

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra ekonomie



Diplomová práce

Finanční poradenství v České republice

Bc. Iana Diachenko

© 2022 ČZU v Praze

ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Provozně ekonomická fakulta

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Bc. Iana Diachenko

Hospodářská politika a správa
Podnikání a administrativa

Název práce

Finanční poradenství v České republice

Název anglicky

Financial Consultancy in Czech Republic

Cíle práce

Hlavním cílem diplomové práce je popsat podstatu a význam služeb finančního poradenství a posléze zjistit, jaké jsou zkušenosti klientů, které jej využívají. V případě zjištěných nedostatků je dílčím cílem práce navrhnout opatření pro zlepšení služeb finančních poradců.

Metodika

Studium odborné literatury, internetových materiálů, právních norem.

Analýza a komparace teoretických a praktických přístupů.

Rozhovory s odborníky z oboru.

Aplikace nastudovaných teoretických poznatků na praktickém příkladu s použitím dotazníkového šetření.

Doporučený rozsah práce

60 – 80 stran

Klíčová slova

zprostředkovatelská činnost, poradenství, finanční trh, licence, etický kodex

Doporučené zdroje informací

BRANDON, Denby Jr. A Oliver H. WELCH. The history of financial planning: the transformation of financial services. Hoboken, N.J.: John Wiley & Sons, c2009, 324 s. ISBN 978-04-701-8074-9

Česká asociace pojišťoven (ČAP, 2021), Etický kodex [online]. [cit. 2021-08-11]. Dostupné z:

https://www.cap.cz/images/o-nas/Etický_kodex.pdf

Česká asociace společností finančního poradenství a zprostředkování (ČASF, 2021) [online]. [cit.

2021-08-16]. Dostupné z: <https://casfpz.cz/>

REVENDA, Zbyněk, Martin MANDEL, Jan KODERA, Petr MUSÍLEK a Petr DVORÁK. Peněžní ekonomie a bankovníctví. 5. aktualizované vydání – dotisk. Praha: Management Press, 2014. ISBN 978-80-7261-279-6.

ŠAMÁNKOVÁ, Barbora. Vývoj a perspektiva finančního poradenství v České republice [online]. Zlín, 2015 [cit. 2021-08-18].

Předběžný termín obhajoby

2021/22 LS – PEF

Vedoucí práce

Ing. Zdeňka Gebeltová, Ph.D.

Garantující pracoviště

Katedra ekonomiky

Elektronicky schváleno dne 15. 2. 2022

prof. Ing. Miroslav Svatoš, CSc.

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 21. 2. 2022

doc. Ing. Tomáš Šubrt, Ph.D.

Děkan

V Praze dne 06. 04. 2022

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou diplomovou práci „Finanční poradenství v České republice“ jsem vypracovala samostatně pod vedením vedoucího diplomové práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu použitých zdrojů na konci práce. Jako autorka uvedené diplomové práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušil autorská práva třetích osob.

V Praze dne 11. 4. 2022

Bc. Iana Diachenko

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala Ing. Zdeňce Gebeltové, Ph.D., za odborné vedení, cenné rady a trpělivost při vedení mé diplomové práce. Rovněž bych chtěla poděkovat kolegům z práce za vstřícnost a pomoc při získání potřebných informací a podkladů, a také mé rodině za podporu.

Finanční poradenství v České republice

Abstrakt

Předkládaná práce se zabývá finančním poradenstvím v České republice. Cílem práce je zjistit, jaké jsou zkušenosti klientů využívajících služeb finančního poradenství, zda je tato zkušenost pozitivní nebo negativní, zda respondenti mají svého osobního finančního poradce, na kterého se můžou v případě potřeby obrátit a zda služeb finančního poradce již využili. Dílčím cílem diplomové práce je identifikovat nedostatky v oblasti finančního poradenství a navrhnout opatření pro zlepšení služeb poradců. V praktické části je potom pomocí dotazníkového šetření zjišťováno, jaké jsou zkušenosti klientů využívajících služeb finančního poradenství a jsou navrženy konkrétní návrhy a doporučení na zlepšení současného stavu.

Z výsledků dotazníkového šetření vyšlo najevo, že veřejnost považuje za zásadní problémy dnešních finančních poradců jejich nedostatek vzdělání, zkušeností v oboru, zneužití nedostatečných znalostí klientů při tvorbě finančního plánu a odměňování finančních poradců. Vyplývají z toho pak návrhy na řešení těchto problémů – absolvování povinných zkoušek od České národní banky, následného vzdělávání v různých organizacích, které působí na trhu, vzdělávání v rámci společností, ve kterých finanční poradci fungují. Samozřejmostí je také seberozvoj a motivace posunout se dále. Dalším návrhem je pak působit spolehlivě, v zájmech klientů i přes jejich nedostatečnou finanční gramotnost. Je potřeba působit profesionálně, umět naslouchat a být příjemným společníkem.

Klíčová slova: Finanční poradenství, finanční poradce, finanční trh, etický kodex, Česká národní banka

Financial consultancy in Czech Republic

Abstract

Diploma thesis deals with financial advisory in the Czech Republic. The aim of the thesis is to find out what are the experiences of clients using financial advisory services, whether this experience is positive or negative, whether the respondents have their personal financial advisor, whom they can turn to if necessary, and whether they have already used the services of a financial advisor. The partial goal of the diploma thesis is to identify shortcomings in the field of financial consulting and to propose measures to improve the services of advisors. In the practical part, a questionnaire survey is used to find out what are the experiences of clients using financial advisory services and specific proposals and recommendations are proposed to improve the current situation.

The results of the questionnaire survey revealed that the public considers the lack of education, experience in the field and the misuse of insufficient knowledge of clients in creating a financial plan to be a major problem for today's financial advisors. This results in proposals for solving these problems: passing mandatory examinations from the Czech National Bank, further training in various organizations operating in the market, training within the companies in which financial advisors work. Self-development and motivation to move on is also a matter of course. Another proposal is to act credibly, in the interests of clients despite their insufficient financial literacy. It is necessary to act professionally, to be able to listen and to be a pleasant companion.

Keywords: Financial advice, financial advisor, financial market, code of ethics, Czech National Bank

Obsah

1	Úvod	10
2	Cíl práce a metodika	11
2.1	Cíl práce	11
2.2	Metodika	11
3	Teoretická východiska	13
3.1	Charakteristika finančního poradenství.....	13
3.1.1	Proces finančního poradenství	14
3.1.2	Finanční poradenství a jeho vztah s finanční gramotností.....	14
3.1.3	Finanční poradce	15
3.1.4	Provizní systém.....	18
3.1.5	Historie finančního poradenství.....	18
3.1.6	Faktory ovlivňující finanční poradenství	20
3.1.7	Přínos finančního poradenství pro společnost	20
3.2	Finanční trh a důvody jeho regulace	21
3.2.1	Finanční trh a jeho typy	22
3.2.2	Důvody a míra regulace finančního trhu	24
3.2.3	Subjekty působící na finančním trhu	25
3.3	Právní úprava oblastí spadajících pod finanční poradenství	28
3.3.1	Právní úprava poradenské činnosti v oblasti pojišťování	28
3.3.2	Právní úprava poradenské činnosti v oblasti investování	29
3.4	Dohled v oblasti finančního trhu.....	30
3.4.1	Orgány vykovávající dohled nad finančním trhem a poradenstvím	30
3.4.2	Role ČNB v systému dohledu.....	31
3.4.3	Samoregulace.....	32
3.4.4	Etický kodex	33
4	Vlastní práce	37
4.1	Výsledky dotazníkového šetření	37
4.2	Vyhodnocení odpovědí respondentů.....	53
4.3	Rizika finančního poradenství pro klienta a pro banku	55

4.3.1	Otázka etiky	55
4.3.2	Zrušení smlouvy	56
4.4	Návrhy na řešení	57
4.4.1	Vzdělávání finančních poradců	57
4.4.2	Odměňování finančních poradců	60
4.4.3	Finanční gramotnost a výběr správního finančního poradce	61
4.5	Diskuze.....	63
5	Závěr	66
6	Seznam použitých zdrojů	68
7	Seznam grafů.....	71
8	Přílohy.....	72
Příloha A	Dohled ČNB	73
Příloha B	Dotazník.....	78

1 Úvod

Finanční trh se svými součástmi je považován za nejkomplexnější trh vůbec, jelikož zasahuje téměř všechny oblasti života a jeho zdroje a prostředky jsou využívány ve všech ostatních oblastech. Je zaplaven velkým množstvím institucí a neustále se velmi rychle vyvíjí. V této nepřehledné spleti finančních nástrojů a produktů je velmi obtížné se zorientovat, a proto se stále ve větší míře dostává do popředí úloha finančního zprostředkování a poradenství. Rozeznáváme několik úrovní finančních zprostředkovatelů a poradců, kteří se liší zejména v úrovni svého vzdělání. Pro praxi v oblasti finančního poradenství je právě vzdělávání velmi důležité a úroveň znalostí je jednou z hlavních věcí, které odlišují dobrého a úspěšného poradce od neúspěšného. Vhodná volba finančního poradce je pro lidi důležitá zejména dnes, v době, kdy se svět pomalu otřepává z celosvětové pandemické krize.

Definovat pojem finanční poradenství není ani v dnešní době lehkou záležitostí, protože žádná definice, která by byla všeobecně známá a uznávaná, neexistuje. Volně můžeme o finančním poradenství mluvit jako o službě, která je zaměřena na rozvíjení finančního potenciálu klienta. Obecně lze finanční poradenství definovat také jako poskytování personalizovaného finančního poradenství fyzickým a právnickým osobám. Finanční poradenství však nezahrnuje pouze rady, konzultace a pokyny týkající se finančního trhu, je to profese, jejíž poskytované služby jsou zaměřeny na předávání lety nabytých vědomostí a zkušeností ve finanční oblasti. Finanční poradce, ať už jako jednotlivec, nebo zastřešený specializovanou institucí posouvá své „know-how“ dále klientovi s cílem budovat finanční gramotnost a posunout finanční situaci klienta na maximální úroveň. Finanční poradce je specializovaný odborník, který napomáhá klientovi orientovat se na finančním trhu plném produktů, kterým klient – laik sám nerozumí.

V současné době je finanční trh velmi složitý a chaotický. Na tuto realitu pak každý reaguje jinak. V případě důležitého rozhodování ohledně financí a finančního plánování, je rozumnější se určitě obrátit na nezávislého finančního poradce, který v tom bude mít znalostní přehled, bude moct poradit v nejběžnějších situacích, jako je úspora peněz nebo pojištění nemovitostí a domácnosti, a také ve velkých životních rozhodnutích, jako je nákup vlastního bydlení nebo budování finančních rezerv v důchodu. Ve všech těchto případech se nedá vyhnout výběru správného finančního produktu.

2 Cíl práce a metodika

2.1 Cíl práce

Hlavním cílem diplomové práce je zjistit, jaké jsou zkušenosti klientů využívajících služeb finančního poradenství, zda je tato zkušenost pozitivní nebo negativní, zda respondenti svého osobního finančního poradce, na kterého se můžou v případě potřeby obrátit a zda služeb finančního poradce již využili. Dílčím cílem diplomové práce je identifikovat nedostatky v oblasti finančního poradenství a navrhnout opatření pro zlepšení služeb poradců.

Cíle budou naplněny na základě odpovědí na výzkumné otázky:

- *Jaké mají klienti zkušenosti s finančním poradcem?*
- *Jaké jsou hlavní důvody nespokojenosti s finančním poradcem?*
- *Pokud klienti byli na schůzce s finančním poradcem, byli spokojení pak s finálním řešením?*
- *Jaký je největší problém ve finančním poradenství a jak by se to dalo změnit?*

2.2 Metodika

Při řešení stanovených otázek budou získané informace zpracovány metodami jako srovnávání, analýza, syntéza a dedukce. Také bude využita forma rozhovoru s otevřenými otázkami. Stěžejním podkladem pro zjištění názorů veřejnosti a klientů bude vytvořený dotazník (viz Příloha B), z kterého následně budou popsány a shrnuty body, které budou podrobně analyzovány.

Zkoumané osoby

Zkoumaný soubor zahrnuje celkem 42 mužů a 58 žen z celé České republiky, kteří mají povědomí a zkušenosti s finančním poradenstvím.

Použité diagnostické metody

Pro výzkum dané problematiky byla použita kvantitativní metoda – dotazník. V dotazníkovém šetření bylo respondentům položeno celkem 22 otázek, z toho byly první 4 otázky zaměřeny na demografické údaje respondentů, 8 otázek bylo uzavřených, 7 otázek polootevřených a 3 otevřené otázky. Dotazník je uveden v Příloze B.

Realizace výzkumu

Výzkum byl uskutečněn v prosinci roku 2021. Většina respondentů byla oslovena prostřednictvím elektronického dotazníku, někteří respondenti byli osloveni osobně (např. pobočka společnosti Partners). Dotazník byl zcela anonymní.

Otázky v průzkumu byly sestaveny tak, aby bylo možno shromáždit co nejvíce informací, které považují občané za největší problémy v tomto odvětví bez ohledu na to, zda respondent již využil služeb finančního poradce či nikoli.

Získané informace jsou klíčovým podkladem práce, na jejich základě jsou dále postaveny veškeré dedukce a analýzy.

Jak již bylo řečeno, dotazníkového průzkumu se zúčastnilo celkem 100 respondentů. Respondenti byli následně tříděni podle následujících kritérií:

1. věková kategorie,
2. vzdělání,
3. pohlaví,
4. zda služeb finančního poradce již v minulosti využili nebo ne,
5. v případě, že ano, jaká byla jejich zkušenost s finančním poradenstvím a jak jsou spokojeni,
6. jaký je dle respondentů největší problém ve finančním poradenství a jak by jej řešili.

Výsledky průzkumu jsou zpracovány formou grafu. Ne všechny otázky se však daly tímto způsobem zpracovat, například otázka ohledně největších nedostatků byla formulována jako otevřená, proto bude vyhodnocená dle četnosti problémů, se kterými se při finančním poradenství setkali.

Zajímavé je také pozorovat závislost mezi věkem a úrovní dosaženého vzdělání v souvislosti s využíváním služeb finančního poradce. V případě, že klient již využil služeb finančního poradenství v bance či jiné finanční instituce, nás bude zajímat spokojenost se službami.

3 Teoretická východiska

3.1 Charakteristika finančního poradenství

Český finanční trh nabízí široký výběr finančních institucí, jako jsou banky, pojišťovny, investiční, penzijní společnosti, stavební spořitelny mj. Tyto společnosti nabízejí občanům nepřeberné množství finančních produktů, čímž může být pro běžného občana složitější se v těchto produktech a na finančním trhu celkově orientovat (Illan, 2018).

Při návštěvě konkrétní finanční instituce se můžeme setkat dle zaměření instituce s bankovními, investičními, pojišťovacími či hypotečními poradci. Ti bývají většinou zaměstnaní u dané společnosti a klientům nabízejí vyřešení jejich požadavků konkrétním produktem, který daná společnost nabízí. Problémem je úzký záběr na klienta, tyto společnosti většinou neberou v potaz vyřešení požadavku jednoho klienta a jeho vliv na okolí (Blažek, 2019).

Nezávislé finanční poradenství získává v posledních letech na oblibě. Člověk se nemusí obracet na jednotlivé instituce či porovnávat jejich nabídky, může využít servisu nezávislého finančního poradce. Nezávislým finančním poradenstvím rozumíme poskytnutí profesionálních rad týkajících se finančního plánování jednotlivce či rodiny. Finanční poradce zkoumá krátkodobé a dlouhodobé cíle v oblasti spoření, investování, pojištění, penze a bydlení. Na základě těchto poskytnutých údajů vytvoří finanční plán na míru (Kalátová, 2021).

Spolupráce klienta a jeho finančního poradce na dlouhodobém časovém horizontu je klíčovým prvkem nezávislého finančního poradenství. Finanční poradce svého klienta v pravidelných časových úsecích kontaktuje a kontroluje, zda nedošlo ve finančním plánování ke změnám. Poradce dále hlídá situaci na finančním trhu, v případě změn poskytne klientům doporučení, jak na změny na trhu reagovat. Výhoda tohoto typu poradenství spočívá v nezávislosti klienta a v komplexnosti pohledu na něj. Nezávislost finančního poradenství je dána díky odměňovacího systému poradců. V současné době existují tři základní druhy odměňovacích systémů (Blažek, 2019).

Podrobně se tomuto tématu budeme věnovat v jedné z následujících podkapitol.

3.1.1 Proces finančního poradenství

Finanční poradenství je definováno jako plánování sestávající ze šesti kroků, během kterých si poradce s klientem ujasní stávající finanční situaci, své cíle a prostředky, díky kterým těchto cílů dosáhne (Šamánková, 2015).

Prvním krokem je definování vztahu klienta a finančního poradce. Následuje sběr dat a cílů klienta, což znamená velmi důležitý krok v poradenském cyklu. Úkolem poradce je získat o klientovi informace, v jaké finanční situaci se nachází, jeho cíle, co pro splnění svých cílů udělal. Nastavuje se také časový horizont, ve kterém chce svých cílů dosáhnout. Třetím krokem je analýza a zhodnocení současné situace klienta, jeho závazky, aktiva, pojištění, investice a cash flow. Ve čtvrtém kroku je připraven finanční plán, ve kterém je shrnuta klientova současná finanční situace, je mu také navrženo řešení, jak efektivně dosáhnout cílů. Pátý krok se nese ve znamení implementace finančního plánu do reality. Finanční poradce provede administrativní kroky, které vedou k zefektivnění doporučení, které klientovi poskytl. Posledním krokem je sledování finančních doporučení, během kterého se staví dlouhodobý vztah mezi poradcem a klientem. Finanční poradce monitoruje pokrok klienta ke splnění jeho finančních cílů (Blažek, 2019).

3.1.2 Finanční poradenství a jeho vztah s finanční gramotností

V České republice je finanční poradenství často součástí finančního zprostředkování. Je proto nutné vymezit termíny jako je finanční poradenství, finanční služba, distribuce a zprostředkování, které však nejsou českým zákonem definovány. Finanční poradenství je však obecně chápáno jako poskytování rad, informací a předkládání návrhů na řešení oblasti správy financí klienta (firemní či rodinné finance). Finanční poradce má za úkol zmapovat stávající finanční situaci klienta, jeho cíle a priority a navrhnout mu odpovídající finanční plán v závislosti na stavu trhu. Finanční plán může obsahovat ochranu majetku, ochranu příjmů klienta proti rizikům, vytvoření dostatečných finančních prostředků pro rezervu i na období starobního důchodu, investování a financování bydlení. Poradenství musí být vždy šité na míru klientovi, odpovídat jeho přáním, cílům, možnostem (Blažek, 2019).

Finanční poradenství může být definováno jako krátkodobá aktivita, jejímž cílem je změnit chování klienta díky vzdělání a vedení. Díky finančnímu poradci si klient uvědomuje své možnosti a priority. Finanční poradce klientovi poskytne informace

o možnostech na finančním trhu, sestaví mu finanční plán na míru. Na základě tohoto plánu podepíší smlouvu k daným produktům. Klient si prostřednictvím svého finančního poradce utváří názor na finanční trh. Poradci mohou působit na spotřebitele, a tím mohou ovlivnit jejich jednání. S ovlivňováním klientů a jejich výsledným rozhodnutím přímo souvisí jejich finanční gramotnost. V České republice je finanční gramotnost relativně nízká. Lidé nemají o financích široké povědomí, proto vyhledávají služeb finančních poradců, aby jim s výběrem vhodných produktů poradili. Finanční poradci reagují na potřeby klientů a dokáží jim vhodné produkty zprostředkovat, pomoci vybrat. V posledních letech tak došlo k velkému rozvoji finančního poradenství. Lidé tak nemusí být finančně vzdělaní, aby si vybrali vhodné produkty, se vším jim poradí finanční poradci. Finanční poradenství je cenově dostupné, proto běžnou populaci nemotivuje k finančnímu vzdělávání, mohou si ho bez problému dovolit. Tato skutečnost má však negativní dopad na finanční vzdělávání populace, kdy může dojít ke zneužívání ze strany finančních poradců a potenciální nedůvěru občanů ve finanční zprostředkování (Grable, 2014).

3.1.3 Finanční poradce

V průběhu života řeší člověk různé životní situace a s nimi související finanční produkty, životním a penzijním pojištěním počínaje, přes spoření, pojištění majetku, až po hypotéky či úvěry. Hovoříme proto o těchto základních typech poradců: pojišťovací poradce, úvěrový poradce, bankovní poradce, hypoteční poradce, finanční poradce, investiční poradce a firemní poradce (Janda, 2011).

Profese finančního poradce klade vysoké nároky nejen na odbornou způsobilost, stupeň dosaženého vzdělání a délku praxe na finančním trhu, ale také na osobnostní předpoklady a výjimečné vlastnosti a dovednosti, které jsou při provádění pozice finančního poradce nezbytné. Tato práce v sobě spojuje několik pracovních rolí, počínaje manažerstvím a konče psychologickým vedením klientů. Úspěšný finanční poradce musí disponovat řadou profesních schopností, ve kterých se musí neustále zlepšovat a kontinuálně vzdělávat. Jeho charakterové vlastnosti jej predisponují k dobré komunikaci s klientem a budování dlouhodobých korektních pracovních vztahů (Illan, 2018).

Termín finanční poradce není českým zákonem definován. Zákon definuje pouze zprostředkovatele finančních produktů, kteří mohou sami sebe nazývat poradci.

Finančními poradci se označují zástupci bank, pojišťoven a dalších institucí, osoby, které spravují celé finanční portfolio klienta. Toto portfolio zahrnuje spořicí i investiční nástroje, stejně jako pojistné či úvěrové produkty (Kalátová, 2021).

V investiční oblasti je situace přehlednější. Definuje ji „zákon o podnikání na kapitálovém trhu 256/2004 Sb., který odlišuje službu přijímání a předávání pokynů týkajících se investičních nástrojů a investiční poradenství týkající se investičních nástrojů“. Tyto dvě situace pokrývají konkrétní požadavky klientů na investiční nástroj i investiční poradenství, kdy finanční poradce zjistí finanční situaci klienta, jeho postoj k riziku, toleranci ztrát i jeho zkušenosti s investicemi (Zákon č. 256/2004 Sb.).

Na základě těchto shromážděných dat vybere různé investiční nástroje, které musí odpovídat potřebám, zkušenostem a požadavkům klienta. Finanční poradce nese za svou radu plnou zodpovědnost, v případě neadekvátního výběru finančních produktů může být trestně stíhán.

Úlohou finančního poradce je poskytnutí kompletního finančního servisu klientovi, vysvětlit mu problematické aspekty individuálních finančních produktů a vysvětlit, jak fungují. Poradci mají za úkol také vyřídit veškerou smluvní dokumentaci a podepsat s klientem smlouvy.

