval stávající smlouvy. První bylo klientovo KŽP. Klient si uvědomuje, že pojistné částky u volitelných připojištění jsou nízké a nedostačující. Poradce konstatoval, že obecně „*staré kapitálovky nejsou úplně špatné*“, protože je u nich docela slušná TÚM. Upozornil klienta i na fakt, že u této pojistné smlouvy už má „*projité karenční doby*“. Obecně to funguje tak, že pokud se založí nová smlouva a klientovi se něco stane, tak by to mohlo představovat problém. Protože u každé nové pojistné smlouvy jsou určité karenční doby, kdy není klient pojištěn. Tudíž pokud by se uvažovalo o nové pojistné smlouvě, tak by bylo rozumné ji sjednat v rámci stejné pojišťovny. A přidat zvláštní ujednání, že se převádí všechny karenční doby z jednotlivých připojištění stávající smlouvy. A v případě, kdyby se klientovi za týden od sjednání nové pojistné smlouvy něco stalo, tak by měl nárok na pojistné plnění z původní smlouvy. Proto poradce zdůraznil, že zrušit pojistnou smlouvu a nahradit ji novou je velice jednoduché, ale člověk musí myslet na všechny důsledky.

Posléze dodal, že u klientova KŽP jsou sjednána úrazová připojištění, tudíž by to, co se týče karenčních dob, nepředstavovalo komplikace. Karenční doby se týkají především připojištění vážných onemocnění apod. Poznamenal, že v dnešní době by klientovi KŽP neuzavřel, protože spořit v rámci pojištění se nemá. Ale vzhledem k TÚM, která je na aktuální smlouvě, se vyplatí vše dobře propočítat, zjistit vnitřní výnosové procento a poté předložit klientovi různé návrhy řešení. Nevidí však důvod, proč rušit stávající smlouvu, když funguje a navíc byla sjednána v době, kdy byla relativně vysoká sazba TÚM. V případě potřeby se určitá rizika mohou připojistit na nové smlouvě. Tudíž v situace, kdy by se klientovi stal např. vážnější úraz s trvalými následky, dostal by plnění z obou pojistných smluv. Poté ještě požádal klienta, aby poslal mail dané pojišťovně s dotazem na aktuální hodnotu odbytného. Společně vypočítali, že klient dosud uplatnil daňové výhody v celkové výši 4 140 Kč. Poradce to uzavřel tím, že si musí nejdříve přečíst pojistné podmínky a vše si propočítat.

Dále následovala kontrola UŽP syna č. 2. Poradce podotknul, že tento konkrétní produkt je vhodný pro sportovce. Proto, když syn č. 2 hraje závodně fotbal, je to pro něho jedna z ideálních variant pojištění. Vysvětlil, že pojistná smlouva trvá pouze pár let, tudíž je zaplácena většina počátečních nákladů. Proto by byla „*největší hloupost stávající smlouvu zrušit a uzavřít novou*“. Dodal, že tato smlouva by mohla v budoucnu sloužit jako pojištění pro rodinu, protože je zde možnost připojistit děti. Doporučil však využít měsíční pojistné 400 Kč primárně k pojištění rizik a spořicí složku potlačit.

Potom poradce revidoval pojištění domácnosti. Upozornil klienta, že pojistná částka u pojištění odpovědnosti je opravdu nízká. Daná pojišťovna má v současné době nejnižší limit 1 milion Kč. Pokud se však do staré smlouvy zasáhne, úplně vše

se přepočítá. Tudiž bude možná lepší ponechat stávající smlouvu, pokud klientovi stačí pojistný limit na domácnost 300 000 Kč, a sjednat pojištění odpovědnosti zvlášť. U aktuální smlouvy mohou určité riziko představovat velmi staré pojistné podmínky, které nereflektují současný stav věcí. Poradce přislíbil, že si detailněji nastuduje pojistné podmínky stávající smlouvy a na další schůzce navrhne možnosti řešení.

Posledním bodem řešení byly smlouvy stavebního spoření. Poradce stručně matematicky zhodnotil tento produkt. Klient ročně uspoří částku 20 000 Kč a získá tak maximální státní podporu. Nejvyšší možné zhodnocení vkladů u konkrétní stavební spořitelny je v dnešní době 1,3 % p. a. To znamená, že efektivní úroková míra je v takovém případě kolem 3 %. To odpovídá konzervativnímu produktu určenému na střednědobý cíl. Zejména pokud klient počítá v rámci stavebního spoření s možností využití úvěru, popřípadě meziúvěru. Při zmíněné efektivní úrokové míře dává tento produkt smysl za předpokladu, že klient zde nenechá prostředky déle než 6 let, protože některé stavební spořitelny po uplynutí vázací doby „*přeúročují své sazby*“. Poradce souhlasil, že stavební spoření je pro syny vhodné. Jak se dozvěděl od klienta, předpokládá se, že budou obě smlouvy využity k poskytnutí úvěru. Tím, že se na obě spoření vložil větší počáteční vklad, synové dosáhnou rychleji požadovaného hodnotícího čísla. Proto si budou moci vzít dřív úvěr s nižší úrokovou sazbou. Za předpokladu, že synové využijí hypoteční úvěr, lze jejich stavební spoření s hypotékou zkombinovat a může sloužit jako akontace.

