

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

MAGISTERSKÉ KOMBINOVANÉ

2018-2020

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Jana Kabátová

Systém vzdělávání finančních poradců

Praha 2020

Vedoucí diplomové práce:

RNDr. Jan Žufan, Ph.D., MBA

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

MASTER COMBINED (PART TIME)

2018-2020

DIPLOMA THESIS

Jana Kabátová

The system of education of financial advisors

Prague 2020

Diploma Thesis Work Supervisor:

RNDr. Jan Žufan, Ph.D., MBA

Prohlášení

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

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne 15.06.2020

Jméno autorky: Jana Kabátová

Poděkování

Děkuji zde vedoucímu diplomové práce RNDr. Janu Žufanovi Ph.D., MBA za jeho odborné vedení, cenné připomínky, ochotu a čas, který mi věnoval při řešení daného téma.

Anotace

Diplomová práce se zabývá obecně systémem vzdělávání finančních poradců. Popisuje základní pojmy související s finančním poradenstvím. Představí finanční poradce z profesního hlediska. Dále popíše odměňování poradců, jejich nekalé praktiky, které někteří finanční poradci využívají v praxi. Další část práce charakterizuje znalosti finančních poradců, metody, formy jejich vzdělávání a požadavky na odborné znalosti poradců. V závěru práce je samotný výzkum vzdělávání vycházející z dotazníku, směřujícího k potvrzení či vyvrácení hypotéz a dále popis výběrového souboru respondentů, kteří se účastnili průzkumu. Cílem této diplomové práce je vyhodnocení účinnosti vzdělávání finančních poradců v oblasti finančního poradenství a současná kvalita vzdělání finančních poradců.

Klíčová slova

Cíl vzdělávání, etický kodex, finanční poradenství, formy vzdělávání, metody vzdělávání, motivace ve vzdělávacím procesu, požadavky ve vzdělávacím procesu, znalosti finančních poradců.

Annotation

The diploma thesis deals with the general system of education of financial advisors. Describes the basic concepts related to financial advice. Introduces financial advisors from a professional point of view. It also describes the remuneration of advisors, their unfair practices, which some financial advisors use in practice. The next part of the work characterizes the knowledge of financial advisors, methods, forms of their education and requirements for professional knowledge of advisors. At the end of the work is the research of education based on a questionnaire aimed at confirming or refuting hypotheses and a description of a sample of respondents who participated in the survey. The aim of this diploma thesis is to evaluate the effectiveness of education of financial advisors in the field of financial advice and the current quality of education of financial advisors.

Keywords

Aim of education, code of ethics, financial counseling, forms of education, methods of education, knowledge of financial advisers, motivation in the educational process, requirements in the educational process.

OBSAH

<i>ÚVOD</i>	9
<i>TEORETICKÁ ČÁST</i>	11
<i>1 POJEM FINANČNÍHO PORADENSTVÍ</i>	11
1.1 Závislé a nezávislé finanční poradenství	13
1.2 Finanční poradci	16
1.3 Odměňování finančních poradců	18
1.4 Nekalé praktiky	22
1.5 Etický kodex	23
<i>2 SYSTÉM VZDĚLÁVÁNÍ FINANČNÍCH PORADCŮ</i>	27
2.1 Znalosti finančních poradců	30
2.2 Metody vzdělávání finančních poradců	33
2.3 Formy vzdělávání	35
2.4 Požadavky na odborné znalosti	41
2.5 Motivace ve vzdělávacím procesu	44
2.6 Cíl vzdělávání	49
2.7 Vzdělávací instituce	52
<i>PRAKTICKÁ ČÁST</i>	66
<i>3 METODOLOGIE VÝZKUMU</i>	66
3.1 Cíle a hypotézy	66
3.2 Volba výzkumné strategie	67
3.3 Metodika sběru a vyhodnocování dat	67
<i>4 VÝSLEDKY ŠETŘENÍ</i>	69
4.1 Charakteristika výzkumného souboru	69
4.2 Vyhodnocení dotazníkového šetření	70
4.3 Shrnutí výzkumu	79

ZÁVĚR	81
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....	83
SEZNAM ZKRATEK	89
SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ	90
SEZNAM PŘÍLOH.....	91

ÚVOD

Tématem této diplomové práce je vzdělávání finančních poradců. Toto téma jsem zvolila z důvodu vlastní zkušenosti v tomto oboru a také proto, že je to velmi zajímavá oblast, která má v sobě velký potenciál. Oblast financí bývá nedílnou součástí většiny společností. V posledních letech se tento obor dynamicky rozvíjí a těší se velkému zájmu. Finanční poradci musejí zvládat tvrdé i měkké dovednosti a všechny své dovednosti by měli neustále zdokonalovat a rozvíjet. Do těchto dovedností se řadí především komunikační dovednosti, umění jednat s lidmi, odolnost vůči stresu, organizace času, sebekázeň atd. To vše jsou oblasti, v nichž je možné dále vzdělávat. Branže finančního poradenství by právě měla být složená z profesionálů a kvalifikovaných poradců, jelikož převážná většina lidí vnímá finanční trh a nabídku finančních produktů jako velmi nepřehlednou a složitou.

Ve svém výzkumu se zaměřím na průzkum vzdělávání ve finanční oblasti se zaměřením na finanční poradce, především na ty s dlouholetou praxí a zkušenostmi. Chtěla bych zjistit, jak důležité a jak časté je vzdělávání v tomto oboru nutností a proč. Na základě změn ve finančním systému a bankovníctví, při změnách a nabídkách nových finančních produktů dochází ke stále novému vzdělávání a učení. Ráda bych tímto zjistila, jak nové informace poradci zpracovávají, kolik času odbornému vzdělávání mohou věnovat, jak je toto vzdělávání náročné, a jak složité je být kvalifikovaný, slušný, úspěšný a konkurenceschopný finanční poradce.

Cílem této diplomové práce je vyhodnocení účinnosti vzdělávání finančních poradců v oblasti finančního poradenství a současná kvalita vzdělání finančních poradců.

Práce je rozdělena do 4 základních celků, které se dále člení na jednotlivé kapitoly. Teoretická část má dva celky. V této části se na základě studia dostupné literatury zabývám základními pojmy, související s činností finančních poradců, jako jsou: typy finančního poradenství, odměňování poradců, ale také nekalé praktiky a etický kodex. Druhá kapitola představí vzdělávání poradců, popis systému vzdělávání, znalosti poradců, vzdělávací instituce, metody, formy, požadavky a cíle vzdělávání.

Praktickou část práce obsahuje třetí a čtvrtá kapitola, kde je samotný výzkum vzdělávání vycházející z dotazníku, směřujícího k potvrzení či vyvrácení hypotéz a dále popis výběrového souboru respondentů, kteří se účastnili průzkumu. Popíšu v této kapitole

metodologický postup, závěrečnou zprávu, budou zde shrnuty výsledky průzkumu, které potvrdí či vyvrátí uvedené hypotézy.

TEORETICKÁ ČÁST

1 POJEM FINANČNÍHO PORADENSTVÍ

Jak už bylo zmíněno v úvodu finanční poradenství je důležitou součástí bankovního sektoru. Je to instituce pomáhající na finančním trhu. Jaký význam finanční poradenství vlastně má? Jaké je jeho poslání? Význam toho oboru je poskytování individuálního poradenství fyzickým a právnickým osobám v oblasti financí. Finančně-poradenské společnosti nabízí strategii v oblasti investic a finančního zabezpečení (výhodné financování bydlení, investování peněz, spořicí plány i nejrůznější pojištění). Jeho posláním je plnit lidem jejich cíle a přání, přinášet jim optimální řešení na základě detailní analýzy potřeb.

Cílem finančního poradenství je připravit na základě analýzy finanční plán tak, aby pracovaly peníze pro klienta. Na trhu existuje mnoho nabídek a produktů a ne každý se v oblasti financí dobře orientuje, pro mnoho lidí může být tento pojem neznámý. Může se zdát, že tato služba je převážně pro osoby s vysokými příjmy. Ve skutečnosti by mělo finanční poradenství umožnit osobám a rodinám s průměrnými příjmy realizovat své cíle. Poradit jim cestu, jak se starat a nakládat se svými financemi. Ať se jedná o vlastní bydlení, pořízení auta, dovolenou, koníčky nebo spoření. Finanční poradenství poskytuje klientovi odborný názor na řešení životních potřeb v oblasti jeho privátních financí, což zahrnuje poskytování rad ohledně hospodaření s finančními prostředky, vytváření majetku a investování finančních prostředků soukromých a veřejných subjektů. Říká se, že škola je základ života, ale jsou schopnosti, které si ze školních lavic neodnášíme. Příkladem toho je finanční gramotnost. Ve světě financí se nám na základě míry finanční gramotnosti lépe orientuje. Je dobré si uvědomit, že každý z nás má možnosti si osvojit nové znalosti a dovednosti. Index finanční gramotnosti každoročně měří Česká bankovní asociace (ČBA), která se zaměřujeme na trendy v oblasti bankovních služeb, kyberbezpečnost nebo spotřební chování Čechů. I proto se intenzivně věnuje realizaci vzdělávacích projektů, které rozvíjí gramotnost právě v této oblasti. Veškeré vzdělávací

projekty určené široké veřejnosti jsou dostupné i na sociálních sítích pod názvem Finance hladce.¹

*„Je důležité si uvědomit cíle a dané možnosti, při kterých jsme schopni dosáhnout zvoleného cíle“.*² Finanční poradenství prochází významnými změnami. Svět je plný změn a nových technologií, umožňuje získávat potřebné informace velmi snadno a rychle. Čím dříve se naučíme tajům hospodaření, tím pro nás, pro naše peníze lépe. Znalosti v oblasti financí se mohou zdát dostačující, přesto je dobré se v určitých situacích, kdy si nevíme rady, poradit s odborníkem. V současné době je nabídka produktů velmi rozmanitá, finanční trh je složitý a nepřehledný. Ne vždy máme dostatek času věnovat se a studovat oblast financí. Dnešní doba je hektická v kombinaci s nákupy přes internet, dobrou dostupností půjček a navíc podbízivou reklamou na každém kroku dokáže stav naší peněženky rychle měnit. Žijeme v době, kdy se jednotlivé firmy v rámci konkurenčního boje neustále předhánějí. Nabídky na finančním trhu jsou opravdu velké, je zde nepřehledné, mnohdy i nepřehledné množství nabízených finančních produktů. Vzdělávání zmíněných finančních odborníků s ohledem na množství nabídek a změn je zásadní. Požadavky na toto vzdělání se stále stupňují. Nejen úvěrový poradci, ale nyní i každý distributor pojištění a investic musí projít zkoušky. Požadavky na kvalifikaci v tomto oboru se stále zpřísňují. Síto kvalifikace je drsnější, trhu to může pomoci a zavedené novinky mohou vést k jeho pročištění. Zpřísňující regulace a tlak na kvalitu místo kvantity by se měl odrazit ve výsledcích finančně poradenských společností. V konečném důsledku by lidem měli radit ti nejpovolanější.

¹ Co děláme | Česká bankovní asociace. Úvod | Česká bankovní asociace [online]. Copyright © [cit. 15.06.2020]. Dostupné z: <https://cbaonline.cz/co-delame>

² SYROVÝ Petr, TYL Tomáš, *Osobní finance-řízení financí pro každého*, první vydání, Grada Publishing, a.s. 2011, s.11. ISBN 978-80-247-3813-0.

1.1 Závislé a nezávislé finanční poradenství

Vstup západních zemí na český trh odstartoval rozvoj poradenství v České republice. Finanční poradenství dělíme na dva základní typy poradenství závislé a poradenství nezávislé. Jak už sám název napovídá jde o poradenství, která se od sebe liší vázaností. Tato instituce je však omezená na nabídku konkrétních finančních produktů, a tím vzniká problémem závislého poradenství a neznalostí finančního trhu, orientuje se pouze na své finanční nabídky. Tito finanční zprostředkovatelé nebo také prodejci finančních produktů jsou finančními poradci s omezenými možnostmi a nabídkami finančních produktů, tím pak nemusí být žádaný produkt tím nejvhodnějším. Výhodou pro klienta je, že vše je uzavřeno s jednou bankou, ale zároveň nevýhodou je univerzální řešení, které nemusí vyhovovat požadovaným potřebám. Pokud se za takovýmto poradcem přijdeme poradit o své finanční stránce, samozřejmě nám poradí, ale již je zřejmé, že cokoliv nám doporučí, bude produkt ze společnosti, kde pracuje.

Za největší banku v Česku je označována Česká spořitelna i ČSOB. První bankovní skupina má nejvíc klientů, druhá spravuje největší objem peněz. Třetí v obou ukazatelích zůstává Komerční banka.³

Pokud se týká bankovních poradců, kteří pracují pro některou z bank, je poměrně typické, že se jedná o zaměstnance, kteří mají s bankou uzavřenou pracovní smlouvu podle zákona č. 262/2006 Sb., zákoníku práce. v takovém případě je pro ně typické, že konají závislou práci pro banku, což znamená, že práce je vykonávána ve vztahu, kde zaměstnavatel (banka) je finančnímu poradci jako zaměstnanci nadřízen. S tím se pak pojí i skutečnost, že finanční poradce koná práci dle pokynů svého zaměstnavatele, je povinen ji konat výlučně osobně, nicméně jménem zaměstnavatele. Za výkon takové práce má zaměstnanec sjednanou mzdu. Práce je přitom vykonávána v pracovní době, kterou

³ Největší banky v Česku. Žebříček podle počtu klientů i peněz | *Peníze.cz. Peníze.cz - Půjčky, Kurzy měn, Akcie, Hypotéky, Bydlení, Daně* [online]. Copyright © 2020 [cit. 15.06.2020]. Dostupné z: <https://www.penize.cz/bezne-ucty/413386-nejvetsi-banky-v-cesku-zebricek-podle-poctu-klientu-i-penez>

rozvrhuje zaměstnavatel, je vykonávána na náklady zaměstnavatele a na jeho pracovišti. Je to právě zaměstnavatel, kdo nese odpovědnost za práci, kterou bankovní poradce vykoná.⁴ Výhodou je zde tedy nízké riziko na straně finančního poradce, nevýhodou ovšem skutečnost, že nemá příliš mnoho prostoru pro vlastní úvahu, doporučuje primárně to, co po něm požaduje zaměstnavatel, aby doporučoval, seznámen standardně bývá především s produkty svého zaměstnavatele. Z pohledu zákazníka tak nemusí být vždy volena optimální varianta.

Oproti tomu nezávislé poradenství má v tomto směru výhodu nevázanosti k žádné finanční instituci. Nezávislý finanční poradce je schopen z finančního trhu vybrat nejvýhodnější a nejvhodnější žádaný produkt, tzv. na míru. Nezávislé finanční poradenství se snaží vyhledat a nabízet vždy to nejlepší řešení na trhu. Nezávislé finanční konzultantské společnosti se zcela cíleně zaměřují na ty produkty, které odrážejí skutečné potřeby klientů a dokáží maximalizovat užitek jejich investovaných prostředků.

Mezi finanční trhy patří nejen banky a pojišťovny, ale stále významnější úlohu v celém řetězci hrají poradenské společnosti. Vyznat se ve světě financí nabízí poradenské společnosti, kterých každým rokem přibývá. Mezi největší a nejznámější poradenské společnosti patří Broker Consulting, FinCentrum, OVB, Partners, Swiss Life Select a další.⁵

Z hlediska právního statutu těchto finančních poradců je poměrně typické, že ačkoliv působí pod záštitou určité poradenské společnosti, jedná se obvykle o podnikatele – osoby samostatně výdělečně činné. Zde je možnost podnikat na základě zákona č. 455/1991 Sb. živnostenského zákona, kde pro některé aktivity postačuje mít jen ohlašovací volnou živnost (např. je možné poskytovat poradenskou a konzultační činnost, je také možné mít

⁴ NEŠČÁKOVÁ, Libuše. *Pracovní právo pro neprávnický: rozbor vybraných ustanovení, praktická aplikace, vzory a příklady*. Praha: Grada, 2012. Právo pro každého (Grada). s. 25. ISBN 978-80-247-4091-1

⁵ Na trhu finančního poradenství vzniká jednotná asociace – casfpz.cz. casfpz.cz – *Česká asociace společností finančního poradenství a zprostředkování* [online]. Copyright © 2014 Česká asociace společností finančního poradenství a zprostředkování [cit. 15.06.2020]. Dostupné z: <https://casfpz.cz/na-trhu-financniho-poradenstvi-vznika-jednotna-asociace/>

živnost na zprostředkování obchodu a služeb.⁶ V této souvislosti je však nutné zmínit, že mnohé aktivity, jimž se finanční poradci věnují již dnes na základě ohlašovací volné živnosti vykonávat nelze. Příkladem je třeba zprostředkování spotřebitelského úvěru, které lze poskytovat pouze jako podnikatel dle zvláštního zákona, kterým je zákon č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru.⁷

V případě, že je finanční poradce OSVČ, vykonává svoji činnost jako podnikatelský subjekt. To mimo jiné znamená, že vykonává podnikání dle ustanovení § 420 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, kde je stanoveno, že ten „*kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku, je považován se zřetelem k této činnosti za podnikatele.*“⁸

Uvedené s sebou nese například zásadní rozdíl v tom, že finanční poradce, který je OSVČ za vše, co koná, odpovídá v plné výši samostatně, zatímco v případě zaměstnance, pokud se dopustí pouze nedbalosti, nepochybí v úmyslu, je zákonem omezena odpovědnost za případné škody do výše 4,5 násobku průměrné mzdy.⁹ Uvedené je jedním z pochopitelných rozdílů mezi vlastní činností podnikatele a činností zaměstnance, který má povinnost pracovat dle pokynů zaměstnavatele. V souvislosti s různými formami a možnostmi poskytování finančního poradenství je však možné identifikovat jiný problém. Není neobvyklé, že finanční poradce působí v rámci určité poradenské společnosti (např. Fincentrum, 4fin a dalších) jako osoba samostatně výdělečně činná, čímž by měl odpovědnost za výsledky, ale i za manažerský a obchodní postup nést zcela sám. Není však neobvyklé, že je instruován ze strany osob, které se fakticky chovají jako jeho nadřízení a působí v rámci týmu poradců, kteří jsou rovněž OSVČ, nicméně fakticky

⁶ Zákon č. 455/1991 Sb. živnostenský zákon. Zákony pro lidi - *Sbírka zákonů ČR v aktuálním konsolidovaném znění* [online]. Copyright © AION CS, s.r.o. 2020 [cit. 08.06.2020]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1991-455>.

⁷ Oprávnění k činnosti | Spotřebitelský úvěr | *Ministerstvo financí ČR*. [online]. Copyright © 2019 [cit. 08.06.2020]. Dostupné z: <https://www.mfcr.cz/cs/soukromy-sektor/spotrebitelske-uvery/spotrebitelsky-uver-opravneni-k-cinnosti>.

⁸ Zákon č. 89/2012 Sb. občanský zákoník. Zákony pro lidi - *Sbírka zákonů ČR v aktuálním konsolidovaném znění* [online]. Copyright © AION CS, s.r.o. 2010 [cit. 10.06.2020]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-89>.

⁹ HLOUŠKOVÁ, Pavla a kol. *Dotazy a odpovědi z praxe zákoníku práce*. Olomouc: ANAG, 2013. s. 261. ISBN 9788072638055.

je fungováno velmi podobně jako by finanční poradci působili jako zaměstnanci. Tento postup je ovšem v České republice protiprávní a bývá označován termínem švarcsystém. Problémem přitom není jen samotná otázka, že je takový postup nezákonný, ale i skutečnost, že mnohdy pak může být velmi sporné, kdo za konkrétní nesprávný postup či škodu způsobenou klientovi odpovídá. Častokrát je však velmi problematické u finančních poradců prokázat, že se skutečně o švarc systém jedná. Na jednu stranu je navíc žádoucí, aby měl třeba začínající poradce možnost se poradit se starším kolegou, který se věnuje stejnému oboru, na druhou stranu působení v rámci jedné finanční společnosti na IČO je leckdy skutečně v rozporu s právem. Dochází zde tak k určitému konfliktu zájmů, které jsou protichůdné. Otázkou, jak spolupráci s finančními poradci, kteří jsou nezávislí, ale zároveň spolupracují v rámci určité zastřešující organizace nastavit, se pak mnohé z těchto organizací velmi detailně zabývají a ne vždy se jim daří dosahovat nastavení vztahů, které by bylo uspokojivé a v souladu s právními předpisy.

Problematika právního vztahu finančních poradců zde není popisována bezdůvodně. Má totiž významnou souvislost i se vzděláváním. Finanční poradci sice musí splnit určité vzdělávání a složit zkoušky, nicméně je rozdíl, jestli působí v rámci instituce, která jím vzdělávání hradí, zajišťuje a organizuje anebo působí jako OSVČ, čímž si vše ohledně vzdělávání mají minimálně formálně zajišťovat a hradit samostatně. Pokud jim některá z organizací, ve které působí, vzdělávání zajišťuje (což je realitou) a zároveň jim např. říká, že e ho mají povinně účastnit (což je rovněž běžným jevem), ve své podstatě je tak opět stvrzována skutečnost, že se nejedná o standardní vztah mezi OSVČ (finančním poradcem) a klientem (společností, pro kterou pracuje), ale spíše o právní vztah, který odpovídá zaměstnaneckému poměru (tj. o švarc systém).

1.2 Finanční poradci

Finanční poradce je osoba se znalostí služeb a produktů bank, pojišťoven a dalších finančních institucí, který pro klienta vyhledá a doporučí mu optimální řešení jeho finanční situace. Jeho schopnost spočívá v komplexní službě nabídky sestavení veškerých možností produktů z finančních trhů. Poradce může být buď zástupcem konkrétního finančního ústavu, nebo nezávislým finančním poradcem, tak jak bylo v předchozí kapitole uvedeno. Finanční poradce má vždy detailně zanalyzovat situaci klienta. Zjišťuje potřeby,

přání, výhledy dle požadavků svého klienta. Poradce by též měl zjistit klientův rizikový profil, vztah k riziku a výnosu. Sestavený plán musí být nejen komplexní, ale i systematický a dlouhodobý. Také musí přihlížet k nečekaným životním situacím, které nám můžou plány do budoucna překazit.

Finanční konzultant se má vždy plně dotázat na smlouvy, které již má klient uzavřené. Také zpracovat a vzít na vědomí data o jeho nákladech a příjmech. Měl by též s klientem posoudit pohyb těchto veličin a jejich stabilitu ve více časových horizontech. Poradce vždy pečlivě naslouchá klientovi a získává potřebné informace vhodně formulovanými dotazy. Poradce od klienta zjišťuje stav majetku a finanční rezervy. Je to velmi důležitá část jeho práce. Finanční poradce na první schůzce nehovoří o možných řešeních, stejně jako nehodnotí finanční produkty. Nehodnotí konkurenci. Klient má být vždy poučen o principu vytváření portfolia, tedy finančního plánu. Náležitosti dobrého plánu a povídání o něm.

Hlavní determinantou finančního poradce je jeho činnost směřující k usměrnění klientova chování k dostatečně odpovědnému chování, což je plně v klientově zájmu. Poradce tedy musí opravdu "radit", nikoliv pouze mlčky plnit přání klientů. Příkladem budiž situace, kdy poradce odradí klienta od nákupu spotřebního zboží na úvěr a doporučí mu pojistit stávající majetek a vytváření rezerv. To vše samozřejmě za situace, kdy má klient možnost platit buď to první, nebo to druhé. Poradce je tedy v oblasti financí klientovi takřikající koučem, učitelem, nikoliv služebníkem. Poradce má upozornit klienta na rizika, která mu hrozí, musí se seznámit s realitou. To vše pravdivě, důsledně, stravitelnou formou.

Finanční poradce by měl být člověk, který se dokáže orientovat v nabídce pojistných, investičních a ostatních finančních produktů. Smyslem finančního poradenství by nemělo být pouhé doporučování finančních produktů, ale tvorba osobních finančních plánů, které jsou tvořeny jednotlivými produkty v oblasti pojištění, investic, spoření a úvěrů.¹⁰

¹⁰ Jak poznat dobrého finančního poradce. *finance.idnes*[on-line][cit. 2019-01-13]Dostupné z : http://finance.idnes.cz/jak-poznat-dobreho-financnihoporadce-d8r-/viteze.aspx?c=A080310_144712_fi_blind_amr.