Kvality a osobnostní předpoklady k úspěšnému vykonávání činnosti finančního poradce jsou podle Morrisonové (2019) následující:

- Koncepční schopnosti – manažerské schopnosti, jako schopnost řízení organizace jako celku a jejího vnitřního systému, schopnost odlišování priorit, schopnost efektivního rozhodování, schopnost organizace času, disciplína, lídr.
- Intelektové schopnosti – schopnost rychle se učit nové věci, schopnost pozorovat, sbírat a vyhodnocovat fakta, dobrý úsudek.
- Interpersonální schopnosti – komunikativnost, ochota komunikovat, vstřícnost, respektování jiných lidí, tolerance, přirozená autorita, respekt, zdvořilost, schopnost poslouchat ostatní, schopnost motivace, schopnost učit a vést lidi, písemný a ústní projev, gestikulace, schopnost získat si důvěru lidí a ovlivňovat je, schopnost řešit konflikty.
- Odborná způsobilost – způsobilost odborně řešit finanční situaci klienta, dosažené vzdělání (středoškolské/vysokoškolské).

- Vystupování – schopnost reprezentovat sebe a společnost, upravená vizáž, vhodný dress code, sympatický vzhled, pozitivní nálada.
- Důvěryhodnost – diskrétnost, korektnost, otevřený a přímý přístup, věřit ve své znalosti a schopnosti, sebedůvěra.
- Odpovědnost – schopnost nést následky za své činy a rozhodnutí, správný přístup k plnění svých povinností, zásadovost, stálost názorů a postojů.
- Strategické myšlení – tvořivost, invence, originální myšlenky a nápady, schopnost syntézy souvislostí.
- Ambicióznost – energičnost, iniciativnost, podnikatelský duch, odvážnost, vytrvalost ve snažení a činnosti.
- Emocionální zralost – sebekontrola, sebeovládání v každé situaci, schopnost přizpůsobit se novým podmínkám, schopnost pracovat v psychické rovnováze, schopnost činit objektivní závěry, schopnost odolat nátlaku a nejistotě.
- Etické vlastnosti – touha pomoci ostatním, empatie, schopnost učit se z chyb.

Při výkonu jakékoli profese je třeba dodržovat určité ověřené zásady, jinak je tomu při práci finančního poradce. Snad tou nejdůležitější zásadou v rámci této profese je stanovit si reálné, splnitelné cíle, ne však pouze ty snadno dosažitelné, ale takové, které díky usilovné práci dokáže finanční poradce splnit. Manažerskou částí v práci finančního poradce je zejména schopnost mít vše pod kontrolou a mít přehled o všech věcech, na kterých finanční poradce pracuje, ať už se jedná o klienta nebo nadřízeného. Předvídavost a schopnost myslet vždy o krok napřed je velmi ceněnou vlastností úspěšného finančního poradce, který musí mít vždy připraveno několik možností a alternativ (Kociánová, 2012).

Vždy je třeba myslet na individualitu jednotlivých klientů a uplatňovat u každého jedince osobitý přístup. Dobrý finanční poradce musí být zásadový, nesmí měnit své postoje nebo způsoby komunikace ze dne na den, klient musí vědět, že se na finančního poradce může spolehnout po odborné i lidské stránce. Být příkladem pro okolí, ať již z hlediska managementu a kvality práce, nebo komunikace s klienty. Další ze zásad je neustále se vzdělávat, učit se od konkurence, mít ambice posouvat své znalosti a schopnosti stále na vyšší úroveň. V oblasti komunikace s klientem je nesmírně důležité být upřímný a korektní, vždy mluvit pravdu a zeptat se zpětnou vazbu na svou práci (Kalátová, 2021).

3.1.4 Provizní systém

Finanční poradci bývají obvykle odměňováni provizemi z finančních institucí, se kterými pracují. Existuje několik typů provizí (Spura, 2017): ziskatelská provize – bývá vyplacena ze sjednaného produktu; následná provize – bývá poradci vyplacena za každý rok; management fee, trailer fee a TER – poplatky se vyskytují u investic do podílových fondů; perpetuitní provize – lze si vybrat u životních pojištění; pay as you go provize – zprostředkovatel inkasuje provizi rozdělenou na jednotlivé části dle toho, jak klient pojistnou smlouvu platí; zálohové vs. průběžné provize – vypláceny z poplatků, které klient uhradí v následujících letech; zádržné fondy – určitou procentuální část provize vyplatí zálohově, zbytek je vyplacen v dalších letech; storno-období u provizí – provize je vyplácena zálohově, týká se životních pojištění; rozdílové provize – získává manažer společnosti na základě provizí od poradců pod sebou.

V praxi tak hovoříme o základních dvou skupinách odměňování: na základě zaměstnaneckého poměru. Tento typ bývá uplatňován především v bankách. Druhým způsobem je odměňování na základě obchodního vztahu mezi finanční organizací a konzultantem. Konzultant se tak stává partnerem, který spolupracuje s finanční institucí na základě živnostenského listu, jakožto OSVČ. Příjem těch osob samostatně výdělečně činných osob se odvíjí od jejich výkonnosti. Každý finanční produkt má vlastní provizi a kalkulace. Tyto částky se odvíjí od situace na trhu a v závislosti na dané společnosti na finančním trhu. V případě špatně odvedené práce čeká poradce storno provize. V případě předčasné výpovědi smlouvy ze strany klienta musí poradce poměrnou část provize vrátit zpět, také jako storno provize. Nejčastěji se storno provize týká prvních 4 let od doby uzavření smlouvy (Janda, 2011).

3.1.5 Historie finančního poradenství

Samostatný obor finančního poradenství vznikl ve Spojených státech 12. prosince 1969, kdy se v hotelové zasedací místnosti v Chicagu sešlo 13 finančních odborníků, členů asociace Million Dollar Round Table, která sdružuje nejúspěšnější finančníky (Brandon, Welsch, 2009). Loren Dunton, jeden z finančních odborníků, kteří se v prosinci 1969 sešli, zaregistroval neziskovou organizaci Society for Financial Counselling Ethics, která měla za cíl založit vzdělávací instituci, která by poskytovala program v oblasti pojištění

a podílových fondů. Tato instituce měla také veřejnosti poskytnout službu finančního poradenství (Brandon, Welsch, 2009).

Lewis Kearns dostal v roce 1970 za úkol založit vzdělávací instituci, která by vzdělávala a certifikovala finanční poradce. Nazývala se International College for Financial Counselling (Brandon, Welsch, 2009). V roce 1972 byla na instituci zapsána první skupina čítající 137 studentů, o rok později studia ukončilo studium 42 z nich. Pětatřicet studentů z této skupiny založilo ve stejném roce neziskovou organizaci Institute of Certified Financial Planners (Million Dollar Round Table, 2015).

V osmdesátých letech nastal růst finančního poradenství. Asociace International Association for Financial Planning se začala soustředit na finanční poradce, jejich vzdělávání, spolupráci mezi jednotlivými finančními společnostmi. Finanční poradenství postupně pronikalo i mimo Spojené státy americké. V polovině osmdesátých let se růst přenesl do Austrálie, posléze také do Asie, Švýcarska či Spojeného království. V roce 1985 byla založená organizace International Board of Standards and Practices for Certified Financial Planners, která dohlížela na zkoušky získávání certifikací a dohlížela na aktivity studentů registrovaných v programu CFP (Brandon, Welsch, 2009).

V roce 1995 došlo k propojení šestikrokového poradenského procesu s autoritativními institucemi a normami (Brandon, Welsch, 2009). S počátkem nového milénia již na 100 univerzit a vysokých škol nabízelo programy pro získání certifikací CFP. V roce 2007 se získání licence stalo podmíněno bakalářským titulem.

V České republice je vznik finančního poradenství propojen s organizací OVB. Jednalo se o německou společnost, která měla za cíl budovat úspory obyvatelstva. V roce 1992 založila dceřinou společnost mj. v České republice. Od následujícího roku začala poskytovat služby finančního poradenství obyvatelům České republiky (OVB Česká republika, 2021). Touto společností zasáhla kauza Helvag, kdy byla klientům nabízená investice do švýcarského spolku. Slíbený zaručený roční výnos však nebyl dodržen, jednalo se naopak o zpronevěru, klienti byli o této kauze informováni až s více než ročním zpožděním. Finanční poradci z této společnosti odešli do nově vzniklé finančně poradenské společnosti Partners Financial Services, která vznikla v roce 2007. V České republice figurují i další poradenské společnosti: ZFP akademie, Broker Consulting s.r.o. či Fincentrum a.s. (Finance.idnes.cz, 2022).

3.1.6 Faktory ovlivňující finanční poradenství

Mezi faktory, které ovlivňují budoucí vývoj finančního poradenství, řadíme pověst finančních poradců, jejich flexibilitu, úsporu času klienta, podíl specializovaných poradců na trhu a cenovou konkurenceschopnost (Illan, 2018).

- Pověst finančního poradce – je důvodem oprávněným, v posledních letech jejich pověst utrpěla šrámky. Kvůli vysokým provizím a prezentace poradenství jako rychlé cesty k výdělku, čímž došlo ke zprostředkovávání smluv životního pojištění, ale nikoli k poradenství. V posledních době se však pověst finančních poradců zlepšuje, a to hlavně díky vysokým požadavkům, které na ně kladou klienti a z toho vyplývající kladné recenze.
- Flexibilita finančního poradce – finanční poradce je na rozdíl od banky schopný řešit požadavky klienta i nad rámec své pracovní doby.
- Úspora času klienta – klient ušetří díky činnosti finančního poradce čas, který ji jinak věnoval schůzkám v jednotlivých finančních institucích.
- Podíl specializovaných poradců na trhu – v uplynulých letech přibylo na trhu specializovaných poradců, kteří se věnují určitému sektoru. Přibylo tak hypotečních či investičních poradců, což pro komplexní finanční poradce může představovat jistou míru ohrožení.
- Cenová konkurenceschopnost – finanční poradenství je v České republice bezplatné, z hlediska nákladů není pro klienta rozdíl uzavření smlouvy na pobočce finanční instituce či přes finančního poradce. Poradce však může vyhledat nevhodnější produkt pro klienta na základě porovnání nabídky více finančních institucí.

3.1.7 Přínos finančního poradenství pro společnost

Profese finančního poradce, pokud je vykonávána zodpovědně, má pozitivní vliv na finanční trh a velký přínos pro klienty. Na první pohled se může zdát, že v dnešní době je finančních poradců na trhu jako máku. Skutečnost je však jiná a je jen malý zlomek poradců, kteří se na trhu udrží dlouhodobě, jsou vyhledáváni klienty a jsou pro ně přínosem. Finanční poradci jsou různí, někteří berou tuto práci jako možnost bočního příjmu a přivydělání si vedle primárního zaměstnání, ale mnohem větší množství

finančních poradců si uvědomuje důležitost tohoto povolání a vykonávají ho plnohodnotně, tvoří pro ně veškerou pracovní dobu. Je potřeba si uvědomit, že finanční poradenství není práce pro každého. Pokud chce finanční poradce uspět dlouhodobě, musí se umět zdravě předat klientům. Mělo by být pravidlem, že pro poradce není podstatné, jakou dobu stráví v práci, ale to, co během práce vykonal a jaký užitek z toho přinesl svým klientům (Illan, 2018).

Postupný rozmach finančního zprostředkování a poradenství všude ve světě (Českou republiku nevyjímaje) přináší stále vyšší počet klientů, kteří využívají služeb finančních odborníků. Základním přínosem pro klienta je finanční analýza, kterou mu odborník vypracuje hned při prvním setkání. Finanční poradce musí sesumarizovat velké množství komplexních údajů o finančním stavu klienta, o tom, jaké smlouvy a s jakými institucemi má klient uzavřeny a na základě těchto zjištění mu vytvoří finanční plán, tedy jakési vodítko, které ho bude vést jeho financemi. Finanční analýza neslouží jen ke zhodnocení aktuálního stavu financí, primárním cílem této práce je klientovi připravit doporučení, z nichž v konečném důsledku může klient finančně profitovat a uspořit. Tato poradenská činnost má za cíl upravit a zhodnotit finanční situaci klienta takovým způsobem, aby z ní dokázal vytěžit maximum (Blažek, 2019).

Velkým přínosem pro klienta a také pro finančního poradce je budování dlouhodobého vztahu, ve kterém jde o přínosnou spolupráci obou. Tento model má i tu výhodu, že na rozdíl od jiných finančních institucí, které se zaměřují na jednorázový obchod a uzavírání smluv, finanční poradce sleduje finance klienta z dlouhodobého hlediska, dívá se na jeho budoucí vývoj, je s klientem v dlouhodobém kontaktu, během kterého mu poskytuje své poradenství a servis. Klient získává odborné rady ohledně svých financí od specialisty, který zná produkty všech institucí a je obeznámen s jejich výhodami i riziky a poradce získá spokojeného klienta, jehož pozitivní reference je klíčem k rozšíření klientely (Bonnice, 2014).

3.2 Finanční trh a důvody jeho regulace

V této kapitole se budeme zabývat definicí finančního trhu, který se pokusím zasadit do kontextu finančního systému. Definuji typy financování na trhu, díky kterým dochází k toku peněz a finančních nástrojů. Finanční trh je nutné regulovat, proto se budeme zabývat také otázkou regulace a jejího vztahu k finančnímu poradenství.

3.2.1 Finanční trh a jeho typy

Finanční trh lze definovat jako soubor investičních nástrojů a produktů, institucí, procesů a vztahů, ve kterých se volné finanční zdroje přelévají mezi přebytkovými a deficitními jednotkami na dobrovolném smluvním základě. Finančními trhy v užším smyslu rozumíme trhy krátkodobých a dlouhodobých cenných papírů, trhy finančních derivátů a další segmenty trhu v podobě devizových trhů a trhů reálných aktiv. Obecně řečeno, trhy krátkodobých a dlouhodobých úvěrů jsou rovněž zahrnuty do rozsahu finančních trhů (Veselá, 2011).

Finanční trh je součástí finančního systému, který spadá pod ekonomický systém. Ekonomickým systémem rozumíme uspořádání majetkových práv a vztahů, které umožňují tok vstupů a výstupů produkce. Ekonomický systém je tak založen na faktu, že domácnosti poskytují svou půdu, práci a kapitál firmám. Za poskytnutí těchto faktorů dostávají provize, za které si mohou koupit zboží a služby, které vyrobily firmy (Rejnuš, 2014).

Na finanční trh vstupují subjekty pod různými motivy. První skupinou subjektů jsou přebytkové jednotky. Tyto subjekty mají k dispozici přebytečné finanční prostředky, jsou tedy ochotny tyto prostředky půjčit jinému subjektu na dlouhodobou investici. Zjednodušeně lze tuto skupinu nazývat investory či věřiteli. Druhou skupinou jsou deficitní jednotky. Těmi rozumíme subjekty, které aktuálně pocítují nedostatek volných finančních prostředků, snaží se je na trhu získat a realizovat díky nim své cíle. Tyto subjekty je možné nazývat dlužníky či emitenty. Poslední skupinou subjektů jsou bankovní a nebankovní instituce, poskytovatelé finančních služeb. Napomáhají přesunout finanční prostředky od jedné skupiny ke skupině druhé, tj. od přebytkových subjektů k deficitním subjektům za cenu transakčních nákladů jako jsou např. poplatky za právní a administrativní služby, zprostředkovatelské poplatky a emisní náklady (Málek et al., 2010).

Finanční trh umožňuje tok peněz a kapitálu, který se uskutečňuje díky finančním institucím a finančním nástrojům. Na finančním trhu se střetávají nabídka finančních služeb a produktů s poptávkou po finančních službách a produktech (Rejnuš, 2014).

Na finančním trhu dochází k uspokojení finančních potřeb subjektů. Těmito potřebami rozumíme řešení přebytkové či deficitní finanční situace (vhodné umístění finančních prostředků či vhodné financování potřeb) či krytí rizik, které souvisejí s životem, zdravím a majetkem (Ministerstvo financí České republiky, 2015).

Uzavřením obchodu mezi věřiteli a vypůjčovatelem dochází na finančním trhu k toku peněžních prostředků a finančních nástrojů. Prostřednictvím těchto transakcí dochází k přesunu finančních prostředků od přebytkových subjektů k subjektům deficitním. Tyto transakce mohou být přímé, nepřímé či polopřímé (Rejnuš, 2014).

Distribuce finančních služeb a produktů od finančních institucí ke spotřebitelům je transakce nepřímá. Distribucí finančních produktů a služeb rozumíme způsob, jakým dostat službu od poskytovatele služeb k cílovému klientovi. Jedná se o soubor vztahů, jejichž cílem je zvýšit dosah poskytovatele služeb tak, aby jeho služby a produkty byly dostupné cílovým zákazníkům (Veselá, 2011).

Finanční instituce může díky nashromáždění prostředků disponovat velkým kapitálem, který pak poskytuje jako úvěr firmám. Finanční trh je pro fungování ekonomiky nepostradatelný. Získání úvěru zvyšuje spotřebu, což přispívá k růstu ekonomiky (Rejnuš, 2014).

Finanční trh lze podle druhů obchodních instrumentů rozdělit na peněžní trh, kapitálový trh, trh reálných aktiv a devizový trh. Investičním nástrojem rozumíme aktivum, které investora opravňuje k budoucím příjmům ve formě úroků, splátek jistiny, dividend, kupónových plateb nebo devizových výnosů (Veselá, 2011).

Peněžní trh

Jedná se o trh krátkodobých finančních nástrojů. Na finančním trhu se obchoduje s nástroji, jejichž platnost je maximálně 1 rok. Mezi tyto nástroje řadíme krátkodobé cenné papíry. Pro tento typ nástrojů je typický nízký výnos, vysoká likvidita a nízké riziko. V širším pojetí patří mezi nástroje peněžního trhu i krátkodobé úvěry a půjčky, které poskytují bankovní i nebankovní subjekty, centrální banka, obchodníci s cennými papíry, velké průmyslové podniky či fondy peněžního trhu (Veselá, 2011).

Měnový trh

Měnový nebo devizový trh, na kterém se obchoduje s devizami, tj. likvidními nepeněžními pohledávkami v cizí měně. Jejich doba splatnosti se různí. Stupeň likvidity, konkurence, infrastruktury a efektivnosti je vysoký. Obchodování na trhu probíhá prostřednictvím telefonů, počítačů, prostřednictvím dealerů. Měnové trhy jsou decentralizované, kšeftuje se na nich nepřetržitě. Největším a nejvýznamnějším devizovým trhem je FOREX (Rejnuš, 2014).

Kapitálový trh

Obchoduje se s nástroji, které mají splatnost delší než 1 rok. Kapitálový trh je trhem dlouhodobých finančních nástrojů. Mezi ně řadíme dlouhodobé dluhopisy, akcie, podílové listy, investiční certifikáty, finanční deriváty jako jsou opce, hypoteční zástavní listy aj. Nástroje na tomto trhu mají vyšší výnosy, ale také vyšší rizika než nástroje na měnovém trhu. Na kapitálovém trhu působí banky, pojišťovny, investiční společnosti, fondy, obchodníci s cennými papíry, ale i průmyslové podniky či stát (Rejnuš, 2014).

Trh reálných aktiv

Na tomto typu trhu se obchoduje s reálnými aktivy, která jsou vázána na určitou komoditu. Konkrétně se lze bavit na příklad o investicích do zlata, stříbra, platiny, umění, nerostných surovin nebo nemovitostí (Veselá, 2011).

3.2.2 Důvody a míra regulace finančního trhu

Regulacemi rozumíme aktivity, které vedou k efektivnímu fungování a stabilitě finančního trhu. Nutná je také důvěra mezi všemi subjekty, které se na finančním trhu nacházejí, ve finanční systém. Regulací je možné zamezit selhání finančního trhu a předejít ekonomické kriminalitě. Regulace finančního trhu znamená stanovení pravidel zmocněnou autoritou pro vstup instituce na finanční trh, poskytování finančních služeb, podnikání a působení finančních subjektů na daném trhu (Jeník, 2011).

Pro existenci finančního trhu je podstatné prosazení a provedení pravidel, které vedou ke stabilitě finančního systému a prevenci před neočekávanými jevy jako jsou krize, tržní selhání či umělé zásahy do fungování trhu (Böhm, Mužáková, 2010).

Jmenujme alespoň základní důvody, proč je nutné trh regulovat: nedostatečné a asymetrické informace; systémové riziko; morální hazard; zneužití dominantního postavení na trhu a další tržní selhání (Jeník, 2011).

Míra regulace trhu je velmi diskutabilní, protože není vhodná ve všech sektorech a není aplikovatelná na všechny subjekty na trhu. Regulace se řídí danými cíli, je však nutné brát v potaz také její negativní důsledky (Böhm, Mužáková, 2010).

Zavedení regulace je nutné v době, kdy pozitivní účinky regulace převyšují náklady vynaložené na aplikaci regulace a vymáhání jejich dodržování. Již při vytváření regulace musí být jasné, že výsledek regulace bude pro společnost pozitivní (Jeník, 2011).

Zásadní je tedy správná míra regulace. Přísná míra regulace může vést k jejímu ocházení či může dojít ke zvýšení cen. Regulátoři trhu mají na trh zásadní vliv. Zastávají na trhu důležitou roli. Regulace trhu by však vždy měla vycházet převážně z potřeb daného finančního trhu, měla by reagovat na situace, které se na trhu vyskytují, reagovat na nové situace. Měla by brát v potaz mentalitu v regulované oblasti, stejně jako morální normy. Pokud subjekty trhu nepovažují regulaci za zavazující, může dojít k problémům. Regulace by měla odrážet také historické, makroekonomické, sociální, kulturní aspekty a aktuální situaci v dané oblasti (Jeník, 2011).

3.2.3 Subjekty působící na finančním trhu

Na českém finančním trhu existuje celá škála společností, u kterých je možné sjednat si finanční produkty. Mezi tyto společnosti řadíme banky, pojišťovny a zajišťovny, stavební spořitelny, družstevní záložny, penzijní fondy a penzijní společnosti, investiční společnosti a investiční fondy, obchodníky s cennými papíry, nebankovní poskytovatele úvěrů a finanční poradce (Ministerstvo financí České republiky, 2016).

Banky

Banky jsou finanční zprostředkovatelé, jejichž hlavní činností je příjem vkladů, vyřizování plateb a půjček (např. spotřebitelských úvěrů atd.). Chovají se tak zároveň jako věřitelé a jako dlužníci. Jejich činnost se řídí zákonem č. 21/1992 Sb., o bankách. Banky musí dle zákona splňovat následující čtyři podmínky (Revenda et al., 2014):

Jedná se o právnické osoby registrované v České republice, založené jako akciové společnosti. Přijímají vklady od veřejnosti (delegované prostředky představují odpovědnost vkladatelů za jejich platby). Je třeba vlastnit bankovní licenci udělenou Českou národní bankou na základě splnění daných podmínek. Poskytují úvěry neboli dočasně poskytnuté peněžní prostředky v jakékoli formě.