Poradce se s klientem na závěr schůzky domluvil, co vše pro něho připraví a dohodli se na příští schůzce.

6.5.2 Druhá schůzka s finančním poradcem C

Na druhé schůzce poradce klientovi prezentoval vytvořené návrhy a zjištěné informace, formuloval doporučení a nabízel různé možnosti řešení.

Začal rozbořem klientova KŽP. Aktuální výše odbytného je 56 125 Kč. Klient dosud uplatnil daňové výhody v celkové výši 4 140 Kč. Měsíčně platí 500 Kč jako hlavní pojistné pro případ smrti nebo dožití s pojistnou částkou 114 000 Kč. V rámci úrazového připojištění je měsíčně hrazeno 130 Kč. V případě, že nebude uzavřeno nové životní pojištění, zrušení KŽP bude znamenat dodanění priznané daňové úlevy. Naopak v případě pokud bude KŽP ponecháno, klient si do roku 2024 odepíše dalších 6 000 Kč na daňových úlevách. Poradce zmínil tři možné situace.

První možností je, že klient zruší KŽP, ale bude požadovat pojištění pro případ smrti. Prostředky investované do spořicí části v rámci pojištění bude investovat přímo do podílových fondů. Pokud by si chtěl klient zachovat pojištění pro případ smrti z jakýchkoliv příčin s pojistnou částkou 114 000 Kč, musel by v rámci nového rizikového pojištění platit 99 Kč měsíčně. Zbytek hlavního pojistného, tj. 400 Kč, by mohl měsíčně investovat do jiného produktu. Aby však klient dosáhl stejného výsledku jako v případě stávajícího KŽP, musel by použít produkt, kde by za stejnou dobu naspořil částku alespoň 120 000 Kč. Předpoklad je, že by klient investoval jednorázovou částku 51 985 Kč (56 125 Kč – 4 140 Kč) a následně spořil 400 Kč

měsíčně do doby 1. 4. 2024. Aby dosáhl stejného výsledku jako u KŽP, musel by použít produkt, který by dosáhl čistého výnosu 4,2 % p. a. Poradce řekl, že produkt s garantovanou výší zmíněné úrokové sazby nelze nalézt. Doporučil KŽP ponechat a pojištění pro případ smrti sjednat v rámci nového rizikového pojištění.

Druhou možností je zrušení KŽP, kdy klient nechce mít pojištění na smrt nebo dožití a prostředky z hlavního pojištění KŽP, tj. 500 Kč měsíčně, bude investovat přímo do podílových fondů. V tomto případě stačí dosáhnout čistého výnosu 2,7 % p. a., aby klient dosáhl stejné částky jako u KŽP. Toto zhodnocení nelze garantovat, ale v horizontu devíti let je reálné. Pro tuto životní situaci by poradce doporučil KŽP zrušit, založit pravidelnou investici do podílového fondu a jednorázově vložit získané odbytné.

Třetí variantou je, že klient zruší KŽP, ale bude požadovat sjednání pojištění smrti. To bude stát, stejně jako v prvním případě, 99 Kč měsíčně. Prostředky investované do spořicí složky hlavního pojištění, tj. 400 Kč měsíčně, bude klient investovat do penzijního připojištění. Částku odbytného (51 985 Kč) uloží do podílového fondu. Aby klient dosáhl stejného výsledku jako u KŽP, musel by najít produkt, který by zhodnotil jednorázový vklad s čistým výnosem 4 % p. a. U penzijního připojištění lze počítat s výnosem cca 5 % p. a., protože jen díky státní podpoře klient dosáhne 4,5 % p. a. Čistý výnos 4 % p. a. není garantovaný a podle poradce není ani reálný. Proto v tomto případě doporučuje KŽP ponechat.

Klient poznamenal, že chce mít sjednané rizikové pojištění smrti i další připojištění. Proto poradce zdůraznil, že se klientovi vyplatí ponechat si jeho stávající KŽP, protože jisté ztráty z předčasného ukončení daného produktu by byly vyšší než potenciální výnosy z jiných produktů. Poradce proto na závěr doporučil v rámci stávajícího KŽP ponechat pouze hlavní pojistné, zrušit úrazová připojištění a založit samostatné rizikové pojištění. Sjednaná úrazová pojištění u aktuálního KŽP lze totiž v dnešní době realizovat levněji a kvalitněji.

Následně poradce okomentoval stávající pojištění domácnosti. Upozornil na nízké limity plnění a vyjmenoval konkrétní příklady z pojistných podmínek. Pro klienta připravil dva návrhy pojištění, přičemž doporučil následující variantu.

Tab. 11 Návrh pojištění domácnosti od poradce C

Základní pojištění – pojištění domácnosti		
Sjednaná pojištění	Pojistná částka v Kč	Roční pojistné v Kč
Pojištění domácnosti	480 000	2 064
Vybrané skupiny věcí	Limit pojistného plnění v Kč	
Elektronické a optické přístroje	144 000	
Cennosti	96 000	
Věci zvláštní hodnoty	96 000	
Stavební součásti	96 000	
Spoluúčast 1 000 Kč		
Připojištění		
Sjednaná pojištění	Limit pojistného plnění v Kč	Roční pojistné v Kč
Pojištění odpovědnosti v běžném občanském životě	1 000 000	340
Roční pojistné celkem		2 404
Obchodní sleva ve výši 35 %		-842
Celkové roční pojistné		1 562

Zdroj: Vlastní zpracování dle návrhu pojistné smlouvy finančního poradce C

Druhá varianta pojištění domácnosti je uvedena v příloze E. Oproti prvnímu návrhu neobsahuje pojištění škod způsobených určitými vlivy a má nižší limity pojistného plnění.

