

**VYSOKÁ ŠKOLA POLYTECHNICKÁ JIHLAVA**

Finance a řízení

**Finanční poradenství  
a jeho význam v tomto období**

Bakalářská práce

Autor: Patrícia Kondrlová

Vedoucí práce: Ing. Luďka Jirků

Místo: Jihlava

Rok: 2014

## **Anotace**

Předmětem bakalářské práce je význam finančního poradenství v tomto období. První část práce je zaměřena na vymezení pojmů finančního poradenství, rozdělení finančních poradců, historii finančního poradenství a finanční gramotnost. V praktické části je provedena analýza společností OVB Allfinanz, a. s., GOLEM FINANCE s. r. o. a Fincentrum a. s. zaměřená na srovnání prodeje produktů, kariéry, způsobu odměn a vztahu ke klientům. Závěr praktické části je věnován provizním odměnám poradců, silným a slabým stránkám finančně poradenských společností.

## **Klíčová slova**

Finanční poradenství, finanční plánování, hypoteční makléř, finanční poradce, finanční konzultant, provize, klient.

## **Annotation**

The subject of the thesis is importance of financial advice in this period. The first part of the thesis is concentrated on definition of concepts of financial advice, distinguishing of financial advisors, history of financial advice and financial literacy. In the practical part there is the analysis of the company OVB Allfinanz, a. s., GOLEM FINANCE s. r. o. and Fincentrum a. s. concentrated on comparison of the sale of products, career, way of rewards and relationship to clients. The conclusion of the practical part is devoted to brokerage rewards of advisors, strong and weak points of financial advisory companies.

## **Key words**

Financial advice, financial planning, mortgage broker, financial advisor, financial consultant, brokerage, client.

## **Poděkování**

Na tomto místě bych chtěla poděkovat vedoucí bakalářské práce Ing. Lud'ce Jirků za odborné vedení práce a podporu při její vytváření. Děkuji za možnost konzultací a osobních setkání zástupcům finančně poradenských společností Ing. Vojtovi Škodovi, Daně Dychové, DiS. a Michaele Bartošové. Dále děkuji Mgr. Evě Milichovské za gramatickou úpravu práce. Ráda bych poděkovala také své rodině a všem přátelům, kteří mě při vytváření této práce podpořili.

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je původní a zpracovala jsem ji samostatně. Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná, že jsem v práci neporušila autorská práva (ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, v platném znění, dále „AZ“).

Souhlasím s umístěním bakalářské práce v knihovně VŠPJ a jejím využitím k výuce nebo k vlastní vnitřní potřebě VŠPJ.

Byla jsem seznámena s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje **AZ**, zejména § 60 (školní dílo).

Beru na vědomí, že VŠPJ má právo na uzavření licenční smlouvy o užití mé bakalářské práce a prohlašuji, že **s o u h l a s í m** s případným užitím mé bakalářské práce (prodej, zapůjčení apod.)

Jsem si vědoma toho, že užít své bakalářské práce či poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠPJ, která má právo ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, vynaložených vysokou školou na vynaložení díla (až do jejich skutečné výše), z výdělku dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence.

V Jihlavě dne

.....  
Podpis

# Obsah

Úvod .....	7
<b>1 Finanční poradenství.....</b>	<b>9</b>
1.1 Finanční poradce .....	9
1.1.1 Nezávislý finanční poradce.....	9
1.1.2 Závislý finanční poradce.....	10
1.2 Jak se stát finančním poradcem.....	10
1.2.1 Postup práce finančního poradce .....	12
1.2.2 Náplň práce finančního poradce .....	13
1.2.3 Finanční plánování.....	13
1.2.4 Kroky finančního plánování .....	14
1.2.5 Finanční plán.....	15
1.2.6 Odměňování finančních poradců .....	16
1.3 Historie finančního poradenství .....	16
1.4 Společnosti poskytující finanční poradenství v ČR .....	17
1.4.1 Banky vs. poradenské společnosti .....	17
1.4.2 Poradenské společnosti .....	18
<b>2 Dohled nad finančním poradenstvím a zprostředkováním.....</b>	<b>19</b>
2.1 Zákony o finančním poradenství.....	19
<b>3 Finanční gramotnost.....</b>	<b>21</b>
3.1 Pojem finanční gramotnost .....	21
3.2 Finanční gramotnost v praxi.....	21
3.3 Finanční rezervy .....	22
3.4 Jak poznat (ne)kvalitního finančního poradce .....	23
<b>4 Analýza vybraných finančně poradenských společností.....</b>	<b>24</b>
4.1 OVB Allfinanz, a. s. ....	24
4.1.1 Služby a aktivity OVB .....	25
4.2 GOLEM FINANCE s. r. o. ....	27
4.2.1 Služby a aktivity GOLEM FINANCE .....	28
4.3 Fincentrum a. s. ....	29
4.3.1 Služby a aktivity Fincentra .....	30
4.4 Kariéra finančních poradců .....	32
4.4.1 OVB Allfinanz .....	32