Základní funkce bank jsou: emise bezhotovostních peněz – hotovostní peníze může vydávat pouze centrální banka. Bezhotovostní peníze může emitovat centrální banka i komerční banky. Díky emisi bezhotovostních peněz mohou banky poskytovat úvěry i nad rámec depozit; finanční zprostředkování – zajišťují pohyb kapitálu od přebytkových jednotek trhu k jednotkám deficitním. Tato činnost je vykonávána na ziskovém principu; provádění platebního styku – klienti bank mohou mezi sebou provádět bezhotovostní platby; zprostředkování finančního investování na kapitálovém a peněžním trhu – banky

svým klientům zabezpečují emisi cenných papírů a zprostředkovávají jejich nákupy a investiční obchody. Pro bezpečnost vkladů a stabilitu finančního systému jako celku je nutná regulace bank.

Pojišťovny a zajišťovny

Pojišťovací instituce představují významné subjekty finančního systému. Zabezpečují celou řadu specifických činností, které jsou nezbytné pro správné fungování ekonomiky. Těmito činnostmi podporují její stabilitu a přičiňují se k ekonomickému růstu. Ekonomické subjekty mají díky pojišťovnám možnost se pojistit, zvýšit svou finanční bezpečnost (Böhm, Mužáková, 2010).

Pojišťovny a zajišťovny jsou dva základní typy pojišťovacích institucí. Pojišťovnamí rozumíme licencované finanční instituce, jejichž činnost zahrnuje poskytování ochrany zákazníkům před finanční ztrátou v důsledku pojistné události. Zákazník uzavřením pojistné smlouvy získává pojistné krytí a platí pojistné pojišťovně. Pojišťovny musí vlastnit povolení pro provozování pojišťovací činnosti vydané Českou národní bankou na základě zákona č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví. Pojišťovny dělíme podle typu zaměření na životní, neživotní, univerzální a speciální (zajišťovny). Zajišťovny se specializují na poskytování zajištění, tedy zajišťovacích transakcí, při kterých provozovatelé pojišťoven snižují riziko, které podstupují, poskytováním ochrany klienta. Sjednáním zajištění se o výši škody dělí několik institucí. Každý pojistitel je obvykle pojištěn u více zajišťovatelů (Černohorský, Teplý, 2011).

Stavební spořitelny

Stavební spořitelny představují v České republice speciální typ bank. Zabývají se výhradně stavebním spořením, přijímají účelové vklady a poskytují řešení potřeb, které souvisí s bydlením v podobě úvěrů. Bezpečnost těchto institucí je ošetřena „*zákonem č. 96/1993 Sb., o stavebním spoření*“.

Družstevní záložny

Jedná se o malé banky, které jsou založeny na družstevních principech. Jejich činnost je řízena zákonem č. 87/1995 Sb., o spořitelních a úvěrních družstvech. Vznikly jako poskytovatelé bankovních služeb členům družstva.

Penzijní fondy a penzijní společnosti

Penzijní fondy a penzijní společnosti slouží k ukládání naspořených důchodů občanů v investičních nástrojích pro zhodnocení a pozdější výplaty. Tyto fondy a společnosti mají dva základní účely: penzijní spoření a doplňkové penzijní spoření. Jedná se o shromažďování peněžních prostředků a pozdější vyplácení peněžních dávek. Zpravidla občanům na penzijní spoření odkládá také zaměstnavatel a stát. Tyto peníze penzijní společnosti investují za účelem jejich zhodnocení (Černohorský, Teplý, 2011).

Investiční společnosti a investiční fondy

Investiční společností rozumíme právnickou osobu se sídlem v České republice, která má Českou národní bankou udělené oprávnění spravovat investiční fondy nebo zahraniční investiční fondy. Investičními fondy rozumíme licencované finanční instituce, které mají právní subjektivitu. Investiční společnosti a investiční fondy jsou obchodní společnosti. Předmětem jejich podnikání je kolektivní investování, díky kterému je možné nakupovat aktiva ve velkém objemu, v různých podobách, takže je investiční riziko rozdělené. Jejich nevýhodou jsou pak administrativní náklady. Jejich činnost je upravená „zákonem č. 240/2013 Sb., o investičních společnostech a investičních fondech“ (Rejnuš, 2014).

Obchodníci s cennými papíry

Obchodování s cennými papíry je přísně regulováno zákonem č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu. Subjekty podnikající na tomto trhu musí mít oprávnění udělené Českou národní bankou. Obchodník s cennými papíry je právnická osoba, která má stanovený rozsah investičních služeb. Jeho činností je obstarat pro emitenta vydání cenných papírů, poskytovat služby, které souvisejí s vydáváním cenných papírů, zprostředkovávat nákup a prodej cenných papírů, obstarat splácení a vyplácení výnosů z cenných papírů, ale také poradenská činnost (Kalátová, 2021).

Nebankovní poskytovatelé úvěrů

Poskytovatelé úvěrů na nebankovním trhu se liší druhy poskytovaných produktů. Jedná se o drobné poskytovatele spotřebitelských úvěrů, leasingové společnosti či velké úvěrové společnosti. Převládajícím produktem na nebankovním trhu je spotřebitelský úvěr (Rejnuš, 2014).

Finanční poradce

Zabývají se plánováním osobních financí. K provozu této činnosti musí mít finanční poradci živnostenské oprávnění. Jejich činnost je odměňována jejich zákazníky využitím placeného poradenství, či finančními institucemi, jejichž produkty poradci zprostředkovávají, tj. využitím provizního systému (Kalátová, 2021).

3.3 Právní úprava oblastí spadajících pod finanční poradenství

Předchozí kapitoly nám nastínily, co znamená finanční poradenství, co je jeho obsahem, a jaké jsou kompetence a odměny finančního poradce. Tato kapitola si klade za cíl rozebrat tuto činnost z hlediska právní úpravy. Finanční poradenství zahrnuje několik sektorů – investice, pojištění, financování činností a plánů, ale i daňové aspekty či zaměstnanecké výhody, aniž by existovala jednotná právní úprava finančního poradenství jakožto celku. V této kapitole se zaměříme na dvě oblasti, které hrají klíčové postavení v rámci finančního sektoru, oblast pojišťování a oblast investování.

3.3.1 Právní úprava poradenské činnosti v oblasti pojišťování

Česká právní úprava oblasti pojišťování odráží právní úpravu Evropské unie. Rozsah činností, které pojišťovny vykonávají, je velmi široký. Pojišťovací činností rozumíme *„přebírání pojistných rizik na základě uzavřených pojistných smluv a plnění z nich, přičemž součástí pojišťovací činnosti je správa pojištění, likvidace pojistných událostí, poskytování asistenčních služeb, nakládání s aktivy, jejichž zdrojem jsou technické rezervy pojišťovny, uzavírání smluv pojišťovnou se zajišťovny o zajištění závazků pojišťovny vyplývajících z jí uzavřených pojistných smluv a činnost směřující k předcházení vzniku škod a zmírňování jejich následků.“* (Zákon č. 277/2009 Sb.)

Poradenství v oblasti pojišťování definuje zákon o pojišťovnictví, konkrétně § 3 odst. 1 písm. n). Činnost související s pojišťovací činností je dle zákona *„zprostředkovatelská činnost prováděná v souvislosti s pojišťovací nebo zajišťovací činností, poradenská činnost související s pojištěním fyzických a právnických osob, šetření pojistných událostí, vzdělávací činnost v oblasti pojišťovnictví a jiných finančních služeb, zprostředkování jiných finančních služeb a další činnosti související s výkonem povolené pojišťovací činnosti.“* (Zákon č. 277/2009 Sb.)

Poradenská činnost definuje tři základní skupiny činností (Škopová, et al., 2006):

- Činnost vykonávanou přímo pojišťovnou nebo jejími zaměstnanci.
- Příležitostné poskytování informací, jejich cílem není uzavření smlouvy.
- Činnosti s povahou zprostředkovatelské činnosti, ale nejsou za ni považovány na základě svého rozsahu.

Poradenství v oblasti pojištění může podléhat různým úpravám, a to na základě toho, zda je jeho cílem uzavření pojistné smlouvy, v úpravě zákona totiž právní vymezení poradenských služeb s cílem uzavření smlouvy definováno není. Docházíme tedy k rozdílu mezi ekonomickým vymezením poradenství a jeho vymezením právním (Illan, 2018).

3.3.2 Právní úprava poradenské činnosti v oblasti investování

Stejně jako právní úprava poradenské činnosti v oblasti pojišťování i oblast investování odráží právní úpravu unijní. V rámci tuzemských právních úprav klíčovou roli hraje zákon o podnikání na kapitálovém trhu. Ten dělí investiční služby na hlavní a doplňkové, přičemž investiční poradenství týkající se investičních nástrojů spadá pod hlavní investiční služby. Je definováno jako „*poskytování individualizovaného poradenství, které směřuje přímo či nepřímo k nákupu, prodeji, úpisu, umístění, vyplacení, držbě nebo jinému nakládání s konkrétním investičním nástrojem nebo nástroji nebo k uplatnění práva na takové nakládání, a to bez ohledu na to, zda je poskytováno z podnětu zákazníka nebo potenciálního zákazníka či obchodníka s cennými papíry.*“ (Zákon č. 256/2004 Sb.)

Investiční poradenství zahrnuje činnost zaměřenou na sběr informací, které se týkají investičních příležitostí, zpracování analýzy a vyhodnocení takto získaných informací o klientovi. Výsledkem této analýzy může být doporučení konkrétních finančních nástrojů.

Investiční služby jsou dle zákona poskytovány podnikatelsky. V případě investičního poradenství se tedy bude jednat o výkon podnikatelské činnosti, která spočívá v poskytování individualizovaného poradenství, které přímo či nepřímo směřuje k transakci s investičními nástroji. Všechny investiční služby mohou být poskytované pouze na základě povolení České národní banky (Kalátová, 2021).

3.4 Dohled v oblasti finančního trhu

Dohled stojí pomyslně nad všemi sektory finančního trhu. Jde se o neodmyslitelnou součást jeho fungování. Primární funkcí je zajistit dodržování pravidel právní regulace. V praxi pak hovoříme o čtyřech základních oblastech jeho dodržování: dohledu, dozoru, garanci a typy mimosoudního řešení sporů (Kalátová, 2021).

- Dohled – zásadní pro reálné dodržování daných pravidel a jejich interpretaci. Dochází ke kontrole dodržování regulace, zavedením opatření vedoucích k nápravě a v případě porušení k sankcím. Dohled je oddělený od státní moci.
- Dozor – je spojený se státní mocí, je prováděn Ministerstvem financí České republiky v oblastech penzijních společností, stavebních spořitelén. Ke kontrole dochází pro zajištění hospodárného, účelného a zákonného vynaložení státních prostředků.
- Garance – založeny státem za účelem ochrany spotřebitele před potenciální ztrátou jejich prostředků. V sektoru pojišťovnictví podobný typ garance neexistuje.
- Mimosoudní řešení sporů – v případě omezení práv spotřebitele nebo dojde k protiprávnímu jednání, může spotřebitel využít práva mimosoudního řešení sporů, které je finančně výhodnější a zpravidla rychlejší než řešení sporu před soudem. Spotřebitel se může v závislosti na typu sporu obrátit na finančního arbitra, bankovního ombudsmana či řešit spor v rozhodčím řízení.

3.4.1 Orgány vykovávající dohled nad finančním trhem a poradenstvím

„Mezi nejvýznamnější instituce, které zabezpečují dohled nad finančním trhem a finančním poradenstvím v České republice řadíme Českou národní banku (ČNB), Asociaci pro kapitálový trh České republiky (AKAT ČR) a Česká asociace pojišťoven (ČAP) a Českou asociaci společností finančního poradenství a zprostředkování (ČASF). Zatímco role České národní banky a České asociace společností finančního poradenství a zprostředkování bude detailněji popsána v separátních kapitolách, zbylé dvě asociace definuji stručněji.“ Česká asociace pojišťoven je zájmovým sdružením pro organizaci a vzájemnou pomoc, spolupráci a zabezpečení zájmů pojišťoven a zajišťoven ve vztahu k státní správě, k dalším osobám i k zahraničí (Česká asociace pojišťoven). Asociace pro kapitálový trh České republiky je jedním z největších profesních sdružení. Asociace

sdužuje významné správce, obchodníky s cennými papíry a banky působící v České republice. Napomáhá zvýšení transparency kapitálového trhu, podpoře svých členů a investorů. Usiluje o rozvoj kolektivního investování a kapitálového trhu (Akater.cz, 2022).

3.4.2 Role ČNB v systému dohledu

Systém dohledu zaznamenal v posledních letech v České republice značných změn. Dříve dohled zastřešovalo několik institucí, v současné době dohled vykonává integrovaně na funkčním principu ČNB. K této integraci došlo se schválením „*zákona č. 57/2006 Sb., o změně zákonů v souvislosti se sjednocením dohledu nad finančním trhem*“.

Dohled České národní banky nad finančním trhem je dán předpisy, které postaví ČNB, upravují a také specifikují pravidla konkrétním sektorům finančního trhu. Činnost ČNB je upravená také Ústavou, která centrální bance věnuje Hlavu šestou, čl. 98, který definuje Českou národní banku jako státní centrální banku, jejíž hlavní činností je starost o finanční stabilitu státu, do její činnosti může být zasahováno pouze na základě zákona. Postavení ČNB, její působnost a další záležitosti stanovuje zákon. Vyčleněním ČNB do samostatné hlavy Ústavy zákonodárce zdůrazňuje její nezávislost na zákonodárné, výkonné i soudní moci, staví ji samostatně mimo systém těchto tří státních mocí (Pavlát, Kubíček, 2010).

Česká národní banka dohlíží na tyto subjekty, tento dohled je definován § 44 zákona o ČNB. Jejich seznam je uveden jako Příloha A.

Konkrétní činnost ČNB je pak vymezená následovně: „*a) rozhodování o žádostech o udělení licencí, povolení, registrací a souhlasů podle jiných právních předpisů, b) kontrolu dodržování podmínek stanovených udělenými licencemi a povoleními, c) kontrolu dodržování zákonů a přímo použitelných předpisů Evropské unie, jestliže je k této kontrole Česká národní banka tímto zákonem nebo jinými právními předpisy zmocněna, a kontrolu dodržování vyhlášek vydaných Českou národní bankou, d) získávání informací potřebných pro výkon dohledu podle jiných právních předpisů a jejich vymáhání, ověřování jejich pravdivosti, úplnosti a aktuálnosti, e) ukládání opatření k nápravě a sankcí podle tohoto zákona nebo jiných právních předpisů, f) řízení o správních deliktech a přestupcích.*“ (Cnb.cz, 2022). Samotná ČNB svou činnost definuje jako poslání, jejímž cílem je „*podpora zdravého rozvoje a transparentnosti kapitálového*

trhu, tržní disciplíny a konkurenceschopnosti poskytovatelů služeb na kapitálovém trhu, předcházení systémovým krizím, podpora emisních aktivit, ochrana investorů a klientů a posilování důvěry veřejnosti v kapitálový trh.“ (Cnb.cz, 2022).

3.4.3 Samoregulace

Jak již bylo uvedeno, pojem „finanční poradenství“ není v České republice právně upravený. I přesto však na českém finančním trhu působí asociace, které sdružují subjekty, které na finančním trhu působí. Tyto asociace pak představují alternativu postavenou vedle zákonných pravomocí České národní banky. Umožňují klientům domoci se svých práv v případech, že by došlo k pochybení finančního poradce (Kalátová, 2021).

Samoregulací tak lze vynutit si etické, slušné a efektivní praktiky organizací, kterou tvoří účastníci trhu. Asociace můžeme pojmut ze širšího i užšího záběru, podle toho, zda působí pouze v jednom sektoru finančního trhu, nebo jejich okruh zájmu přesahuje do více sektorů.

Z asociací, které mají nejbližší k finančnímu trhu, jmenujme Českou asociaci společností finančního poradenství a zprostředkování (ČASF), ve které spojili síly členové AFIZ a USF (AFIZ – asociace, která má formu občanského sdružení, sdružuje fyzické a právnické osoby, které poskytují poradenské a zprostředkovatelské služby na finančním trhu. USF – zaměřením je totožné s asociací AFIZ, sdružuje však pouze právnické osoby podnikající v oblasti finančního poradenství a zprostředkování). Ke spojení dvou finančně poradenských společností došlo v roce 2018. Jedná se o sdružení 27 členů řádných a 3 členů přidružených (Casfpz.cz, 2022).

Kromě výše uvedené asociace existují na českém trhu i další asociace, jejich činnost je však zaměřená na konkrétní sektor trhu. Jedná se na příklad o Asociace penzijních společností ČR, Asociaci českých stavebních spořitelů, Asociaci českých pojišťovacích makléřů, Českou bankovní asociaci či Českou asociaci pojišťoven. Tyto jednotlivé asociace mají pro klienta praktický význam, a to v podobě existence etických kodexů a kontroly jejich dodržování. Asociace mají pro kontrolu dodržování etických norem výbory, komise či jiné orgány, které se zabývají dodržováním pravidel stanovených pro chování členů asociace prostřednictvím kodexu, stanov nebo jiných dokumentů (Kalátová, 2021).

3.4.4 Etický kodex

Etický kodex je jeden z nejdůležitějších způsobů, jakým můžeme vnést etiku do každodenního života. Jedná se o soubor morálních norem a principů, které jsou všeobecně uznávány a uplatňovány ve společnosti. Význam etického kodexu spočívá v myšlence usnadnění rozhodování se člověka v krizových situacích. Jedna z definic etického kodexu o něm hovoří jako o systému principů a pravidel, kterými se řídí jednotlivci nebo skupiny. Zabývá se morální povinností a závazky chování v dané společnosti. Můžeme říci, že etika je vědou o morálce (Mika, 2012).

V oblasti podniků, firem a institucí můžeme jako etický kodex označit kolektivně přijaté etické normy a principy, které usměrňují činnost jejich členů a pomáhají zaměstnancům zaujmout správný postoj i v případech, kdy sami neznají správnost situace. Oblast finančního zprostředkování a poradenství sdružuje své morální principy v dokumentu Etický kodex členů Asociace finančních zprostředkovatelů a finančních poradců (AFIZ), ve kterém je definováno poslání a hodnoty, které jsou opěrným bodem při vykonávání tohoto povolání. Členové asociace jsou povinni pravidla obsažená v etickém kodexu dodržovat, v případě jejich porušení jim hrozí vyloučení z členství (Vochozka, 2021).

Etický kodex AFIZ zavazuje členy asociace k určitým normám. Dvořáková a Smrčka (2011) uvádějí, že je vždy třeba jednat soustavně, trvale a odborně v souladu s platnými právními předpisy, trvale se vzdělávat v oblasti norem upravujících finanční zprostředkování a finanční poradenství, dále je nutná trvalá součinnost s asociací, jejími orgány – představenstvem a Etickou komisí, zejména s orgány dohledu nad činností finančních zprostředkovatelů a poradců, jakož i řádnému, včasnému a úplnému plnění si závazků vyplývajících z členství v asociaci, tak i z postavení finančního zprostředkovatele a postavení finančního poradce. Autoři také poznamenávají, že v profesionálním styku se zákazníky jako možnými spotřebiteli jím nabízených služeb je žádoucí být čestný, poctivý, odborně připravený a znalý, vstřícný, pozorný a zdvořilý, neobtěžovat klienta a zachovávat důvěrnost komunikace, zájmy jednoho klienta neupřednostňovat nad zájmy jiného klienta a dodržovat princip rovného zacházení se svými klienty a spravedlivého přístupu k nim, poskytovat klientům pravdivé, správné, aktuální a úplné informace o poskytovaných produktech a službách, uvědomující si, že budou ovlivňovat jejich

rozhodnutí o nakládání s vlastním majetkem, nezneužívat hodnoty vytvořené jinými ve svůj individuální prospěch.

Mika (2012) upozorňuje na to, že bychom neměli používat žádné nečestné praktiky podnikání, nepřizívat se na jméno jiného a dodržovat zásady poctivé hospodářské soutěže, zdržet se jakýchkoli obchodních praktik, jejichž cílem je získání neoprávněné výhody na úkor jiného soutěžitele na trhu finančního zprostředkování a finančního poradenství, zejména organizování, či podněcování ukončení spolupráce podřízených agentů se samostatným finančním agentem, za které se podřízeným finančním agentům nabízejí neodůvodněné výhody finanční, či nefinanční povahy, které mají motivovat k uvedenému řízení, propagovat své služby poskytováním jasných, srozumitelných informací, bez používání jakýchkoli zavádějících nebo mylných či nepravdivých informací a nevykonávat tlak na finanční rozhodování klienta, nebo pro něj za nápadně nevýhodných podmínek, poskytnout mu dostatek informací a času pro jeho svobodné rozhodnutí o využití příslušné finanční služby.

Dvořáková a Smrčka (2011) také poukazují na to, že bychom měli požadovat od klientů jen ty informace o jejich osobních údajích a majetku, které jsou potřebné v rozsahu jím požadované finanční služby a jejichž získání není v rozporu s platnými právními předpisy, současně se zdržet jejich dalšího nežádoucího šíření a to i ve svém soukromém prostředí, vždy bychom měli dbát na své dobré jméno a dobré jméno asociace, v postavení podřízeného zprostředkovatele finančních služeb, který ukončil smluvní vztah se samostatným finančním zprostředkovatelem a při uzavření smlouvy s jiným samostatným finančním zprostředkovatelem bychom se měli zdržet přesvědčování klientů na zrušení smluv sjednaných jím během účinnosti smluvního vztahu s předchozím samostatným zprostředkovatelem, měli bychom zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které se při výkonu činnosti zprostředkovatele finančních služeb nebo při výkonu finančního poradenství dozví a které podléhají zákonům vymezené ochraně nebo obchodnímu tajemství, současně se zdržet jejich dalšího nežádoucího šíření, a to i ve svém soukromém prostředí a měli bychom dodržovat striktně stanovy a předpisy asociace upravující práva a povinnosti členů, přičemž spory, které mohou vzniknout mezi ním a jeho klientem nebo mezi členy asociace, je dobré řešit především prostředky mimosoudní dohody, s využitím práva řešení sporu prostřednictvím asociace a jejích složek.