V další části schůzky se řešilo UŽP syna č. 2. Poradce namodeloval změny tak, aby celkové měsíční pojistné zůstalo 400 Kč a byla maximálně využita riziková složka.

Tab. 12 Modelace změny v pojistné smlouvě syna č. 2 od poradce C

Sjednaná pojištění	Pojistná částka v Kč	Měsíční pojistné v Kč
Základní pojištění – smrt	10 000	3
Trvalé následky úrazu od 0,1 % s progresivním plněním (šestinásobná progresse)	1 000 000	180
Vážná onemocnění s klesající PČ	500 000	10
Invalidita 2. nebo 3. stupně s klesající PČ	700 000	133
Celková částka za sjednaná pojištění		326
Celkové měsíční pojistné		400

Zdroj: Vlastní zpracování dle návrhu pojistné smlouvy finančního poradce C

Na závěr schůzky poradce představil čtyři návrhy životního pojištění pro syna č. 1 – dva produkty typu rizikového životního pojištění a dva produkty typu investičního životního pojištění bez spořicí složky. IŽP namodeloval z důvodu možnosti případných budoucích příspěvků zaměstnavatele. Na všechny navrhované smlouvy jdou přidávat děti a druhý dospělý pojištěný, proto lze produkty v budoucnu použít jako základ pro pojištění celé rodiny. U všech návrhů poradce vyjmenoval konkrétní výhody, nevýhody a také možné nástrahy v podobě výluk. Klientovi se nejvíce líbily dva návrhy, přičemž jeden byl rizikové životní pojištění a druhý IŽP.

Tab. 13 Návrh rizikového životního pojištění pro syna č. 1 od poradce C

Sjednaná pojištění	Pojistná částka v Kč	Měsíční pojistné v Kč
Základní pojištění pro případ smrti	5 000	35
Připojištění invalidity 3. stupně s klesající PČ	600 000	63
Připojištění invalidity 2. stupně s klesající PČ	600 000	32
Příspěvek na pořízení zvláštní pomůcky	100 000	3
Trvalé následky úrazu od 0,001 %	750 000	158
Závažná onemocnění a poranění s klesající PČ	500 000	86
Zohlednění celkových slev		-44
Běžné pojistné celkem		333

Zdroj: Vlastní zpracování dle návrhu pojistné smlouvy finančního poradce C

Poradce u výše zmíněného produktu uvedl následující výhody:

- Zcela nový produkt, který může společnost Z uzavírat teprve týden.
- Věrnostní a bezeškodné bonusy skutečně vyplácené na běžný účet pojistníka, nikoli pouze „*imaginární benefit ukazovaný v modelaci kalkulace pojišťovny*“. Každoroční věrnostní bonus 180 Kč, jednou za šest let bezeškodní bonus 1 080 Kč.
- U vážných onemocnění možnost segmentace. To znamená, že při pojistné události dané připojištění nezaniká, ale pouze se vyškrtne skupina nemocí související s pojistnou událostí.
- Možnost čerpat 10 % z ceny každé pomůcky při invaliditě, a to do celkového limitu 100 000 Kč, přičemž 90 % hradí stát.
- Oproti konkurenci nejširší plnění při trvalých následcích úrazu od 0,001 %.

Tab. 14 Návrh IŽP pro syna č. 1 od poradce C

Sjednaná pojištění	Pojistná částka v Kč	Měsíční pojistné v Kč
Pojištění pro případ smrti s konstantní PČ	30 000	45
Připojištění invalidity 3. stupně s klesající PČ	600 000	43
Připojištění invalidity 2. stupně s klesající PČ	600 000	18
Trvalé následky úrazu od 0,5 %	750 000	102
Horní končetiny – nemoc, úraz	500 000	111
Velmi vážná onemocnění s ročně klesající PČ – plný rozsah (34 diagnóz)	500 000	103
Běžné pojistné celkem		422

Zdroj: Vlastní zpracování dle návrhu pojistné smlouvy finančního poradce C

U tohoto produktu poradce vyjmenoval tyto výhody:

- Nejširší definice úrazu.
- Exkluzivní připojištění trvalých následků úrazu horních končetin.

6.5.3 Shrnutí

V této části shrnu průběh obou schůzek klienta s finančním poradcem C ze společnosti Z. V úvodu první schůzky se poradce představil a přiblížil, jakým způsobem probíhá jeho spolupráce s klienty. Zdůraznil, že společnost Z „*není žádný náborový kombajn typu MLM*“. Své spolupracovníky si do firmy pečlivě vybírají. Snaží se svou práci dělat opravdu poctivě a kvalitně, aby byli jejich klienti vždy spokojeni.