4.4.2	GOLEM FINANCE .....	33
4.4.3	Fincentrum .....	35
4.5	Odměny, kontrolní systém a sankce finančních makléřů.....	37
4.5.1	OVB Allfinanz .....	37
4.5.2	GOLEM FINANCE .....	38
4.5.3	Fincentrum .....	39
4.6	Získávání klientů, služby a vztah ke klientům .....	40
4.6.1	OVB Allfinanz .....	40
4.6.2	GOLEM FINANCE .....	40
4.6.3	Fincentrum .....	42
4.7	Spolupráce s jinými institucemi .....	42
4.7.1	OVB Allfinanz .....	42
4.7.2	GOLEM FINANCE .....	43
4.7.3	Fincentrum .....	43
4.8	Srovnání společností .....	43
<b>5</b>	<b>Závěr .....</b>	<b>50</b>
	<b>Seznam literatury a internetových zdrojů.....</b>	<b>52</b>
	<b>Další zdroje.....</b>	<b>55</b>
	<b>Seznam tabulek .....</b>	<b>55</b>
	<b>Seznam grafů.....</b>	<b>55</b>
	<b>Seznam příloh.....</b>	<b>55</b>

## Úvod

Téma bakalářské práce je „Finanční poradenství a jeho význam v tomto období“. V současné době lze říct, že svět se točí kolem peněz, lidi neustále řeší finanční otázky, proto je toto téma živé a zajímavé. Finance neřeší jenom chudí, ale i bohatí. Chudí řeší nedostatek peněz a bohatí zase nadbytek peněz. Lidi většinou nemají dostatečné informace z oblasti finančního trhu, protože ekonomická situace na finančním trhu se prudce mění a člověk nemá šanci uhlídat všechny změny. Mít svého finančního poradce je dobrá věc, ale najít dobrého poradce, který nám dokáže s přehledem podat informace o finančním trhu a nehledí jenom na svou odměnu, je pro klienta těžký úkol. Člověk je často z těchto informací zmaten, a klade si otázku, jak má poznat dobrého finančního poradce. Na veřejných sítích probíhá mnoho diskusí na téma finanční poradenství. Finanční poradci z těchto diskusí nemají velkou radost a mají co dělat, aby své pracovní pozice obhájili, a ukázali svým klientům, že jim nezáleží jenom na provizích, ale zejména, zvýšit klientovu finanční gramotnost, poskytnout klientovi takové informace, které povedou k efektivnímu nakládání s jeho penězi. Samozřejmě, že bez odměny finančního poradce to nejde, stejně tak si musíme platit za péči ve zdravotnictví a za jiné služby, které využíváme.

V tomto oboru nepracuji, zatím jenom studuji, ale zajímá mě, jak to funguje ve finančním světě a jakou budoucnost má finanční poradenství, především finanční poradci, kteří jsou častokrát očerňováni ze strany klientů. Peníze hrají v dnešní době důležitou roli, při nedostatku financí nastávají problémy jak se zabezpečením rodiny, tak s efektivitou v podnikání. Sama mám finanční poradkyni, která je ochotna poradit, kdykoliv se na ni obrátím.

První část bakalářské práce uvádí teoretické znalosti z oboru finančního poradenství, vysvětluje pojem finančního poradenství, kdo může dělat finančního poradce, v čem spočívá jeho práce a odměny. Dále se práce bude věnovat historii a vývoji finančního poradenství a představí společnosti, které poskytují finanční poradenství a jejich postavení na trhu. V závěru první části se práce zabývá finanční gramotností v České republice, jak se projevuje finanční gramotnost v praxi, proč a na co si tvořit finanční rezervy a jakým způsobem odhadnout kvalitního finančního poradce.