Asociace vyvíjí základní etické standardy a zásady chování pro poskytování služeb na finančních trzích. Vytvoří etický kodex, který bude řídit a bude vyžadovat jeho dodržování a respektování. Etický kodex pro každou asociaci je v zásadě stejný. Různé body každého kodexu vyjadřují podobné standardy, chování a zásady chování. Porušení etického kodexu sdružení bude postihováno sankcemi v podobě výzvy k nápravě, nápravy, médií Zveřejňovat etická porušení, pozastavit členství, podmíněné vyloučení z asociací. Obecné zásady chování na finančním trhu (Cap.cz, 2022): a) dodržování etických a právních norem – finanční instituce při své činnosti na finančních trzích dodržují administrativní postupy a etická pravidla chování klientů stanovená v kodexech, které podepisují.; b) dodržovat zásady rovného a férového jednání a zakázat zneužívání asymetrického postavení instituce a jejích klientů – finanční instituce se ke všem klientům chovají férově a neposkytují neoprávněné výhody. Při poskytování služeb neupřednostňujeme své vlastní zájmy před zájmy našich klientů a nepokoušíme se zneužít své pravomoci k ukládání nerovných nebo neférových podmínek na smluvní vztahy našich klientů; c) provozovat svou činnost profesionálně – finanční instituce slouží svým klientům kompetentně, profesionálně, čestně a svědomitě s ohledem na individuální podmínky a požadavky klientů a s péčí řádného hospodáře; d) transparentnost informací a srozumitelnosti – finanční instituce poskytují klientům nezkreslené, pravdivé a jasné informace o svých službách a podmínkách, za kterých jsou poskytovány, srozumitelné běžnému klientovi, pro kterého je produkt určen; e) povinnost poskytovat dostatečné informace před uzavřením smlouvy a v jejím průběhu – finanční instituce poskytuje zákazníkovi dostatečné informace a vysvětlení o budoucím nebo stávajícím smluvním vztahu zákazníka, včetně poskytovaných služeb. Tyto informace poskytuje klientovi před uzavřením smlouvy a informuje klienta o změnách podmínek programu před uzavřením smlouvy; f) zákaz nevhodných pobídek – finanční instituce posuzují vhodnost služeb pro konkrétního klienta na základě skutečností zjištěných při sjednávání smluvního vztahu a neposkytnutí služeb zjevným nebo vysoce profilovaným potenciálním klientům může plnit své smluvní závazky. Finanční instituce při sjednávání smluv neporušují práva zákazníků na soukromí a zákazníky nepřiměřeně neobtěžují, respektují osobnostní práva zákazníků; g) dodržovat pravidla reklamy a propagace – když finanční instituce inzerují své služby a reklamní kampaně, uvádějí pravdivé informace, neobsahují klamavé reklamní prvky, nezamlčují podstatné skutečnosti a nenabízejí výhody, které nemůže zaručit.

Dodržuje zásadu serióznosti v reklamě, která platí i pro porovnávání vlastních služeb s konkurencí; h) dodržování dobré etiky, pravidel hospodářské soutěže, obchodních praktik a poctivého jednání – finanční instituce dodržují správnou etiku, pravidla hospodářské soutěže, obchodní praktiky a pravidla poctivého jednání. Finanční instituce si navzájem konkurují poskytováním kvalitních služeb a nepodněcují zákazníky nabízením nepřiměřených výhod. Finanční instituce se zdrží nepravdivých, pomlouvačných a znevažujících prohlášení o službách konkurence; i) dodržovat ochranu osobních údajů a důvěrnost obchodních informací – finanční instituce zachovávají mlčenlivost a dodržují povinnosti mlčenlivosti ohledně informací souvisejících se smluvními vztahy se zákazníky. Zpracovává osobní údaje o zákaznících v souladu se zákony o ochraně osobních údajů; j) informace o postupech při podávání stížností nebo stížností zákazníků a způsobu jejich řešení – peněžní ústav je obeznámen s možností klientů podávat stížnosti nebo stížnosti na svou činnost a postupy při uplatňování v peněžním ústavu při podávání stížností nebo stížností na řešení reklamací včetně možnosti dalšího postupu.

4 Vlastní práce

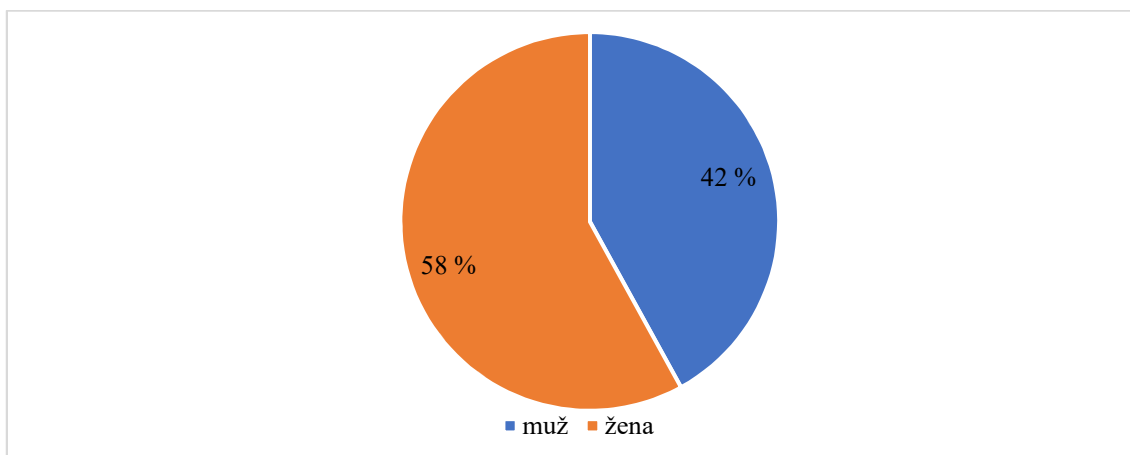
4.1 Výsledky dotazníkového šetření

V této části diplomové práce je pozornost zaměřena na rozbor jednotlivých položek dotazníku. Odpovědi získané od respondentů budou v této části práce zpracovány jak slovně, tak graficky. V následující části textu jsou umístěny grafy s vysvětlivkami.

Otázka č. 1: Pohlaví

Výzkumu se zúčastnilo celkem 100 respondentů. Z toho dotazník vyplnilo 42 mužů a 58 žen. Ze všech respondentů v procentuálním zastoupení bylo 58 % žen a 42 % mužů (viz graf 1).

Graf 1: Pohlaví respondentů



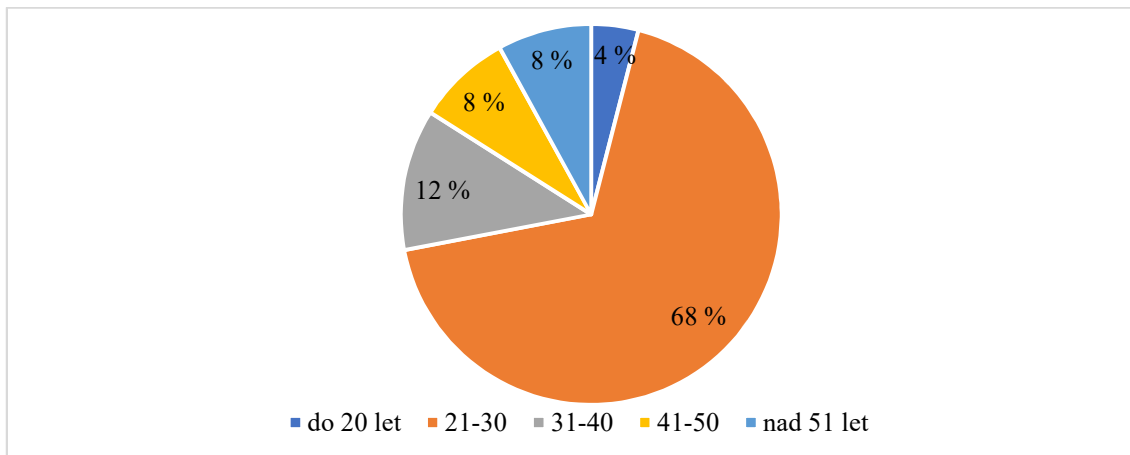
Zdroj: vlastní zpracování na základě dotazníkového šetření

Otázka č. 2: Věk

Věk respondentů byl v dotazníku rozdělen do 5 základních věkových skupin. Do první věkové skupiny byli zařazeni respondenti do 20 let, do druhé skupiny respondenti 21–30 let, do třetí skupiny respondenti 31–40 let, do čtvrté skupiny respondenti 41–50 let, do páté skupiny respondenty nad 51 let věku. Dotazníkového šetření se zúčastnily všechny výše uvedené věkové skupiny. Nejreprezentativnější byli respondenti ve věkové skupině 21–30 let, kdy dotazník vyplnilo celkem 68 respondentů v této věkové skupině. Jak ukazuje graf 2, věková skupina 21–30 let představovala 68 % všech respondentů. Celkem 8 % respondentů uvedlo, že patří do věkové skupiny 41–50 let. Průzkumu se

zúčastnilo 12 % respondentů ve věku 31 až 40 let, 8 % respondentů ve věku 51 a více let a 4 % respondentů do 20 let.

Graf 2: Věk respondentů

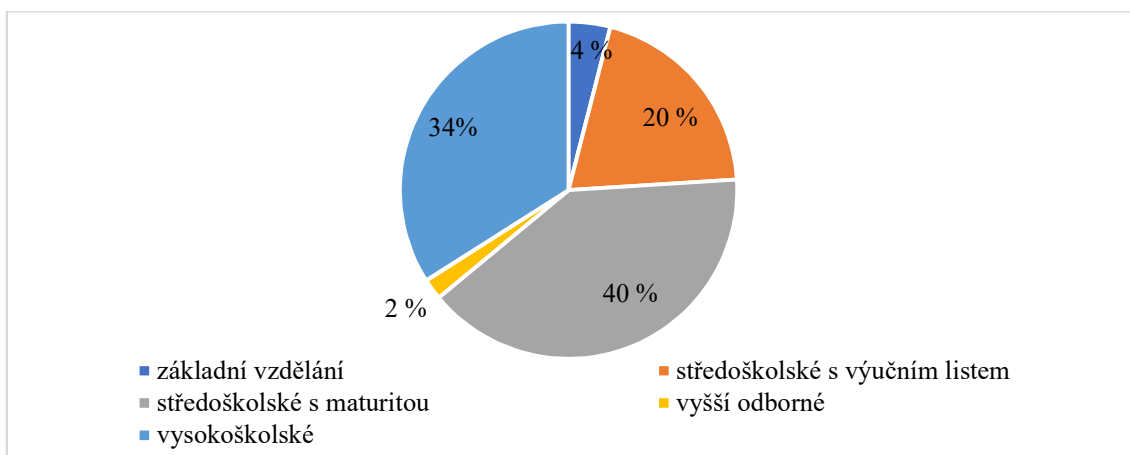


Zdroj: vlastní zpracování na základě dotazníkového šetření

Otázka č. 3: Nejvyšší dosažené vzdělání

Jak je patrné z grafu 3, 40 % respondentů uvedlo, že dokončilo střední školu s maturitou a 34 % respondentů dokončilo vysokou školu. Celkem 20 % respondentů odpovědělo, že dokončilo středoškolské vzdělání s výučním listem. Celkem 4 % respondentů uvedlo, že jejich nejvyšším dosaženým vzděláním je základní škola. Pouze čtyři respondenti uvedli, že vystudovali vysokou odbornou školu, což tvoří 2 % z celkového počtu dotazovaných respondentů. Do výzkumu se tak zapojila většina respondentů se střední školou s maturitou a vysokou školou.

Graf 3: Nejvyšší dosažené vzdělání



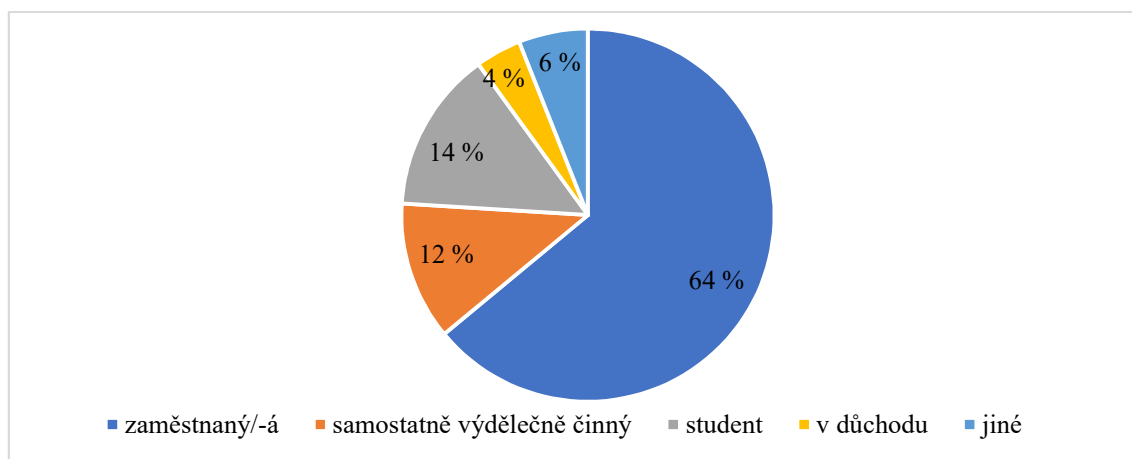
Zdroj: vlastní zpracování na základě dotazníkového šetření

Otázka č. 4: Ekonomická aktivita

Následující položka v dotazníku souvisela s ekonomickou aktivitou respondentů. Při vyplňování dotazníku si respondenti mohli vybrat svůj primární zdroj příjmu z pěti možných odpovědí. Možnosti odpovědí byly následující: zaměstnaný/á, samostatně výdělečně činný/á (OSVČ), student, v důchodu nebo jiná možnost.

Celkem 64 % respondentů, kteří se zúčastnili výzkumu, jsou zaměstnaní a 12 % respondentů, kteří jsou osoby samostatně výdělečně činné. Status studenta mělo celkem 14 % respondentů. V současné době jsou v důchodu pouze 4 % respondentů. V dotazníkovém šetření mohli respondenti zaškrtnout také možnost „jiná“. Celkem 6 % ze všech dotazovaných respondentů si vybralo tuto možnost. Jednalo se zpravidla o ženy na mateřské či rodičovské dovolené. Jak je zřejmé z grafu 4, dotazníkového šetření se zúčastnil největší podíl zaměstnaných respondentů.

Graf 4: Ekonomická aktivita



Zdroj: vlastní zpracování na základě dotazníkového šetření

Otázka č. 5: Co se Vám vybaví pod pojmem finanční poradenství?

Potuchy lidí ohledně finančního plánování či finančního poradenství jsou různé. Proto byla respondentům v dotazníkovém šetření položena výše uvedená otázka. Zjistili jsme tak, jaké měli respondenti znalosti z oblasti finančního poradenství. Všichni dotazovaní respondenti na tuto otázku zodpověděli. Na základě získaných odpovědí bylo zjištěno, že část respondentů hodnotí finanční poradenství pozitivně a druhá část respondentů jej hodnotí naopak negativně.

Zde jsou nejčastější odpovědi, které respondenti uváděli:

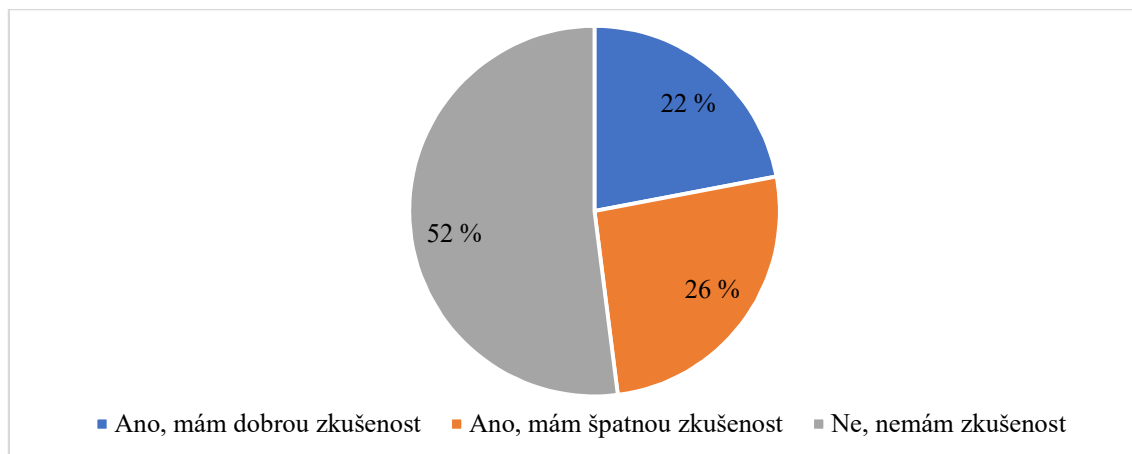
- Finanční poradenství spočívá v uzavírání pojištění.
- Finanční poradci dostávají za produkty vysoké provize.
- Znamená poradenství v oblasti finančních produktů: spoření, pojištění, investice, půjčky, hypoteční úvěry aj.
- Finanční poradce je někdo, kdo mi radí ve finanční oblasti. Navrhl by mi, kde mám jednat a jakou smlouvu sjednat, aby pro mě byla co nejvýhodnější.
- Finanční poradce je člověk, který mě obtěžuje po telefonu s nabídkami, ze kterých má zisk hlavně on.
- Poradí mi, jaké produkty uzavřít, abych byl zajištěný na stáří.
- Poradce mi ukáže, jak investovat své volné peníze a dosáhnout finanční nezávislosti.
- Finanční poradce srovná nabídky produktů bank a poradí klientům ohledně spoření, investování, hypoték, pojištění.

Otázka č. 6: Máte zkušenosti s finančním poradcem?

Tato otázka v dotazníku se zaměřovala na zkušenosti respondentů s finančními poradci. Při vyplňování dotazníku dostali respondenti na výběr ze tří možných odpovědí. Možnosti jsou následující: Ano, mám dobrou zkušenost; Ano, mám špatnou zkušenost; Ne, nemám žádné zkušenosti. Výsledky se dají shrnout následovně:

Ze sta dotazovaných respondentů 48 klientů odpovědělo, že již mají zkušenosti se službami finančního poradce, ať již dobrou, či špatnou. Zbývajících 52 respondentů se službami finančního poradce žádnou zkušenost nemá. Nejčastěji finančního poradenství využívali lidé se středoškolským vzděláním a lidé ve věkové kategorii 32–48 let. Spokojenost s poskytnutou službou (pokud využili finančního poradenství) projevilo 22 klientů. Jak vyplývá z grafu níže, rozdíl mezi respondenty, kteří zkušenost mají a nemají, není nijak markantní. Stejně tak je minimální rozdíl mezi klienty s dobrou a špatnou zkušeností.

Graf 5: Zkušenosti s finančním poradenstvím



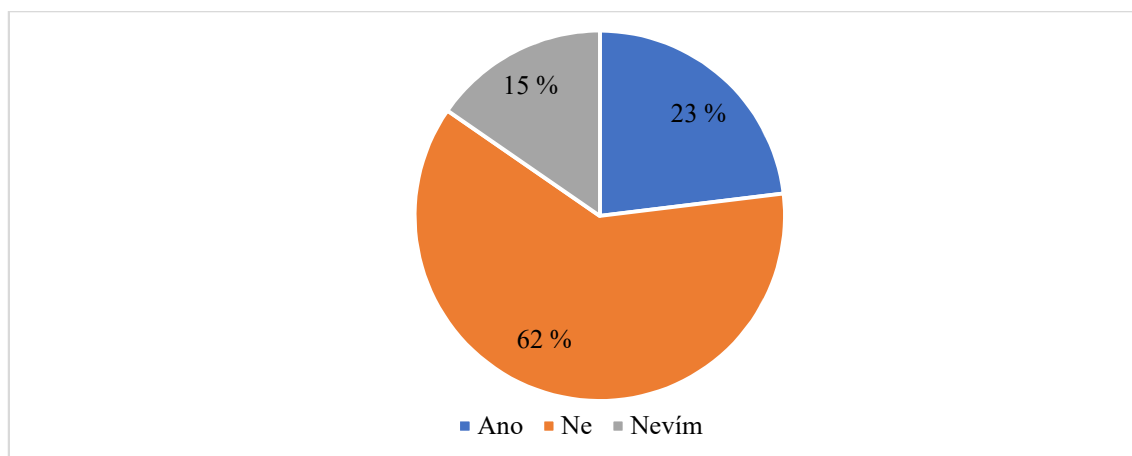
Zdroj: vlastní zpracování na základě dotazníkového šetření

Otázka č. 7: Pokud nemáte zkušenost s finančním poradcem, uvažovali jste již o využití jeho služeb?

Tato otázka byla položena pouze respondentům, kteří v předchozí otázce zodpověděli, že se službami finančního poradce nemají žádnou zkušenost. Touto otázkou jsme zjišťovali, zda již respondenti uvažovali a mají zájem o využití služeb finančního poradce.

V předchozí otázce totiž 52 respondentů uvedlo, že zkušenost s finančním poradcem nemají. Všech 52 dotazovaných na tuto otázku zodpovědělo. Na výběr měli respondenti ze tří možných odpovědí: Ano; Ne; Nevím. Z celkového počtu 52 dotazovaných, zodpovědělo 32 respondentů, že o službách finančního poradenství nikdy neuvažovalo. Dvanáct z dotazovaných zodpovědělo, že o využití jeho služeb již uvažovali, zbylých 8 respondentů uvedlo, že neví. Tito respondenti jsou tak se svou finanční situací pravděpodobně spokojeni a s financemi poradit nepotřebují.

Graf 6: Využití služeb finančního poradce



Zdroj: vlastní zpracování na základě dotazníkového šetření

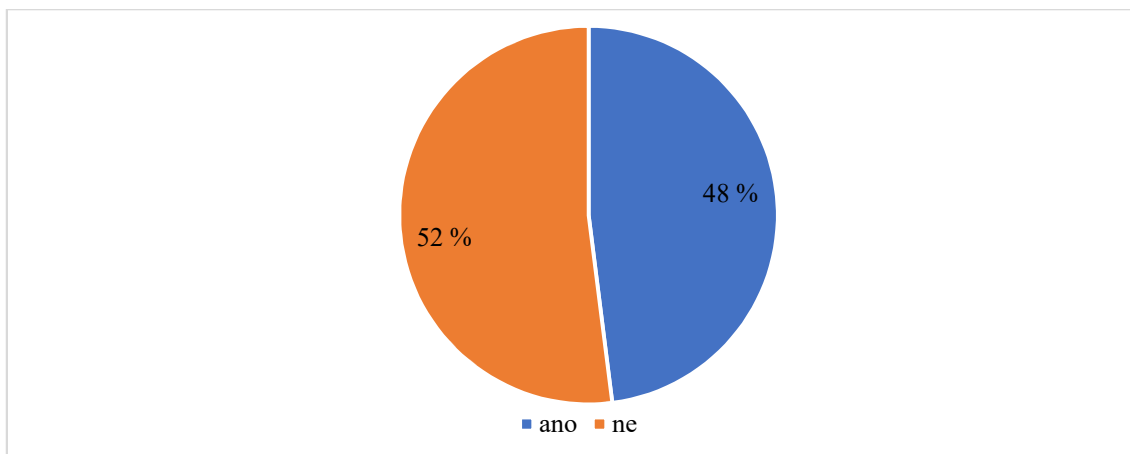
Otázka č. 8: Byli jste někdy na osobní schůzce s finančním poradcem?