Klient v rámci první schůzky poradci sdělil všechny své potřeby a požadavky. Poradce detailně analyzoval současnou životní situaci celé klientovy rodiny. Ptal se na důležité informace a vše si zaznamenával. Podrobně uváděl, jak by měla jednotlivá pojištění členů domácnosti v jejich aktuální životní situaci vypadat. Srozumitelně a výstižně klientovi vysvětloval důležitá připojištění invalidity a trvalých následků. Upozorňoval klienta na obecně důležité výluky a pravdivě popsal problém připojištění závažných onemocnění. Připomněl vážnost karenčních dob a popsal, jak obecně postupovat v situaci, kdy se stávající pojištění nahrazuje novým.

Poradce zrevidoval všechny klientovy smlouvy. Blíže rozebral klientovo KŽP a uvedl výhody a nevýhody. Slíbil, že si zjistí všechny důležité informace a na příští schůzce klientovi uvede jednotlivé možnosti. Nelze totiž jednoznačně prohlásit, že KŽP je zastaralý produkt, a proto je lepší ho zrušit. Vždy se musí spočítat, jak finančně vycházejí jednotlivé alternativy a na základě toho se rozhodnout, která možnost je pro klienta nejvýhodnější.

V rámci druhé schůzky poradce detailně představil jednotlivé možnosti, jak může klient naložit s jeho KŽP. Všechny své návrhy podložil informacemi a čísly. Na závěr doporučil variantu, která by byla pro klienta nejlepší. S navrženou alternativou klient souhlasil.

Poradce upravil stávající UŽP syna č. 2 přesně podle klientových představ. Smlouva nyní kryje závažná rizika a spořicí složka je potlačena. Pro syna č. 1 poradce připravil čtyři návrhy životního pojištění v rámci různých pojišťoven. U každé modelace klientovi podrobně popsal jednotlivé výhody a možné nástrahy v podobě výluk.

Po nastudování pojistných podmínek aktuální smlouvy pojištění domácnosti poradce uvedl možné problémy a navrhl klientovi dvě varianty nového pojištění.

Výsledný dojem z obou schůzek byl z pohledu klienta výborný. Poradce přesně splnil všechna klientova přání a požadavky. Bylo patrné, že vědomosti poradce jsou na velmi vysoké úrovni a oblasti pojišťovnictví dobře rozumí. Díky dlouhodobé praxi má celkový přehled, řadu zkušeností a cenné rady. Jeho doporučení dávala smysl. Když si nebyl konkrétní informací jistý, nechtěl klientovi podávat nepravdivá tvrzení a raději slíbil, že si vše ověří. Celkový přístup poradce ke klientovi byl profesionální a na odpovídající úrovni.

6.6 Vyhodnocení výsledků

Klient na začátku kontaktoval tři finanční poradce na základě určitých potřeb rodiny. Realizované schůzky proběhly s finančním poradcem A ze společnosti X, finančním poradcem B ze společnosti Y a finančním poradcem C ze společnosti Z.

Na základě analýzy celkových služeb jednotlivých finančních poradců jsem došel k následujícímu závěru. Klient byl nejméně spokojený se službami finančního poradce A. Nenaplnil klientovy představy a potřeby. Celkově působil nejistě a nezkušeně. Jeho znalosti byly často nedostačující. Klient si jeho práci nebyl jistý, a proto nedošlo k realizaci žádného návrhu.

Na pomyslném druhém místě skončil finanční poradce B. Z větší části splnil klientovy požadavky a očekávání. I když ne vždy byly jeho informace správné, působil na klienta seriózně a důvěryhodně. Klientovi se v jeho podání líbil zejména návrh nového pojištění domácnosti. Proto poradce zpětně kontaktoval a došlo k realizaci návrhu tohoto pojištění.

Nejlepší dojem na klienta udělal finanční poradce C. Jeho celkově poskytnuté služby byly profesionální a na velmi vysoké úrovni. Přesně splnil klientovy požadavky. Vždy vypracoval několik variant, u kterých uvedl klady a zápory a klient si mohl následně vybrat z více alternativ. Formuloval rozumná a logická doporučení. Klient byl se spoluprací s finančním poradcem C velmi spokojen. Konkrétně došlo k realizaci rizikového životního pojištění pro syna č. 1 a úpravě parametrů UŽP syna č. 2.

7 Diskuze

Finanční poradenství je v ČR velmi diskutovaným tématem. Názory na tento obor jsou často velmi rozdílné. Někteří lidé finanční poradce předem odsuzují, jiní jejich služby naopak vyhledávají.

Finanční poradci jsou klienty často kontaktováni na základě pojištění životních rizik. Šídlo (2010) zdůrazňuje, že se na trhu nevyskytuje žádné ideální pojištění, které by bylo vhodné pro všechny klienty. Každý z nich má jinou životní situaci a upřednostňuje jiné potřeby a přání. Aby však životní pojištění mělo pro klienta smysl, musí mu poskytovat skutečný užitek.

Pokud finanční poradce klientovi sjednává životní pojištění, měl by mít o tomto produktu dostatečné znalosti. Zde vidím určitý problém. Kvůli vysokým provizím jsou často tyto produkty klientům sjednávány pouze za účelem značného výdělků poradce. Životní pojištění v těchto případech nereflektuje aktuální životní potřeby klienta a sjednané pojistné částky neposkytují dostatečný rozsah pojistné ochrany.