Poradce lze rozdělit do několika skupin:

- Bankovní zprostředkovatelé
- Zástupci pojišťoven
- Agenti, makléři
- Nezávislí finanční poradci

Mohu říci, že finanční poradci jsou zprostředkovatelé nabízených finančních produktů. Jsou rozděleny do několika skupin, jsou prostředníky mezi klientem a finanční institucí. Vzhledem k tomu, že se jedná o finance, osobní a důvěrné informace, měl by poradce být člověk, kterému můžeme důvěřovat.

1.3 Odměňování finančních poradců

Alfou a omegou ve finančním poradenství jsou odměny. Jejich výše, nastavení podmínek výplaty a případně storna, patří mezi nejcitlivější záležitosti finančních poradců a zprostředkovatelů.

V České republice v podstatě převažují dva způsoby, jak dělat finanční poradenství. První je registrace pod společností typu multi-level marketing, druhý je součástí nějakého broker poolu. Multi-level marketing je model založený na vícestupňové struktuře, v níž nejsou finanční poradci odměňováni pouze za svou vlastní produkci, ale získávají i podíl na produkci sjednané jinými poradci, většinou těmi, které do systému sami přivedli. Zásadní roli v těchto MLM strukturách hraje pevně stanovený kariérní systém. Rozdíl mezi poradci vyplacenou provizí a provizí přijatou firmou je přerozdělen mezi majitele společnosti a manažery podílející se na řízení celé struktury. Část těchto peněz je vynaložena na chod centrály poskytující poradcům určitý servis a vzdělávání. Broker pool je model zastřešující jednotlivé poradce nebo jejich skupiny, kteří využívají služeb a podmínek, jež pro ně jejich broker pool vyjednal s finančními institucemi. Na rozdíl od MLM se většinou jedná o plochou strukturu, v níž není kariérní řád pevně stanovený. U

bankovního poradce se předpokládá naprostá samostatnost poradce, jeho odborná vyspělost, vzdělanost i sebekázeň.¹¹

Provize představuje relativně dobře motivující nástroj, který má zajistit vysoké pracovní nasazení a výsledky práce poradce, což v praxi znamená zejména získávání (akvizici) nových klientů a současně péči o stávající klienty. Mnohdy se poradci uchylují k různým nekalým praktikám, které budou uvedeny v následující kapitole. Vidina vysoké provize dostává do rozporu s morálními a etickými standardy. Finančně poradenské společnosti jsou založené převážně na principu multi-level marketingu. Liší se od sebe například počtem úrovní, po kterých mohou poradci v závislosti na své úspěšnosti a dosažených výsledcích stoupat.

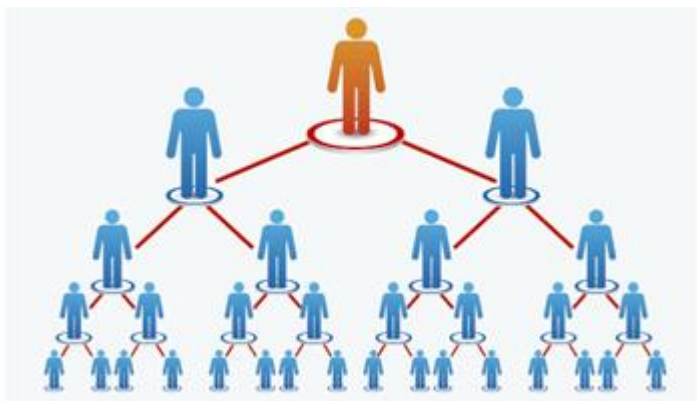
MLM je osoba, firma, společnost nebo jiná obchodní jednotka, která distribuuje, prodává nebo dodává jako protihodnotu zboží či služby prostřednictvím nezávislých distributorů, zástupců nebo dodavatelů na různých úrovních. Účastníci mohou pro spolupráci získávat další účastníky, kterým jsou vypláceny odměny na základě:¹²

- prodeje zboží a služeb
- objemu prodeje vytvořené distributory v organizaci daného účastníka

¹¹ Jsou finanční poradci ohrožený druh? Číslo potvrzuje, že jich ubývá. *Peak.cz – peníze, ekonomika, analýzy, komentáře* [online]. Copyright © 2017 PEAK NEWS MEDIA, s.r.o. [cit. 15.06.2020]. Dostupné z: <https://www.peak.cz/jsou-financni-poradci-ohrozeni-druh-cisla-potvrzuji-ze-jich-ubyva/3830/>.

¹² GAGE, Randy. *Jak vybudovat finanční nezávislost: umění network marketingu*, 1. vydání Brno: Alam, 200. s. 28. ISBN-80-86135-07-1.

Obrázek 1 MLM-pyramida



fiveddesigns.blog.cz/1212/staveni-pyramid-trochu-jinak¹³

Finanční poradci i další specialisté na finanční, úvěrové, investiční a pojišťovací produkty jsou odměňováni nejčastěji formou provize, která může činit od jednotek procent z roční platby až po násobky uhrazených ročních plateb.

Nezávislé finanční poradenství je tak kromě široké institucionální a produktové nabídky je o tom, že poradce pro klienta pracuje bezplatně. Respektive poradce očekává, že klient uzavře smlouvu na nějaký finanční produkt. Uzavřením a uhrazením první platby získává poradce nárok na provizi, tedy svou odměnu. Ve finanční poradenství je možné si nechat zaplatit třemi různými způsoby. První způsob je pevná částka za hodinu práce, druhou provize, třetím druhem odměny je kombinace obou předchozích.¹⁴

¹³ Sucuri WebSite Firewall - Access Denied. Sucuri WebSite Firewall - Access Denied [online]. Copyright © 2019 Sucuri Inc. All rights reserved. [cit. 15.06.2020]. Dostupné z: <http://fiveddesigns.blog.cz/1212/staveni-pyramid-trochu-jinak>.

¹⁴ Provize finančních poradců pod drobnohledem | investia.cz. investia.cz | důchod, renta, spoření [online]. Copyright © 2010 [cit. 15.06.2020]. Dostupné z: <https://www.investia.cz/provize-financnich-poradcu-pod-drobnohledem>.

Tabulka 1 Orientační výše provizí za finanční produkty¹⁵

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

Zdroj: *banky a pojišťovny*

Z uvedeného vyplývá, že zprostředkovatelé jsou v konečném důsledku placeni z uzavřených finančních produktů, tedy z peněz klientů finančních institucí.

¹⁵Provize finančních poradců pod drobnohledem | investia.cz. investia.cz | *důchod, renta, spoření* [online]. Copyright © 2010 [cit. 15.06.2020]. Dostupné z: <https://www.investia.cz/provize-financnich-poradcu-pod-drobnohledem>.

1.4 Nekalé praktiky

Finanční poradce dokáže klientovi ušetřit spoustu času, vydělat peníze i zajistit ho před nenadálými událostmi. Mezi finančními poradci jsou také podvodníci, jejichž jediným zájmem je získání provize.

Příklady nekalých praktik:

Přepojišťování

Přepojišťování je systém založený na tom, že finanční poradce zruší smlouvu, kterou už máte sjednanou a uzavře vám novou, velice podobnou. Pro vás se zdánlivě nic nemění. Měli jste pojištění a máte nyní stejné pojištění. On ale dostane provizi za to, že sjednal pojištění. U životního pojištění ale můžete s podobnými praktikami prodělat.

Životní pojištění se sjednává coby dlouhodobý produkt a jeho zrušením a novým sjednáním vám vzrostou náklady. Musíte zaplatit nové počáteční poplatky a v případě zrušení staré smlouvy i dodanit daňové odpočty, pokud si tyto prostředky nenecháte převést na novou smlouvu.

Doporučení nedoporučení

Dobrou vizitkou by mohl být například váš spokojený známý, který má finančního poradce a s jeho službami je spokojený. Pokud se pak zmíní, že finance spravuje se zmíněným poradcem a vyhovuje mu, může být ku prospěchu i vám. Někdy ale finanční poradci přikročí i k tomu, že hledají osoby, které je budou doporučovat kde to půjde. I přes to, že osobní zkušenost nemají. Vždy je tedy nutné se podívat, kdo vám finančního poradce doporučuje a za jakým účelem.

Vše s rozmyslem

Často se stává, že finanční poradci na klienta tlačí, aby se rozmyslel co možná nejrychleji. Někdy se snaží klienty i přesvědčit, že rychlé rozhodnutí je v jeho vlastním zájmu, protože nabídka se už nebude opakovat a má tudíž jedinečnou příležitost. Výhodné je to ale možná pro finančního poradce, nikoli pro vás.

Po předložení smlouvy si nechte na rozmyšlení tolik času, kolik vám bude připadat dostatečné. Požádejte i o pojistné podmínky a prostudujte si je. Můžete si nechat vypracovat i několik různých nabídek a porovnat je, než se rozhodnete.

Když nevím co, tak „životko“?

Protože je pro finanční poradce provize z životního pojištění jedna z nejvyšších a tudíž i nejlákavějších, snaží se někdy prodat životní pojištění s jakýmkoli argumenty.

Jedním z velkých omylů je prezentovat životní pojištění jako spořicí produkt. V této souvislosti hovoříme o takzvaném missellingu, což je zprostředkování nevhodných pojistných produktů, jež jsou atraktivní hlavně z hlediska provize. V praxi jsme dokonce zaznamenali snahu nabízet investiční životní pojištění jako alternativu ke stavebnímu spoření. Argumentem bylo, že z pojistné smlouvy lze vybírat již po 2 letech, zatímco ze stavebka až po 6 letech, varuje MICHAEL POKISER, zástupce finanční skupiny Ramfin.¹⁶

Z výše zmíněných nekalých praktik je evidentní, že povaha některých zprostředkovatelů je v rozporu s dobrými zásadami finančního poradenství, slušným jednáním, ale také v rozporu s etickým kodexem.

1.5 Etický kodex

Etický kodex obecně je dokument, který upravuje veškerá pravidla práce v profesích i organizacích. Etika je vědou o vztazích, existující mezi lidmi a o povinnostech vyplývajících z těchto vztahů.¹⁷

Podle Filosofického slovníku etika je :

¹⁶ Na co si dát pozor u finančních poradců? - Měsec.cz. Měsec.cz - váš průvodce finančním světem [online]. Copyright © 1998 [cit. 15.06.2020]. Dostupné z: <https://www.mesec.cz/aktuality/na-co-si-dat-pozor-u-financnich-poradcu/>.

¹⁷Paul-Henri Thiry [online]. [cit. 2012-04-16]. Aforizmy. Dostupné z WWW: <<http://letter.com.ua/aphorism/ethics1.php>>.

Etika reflektuje morálku a táže se na její založení, zdůvodnění legitimizaci a legalizaci. Klade si otázky typu: Co je dobré? Jak mám jednat? Jaký je smysl mého chování? Co je ctnost? Co je spravedlnost? A podobné otázky a řadu hypotéz o člověku a jeho povaze.

Během dějin se na základě různých přístupů k řešení těchto otázek vyčlenila široká škála směrů, jež se rozděluje na tři základní proudy: etika deskriptivní, etika preskriptivní a metaetika. Může se říci, že etika je ve vlastním smyslu filosofická disciplína, jejímž předmětem jsou hodnotící soudy, které se týkají rozlišování dobrého a zlého.¹⁸

Etika podnikání zahrnuje vedle společenské odpovědnosti firmy také vnitřní okruh etických vztahů firmy a řídicích orgánů, zaměstnanců, akcionářů i vedoucích pracovníků.¹⁹

Faktory ovlivňující tvorbu etiky v podnikatelském prostředí jsou partnerská spolupráce všech podnikatelských organizací, veřejných a právních institucí, kreativita a komplexnost zobrazování při řízení vývoje měřitelných ekonomických jevů, sledování a ovlivňování vývoje neměřitelných vlastností podnikových jevů, analyzování míry vzájemného ovlivňování kvantitativních a kvalitativních vlivů, jejich vzájemných příčin a vztahů při jejich hodnocení, kvalita stimulace rozvíjení sociální odpovědnosti v řízení lidských zdrojů dále také systematické zkoumání vztahů kvantitativními a kvalitativními vlastnostmi ekonomických jevů a využívání získaných poznatků ve strategii řízeného objektu.²⁰

V oblasti finančního poradenství a finančního zprostředkování neexistuje zákonem ustanovená profesní komora s povinným členstvím, jako je tomu například u daňových poradců.

¹⁸ BLECHA, Ivan. et al. *Filosofický slovník*. 2.vyd. Olomouc : Nakladatelství Olomouc, 2002. s. 109. ISBN 80-7182064-4.

¹⁹ ŠRONĚK, Ivan. *Etiketa a etika v podnikání*. 1. vyd. Praha: Management press, Ringier ČR, a.s. 1995. s. 213. ISBN 80-85603-94-2.

²⁰ DYTRT, Zdeněk. *Etika v podnikatelském prostředí*. Mgr. Petr Mušálek. 1 :Grada Publishing, a.s., 2006. s. 196. ISBN 80-247-1589-9.4.

Samoregulace tedy probíhá na princip členství dobrovolného v profesních asociacích (sdruženích). Taková asociace je dnes na trhu jedna ČASF a její členové musí dodržovat etický kodex a jsou povinni hlásit jakékoli jeho porušení.²¹

Obecné zásady chování finančních zprostředkovatelů:

- Finanční zprostředkovatelé i poradci se řídí zákonnými i podzákonnými předpisy, pravidly hospodářské soutěže a dodržují obchodní zvyklosti v souladu s dobrými mravy;
- při své činnosti se vyvarovat všemu, co by mohlo porušit důvěru zákazníků a vyvolat zkreslený dojem o poskytovaných službách a produktech;
- reklamu a propagaci pravdivě provádí v souladu s pravidly čestné soutěže bez prvků klamavé reklamy;
- Nepoužívají žádných nepravdivých, zkreslených a pomlouvačných výroků o svých konkurentech;
- dbají o výchovu všech svých zaměstnanců a dalších spolupracovníků zejména po stránce odborné i etické, dodržují obezřetnou personální politiku;
- při své činnosti usilují o udržení zdravého, důvěryhodného a funkčního finančního trhu.²²

V průběhu našich dějin bylo sepsáno mnoho nejrozličnějších mravních kodexů. Např: kodexy cechovní pojednávající o mravním jednání a chování např. mistrů a tovaryšů, a to i do podrobností jako oděv příslušníků.

²¹ Etický kodex v oboru finančního zprostředkování a poradenství - Finanční vzdělávání. *Úvod - Finanční vzdělávání* [online]. Copyright © [cit. 15.06.2020]. Dostupné z: https://www.financnivzdelavani.cz/svet-financi/financni_zprostredkovani/eticke-kodexy-v-oboru-financniho-zprostredkovani-a-poradenstvi.

²² Etický kodex. *Finanční poradenství - Ekoma Finanční Poradna s.r.o.* [online]. Copyright © [cit. 15.06.2020]. Dostupné z: https://www.ekoma.cz/uploads/soubory/Etický_Kodex_20.pdf.

Etickým normám jsou podobné normy právní, s tím rozdílem, že právní normy jsou kodifikovány státem a za jejich nedodržení či porušení může následovat trestní jednání. Za nedodržení či porušení etických norem nenásleduje žádné trestní jednání, jsou postižitelné pouze ze strany společnosti.²³

Například v oblasti investičních zprostředkovatelů jsou již v zákoně 256/2004Sb. §32 vymezeny pravidla mezi které patří poskytování investiční služby s odbornou péčí.

To především znamená vynaložení této péče, kdy investiční zprostředkovatel jedná čestně, kvalifikovaně a spravedlivě a v nejlepším zájmu zákazníků.²⁴

V zásadě lze konstatovat, že etický kodex je důležitý soubor obecných i konkrétních pravidel v daném oboru, tvoří základní principy, které stanoví základní etické chování poradců. Po uvedení několika příkladů nekalého jednání finančních poradců je patrné, že tento dokument účinně nepřijmou všichni zprostředkovatelé a těmito pravidly se neřídí.

²³ KÁRNÍKOVÁ, Jitka. *Etika v podnikání a řídicí práci*. Praha. 1997. s. 136. ISBN 80-7079-524-7.

²⁴ Česká národní banka [online]. [cit. 2012-04-07]. *Zákon č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu. Neoficiální znění.* Dostupné z WWW: <http://www.cnb.cz/cs/dohled_financni_trh/legislativni_zakladna/obchodnici_s_cp_inv_zprostredkovatele/pravni_predpisy.html>.

2 SYSTÉM VZDĚLÁVÁNÍ FINANČNÍCH PORADCŮ

Systém vzdělávání finančních poradců může být celoživotní učením, které představuje koncepční změnu pojetí vzdělávání, jeho organizačního principu, kdy všechny možnosti učení nejen v tradičních institucích v rámci vzdělávacího systému, ale i mimo něj jsou chápány jako propojený celek. Jedná se o formalizovaný vzdělávací systém, vytvářející pro celoživotní vzdělávání nutné základy. Celoživotní učení umožňuje člověku vzdělávat se v různých stádiích jeho rozvoje v souladu s jeho potřebami a jeho zájmy. Učení celoživotní, je proces veškerého učení, jehož chápeme jako nepřerušené a kontinuální.²⁵

J. A. Komenský formuloval na svou dobu moderní koncepci celoživotního učení ve Vševýchově s nadčasovým pojetím: „ *První, čeho si přejeme, jest, aby tak plně a k plnému lidství mohl být vzdělán ne nějaký jeden člověk neb několik jich nebo mnoho, nýbrž všichni lidé vespolek i každý zvlášť, mladí i starší, bohatí i chudí, urození i neurození, mužové i ženy, zkrátka každý, komu se dostalo údělem narodit se člověkem, aby konečně bylo jednou celé lidské pokolení učiněno vzdělaným po všech věkových stupních, stavech, pohlavích i národech*“ (Komenský, 1948, s. 11).

Potřeba celoživotního vzdělávání souvisí s neustále se měnícími společenskými a ekonomickými podmínkami. Tyto podmínky ovlivňují život každého jednotlivce. Demografický vývoj, informační a komunikační technologie, nezaměstnanost i globalizace mění nároky na vzdělanost dospělé populace.²⁶ Celoživotní učení chápeme jako proces celoživotní, který má polohu horizontální, kde základní charakteristikou je zajištění možnosti se učit, zpřístupnit a nabídnout vzdělání až do úrovně osobních možností, kde se rozvíjí vzdělání a kvalifikační příprava po celý život.²⁷

²⁵ PALÁN, Zdeněk. *Základy andragogiky*. Praha: Vysoká škola J.A. Komenského, 2003, s. 101. ISBN 80-86723-03-8.

²⁶ BEDNAŘÍKOVÁ Iveta. *Kapitoly z andragogiky* 2. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2006, s. 58. Texty k distančnímu vzdělávání v rámci kombinovaného studia. ISBN 80-244-1193-8.

²⁷ PALÁN, Zdeněk. *Lidské zdroje: výkladový slovník: výchova, vzdělávání, péče, řízení*. Vyd. 1. Praha: Academia, 2002, s. 280. ISBN 80-200-0950-7.

Systém vzdělávání finančních poradců je realizován dvěma způsoby:²⁸

- Složení sektorové zkoušky

Zkouška odborné způsobilosti v oblasti investic, penzí, úvěrů a pojištění. Každý finanční poradce by měl úspěšně absolvovat alespoň tyto zmíněné sektorové zkoušky.

- Ucelené vzdělání v oboru finanční poradenství

Vzdělání odpovídá vysokoškolskému vzdělání a má tři úrovně, a to: 1. úroveň PFP, 2. úroveň EFA, 3. úroveň EFP.

1. úroveň je Poradce finančního plánování, což je úroveň, která by měla být do budoucna standardem v případě profesionálního finančního poradce.

2. úroveň je EFA, což je European Financial Advisor, tedy úroveň uznaná Evropskými zeměmi a je porovnatelná s MBA moduly.

3. úroveň je European Financial Planner, tedy nejvyšší možný titul a certifikát finančního poradce.

V poslední době se oblast finančního poradenství dostala i do hledáčku regulatorních zákonů České republiky i Evropské unie, což bylo motivováno také stupňujícím se nekvalitními službami finančních poradců, nevhodně uzavřenými smlouvami zadlužováním domácností, apod. Došlo k řešení této situace prvním zákonným opatřením:

- 1. prosince 2016 zákon byl uveden zákon o spotřebitelském úvěru, jehož součástí je předpis o povinnosti každého poradce zprostředkovávajícího hypotéky a úvěry splnit tzv. odbornou způsobilost, jedná se o zkoušku u akreditované osoby,
- 1. ledna 2018 byla uvedena novela zákona o podnikání na kapitálovém trhu, která transponovala evropskou směrnici MIFID II ukládající nejen povinnost odborné způsobilosti finančních zprostředkovatelů pro oblast investic,

²⁸ OKTrust. *Finanční poradenství pod drobnohledem zákona | Váš finanční partner* [online]. Copyright © 2020 [cit. 15.06.2020]. Dostupné z: <https://oktrust.cz/financni-poradenstvi-pod-drobnohledem-zakona/>

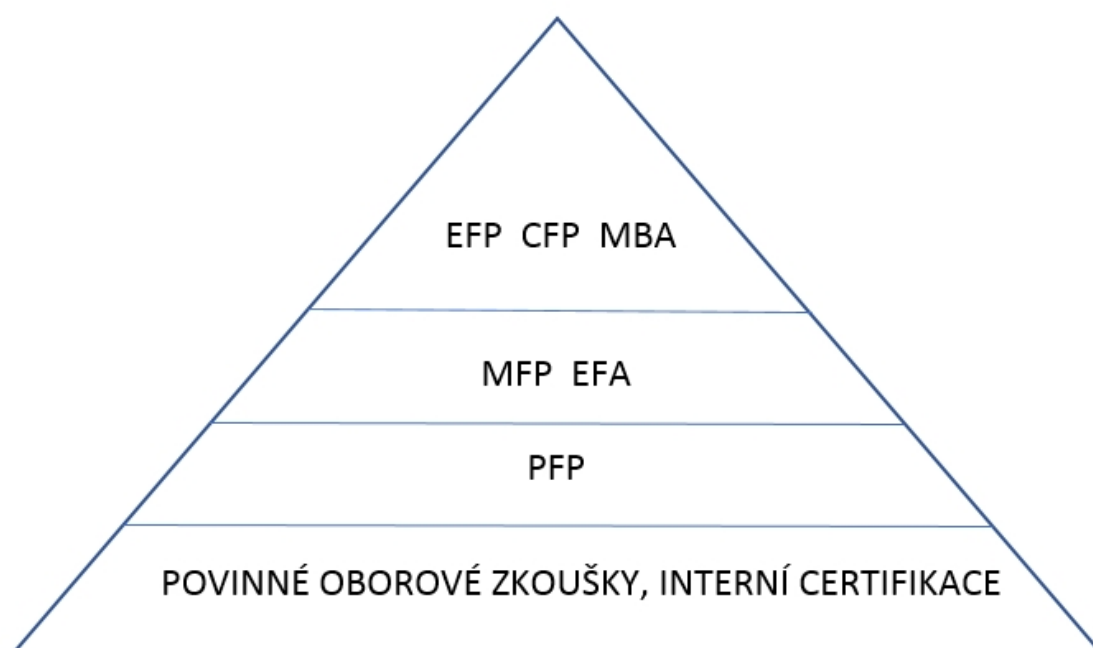
- 1. prosince 2018 byl uveden zákon o distribuci pojištění, jehož součástí je povinnost odborné způsobilosti pro oblast pojištění.

Je kladen důraz na odbornou způsobilost finančních poradců i na jejich práci, která má zahrnovat důkladnou analýzu produktů na trhu a poskytnout klientům dostatečné množství informací. Finanční poradci svojí službou mají vést k co nejvhodnějšímu naplnění požadavků a potřeb klienta. Novinky, které se v oblasti finančního poradenství za poslední roky odehrály, vedou jednoznačně k profitu klientů, kteří mají nyní možnost kontrolovat, jak jejich finanční poradce plní zákonné povinnosti a zda-li je způsobilý k výkonu své profese. Druhá strana mince je, že zákonná opatření a veřejně přístupný registr certifikovaných zprostředkovatelů nezohledňuje dostatečně praxi finančních poradců a jejich praktické zkušenosti.

Poskytovat služby finančního poradenství můžete i takový poradce, který získal potřebné certifikace, ale nemá žádné praktické zkušenosti, nebo se zkušeným poradcem s profesionálními zkušenostmi, který ovšem zkoušky neabsolvoval (ať už z důvodu vyššího věku či jakéhokoliv jiného profesního přesvědčení). Výsledné rozhodnutí, s kým spolupracovat, tak zůstává stále na klientech, tedy jako ideální se jednoznačně jeví situace, kdy poradce má splněny certifikační zkoušky a zároveň má prokazatelné praktické zkušenosti.²⁹

²⁹ OKTrust. *Finanční poradenství pod drobnohledem zákona*. [online]. Copyright © 2020 [cit. 15.06.2020]. Dostupné z: <https://oktrust.cz/financni-poradenstvi-pod-drobnohledem-zakona/>.