V dotazníkovém šetření jsme se zaměřili také na otázku, zda zúčastnění respondenti byli někdy v minulosti na osobní schůzce s finančním poradcem. Respondenti měli na výběr ze dvou možností, a to odpověď „ano“ a „ne“. Ze všech dotazovaných respondentů odpovědělo 48 kladně a 52 záporně. Z níže uvedeného grafu je tak patrné, že 52 % dotazovaných respondentů na osobní schůzce s finančním poradcem nebylo, naopak 48 % respondentů na schůzce s finančním poradcem bylo. Výsledky této otázky jsou tak srovnatelné s výsledky otázky: Máte zkušenosti s finančním poradcem?

Pokud respondent odpověděl na tuto otázku kladně, pokračoval ve vyplňování dotazníku následujícími otázkami. Otázky 9–12 se zaměřují na osobní setkání s klienty. Ptali jsme se na jeho zkušenosti, zda se finanční poradce zajímal o potřeby a požadavky klienta, zda klient informacím porozuměl, zda byl klient spokojen se službami finančního poradce, nebo proč nebyl spokojen s tím, s čím se při své schůzce setkal s finančním poradcem.

Pokud naopak respondent odpověděl záporně na tuto otázku, ve vyplňování dotazníku pokračoval až otázkou č. 13.

Graf 7: Osobní schůzka s finančním poradcem



Zdroj: vlastní zpracování na základě dotazníkového šetření

Otázka č. 9: Pokud ano, zajímal se finanční poradce o Vaše potřeby a požadavky?

Devátá otázka v dotazníkovém šetření se vztahuje k otázce předchozí, která zjišťovala, zda respondenti již někdy v minulosti byli na osobní schůzce s finančním poradcem.

V případě, že v předchozí otázce respondenti uvedli odpověď „Ano“, pokračovali ve vyplňování dotazníkového šetření touto otázkou. Pokud odpověděli ne, přeskočili následující otázky a pokračovali až otázkou č. 13.

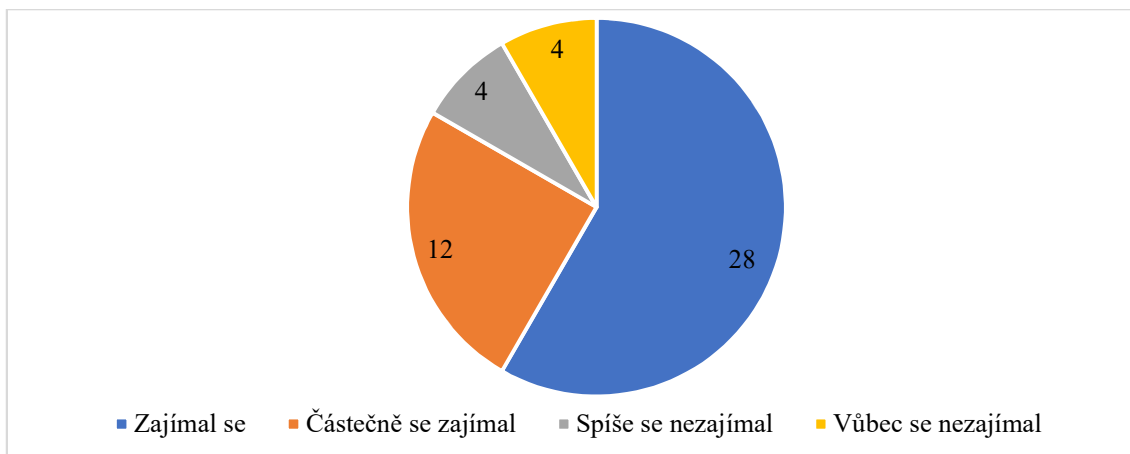
Touto otázkou se zjišťovalo, jaké jsou zkušenosti respondentů s finančním poradcem na osobní schůzce, jaký byl přístup poradce, zda se zajímal o jejich aktuální potřeby a požadavky.

Celkem 48 respondentů uvedlo v předchozí otázce, že již absolvovali osobní schůzku s finančním poradcem. Při vyplňování dotazníku byly dané respondentům na výběr 4 možné odpovědi, přičemž respondenti si mohli vybrat z následujících možností: „zajímal se“, „částečně se zajímal“, „spíše se nezajímal“ a „vůbec se nezajímal“.

Celkem 28 klientů uvedlo, že se finanční poradce na schůzce potřeby a požadavky klienta zcela zajímal. Dalších 12 dotazovaných respondentů odpovědělo, že se poradce zajímal částečně. Čtyři dotazovaní uvedli, že se poradce spíše nezajímal a další čtyři respondenti uvedli, že se finanční poradce o jejich potřeby vůbec nezajímal.

Zjištění, že se v dnešní době finanční poradci skutečně zajímají o potřeby a požadavky klienta, je tak velmi pozitivní.

Graf 8: Zájem poradce o potřeby klienta



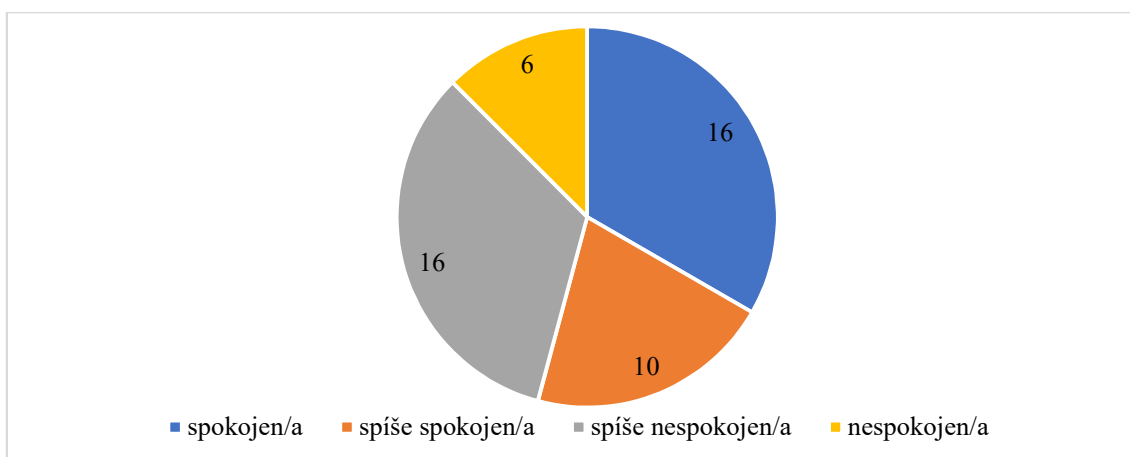
Zdroj: vlastní zpracování na základě dotazníkového šetření

Otázka č. 10: Byli jste spokojeni s využitím služeb finančního poradce?

Desátá otázka zjišťovala, zda byli respondenti s využitím služeb finančního poradce spokojeni. Dotazovaní respondenti si mohli vybrat z následujících čtyř odpovědí: spokojen/a, spíše spokojen/a, spíše nespokojen/a a nespokojen/a. V návaznosti na předchozí otázky na tuto otázku odpovídalo 48 respondentů.

Celkem 16 dotazovaných respondentů uvedlo, že byli s finančním poradcem, jehož služeb využili, spokojeni. Stejný počet respondentů odpověděl, že byli s poskytnutými finančními službami nespokojeni. Spíše spokojeno bylo 10 respondentů. Celkem 6 respondentů bylo spíše nespokojeno.

Graf 9: Spokojenost klienta s využitím služeb finančního poradce



Zdroj: vlastní zpracování na základě dotazníkového šetření

Otázka č. 11: Z jakého důvodu jste byli nespokojeni s využitím služeb finančního poradce?

Na další otázku dotazníkového šetření odpovídali respondenti, kteří v předchozí otázce odpověděli, že byli s využitím služeb finančního poradce spíše spokojeni, spíše nespokojeni či nespokojeni. Tato otázka se tak týkala 32 respondentů. Tato otázka byla respondentům položena, aby se zjistil důvod jejich nespokojenosti s využitím služeb finančního poradce. Tato otázka byla polootevřená a dotazovaní respondenti při vyplňování dotazníku mohli zaškrtnout více možných odpovědí. Dotazovaní respondenti si mohli vybrat z následujících možností: Nespolehlivost poradce, Nátlak k podpisu smluv, Nedostatek zkušeností a vzdělávání v oboru, Nedodržování termínů domluvených schůzek a Nedostatečné poskytnutí informací. V případě jiné odpovědi mohli respondenti vyplnit také možnost „jiné“.

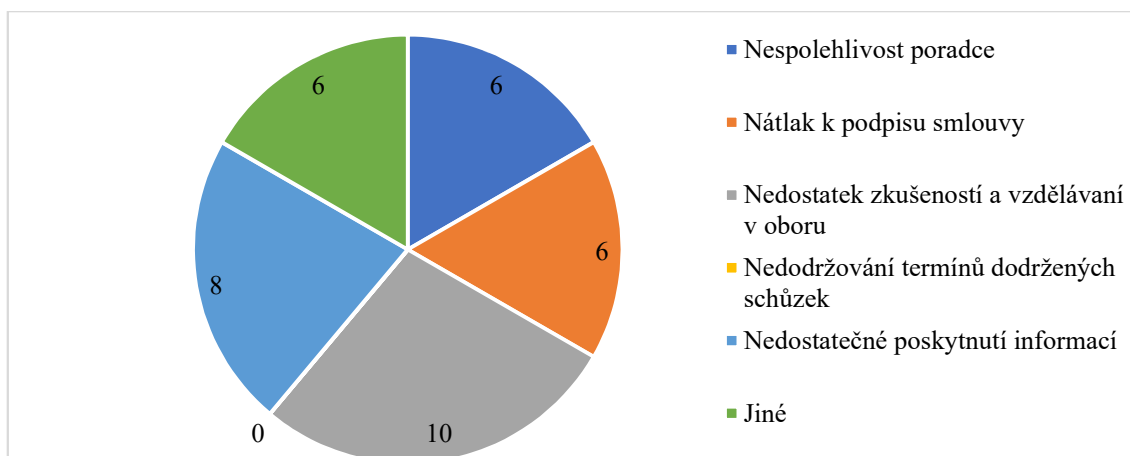
Většina respondentů uvedla, že důvodem jejich nespokojenosti s využíváním služeb finančního poradenství byl nedostatek zkušeností a vzdělávání v oboru. Jednalo se celkem o 10 dotazovaných respondentů. Celkem 8 dotazovaných respondentů uvedlo jako důvod pro svou nespokojenost nedostatečné poskytnutí informací. Pro 6 respondentů byl jako hlavní důvod nespokojenosti nátlak k podpisu smluv. Dalších 6 respondentů uvedlo, že důvodem jejich nespokojenosti s využíváním služeb finančního poradce bylo nespolehlivé jednání poradce. Dalších 6 respondentů zvolilo možnost „jiné“. Jako hlavní důvody jejich nespokojenosti zazněly:

- Přidělený poradce u společnosti skončil a nebylo možné jej již kontaktovat.
- Poradce po podpisu smluv přestal komunikovat a dále se zajímat.
- Pro poradce byla nejdůležitější provize.
- Poradce nechtěl říct zdroj svých provizí, i přes požadavek klienta.
- Doporučil mi produkty, které jsou k ničemu, zrušil mi pojištění a přesvědčil mě uzavřít jiné.

Žádný z oslovených respondentů se nesetkal s případem zrušení termínu domluvené schůzky.

V grafu tak můžeme vidět, že největší podíl v rámci nespokojenosti klientů v jednání s finančními poradci tvoří nedostatek zkušeností a vzdělávání v oboru a nedostatečné poskytnutí informací.

Graf 10: Nespokojenost klienta s využitím služeb finančního poradce



Zdroj: vlastní zpracování na základě dotazníkového šetření

Otázka č. 12: Co se Vám na schůzce s finančním poradcem nejvíce líbilo?

Dvanáctá otázka dotazníkového šetření byla otevřená. Respondenti se mohli vyjádřit k osobním schůzkám s finančními poradci a vyjádřit, co se jim na setkání nejvíce líbilo. V dotazníku měli pod touto otázkou respondenti uvedených pár vzorových příkladů. Uvedeny byly tyto příklady: první dojem, vystupování, finanční gramotnost. Tyto příklady byly v dotazníku uvedeny pro snazší vyplňování dotazníkového šetření. Na tuto otázku odpověděli všichni respondenti, kteří měli soukromou schůzku s finančním poradcem. Tato otázka tak navazuje na otázku: Byli jste někdy na osobní schůzce s finančním poradcem?

Nejčastěji se objevovaly následující odpovědi:

- Příjemné vystupování a ochotné jednání poradce.
- Zajímavé rady poradce ohledně financí.
- Nic, byl jsem rád, když schůzka skončila.
- Profesionalita poradce a jeho znalosti ohledně finančního trhu.
- Poradce se snažil vybrat produkty vhodné pro mě.
- Individuální přístup, přímé jednání, vstřícnost poradce, zkušenosti jiných klientů.

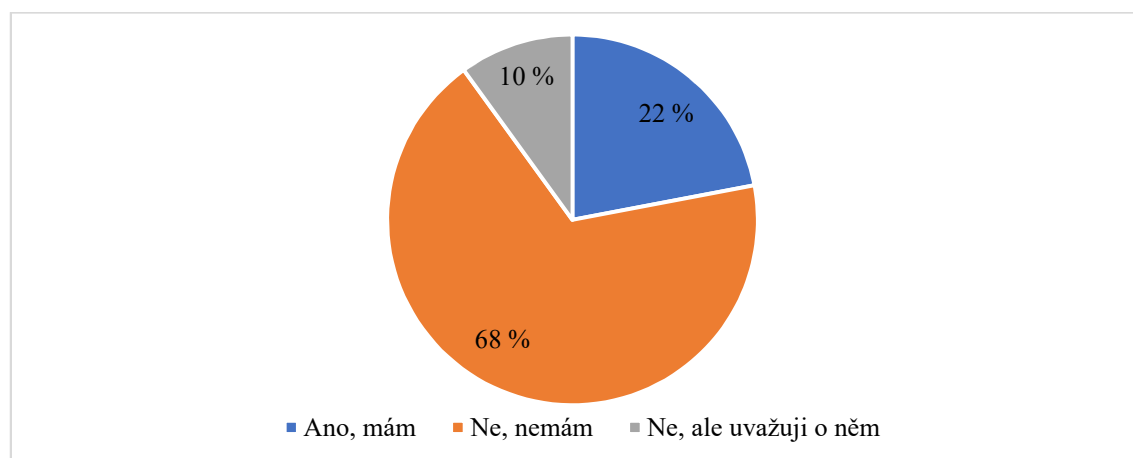
Otázka č. 13: Uvažovali jste někdy o vlastním finančním poradcem nebo již ho máte?

Ve třinácté otázce všichni respondenti (v současné době se svět více digitalizoval, proto nemuselo docházet k osobním schůzkám s poradci) odpovídali na to, zda uvažují o vlastním poradcem nebo jestli ho již mají, na kterého se mohou v případě potřeby obrátit.

Respondenti měli při vyplňování dotazníku na výběr ze 3 možností: Ano, mám; Ne, nemám; Nemám, ale uvažuji o něm.

Ze všech dotazovaných respondentů odpovědělo 68 respondentů, že svého finančního poradce nemá. Deset respondentů odpovědělo, že o něm uvažuje. Dvacet dva respondentů uvedlo, že svého finančního poradce již má, mají tedy kontaktní osobu, na kterou se mohou obrátit v případě, že by finanční rady potřebovali.

Graf 11: Finanční poradce k dispozici



Zdroj: vlastní zpracování na základě dotazníkového šetření

Otázka č. 14: Pokud ano, pro jakou společnost pracuje?

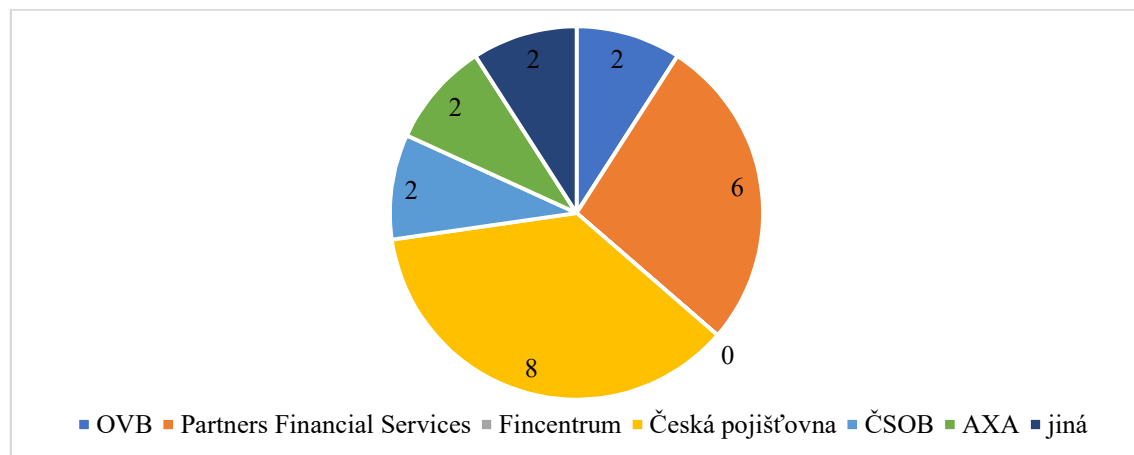
V rámci průzkumu byla vymezena skupina respondentů, kteří již zkušenosti s finančním poradenstvím mají. Následující otázka se týkala všech, kteří v předchozí otázce zodpověděli „Ano, mám.“ Tito respondenti pokračovali ve vyplňování dotazníku touto otázkou, zbylí respondenti pokračovali na otázku č. 15.

Na položenou otázku odpověděli všichni respondenti, kteří mají finančního poradce, celkem tedy 22 respondentů. Tuto otázku jsme klientům finančního poradenství položili, abychom zjistili, pro jakou finanční instituci jejich osobní finanční poradce pracuje. Respondenti mohli při vyplňování dotazníku vybrat jednu ze 7 možných odpovědí, v nabídce se objevily společnosti jako: OVB, Partners Financial Services, Fincentrum, Česká pojišťovna, ČSOB a AXA. Otázka byla koncipovaná jako polootevřená, respondentům byla k dispozici také varianta: „Jiná“.

Nejčastěji využívanou finanční společností byla Česká pojišťovna, 8 respondentů odpovědělo, že jejich finanční poradce pracuje pro tuto společnost, 6 respondentů má

poradce u společnosti Partners Financial Services, 2 u jiné (ZFP akademie), 2 u AXA, 2 u OVB a 2 u ČSOB.

Graf 12: Působení poradce ve společnosti



Zdroj: vlastní zpracování na základě dotazníkového šetření

Otázka č. 15: Pokud ne, z jakého důvodu nemáte svého finančního poradce?

Tato otázka v dotazníku odkazuje na otázku č. 13, která zjišťovala, zda měli zúčastnění respondenti vlastního finančního poradce. Pokud v této otázce dotazovaní respondenti uvedli odpověď „Ne, nemám.“ nebo „Nemám, ale uvažuji o něm.“ pokračovali ve vyplňování dotazníku právě touto otázkou.

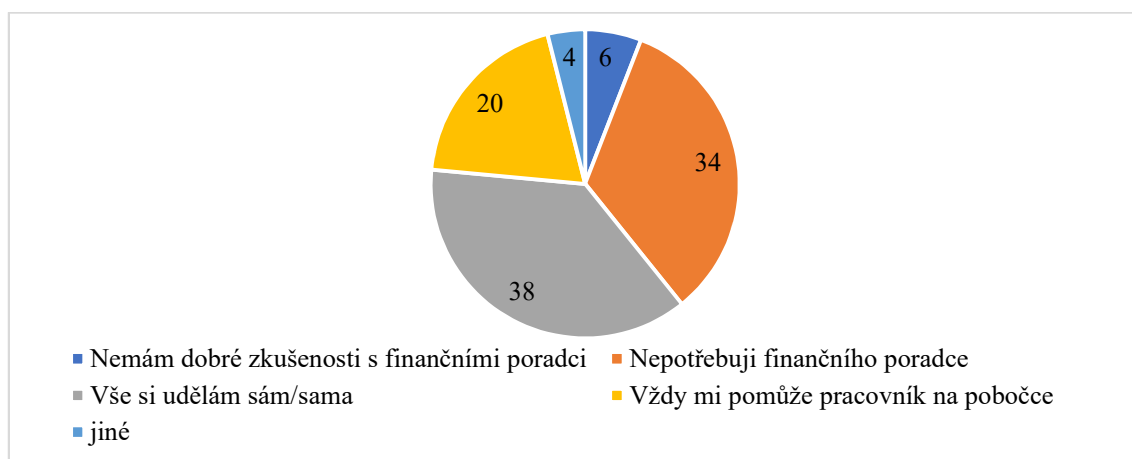
Tuto otázku jsme respondentům položili, abychom zjistili, proč nemají dotazovaní respondenti svého finančního poradce. Respondenti mohli při vyplňování dotazníku možnost označit více odpovědí. Na výběr měli z následujících možností: Nemám dobré zkušenosti s finančními poradci, Nepotřebuji finančního poradce, Vše udělám sám/a, Vždy mi pomůže pracovník na pobočce pojišťovny/banky. Respondenti mohli využít také možnosti „jiné“. Na položené otázky odpověděli všichni respondenti, kteří svého finančního poradce neměli nebo o něm uvažovali, celkem tedy 78 respondentů. Také v této otázce si mohli vybrat více odpovědí.

Z odpovědí respondentů vyplývá, že si respondenti nejčastěji zařizují vše sami, přičemž tuto možnost zvolilo 38 respondentů. Celkem 34 respondentů odpovědělo, že finančního poradce nepotřebují, tedy buď mají dostatečné finanční znalosti, nebo nemají v úmyslu nakupovat dostatek finančních produktů. Dvacet respondentů uvedlo, že v případě, že potřebují radu ohledně osobních financí, obrátí se na pracovníka banky či pojišťovny. Šest respondentů uvedlo, že nemají dobré zkušenosti s finančními poradci.

Čtyři z dotazovaných respondentů nemají svého finančního poradce z jiného důvodu. Jejich důvody byly následující:

- S finančními záležitostmi mi pomáhá známý, který tomu rozumí, a důvěřuji mu.
- Zatím jsem finance moc neřešila.