Dalším úskalím finančního poradenství je fakt, že u velkých MLM společností je někdy kvantita upřednostňována před kvalitou. Jednotliví finanční poradci se snaží budovat velké obchodní týmy. Aby se ve struktuře posunuli nahoru a zajistili si tak příjem v podobě meziprovizí, snaží se přijmout co nejvíce spolupracovníků. Proto se do finančně poradenských společností dostávají lidé bez náležitého vzdělání a zkušeností. Na tuto skutečnost doplácí pouze klienti, kteří se kvůli špatným radám mohou dostat do problémů. Finanční poradce A pocházel z velké MLM společnosti. Jeho nevzdělanost a nezkušenost byla na první pohled patrná. U klienta vzbudil nedůvěru právě kvůli nedostatečným znalostem. Nutno podotknout, že kvalita finančního poradenství nezávisí na tom, se kterou společností klient jedná, ale na samotných jednotlivcích. Proto jsem přesvědčen, že v dané společnosti působí řada profesionálů, kteří svou profesi vykonávají dostatečně kvalitně. Přesným opakem byl finanční poradce C, který měl vědomosti na velmi vysoké úrovni. Bylo zřejmé, že se v oblasti pojišťovnictví opravdu vyzná.

Proto v oblasti finančního poradenství považuji za největší problém nízké vstupní požadavky do daného oboru. Praxe je taková, že ve většině případů se finančním poradcem může stát každý, kdo má středoškolské vzdělání s maturitou. Z této skutečnosti pramení důsledky v podobě nízké vzdělanosti některých finančních poradců, kteří poté svým klientům nejsou schopni správně poradit a pomoci. Proto bych navrhoval zavedení přísných kritérií, které by musel jedinec splnit, aby mohl působit jako finanční poradce.

Určitou potíž představuje i obecně nízká finanční gramotnost obyvatel ČR. Proto považuji za vhodné zmínit fakt, že vina není vždy pouze na straně poradce. Ten pouze předloží svoje návrhy a sdělí doporučení. Konečné rozhodnutí však záleží pouze na klientovi, který by měl být alespoň rámcově schopen posoudit, co je mu nabízeno.

Co se týče nekalých praktik, největší problém vidím v tzv. přepojišťování. Toto neetické jednání vyplynulo i z návrhů finančního poradce A, který klientovi navr-

hoval ukončení jeho stávajících životních pojištění a sjednání nových smluv. Přepojišťování představuje potíže zejména u rezervotvorného pojištění, které má velkou poplatkovou strukturu. Uvedená praktika je velmi často výhodná pouze pro poradce. Klient na tom ve finále trápí, protože je mu sjednán obdobný produkt, u kterého musí platit znovu počáteční náklady.

Určitou překážku nacházím i v nastavení odměny ve formě provizí za sjednání daných finančních produktů. Některé produkty jsou provizně zastropovány. Nejsou dostatečně finančně ohodnoceny, a proto je někteří poradci nabízejí pouze zřídka. Naopak u rezervotvorného pojištění jsou provize velmi vysoké, proto je např. IŽP jeden z nejvíce nabízených produktů. Tuto skutečnost hodnotím záporně, protože danou provizi zaplatí klient v podobě počátečních nákladů.

Myslím si, že celková podoba finančního poradenství se v poslední době výrazně zlepšila a zaznamenala určitý pokrok. Finanční poradci již nedoporučují svým klientům kombinovat pojištění rizik a spoření prostředků v rámci jednoho produktu. Tento fakt mohu podložit i díky analýze schůzek s jednotlivými finančními poradci. Poradci A, B i C klientovi potvrdili, že spořit v rámci pojištění je nevýhodné. Určitou výjimku vidím v případě, kdy klientovi na jeho životní pojištění přispívá zaměstnavatel. Obecně však tvrdím, že životní pojištění je dlouhodobý produkt, a proto by měla být životnost smlouvy delší, než je její dnešní průměrná doba trvání šest let.

Využívání finančně poradenských služeb považuji za smysluplné. Klient může oslovit více finančních poradců a jednotlivé návrhy řešení jeho stávající životní situace si důkladně porovnat. Pokud člověk najde finančního poradce, který má dostatečné znalosti a zkušenosti, může si být téměř jist, že mu poradce poradí, pomůže a poskytne celkově kvalitní služby. Díky tomu klient může ušetřit čas, peníze a eliminovat riziko nepříjemných životních situací. Zářným příkladem byl finanční poradce C, který klientovi maximálně pomohl a poradil.

8 Závěr

V obsahu bakalářské práce je věnována pozornost problematice současné podoby finančního poradenství v ČR.

Finanční poradenství je komplexní téma a je potřeba na něho nahlížet z různých úhlů pohledu. Pro klienta může znamenat nástrahu v podobě nekalých praktik poradců, ale i důležité poskytnutí služby, díky které eliminuje svoje životní rizika. V dnešní době se na finančním trhu vyskytují desítky produktů a pro klienta je těžké se v tomto nepřehledném množství vyznat. V tom mu může pomoci právě kvalifikovaný finanční poradce. Proto je zásadně důležité odpovídající finanční vzdělání poradců, které je v některých případech nedostačující.