Obrázek 2 Pyramida odborného vzdělání finančních poradců³⁰



Můžu říci, že na systém vzdělávání v této oblasti se klade stále větší důraz, dělí se do několika uvedených úrovní, zdokonaluje se a přizpůsobuje požadavkům. Vzdělání v tomto oboru se dá přirovnat k vysokoškolskému vzdělání. Na základě stále se měnících podmínek se finanční zprostředkovatelé učí a vzdělávají po celou dobu výkonu své práce, ale jen výborné teoretické předpoklady získané absolvováním sektorových zkoušek z člověka neudělají dobrého finančního poradce. K úspěchu potřebuje nejen talent a pevnou vůli, a možná ještě mnohem víc praktické dovednosti.

2.1 Znalosti finančních poradců

„Nutným předpokladem dlouhodobého úspěšného fungování poradenství jakéhokoli druhu (včetně uvedených distribučních sítí) je celkem triviální požadavek, aby poradce měl vyšší profesionální znalosti než jeho klient. Lékař musí rozumět medicíně víc než

³⁰ Broker Trust. *Novinky ve vzdělávání finančních poradců*. [online]. © 2008 [cit. 15.06.2020]. Dostupné z: <https://www.investujeme.cz/clanky/novinky-ve-vzdelavani-financnich-poradcu/>.

pacient; daňový poradce musí znát daňovou legislativu lépe než jeho klient; rovněž tak advokát, architekt nebo počítačový specialista musí mít znalosti, které svým rozsahem daleko převyšují běžné znalosti klientely těchto profesí. Mohli bychom tedy logicky očekávat, že též odborné znalosti finančních a investičních poradců budou vysoce převyšovat znalosti klientů, kterým tito poradci radí, jak zacházet s penězi.“³¹

Jak již bylo zmíněno, požadavky na vzdělávání lidí, kteří pracují ve finančním sektoru, se stále zvyšují. Nejen úvěroví poradci nabízející produkty penzijního spoření, nově musí odborné zkoušky absolvovat všichni distributoři pojištění a investic. Složení odborné zkoušky je náročné a ne všichni finanční poradci ji zvládnou úspěšně absolvovat. Vzhledem k tomu, že se oblast finančních produktů neustále mění, hraje odbornost podstatnou roli. Není důležité jen produkt znát, ale podstatné je, umět ho prodat.

Finančním poradcům nesmí chybět nadhled, schopnost podat klientovi relevantní informace, vytvořit a držet finanční plán, díky kterému může klient dosahovat stanovených cílů.³²

Pro finanční poradce je důležité absolvovat obchodní i psychologický výcvik, který se zaměřuje na efektivní rozvoj, základy komunikace s klientem, trénink kompetencí manažera a leadera týkající se toho, jak přilákat správné lidi do pracovního týmu. V oblasti finančního poradenství hraje podstatnou roli i psychologie. Při získávání nových klientů je vždy nutné umět si s klientem vybudovat zdravý vztah, následně pak vztah obchodní.³³

V minulosti poradci prodávali pouze několik produktů jako např: penzijní připojištění, stavební spoření atd. byly požadavky na jejich znalost a vzdělání nízké. Šlo jen o základní informace. Poradenství se jako služba věnovalo především státním dotacím, a daňovým

³¹ KOHOUT, Pavel. *Investiční strategie pro třetí tisíciletí*. 6 vyd. Praha: Grada publishing, a. s. 2010. s. 237. ISBN 978-80-247-3315-9.

³² *Vzdělávání ve finančním sektoru je stále náročnější, trh poradců se pročišťuje* [online]. 2019 [cit. 2020-05-20]. Dostupné z: https://www.universityam.com/files/PPF_prosinec_vzdelavani.pdf.

³³ KOHOUT, Pavel. *Investiční strategie pro třetí tisíciletí*. 6 vyd. Praha: Grada publishing, a. s., 2010. s. 296. ISBN 978-80-247-3315-9.

úlevám. Pokud by se stalo, že by byl klient nespokojen, měl velmi malou šanci z daného produktu vystoupit (z důvodu minimálních dob trvání). S uvedením dalších produktů na trh jako bylo investiční životní pojištění a podílové fondy se požadavky na vzdělání a znalosti poradců značně zvýšily. Z důvodu vyšších možností klientů a samozřejmě i rizikovějších produktů, se kterými může klient libovolně manipulovat. U těchto produktů se poradci nezaměřují pouze na státní příspěvky, jelikož u podílových fondů ani žádné nejsou. Při poskytnutí málo informací, nebo špatných informací může vést k velké ztrátě finančních prostředků klienta a následně i velkým zklamáním nejen k danému produktu, ale také k službě finančního poradce jako takové.³⁴

Všeobecné znalosti a odborné vzdělávání

Požadavky na všeobecné znalosti finančních poradců jsou dány zákonem č. 170/2018 Sb., podle kterého musí být doloženo maturitní vysvědčení nebo doklad o nejvyšším dosaženém vzdělání. Kromě všeobecných znalostí musí mít finanční poradci ještě odborné znalosti a dovednosti. Jedná se o znalosti a dovednosti pro distribuci pojištění, které se dokládají osvědčením o úspěšném absolvování odborné zkoušky vycházející ze zákona č. 170/2018 Sb. Prohlubování odborné způsobilosti se musí vždy prokázat získaným osvědčením o absolvování odborných vzdělávacích kurzů, které vydává pořadatel tohoto vzdělávání.³⁵

Následné vzdělávání

Následné vzdělávání by mělo být, dle zákona č. 170/2018 Sb., minimálně 15 hodin v každém kalendářním roce. Mělo by se zabývat především prohlubováním odborných znalostí a dovedností finančních poradců. Následného vzdělávání by se měla daná osoba účastnit kalendářní rok poté, co vykonala odbornou zkoušku či získala odborné znalosti a dovednosti, pokud se jedná o osobu, která potřebovala znalosti a dovednosti pro distribuci zajištění. Realizace odborných zkoušek a pořádání programů následného vzdělávání pro distribuci pojištění, je plně v kompetenci akreditovaných osob.

³⁴ KOHOUT, Pavel. *Investiční strategie pro třetí tisíciletí*. 6 vyd. Praha: Grada publishing, a. s., 2010. s. 296. ISBN 978-80-247-3315-9

³⁵ Zákon č. 170/2018 Sb.: Zákon o distribuci pojištění a zajištění. Praha: *Sbírka zákonů*, 2018. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2018-170/zneni-20181201#p125-1-1>

Akreditovaná osoba je charakterizována jako ta osoba, která má právo pořádat odborné zkoušky a programy následného vzdělávání dle získané akreditace od České národní banky. Akreditovaná osoba musí bez zbytečného odkladu vydat osvědčení tomu, kdo úspěšně vykonal odbornou zkoušku.³⁶

Dle mého názoru je pro začínajícího poradce výhodné začít pracovat pod některou z poradenských firem. Finančně poradenské společnosti poskytnout svým spolupracovníkům. Většina z nich má vytvořený svůj interní vzdělávací program. Poradenské společnosti poskytují začínajícím kolegům značné vzdělání a zůstává jen nich, jak se bude jejich vzdělání dále rozvíjet a budou ho v praxi implementovat. Získávání znalostí finančních poradců může být celoživotním učením, které lze definovat z mnoha pohledů a jako výsledek celého procesu je ochota člověka učit se. Odráží se ve stále větší potřebě jedince získávat kompetence a kvalifikaci v současné společnosti.

2.2 Metody vzdělávání finančních poradců

Metody vzdělávání využívané finančními poradci jsou:

- metoda vzdělávání na pracovišti,
- metoda vzdělávání mimo pracoviště,
- samostudium.

Metoda vzdělávání na pracovišti

Vzdělávání na pracovišti je spojené s učením se z pracovních zkušeností. Finanční poradci se učí v době, kdy vykonávají svou práci. To znamená, že získávají pracovní zkušenosti a přijímají je, aby jim dokázali porozumět a využívat je.

³⁶ Zákon č. 170/2018 Sb.: Zákon o distribuci pojištění a zajištění. Praha: *Sbírka zákonů*, 2018. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2018-170/zneni-20181201#p125-1-1>.

Vzdělávání na pracovišti je neformálním procesem a bývá často podpořeno koučinkem, mentoringem, e-learningem či plánováním zkušeností.³⁷

Vzdělávání na pracovišti je nejefektivnější způsob vzdělávání. Efektivnost vzdělávání ale souvisí se sebedůvěrou finančního poradce, jeho motivací a schopnostech, a je založena na možnosti aplikovat získané znalosti a dovednosti do reálných pracovních podmínek.
38 39

Vzdělávání mimo pracoviště

Vzdělávání mimo pracoviště je vhodné využít v případě předávání základních znalostí účastníkům vzdělávání. U finančních poradců probíhá takové vzdělávání nejčastěji tak, že se sejdou finanční poradci pracující v různých poradenských kancelářích. Využívá se také při tvorbě podnikové kultury, sdílení technických znalostí, či pokud hraje důležitou roli vizuální kontakt mezi školitelem a školeným nebo dohled nad účastníkem vzdělávání. Používá se v případě kurzů, které se zaměřují zlepšení nebo získání nových dovedností, zlepšení orientace nových finančních poradců, školení v oblasti zlepšení zákaznických služeb nebo technik telefonování a navolávání obchodních schůzek. V prostředí třídy se využívají různé techniky, jako jsou hry a simulace, řízené diskuze, přednášky, apod.⁴⁰

Samostudium

Samostudium je dobré pro prohloubení či získání nových znalostí. Díky němu si může finanční poradce zvolit své tempo, a také si sám vybere, co považuje za nezbytné, určí si svůj harmonogram, apod. Samostudium je vhodné pro opakování základních získaných znalostí, učení se odborné terminologii, seznámení se s novým systémem, směrnicemi,

³⁷ ARMSTRONG, Michael a Stephen TAYLOR. *Řízení lidských zdrojů: Moderní pojetí a postupy* - 13. vydání. s. 358. Praha: Grada Publishing, 2015. ISBN 8024798824.

³⁸ ARMSTRONG, Michael a Stephen TAYLOR. *Řízení lidských zdrojů: Moderní pojetí a postupy* - 13. vydání. s. 358. Praha: Grada Publishing, 2015. ISBN 8024798824.

³⁹ WALKER, Alfred J. a Stephen TAYLOR. *Moderní personální management: nejnovější trendy a technologie*. Praha: Grada, 2003. str. 210. Management v informační společnosti. ISBN 80-247-0449-8.

⁴⁰ WALKER, ALFRED J. a Stephen TAYLOR. *Moderní personální management: nejnovější trendy a technologie*. Praha: Grada, 2003. s. 210. Management v informační společnosti. ISBN 80-247-0449-8.

atd. Samostudium používá pro rozvoj a upevnění dovedností konzultace, on-line výukové materiály, prezentace, apod. U finančních poradců hraje samostudium důležitou roli. Jedná se o profesi náročnou, jejíž nedílnou součástí je právě pravidelné samostudium.⁴¹

Určitou formou kombinace vzdělávání za pomoci lektora a samostudia jsou pak například webináře, které se v posledních měsících velmi rozvíjejí. Navíc jak již bylo zmíněno, šetří takový postup finančním poradcům čas. Je však potřeba klást důraz na ověření toho, že finanční poradce skutečně webináři věnoval čas, celý si ho shlédl a informace skutečně získal, což je žádoucí otestovat například určitým testem zařazeným po skončení webináře, popř. by mohl lektor při online webináři (nikoliv ze záznamu, dělat určitou prezenci a kontrolovat přítomnost osob, které se takto vzdělávají). Proto, že se e-learning a jeho formy hůře kontrolují, není s ohledem na zákonnou povinnost vzdělávání v oblasti financí tato forma příliš využívána a je možné ji využít spíše například v oblasti souvisejících soft skills (komunikace, prodej, marketing apod.). O různých formách e-learningu se však v souvislosti s finančním poradenstvím poměrně intenzivně hovoří a mohly by být i s ohledem na časové možnosti finančních poradců velmi efektivním řešením například následného vzdělávání. Mnohé kurzy jsou již v této podobě i uvedeny v praxi, zatím však není možné zhodnotit celkové výsledky této varianty vzdělávání.⁴²

2.3 Formy vzdělávání

Dnes si i finančně-poradenské společnosti uvědomují, že je důležité, aby pečovali o lidský potenciál. Je tedy podstatné, aby neměli problém investovat do vzdělávání svých zaměstnanců. V dnešní době tyto společnosti často vysílají své zaměstnance na školení v tzv. měkkých dovednostech.⁴³

⁴¹ WALKER, ALFRED J. a Stephen TAYLOR. *Moderní personální management: nejnovější trendy a technologie*. Praha: Grada, 2003. s. 210. Management v informační společnosti. ISBN 80-247-0449-8.

⁴² ŠKVÁRA, Miroslav. *Jak vzdělávat trh finančních poradců?* - Investujeme.cz. Investujeme.cz - odborný server společnosti Fincentrum & Swiss Life Select a.s. [online]. Copyright © 2019 [cit. 11.06.2020]. Dostupné z: <https://www.investujeme.cz/clanky/jak-vzdelavat-trh-financnich-poradcu/>.

⁴³ TVRDÁ, Jana. *Lektorské finty: jak připravit a realizovat zajímavá školení*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2011. Poradce pro praxi. s. 10. ISBN 978-80-247-3675-4.

Formy vzdělávání využívané finančními poradci:

- školení – kurzy, semináře, přednášky,
- konzultace,
- koučování,
- mentoring,
- trénink,
- učení z výkonu – vlastního výkonu nebo výkonu učitele.

Školení

Školení je vzdělávací činnost zaměřená na další vzdělávání, které souvisí s nějakou oblastí výkonu povolání. Finanční poradci se školí nejčastěji v oblasti financí, péče o klienty, využití sociálních sítí, získávání potenciálních klientů, atd. Obsahovou náplň školení připravuje lektor, který má za úkol předat odborné informace na konkrétní téma, účastníkům školení. Součástí školení bývají také diskuze na dané téma. Díky školení dochází ke sdílení zkušeností, předání znalostí a dovedností. Školení se zabývá zejména předáváním teoretických znalostí účastníkům. Ve většině případů bývá školení v rozsahu osmi nebo šestnácti hodin. Školení mohou probíhat buď na pracovišti, nebo je možné uskutečnit setkání mimo pracoviště (např. v hotelu, školící místnosti, apod.). Vede ho učitel, kterému se říká lektor, školitel či přednášející.^{44 45}

Školení klade poměrně vysoké nároky na lektora. Lektor by se měl stát dobrým učitelem, ale také by měl mít velmi dobré znalosti problematiky, která je předmětem školení. Musí se na školení pečlivě připravit, zvolit vhodné metody a aktivity s ohledem na cílovou

⁴⁴ TVRDÁ, Jana. *Lektorské finty: jak připravit a realizovat zajímavá školení*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2011. Poradce pro praxi. s. 10-15. ISBN 978-80-247-3675-4.

⁴⁵ PLAMÍNEK, Jiří. *Vzdělávání dospělých: průvodce pro lektory, účastníky a zadavatele*. Praha: Grada 2010. s. 43. 2010. ISBN 9788024732350.

skupinu, připravit pomůcky, atp. Lektor má za úkol učit a ukázat účastníkům školení, že je možné uvažovat novým způsobem.⁴⁶

Především na kurzech jsou běžné volné diskuze. Diskuze mají jen velmi málo pravidel, a to například, že vždy mluví pouze jeden účastník, na nikoho se neútočí, atd. Na průběh diskuze má vliv způsob sezení účastníků (např. ve tvaru kruhu), ale také přítomnost nebo absence fyzických bariér, které někteří vytváří. Z tohoto důvodu je pro trénink podstatné ne/používání stolů. Rozhodnutí, zda bude nebo nebude diskuze realizována bez stolů nebo s využitím stolů, má obrovský vliv na průběh a atmosféru celého tréninku. Stoly je někdy vhodné použít, aby si mohli účastníci školení psát poznámky, ale na druhou stranu se jedná o určitý štít, z něhož se mohou schovávat a méně se otevřít druhým.⁴⁷

Diskuze v menších skupinách jsou vhodné, pokud se má v krátkém čase zapojit do diskuze, co nejvíce účastníků vzdělávání.⁴⁸

Mentoring

Vzdělávat pracovníka může také mentor, který má pozici rádce. Většinou je to služebně starší kolega, zpravidla nadřízený disponující bohatými zkušenostmi a znalostmi dané finančně-poradenské firmy. Od mentora se má pracovník učit a získávat od něho postupy a rady. Mentor má za úkol podpořit kariérový růst pracovníka a nasměrovat ho k prožívání úspěchu. V rámci mentoringu se využívá diskuze a je důležité poskytování zpětné vazby. Mentor pracovníkovi předává své poznatky, způsoby komunikace, styl

⁴⁶ TVRDÁ, Jana. *Lektorské finty: jak připravit a realizovat zajímavá školení*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2011. Poradce pro praxi. s. 11-15. ISBN 978-80-247-3675-4.

⁴⁷ PLAMÍNEK, Jiří. *Vzdělávání dospělých: průvodce pro lektory, účastníky a zadavatele*. Praha: Grada, 2010. s. 124-125. ISBN 9788024732350.

⁴⁸ PLAMÍNEK, Jiří. *Vzdělávání dospělých: průvodce pro lektory, účastníky a zadavatele*. Praha: Grada, 2010. s. 124-126. ISBN 9788024732350.

řešení úkolů, a také ho chrání v případě krizových situací. Pracovník má k mentorovi úctu, obdivuje ho a respektuje.^{49 50}

Mentorem finančního poradce bývá jeho vedoucí nebo služebně starší kolega. Zkušenější pracovník mu předává své zkušenosti a dává mu rady, jak odvádět kvalitní práci, která je v této oblasti velmi důležitá. Není totiž důležité mít, co největší obrat, ale poskytovat klientům kvalitní servis. Učí ho, jak klientům vybrat to nejlepší. Kromě toho ho také učí, že nejde o to, aby klient podepsal několik smluv na první schůzce. Finanční poradce se musí naučit s klientem komunikovat, zabývat se modelováním a umět si s klientem vybudovat vztah, aby se k němu později vracel.

Konzultace

Někdy je vhodné, za účelem vzdělávání, využívat konzultace. Konzultanti mají za úkol navrhnout správné řešení konkrétní situace. Konzultace probíhají zpravidla přímo ve firmě a konzultant disponuje teoretickými znalostmi a zkušenostmi z jiných firem. Není důležité, zda dostatečně zná firmu nebo situaci, která nastala, protože má možnost se zaměstnanců ptát a podstatné informace si tak zjistit. Konzultanti dokážou z lidí získat mnoho informací, z nichž se dá dospět k dobrému řešení situací. Po uskutečněné konzultaci vyhotovuje konzultant zprávu, která obsahuje návrh na řešení. Konzultace se mají podílet na zvyšování způsobilosti pracovníků.⁵¹

Koučování

Koučování spočívá v tom, že si lidé musí na řešení problému nebo dané situace, přijít sami pod vedením kouče. Díky tomu se zvyšuje motivace pracovníků k využití nalezeného řešení. Vzdělávání se v tomto případě zaměřuje na budoucí způsobilost. Kouč musí koučovaného vést, a tak dochází k pochopení principu zvládnutí celé situace. Tato

⁴⁹ CIPRO, Martin. *Psychoanalytické koučování: vliv nevědomé motivace na jednání koučovaného*. Praha: Grada, 2015. Manažer. s. 21. ISBN 978-80-247-5350-8.

⁵⁰ ROMBEAU, John L., Amy GOLDBERG a Catherine LOVELAND-JONES. *Surgical Mentoring: Building Tomorrow's Leaders*. Springer Science & Business Media, 2010. s. 133-143. ISBN 9781441971913.

⁵¹ PLAMÍNEK, Jiří. *Vzdělávání dospělých: průvodce pro lektory, účastníky a zadavatele*. Praha: Grada, 2010. s. 44-45. ISBN 9788024732350.

situace pomáhá k pochopení principu fungování koučování. Řešení situace je vlastně vedlejším produktem koučování. Náročnost koučování tkví zejména v tom, že si žádá dobrou orientaci v předmětu koučinku a dobré pochopení pro pocity a chování toho, kdo je koučovaný. Samotný proces koučování se skládá ze dvou hlavních složek, a to z toho, že je nezbytné koučovaného směřovat k cíli, a také o něj umět pečovat.⁵²

Koučování se využívá především v případě, kdy je nezbytné najít konkrétní řešení nějaké situace. Nevýhodou koučování jsou obrovské nároky na vzdělavatele. Je důležité, aby byli kouči lidé, kterým nechybí praktické zkušenosti a pochopení.⁵³

Příklady přínosů koučování:⁵⁴

- Externí kouč je člověk, který přináší nezaujatý pohled na konkrétní situaci či problém.
- Díky koučování dokáže pracovník mnohem lépe definovat cíle.
- Rozvíjí se skrytý potenciál zaměstnanců pracujících na nových pozicích.
- Koučink má pozitivní vliv na zvýšení nadšení z učení se novým věcem a dovednostem, a také zvyšuje efektivitu učení.
- Má pozitivní vliv na vztahy a atmosféru na pracovišti.
- Podporuje otevřené diskuze týkající se problémových nebo konfliktních situací.
- Pozitivně ovlivňuje flexibilitu pracovníků, jejich adaptabilitu a odolnost fungovat v konkurenčním prostředí.
- Podporuje vnitřní motivaci k práci a přijetí smysluplnosti práce.
- Posiluje rovněž vnitřní svobodu jedince v oblasti rozhodování a možnosti volby.

⁵² PLAMÍNEK, Jiří. *Vzdělávání dospělých: průvodce pro lektory, účastníky a zadavatele*. Praha: Grada, 2010. s. 44-45. ISBN 9788024732350.

⁵³ PLAMÍNEK, Jiří. *Vzdělávání dospělých: průvodce pro lektory, účastníky a zadavatele*. Praha: Grada, 2010. s. 44-45. ISBN 9788024732350.

⁵⁴ CIPRO, Martin. *Psychoanalytické koučování: vliv nevědomé motivace na jednání koučovaného*. Praha: Grada, 2015. Manažer. s. 228. ISBN 978-80-247-5350-8.

Trénink

Trénink se proti školení zakládá na získání praktických dovedností. Trénink se využívá především v situacích, kdy se chce pracovník zaměřit především na svůj potenciál než na současné problémy, se kterými se potýká. Vhodný je především pro ty, kdo jsou schopni odvozování a usuzování na základě dedukcí. Využívají se často modelové situace nebo zážitky ze skutečných situací. Trénink finančních poradců se zabývá zvýšením motivace, zlepšením odborných znalostí, profesionality a sebedůvěry k poradenství. Trénink finančních poradců probíhá v oblastech jako je plánování, finanční matematika, investice, nemovitosti, hypoteční úvěry, pojištění, apod.⁵⁵

Učení z výkonu

Učení z výkonu se dá rozdělit na učení z výkonu učitele a učení z vlastního výkonu. Učením z výkonu učitele znamená, že vzdělávání sleduje výkon učitele. V tomto případě se jedná o demonstraci. Učení ze svého vlastního výkonu znamená, že učitel sleduje výkon vzdělávaného. Hovoří se také o tzv. stínování. Demonstrace i stínování jsou účinnými způsoby vzdělávání, a to především z toho důvodu, že se využívají praktické situace. Rozdíl tkví v činnosti učitele a účastníka vzdělávání. U demonstrace učitel ukazuje výkon účastníkovi vzdělávání a v případě stínování ukazuje svůj výkon účastník učiteli. Demonstrace se podobá konzultacím a stínování je velmi blízko koučování, dokonce může být i jeho součástí či na něj navazovat.⁵⁶

On-line vzdělávání

Podstatným znakem on-line vzdělávání je sebeřízenost, která však klade vysoké nároky na vzdělávajícího se, ale i toho, kdo digitální vzdělávání vytváří. Tvůrce (= metodik, programátor, tutor) by se měl snažit o to, aby došlo k vytvoření obsahově kvalitního

⁵⁵ PLAMÍNEK, Jiří. *Vzdělávání dospělých: průvodce pro lektory, účastníky a zadavatele*. Praha: Grada, 2010. s. 43. ISBN 9788024732350.