Graf 13: Důvody, proč respondenti nemají finanční poradce



Zdroj: vlastní zpracování na základě dotazníkového šetření

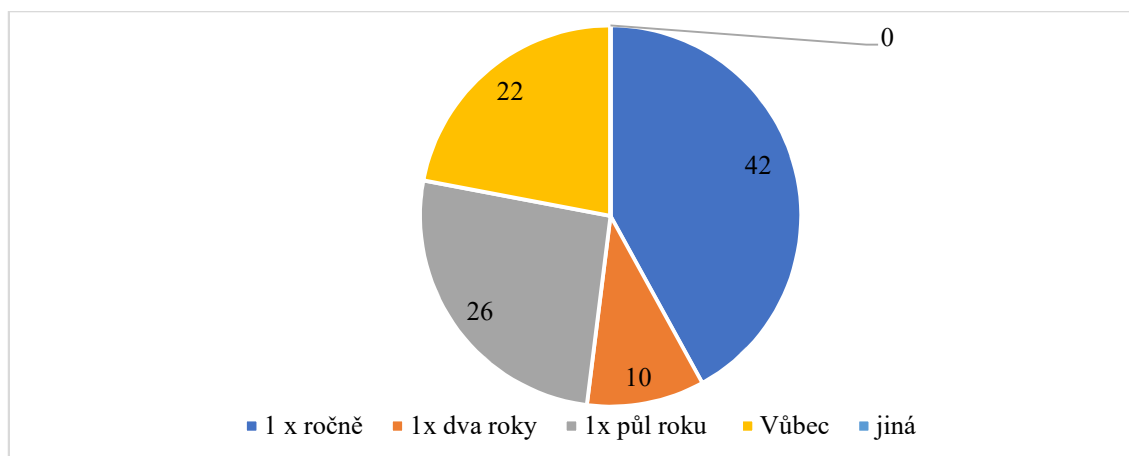
Otázka č. 16: Jak často byste chtěli, aby Vás finanční poradce kontaktoval ohledně aktualizace smluv?

Otázka č. 16 se zabývala četností kontaktování ze strany finančního poradce ohledně aktualizace smluv. Respondenti měli při vyplňování dotazníku na výběr z pěti možných odpovědí; 1x ročně, 1x za 2 roky, 1x za půl roku, nekontaktovat vůbec či možnost jiná.

Mezi odpověďmi všech 100 účastníků výzkumu, nejčastěji zazněla odpověď 1x ročně, kterou si zvolilo 42 respondentů, 26 respondentů uvedlo, že si přejí být kontaktováni alespoň 1x za půl roku. Dalších 22 respondentů uvedlo, že nechtějí být kontaktováni vůbec. Při dalším zkoumání bylo zjištěno, že všichni respondenti, kteří v této otázce výzkumu zvolili možnost „nekontaktovat vůbec“, odpověděli v otázce č. 6, že žádnou zkušenost s finančním poradcem zatím nemají. Zbýlých 10 respondentů uvedlo, že by si přáli být kontaktováni zhruba jedenkrát za 2 roky.

Výsledky této otázky se shodují s uvedeným předpokladem. Můžeme se domnívat, že kontakt klientů ze strany finančního poradce jednou za rok je dostatečný. Je důležité mít aktuální informace k uzavřeným smlouvám, stejně jako novinky z finančního oboru. Nejvíce respondentů uvedlo právě, že si přeje být kontaktováno finančním poradcem 1x ročně. Kontakt 1x za dva roky je naopak pro většinu respondentů nedostačující.

Graf 14: Četnost kontaktů ze strany poradce



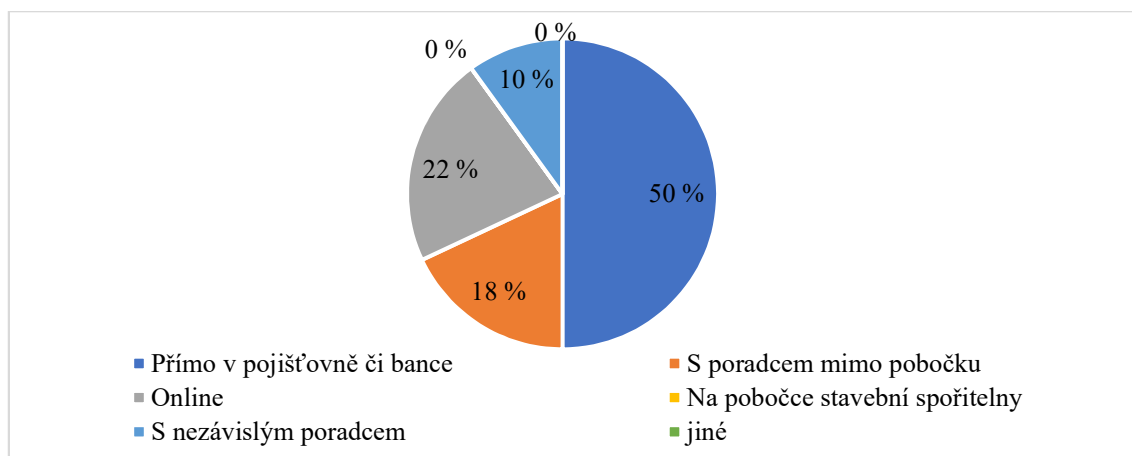
Zdroj: vlastní zpracování na základě dotazníkového šetření

Otázka č. 17: Kde nejčastěji uzavíráte smlouvy na jednotlivé produkty na finančním trhu?

V dotazníkovém šetření byla respondentům také položena otázka, kde nejčastěji uzavírají smlouvy na jednotlivé produkty finančního trhu. Respondenti měli při vyplňování na výběr z 6 možných odpovědí a mohli označit jen jednu odpověď. Možnosti odpovědí byly následující: přímo v pojišťovně či v bance, s poradcem pojišťovny či banky mimo pobočku, online, se stavební spořitelnou, s nezávislým finančním poradcem nebo možnost „jiné“.

Nejvíce respondentů uzavírá nejčastěji smlouvy na jednotlivé produkty na finančním trhu přímo s pracovníkem pojišťovny či banky. Tuto možnost si zvolila přesně polovina respondentů, tj. 50 dotázaných osob. 18 respondentů nejčastěji uzavírá jednotlivé smlouvy s poradcem pojišťovny či banky mimo pobočku. Nejčastěji tyto schůzky probíhají v kavárně, v kanceláři finančního poradce či u něj doma. 22 respondentů uvedlo, že nejčastěji uzavírají smlouvy přes internet, tzn. online. V posledních letech popularita uzavírání smluv přes internet roste, dochází k digitalizaci nejen finančního světa. Velký vliv na tuto skutečnost má i pandemie covidu-19. Deset dotazovaných respondentů odpovědělo, že v případě zájmu o sjednání smlouvy, využijí služeb nezávislého finančního poradce. Možnost sjednat si smlouvu na pobočce stavební spořitelny a možnost „jiná“ neoznačil žádný z respondentů.

Graf 15: Místo pro sjednání produktů



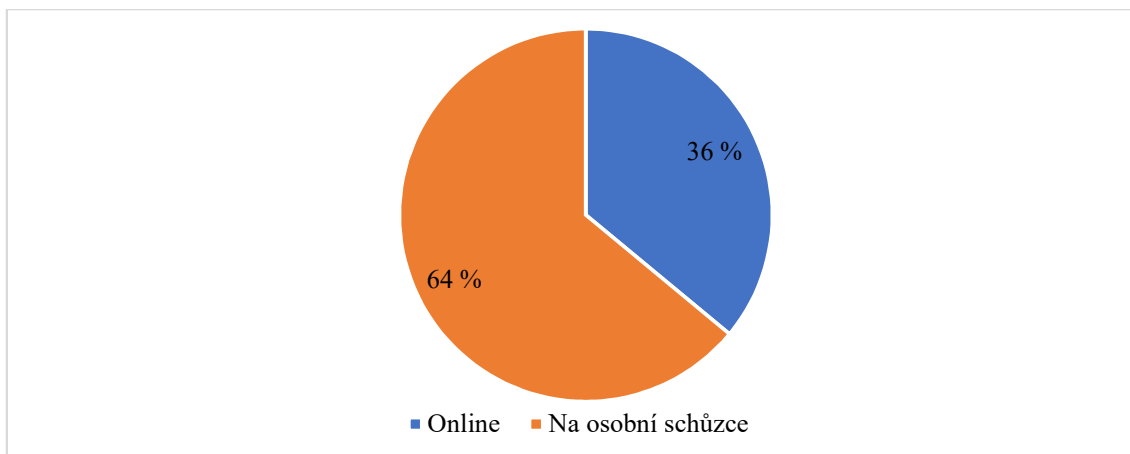
Zdroj: vlastní zpracování na základě dotazníkového šetření

Otázka č. 18: Sjednali byste si raději produkty na finančním trhu přes internet nebo byste využili služby finančního poradce?

Osmnáctá otázka dotazníkového šetření zjišťovala, zda dotazovaní respondenti preferují sjednání produktů na finančním trhu přes internet nebo využijí služeb finančního poradce. V dnešním světě je více než jednoduché sjednat si bankovní produkt či z pohodlí domova. Na internetu dnes navíc najdeme i srovnávače cen pojištění, je tak možné si jednoduše srovnat ceny několika pojišťoven a na základě toho si pojistit automobil online. Skutečnost, že i v současné době, kdy komunikace a technika přechází do online světa, kdy se také finanční svět pomalu posouvá do online roviny, si ze 100 dotazovaných respondentů 64 vybralo osobní kontakt s finančním poradcem, tak byla překvapivá. Sjednání finančních produktů prostřednictvím internetu by si vybralo 36 respondentů, tedy zhruba jedna třetina z dotazovaných respondentů. Většina dotazovaných respondentů raději vyhledá pomoc finančního poradce, jak vyplývá z dotazníkového šetření.

Hlavní roli v tomhle ohledu hraje také druh služby, kterou klient potřebuje sjednat. Některé smlouvy je jistě lepší uzavřít osobně na pobočce banky či pojišťovny. Jedná se na příklad o úrazové či životní pojištění. V tomto případě je důležitý kontakt s poradcem, který analyzuje potřeby klienta, na základě čehož mu vybere produkt na míru. Této skutečnosti si jsou vědomí také respondenti. V případě sjednání produktů jako je cestovní pojištění či povinné ručení na osobní vůz, není osobní schůzka s poradcem nutná. Klient však v tomto případě čelí riziku, že přehlédne některý z bodů všeobecných podmínek nebo při sjednávání zapomene některá rizika připojistit.

Graf 16: Sjednání produktů online či osobně na schůzce s poradcem



Zdroj: vlastní zpracování na základě dotazníkového šetření

Otázka č. 19: „Co by bylo možné podle Vás zlepšit, aby lidé více důvěřovali finančním poradcům?“

Na otevřenou otázku „Co by bylo možné podle Vás zlepšit, aby lidé více důvěřovali finančním poradcům?“ pak respondenti odpovídali rovněž různorodě. Bohužel tato otázka nelze graficky znázornit. Dotazníky 32 respondentů nesly větu „nevím“, zůstalo nám 68 dotazníků, ve kterých se veřejnost vyjádřit chtěla. Mezi převládajícími návrhy, jak by se tento problém dal vyřešit, zaznělo na příklad:

- Povinné ekonomické vzdělání nebo praxe.
- Nižší nástupní platy.
- Přísnější zkoušky a akreditace.
- Sdílení informace ohledně zdrojů provizí poradců.
- Větší dohled společnosti nad prací poradců.
- Zvýšit nároky na uchazeče.
- Pravidelná školení v rámci týmu od ředitelů.
- Školení plánované a neplánované na centrále dané společnosti, kde finanční poradce fungují.
- Školení od obchodních partnerů, se kterými společnost spolupracuje.
- Školení na time management, komunikační dovednosti, prezentační dovednosti.
- Využití různých e-learningů, videí, které jsou dostupné na stránkách společností, kde finanční poradce působí.
- Dohled kontrolních institucí.

Otázka č. 20: „Co považujete za největší problém ve finančním poradenství a co byste změnili?“

Odpovědi respondentů na otevřenou otázku „Co považujete za největší problém ve finančním poradenství a co byste změnili?“ byly opět různé. Bohužel ani tato otázka nelze graficky znázornit. Když pomineme 22 respondentů, kteří odpovídali na otázku „nevím“, zůstalo nám 78 dotazníků, ve kterých se veřejnost vyjádřit chtěla.

Názor veřejnosti mohl pramenit z vlastní zkušenosti, či zkušenosti okolí. Největší problém respondenti spatřovali v provizním odměňování finančních poradců. Jako druhý nejčastěji zmiňovaný problém uváděli nedostatečné odborné vzdělání, odbornost či kvalifikace. Dalším problémem, který respondenti uváděli, bylo to, poradci vnucují klientům produkty a neposkytují již žádnou následnou péči po vypracování finančního plánu. Objevily se také názory, že poradci by se měli více zaměřit na individualizované produkty a na spokojenost klienta.

V tomto případě na otevřenou otázku „Co považujete za největší problém ve finančním poradenství a co byste změnili?“ respondenti odpovídali podle vlastních zkušeností. Jejich odpovědi byly konkrétnější. Bylo vidět, že většina z nich má o finančním trhu přehled. První místo i v tomto případě obsadily vysoké finanční odměny. V případě negativní zkušenosti uváděli jako důvod, že jim byl poradcem doporučen produkt, který byl finančně výhodný pro poradce, ale pro klienta byl zbytečný. V případě pozitivní zkušenosti měla tato zkušenost s tím, že buď jako finanční poradci dříve pracovali, nebo byl jejich finanční poradce jejich dobrý známý či příbuzný.

4.2 Vyhodnocení odpovědí respondentů

Hlavním cílem výzkumu bylo odpovědět na tyto výzkumné otázky:

1. Jaké mají klienti zkušenosti s finančním poradcem?

Odpověď na tuto otázku vychází z otázky č. 6 – Máte zkušenost s finančním poradcem?

Více než polovina dotazovaných, a to 52 % na tuto otázku odpovědělo, že žádné zkušenosti nemají s finančními poradci, a to proto, že většina z nich si to řeší po své ose. Pak další část dotazovaných, a to 48 % uvedla, že zkušenosti mají, až již dobrou nebo špatnou. Většina tedy z nich ale uvedla, že mají spíše negativní zkušenosti s finančními

poradci, a to hlavně kvůli nedostatečnému vzdělání a také zkušeností v oboru. Část respondentů také uvedla, že důvodem negativních zkušeností je nespolehlivost a arogantní chování finančních poradců.

2. Jaké jsou hlavní důvody nespokojenosti s finančním poradcem?

Odpověď na tuto otázku vychází z otázky č. 11 – Z jakého důvodu jste byli nespokojeni s využitím služeb finančního poradce? Nejvíce dotazovaných respondentů jako důvod své nespokojenosti s využitím služeb finančního poradce uvedlo nedostatek zkušenosti a vzdělávání finančního poradce v oboru, další jako důvod pro svou nespokojenost uváděli nedostateční poskytnutí informací a také zneužití nedostatečných znalostí veřejnosti. Pro některé respondenty byl jako hlavní důvod nespokojenosti nátlak k podpisu smluv nebo nespolehlivé jednání poradce. Dalšími důvody jsou, že přidělený poradce u společnosti skončil a nebylo možné jej již kontaktovat, pak poradce po podpisu smluv přestal komunikovat a dále se zajímat, dále pro poradce byla nejdůležitější provize, poradce nechtěl říct zdroj svých provizí, i přes požadavek klienta, doporučil produkty, které jsou k ničemu, zrušil pojištění a přesvědčil uzavřít jiné. V kapitole 4.4 jsou pak důkladně popsány návrhy na řešení těchto problémů.

3. Pokud klienti byli na schůzce s finančním poradcem, byli spokojené pak s finálním řešením?

Odpověď na tuto otázku vychází z otázky č. 9 – Zajímal se finanční poradce o Vaše potřeby a požadavky na schůzce?

Z odpovědí respondentů vyplývá, že o většinu dotazovaných se finanční poradce na osobní schůzce zajímal a postaral. Na základě informací, které poradce získá, vytvoří klientovi řešení na míru v podobě finančního plánu. Čím více poradce bude mít informací o klientovi, tím vyhovující bude majetkový plán pro jeho budoucnost. Byli ale i respondenti, o které se finanční poradce moc nezajímal a nezjišťoval jeho potřeby – v tomto případě jde o spíše prodej finančních produktů, a ne o vyhotovení komplexního finančního plánu na míru.

Je velmi důležité, aby se finanční poradce zajímal o aktuální potřeby, požadavky a přání klienta. Důležitá je také analýza potřeb klienta, kterou poradce s klientem vyplní právě na osobní schůzce. Analýza potřeb klienta obsahuje otázky na téma příjmů, výdajů, bydlení, zaměstnání, koníčků. Zjišťuje také, jaké stávající produkty na finančním trhu již

má klient sjednány a řeší otázky na aktuální životní situaci klienta a jeho plány do budoucna.

4. Jaký je největší problém ve dnešním finančním poradenství a jak by se to dalo změnit?

Odpověď na tuto otázku vychází z otázek č. 19 – Co by bylo možné podle Vás zlepšit, aby lidí více důvěřovali finančním poradcům a č. 20 – Co považujete za největší problém ve finančním poradenství a co byste změnili? Z dotazníkového šetření bylo patrné, že největší problém respondenti spatřovali v provizním odměňování finančních poradců, že jsou nadměrně vysoké a také, že často poradci nechtějí poskytnout informace ohledně zdrojů, z čeho jsou ty provize placené. Dále byl poradcem doporučen produkt, který byl finančně výhodný pro poradce, ale pro klienta byl zbytečný. Dalším nejčastěji uváděným problémem bylo nedostatečné odborné vzdělání, odbornost či kvalifikace. Dalším problémem, který respondenti uvedli, je to, že konzultanti klientům vnucují produkty a po sestavení finančního plánu neposkytují žádnou následnou péči. Objevují se i názory, že by se poradci měli více zaměřit na personalizaci produktů a spokojenost zákazníků. Mezi návrhy bylo zařazeno povinné ekonomické vzdělání nebo praxe, nižší nástupní platy, přísnější zkoušky a akreditace, snížení provizí, větší dohled společnosti nad prací poradců, zvýšit nároky na uchazeče, pravidelná školení v rámci společnosti, kde poradce pracuje, dohled kontrolních institucí atd.

4.3 Rizika finančního poradenství pro klienta a pro banku

Dříve, než se pozornost zaměří na návrh řešení problémů, které respondenti dle výsledků dotazníkového šetření považují za nejzásadnější, je důležité shrnout největší rizika finančního poradenství, která mohou potkat klienta či bankovní instituce, jak je ve své publikaci uvádějí Illan (2018) a Kalátová (2021).

4.3.1 Otázka etiky

Techniky pro získání nových klientů nejsou vždy zcela etické, není to však pravidlem. Existují poradci, kteří jsou dobří a poctiví, stejně jako poradci, kterým záleží hlavně na zisku. Není bohužel jednoduché odlišit tyto dvě kategorie od sebe. Nízká

regulace nabídky finančních poradců je tak jedním z největších problémů, kterým na poli finančnictví musí veřejnost čelit.

V případě, že má klient dojem, že mu byla zprostředkována služba, která je pro něj nevýhodná nebo není v souladu s podmínkami, může kontaktovat poradenskou společnost a objasnit jim že došlo k porušení podmínek. Klient bude pravděpodobně odškodněn. Může také kontaktovat profesní sdružení, kterého je společnost členem a informovat je o pochybení poradce. Sankci stanovuje etická komise. Další možností je podání stížnosti ČNB, která vykonává dozor nad finančním trhem. Poradce má povinnost volit vhodné produkty či jejich kombinace. Smlouvy často znamenají několikaletý závazek, který může později zatěžovat rozpočet klienta. Poradce by neměl klienta k podpisu tlačit, měl by mu dát dostatek času na rozmyšlenou. Mnoho lidí ale může přesvědčit i vysoký zájem o produkt, což ale nemusí nutně znamenat, že se jedná o produkt kvalitní. I tento vysoký zájem o daný produkt může být jen výsledkem práce finančních poradců. Důležité je nebát se zeptat se, získané informace si ověřit. V případě, že nám daný produkt nevyhovuje, neměli bychom se bát ho odmítnout. Finanční poradce si za zprostředkování produktu nesmí vyžadovat peníze od klienta, bohužel i k takovým situacím dříve docházelo. Pokud po nás poradce vyžaduje zálohu předem či se snaží o podpis směnky ve výši pojistného na dva roky, jedná se o podvod a klient musí odmítnout. Tento fakt však velmi úzce souvisí s finanční gramotností jedinců.

4.3.2 Zrušení smlouvy

Dalším rizikem je zrušení stávající smlouvy, ke které je klient donucen, aniž by to pro něj bylo výhodné. Poradce svého klienta donutí uzavřít podobný produkt za účelem zvýšení svých zisků. Poradce může klienta přesvědčovat, že stará smlouva je nevýhodná a smlouvu, kterou uzavřel, dříve přepíše na jiný produkt. Poradci mají provize z každé uzavřené smlouvy, nutí tak klienta, aby zaplatil znovu za stejnou službu. Uzavření smlouvy nové však pro něj bude pravděpodobně znamenat ztrátu částí financí. Špatný poradce může představovat riziko pro finanční společnost a banku. Případ, že poradce analyzuje špatně situaci klienta, zachová se nezodpovědně či za cílem prodat jeden produkt s nejvyšší provizí, může finanční společnost jen velice těžce ovlivnit. Chránit by je měl etický kodex, kde jsou vymezena pravidla či členství ve sdružení společností. Společnosti se vystavují riziku poškození dobrého jména ze strany poradce. Podobní riziko představuje

i nedodržování finančního plánu klientem v případě, že klient nedodrží podmínky smlouvy.

4.4 Návrhy na řešení

V této kapitole diplomové práce se pozornost zaměřuje na návrhy na řešení problémů, které při hodnocení dotazníkového šetření vyvstaly. Z výsledků dotazníkového šetření, a to z otázek č. 6 (máte zkušenosti s finančním poradcem), č. 11 (z jakého důvodu jste byli nespokojeni s využitím služeb finančního poradce) a č. 20 (co považujete za největší problém ve finančním poradenství a co byste změnili), vyšlo najevo, že veřejnost považuje za zásadní problémy dnešních finančních poradců jejich nedostatek vzdělání, zkušeností v oboru, zneužití nedostatečných znalostí klientů při tvorbě finančního plánu a také vysoké finanční odměňování poradců. Literatura a výsledky z otázky dotazníkového šetření č. 19 (co by bylo možné podle Vás zlepšit, aby lidé více důvěřovali finančním poradcům) pak mají na tyto otázky řešení, které jsou podrobně popsány v následujících podkapitolách.

4.4.1 Vzdělávání finančních poradců

Z informací shromážděných při psaní diplomové práce vyplývá, že tento problém se konstantně řeší. V současné době již nedochází k situacím, kdy může finanční poradce vykonávat svou práci bez řádného zaškolení či bez maturitní zkoušky.