Pro celkové zkvalitnění oboru finančního poradenství bych na základě analýzy služeb jednotlivých finančních poradců zavedl přísná kritéria, která by musel uchazeč o práci v oboru splnit. Navrhoval bych zastropování provizí u pojištění s rezervotvornou složkou, prodloužení storno lhůty a pravidelné kontroly poskytování služeb ze strany ČNB. Všechny tyto skutečnosti by mohly snížit výskyt nekalých praktik a celkově pozvednout úroveň finančního poradenství.

Je logické, že ne každý může být finančním expertem, ale z mého pohledu je důležité i celkové zvýšení finanční gramotnosti obyvatel ČR.

V důsledku provedení experimentu zvaného mystery shopping a vyhodnocení jednotlivých výsledků jsem došel k závěru, že klient se může setkat s různou kvalitou služeb finančních poradců. Proto není možné obor finančního poradenství předem zatracovat. Je patrné, že klient může narazit na finančního poradce, který bude myslet pouze na svou provizi, a zájmy klienta pro něho budou druhořadé. Stejně tak existují finanční poradci, kteří jsou ve svém oboru opravdovými profesionály. Svým klientům skutečně poradí, pomohou a člověk se na ně může kdykoliv bez obav obrátit.

Na závěr chci zdůraznit tvrzení, že finanční poradenství, stejně jako každé jiné odvětví, je především o lidech.

9 Literatura

Monografie:

- BELÁS, JAROSLAV. *Finanční trhy, bankovníctví, pojišťovnictví*. Žilina: Georg, 2013, 596 s. ISBN 978-80-8154-024-0.
- ČÁMSKÝ, FRANTIŠEK. *Pojistná matematika v životním a neživotním pojištění*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2004, 115 s. ISBN 8021033851.
- DAŇHEL, JAROSLAV. *Pojistná teorie*. Vyd. 1. Praha: Professional Publishing, 2005, 332 s. ISBN 80-864-1984-3.
- EDWARDS, PAUL, SARAH EDWARDS A PETER ECONOMY. *Home-based business for dummies*. 3rd ed. Hoboken, NJ: Wiley Pub., 2010, xxii, 384 p. --For dummies. ISBN 04-705-3805-8.
- FORET, MIROSLAV. *Marketingová komunikace*. 3., aktualiz. vyd. Brno: Computer Press, 2011, 486 s. ISBN 978-80-251-3432-0.
- HARRISON, TINA A HOOMAN ESTELAMI. *The Routledge companion to financial services marketing*. New York, NY: Routledge, 2015, xxx, 576 pages. ISBN 978-041-5829-144.
- KOLMANOVÁ, HANA. *Máte také svůj penězovod?: praktický návod, jak si ve volném čase vytvořit pasivní příjem*. Praha: Profess Consulting, 2005, 110 s. ISBN 80-7259-024-3.
- PEASE, ALLAN. *V otázkách jsou odpovědi: jak získat kladnou odpověď v síťovém marketingu*. Vyd. 2., (V Euromedia Group 1.). Praha: Ikar, 2013, 107 s. ISBN 978-80-249-2116-7.
- ŘEZÁČ, FRANTIŠEK. *Marketingové řízení komerční pojišťovny*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2009, 202 s. ISBN 9788021047990.
- ŘEZÁČ, FRANTIŠEK. *Řízení rizik v pojišťovnictví*. Vyd. 1. Brno: Masarykova univerzita, Ekonomicko-správní fakulta, 2011, 222 s. ISBN 978-80-210-5637-4.
- ŠÍDLO, DUŠAN. *Život jako riziko, aneb, Zásady pojišťování životních rizik*. 1. vyd. Praha: Aladin agency, 2010, 188 s. ISBN 9788090434516.
- ŠÍDLO, DUŠAN. *Jak nás podvádějí: pravda o finančním trhu a penzijní reformě: odtajněno*. 1. vyd. Praha: Aladin agency, 2012, 207 s. ISBN 978-80-904345-2-3.
- TYL, TOMÁŠ. *10 způsobů, jak se (ne)nechat připravit o peníze*. 1. vyd. Praha: Grada, 2013, 222 s. ISBN 978-80-247-4467-4.

Právní předpisy:

- ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník. In: *Sbírka zákonů*. Česká Republika, 2009.
- ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. In: *Sbírka zákonů*. Česká republika, 1992.

ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. In: *Sbírka zákonů*. Česká Republika, 2012.