⁵⁶ PLAMÍNEK, Jiří. *Vzdělávání dospělých: průvodce pro lektory, účastníky a zadavatele*. Praha: Grada, 2010. s. 44. ISBN 9788024732350.

vzdělávacího kurzu, jehož součástí bude i dostatečná motivace účastníků, která podpoří jejich činnost. On-line vzdělávání je působením mezi lektorem a účastníkem vzdělávání. Digitální vzdělávání je zprostředkováno díky využití informačních a komunikačních technologií. Finanční poradci se účastní on-line vzdělávání zpravidla několikrát ročně. Předmětem on-line vzdělávání je GDPR, FATCA a CRS, pojištění vozidel, apod. Tyto kurzy bývají rozděleny na dvě části. První částí je teorie související s danou problematikou a druhá část je test, který vychází z nastudované teorie. Absolvovaný kurz je zakončen certifikátem, který musí finanční poradce odevzdat svému nadřízenému.⁵⁷

2.4 Požadavky na odborné znalosti

Finanční poradci zprostředkovávající **pojištění** musí nejpozději v roce 2020 úspěšně absolvovat nové zkoušky odborné způsobilosti. Povinnost absolvovat tyto zkoušky ukládá zákon č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění. Osvědčení odborné způsobilosti musí pracovník získat nejpozději 1. prosince 2020.⁵⁸

Získání vyšší kvalifikace zprostředkovatelů pojištění má být ochranou především zákazníků. Podle zákona, je nezbytné absolvování zkoušky odborné způsobilosti, ale také se musí každý vzdělávat minimálně 15 hodin u akreditovaných osob. Zkoušky odborné způsobilosti se dělí dle stupně odbornosti. Zkoušky jsou rozděleny do 9 typů (5 základních skupin a 4 kombinovaných skupin). Životní pojištění má svou samostatnou skupinu a je začleněno do skupiny odbornosti I. Další skupiny odborností, se značí II až V, a jsou rozděleny tak, že čím vyšší skupina je vykonána, tak obsahuje také skupinu nižší.⁵⁹

⁵⁷ LANGER, Tomáš. *Moderní lektor: průvodce úspěšného vzdělavatele dospělých*. Praha: Grada Publishing, 2016. s. 202. ISBN 978-80-271-0093-4.

⁵⁸ Okklient . *Zkoušky odborné způsobilosti aneb co nás v distribuci pojištění a zajištění čeká* [online]. 2020 [cit. 2020-05-20]. Dostupné z: <https://www.okklient.cz/zkousky-odborne-zpusobilosti-aneb-co-nas-v-distribuci-pojisteni-a-zajisteni-ceka/t1214>.

⁵⁹ Okklient. *Zkoušky odborné způsobilosti aneb co nás v distribuci pojištění a zajištění čeká* [online]. 2020 [cit. 2020-05-20]. Dostupné z: <https://www.okklient.cz/zkousky-odborne-zpusobilosti-aneb-co-nas-v-distribuci-pojisteni-a-zajisteni-ceka/t1214>.

Hlavní tematické okruhy jsou:⁶⁰

- Skupina I – životní pojištění
- Skupina II – pojištění motorových vozidel
- Skupina III – neživotní pojištění občanů
- Skupina IV – neživotní pojištění podnikatelů
- Skupina V – pojištění velkých pojistných rizik

Kombinované skupiny:⁶¹

- Skupina VI (kombinovaná zkouška ze skupiny I a II)
- Skupina VII (kombinovaná zkouška ze skupiny I a III)
- Skupina VIII (kombinovaná zkouška ze skupiny I a IV)
- Skupina IX (kombinovaná zkouška ze skupiny I a V)

Výše uvedené zkoušky odborné způsobilosti musí zprostředkovatel absolvovat u akreditované osoby, která je zapsána v rejstříku České národní banky. Pro přípravu na zkoušku se dá využít také e-learningu, který pomáhá úspěšnému zvládnutí odborné zkoušky.⁶²

Pro prodej *spotřebitelských úvěrů* je nezbytné úspěšně složit odbornou zkoušku z této oblasti u akreditované osoby. Nezbytnost absolvovat zkoušku je dána zákonem č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru.⁶³

⁶⁰ Okklient. *Zkoušky odborné způsobilosti aneb co nás v distribuci pojištění a zajištění čeká* [online]. 2020 [cit. 2020-05-20]. Dostupné z: <https://www.okklient.cz/zkousky-odborne-zpusobilosti-aneb-co-nas-v-distribuci-pojisteni-a-zajisteni-ceka/t1214>.

⁶¹ Okklient. *Zkoušky odborné způsobilosti aneb co nás v distribuci pojištění a zajištění čeká* [online]. 2020 [cit. 2020-05-20]. Dostupné z: <https://www.okklient.cz/zkousky-odborne-zpusobilosti-aneb-co-nas-v-distribuci-pojisteni-a-zajisteni-ceka/t1214>.

⁶² Okklient. *Zkoušky odborné způsobilosti aneb co nás v distribuci pojištění a zajištění čeká* [online]. 2020 [cit. 2020-05-20]. Dostupné z: <https://www.okklient.cz/zkousky-odborne-zpusobilosti-aneb-co-nas-v-distribuci-pojisteni-a-zajisteni-ceka/t1214>.

⁶³ Zákon č. 257/2016 Sb: Zákon o spotřebitelském úvěru. Praha: *Sbírka zákonů, ročník 2016*. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2016-257>.

Zákonem jsou dány tyto kategorie odborné zkoušky:⁶⁴

- Úvěr jiný než na bydlení – do této kategorie patří i Vázaný spotřebitelský úvěr
- Vázaný spotřebitelský úvěr
- Úvěr na bydlení
- Souhrnná zkouška ze všech tří výše uvedených kategorií

Dle zákona č. 204/2017 Sb. je nezbytné vykonat odbornou zkoušku zaměřující se na prokázání odborných znalostí a dovedností důležitých pro obchodní jednání se zákazníkem z oblasti **poskytování investičních služeb**. Tato zkouška musí být složena u akreditované osoby.⁶⁵

Dle zákona existují tyto kategorie odborné zkoušky:⁶⁶

- Investiční zprostředkovatel – odborná zkouška zaměřující se na obchodní jednání se zákazníkem nebo potenciálním zákazníkem v oblasti poskytování investičních služeb a související jen s jedním investičním nástrojem uvedeném v § 29 odst. 3 uvedeného zákona
- Souhrnná zkouška – odborná zkouška pro jednání se stávajícím nebo potenciálním zákazníkem v oblasti poskytování investičních služeb a týkajících se všech investičních nástrojů zakotvených v § 3 odst. 1 uvedeného zákona

Další důležitou odbornou zkouškou je **zkouška pro penzijní produkty** určená pro všechny finanční poradce, zprostředkovatele nebo prodejce doplňkového penzijního spoření. Tato odborná zkouška se vztahuje jen na produkty III. pilíře penzí dle důchodové reformy. Úspěšným absolvováním zkoušky se prokazuje odborná způsobilost osob, které nabízí a

⁶⁴ Zákon č. 257/2016 Sb: Zákon o spotřebitelském úvěru. Praha: *Sbírka zákonů, ročník 2016*. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2016-257>.

⁶⁵ Zákon č. 204/2017 Sb.: Zákon, kterým se mění zákon č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony. In: Praha . *Sbírka zákonů, ročník 2017*. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2017-204>.

⁶⁶ Zákon č. 204/2017 Sb.: Zákon, kterým se mění zákon č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony. In: Praha . *Sbírka zákonů, ročník 2017*. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2017-204>.

zprostředkovávají doplňkové penzijní spoření dle III. pilíře. V tomto případě existuje jen jeden typ zkoušky. Zkouška se musí složit u akreditované osoby.⁶⁷

2.5 Motivace ve vzdělávacím procesu

Motivací se rozumí důvod, proč má člověk něco dělat. Motivace souvisí s faktory, které mají vliv na to, aby se lidé nějakým způsobem chovali. Složky motivace jsou směr (to, co se člověk pokouší dělat), úsilí (snaha, s jakou se pokouší něco dělat) a vytrvalost (jak dlouho se člověk pokouší něco dělat).⁶⁸

Na motivaci dospělých ke vzdělávání působí celá řada faktorů (vnitřních i vnějších). Do vnějších faktorů lze zařadit působení okolí jedince, účast na politickém životě, očekávání od vzdělávání, interpersonální vztahy, nejvyšší dosažené vzdělání, náplň pracovní činnosti a vykonávaná pracovní pozice. Do vnitřních faktorů patří zájem o konkrétní problematiku, charakteristika člověka, uvědomování si svých vlastních hodnot, zájmy jedince, atd.⁶⁹

Lidé jsou také motivováni k dalšímu učení svými dosaženými výsledky, schopnostmi v oblastech učení, ale také je podstatné, aby se lidé dokázali na učení dostatečně soustředit a zapamatovali si probíranou látku po delší dobu. Jestliže si lidé myslí, že s učením nemají problém, chtějí si zlepšovat své schopnosti a prohlubovat znalosti, pak mají i větší zájem o vzdělávání, a také mají větší snahu plnit stanovené cíle. U dospělých lidí jsou motivy k dalšímu vzdělávání různé, a to s ohledem na věk, pohlaví, nejvyšší dosažené vzdělání, rodinný stav, počet dětí, místo bydliště, atd. Mladší lidé jsou ke vzdělávání motivováni především kvůli pracovní kariéře. U starších osob znamená vzdělávání jednu z možností,

⁶⁷ Zákon 427/2011 Sb.: Zákon o doplňkovém penzijním spoření. In: Praha. *Sbírka zákonů, ročník 2011*. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2011-427>

⁶⁸ ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů: Nejnovější trendy a postupy* - 10. vydání. Praha: Grada Publishing, 2007. s. 219. ISBN 9788024786322

⁶⁹ ZORANOVÁ, Lucie. *Didaktika dospělých*. Praha: Grada, 2017. Pedagogika (Grada). s. 47. ISBN 978-80-271-0051-4.

jak trávit volný čas. Někoho motivuje touha po uznání, vidina lepší práce, vyššího platu, zvýšení sebevědomí nebo pocitu užitečnosti.⁷⁰

Každý zaměstnavatel má jiné požadavky na vzdělávání svých zaměstnanců. Pro firmy je vzdělávání pracovníků důležité kvůli zvyšování konkurenceschopnosti organizace, protože ta je spojena se zvyšováním pracovní výkonnosti jednotlivých pracovníků, pracovních týmů, ale i celého podniku. Vzdělávání má pozitivní vliv na zvyšování zodpovědnosti a samostatnosti pracovníků na nižších stupních řízení.⁷¹ Finanční poradenské společnosti požadují od svých pracovníků, aby znali zákon a měli udělanou registraci u České národní banky. Pro registraci je nezbytné absolvovat odborný test. Finanční poradci musí znát jednotlivé produkty, které nabízí různé společnosti. Kromě toho musí disponovat prodejními a dalšími dovednostmi.

Zvláštní charakteristikou motivace dospělých ke vzdělávání je skutečnost, že dospělý musí mít daný cíl učení se, jež bude motivovaný úsilím o dosažení svého vlastního rozvoje a úspěchu. Vzdělávání má dospělému přinést užitek, to znamená, že má řešit jeho aktuální potřebu. Motivaci však mohou narušit určité bariéry. Každý by si měl uvědomit, zda dokáže bariéry překonat a být úspěšný, což může zapříčinit pokles motivace nebo nezájem o další vzdělávání.⁷²

Nejčastější motivy pracovníků ke vzdělávání:^{73 74}

- Zlepšení pracovního uplatnění

⁷⁰ ZORANOVÁ, Lucie. *Didaktika dospělých*. Praha: Grada, 2017. Pedagogika (Grada). s. 47. ISBN 978-80-271-0051-4.

⁷¹ ZORANOVÁ, Lucie. *Didaktika dospělých*. Praha: Grada, 2017. Pedagogika (Grada). s. 47. ISBN 978-80-271-0051-4.

⁷² WIKISOFIA. Motivace dospělých ke vzdělávání [online]. 2020 [cit. 2020-05-13]. Dostupné z: https://wikisofia.cz/wiki/Motivace_dosp%C4%9Bl%C3%BDch_ke_vzd%C4%9Bl%C3%A1v%C3%A1n%C3%AD.

⁷³ BENEŠ, Milan. *Andragogika*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014. Pedagogika (Grada). s. 80. ISBN 978-80-247-4824-5.

⁷⁴ BROPHY, Jere a Kathryn R. WENTZEL. *Motivating Students to Learn*. Routledge, 2014. s. 6-15. ISBN 9781136264153.

Pracovníky může motivovat ke vzdělávání touha po kariérním růstu, může to být i snaha udržet si své stávající místo. Kromě toho může mít také zaměstnavatel požadavky na své zaměstnance ohledně zlepšení znalostí či dovedností v konkrétní oblasti. Finanční poradci se mohou chtít stát manažery poboček nebo majiteli poboček.

- Radost z učení se

Někteří finanční poradci jsou motivováni možností učit se něco nového. Oblast finančního poradenství je velmi široká a existuje celá řada možností, v čem se zlepšovat a prohlubovat si své znalosti a dovednosti. Finanční poradci mohou být motivováni i v případě, že mohou použít své zkušenosti v případě řešení nějakého problému.

- Smysluplné trávení volného času

Někteří se chtějí vzdělávat, aby se necítili osamělí či se nenučili. Jejich motivem je plnohodnotné trávení volného času. To se objevuje zejména u starší generace. Mladí lidé jsou motivováni lepší uplatnitelností na trhu práce, a to kvůli svým získaným znalostem a dovednostem.

- Nové sociální kontakty

Souvisí se snahou získat lepší sociální pozici a potřebou patřit do určité skupiny. Vzdělávání je jednou z možností, kde se dají získat noví kamarádi, tedy lidé mající obdobné zájmy nebo profesní zaměření. Mnoho finančních poradců našlo své přátele díky absolvování různých konferencí, seminářů nebo přednášek, kde se sešli finanční poradci z celé republiky.

- Osobní rozvoj

Některé pracovníky motivuje touha pro rozvoj svých schopností a dovedností, zlepšování sebe sama a eliminace svých vlastních slabých stránek. Vzdělávání se může považovat za dobrou investici do osobního rozvoje, která má svou návratnost.

- Změny

Dnešní turbulentní prostředí s sebou nese celou řadu změn. Tempo změn je stále vyšší, a díky změnám se na ně mohou lidé lépe připravit a přijmout je. Dojde tak také ke snížení frustrace a stresu, apod.

- Zvýšení prestiže

Mezi nejdůležitější potřeby člověka patří touha získat sociální uznání, ocenění a dobré postavení v týmu.

- Hledání smyslu života

Každého motivuje něco jiného. Dá se říct, že v jednom týmu se nikdy nevyskytují stejné motivace u všech osob. Motivační rozdíly bývají nejčastěji ve věku, nejvyšším dosaženém vzdělání, pohlaví, atd.

Pro motivaci ke vzdělávání je podstatná pracovní spokojenost. U vzdělávání pracovníků je velmi důležité posilovat jejich motivaci. Opatření podporující motivaci pracovníků ke vzdělávání by měla podpořit zejména motivaci vnitřní, která je založena na osobním zájmu o profesní rozvoj nebo nové nabyté znalosti a zkušenosti. Tento druh motivace je neúčinnější. Ani přes vnitřní motivaci nemusí však být učení jednoduché. Motivace ke vzdělávání by se měla zaměřovat i na nástroje vnější související se správným způsobem odměňování.⁷⁵

U finančních poradců, kde je složení odborných zkoušek a poté i následné vzdělávání v současné době jednou z podmínek pro to, aby mohl finanční poradce vykonávat svoji profesi. Základní motivací, kterou tedy nelze opomíjet (byť samozřejmě nevylučuje další formy motivace, které byly uvedeny výše), je proto obvykle samotné udržení se v oboru. Finanční poradce, který totiž zkoušky ani v opravných termínech nesloží, popř. nesplňuje podmínky následného vzdělávání, musí totiž oboru finančního poradenství opustit, což na jednu stranu vede k pročišťování trhu (to je také motivací, která vedla zákonodárce k přijetí nejrůznějších požadavků a omezení pro finanční poradce), na druhou stranu dochází k mnoha situacím, kdy se méně kvalitní finanční poradci dostávají do situace, kdy přicházejí o práci, které se řadu let věnovali. Jedná se však jednak o způsob, jak chránit trh i zákazníky, ale také právě o způsob motivace finančních poradců k tomu, aby vzdělávání nepodceňovali.⁷⁶

⁷⁵ URBAN, Jan. *Motivace a odměňování pracovníků: co musíte vědět, abyste ze svých spolupracovníků dostali to nejlepší*. Praha: Grada, 2017. Manažer. s. 106. ISBN 978-80-271-0227-3.

⁷⁶ *Vzdělávání ve finančním sektoru je stále náročnější, trh poradců se pročišťuje | Bankovní poplatky. Na straně spotřebitele od roku 2005* [online]. © 2020 [cit. 11.06.2020]. Dostupné z: <https://www.bankovnipoplatky.cz/vzdelavani-ve-financnim-sektoru-je-stale-narocnejsi-trh-poradcu-se-procistuje-38426>.

Bariéry motivace

Kromě motivace ve vzdělávání existují také různé bariéry, které lidem brání v tom, aby se mohli zabývat celoživotním učením.⁷⁷

Bariéry motivace ke vzdělávání:^{78 79}

- Vnitřní

Souvisí s negativním vnímáním sebe sama jakožto vzdělávaného člověka (člověk nemá potřebu se vzdělávat a domnívá se, že má dostatek znalostí a schopností). Patří sem také nedostatek sebevědomí finančního poradce, času, ale i stres související se zaneprázdněností poradce, nedostatečná motivace člověka, únava, nemoc, osobní nebo profesní potíže.

- Vnější

Souvisí s aktuální situací jedince (např. nedostatek času z důvodu péče o člena rodiny, nedostatek finančních prostředků). Patří sem nedostatek informací souvisejících s nabídkou dalšího vzdělávání, nedostatečná touha po úspěchu a negativní vlivy okolí, v němž člověk žije či pracuje.

Vzhledem k tomu, že je finanční poradenství časově velmi náročné, stává se, že se finanční poradce začne obávat, že nebude mít kvůli potřebnému vzdělávání se, čas na péči o děti, atd.

- Institucionální

Překážky jsou dány institucemi (např. nevhodný harmonogram vzdělávání, špatná dopravní dostupnost). Vzdělávání finančních poradců je časově velmi náročné a mnohdy probíhá do pozdních večerních hodin.

⁷⁷ ZORANOVÁ, Lucie. *Didaktika dospělých*. Praha: Grada, 2017. Pedagogika (Grada). s. 48-50. ISBN 978-80-271-0051-4.

⁷⁸ Wikisofia. *Motivace dospělých ke vzdělávání* [online]. 2020 [cit. 2020-05-13]. Dostupné z: https://wikisofia.cz/wiki/Motivace_dosp%C4%9Bl%C3%BDch_ke_vzd%C4%9Bl%C3%A1v%C3%A1n%C3%AD.

⁷⁹ ZORANOVÁ, Lucie. *Didaktika dospělých*. Praha: Grada, 2017. Pedagogika (Grada). s. 47. ISBN 978-80-271-0051-4.

2.6 Cíl vzdělávání

Vzdělávání je efektivnější, pokud má účastník vzdělávání stanoveny cíle. Tyto cíle by měly být přijatelné a hlavně dosažitelné. Pracovníci by si měli umět své vlastní cíle stanovit sami a mělo by se jim dostat dostatečné pomoci. Výsledky vzdělávání musí být jasně dané. Cílem vzdělávání je zvyšovat odborné znalosti, kompetence a kvalifikace. Dále rozvíjet schopnosti, dovednosti a znalosti účastníků vzdělávání. Cílem vzdělávání je i tvorba partnerského vztahu mezi lektorem a účastníkem vzdělávání a uspokojení potřeb účastníků vzdělávání.⁸⁰

Profesní vzdělávání je „plánovaný proces modifikace postojů, znalostí a dovedností učením směřující k dosažení efektivního výkonu v určité činnosti, či okruhu činností. Jejím cílem je z hlediska práce rozvinout schopnosti jedince a uspokojit současné a budoucí potřeby organizace týkající se pracovní síly“.⁸¹

Hlavní cíle profesního vzdělávání⁸²:

- Systematický rozvoj schopností, či dovedností zaměstnanců a tím zlepšení pracovního výkonu jedince
- Zpřístupnění možnosti uspokojování této potřeby v rámci vnitřních zdrojů dané organizace
- Efektivní práce s časem i finančními náklady, jenž jsou vyžadovány při zaškolení a následné adaptaci nového zaměstnance.

Nejen uspokojování potřeb z pohledu přínosu pro organizaci, ale také je důležité zaměřit se následně na uspokojování potřeb samotného zaměstnance. Profesní vzdělávání je do jisté míry proměnlivou záležitostí. Odvíjí se totiž od mnoha faktorů, které různou mírou profesní vzdělávání ovlivňují. Například vliv sociálního prostředí nebo míra vzdělanosti obyvatel. Samotná úroveň profesního vzdělávání v dané organizaci se pak odvíjí od

⁸⁰ PRŮCHA, Jan a Jaroslav VETEŠKA. *Andragogický slovník*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014. s. 63-64. ISBN 978-80-247-4748-4.

⁸¹ ARMTRONG, Michael, 1999. *Personální management*. Praha: Grada, s. 531. ISBN 80-7169614-5.

⁸² ARMTRONG, Michael, 1999. *Personální management*. Praha: Grada, s. 531. ISBN 80-7169614-5.

úrovně samotné organizace. Mezi hlavní faktory řadíme velikost organizace, organizační strukturu organizace či míru využívání technologií. V rámci profesního vzdělávání zaměstnanců je obecně platným pravidlem, aby nově nabyté vědomosti, dovednosti a postoje, byly následně použitelné nejen v praxi, ale i v soukromém životě zaměstnance.⁸³

Kvalitní vzdělávací program a jeho následný úspěch spočívá převážně ve schopnosti manažera vzdělávací aktivity u svých zaměstnanců rozvíjet. Významnými atributy jsou:⁸⁴

- *participace a kooperace, jež vycházejí ze znalostí a dovedností účastníka kurzu, aktivizace,*
- *flexibilita (ve směru ke změnám, či inovacím),*
- *facilitace a spoluúčast (stimulace účastníků vzdělávání ke zvládnutí svěřeného úkolu adekvátně svým možnostem),*
- *sepětí teorie a praxe.*

Finanční poradci by si měli stanovit směr, kterým se chtějí ubírat, ale také je důležité, aby dostali zpětnou vazbu, jak si vedou. Je přirozené, že účastníci vzdělávání potřebují vědět, jak si vlastně ve vzdělávání vedou.

Ve většině případů se školitelé finančních poradců ptají, na co se mají ve svém školení zaměřit, aby uspokojili potřeby účastníků vzdělávání.⁸⁵

Optimální nastavení vzdělávacích cílů je možné pokud:⁸⁶

- jsou známy vzdělávací potřeby účastníků vzdělávání,
- jsou dány podmínky pro dosažení změn a k vyhodnocení míry dosahované změny.

⁸³ KOUBEK, Josef, 2000. *ABC praktické personalistiky*. 2. vyd. Praha: Linde. s. 15. ISBN 8086131-25-4.

⁸⁴ BARTÁK, Jan, 2007. *Profesní vzdělávání dospělých*. Vyd. 1. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha. s. 137. ISBN 978-80-86723-34-1

⁸⁵ ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů: Nejnovější trendy a postupy* - 10. vydání. Praha: Grada Publishing, 2007. s. 467. ISBN 9788024786322

⁸⁶ PRŮCHA, Jan a Jaroslav VETEŠKA. *Andragogický slovník*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014. s. 63-64. ISBN 978-80-247-4748-4.

Cíle se dělí na:⁸⁷

- Vnitřní – Vychází z přesvědčení účastníků vzdělávání. Jsou navázány na osobní potřeby pracovníka a jeho motivaci.
- Vnější – Vychází z poslání vzdělávací akce a mají spojitost s vnějším objektem (např. firmou, sociálním okolím, apod.).

Dle míry obecnosti se cíle dělí na:⁸⁸

- celkové,
- etapové,
- dílčí,
- konkrétní.

Dle délky realizačního období se dělí na:⁸⁹

- krátkodobé,
- střednědobé,
- dlouhodobé.

Podle obsahu se vzdělávací cíle rozdělují následovně:⁹⁰

- kognitivní (poznávací),
- afektivní (hodnotové),
- psychomotorické,
- psychosociální.