Vypadá to, že společnosti jsou si více vědomy skutečnosti, že klienti zvyšují své nároky a že konkurence na finančním trhu je vysoká. Společnosti se vzděláním, které poskytují svým zaměstnancům, snaží také přiblížit úrovni finančních služeb, které poskytují svým klientům finanční instituce v zahraničí. Pokud by se tak zavedla povinnost minimálního vzdělání finančních poradců, kvalita finančního poradenství by bezesporu vzrostla. Potenciální podmínkou by tak mohlo být na příklad absolvování studia ekonomického zaměření či předchozí praxe v oboru. Další možnou variantou by mohly být každoroční zkoušky pro udržení licence či zavedení postihů za úmysl poškození klienta. Takovým postihem by mohlo být třeba odebrání licence či finanční sankce.

V současné době tak vznikají nové trendy, které kladou důraz na etické standardy a vysokou úroveň odborných znalostí finančních poradců. Tím se snaží řešit problém se vzděláváním finančních poradců. Tento problém se řeší hlavně v rámci společností,

kde finanční poradci působí, také České národní banky, která každoročně kontroluje následné vzdělávání poradců a například nejznámější společnosti na finančním trhu EFPA (European Financial Planning Association). Tím, že se tyto organizace zabývají těmito problémy, pak se to promítá ve vzdělávání a znalostech finančních poradců, a tím pádem ve vytvoření finančních plánů.

V roce 2000 byla založena společnost EFPA Europe (European Financial Planning Association), v současné době má zastoupení ve 12 zemích Evropské unie. V České republice pak tato společnost působí od roku 2010. Tvoří ji více než 10 000 profesionálů, díky čemuž se za posledních roky dokázala stát nezávislou, a především uznávanou organizací zabývající se finančními službami. EFPA klade důraz jak na etické hledisko, tak na odbornost finančních poradců. Společnost si profesní odbornost již vyžadovala, a to zejména finanční trh či regulační orgány. Bylo potřebné, aby se v rámci finančního poradenství vyčlenili profesionálové. Díky EFPA mohou své zkušenosti a hodnotu ukázat prostřednictvím certifikátu, který ve společnosti získají.

EFPA je tak první evropskou organizací, která dokáže vytvořit státem uznávané vzdělávací a certifikační standardy mezi profesionály napříč Evropskou unií. Výjimkou nejsou ani standardy etické. EFPA tak představuje největší a zároveň nejrespektovanější orgán, který v oboru finančního poradenství a plánování poskytuje odbornou certifikaci profesionálů. Mimo jiné si klade za cíl rozšiřovat odborné znalosti ohledně evropského trhu finančních služeb.

Společnost EFPA vydává dva druhy certifikátů, které se liší svým zaměřením a obtížností. Jedná se o certifikáty €FA™ European Financial Advisor pro oblast finančního poradenství a certifikáty €FPT™ European Financial Planner pro oblast finančního plánování.

V případě prvního certifikátu se jedná o certifikaci o střední úrovni vzdělání. Zahrnuje oblast poradenství v praxi. Druhý certifikát je pak nejvyšším stupněm vzdělání ve finančním plánování. Pokud jej chce poradce získat, musí nejdříve prvně složit certifikát €FA™ pro finanční poradenství.

Vznik organizace EFPA v ČR je spjat s rokem 2010. V Evropě tedy tato společnost působila již deset let. K cílům společnosti patří organizování certifikačních zkoušek €FA™ a makléřských zkoušek, stejně jako získávání dalších akreditací ke vzdělávacím programům. Společnost pomáhá organizovat odborné semináře a konference.

V České republice je EFPA zájmovým sdružením právnických osob. Toto sdružení má jako jediné v ČR oprávnění konat zkoušky finančních poradců EFA™ dle platných evropských standardů.

Zkoušky této společnosti uznává i Česká národní banka, což pro budoucnost tvoří významný předpoklad úspěchu. ČNB uznává zkoušky organizované EFTA za účelem prokázání odbornosti osob. Díky těmto zkouškám pak vykonává obchodník s cennými papíry své činnosti.

Tato společnost může významně přispět k větší profesionalitě a odbornosti finančního poradenství. Veřejnost, která za finanční služby platí, by měla získávat adekvátní služby. Zkoušky jsou velmi obtížné, nezíská ji proto každý zájemce. Certifikáty této společnosti by tak mohly představovat záruku kvality. Z výsledků průzkumů EFPA ČR za posledních 8 let, a to z roku 2013 do roku 2021, vyplynulo, že 92 % finančním poradcům certifikace EFPA pomohla k větší profesní prestiži a také pomohla 82 % poradcům v jejich profesní kariéře. Certifikace EFPA zvýšila 94 % poradcům profesní sebevědomí a také 74 % poradcům pomohli znalosti ke zvýšení příjmu (Efpa-eu.org, 2022).

Další možnosti vzdělávání

V posledních letech se vzděláváním finančních poradců začíná zabývat čím dál více firem. Jednou z nich je na příklad společnost Santia, která zajišťuje vzdělání nejen ve finančním sektoru. Santia vznikla v roce 1998 a jako první firma v České republice získala certifikaci ČNB k provádění odborných zkoušek, které jsou povinné pro distribuci penzijních produktů. Aby mohl poradce prodávat produkty týkající se penzijního sektoru, je nutné, aby měl právě tuto zkoušku (Santia.cz, 2022).

Vlastní návrhy autorky pak vyplývají z otázky č. 19 (co by bylo možné podle Vás zlepšit, aby lidé více důvěřovali finančním poradcům) dotazníkového šetření, kde je navrženo řešení vzdělání finančních poradců. Jako hlavním návrhem je školení v rámci firmy, ve které finanční poradci působí a pracují. Školit by měli lidé, kteří mají v tom dlouholeté zkušenosti, a kteří by mohli předávat svoje zkušenosti lidem, kteří začínají s finančním poradenstvím. Dále pak školení plánované a neplánované na centrále dané společnosti, kde finanční poradce fungují, školení od obchodních partnerů, se kterými společnost spolupracuje, školení na time management, komunikační dovednosti,

prezentační dovednosti, využití různých e-learningů, videí, které jsou dostupné na stránkách společností, kde finanční poradce působí.

Autorka práce momentálně funguje v poradenské společnosti Partners Financial Services, a.s., kde tyto školení probíhají minimálně jednou za měsíc.

Odborná způsobilost

Další variantou je i povinnost vykonání zkoušky odborné způsobilosti podle „*zákona 427/2011 Sb., o doplňkovém penzijním spoření*“ pro distribuci některých produktů na finančním trhu a vyhlášky č.215/2012 Sb. (ze dne 15. června 2012), kterou zavedla Česká národní banka. Finanční poradci nemohou bez této zkoušky zprostředkovávat penzijní produkty. Všichni prodejci jsou povinni dle vyhlášky č.215/2012 Sb. absolvovat zkoušky, které zjistí jejich znalosti a dovedností pro zprostředkovávání sjednávání produktů „*důchodového spoření a doplňkového penzijního spoření*.“ Jedná se o tyto oblasti: právní předpisy, investiční nástroje, jejich druhy a vlastnosti, investice, investiční strategie a související rizika, principy fungování doplňkového penzijního spoření a souvisejících rizik, principy finančního trhu včetně teorie financí a principy fungování důchodového spoření a souvisejících rizik. Aby mohl poradce prodávat produkty týkající se penzijního sektoru, je opět nutné, aby měl právě tuto zkoušku.

Dále jsou pak zkoušky i na jiné produkty od České národní banky – jakou jsou: zkouška „*dle zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru*“, zkouška „*dle zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění*“, zkouška „*dle zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu*.“

Zkouška odborné způsobilosti se skládá ze dvou částí – teoretické a praktické. Část teoretická probíhá formou výběru ze 4 odpovědí, část praktická obsahuje případové studie. Odborné zkoušky pomohou zvýšit kvalitu práce finančních poradců.

Tím pádem, každý finanční poradce, který funguje na finančním trhu v České republice, by měl mít splněné 4 povinné zkoušky dle nařízení ČNB.

4.4.2 Odměňování finančních poradců

Z odpovědí respondentů bylo patrné, že odměňování finančních poradců je problémem dnešního finančního poradenství. Návrh Ministerstva financí počítá s povinnostmi poradců oznamovat výši své provize. Poradce tak bude mít povinnost oznamovat každému klientovi, že jeho příjem plyne z provize a výši této provize.

Například „ze zákona č. 257/2016 Sb., zákona o spotřebitelském úvěru“ vyplývá, že zprostředkovatel musí předem ohlásit klientovi výši provize ze zprostředkovaného úvěru. Tento krok má podle mého názoru přispět k vyšší transparentnosti příjmů finančních poradců. Mohly by se tak odhalit nemorální taktiky některých poradců, případně by mohlo dojít k jejich omezení (Mfcr.cz, 2022).

Návrhem oznamovat alespoň zdroje provizí finančních poradců na schůzce také vyplývá i z dotazníkového šetření z otázky č. 19 (co by bylo možné podle Vás zlepšit, aby lidé více důvěřovali finančním poradcům), kde respondenti uvádí, že by měli větší důvěru v poradci, kdyby sdíleli informace ohledně zdrojů jejich provizí.

Dalším návrhem pak je snížení provizí finančním poradcům. Dle odpovědí respondentů, většina z nich si myslí, že jsou nadměrně vysoké, a že i kvůli tomu, že jsou moc vysoké, často se stává, že poradce přesnou výši odmítá uvádět.

Systém odměňování poradců by měl být tak jako tak transparentnější. Jedná se o stále aktuální problém, který volá po omezení výše provizí a jejich regulaci.

4.4.3 Finanční gramotnost a výběr správného finančního poradce

Jako dalším problémem finančního poradenství bylo tedy zneužití nedostatečných znalostí veřejnosti, dle výsledku dotazníkového šetření, a to hlavně z otázek č. 6, 11 a 20.

V oblasti finančního poradenství, klienty chrání legislativa, ale i sdružení společností. V případě, že se klient cítí poškozený nebo má pocit, že mu byla zprostředkována služba, která není v souladu s podmínkami poskytnutí té služby nebo je pro něj nevýhodná, má tři možnosti:

- 1) Kontaktovat poradenskou společnost s tím, že poradce porušil podmínky. Klient bude v tomto případě pravděpodobně odškodněn, poradce dostane varování. Pověst poradenských společností je však křehká, proto společnost udělá všechno proto, aby danou situaci napravila.
- 2) Kontaktovat profesní sdružení, jehož členem společnost je, informovat je o nekalém postupu poradce. V případě, že nedodrží etický kodex, etická komise mu udělí sankci. Její pravomoc je však jen doporučující, není legislativní. Přesto není sankce dobrým „obrázkem“ pro finanční společnost.
- 3) Podat stížnost České národní bance, která vykonává dozor nad finančním trhem. To může vést k žalobě u soudu.

Další novelou je pak novela „*zákon č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí.*“ Tuto novelu nahradil v roce 2017 „*zákon č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a o změně živnostenského zákona.*“ Tato novela rovněž upravuje vztahy mezi Evropskou unií a českým právním systémem, upravují se sankce za přestupky a finanční vztahy mezi pojišťovnami a klienty a pojišťovnami a pojišťovacími agenty. Zpříšňuje se vztah mezi pojišťovacím zprostředkovatelem a klientem. Nesmějí mu být podávány nejasné, nepravdivé, zavádějící nebo klamavé informace. Na základě „*zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele*“ musí poradce na žádost klienta informovat o odměnách, které má smluvně ujednány. Tato novela tak má za cíl chránit spotřebitele. Změny, které v legislativní úpravě v posledních letech vznikly, jsou pro české pojišťovnictví potřebné. Za nejvíce potřebnou změnu lze považovat změnu v systému registrací, zahrnutí zaměstnanců pojišťoven do působnosti nového zákona a také zajištění soudržnosti kategorie zprostředkovatelů v souvislosti s ostatními segmenty finančního zprostředkování. Velmi vhodné je pak také rozdělení odborných zkoušek dle tematických skupin odbornosti. Nový zájemce o práci pojišťovacího zprostředkovatele musí prokázat obecný přehled v oblasti finančních trhů.

Tato problematika velice úzce souvisí s finanční gramotností obyvatelstva, jak již bylo uvedeno v teoretické části práce. Zvýšená gramotnost obyvatel by mohla znamenat jistou obranu proti nekalým praktikám poradců. Nedostatečné gramotnosti obyvatel se věnují i samotné stránky, které se finančním trhem zabývají.

Ministerstvo financí v posledních deseti letech vytvořilo několik projektů, které se tématem finanční populace dospělé populace zabývají, nicméně vznikají také programy, které se snaží vnést základy finanční gramotnosti také do škol. Z těchto projektů jmenujme alespoň: Bankéři do škol, Abeceda peněz, Finanční gramotnost do škol, Webové stránky Finanční vzdělávání.cz či prezentace Osobní finance aneb jak proplout bez nehody světem financí.

Z názorů odborníků (Novák, 2020; Pokorný, 2021) vyplývá, že finanční gramotnost obyvatelstva je stále velmi nízká. Stále se najdou mezi námi takoví, kteří uvěří slibům finančních poradců, jejichž hlavní záměr je vysoká provize za daný produkt u dané finanční instituce. Existuje navíc velké množství produktů a pojmů, které nemusí být všem jasné. Například pojem jako RPSN by udělal problém větší polovině obyvatel. Stejně tak

nejasné zavádění a následné rušení pilířů v rámci penzijního připojištění nemusí být zcela jasné všem, a to i těm, kteří své připojištění uzavřené mají. Většina lidí zná širokou škálu finančních produktů, využívají však většinou jen ty základní, protože se v množství produktů nevyznají, a tak jsou při výběru spořicí a investičních produktů opatrní. Lidé si tak vybírají co nejméně rizikové produkty. Dalším problémem je, že ne každý finanční poradce je schopen nejasnosti svým klientům vysvětlit.

Význam finanční gramotnosti roste s každou přicházející krizí. Spotřebitelé se chtějí vyhnout ztrátám na finančním trhu. Česká národní banka konkrétní projekty, programy a aktivity v oblasti finančního vzdělávání monitoruje. Tyto aktivity zpravidla realizují kromě orgánů veřejné správy, ale i neziskové organizace, profesní sdružení subjektů finančního trhu, různá spotřebitelská sdružení a na jejich průběhu se podílí několik subjektů. Na stránkách České národní banky můžeme najít přehled projektů, které má společnost na téma finanční vzdělávání k dispozici.

4.5 Diskuze

Diplomová práce byla zaměřena na finanční poradenství v ČR. Hlavním cílem práce bylo zjistit, jaké jsou zkušenosti klientů využívajících služeb finančního poradenství, zda je tato zkušenost pozitivní nebo negativní, a zda služeb finančního poradce již využili. Dílčím cílem bylo identifikovat nedostatky v oblasti finančního poradenství a navrhnout opatření pro zlepšení služeb poradců.

V rámci školení se finanční poradci učí, jak nabízet produkty, přesvědčit lidi a takzvaně prodat sama sebe (Partners.cz, 2022). Samozřejmě je kladen vysoký důraz a nároky i na znalost podmínek trhu, legislativy a produktů na finančním trhu. V současnosti na trhu působí celá řada společností, které se finančním poradenstvím zabývají. Některé jsou méně známé, jiné více. Respondenti uváděli zkušenosti s celou řadou institucí, jako např. OVB, Partners Financial Services, Fincentrum, Česká pojišťovna, ČSOB nebo AXA. Pokud finanční poradce pracuje pro některou z velkých společností, ještě neznamena, že je automaticky dobrým finančním poradcem. Při vyhodnocení dotazníku bylo zjištěno několik významných skutečností. Někdy se stává, že ani samotní finanční poradci nebo finanční zprostředkovatelé nejsou s problematikou finančního poradenství seznámeni na takové úrovni, aby jejich znalosti byly dostačující. Toto tvrzení bylo prokázáno například při odpovědích na otázku, z jakého důvodu byli

respondenti nespokojeni s využitím služeb finančního poradce. Nejvíce dotazovaných respondentů jako důvod své nespokojenosti s využitím služeb finančního poradce uvedlo možnost nátlak k podpisu smlouvy ze strany poradce, nedostatek zkušeností finančního poradce v oboru, nedostatečné poskytnutí informací k uzavírání smluv, nespolehlivé jednání poradce, zneužití nedostatečných znalostí veřejnosti. Z tohoto důvodu je proto žádoucí, aby se finanční poradci neustále vzdělávali a zdokonalovali ve své oblasti.

Mezi další zjištěná negativa (z dotazníkového šetření, otázky č. 11) v souvislosti s osobou finančního poradce bylo uváděno:

- Přidělený poradce u společnosti skončil a nebylo možné jej již kontaktovat.
- Poradce po podpisu smluv přestal komunikovat a dále se zajímat.
- Pro poradce byla nejdůležitější provize.
- Doporučil mi produkty, které jsou k ničemu, zrušil mi pojištění a přesvědčil mne uzavřít jiné.
- Žádný z oslovených respondentů se nesetkal s případem zrušení termínu domluvené schůzky.

Vedle nedostatečného vzdělání je tedy nejvíce negativně hodnocen způsob jednání finančního poradce s klienty. Bylo by proto vhodné, aby se vedle samotného vzdělání finančního poradce kladl důraz na další dovednosti finančních poradců, zejména potom na vhodný komunikační styl a asertivní jednání. Dle zkušeností a výzkumu finančních odborníků Partners Financial Services, poradci by se měli více vzdělávat jak v odborných příslušných organizacích, tak i v rámci společnosti, kde ti finanční poradci působí – například školení v rámci týmu od nadřízených, v rámci centrály společnosti, školení komunikačních a prezentačních dovedností atd. (Partners Financial Services, 2021). Dle dotazníkového šetření z otázky č. 19 a návrhů je patrné, že autorka dospěla ke stejným návrhům v diplomové práci. Jak uvádí Praško (2007), asertivní jedinec přebírá plnou zodpovědnost za své jednání. Ví, co chce učinit a jakým způsobem toho dosáhne, avšak jsou mu jasné i veškeré důsledky jeho počínání. Je aktivní a vyhýbá se agresi a manipulaci. Zpravidla říká to, co cítí a nesnaží se pravdu zastírat. Nepovyšuje se nad klientem a zásadně se vyhýbá ponižování. Umí naslouchat. Když udělá chybu, je schopen ji přiznat. Za každých okolností působí klidně, vyrovnaně a uvolněně. Měl by být příjemným a komunikativním společníkem. Dle odborníků společnosti Partners Financial Services, lidé by se měli zajímat o to, co případně budou chtít v budoucnu podepsovat, obrátit

se třeba k dalším několika finančním poradcům, aby měli větší přehled v konkrétních nabídkách a produktech, aby měli možnost porovnat znalosti, jednání, přístup poradce. Pokud klienti cítí z poradce nátlak k nějakému produktu, rozhodně to má odmítnout (Partners Financil Services, 2021). V diplomové práci autorka dospěla ke stejnému výsledku – že všechno se poznává ve srovnání, a že lidé by se měli v tomto více „vzdělávat“, zajímat se o finanční trh, o finanční gramotnost.

5 Závěr

Finančním poradenstvím se obecně rozumí poskytování odborné pomoci, informací, stanovisek, doporučení a osobních finančních plánů klientovi v souvislosti s jednou nebo několika finančními službami pramenících z nestranné analýzy dostatečného počtu dostupných finančních služeb včetně následného uzavírání nebo změny smlouvy o poskytnutí finanční služby na žádost klienta, jeho jménem a na jeho účet.

Profesionalizace finančního poradenství a neustálé zkvalitňování poskytovaných služeb by mělo být základním bodem v programu regulace finančních poradců a zprostředkovatelů. I když je situace v současnosti mnohem lepší, než byla před legislativním opatřením, kdy finanční poradenství mohl provádět v podstatě kdokoli, i dnes narážíme na negativní ohlasy lidí ve smyslu nízké profesionality poradců a upřednostňování vlastní odměny před klientovou volbou. Budovat finanční gramotnost obyvatelstva, informovat je o přidané hodnotě a smyslu finančního poradenství a provádět službu finančního poradce kvalitně, odborně a ve prospěch klienta, by v budoucnu mohlo „přinést ovoce“ v podobě napravení reputace finančních poradců a vyššího využívání jejich služeb. Je ve prospěch klienta řešit všechny finanční záležitosti s jedním člověkem, který má v jejich financích komplexní přehled, jak každou finanční situaci konzultovat s cizím člověkem ve více institucích.

Předkládaná práce se zabývala finančním poradenstvím v České republice. Cílem práce bylo zjistit, jaké jsou zkušenosti klientů využívajících služeb finančního poradenství, zda je tato zkušenost pozitivní nebo negativní, zda respondenti mají svého osobního finančního poradce, na kterého se můžou v případě potřeby obrátit a zda služeb finančního poradce již využili. Dílčím cílem diplomové práce bylo identifikovat nedostatky v oblasti finančního poradenství a navrhnout opatření pro zlepšení služeb poradců. V analytické části pomocí dotazníkového šetření bylo zjišťováno, jaké jsou zkušenosti klientů využívajících služeb finančního poradenství a byly navrženy konkrétní návrhy a doporučení na zlepšení současného stavu.

Zkoumaný soubor zahrnoval celkem 100 respondentů, z toho bylo 42 mužů a 58 žen. V dotazníku bylo respondentům položeno celkem 22 otázek, z nichž první 4 otázky byly zaměřeny na demografii respondentů, 8 otázek bylo uzavřených, 7 polootevřených a 3 otevřených. Většina respondentů byla oslovena prostřednictvím elektronického dotazníku,

někteří respondenti byli osloveni osobně (např. pobočka společnosti Partners). Otázky v průzkumu jsou koncipovány tak, aby shromáždily co nejvíce informací o tom, co dotazovaní považují za největší problém v oboru, bez ohledu na to, zda respondenti, již služeb finančního poradce využili. Výsledky průzkumu byly zpracovány ve formě grafů. Ne všechny otázky se však daly tímto způsobem zpracovat, například otázka ohledně největších nedostatků byla formulována jako otevřená, proto bude vyhodnocená dle četnosti problémů, se kterými se při finančním poradenství setkali.