Internetové zdroje:

Celkový přehled počtu subjektů ke dni. *Česká národní banka* [online]. 2015, 28. 11. 2015 [cit. 2015-11-30]. Dostupné z: https://apl.cnb.cz/apljerrsdad/JERRS.WEB24.SUBJECTS_COUNTS_2

ČESKÁ REPUBLIKA. Rozhodnutí Nejvyššího soudu: 8 Tdo 1237/2009. In: 39 / 2010. Česká republika, 2009. Dostupné také z: http://www.nsoud.cz/Judikatura/judikatura_ns.nsf/WebSearch/2B3252D20B6B49CAC1257A4E0067557C?openDocument&Highlight=0

ČNB. Rozhodnutí České národní banky č.j. 2011/14136/570. Praha, 2012. Dostupné také z: http://www.cnb.cz/cs/dohled_financni_trh/vykon_dohledu/pravomocna_rozhodnuti/susr-de-tail.html?cnbid=Sp+%2F+2010+%2F+110+%2F+573&&cnbname=ifp&page=1

JANDA, Josef. Hitparáda provizí: Jasně vede investiční životní pojištění následované hypotékami. *Investia.cz* [online]. 2011c, 29. 7. 2011 [cit. 2015-11-30]. ISSN 1805-0670. Dostupné z: <http://www.investia.cz/hitparada-provizi-jasne-vede-investicni-zivotni-pojisteni-nasledovane-hypotekami>

JANDA, Josef. Kariérní plány počítají s BJ. *2FP* [online]. 2015b, 2. 7. 2015, 1(3. číslo) [cit. 2015-12-04]. Dostupné z: <http://www.2fp.cz/>

JANDA, Josef. Následné provize u finančních produktů. *Investia.cz* [online]. 2011b, 1. 6. 2011 [cit. 2015-11-30]. ISSN 1805-0670. Dostupné z: <http://www.investia.cz/nasledne-provize-u-financnich-produktu>

JANDA, Josef. Nekalé praktiky pojišťováků. *2FP* [online]. 2015c, 1. 10. 2015, 1(5. číslo) [cit. 2015-12-03]. Dostupné z: <http://www.2fp.cz/>

JANDA, Josef. Neklidní finanční poradci. *Investia.cz* [online]. 2014, 29. 8. 2014 [cit. 2015-12-02]. Dostupné z: <http://investia.cz/neklidni-financni-poradci>

JANDA, Josef. Pojišťovny ruší spolupráci s brokerpools a MLM. *Investia.cz* [online]. 2015a, 14. 4. 2015 [cit. 2015-12-02]. ISSN 1805-0670. Dostupné z: <http://investia.cz/pojistovny-rusi-spolupraci-s-brokerpools-a-mlm>

JANDA. Provize finančních poradců pod drobnohledem. *Investia.cz* [online]. 2011a, 3. 5. 2011 [cit. 2015-11-30]. Dostupné z: <http://www.investia.cz/provize-financnich-poradcu-pod-drobnohledem>

KOLÁRIKOVÁ, Jana. Kauza Institutu finančního poradenství (IFP) očima experta Světové banky. *OPojistění.cz* [online]. 2012, 21. 5. 2012 [cit. 2015-11-30]. ISSN 1803-5000. Dostupné z: <http://www.opojisteni.cz/produkty/pro-obcany/kauza-institutu-financniho-poradenstvi-ifp-ocima-experta-svetove-banky/>

- NACHTMANNOVÁ, Eva. Finančně poradenský trh v roce 2014. *2FP* [online]. 2015a, 4. 6. 2015, **1**(2. číslo) [cit. 2015-12-04]. Dostupné z: <http://www.2fp.cz/>
- NACHTMANNOVÁ, Eva. Finanční poradci přes kopírák. *2FP* [online]. 2015b, 2. 7. 2015, **1**(3. číslo) [cit. 2015-12-03]. Dostupné z: <http://www.2fp.cz/>
- Penzijní připojištění a doplňkové penzijní spoření. Proč se finančně vzdělávat? [online]. Ministerstvo financí, 2014, 30. 4. 2014 [cit. 2015-11-30]. Dostupné z: <http://www.psfv.cz/cs/duchody/penzijni-pripojisti-a-doplnekove-penzij>
- PETRUŠ, Marek. ČNB uložila pokutu společnosti IFP Institut Finančního poradenství, a.s. Česká národní banka [online]. 2012, 02. 03. 2012 [cit. 2015-11-30]. Dostupné z: https://www.cnb.cz/cs/verejnost/pro_media/tiskove_zpravy_cnb/2012/20120302_pokuta_ifp.html
- Pojišťovací zprostředkovatelé. Česká národní banka [online]. ©2003-2015 [cit. 2015-11-30]. Dostupné z: http://www.cnbprovsechny.cnb.cz/cs/osobni_finance/pojisteni/pojistovaci_zprostredkovatele.html
- SOVOVÁ, Eva. Uspořit měsíčně 300 korun na důchod by měla být povinnost, míní odborník. *IDNES.cz: Finance* [online]. 2015, 22. 7. 2015 [cit. 2015-11-30]. Dostupné z: http://finance.idnes.cz/ales-poklop-z-apf-o-motivaci-ke-sporeni-na-stari-fr5-/pujcky.aspx?c=A150720_150752_pujcky_sov
- Společná tisková zpráva USF ČR a AFIZ, o. s. *Unie společností finančního zprostředkování a poradenství* [online]. 2015, 6. 11. 2015 [cit. 2015-12-05]. Dostupné z: <http://www.usfcr.cz/wp-content/usf-statistiky/Vyvoj-trhu-3Q-2015.pdf>
- TOŠNER, Jiří. Kam spěje dobrovolnictví. *Dobrovolnik.cz* [online]. 2013, 5. 12. 2013 [cit. 2015-12-01]. Dostupné z: <http://www.dobrovolnik.cz/informace/kam-speje-dobrovolnictvi/>
- Veřejná databáze: Tab. 551 Hospodařící domácnosti podle počtu členů a podle typu hospodařící domácnosti a počtu ekonomicky aktivních osob. *Český statistický úřad* [online]. Česká republika, 2011, 26. 3. 2011 [cit. 2015-11-30]. Dostupné z: https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/index.jsf?page=vystup-objekt&evo=&str=&zo=N&pvo=SPCR551&vyhltext=&pvoch=&udIdent=&nahled=N&sp=N&nuid=&zs=&skupId=&verze=-1&filtr=G~F_M~F_Z~F_R~F_P~_S~_null_null_&pvokc=&katalog=30781&z=T
- Zprostředkovatelé. Česká asociace pojišťoven [online]. ©2014 [cit. 2015-11-30]. Dostupné z: <http://www.cap.cz/vse-o-pojisteni/pojisteni-v-praxi/zprostredkovatele>