Nejen uspokojování potřeb z pohledu přínosu pro organizaci, ale také je důležité zaměřit se následně na uspokojování potřeb samotného zaměstnance. Profesní vzdělávání je do

⁸⁷ PRŮCHA, Jan a Jaroslav VETEŠKA. *Andragogický slovník*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014. s. 63-64. ISBN 978-80-247-4748-4.

⁸⁸ PRŮCHA, Jan a Jaroslav VETEŠKA. *Andragogický slovník*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014. s. 63-64. ISBN 978-80-247-4748-4.

⁸⁹ PRŮCHA, Jan a Jaroslav VETEŠKA. *Andragogický slovník*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014. s. 63-64. ISBN 978-80-247-4748-4.

⁹⁰ PRŮCHA, Jan a Jaroslav VETEŠKA. *Andragogický slovník*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014. s. 63-64. ISBN 978-80-247-4748-4.

jisté míry proměnlivou záležitostí. Odvíjí se totiž od mnoha faktorů, které různou mírou profesní vzdělávání ovlivňují. Například vliv sociálního prostředí nebo míra vzdělanosti obyvatel. Samotná úroveň profesního vzdělávání v dané organizaci se pak odvíjí od úrovně samotné organizace. Mezi hlavní faktory řadíme velikost organizace, organizační strukturu organizace či míru využívání technologií. V rámci profesního vzdělávání zaměstnanců je obecně platným pravidlem, aby nově nabyté vědomosti, dovednosti a postoje, byly následně použitelné nejen v praxi, ale i v soukromém životě zaměstnance.⁹¹

Mezi významné cíle profesního a následného vzdělávání finančních poradců pak patří mimo jiné pročištění trhu od nekvalitních finančních poradců, kteří mohou leckdy nekvalitním poskytováním služeb ohrozit zákazníka, ale také vedou k tomu, že finanční poradenství dříve nemělo příliš dobrou pověst. Vzdělávání by tak mělo dohromady s pročištěním trhu rovněž zvýšit reputaci finančních poradců a zlepšit postoj veřejnosti k této profesi.⁹²

2.7 Vzdělávací instituce

V souvislosti s finančními poradci, kteří jsou zaměstnanci, je možné zmínit, že každá instituce věnující se finančnímu poradenství (bankovnímu i nebankovnímu) je třeba zmínit, že vedle vzdělávání, které musí tito poradci absolvovat podle zákona, má každá finanční instituce jednak svůj náborový, ale také adaptační stejně jako vnitřní vzdělávací systém. Dále také mnohé podniky využívají externí formy vzdělávání pro své zaměstnance, a to prostřednictvím nejrozličnějších vzdělávacích agentur a institucí, u kterých kurzy objednávají. Lektori mohou docházet jak do instituce, tak mohou být zaměstnanci za účelem školení, kurzů či konferencí vysíláni mimo firmu. Zde tak nastává situace, kdy finanční poradce zaměstnanec musí absolvovat vzdělávání a osvojit si jednak dovednosti, které po něm vyžaduje jeho zaměstnavatel, ale zároveň je nezbytnou

⁹¹ KOUBEK, Josef, 2000. *ABC praktické personalistiky*. 2. vyd. Praha: Linde. s. 23. ISBN 8086131-25-4.

⁹² *Vzdělávání ve finančním sektoru je stále náročnější, trh poradců se pročišťuje | Bankovní poplatky. Na straně spotřebitele od roku 2005* [online]. © 2020 [cit. 11.06.2020]. Dostupné z: <https://www.bankovnipoplatky.cz/vzdelavani-ve-financnim-sektoru-je-stale-narocnejsi-trh-poradcu-se-procistuje-38426>.

podmínkou pro výkon práce u zaměstnavatele (na pozici finančního poradce), kterou stanoví právní předpisy rovněž absolvování externího vzdělávání, které patří k profesi finančního poradce ze zákona a pochopitelně rovněž složení odborných zkoušek, které jsou po finančních poradcích ze zákona požadovány. Oproti tomu finanční poradci, kteří jsou OSVČ nemusí teoreticky řešit žádnou otázku vzdělávání interního systému ve společnosti, pro kterou pracuje, ale jen vzdělávání, které je povinné zákona (např. pokud se finanční poradce věnuje pojišťování, má povinných 15 hodin následného vzdělávání, předtím se musí připravit na zkoušky a složit je, což klade na vzdělávání další časové nároky).⁹³

Realita je ovšem taková, že i společnosti, ve kterých finanční poradci působí formálně jako OSVČ obvykle určité formy vzdělávání pro své poradce organizují a účast bývá leckdy pojmána více či méně jako povinná. Na druhou stranu po právní stránce by poradce, který je OSVČ měl být zcela svobodný v tom, jaké formy vzdělávání a u koho absolvuje, realita však obvykle bývá mírně odlišná, neboť mnohdy jsou finanční poradci více či méně povinováni k tomu, aby vzdělávání v rámci organizace absolvovali nezávisle na tom, zda jsou zaměstnanci anebo spolupracovníci fungující jako OSVČ.

Systém vzdělávání je tedy ve své podstatě dvojitý. Jednak ten, který je nutné absolvovat ze zákona, jednak ten, který jedinec musí absolvovat v rámci zaměstnaneckého poměru, popř. v souvislosti se spoluprací s některou významnou společností působící na finančním trhu, pod kterými finanční poradci často působí. Určitým problémem je zde však časová náročnost takového vzdělávání. V případě, že se vezme v potaz zákonem upravený systém vzdělávání, je například poukazováno na fakt, že u finančního poradce, který se věnuje pojišťovníctví a má z něj složené zkoušky, není u následného vzdělávání žádným způsobem reflektováno, zda se poradce ve své praxi zabývá komplexním systémem pojišťování různého typu anebo se věnuje jen vybraným oborům pojištění (např. cestovní pojištění, povinné ručení apod.). Obě skupiny musí absolvovat stejný

⁹³ ŠKVÁRA, Miroslav. Jak vzdělávat trh finančních poradců? - Investujeme.cz. Investujeme.cz - odborný server společnosti Fincentrum & Swiss Life Select a.s. [online]. Copyright © 2019 [cit. 11.06.2020]. Dostupné z: <https://www.investujeme.cz/clanky/jak-vzdelavat-trh-financnich-poradcu/>

rozsah následného vzdělávání (jak již bylo zmíněno, konkrétně u pojišťovnictví se jedná o 15 hodin ročně). Přitom je třeba poukázat na fakt, že praxe ukazuje, že to, co finančním poradcům mnohdy schází, je čas. Je tedy otázkou, zda je takové nastavení nejvhodnější, a zda by nemělo více reflektovat odlišnosti mezi jednotlivými specializacemi (užšími, širšími, více různými) v oblasti finančního poradenství. Zajímavou možností by přitom mohl být jednak e-learning u finančních poradců anebo možnost propojení interních školení se školeními, která jsou ze zákona povinná. Tím by se dalo lépe nakládat s časem finančních poradců a dosáhnout maximalizace znalostí za co nejnižší čas. Určitým problémem je, že mnohé změny, které se týkají vzdělávání finančních poradců a odborných zkoušek, vstupovaly v účinnost v poměrně nedávné době (např. v roce 2016, pro pojišťovací poradce v roce 2019 a povinnost složit zkoušky z oboru pojišťovnictví zde byla stanovena do začátku roku 2020). Proto také ještě není vzdělávání mnohdy zcela optimálně nastaveno tak, aby se jednalo o osvědčený způsob vzdělávání, ale je spíše testováno, jaké nastavení je nejvhodnější.⁹⁴ V této souvislosti se lze domnívat, že optimální nastavení bude dosaženo až poté, co se ukáže, co v praxi funguje lépe, co funguje hůře a případně dojde k praktickým, ale i legislativním úpravám.

V případě, že banka nebo třeba brokerská instituce nezajišťuje vzdělání přímo internet, má možnost jej outsorcovat, resp. objednat od nejrůznějších vzdělávacích agentur, kterých na území České republiky působí celá řada. Je to zcela legitimním právem každé takové instituce. Na druhou stranu u externích soukromých vzdělávacích agentur se může lišit jak přístup ke vzdělávání, jeho forma, ale také třeba kvalita, která je pro zajištění určité úrovně finančních služeb na trhu klíčová. Na druhou stranu odborné zkoušky může pořádat jen osoba, která k tomu má akreditaci. Stejně tak následné vzdělávání v oblasti tzv. tvrdých dovedností může pořádat jen osoba „akreditovaná.“⁹⁵ Zde je tedy alespoň do určité míry zajištěno splnění určitých podmínek před tím, než může takový subjekt

⁹⁴ ŠKVÁRA, Miroslav. Jak vzdělávat trh finančních poradců? - Investujeme.cz. Investujeme.cz - *odborný server společnosti Fincentrum & Swiss Life Select a.s.* [online]. Copyright © 2019 [cit. 11.06.2020]. Dostupné z: <https://www.investujeme.cz/clanky/jak-vzdelavat-trh-financnich-poradcu/>.

⁹⁵ ŠKVÁRA, Miroslav. Jak vzdělávat trh finančních poradců? - Investujeme.cz. Investujeme.cz - *odborný server společnosti Fincentrum & Swiss Life Select a.s.* [online]. Copyright © 2019 [cit. 11.06.2020]. Dostupné z: <https://www.investujeme.cz/clanky/jak-vzdelavat-trh-financnich-poradcu/>.

finanční poradce začít vzdělávat, vzdělávání však může probíhat skutečně různým způsobem, akreditace tudíž nemusí ve všech případech zajistit, že probíhá optimálně.

Pokud se finanční poradce vzdělává v dalších oblastech dovedností, které lze označit spíše jako dovednosti měkké (typicky se jedná například o komunikační dovednosti, schopnost prezentovat a prodávat nabízený produkt či službu), zde nemá finanční poradce v zásadě povinnost vzdělávání, neboť povinné je odborné vzdělávání vtahující se k financím, finančnímu trhu, legislativě s ním související a dalším skutečnostem. U měkkých dovedností tak ani není vyžadována žádná forma certifikace či akreditace, neboť ani samotné vzdělávání v těchto oblastech není po finančním poradci vyžadováno. Je však z hlediska správnosti výkonu této profese, popř. z hlediska dodržování například etického kodexu žádoucí, aby vzdělávací kurz reflektoval, že se v daném případě jedná o komunikaci v profesi, která je poměrně intenzivně regulovaná a není tudíž žádoucí, aby komunikace byla například zaměřená jen na prodej za každou cenu, byla příliš uvolněná apod. Naopak je žádoucí, aby tyto skutečnosti byly brány v potaz. Nicméně finanční poradci mohou stejně dobře nechodit na žádné kurzy měkkých dovedností, mohou také chodit na kurzy, které jsou ručeny buď přímo finančním. Poradcům, popř. podobnému okruhu profesí a mohou tak specifika více reflektovat anebo na kurzy koncipované obecně, kde nelze očekávat, že by bylo postupováno v souladu s pravidly, jimiž je regulována profese finančního poradce.

Pokud se týká nejrozumnějších brokerských a MLM společností, mají opět možnost pro své poradce (nezávisle na tom, zda jde přímo o zaměstnance či OSVČ s nimi spolupracující) využít i možnost externího vzdělávání, které je delegováno na nejrozumnější vzdělávací agentury, pokud nechtějí poradce vzdělávat samostatně. Obvyklé je, že se kombinuje jak vlastní vzdělávání, kdy zkušenější poradce vzdělává ty mladší (např. ohledně prodejních strategií, komunikačních dovedností) s externími subjekty, které jsou potřeba i proto, že je třeba, aby se jednalo o subjekt s určitou akreditací, nikoliv o libovolný subjekt.

Kapitola vzdělávací instituce představí vzdělávací instituce a organizace zajišťující vzdělávání finančním poradcům, a to včetně jejich charakteristických rysů, nabídky, která je finančním poradcům poskytována. Je přitom třeba také zmínit, že se nejedná o kompletní nabídku, ale spíše o příklady renomovaných a akreditovaných institucí. Do

budoucná je rovněž možné předpokládat rozšiřování nabídky vzdělávání finančních poradců na trhu, protože mnohé změny (např. následné vzdělávání) jsou poměrně novým jevem, na který ještě trh se vzdělávacími službami nemusel zcela zareagovat, mnohé agentury například ještě nemusí mít potřebnou akreditaci, do budoucna ji však mohou získat a na finanční poradce své služby zaměřit.

EFPA Česká republika

U nás je největší společností, která zajišťuje vzdělávání finančních poradců, organizace EFPA. Ta vzdělává finanční poradce v souladu s evropskými standardy. Jedná se o instituci, která má akreditaci od České národní banky pro realizaci zkoušek odborné způsobilosti pro finanční poradce, makléře, investiční poradce a zprostředkovatele. Posláním EFPA Česká republika je umět nastavit a zavést vysoké standardy kvalifikace a profesionality v oblasti finančního a investičního poradenství.⁹⁶

EFPA ČR je organizace, která vznikla jako zájmové sdružení již v roce 2010 a je také součástí evropské organizace EFPA Europe. Jejím charakteristickým rysem je nejen skutečnost, že je v návaznosti na certifikaci a akreditaci ČNB oprávněna provádět nejen vzdělávání, ale také zkoušky finančních poradců, ale opomíjet nelze ani fakt, že tato organizace je specializovaná přímo na vzdělávání finančních poradců, což mnohé další soukromé subjekty, které na trhu působí nejsou. EFPA ČR dále také „*sdrzuje špičkové poradce na českém trhu, zajišťuje jejich další vzdělávání a rozvoj, udržuje etický kodex. Členové Rady EFPA a jejich komisi se podílí na tvorbě metodik a v rámci pracovních skupin i legislativních předpisů. Vytváříme tak prostředí pro zkvalitňování českého trhu finančního poradenství.*“⁹⁷

V dalším textu je pak pozornost věnována vybraným soukromoprávním institucím, které jsou spíše vzdělávacími společnostmi, čímž se od EFPA, která je odbornou organizací

⁹⁶ OKTrust. *Jak jsou vzdělání naši finanční poradci?* [online]. 2019 [cit. 2020-05-18]. Dostupné z: <https://oktrust.cz/jak-jsou-vzdelani-nasi-financni-poradci/>.

⁹⁷ O sdružení EFPA | *Certifikujeme a vzděláváme profesionály na finančním trhu. EFPA Česká republika - Certifikace a vzdělávání profesionálů na finančním trhu* [online]. Copyright © EFPA [cit. 11.06.2020]. Dostupné z: <https://efpa.cz/o-efp>.

odlišují. Nicméně i tyto vzdělávací instituce mají pro vzdělávání finančních poradců svůj význam. Zásadní význam mají zejména ty, které disponují akreditací pro odborné vzdělávání finančních poradců, ostatní pak mohou poskytovat spíše doplňující (rozšiřující) vzdělávání, které chce finanční poradce absolvovat, popř. po něm jeho absolvování požaduje zaměstnavatel či brokerská či MLM společnost.

Společnost KFP

Jedná se o vzdělávací společnost, která se zabývá oblastí celkového finančního plánování, poradenstvím fungujícím jako cross selling, osobními financemi a finanční gramotností. Mimo jiné poskytuje vzdělávací a konzultační služby pro pracovníky finančně-poradenských společností. Vzdělávací programy připravuje také na míru nezávislým finančním poradcům, investičním konzultantům, finančním specialistům nebo pojišťovacím zprostředkovatelům. Služby této společnosti využila např. Česká spořitelna, ING, Partners, Česká pojišťovna nebo Broker Consulting.⁹⁸

Česká asociace společností finančního poradenství a zprostředkování

Projekt České asociace společností finančního poradenství a zprostředkování a Vysoké školy finanční a správní se nazývá Česká akademie finančního plánování. Tímto projektem došlo k propojení důležitého českého sdružení profesionálů v oblasti finančního plánování a největší soukromé univerzity u nás. Projekt je zaměřený na problematiku financí a finančního trhu. Česká asociace společností finančního poradenství a plánování realizuje velmi kvalitní vzdělávací programy a poskytuje certifikaci všem profesionálům na finančním trhu, jež se zabývají finančním plánováním a zvládnou obtížné vstupní požadavky.⁹⁹

Master of Financial Planning

⁹⁸ KFP [online]. 2020 [cit. 2020-05-18]. Dostupné z: <http://www.kfp.cz/page-o-firme/>.

⁹⁹ ČAFP [online]. 2020 [cit. 2020-05-20]. Dostupné z: <https://cafp.cz/>.

Jedná se o velmi náročný program, který je určený pro profesionální finanční poradce, pojišťovací agenty a bankovní poradce. V tomto programu se předpokládá, že mají účastníci dobré znalosti ze zákonem stanovených zkoušek v oblasti penze, pojištění, úvěrů, finančního plánování a investic. Program nabízí účastníkům zlepšování praktických schopností, naučí je, jak sestavit finanční plán domácnosti (aktiva a pasiva domácnosti, její příjmy výdaje, apod.), včetně řešení mimořádných události (např. smrt člena rodiny, dědictví, apod.). Po úspěšném absolvování získávají účastníci certifikát.¹⁰⁰

P.W.I. Institut celoživotního vzdělávání o.p.s.

Tato společnost nabízí aktuálně 30 rekvalifikačních kurzů, které jsou akreditovány MŠMT a jeden rekvalifikační kurz je akreditovaný od MPSV ČR. P.W.I. Institut celoživotního vzdělávání o.p.s. se zabývá vzděláváním a má akreditaci MPSV. Všichni úspěšní absolventi vzdělávacích kurzů dostávají mnoho nových vědomostí, a také certifikát prokazující odborné znalosti na území našeho státu.¹⁰¹

Společnost nabízí rekvalifikační kurz pro finanční poradce. Kurz nabízí účastníkům povědomí o legislativě, kterou by měli finanční poradci znát. Dále učí účastníky psychologii v obchodním jednání, prodejním dovednostem, metodice a principům finančního poradce. Důležitou součástí tvoří oblast finančnictví, bankovníctví a pojišťovnictví.¹⁰²

University of Applied Management

Tato univerzita a odborníci ze společnosti Freedom Financial Services dávají možnost vzdělávat se v oboru finančního poradenství a získat tak odborné a obchodní znalosti, a také dovednosti. Vzdělávací program „Excelentní finanční konzultant“ je jedinečný

¹⁰⁰ ČAFP [online]. 2020 [cit. 2020-05-20]. Dostupné z: <https://cafp.cz/>.

¹⁰¹ P.W.I. Institut celoživotního vzdělávání, o.p.s. [online]. 2020 [cit. 2020-05-20]. Dostupné z: <https://www.hledat.cz/detail/1205136-p-w-i-institut-celozivotniho-vzdelavani-o-p-s>.

¹⁰² P.W.I. Institut celoživotního vzdělávání, o.p.s., Mladá Boleslav III | *Hledat.cz. Hledat.cz - katalog firem* [online]. Dostupné z: <https://www.hledat.cz/detail/1205136-p-w-i-institut-celozivotniho-vzdelavani-o-p-s>.

v oblasti profesního vzdělávání. Studium je určeno pro všechny, kdo se chtějí zdokonalit v oblasti prodeje finančních služeb a produktů, finančním poradcům snažícím se být špičkou v oboru a lidem, kteří chtějí působit ve finanční oblasti.¹⁰³

Agentura BOVA

Finanční poradci mohou využít vzdělávání pořádané Agenturou Bova. Ta nabízí školení, semináře a kurzy například v oblasti měkkých a dalších dovedností, akreditované vzdělávání či vzdělávání z oblasti financí nebo práva. Agentura Bova klade důraz na profesionální přístup, který jim zajišťují odborní lektori. Lektory jsou vždy experti v konkrétních oblastech, kteří mají za úkol podat účastníkům vzdělávacích akcí vždy nejlepší informace z prověřených zdrojů. Témata seminářů jsou vždy aktuální a reagují na aktuální situaci, legislativní změny, ale i poptávku zákazníků.¹⁰⁴

Akreditace společnosti:¹⁰⁵

- mezinárodní certifikace u IES (International Education Society, London)
- akreditace Ministerstva vnitra ČR
- akreditace Ministerstva práce a sociálních věcí
- certifikát systému kvality v oblasti poskytování služeb v oblasti vzdělávání dospělých

INORGA – Tréninkové centrum

Poradenská a tréninková společnost pořádá kurzy a školení v následujících oblastech: marketing, finance, management, clo, logistika a skladování. Společnost se snaží poskytovat školení, která mají dobrý poměr kvality a ceny vzdělávání a služeb.

¹⁰³ Excelentní finanční konzultant, MBA [online]. 2020 [cit. 2020-05-20]. Dostupné z: <https://www.universityam.com/excelentni-financni-konzultant>.

¹⁰⁴ Agentura Bova [online]. 2020 [cit. 2020-05-20]. Dostupné z: <https://www.bovapolygon.cz/bova-polygon.php>.

¹⁰⁵ Agentura Bova [online]. 2020 [cit. 2020-05-20]. Dostupné z: <https://www.bovapolygon.cz/bova-P.W.I>. Institut celoživotního vzdělávání, o.p.s. [online]. 2020 [cit. 2020-05-20]. Dostupné z: [polygon.php](https://www.polygon.php).

Společnost spolupracuje s kvalitními lektory, konzultanty a trenéry u nás a na Slovensku. Semináře se uskutečňují v menším počtu osob kvůli individuálnímu přístupu k účastníkům, možnosti klást dotazy a konzultovat s lektory.¹⁰⁶

Advanced risk management

Společnost zabývající se poradenstvím, školením a vývojem softwaru v oblasti financí, a také řízení finančních rizik. Poskytuje klientům odborný přístup k identifikaci, a také měření, řízení, metodice kontroly finančních rizik a celkového finančního řízení.¹⁰⁷

EKS, z. s.

Vzdělávací a poradenská organizace EKS, z. s. se snaží o to, aby byli zaměstnanci v práci spokojeni. Jejich hlavní činností je kariérové poradenství, které se zakládá na rozvoji jednotlivců i celých týmů. Lektori mají více než 15 let praxe a bohaté zkušenosti.¹⁰⁸

Organizace nabízí:¹⁰⁹

- kariérový koučink,
- kurzy pro kariérové poradce,
- kurzy v soft skills,
- kurzy pro pedagogy,
- školení na klíč pro organizace.

Nabízené kurzy jsou akreditované MŠMT a MPSV. Celkem čtyři poradkyně z EKS mají švýcarský certifikát mapování kompetencí CH-Q druhého stupně, jehož držitelem je u nás jen 12 poradkyň. Dále se EKS zabývá vývojem vlastních metodik, vydáváním

¹⁰⁶ Inorga [online]. 2020 [cit. 2020-05-20]. Dostupné z: <http://www.inorga.eu/>.

¹⁰⁷ Advanced risk management [online]. 2020 [cit. 2020-05-20]. Dostupné z: https://www.arm.cz/subcategory/detail/57?lang=cs_CZ.

¹⁰⁸ EKS, z. s. [online]. 2020 [cit. 2020-05-24]. Dostupné z: <https://ekskurzy.cz/cs/kdo-jsme>.

¹⁰⁹ EKS, z. s. [online]. 2020 [cit. 2020-05-24]. Dostupné z: <https://ekskurzy.cz/cs/kdo-jsme>.

odborných publikací, které jsou zaměřeny na osobní rozvoj a kariérní poradenství. Organizace je pětinasobným držitelem Národní ceny kariérového poradenství a Zlaté hvězdy Evropské komise.¹¹⁰ Agentura se aktuálně nevěnuje přímo vzdělávání finančních poradců, lze zde ovšem využít řadu kurzů, které rozvíjejí tzv. soft skills finančních poradců (např. prodejní dovednosti, komunikaci apod.), čímž je proto do této kapitoly rovněž zařazena. Je zde však potenciál pro to, aby v případě, že agentura vyhodnotí, že se jí vyplatí vyřídit si potřebnou akreditaci, získala do budoucna možnost vzdělávání přímo pro finanční poradce. Vhodným motivem pro takové počínání může být např. klientela z řad finančních poradců, která sem dochází na kurzy soft skills a je spokojená, tudíž se vrací opakovaně.

VOX

VOX poskytuje kvalitní vzdělávací školení a kurzy, které mají nasměrovat kariérní a osobní růst. Tým VOX se skládá z více než 600 odborníků. V oblasti vzdělávání a rozvoji pracovníků je VOX a. s. jedna z nejvýznamnějších společností na českém trhu.¹¹¹

Nabízené kurzy jsou v následujících oblastech:¹¹²

- daně a účetnictví,
- pracovněprávní a mzdové předpisy,
- logistika,
- prezentační dovednosti a komunikace,
- obchodní dovednosti,
- kurzy v oblasti soft skills.