Z výsledků dotazníkového šetření vyšlo najevo, že veřejnost považuje za zásadní problémy dnešních finančních poradců jejich nedostatek vzdělání, zkušeností, zneužití nedostatečných znalostí klientů při tvorbě finančního plánu, odměňování finančních poradců a nespolehlivé chování poradců. Vyplývají z toho pak návrhy na řešení těchto problémů. Jako prvním návrhem by mohla být povinnost minimálního vzdělání finančních poradců. Potenciální podmínkou by tak mohlo být na příklad absolvování studia ekonomického zaměření či předchozí praxe v oboru. Další možnou variantou by mohly být každoroční zkoušky pro udržení licence (absolvovaných zkoušek od České národní banky) či zavedení postihů za úmysl poškození klienta. Dále byla možnost následného vzdělávání v různých organizacích (1x ročně pro potvrzení stávajících znalostí a zákonů), které působí na trhu v České republice, jako je například společnost EFPA. Další možnosti bylo vzdělávání v rámci společností, ve kterých finanční poradci fungují – například každotýdenní školení na různé oblasti finančního plánování, nebo školení od různých úspěšných lidí v tomto oboru. V odměňování finančních poradců z dotazníkového šetření vyplynula možnost snížení provizí a také povinnost uvádět zdroj a výši provizí na vyžádání klienta. Jako dalším problémem finančního poradenství bylo tedy zneužití nedostatečných znalostí veřejnosti – tady byl uveden návrh kontaktování společnosti, kde finanční poradce působí, pokud se klient cítí poškozený. Také může kontaktovat profesní sdružení a podat stížnost do ČNB. Problémem také je finanční gramotnost obyvatelstva. Dalším návrhem bylo pak působit profesionálně, umět naslouchat a být příjemným společníkem.

6 Seznam použitých zdrojů

Knižní publikace

1. BÖHM, Arnošt a Karina MUŽÁKOVÁ. *Pojišťovnictví a regulace finančních trhů*. [Praha]: Professional Publishing, 2010. ISBN 9788074310355.
2. BRANDON, Denby Jr. A Oliver H. WELCH. *The history of financial planning: the transformation of financial services*. Hoboken, N.J.: John Wiley & Sons, c2009, 324 s. ISBN 978-04-701-8074-9.
3. ČERNOHORSKÝ, Jan a Petr TEPLÝ. *Základy financí*. Praha: Grada, 2011. ISBN 9788024736693.
4. GRABLE, J.: *Investor Behaviour: The Psychology of Financial Planning and Investing*. John Wiley and Sons, Inc., 2014. ISBN: 978-1-118-49298-7.
5. ILLAN, Ivan. *Success as a Financial Advisor For Dummies*. John Wiley & Sons, 2018. ISBN 9781119504108.
6. JANDA, Josef. *Spořit nebo investovat?* Praha: Grada Publishing, 2011. Finance pro každého. ISBN 978-80-247-3670-9.
7. JENÍK, Ivo. *Dohled a regulace finančního trhu*. Praha: Spolek českých právníků Všechno, 2011. ISBN 9788085305487.
8. KALÁTOVÁ, Veronika. *Finanční zralost: klíč k finanční spokojenosti*. Praha: Plot, 2021. ISBN 978-80-7428-370-3.
9. MÁLEK, Petr, Gabriela OŠKRDALOVÁ a Petr VALOUCH. *Osobní finance*. Brno: Masarykova univerzita, 2010. ISBN 978-80-210-5157-7.
10. PAVLÁT, Vladislav; KUBÍČEK, Antonín. *Regulace a dohled nad finančními trhy*. 2. přepracované vyd. Praha: Vysoká škola finanční a správní, o.p.s., 2010. 228 s. ISBN 978-80-7408-036-4.
11. PRAŠKO, Ján. *Asertivitou proti stresu*. 2., přepracované a doplněné vydání. Grada Publishing a.s., 2007. ISBN 8024769174.
12. REJNUŠ, Oldřich. *Finanční trhy*. 4., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014. Partners. ISBN 978-80-247-3671-6.

13. REVENDA, Zbyněk, Martin MANDEL, Jan KODERA, Petr MUSÍLEK a Petr DVOŘÁK. *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. 5. aktualizované vydání – dotisk. Praha: Management Press, 2014. ISBN 978-80-7261-279-6.
14. ROSSINI, Lee. *The Business of Financial Advice: A Guide for Financial Advisers to Building a Service-based Business*. Juta, Limited, 2014. ISBN 9781485109419.
15. SPURA, Filip. *Provize zprostředkovatele v pojišťovnictví*. Diplomová práce, Právnická fakulta, Masarykova univerzita, Praha, 2017.
16. ŠKOPOVÁ, V., MUSILOVÁ, R., KRUPIČKOVÁ, H. *Zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a předpisy související*. Praha: 2006. ISBN 80-7179-476-7.
17. VESELÁ, Jitka. *Investování na kapitálových trzích*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2011. ISBN 978-80-7357-647-9.

Internetové zdroje

1. AKATCR, Asociace pro kapitálový trh České republiky [online]. [cit. 2022-03-18]. Dostupné z: <https://www.akatcr.cz/>
2. Asociace pro kapitálový trh České republiky [online]. 2021 [cit. 2021-08-17]. Dostupné z: <https://www.akatcr.cz/Asociace-AKAT/O-nas>.
3. CAP (2021), Česká asociace pojišťoven, O nás: Kdo jsme. [online]. 2021 [cit. 2016-0-02]. Dostupné z: <http://www.cap.cz/o-nas>
4. CAP, Česká asociace pojišťoven [online]. [cit. 2022-03-18]. Dostupné z: <https://www.cap.cz/>
5. ČASF, Česká asociace společností finančního poradenství a zprostředkování [online]. [cit. 2021-08-16]. Dostupné z: <https://casfpz.cz/>
6. ČASF, Česká asociace společností finančního poradenství a zprostředkování [online]. [cit. 2022-03-18]. Dostupné z: <https://casfpz.cz/>
7. ČNB, Česká národní banka [online]. [cit. 2021-08-16]. Dostupné z: <https://www.cnb.cz/cs/dohled-financni-trh/vykon-dohledu/postavenidohledu/index.html>.

8. ČNB, Česká národní banka [online]. [cit. 2022-03-18]. Dostupné z: <https://www.cnb.cz/cs/>
9. ČNB, Česká národní banka, Basic response [online]. [cit. 2021-08-16]. Dostupné z: https://apl.cnb.cz/apljerrsdad/JERRS.WEB15.BASIC_LISTINGS_RESPONSE
10. Etický kodex, Česká asociace pojišťoven [online]. [cit. 2021-08-11]. Dostupné z: https://www.cap.cz/images/o-nas/Etický_kodex.pdf
11. MDRT, Million Dollar Round Table, Basic dollar. [online]. USA [cit. 2015-04-12]. Dostupné z: <http://www.mdr.org/history/>
12. MFČR, Ministerstvo financí České republiky, Struktura a subjekty finančního trhu: Proč se finančně vzdělávat? [online]. 2016 [cit. 2021-08-11]. Dostupné z: <http://www.psvf.cz/cs/popis-financniho-trhu/struktura>.
13. MFČR, Ministerstvo financí České republiky, Struktura a subjekty finančního trhu: Proč se finančně vzdělávat. [online]. 2015 [cit. 2021-08-10].
14. MFČR, Ministerstvo financí ČR [online]. [cit. 2022-03-18]. Dostupné z: <https://www.mfcr.cz/>
15. OVB Česká republika, a.s., Základní informace, [online]. Praha, 2021 [cit. 2021-08-16]. Dostupné z: <https://www.ovb.cz/o-nas.html>
16. ŠAMÁNKOVÁ, Barbora. Vývoj a perspektiva finančního poradenství v České republice [online]. Zlín, 2015 [cit. 2021-08-18].
17. Zákon č. 256/2004 Sb., zákon o podnikání na kapitálovém trhu. HLAVA VI. [online]. Praha. 2021 [cit. 2021-08-16]. Dostupné z: <https://www.mesec.cz/zakony/zakonopodnikani-na-kapitalovem-trhu/f2557229/>
18. Zákon č. 277/2009 Sb., zákon o pojišťovnictví. [online]. [cit. 2021-09-25]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2009-277>
19. ZAORÁLEK, Jiří. HELVAG – další past na investory. In: Finance.idnes.cz [online]. 2002-09-16 [cit. 2021-08-17]. Dostupné z: http://finance.idnes.cz/helvag-dalsi-past-na-investory-dzn-uver.aspx?c=A020913_112017_fi_osobni_mag

7 Seznam grafů

Graf 1: Pohlaví respondentů	37
Graf 2: Věk respondentů.....	38
Graf 3: Nejvyšší dosažené vzdělání.....	38
Graf 4: Ekonomická aktivita.....	39
Graf 5: Zkušenosti s finančním poradenstvím.....	41
Graf 6: Využití služeb finančního poradce.....	42
Graf 7: Osobní schůzka s finančním poradcem.....	43
Graf 8: Zájem poradce o potřeby klienta.....	44
Graf 9: Spokojenost klienta s využitím služeb finančního poradce.....	44
Graf 10: Nespokojenost klienta s využitím služeb finančního poradce.....	46
Graf 11: Finanční poradce k dispozici.....	47
Graf 12: Působení poradce ve společnosti.....	48
Graf 13: Důvody, proč respondenti nemají finanční poradce.....	49
Graf 14: Četnost kontaktů ze strany poradce.....	50
Graf 15: Místo pro sjednání produktů.....	51
Graf 16: Sjednání produktů online či osobně na schůzce s poradcem.....	52

8 Přílohy

Příloha A	Dohled ČNB	73
Příloha B	Dotazník.....	78

Příloha A Dohled ČNB

Česká národní banka dohlíží na tyto subjekty, tento dohled je definován § 44 zákona o ČNB (Zákon č. 6/1993 Sb., o ČNB, 2021):

- **„Banky a družstevní záložny**
 - *Banky a pobočky zahraničních bank*
 - *Družstevní záložny*
 - *Zastoupení zahraniční banky*
 - *Zahraníční finanční nebo úvěrové instituce a pobočky zahraničních finančních nebo úvěrových institucí poskytující přeshraniční služby v ČR*
- **Obchodníci s CP**
 - *Obchodníci s CP a pobočky zahraničního obchodníka s CP*
 - *Obchodníci s CP provádějící systematickou internalizaci*
 - *Osoby oprávněné k vedení samostatné evidence investičních nástrojů*
 - *Zahraníční obchodníci s CP poskytující přeshraniční služby v ČR (bez bank)*
 - *Investiční zprostředkovatelé*
 - *Vázaní zástupci dle zákona o podnikání na kapitálovém trhu*
 - *Vázaní zástupci ve vazbě na zastoupeného dle zákona o podnikání na kapitálovém trhu*
 - *Vázaní zástupci zahraničního obchodníka s CP poskytujícího přeshraniční služby v ČR*
 - *Akreditované osoby podle zákona o podnikání na kapitálovém trhu*
- **Pojišťovny a zajišťovny**
 - *Pojišťovny a pobočky zahraničních pojišťoven*
 - *Zajišťovny*
 - *Zahraníční pojišťovny a pobočky pojišťoven poskytující přeshraniční služby v ČR*
 - *Samostatní zprostředkovatelé dle zákona o distribuci pojištění a zajištění*
 - *Vázaní zástupci dle zákona o distribuci pojištění a zajištění*
 - *Vázaní zástupci ve vazbě na zastoupeného dle zákona o distribuci pojištění a zajištění*
 - *Doplňkoví pojišťovací zprostředkovatelé dle zákona o distribuci pojištění a zajištění*

- *Doplňkoví pojišťovací zprostředkovatelé ve vazbě na zastoupeného dle zákona o distribuci pojištění a zajištění*
- *Pojišťovací zprostředkovatelé s domovským členským státem jiným, než je ČR*
- *Akreditované osoby dle zákona o distribuci pojištění a zajištění*
- ***Investiční společnosti a investiční fondy***
 - *Investiční společnosti a pobočky zahraničních investičních společností*
 - *Investiční společnosti a pobočky zahraničních investičních společností, které vykonávají činnost portfolio management*
 - *Investiční společnosti obhospodařující kvalifikované fondy sociálního podnikání a zahraniční investiční fondy srovnatelné s kvalifikovaným fondem sociálního podnikání (EuSEF)*
 - *Investiční společnosti obhospodařující kvalifikované fondy rizikového kapitálu a zahraniční investiční fondy srovnatelné s kvalifikovaným fondem rizikového kapitálu (EuVECA)*
 - *Hlavní administrátoři*
 - *Depozitáři investičních fondů*
 - *Investiční fondy s právní osobností*
 - *Samosprávné investiční fondy*
 - *Nesamosprávné investiční fondy*
 - *Investiční fondy s právní osobností a jejich depozitář*
 - *Investiční fondy mající právní formu svěřenského fondu*
 - *Investiční fondy mající právní formu svěřenského fondu a jejich depozitář*
 - *Podílové fondy*
 - *Podílové fondy a jejich depozitář*
 - *Osoby uvedené v § 15 odst. 1 ZISIF, kterým vznikla povinnost nechat se zapsat do seznamu*
 - *Zahraniční investiční společnosti z EU poskytující přeshraniční služby na území ČR*
 - *Obhospodařovatelé se sídlem v cizím státě, kteří jsou oprávněni obhospodařovat investiční fondy*
 - *Administrátoři se sídlem v cizím státě, kteří jsou oprávněni provádět administraci investičních fondů*
 - *Zahraniční investiční fondy, do nichž mohou být investice veřejně nabízeny v ČR*
 - *Zahraniční fondy srovnatelné se standardními fondy*

- *Zahraniční fondy srovnatelné se standardními fondy a jejich kontaktní osoba*
- *Zahraniční fondy srovnatelné se speciálními fondy*
- *Zahraniční fondy srovnatelné se speciálními fondy a jejich kontaktní osoba*
- *Zahraniční fondy srovnatelné s fondy kvalifikovaných investorů (bez EuSEF a EuVECA) – obhospodařované obhospodařovatelem oprávněným přesáhnout rozhodný limit*
- *Zahraniční fondy srovnatelné s fondy kvalifikovaných investorů (bez EuSEF a EuVECA) – obhospodařované obhospodařovatelem neoprávněným přesáhnout rozhodný limit*
- *Zahraniční fondy srovnatelné s kvalifikovaným fondem sociálního podnikání (EuSEF)*
- *Zahraniční fondy srovnatelné s kvalifikovaným fondem rizikového kapitálu (EuVECA)*
- *Zahraniční investiční fondy obhospodařované obhospodařovatelem oprávněným přesáhnout rozhodný limit, do nichž mají být investice nabízeny v ČR pouze jinak než veřejně*
- *Likvidátoři investičních společností, fondů kolektivního investování s právní osobností a hlavních administrátorů*
- *Nucení správci investičních společností, které obhospodařují fond kolektivního investování nebo srovnatelný zahraniční investiční fond, a fondů kolektivního investování s právní osobností*
- ***Penzijní společnosti a fondy***
 - *Penzijní společnosti*
 - *Účastnické fondy*
 - *Účastnické fondy a jejich depozitář*
 - *Transformované fondy*
 - *Transformované fondy a jejich depozitář*
 - *Depozitáři účastnických fondů a transformovaných fondů*
 - *Zahraniční instituce zaměstnaneckého penzijního pojištění poskytující přeshraniční služby v ČR*
 - *Samostatní zprostředkovatelé podle zákona o doplňkovém penzijním spoření*
 - *Vázaní zástupci podle zákona o doplňkovém penzijním spoření*

- *Vázání zástupci ve vazbě na zastoupeného podle zákona o doplňkovém penzijním spoření*
- *Akreditované osoby dle zákona o doplňkovém penzijním spoření*
- ***Platební instituce a instituce elektronických peněz***
 - *Platební instituce a pobočky zahraničních platebních institucí*
 - *Poskytovatelé platebních služeb malého rozsahu*
 - *Správci informací o platebním účtu a pobočky zahraničních správců informací o platebním účtu*
 - *Instituce elektronických peněz a pobočky zahraničních institucí elektronických peněz*
 - *Vydavatelé elektronických peněz malého rozsahu*
 - *Pověření zástupci poskytovatelů platebních služeb*
 - *Pověření zástupci ve vazbě na poskytovatele platebních služeb nebo vydavatele elektronických peněz*
 - *Zahraniční platební instituce poskytující přeshraniční služby v ČR*
 - *Zahraniční správci informací o platebním účtu poskytující přeshraniční služby v ČR*
 - *Zahraniční instituce elektronických peněz poskytující přeshraniční služby v ČR*
 - *Pověření zástupci zahraničních poskytovatelů platebních služeb a vydavatelů elektronických peněz!!! ROZHODUJÍCÍM REGISTREM JE REGISTR VEDENÝ DOMOVSKÝM ČLENSKÝM STÁTEM ZASTOUPENÉHO!!!*
 - *Pojišťovny nebo třetí osoby, se kterými poskytovatel služby nepřímého dání platebního příkazu sjednal pojistnou smlouvu nebo srovnatelné zajištění*
 - *Poskytovatelé služeb 3. stran*
- ***Poskytovatelé a zprostředkovatelé spotřebitelského úvěru***
 - *Nebankovní poskytovatelé spotřebitelského úvěru*
 - *Samostatní zprostředkovatelé spotřebitelského úvěru*
 - *Vázání zástupci dle zákona o spotřebitelském úvěru*
 - *Vázání zástupci dle zákona o spotřebitelském úvěru ve vazbě na zastoupeného*
 - *Zprostředkovatelé vázaného spotřebitelského úvěru*
 - *Zprostředkovatelé vázaného spotřebitelského úvěru ve vazbě na zastoupeného*
 - *Zahraniční zprostředkovatelé spotřebitelského úvěru na bydlení*
 - *Akreditované osoby dle zákona o spotřebitelském úvěru*

- **Směnárnny**
 - *Směnárníci*
 - *Provozovny směnárníků*
 - *Ostatní směnárenské provozovny*
- **Ostatní**
 - *Centrální depozitář*
 - *Centrální depozitář a účastníci centrálního depozitáře*
 - *Emitenti CP přijatých k obchodování na regulovaném trhu*
 - *Organizátor regulovaného trhu*
 - *Poskytovatel služeb hlášení údajů*
 - *Provozovatelé služby hlášení údajů se sídlem nebo skutečným sídlem v České republice*
 - *Trhy malých a středních podniků*
 - *Vypořádací systémy s neodvolatelností vypořádání*
 - *Účastníci vypořádacího systému s neodvolatelností vypořádání*
 - *Nucení správci (pro OCP, ORT, PVS, CD)*
 - *Likvidátoři (pro OCP, ORT, PVS, CD)*
 - *Zpracovatelé tuzemských bankovek a mincí*
 - *Platební systém s neodvolatelností zúčtování*
 - *Účastníci platebního systému s neodvolatelností zúčtování*
 - *Instituce podle zákona o ozdravných postupech a řešení krize na finančním trhu*
 - *Administrátoři referenčních hodnot*
- **Subjekty pod dohledem ČNB v době od zániku oprávnění do ukončení vypořádání, včetně subjektů v likvidaci**
 - *Subjekty pod dohledem ČNB v době od zániku oprávnění do ukončení vypořádání, včetně subjektů v likvidaci. “*

Příloha B Dotazník

Vážená paní, vážený pane,

jsem studentkou České zemědělské univerzity a zpracovávám diplomovou práci na téma Finanční poradenství v České republice, jejíž součástí je zjištění názorů oslovených respondentů na toto téma. Dotazník je zcela anonymní.

Děkuji Vám předem za spolupráci.

S pozdravem

Bc. Iana Diachenko

Identifikační otázky:

1. otázka: Pohlaví

- muž
- žena

2. otázka: Kolik je Vám let?

- do 20 let
- 21–30 let
- 31–40 let
- 41–50 let
- 51 a více

3. otázka: Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- základní
- střední s výučním listem
- střední s maturitní zkouškou
- vyšší odborné
- vysokoškolské

4. otázka: Váš pravidelný příjem tvoří zejména?

- zaměstnanec
- osoba samostatně výdělečně činná
- student
- důchodce
- jiná možnost

Výzkumné otázky:

5. otázka: Co se Vám vybaví pod pojmem finanční poradenství?

6. otázka: Máte zkušenosti s finančním poradcem?

Pokud odpovíte na otázku „ANO“ pokračujte otázkou č. 8. Pokud na otázku odpovíte „NE“ pokračujte otázkou č. 7.

- Ano, mám dobrou zkušenost
- Ano, mám špatnou zkušenost
- Ne, nemám žádnou zkušenost

7. otázka: Pokud nemáte zkušenost s finančním poradcem, uvažovali jste již o využití jeho služeb?

- Ano
- Ne
- Nevím

8. otázka: Byli jste někdy na osobní schůzce s finančním poradcem?

Pokud na otázku odpovíte „Ano“ pokračujte otázkou č. 9. Pokud na otázku odpovíte „Ne“ pokračujte otázkou č. 13.

- Ano
- Ne

9. otázka: Pokud ano, zajímal se finanční poradce o Vaše potřeby a požadavky?

- Zajímal se
- Částečně se zajímal
- Spíše se nezajímal
- Vůbec se nezajímal

10. otázka: Byli jste spokojeni s využitím služeb finančního poradce?

- Spokojen/a
- Spíše spokojen/a
- Spíše nespokojen/a
- Nespokojen/a

11. otázka: Z jakého důvodu jste byli nespokojeni s využitím služeb finančního poradce?

Můžete vybrat více možností:

- Nespolehlivost poradce
- Nátlak k podpisu smluv
- Nedostatek zkušeností v oboru
- Nedodržování termínů domluvených schůzek
- Nedostatečné poskytnutí informací
- Jiné:

12. otázka: Co se Vám na schůzce s finančním poradcem nejvíc líbilo?

Například první dojem, vystupování, finanční gramotnost atd.

13. otázka: Uvažovali jste někdy o vlastním finančním poradci nebo již ho máte?

- Ano, mám
- Ne, nemám
- Nemám, ale uvažuji o něm

14. otázka: Pokud ano, pro jakou společnost pracuje?

- Partners Financial Services, a.s.
- Fincentrum
- 4fin
- Česká pojišťovna
- OVB Allfinanz
- ČSOB
- AXA
- Jiná:

15. otázka: Pokud ne, z jakého důvodu nemáte svého finančního poradce?

- Nemám dobré zkušenosti s finančními poradci
- Nepotřebuji finančního poradce
- Vše udělám sám/a
- Vždy mi pomůže pracovník na pobočce pojišťovny/banky
- Jiné:

16. otázka: Jak často byste chtěli, aby Vás finanční poradce kontaktoval ohledně aktualizace smluv?

- 1x ročně
- 1x za 2 roky
- 1x za půl roku
- nekontaktovat
- jiné:

17. Kde nejčastěji uzavíráte smlouvy na jednotlivé produkty na finančním trhu?

Označte jen jednu odpověď.

- Přímo v pojišťovně/bance
- S poradcem pojišťovny/banky mimo pobočku
- Online
- Se stavební spořitelnou
- S nezávislým finančním poradcem
- Jiné:

18. Sjednali byste si raději produkty na finančním trhu přes internet nebo byste využili služby finančního poradce?

Označte jen jednu odpověď.

- Internet
- Finanční poradce

19. Co by bylo možné podle Vás zlepšit, aby lidé více důvěřovali finančním poradcům?

20. Vnímáte v dnešním poskytování finančního poradenství nějaký zásadní problém, a jak byste případně tento problém řešili?

Vážená paní, vážený pane,
děkuji Vám za spolupráci a vyplněný dotazník.