Druhá část bakalářské práce se bude zabývat analýzou vybraných nezávisle poradenských společností OVB Allfinanz, a. s., Fincentrum a. s., a GOLEM FINANCE s. r. o., bude srovnávat jejich vztah ke klientům, postavení na trhu, kariéru, výši provizí a způsob odměňování. Co nejvíce informací bude čerpáno prostřednictvím osobních rozhovorů s jednotlivými finančními poradci, kteří pod záštitou těchto společností pracují již několik let a vypracovali se na vyšší pozice. Prostřednictvím těchto rozhovorů se bude zjišťovat, jak dlouho poradci pro jednotlivé společnosti pracují, co je vedlo k této pracovní činnosti, v čem spočívá jejich práce, jak se vzdělávají, co jim tato práce kromě finanční odměny přináší, jestli jim společnost nabízí nějaké benefity, jakou vidí budoucnost finančního poradenství. Závěr druhé části se bude věnovat provizním odměnám a silným a slabým stránkám finančně poradenských společností pomocí SWOT analýzy.

Z dostupné literatury lze lehkou vyčíst, že finanční poradenství v České republice patří k mladším oborům v oblasti financí, i když již několik let na našem trhu působí, za jeho předchůdce lze považovat pojišťovnictví. V poslední době patří k rychle se rozvíjícím oborům. Na trhu se objevují také nové společnosti, které se snaží oslovit své klienty pestrým portfoliem produktů a služeb.

*„Převzetí kontroly nad Vašimi penězi začíná tím, že za ně převezmete zodpovědnost. To znamená: vědět, kolik jich máte, odkud přišly, kam odejdou a co dělají v mezičase“.[1]*

# 1 Finanční poradenství

Finanční poradenství bychom mohli definovat jako službu, která poskytuje rady a informace z oblasti finančního trhu soukromým i veřejným subjektům. Cílem finančního poradenství by mělo být především splnění klientových budoucích požadavků a přání dle jeho finančních možností. Do finančního poradenství lze zahrnout poskytování služeb v oblasti investování, pojištění úrazu nebo rizik klienta, spojených se zaměstnáním nebo sportem, zajištění budoucnosti v penzi, financování bydlení, úvěrové služby, finanční plánování v oblasti podnikání apod. V podnikatelské oblasti je zejména zajímavé využití daňových úlev, snížení nákladů na platby zaměstnanců, efektivní zajištění finančních rezerv a zdrojů pro nejrůznější účely či zprostředkování úvěrů. [11]

## 1.1 Finanční poradce

Finančního poradce lze definovat jako osobu, která má znalosti v oblasti služeb a produktů bank, pojišťoven a jiných finančních institucí. Jeho práce spočívá v tom, že pro svého klienta vyhledá a doporučí optimální řešení jeho aktuální situace. Poradce rozdělujeme do dvou skupin, na závislé a nezávislé poradce. Závislý poradce zastupuje konkrétní finanční ústav a výhradně nabízí produkty svého zaměstnavatele, naproti tomu nezávislý finanční poradce nabízí pro svého klienta produkty všech smluvních institucí. Pro každého finančního poradce je důležité přesvědčit klienta o své důvěryhodnosti, a získat sympatie klienta. [33]

### 1.1.1 Nezávislý finanční poradce

Nezávislý finanční poradce pracuje pro finančně poradenskou společnost, která nenabízí jenom vlastní finanční produkty, ale spolupracuje s řadou partnerských finančních institucí, které zastupuje. Tento finanční poradce zprostředkovává produkty těchto institucí svým klientům. Společnosti, s kterými spolupracuje, jsou banky, pojišťovny, penzijní fondy, stavební spořitelny, investiční společnosti aj. [29]

Finanční poradce může připravit více možností pro řešení jedné životní situace svého klienta. Ideální je vybrat pro klienta takové portfolio produktů, které by nejlépe vyhovovalo klientovým požadavkům. Např. životní pojištění nebo stavení spoření může nezávislý finanční poradce nabídnout od více finančních institucí. [23]

### **1.1.2 Závislý finanční poradce**

Závislý finanční poradce zastupuje konkrétní finanční ústav a nabízí klientovi produkt např. přímo u banky nebo pojišťovny. Většinou se jedná o jeden produkt, který je zaměřený na většinového zákazníka a tento poradce nemá možnosti produkt upravit nebo doporučit vhodnější alternativu v podobě jiného produktu. V těchto případech dochází k tomu, že poradce doporučí klientovi nevhodný produkt. Závislí poradci to mají trochu jednodušší oproti nezávislým poradcům, protože již na první schůzce prodají požadovaný produkt, naproti tomu nezávislí poradci musí nejdřív představit činnost společnosti, pro kterou pracují, a trvá jim minimálně dvě schůzky s klientem, než nějaký produkt prodají. [23]