Kromě výše uvedených kurzů nabízí společnost také školení na klíč, která se sestavují přesně podle požadavků zákazníků. Zájemci si mohou zakoupit odborné publikace

¹¹⁰ EKS, z. s. [online]. 2020 [cit. 2020-05-24]. Dostupné z: <https://ekskurzy.cz/cs/kdo-jsme>.

¹¹¹ VOX a. s. [online]. 2020 [cit. 2020-05-25]. Dostupné z: <https://www.vox.cz/>.

¹¹² VOX a. s. [online]. 2020 [cit. 2020-05-25]. Dostupné z: <https://www.vox.cz/>.

vydané nakladatelstvím VOX, a tak ještě více podpořit své znalosti. Kromě toho je nabízeno také online vzdělávání. Online webináře dávají možnost sledovat živě přednášky a komentovat je, a to z pohodlí domova. Připojit se dá přes PC, ale i mobilní telefon nebo tablet. Na webových stránkách jsou k dispozici záznamy z již proběhlých webinářů, včetně komentářů účastníků vzdělávání.¹¹³ Agentura se aktuálně nevěnuje přímo vzdělávání finančních poradců, lze zde ovšem využít řadu kurzů, které rozvíjejí tzv. soft skills finančních poradců (např. prodejní dovednosti, komunikaci apod.), čímž je proto do této kapitoly rovněž zařazena.

Gradua–CEGOS

Jedná se o českou vzdělávací a poradenskou společnost, která má bohaté zkušenosti se vzděláváním dospělých. Nabízí dostupné a spolehlivé vzdělávání pracovníků každé organizace a zaměřuje se především na zvyšování výkonnosti pracovníků i celé organizace za pomoci využití mezinárodních zkušeností skupiny Cegos. Členem skupiny Cegos (největší evropská vzdělávací a konzultační síť) je Gradua od roku 1997. Gradua poskytuje své služby na celém území České republiky a nabízí řešení potřeb a požadavků dle přání zákazníků. Pracují pro ni kvalitní a kvalifikovaní konzultanti a lektori.¹¹⁴

Gradua-CEGOS nabízí:¹¹⁵

- otevřené kurzy a školení,
- kurzy na klíč,
- profesní vzdělávání,
- rekvalifikační kurzy,
- přípravu k certifikacím a zkouškám,

¹¹³ VOX a. s. [online]. 2020 [cit. 2020-05-25]. Dostupné z: <https://www.vox.cz/>.

¹¹⁴ Gradua - CEGOS [online]. 2020 [cit. 2020-05-24]. Dostupné z: <https://www.gradua.cz/o-nas/o-gradua-cegos.html>.

¹¹⁵ Gradua - CEGOS [online]. 2020 [cit. 2020-05-24]. Dostupné z: <https://www.gradua.cz/o-nas/o-gradua-cegos.html>.

- certifikaci osob.

Vím víc

Tato firma vznikla roku 2014, kdy pro ni pracovalo jen asi dvacet lektorů. O dva roky později se firma rozšířila a začal pro ni pracovat šestnáctičlenný tým. Postupem času měla firma v nabídce skoro sto online kurzů.¹¹⁶

Pro Vímvíc.cz je na prvním místě vzdělávání a HR, ať už se jedná o jednotlivce, kteří chtějí zdokonalit své dovednosti, či firmy mající zájem o odbornou pomoc v oblasti HR či vzdělávání. Firma souhlasí s tvrzením, že se díky sebezlepšování dá dosáhnout kariéry snů a spokojenějšího života. Snaží se poskytovat vzdělávání všem zájemcům, a to bez ohledu na jejich časové možnosti a místo bydliště. Právě z toho důvodu fungují zejména v online světě. Kromě online kurzů, mají však v nabídce také osobní školení a semináře.¹¹⁷

Kurzy pro radost

Od roku 2013 nabízí firma online kurzy, které mohou zájemci absolvovat z pohodlí domova. Kurzy jsou zaměřeny na kreativitu, osobní rozvoj, technologie, business, volný čas a zdravý životní styl. Finanční poradci nejčastěji využívají kurzy v oblasti osobního rozvoje nebo businessu. V sekci business je možné absolvovat zajímavý kurz telefonování pro obchodníky. Aktuálně firma nabízí 72 kurzů. Kromě kurzů jsou v nabídce i workshopy. V současné době se jedná pouze o dva online workshopy zabývající se kreslením. Workshopy je možné po zaplacení přehrávat na PC, mobilu nebo tabletu. Je zde také možnost diskutovat s lektorem workshopu. Lektori jsou kvalitní a mají bohaté zkušenosti a znalosti z dané problematiky.¹¹⁸

¹¹⁶ Vímvíc.cz [online]. 2020 [cit. 2020-05-24]. Dostupné z: <https://www.vimvic.cz/o-nas>.

¹¹⁷ Vímvíc.cz [online]. 2020 [cit. 2020-05-24]. Dostupné z: <https://www.vimvic.cz/o-nas>.

¹¹⁸ Kurzy pro radost [online]. 2020 [cit. 2020-05-23]. Dostupné z: <https://www.kurzyporadost.cz/o-nas>

Seduo

Seduo provozuje LMC, což je společnost působící na našem trhu práce a vzdělávání. LMC ve spolupráci s odbornými lektory, firmami, vysokými školami a dalšími institucemi provozuje online kurzy. Seduo se zabývá online vzděláváním u nás a tvrdí, že online kurzy dokáží ušetřit mnoho času, ale také finančních prostředků. Každý účastník vzdělávání může studovat kdykoliv a odkudkoliv. Všechny kurzy jsou velmi kvalitní a vytvořené ve spolupráci s odborníky v oboru. Finanční poradci využívají Seduo mnohdy z toho důvodu, že mohou online kurzy absolvovat kdykoliv. Kurzy obsahují videa, ale také jsou součástí studijní materiály.¹¹⁹

Kategorie kurzů:¹²⁰

- HR a právo,
- jazyky,
- software,
- komunikace,
- leadership,
- marketing,
- obchod,
- osobní rozvoj,
- prezentace,
- produktivita,
- projekty.

Vzdělávacích institucí, organizací, kurzů a online kurzů je opravdu velká nabídka. Posláním těchto organizací je nastavovat a zavádět vysoké standardy kvalifikace a profesionality v tomto oboru. Získané certifikáty a dosažení odpovídající úrovně vzdělání

¹¹⁹ Seduo [online]. 2020 [cit. 2020-05-23]. Dostupné z: <https://www.seduo.cz/faq>

¹²⁰ Seduo [online]. 2020 [cit. 2020-05-23]. Dostupné z: <https://www.seduo.cz/faq>

je tou nejlepší vizitkou každého finančního poradce a svědčí to o jeho profesionalitě a o tom, že svou práci vykonává opravdu zodpovědně.

PRAKTICKÁ ČÁST

3 METODOLOGIE VÝZKUMU

V kapitole zaměřené na metodologii výzkumu jsou nejprve formulovány cíle výzkumného šetření a hypotézy, které mají být ověřovány, poté je zvolena výzkumná strategie a následně představena metodika sběru a posléze také vyhodnocování dat.

3.1 Cíle a hypotézy

Cílem práce jako celku je vyhodnocení účinnosti vzdělávání finančních poradců v oblasti finančního poradenství, současná kvalita vzdělání finančních poradců, analýza vzdělávání finančních poradců v praxi, společnosti poskytující vzdělávání finančním poradcům. V návaznosti na tento cíl byly formulovány následující dílčí cíle:

Dílčí cíl č. 1: Zjistit, zda finanční poradci považují vzdělávání za účinné.

Dílčí cíl č. 2: Zjistit, zda finanční poradci považují vzdělávání za kvalitní a přínosné.

Dílčí cíl č. 3: Zjistit, s jakými problémy spojenými se vzděláváním se finanční poradci nejčastěji setkávají.

Výzkum dále ověřuje následující hypotézy:

H1: Finanční poradci ve více než 75 % uvádějí, že jim vzdělávání napomohlo ke složení povinných zkoušek.

H2: Finanční poradci ve více než 50 % považují vzdělávání u EFPA za kvalitní.

3.2 Volba výzkumné strategie

Za účelem zpracování výzkumu byla zvolena kvantitativní výzkumná strategie. Její výhodou je skutečnost, že se jejím prostřednictvím daří sesbírat větší množství dat, oslovit významné množství respondentů, jejichž odpovědi lze pak zobecnit (např. vztáhnout na profesi finančního poradce obecně). Pro kvantitativní výzkum je charakteristické, že pracuje s jevy vyskytujícími se v sociálním světě, které jsou určitým způsobem měřitelné, lze je třídit a také určitým způsobem uspořádat. Údaje získané kvantitativním výzkumem je možné kvantifikovat a následně také srovnávat. Lze je zpracovávat za pomoci statistických metod. Nevýhodou je, že výzkum obvykle nedokáže proniknout do takové hloubky tématu, jako by mohl proniknout kvalitativní výzkum, což je dáno jednak velkým počtem sbíraných a analyzovaných dat, ale také tím, že se obvykle zjišťují prostřednictvím do určité míry formalizovaných, popř. i standardizovaných forem výzkumných nástrojů.¹²¹

3.3 Metodika sběru a vyhodnocování dat

Metodou sběru dat je strukturovaný dotazník. Výhodou dotazníku je, že je velmi snadné ho zpracovat, a to i prostřednictvím nejrůznějších statistik. Nevýhodou dotazníku je pak skutečnost, že obvykle nedává dostatečný prostor pro formulaci vlastních názorů, ale je nutné se určitým způsobem přiklonit k některému z názorů, které jsou nabízeny. Proto je dotazník, který byl vytvořen pro účely zpracování této práce sestaven z uzavřených otázek, kde respondent pouze volí některou z nabízených variant a dále z polootevřených otázek, kde má respondent možnost zvolit i variantu „jiné,“ a vypsát vlastní krátkou odpověď.¹²²

Dotazník sestával celkem z 10 otázek, dále byla zjišťována charakteristika výzkumného souboru. Před tím než byl dotazník distribuován k respondentům, byla provedena pilotní

¹²¹ REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada, 2009. Sociologie (Grada). s. 40. ISBN 978-80-247-3006-6.

¹²² TAHAL, Radek. *Marketingový výzkum: postupy, metody, trendy*. Praha: Grada Publishing, 2017. Expert (Grada). s. 75-76. ISBN 978-80-271-0206-8.

studie. V rámci této studie byla získávána zpětná vazba, zda je dotazník srozumitelný, obsahuje všechny relevantní odpovědi apod. Respondenti uvedli drobné připomínky zejména k jazykové stránce dotazníku, která byla v návaznosti na pilotní studii poupravena, čímž vzniklo finální znění dotazníků, které bylo respondentům elektronicky předáno. Sběr dat probíhal po dobu 14 dnů, dotazník byl distribuován na sociálních sítích (Facebook, LinkedIn) a dále e-mailem na základě vlastních kontaktů.

Všichni respondenti byli informováni o tom, že účast v dotazníku je dobrovolná, anonymní a že je dotazník určen výlučně pro účely zpracování diplomové práce. Poté, co byla data sesbírána, došlo k jejich vyhodnocení. Vyhodnocení probíhalo za pomoci programu MS Excel, ve kterém byly vytvářeny grafy a tabulky, realizovány výpočty a výsledky byly dále doplněny vlastní analýzou a okomentovány. Na závěr byla zjištěna dána do vzájemných souvislostí a vyhodnocena v návaznosti na cíle a hypotézy.

4 VÝSLEDKY ŠETŘENÍ

Ve čtvrté kapitole je nejprve představen výzkumný soubor, následně pak výsledky dotazníkového šetření.

4.1 Charakteristika výzkumného souboru

Dotazníkového šetření se během 14 dnů zúčastnilo celkem 68 finančních poradců. Z toho 60 % (41) respondentů tvořili ženy a 40 % (27) respondentů tvořili muži. Z hlediska věku se jednalo o různorodou kategorii respondentů, kdy 34 % (23) respondentů bylo ve věku 18-30 let, dalších 37 % (25) respondentů bylo ve věku 31-45 let, 25 % (17) respondentů bylo ve věku 46-60 let a 4 % (3) respondentů uváděla, že jsou starší 61 let. Je zřejmé, že se o něco častěji účastnili spíše mladší respondenti, nicméně ve výzkumném souboru jsou zastoupeni i respondenti vyššího věku. U respondentů ve věku 61 let lze mít za to, že mnoho osob tohoto věku je již v důchodu a nepracuje, čímž pokud se týká profesních otázek, nebudou patrně odpovídat na dotazníky.

Zjišťováno bylo rovněž vzdělání respondentů. Jak se ukázalo, ve výzkumném souboru se vyskytovaly výlučně lidé se středoškolským vzděláním s maturitou, což je údaj, který uvedlo 57 % (39) respondentů, dále pak respondenti s vyšším odborným vzděláním, kterých byla ve výzkumném souboru 3 % (2) a konečně lidé s vysokoškolským vzděláním, což je varianta, kterou volilo 40 % (27) respondentů. Je tedy zřejmé, že výzkumný soubor byl tvořen spíše vzdělanějšími jedinci.

Poslední charakteristikou výzkumného souboru bylo, o jaký typ finančního poradce se jedná. Dotazník byl cílen spíše na osoby samostatně výdělečně činné, popř. na poradce, kteří podnikají v rámci vlastní společnosti, nebyl zde tedy žádný bankovní poradce. Ve většině případů se jednalo o vázané zástupce. Těch bylo ve výzkumném souboru 91 % (62). Pouze 9 % (6) finančních poradců tvořili nezávislí zprostředkovatelé.

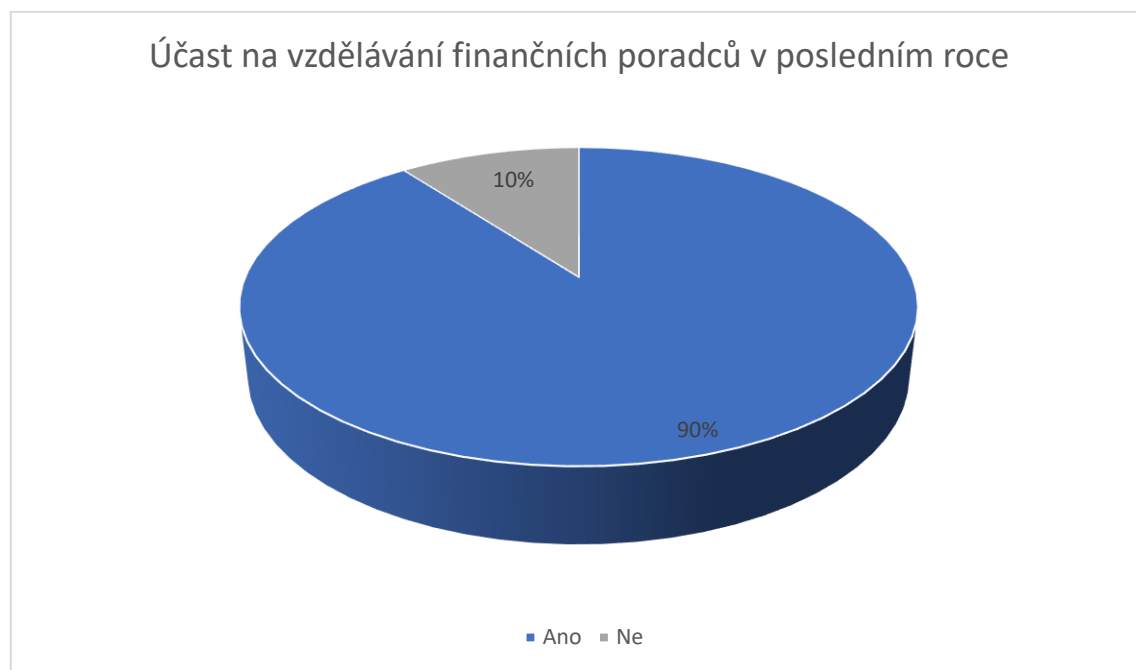
4.2 Vyhodnocení dotazníkového šetření

V této podkapitole je vyhodnoceno vlastní dotazníkové šetření. Pro přehlednost je vždy uvedena nejprve otázka, na kterou respondenti odpovídali, následně je zařazen komentář ke zjištěným výsledkům a výsledky jsou doplněny grafem.

Otázka č. 1: Účastnil/a jste se v posledním roce nějaké vzdělávací aktivity v oboru finančního poradenství?

První otázka byla koncipována jako úvodní a zjišťovala, zda se respondent v posledním roce účastnil nějaké formy vzdělávání. Jak se ukázalo, naprostá většina respondentů odpověděla kladně, neboť 90 % (61) respondentů uvedlo, že se nějaké formy vzdělávání účastnili. Pouze 10 % (7) respondentů tvrdilo, že se vzdělávání v posledním roce neúčastnili. Odpovědi na tuto otázku dále graficky znázorňuje graf č. 1.

Graf 1 Účast na vzdělávání finančních poradců v posledním roce



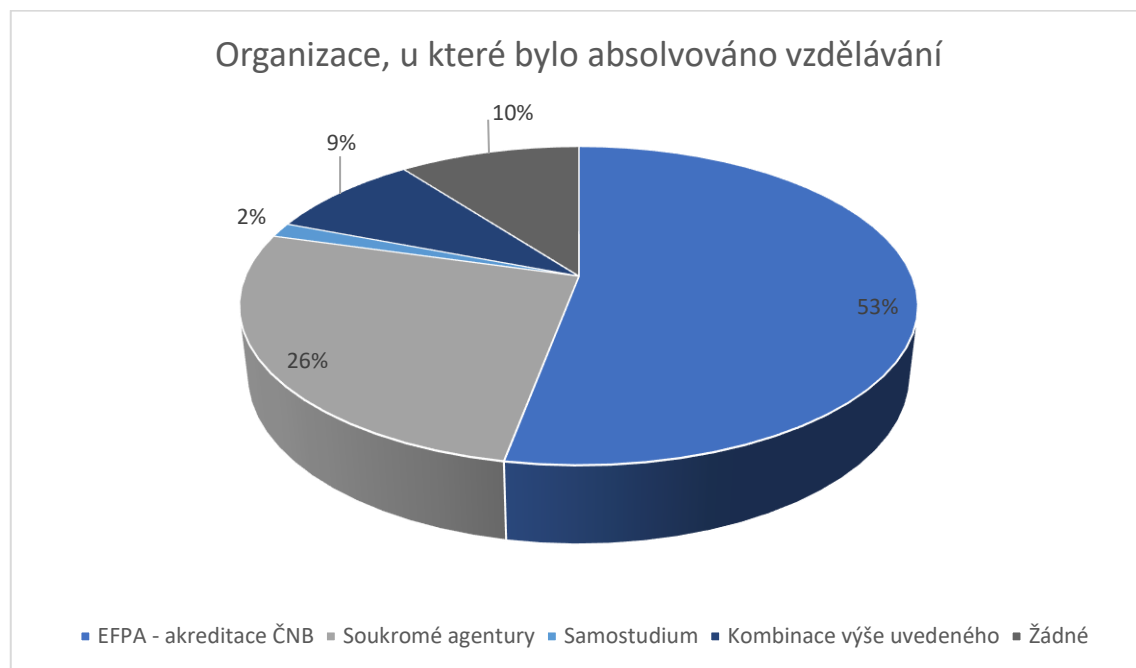
Zdroj: vlastní šetření

Pozitivním zjištěním výzkumu je tedy jednak skutečnost, že většina finančních poradců se skutečně vzdělává, ale i skutečnost, že respondenti mají zkušenosti s tím, na co jsou prostřednictvím dotazníku tázáni, čímž mohou přinést reálné poznatky o problematice.

Otázka č. 2: U jaké organizace jste se vzdělávání účastnil/a?

Tato otázka se zaměřovala na zjištění, zda se finanční poradci vzdělávali spíše u organizace EFPA, která má certifikace i pro pořádání zkoušek pro finanční poradce a její vzdělávání je akreditováno u ČNB anebo využili soukromých institucí (např. Vox, Bova, Seduo apod.), samostudia anebo kombinace výše uvedeného. Z odpovědí na tuto otázku vyplynulo, že 53 % (36) respondentů absolvovalo vzdělávání výlučně u agentury EFPA s akreditací ČNB a právem pořádat odborné zkoušky finančních poradců. Dalších 26 % (18) respondentů uvedlo, že vzdělávání absolvovali pouze u soukromých agentur, které se této oblasti věnují. Stejně jako v předcházející otázce i v odpovědi na tuto otázku celkem 10 % (7) respondentů uvádělo, že se nevzdělává, tudíž vzdělávání nebylo absolvováno u žádné instituce. Dalších 9 % (6) respondentů uvádělo kombinaci výše uvedeného. Zde měli respondenti vypsát, o jakou kombinaci se jednalo. Tři respondenti uvedli, že se jednalo o kombinaci vzdělávání u EFPA a soukromých agentur, další dva uvedli kombinaci EFPA a samostudia a jeden uvedl kombinaci soukromých agentur a samostudia. Jen 2 % (1) respondentů pak uváděla výlučně samostudium. Výsledky odpovědí na tuto otázku je možné vidět v grafu č. 2.

Graf 2 Organizace, u které bylo absolvováno vzdělávání

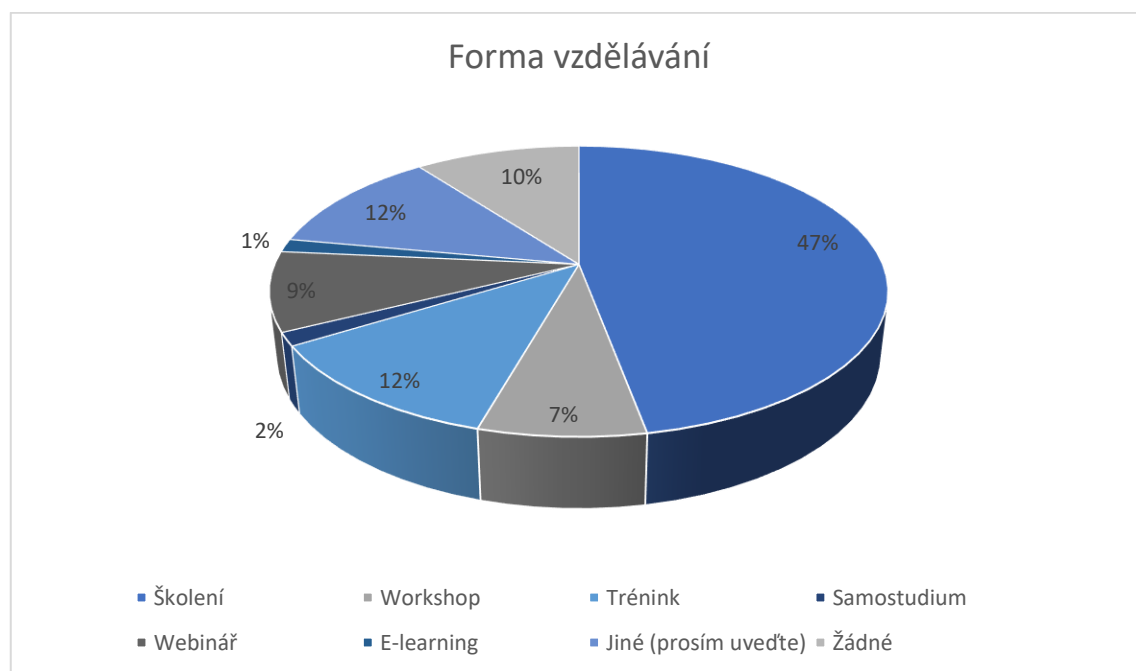


Zdroj: vlastní šetření

Otázka č. 3: Jakou formu vzdělávání jste využil/a?

Třetí otázka pak zjišťovala, jakou formu vzdělávání respondenti využili. Z odpovědí vyplývá, že nejčastěji, a to ve 47 % (32) případů respondenti využívali klasická školení. Dalších 12 % (8) respondentů pak uvádělo trénink. Opomenout pak nelze ani 12 % (8) respondentů, kteří zvolili variantu jiné. Ve všech případech se jednalo o situace, kdy respondent využil více různých variant. Nejčastěji bylo kombinováno školení a webináře, školení a e-learning, popř. školení a trénink, jeden z respondentů kombinoval dokonce čtyři alternativy dohromady (jednalo se o školení, trénink, webinář a samostudium). Dalších 9 % (6) respondentů uvedlo, že se vzdělávali prostřednictvím webinářů. 2 % (1) respondentů uváděla samostudium a 1 % (1) e-learning. Výsledky odpovědí na tuto otázku jsou k vidění v grafu č. 3.