Přílohy

A Modelace IŽP pro syna č. 1 od poradce A

Tab. 15 Návrh levnější varianty IŽP pro syna č. 1 od poradce A

Sjednaná pojištění	Pojistná částka v Kč	Měsíční pojistné v Kč
Základní pojištění	5000 + hodnota účtu	1
Volitelné pojištění pro případ smrti	50 000	8
Připojištění invalidity	200 000	53
Připojištění závažných onemocnění	200 000	79
Trvalé následky úrazu od 0,001 %	500 000	103
Denní odškodné za dobu léčení úrazu – plnění od 10. dne zpětně	300	179
Denní odškodné za pobyt v nemocnici z důvodu úrazu od 1. dne	300	23
Denní odškodné za pobyt v nemocnici z důvodu nemoci od 1. dne	300	22
Celkové měsíční pojistné		468

Zdroj: Vlastní zpracování dle návrhu pojistné smlouvy finančního poradce A

B Modelace IŽP pro syna č. 2 od poradce A

Tab. 16 Návrh levnější varianty IŽP pro syna č. 2 od poradce A

Sjednaná pojištění	Pojistná částka v Kč	Měsíční pojistné v Kč
Základní pojištění	5000 + hodnota účtu	1
Volitelné pojištění pro případ smrti	50 000	8
Připojištění invalidity	200 000	57
Připojištění závažných onemocnění	200 000	85
Trvalé následky úrazu od 0,001 %	500 000	103
Denní odškodné za dobu léčení úrazu – plnění od 10. dne zpětně	300	179
Denní odškodné za pobyt v nemocnici z důvodu úrazu od 1. dne	300	23
Denní odškodné za pobyt v nemocnici z důvodu nemoci od 1. dne	300	23
Celkové měsíční pojistné		479

Zdroj: Vlastní zpracování dle návrhu pojistné smlouvy finančního poradce A

C Modelace IŽP pro klienta od poradce A

Tab. 17 Návrh levnější varianty IŽP pro klienta od poradce A

Sjednaná pojištění	Pojistná částka v Kč	Měsíční pojistné v Kč
Základní pojištění	5000 + hodnota účtu	32
Volitelné pojištění pro případ smrti	200 000	161
Smrt úrazem	200 000	19
Trvalé následky úrazu od 0,001 %	300 000	51
Denní odškodné za dobu léčení úrazu – plnění od 10. dne zpětně	300	179
Denní odškodné za pracovní neschopnost i úrazem – plnění od 22. dne nezpětně	200	194
Denní odškodné za pobyt v nemocnici z důvodu nemoci od 1. dne	200	48
Celkové měsíční pojistné		684

Zdroj: Vlastní zpracování dle návrhu pojistné smlouvy finančního poradce A

D Modelace IŽP pro syna č. 2 od poradce B

Tab. 18 Návrh IŽP pro syna č. 2 od poradce B

Sjednaná pojištění	Pojistná částka v Kč	Měsíční pojistné v Kč
Pojištění pro případ smrti s konstantní PČ	60 000	56
Připojištění invalidity 3. stupně s klesající PČ	500 000	82
Trvalé následky úrazu od 0,5 %	500 000	68
Velmi vážná onemocnění – plný rozsah (34 diagnóz)	200 000	159
Denní odškodné – karence 9 dní	100	42
Běžné pojistné celkem		407

Zdroj: Vlastní zpracování dle návrhu pojistné smlouvy finančního poradce B

E Návrh pojištění domácnosti od poradce C

Tab. 19 Návrh pojištění domácnosti od poradce C

Základní pojištění - pojištění domácnosti		
Sjednaná pojištění	Pojistná částka v Kč	Roční pojistné v Kč
Pojištění domácnosti	480 000	1 296
Vybrané skupiny věcí	Limit pojistného plnění v Kč	
Elektronické a optické přístroje	72 000	
Cennosti	48 000	
Věci zvláštní hodnoty	48 000	
Stavební součásti	48 000	
Spoluúčast 1 000 Kč		
Připojištění		
Sjednaná pojištění	Limit pojistného plnění v Kč	Roční pojistné v Kč
Pojištění odpovědnosti v běžném občanském životě	1 000 000	340
Roční pojistné celkem		1 636
Obchodní sleva ve výši 25 %		-409
Celkové roční pojistné		1 227

Zdroj: Vlastní zpracování dle návrhu pojistné smlouvy finančního poradce C