Graf 3 Forma vzdělávání



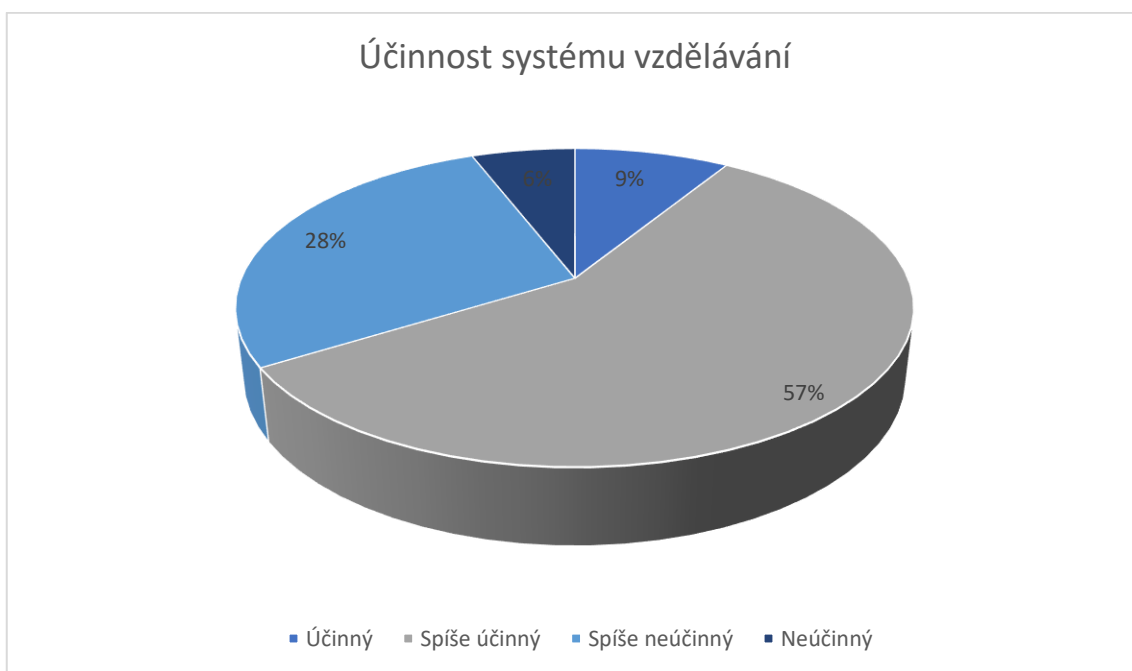
Zdroj: vlastní šetření

Z odpovědí na tuto otázku vyplývá, že navzdory mnoha možnostem, které jsou dnes k dispozici, většina finančních poradců preferovala tradiční školení, popř. jejich kombinaci s jinou formou vzdělávání.

Otázka č. 4: Je podle Vás aktuální systém vzdělávání finančních poradců v obecně účinný (tj. přinese nové poznatky, které v praxi využijete, přispěje k orientaci v problematice, pomůže při skládání zkoušek apod.)?

V odpovědi na tuto otázku finanční poradci většinou vyjádřili, že systém vzdělávání je spíše účinný. Tuto možnost zvolilo 57 % (39) respondentů. Dalších 28 % (19) však uvádělo, že systém je spíše neúčinný. Za jednoznačně účinný pak systém vzdělávání finančních poradců označilo 9 % (6) finančních poradců, zatímco dalších 6 % (4) mělo naopak za to, že systém účinný není. Výsledky jsou k vidění v grafu č. 4. Je tedy zřejmé, že převažují názory, že systém je spíše účinný, popř. účinný, nicméně jednoznačné nejsou, protože názory opačné rovněž nebyly zcela neobvyklé. Je zde tedy prostor pro zamyšlení se nad systémem vzdělávání finančních poradců.

Graf 4 Účinnost systému vzdělávání



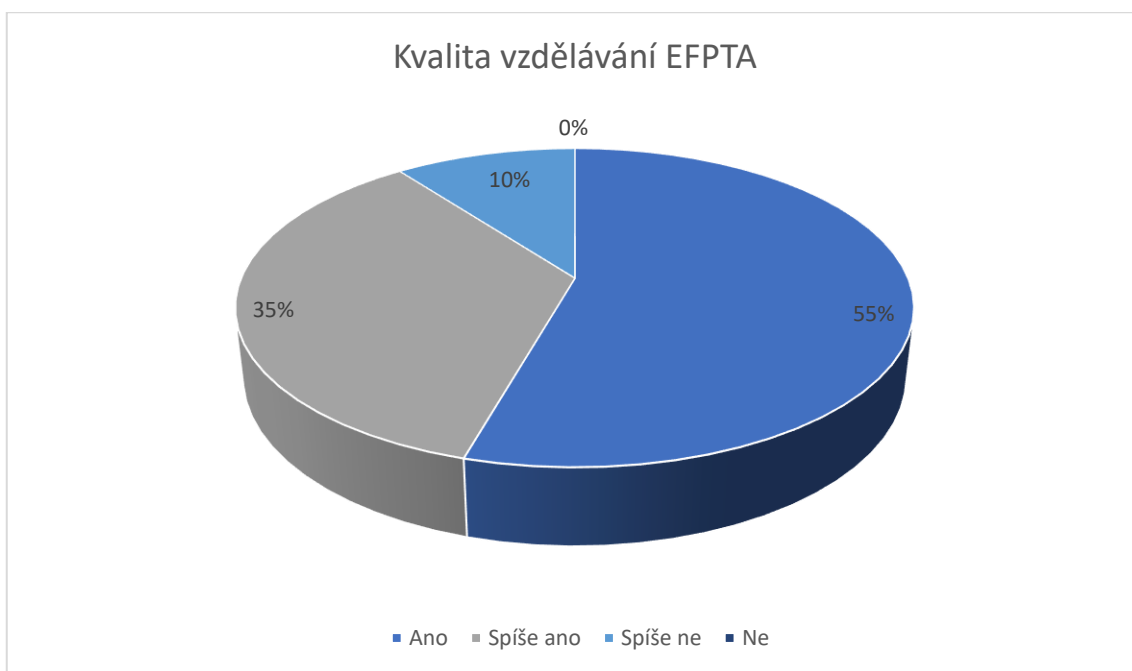
Zdroj: vlastní šetření

Otázka č. 5: Považujete vzdělávání, které pořádá EFPA za kvalitní?

Na tuto otázku finanční poradci nejčastěji odpovídali, že ano, že vzdělávání, které poskytuje EFPA je jednoznačně kvalitní. Tuto variantu totiž volilo 55% (37) respondentů. Dalších 35 % (24) respondentů vzdělávání u EFPA označilo za spíše kvalitní. Jen

menšina, tedy 10 % (7) respondentů pak uvedla, že toto vzdělávání je spíše nekvalitní a žádný respondent jej neoznačil za nekvalitní. Výsledky odpovědí jsou znázorněny v grafu č. 5 a poukazují na fakt, že vzdělávání, které pořádá EFPA jako certifikovaný pořadatel zkoušek u ČNB je obecně vnímáno jako kvalitní.

Graf 5 Kvalita vzdělávání EFPA



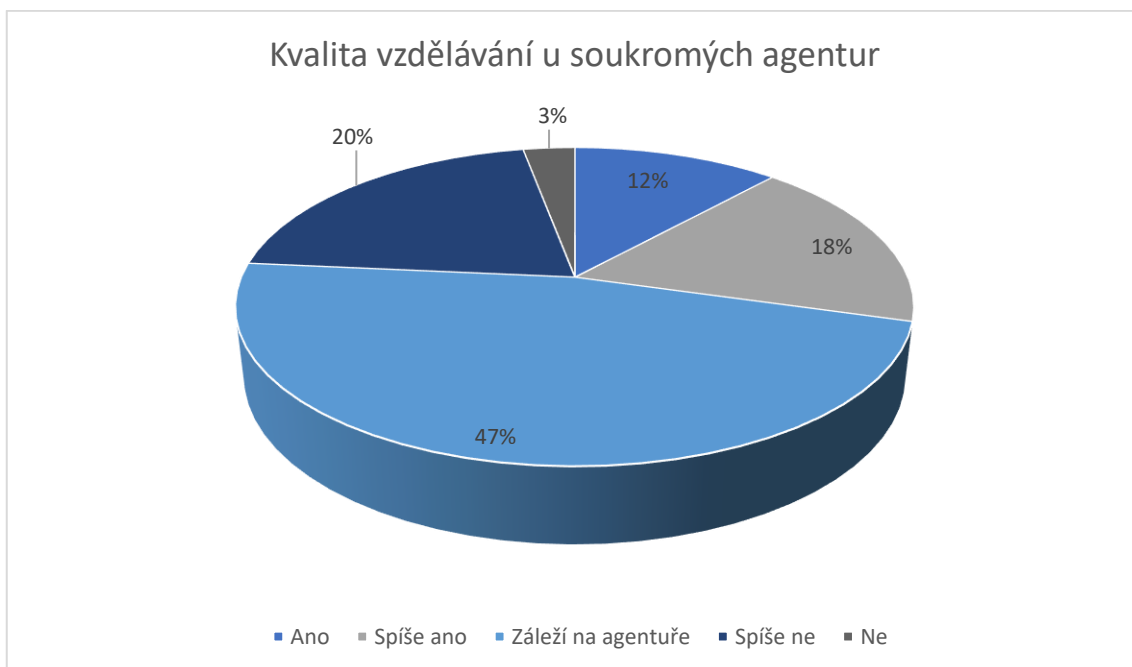
Zdroj: vlastní šetření

Otázka č. 6: Považujete vzdělávání, které pořádají soukromé agentury za kvalitní?

Jak se ukázalo, v případě soukromých agentur se většina respondentů shodla na tom, že se kvalita výrazně liší u jednotlivých agentur. Tuto variantu totiž v dotazníku zvolilo 47 % (32) respondentů, tedy téměř polovina. Další početná skupina sestávající ze 20 % (14) respondentů uváděla, že vzdělávání u soukromých agentur spíše kvalitní není. Vedle toho se ve výzkumném souboru vyskytovalo rovněž 18 % (12) respondentů, kteří uváděli, že vzdělávání u soukromých agentur je spíše kvalitní. Dále 12 % (8) respondentů uvedlo, že vzdělávání u soukromých agentur je kvalitní, zatímco 3 % (2) respondentů pro změnu tvrdila, že je nekvalitní. Výsledky jsou k vidění v grafu č. 6. Je zřejmé, že v případě soukromých agentur se podařilo získat více různých názorů a ve srovnání s kvalitou u EFPA bylo více případů, kdy byl pohled na kvalitu vzdělávání finančních poradců

negativní, popř. spíše negativní. Celkově však výsledek svědčí spíše o tom, že je nutné pečlivě vybírat, ke které agentuře se finanční poradce za účelem vzdělávání vydá.

Graf 6 Kvalita vzdělávání soukromých agentur

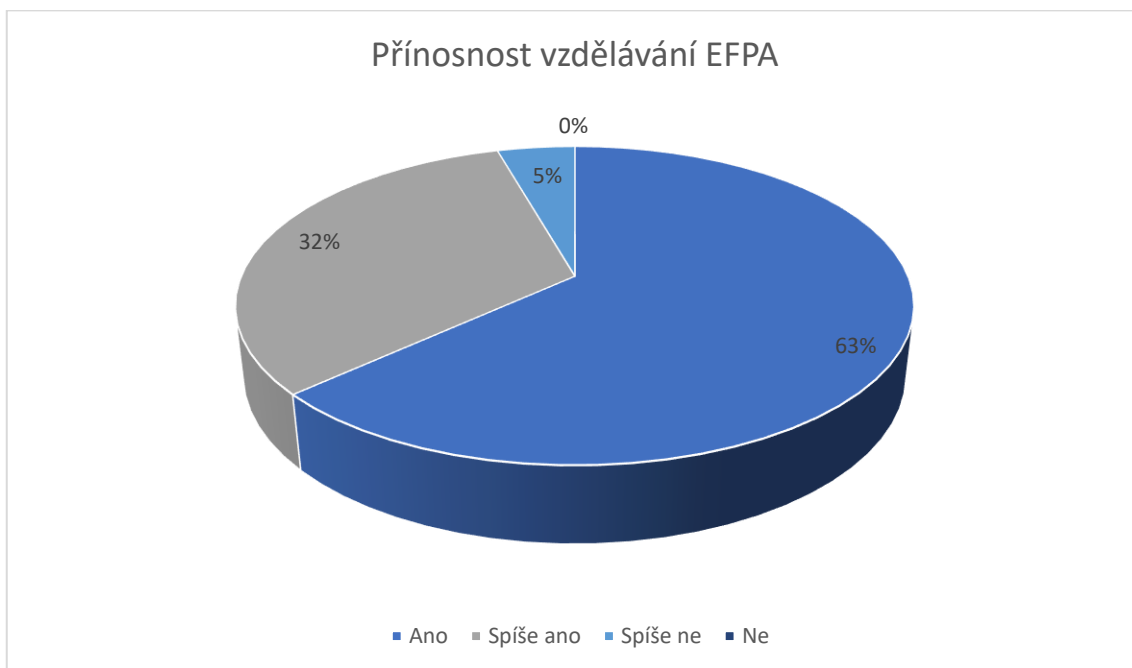


Zdroj: vlastní šetření

Otázka č. 7: Považujete vzdělávání, které pořádá EFPA za přínosné (napomohlo vám ke složení zkoušek, v praktických situacích, které s klienty řešíte apod.).?

Jak se ukázalo, na tuto otázku většina respondentů odpověděla, že vzdělávání bylo přínosné, což uvedlo 64 % (43) respondentů, dalších 32 % (22) respondentů uvedlo, že vzdělávání u EFPA považují spíše za přínosné a jen 5 % (3) respondentů jej označilo za spíše nepřínosné, za nepřínosné jej neoznačil nikdo. Výsledky odpovědí na tuto otázku znázorňuje graf č. 7 a je patrné, že většina respondentů vnímala přínos vzdělávání u certifikované instituce pozitivně.

Graf 7 Přínosnost vzdělávání EFPA

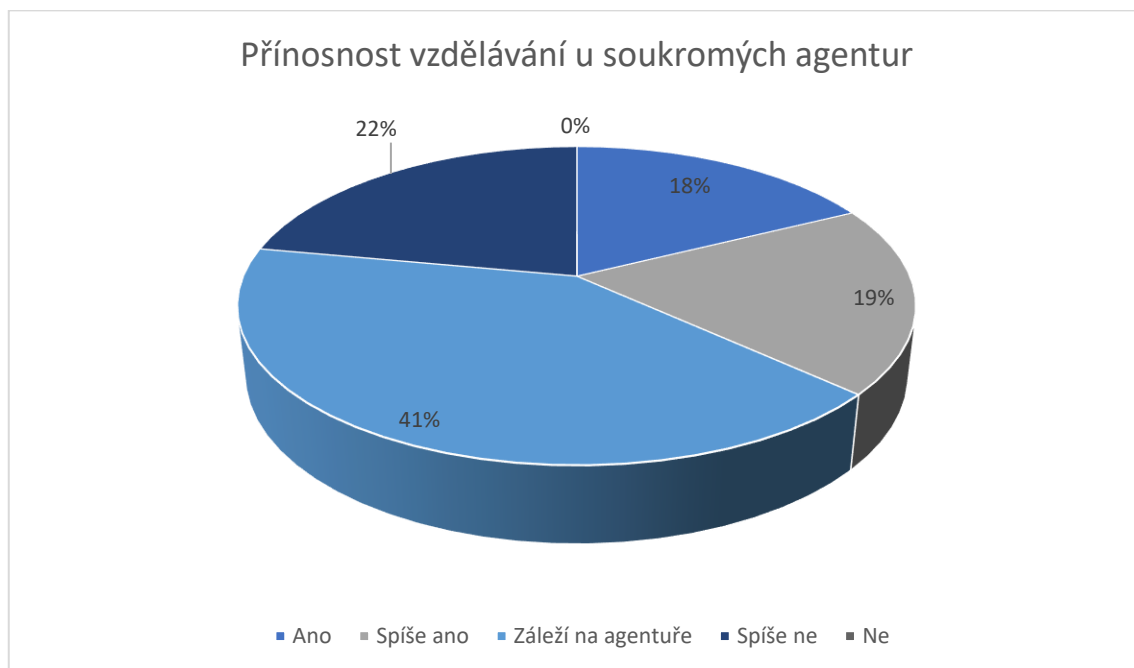


Zdroj: vlastní šetření

Otázka č. 8: Považujete vzdělávání, které pořádají soukromé agentury za přínosné (napomohlo vám ke složení zkoušek, v praktických situacích, které s klienty řešíte apod.).?

Další otázka se pak zaměřovala na přínosnost vzdělávání u soukromých agentur, které se vzděláváním finančních poradců rovněž zabývají. Z odpovědí vyplynulo, že 41 % (28) respondentů uvádělo, že záleží především na agentuře, přínosnost se liší, dalších 22 % (15) respondentů uvedlo, že toto vzdělávání za přínosné spíše nepovažují, vedle toho ovšem 19 % (13) respondentů naopak uvedlo, že jej spíše za přínosné považují a 18 % (12) respondentů jej za přínosné jednoznačně považovalo. Za jednoznačně nepřínosné vzdělávání u soukromých agentur neoznačil žádný respondent. Výsledky odpovědí na tuto otázku znázorňuje graf č. 8. Je také zřejmé, že ve srovnání se vzděláváním EFPA, které bylo většinou vnímáno jako přínosné byly názory u soukromých agentur více rozmanité což opět potvrzuje závěr, že je potřeba vzdělávání pečlivě vybírat.

Graf 8 Přínosnost vzdělávání soukromých agentur

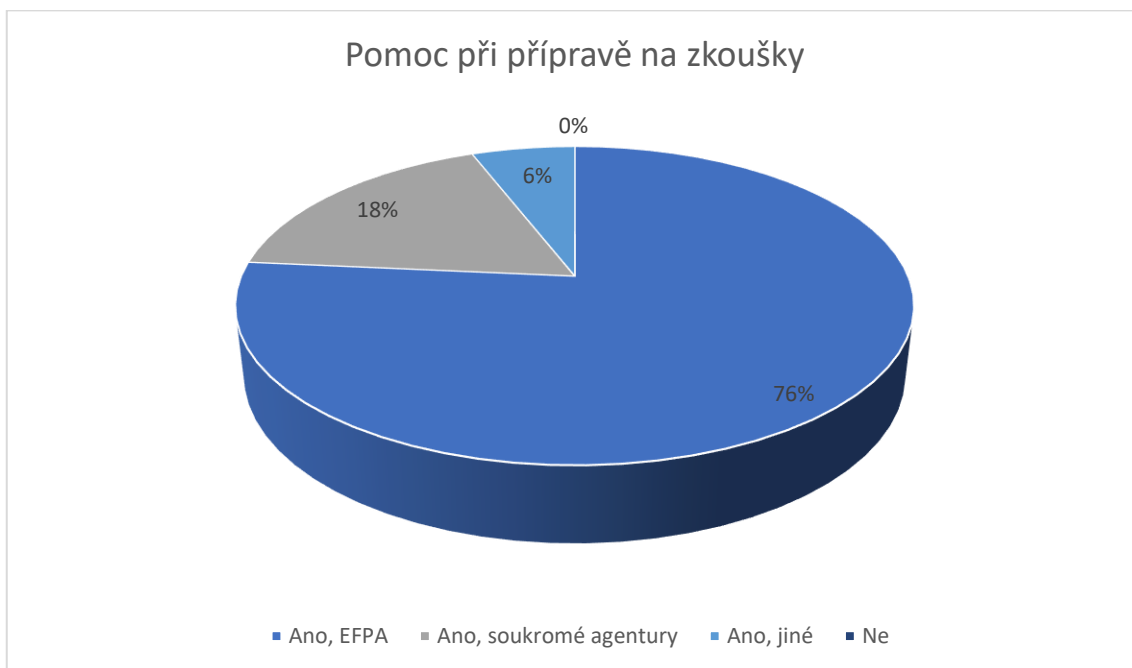


Zdroj: vlastní šetření

Otázka č. 9: Pomohlo vám některé vzdělávání ke složení zkoušek, které máte jako finanční poradce povinnost skládat?

V odpovědi na tuto otázku vyšlo najevo, že respondenti obvykle uváděli, že jim ke složení zkoušek pomohlo vzdělávání certifikované EFPA. Tuto možnost volilo 76 % (52) všech respondentů. Dalších 18 % (12) respondentů pak uvádělo, že jim při přípravě na zkoušky pomohlo hlavně vzdělávání v soukromých agenturách a 6% (4) respondentů uvedlo „ano, jiné,“ přičemž respondenti buď hovořili o kombinaci vzdělávání u EFPA a samostudia anebo o kombinaci vzdělávání u EFPA a v soukromých agenturách. Výsledky odpovědí na tuto otázku znázorňuje graf č. 9, přičemž je opět patrné, že EFPA hraje ve vzdělávání finančních poradců ve vztahu k přípravě na zkoušky jednoznačně významnou úlohu, zatímco úloha soukromých agentur je o poznání menší.

Graf 9 Pomoc vzdělávání při přípravě na zkoušky



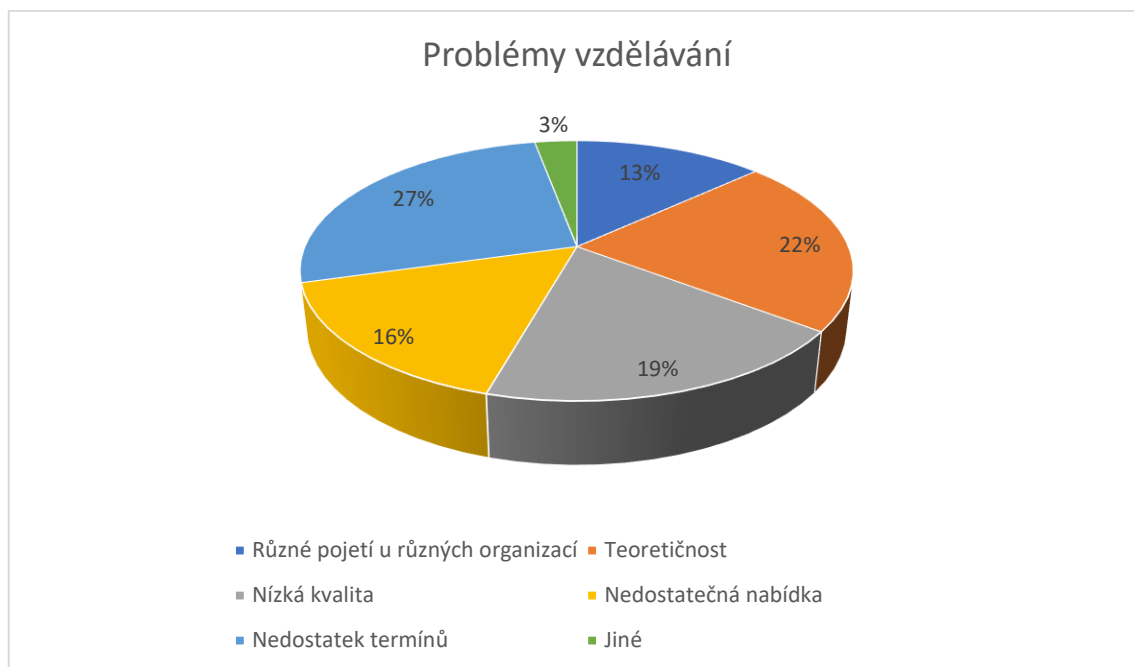
Zdroj: vlastní šetření

Otázka č. 10: Jaké problémy spojené se vzděláváním finančních poradců v současnosti pozorujete/setkáváte se s nimi?

V poslední otázce, která byla respondentům položena, byly zjišťovány problémy, které jsou s aktuálním stave vzdělávání finančních poradců spojeny. Jak se ukázalo, každý poradce dokázal nějaký problém identifikovat, což svědčí o tom, že vzdělávání finančních poradců v české republice skutečně má své rezervy, na kterých by se mělo do budoucna pracovat. Nejčastěji zmiňovaným problémem byl nedostatek termínů pořádaných vzdělávacích akcí, který uvedlo 27 % (18) respondentů. Dále byla ve 22 % (15) uváděna teoretičnost vzdělávání, které tak finanční poradce dostatečně nepřipravuje na praktické problémy, které následně řeší. Další častou odpovědí byla nízká kvalita vzdělávání, kterou zmínilo 19 % (13) respondentů. Dalších 16 % (11) respondentů pak uvádělo nedostatek termínů školení, kurzů či workshopů, které by chtěly, popř. měly absolvovat. Opomenout pak nelze ani odpověď „různé pojetí témat a požadovaných oblastí vzdělávání u různých vzdělávacích institucí, které uvádělo celkem 13 % (9) respondentů. Nejméně častou odpovědí bylo „jiné, které zvolila 3 % (2) respondentů. Zde se opět od respondentů požadovalo, aby vypsali vlastními slovy, s jakými problémy se setkávají. Jeden z respondentů uvedl, že „*legislativa se často mění, člověk neví, co se má učit.*“

Druhý respondent pak uvedl, že „vzdělávání je čím dál tím náročnější.“ Výsledky odpovědí na tuto otázku znázorňuje graf č. 10.

Graf 10 Pomoc vzdělávání při přípravě na zkoušky



Zdroj: vlastní šetření

4.3 Shrnutí výzkumu

Cílem práce jako celku bylo vyhodnocení účinnosti vzdělávání finančních poradců v oblasti finančního poradenství a současná kvalita vzdělání finančních poradců. V návaznosti na tento cíl byly formulovány následující dílčí cíle, které jsou níže také vyhodnoceny:

Dílčí cíl č. 1: Zjistit, zda finanční poradci považují vzdělávání za účinné.

Jak se ukázalo, že 57 % respondentů považuje vzdělávání za spíše účinné a dalších 9 % jej pak považuje za jednoznačně účinné. Lze tedy říci, že 66 % respondentů se přiklonilo spíše k tomu, že vzdělávání účinné je, nicméně vyskytuje se zde i početná část respondentů, která zastávala opačný názor.

Dílčí cíl č. 2: Zjistit, zda finanční poradci považují vzdělávání za kvalitní a přínosné.

Jak se ukázalo, respondenti obecně vzdělávání považovali spíše za kvalitní a přínosné, významně častěji však o kvalitě a přínosnosti hovořili v případě certifikovaného pořadatele vzdělávání EFPA než u soukromých agentur, což je významným poznatkem této práce. Většině finančních poradců také právě vzdělávání v rámci EFPA napomohlo ke složení zkoušek, které musí finanční poradci povinně skládat.

Dílčí cíl č. 3: Zjistit, s jakými problémy spojenými se vzděláváním se finanční poradci nejčastěji setkávají.

Mezi tři nejvýznamnější problémy, které finanční poradci uváděli, patřil jednak nedostatek termínů vzdělávacích akcí, které uvádělo 27 % respondentů, dále pak teoretičnost vzdělávání, která byla problémem pro 22 % respondentů a rovněž nízká kvalita vzdělávání, se kterou se potýkalo 19 % respondentů.

Výzkum dále ověřuje následující hypotézy:

H1: Finanční poradci ve více než 75 % uvádějí, že jim vzdělávání napomohlo ke složení povinných zkoušek.

Jak se ukázalo, 100 % respondentů souhlasilo s tím, že vzdělávání ke složení odborných zkoušek jim napomohlo, pouze se lišil druh a způsob vzdělávání. Proto lze tuto hypotézu potvrdit.

H2: Finanční poradci ve více než 50 % považují vzdělávání u EFPA za kvalitní.

Jak se ukázalo, vzdělávání u EFPA považovalo za jednoznačně kvalitní 54 % respondentů a za spíše kvalitní dalších 35 % respondentů, proto byla tato hypotéza rovněž potvrzena.

ZÁVĚR

Cílem této diplomové práce bylo vyhodnocení účinnosti vzdělávání finančních poradců v oblasti finančního poradenství a současná kvalita vzdělání finančních poradců. V první části této práce byli popsány základní pojmy, související s činností finančních poradců, typy finančního poradenství, charakteristika a rozdělení finančních poradců. Jsou zde zmíněné nejčastější způsoby odměn finančních poradců, které se od běžné mzdy liší variabilitou odměňování rozlišující odměny podle výkonu. Výkonová složka mzdy tj. odměna, bonus či provize umožňuje finančně vyjádřit rozdíly mezi výkony jednotlivých zaměstnanců. Tyto rozdíly lze jen těžko promítnout do základní mzdy.

Nekalé praktiky popsané v další části pak umožňují poradcům ušetřit spoustu času, vydělat peníze a zajistit ho před nenadálými událostmi. Je tedy zřejmé, že povaha některých zprostředkovatelů je v rozporu s dobrými zásadami finančního poradenství, slušným jednáním, ale také v rozporu s etickým kodexem, který první kapitolu uzavírá.

Druhá kapitola je věnována vzdělávání finančních poradců, popisuje systém vzdělávání, který se dělí do několika zmíněných úrovní. Dále jsou uvedeny metody a formy, jakými se poradci vzdělávají. Kapitola dále popisuje požadavky na odborné znalosti finančních poradců, definuje cíl tohoto vzdělávání a zmiňuje instituce, které další vzdělávání poskytují. Cíl profesního a následného vzdělávání finančních poradců pak patří mimo jiné k pročištění trhu od nekvalitních finančních poradců, kteří mohou nekvalitním poskytováním služeb ohrozit zákazníka, ale také to vedlo k tomu, že finanční poradenství dříve nemělo příliš dobrou pověst. Vzdělávání by tak mělo dohromady s pročištěním trhu rovněž zvýšit reputaci finančních poradců a zlepšit postoj veřejnosti k této profesi.

Praktická část práce představila třetí a čtvrtá kapitola, kde je popsán samotný výzkum vzdělávání, hypotézy, dále popis výběrového souboru respondentů, kteří se průzkumu účastnili a shrnutí výzkumu.

Z uvedeného výzkumu vyplývá, že vzdělávání finančních poradců je přínosné a účinnost finančního poradenství by měla s mírou vzdělanosti stoupat. Hlavním přínosem odborných certifikací je využít nově získané znalosti v praxi. Zkoušky přinášejí zejména odfiltrování nekvalitních poradců a snížení jejich počtu. Požadavky na vzdělávání lidí pohybujících se ve finančním sektoru se stupňují a je nyní zřejmé, že trend finančního

poradenství jako celku míří správným směrem. Finanční poradenství se profesionalizuje. Z trhu již vymizeli lidé, kteří si „drží“ licenci, aby prodali několik pojistek do roka, a zcela převažují finanční poradci, kteří se své profesi věnují naplno a jsou ochotni se dále vzdělávat. Zároveň stoupá i kvalita vzdělávání v této oblasti. Společnosti nabízející vzdělávání v tomto oboru je opravdu mnoho. Přesto se domnívám, že na trhu chybí komplexní vzdělávací program či kurz nabízející nejen odborné dovednosti-hard skills, ale i obchodní dovednosti-soft skills, současně i poradenské nástroje, kterými mohou absolventi začít ihned uplatňovat získané odborné znalosti. Systém vzdělávání finančních poradců je v současnosti velmi dynamický a přizpůsobuje požadavkům a podmínkám na finančním trhu. Je tedy předpoklad, že se zmíněný komplexní program bude do vzdělávacích programů standardně zařazen.

Cílem této práce bylo vyhodnocení účinnosti vzdělávání finančních poradců v oblasti finančního poradenství a současná kvalita vzdělání finančních poradců. V práci bylo přiblíženo finanční poradenství obecně, byl podrobněji popsán systém vzdělávání v tomto oboru a v praktické části byl proveden výzkum účinnosti a kvalita vzdělávání finančních poradců v oblasti finančního poradenství. Cíl diplomové práce tedy považuji za splněný.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použitých českých zdrojů

ARMSTRONG Michael, 1999. *Personální management*. Praha: Grada, ISBN 80-7169614-5.

ARMSTRONG, Michael a Stephen TAYLOR. *Řízení lidských zdrojů: Moderní pojetí a postupy* - 13. vydání. Praha: Grada Publishing, 2015. ISBN 8024798824.

BARTÁK, Jan, 2007. *Profesní vzdělávání dospělých*. Vyd. 1. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha. ISBN 978-80-86723-34-1.

BEDNAŘÍKOVÁ Iveta. *Kapitoly z andragogiky* 2. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2006, str. 58. Texty k distančnímu vzdělávání v rámci kombinovaného studia. ISBN 80-244-1193-8.

BENEŠ, Milan. *Andragogika*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-4824-5.

BLECHA, Ivan. et al. *Filosofický slovník*. 2. vyd. Olomouc : Nakladatelství Olomouc, 2002. ISBN 80-7182064-4. str. 109.

CIPRO, Martin. *Psychoanalytické koučování: vliv nevědomé motivace na jednání koučovaného*. Praha: Grada, 2015. Manažer. ISBN 978-80-247-5350-8.

DYTRT, Zdeněk. *Etika v podnikatelském prostředí*. Mgr. Petr Mušálek. 1 : Grada Publishing, a.s., 2006. 196 s. ISBN 80-247-1589-9. 4.

GAGE, Randy. *Jak vybudovat finanční nezávislost: umění network marketingu*, 1. vydání Brno: Alam, 200. str. 28. ISBN-80-86135-07-1.

HLOUŠKOVÁ, Pavla a kol. *Dotazy a odpovědi z praxe zákoníku práce*. Olomouc: ANAG, 2013. ISBN 9788072638055.

KÁRNÍKOVÁ, Jitka. *Etika v podnikání a řídicí práci*. Praha. 1997. ISBN 80-7079-524-7.

KOUBEK, Josef., 2000. *ABC praktické personalistiky*. 2. vyd. Praha: Linde. ISBN 8086131-25-4.

LANGER, Tomáš. *Moderní lektor: průvodce úspěšného vzdělavatele dospělých*. Praha: Grada Publishing, 2016. ISBN 978-80-271-0093-4.

NEŠČÁKOVÁ, Libuše. *Pracovní právo pro neprávnický: rozbor vybraných ustanovení, praktická aplikace, vzory a příklady*. Praha: Grada, 2012. Právo pro každého (Grada). ISBN 978-80-247-4091-1, s. 25.

PALÁN, Zdeněk. *Lidské zdroje: výkladový slovník: výchova, vzdělávání, péče, řízení*. Vyd. 1. Praha: Academia, 2002, ISBN 80-200-0950-7

PLAMÍNEK, Jiří. *Vzdělávání dospělých: průvodce pro lektory, účastníky a zadavatele*. Praha: Grada, 2010. ISBN 9788024732350.

REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada, 2009. Sociologie (Grada). ISBN 978-80-247-3006-6.

SYROVÝ Petr. TYL Tomáš, *Osobní finance-řízení financí pro každého*, první vydání, Grada Publishing, a.s. 2011, ISBN 978-80-247-3813-0.

ŠRONĚK, Ivan. *Etiketa a etika v podnikání*. 1. vyd. Praha: MANAGEMENT PRESS, Ringier ČR, a.s. 1995. 213 s. ISBN 80-85603-94-2.

TAHAL, Radek. *Marketingový výzkum: postupy, metody, trendy*. Praha: Grada Publishing, 2017. Expert (Grada). ISBN 978-80-271-0206-8.

TRDÁ, Jana. *Lektorské finty: jak připravit a realizovat zajímavá školení*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2011. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-3675-4.

URBAN, Jan. *Motivace a odměňování pracovníků: co musíte vědět, abyste ze svých spolupracovníků dostali to nejlepší*. Praha: Grada, 2017. Manažer. ISBN 978-80-271-0227-3.

WALKER, Alfred J. a Stephen TAYLOR. *Moderní personální management: nejnovější trendy a technologie*. Praha: Grada, 2003. Management v informační společnosti. ISBN 80-247-0449-8.

ZORMANOVÁ, Lucie. *Didaktika dospělých*. Praha: Grada, 2017. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-271-0051-4.

Zahraniční zdroje

BROPHY, Jere a Kathryn R. WENTZEL. *Motivating Students to Learn*. Routledge, 2014. ISBN 9781136264153.

ROMBEAU, John L., Amy GOLDBERG a Catherine LOVELAND-JONES. *Surgical Mentoring: Building Tomorrow's Leaders*. Springer Science & Business Media, 2010. ISBN 9781441971913.

Seznam použitých internetových zdrojů

Advanced risk management [online]. 2020 [cit. 2020-05-20]. Dostupné z: https://www.arm.cz/subcategory/detail/57?lang=cs_CZ

Agentura Bova [online]. 2020 [cit. 2020-05-20]. Dostupné z: <https://www.bovapolygon.cz/bova-polygon.php>

Co děláme | Česká bankovní asociace. Úvod | Česká bankovní asociace [online]. Copyright © [cit. 15.06.2020]. Dostupné z: <https://cbaonline.cz/co-delame>

ČAFP [online]. 2020 [cit. 2020-05-20]. Dostupné z: <https://cafp.cz/>

Česká národní banka [online]. [cit. 2012-04-07]. Zákon č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu. neoficiální znění. Dostupné z WWW: http://www.cnb.cz/cs/dohled_financni_trh/legislativni_zakladna/obchodnici_s_cp_inv_zpros_tredkovatele/pravni_predpisy.html

EKS, z. s. [online]. 2020 [cit. 2020-05-24]. Dostupné z: <https://ekskurzy.cz/cs/kdo-jsme>

Etický kodex v oboru finančního zprostředkování a poradenství - Finanční vzdělávání. Úvod - Finanční vzdělávání [online]. Copyright © [cit. 15.06.2020]. Dostupné z: https://www.financnivzdelavani.cz/svet-financi/financni_zprostredkovani/eticke-kodexy-v-oboru-financniho-zprostredkovani-a-poradenstvi

Etický kodex. Finanční poradenství - Ekoma Finanční Poradna s.r.o. [online]. Copyright © [cit. 15.06.2020]. Dostupné z: https://www.ekoma.cz/uploads/soubory/Etický_Kodex_20.pdf

Excelentní finanční konzultant, MBA [online]. 2020 [cit. 2020-05-20]. Dostupné z: <https://www.universityam.com/excelentni-financni-konzultant>

Finanční poradenství pod drobnohledem zákona | OK Trust. OK Trust | Váš finanční partner [online]. Copyright © 2020 OK Trust [cit. 15.06.2020]. Dostupné z: <https://oktrust.cz/financni-poradenstvi-pod-drobnohledem-zakona/>

Gradua - CEGOS [online]. 2020 [cit. 2020-05-24]. Dostupné z: <https://www.gradua.cz/o-nas/o-gradua-cegos.html>

INORGA [online]. 2020 [cit. 2020-05-20]. Dostupné z: <http://www.inorga.eu/>

Jak poznat dobrého finančního poradce. finance.idnes[on-line][cit. 2019-01-13]Dostupné z : http://finance.idnes.cz/jak-poznat-dobreho-financnihoporadce-d8r-viteze.aspx?c=A080310_144712_fi_blind_amr.

Jsou finanční poradci ohrožený druh? Čísla potvrzují, že jich ubývá. Peak.cz – peníze, ekonomika, analýzy, komentáře [online]. Copyright © 2017 PEAK NEWS MEDIA, s.r.o. [cit. 15.06.2020]. Dostupné z: <https://www.peak.cz/jsou-financni-poradci-ohrozeny-druh-cisla-potvrzuji-ze-jich-ubyva/3830/>

Motivace dospělých ke vzdělávání [online]. 2020 [cit. 2020-05-13]. Dostupné z: https://wikisofia.cz/wiki/Motivace_dosp%C4%9Bl%C3%BDch_ke_vzd%C4%9Bl%C3%A1v%C3%A1n%C3%AD

Na trhu finančního poradenství vzniká jednotná asociace – casfpz.cz. casfpz.cz – Česká asociace společností finančního poradenství a zprostředkování [online]. Copyright © 2014 Česká asociace společností finančního poradenství a zprostředkování [cit. 15.06.2020]. Dostupné z: <https://casfpz.cz/na-trhu-financniho-poradenstvi-vznika-jednotna-asociace/>

Na co si dát pozor u finančních poradců? - Měsec.cz. Měsec.cz - váš průvodce finančním světem [online]. Copyright © 1998 [cit. 15.06.2020]. Dostupné z: <https://www.mesec.cz/aktuality/na-co-si-dat-pozor-u-financnich-poradcu/>

Největší banky v Česku. Žebříček podle počtu klientů i peněz | Peníze.cz. Peníze.cz - Půjčky, Kurzy měn, Akcie, Hypotéky, Bydlení, Daně [online]. Copyright © 2020 [cit. 15.06.2020]. Dostupné z: <https://www.penize.cz/bezne-ucty/413386-nejvetsi-banky-v-cesku-zebricek-podle-poctu-klientu-i-penez>

Novinky ve vzdělávání finančních poradců - Investujeme.cz. Investujeme.cz - odborný server společnosti Fincentrum & Swiss Life Select a.s. [online]. Copyright © 2008 [cit. 15.06.2020]. Dostupné z: <https://www.investujeme.cz/clanky/novinky-ve-vzdelavani-financnich-poradcu/>

O sdružení EFPA | Certifikujeme a vzděláváme profesionály na finančním trhu. EFPA Česká republika - Certifikace a vzdělávání profesionálů na finančním trhu [online]. Copyright © EFPA [cit. 11.06.2020]. Dostupné z: <https://efpa.cz/o-efp>

Oprávnění k činnosti | Spotřebitelský úvěr | Ministerstvo financí ČR. [online]. Copyright © 2019 [cit. 08.06.2020]. Dostupné z: <https://www.mfcr.cz/cs/soukromy-sektor/spotrebitelske-uvery/spotrebitelsky-uver/opravneni-k-cinnosti>

Paul-Henri Thiry [online]. [cit. 2012-04-16]. Aforizmy. Dostupné z WWW: <<http://letter.com.ua/aphorism/ethics1.php>>.

Provize finančních poradců pod drobnohledem | investia.cz. investia.cz | důchod, renta, spoření [online]. Copyright © 2010 [cit. 15.06.2020]. Dostupné z: <https://www.investia.cz/provize-financnich-poradcu-pod-drobnohledem>

P.W.I. Institut celoživotního vzdělávání, o.p.s., Mladá Boleslav III | Hledat.cz. Hledat.cz - katalog firem [online]. Dostupné z: <https://www.hledat.cz/detail/1205136-p-w-i-institut-celozivotniho-vzdelavani-o-p-s>

Seduo [online]. 2020 [cit. 2020-05-23]. Dostupné z: <https://www.seduo.cz/faq>

Sucuri WebSite Firewall - Access Denied. Sucuri WebSite Firewall - Access Denied [online]. Copyright © 2019 Sucuri Inc. All rights reserved. [cit. 15.06.2020]. Dostupné z: <http://fiveddesigns.blog.cz/1212/staveni-pyramid-trochu-jinak>

ŠKVÁRA, Miroslav. Jak vzdělávat trh finančních poradců? - Investujeme.cz. Investujeme.cz - odborný server společnosti Fincentrum & Swiss Life Select a.s. [online]. Copyright © 2019 [cit. 11.06.2020]. Dostupné z: <https://www.investujeme.cz/clanky/jak-vzdelavat-trh-financnich-poradcu/>

Vímvíc.cz [online]. 2020 [cit. 2020-05-24]. Dostupné z: <https://www.vimvic.cz/o-nas>

VOX a. s. [online]. 2020 [cit. 2020-05-25]. Dostupné z: <https://www.vox.cz/>

Vzdělávání ve finančním sektoru je stále náročnější, trh poradců se pročišťuje | Bankovní poplatky. Na straně spotřebitele od roku 2005 | Bankovní poplatky [online]. Copyright © 2020 [cit. 11.06.2020]. Dostupné z: <https://www.bankovnipoplatky.cz/vzdelavani-ve-financnim-sektoru-je-stale-narocnejsi-trh-poradcu-se-procistuje-38426>

Zákon č. 455/1991 Sb. živnostenský zákon. Zákon pro lidi - Sbírka zákonů ČR v aktuálním konsolidovaném znění [online]. Copyright © AION CS, s.r.o. 2020 [cit. 08.06.2020]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1991-455>

Zákon č. 89/2012 Sb. občanský zákoník. Zákon pro lidi - Sbírka zákonů ČR v aktuálním konsolidovaném znění [online]. Copyright © AION CS, s.r.o. 2010 [cit. 10.06.2020]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-89>

Zákon č. 170/2018 Sb.: Zákon o distribuci pojištění a zajištění. Praha: Sbírka zákonů, 2018. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2018-170/zneni-20181201#p125-1-1>

SEZNAM ZKRATEK

ATD.	-	Atak dále
ATP.	-	A tak podobně
Č.	-	Číslo
ČR	-	Česká republika
ČSOB	-	Československá obchodní banka
EFA	-	European Financial Advisor
EFP	-	European Financial Planner
EFPA	-	European Financial Planning Association
IČO	-	identifikační číslo
MBA	-	Master of business administration
MLM	-	Multi level marketing
OSVČ	-	Osoba samostatně výdělečně činná
PFP	-	Poradce finančního plánování
Sb.	-	Sbírka zákonů.

SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ

Seznam obrázků

Obrázek 1 MLM-pyramida	20
Obrázek 2 Pyramida odborného vzdělání finančních poradců	30

Seznam tabulek

Tabulka 1 Orientační výše provizí za finanční produkty	21
--	----

Seznam grafů

Graf 1 Účast na vzdělávání finančních poradců v posledním roce	70
Graf 2 Organizace, u které bylo absolvováno vzdělávání	71
Graf 3 Forma vzdělávání	72
Graf 4 Účinnost systému vzdělávání	73
Graf 5 Kvalita vzdělávání EFPA	74
Graf 6 Kvalita vzdělávání soukromých agentur	75
Graf 7 Přínosnost vzdělávání EFPA	76
Graf 8 Přínosnost vzdělávání soukromých agentur	77
Graf 9 Pomoc vzdělávání při přípravě na zkoušky	78
Graf 10 Pomoc vzdělávání při přípravě na zkoušky	79

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A - Dotazník.....	I
----------------------------------	----------

Příloha A – Dotazník

- 1) Účastnil/a jste se v posledním roce nějaké vzdělávací aktivity v oboru finančního poradenství?
 - a) Ano
 - b) Ne
- 2) U jaké organizace jste se vzdělávání účastnil/a?
 - a) EFPA- akreditované ČNB
 - b) Soukromé agentury
 - c) Samostudium
 - d) Kombinace výše uvedeného
 - e) Žádné
- 3) Jakou formu vzdělávání jste využil/a?
 - a) Školení
 - b) Workshop
 - c) Trénink
 - d) Samostudium
 - e) Webinář
 - f) E-learning
 - g) Jiné (prosím uveďte)
 - h) Žádné
- 4) Je podle Vás aktuální systém vzdělávání finančních poradců v obecně účinný (tj. přinese nové poznatky, které v praxi využijete, přispěje k orientaci v problematice, pomůže při skládání zkoušek apod.)?
 - a) Účinný
 - b) Spíše účinný
 - c) Spíše neúčinný
 - d) Neúčinný
- 5) Považujete vzdělávání, které pořádá EFPA za kvalitní?
 - a) Ano
 - b) Spíše ano
 - c) Spíše ne
 - d) Ne

- 6) Považujete vzdělávání, které pořádají soukromé agentury za kvalitní?
- a) Ano
 - b) Spíše ano
 - c) Spíše ne
 - d) Ne
- 7) Považujete vzdělávání, které pořádá EFPA za přínosné (napomohlo vám ke složení zkoušek, v praktických situacích, které s klienty řešíte apod.).?
- a) Ano
 - b) Spíše ano
 - c) Spíše ne
 - d) Ne
- 8) Považujete vzdělávání, které pořádají soukromé agentury za přínosné (napomohlo vám ke složení zkoušek, v praktických situacích, které s klienty řešíte apod.).?
- a) Ano
 - b) Spíše ano
 - c) Záleží na agentuře
 - d) Spíše ne
 - e) Ne
- 9) Pomohlo vám některé vzdělávání ke složení zkoušek, které máte jako finanční poradce povinnost skládat?
- a) Ano EFPA
 - b) Ano, soukromé agentury
 - c) Ano, jiné
 - d) Ne
- 10) Jaké problémy spojené se vzděláváním finančních poradců v současnosti pozorujete/setkáváte se s nimi?
- a) Různé pojetí u různých organizací
 - b) Teoretičnost
 - c) Nízká kvalita
 - d) Nedostatečná nabídka
 - e) Nedostatek termínů
 - f) Jiné
- 11) Prosím uveďte základní informace o Vás:
- a) Věk

- b) Pohlaví
- c) Nejvyšší dosažené vzdělání
- d) Jaký typ poradenství vykonáváte (bankovní, vázaný, nezávislý):

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Jana Kabátová

Obor: Andragogika

Forma studia: kombinované studium

Název práce: Systém vzdělávání finančních poradců

Rok: 2020

Počet stran textu bez příloh: 91

Celkový počet stran příloh: 95

Počet titulů českých použitých zdrojů: 26

Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 2

Počet internetových zdrojů: 33

Vedoucí práce: RNDr. Jan Žufan, Ph.D., MBA