Kdo je to finanční poradce? Co pro nás může finanční poradce udělat, je vůbec kvalifikovaný pro výkon této práce, nebere nás o peníze a majetek? Těchto otázek bychom našli spoustu. V posledních letech panuje nedůvěra v tuto profesi a finanční poradenství je odmítanou službou. [26] Tady záleží již na osobnosti finančního poradce. Profesionální finanční poradce pomůže nastavit rozpočet rodiny nebo podnikatele na tu správnou cestu a najít výhodné řešení, které ochrání klienta před možnými riziky nebo nabídnout efektivní možnosti investování.

## **1.2 Jak se stát finančním poradcem**

Finančního poradce může v podstatě dělat každý, kdo se o finanční problematiku zajímá, nezáleží na jeho věku, musí mít alespoň střední školu s maturitou. Ten, kdo chce být dobrým finančním poradcem, se však musí pravidelně vzdělávat v oblasti finančního trhu a umět získat hlavně důvěru lidí. Ve skutečnosti se ale málokdo chytne a vybuduje si síť dobrých klientů. Každý, kdo se chce stát finančním poradcem, si musí vyřídít živnostenský list. [31]

Bez vzdělávacího programu je dnes prakticky nemožné dělat finančního poradce. Zkušení lektori poskytnou nejaktuálnější informace a také poradí, kde je možné tyto informace získat. Protože se finanční trh neustále mění, musí se i poradce neustále vzdělávat. V této profesi také platí, že spokojený zákazník je nejlepší reklama. [31]

Práce finančního poradce je svobodná, protože má volnou pracovní dobu, ale vyžaduje více zodpovědnosti. Špatná organizace práce připraví poradce o soukromý život i o klienty. Poradce ztrácí čas, energii, ale i peníze. [15] Důležité kroky pro začínajícího poradce: [31]

### *Registrace*

Prvním nejdůležitějším krokem pro práci finančního poradce je vyřízení živnostenského listu na zprostředkovatelskou činnost. Dalším krokem je daňová registrace, oznámení správě sociálního zabezpečení a oznámení zdravotní pojišťovně. Na základě řádně vyplněného formuláře proběhne automatická registrace na finančním úřadě i v příslušné zdravotní pojišťovně. Formulář lze vyplnit i z internetu. Živnostenský list postačí v případě, že poradce bude poskytovat služby v oblasti penzijního připojištění a stavebního spoření. V případě, že chce poskytovat služby v oblasti pojišťovnictví a investic, musí být registrován v České národní bance. U pojišťovnictví je povinnost složit zkoušku a prokázat beztretnost.

### *Počáteční příprava*

Vzdělávacích programů, odborných kurzů a školení v oblasti financí existuje pro širokou veřejnost celá řada. Účast na těchto programech rozšíří obzory v oblasti financí a tím i snadnější vstup na trh. Vzdělávací semináře jsou nejen podpůrnou, ale v dnešní době i nutnou součástí zaškolovacího procesu. Odborní lektori předávají účastníkům seminářů základní produktové znalosti, obchodní zkušenosti a také zpětnou vazbu a konkrétní doporučení pro zvýšení odbornosti. Finanční poradce pak bude umět srozumitelně a jasně zodpovědět otázky nejčastěji kladené klienty.

## *Portfolio služeb*

Finanční poradce zprostředkovává pouze takové služby, na které má oprávnění. Proto se musí na začátku své pracovní pozice rozhodnout, s kterou klientelou bude pracovat. Na základě svého rozhodnutí musí svoji činnost ošetřit legislativně. Pokud se rozhodne věnovat penzijnímu pojištění či stavebnímu spoření, postačí mu k práci pouze živnostenský list. V oblasti pojišťovnictví a investic je nutné se zaregistrovat u České národní banky, prokázat beztrestnost a složit zkoušku.

## *Komunikace a vzhled*

V průběhu pracovního procesu se poradce setkává s mnoha rozličnými lidmi, proto by měl trénovat komunikační dovednosti, zlepšovat své vyjednávací schopnosti, aby pak uměl adekvátně reagovat na různé typy chování a jednání klientů. Díky poctivému tréninku komunikace bude poradce schopen docílit kompromisů, vést rozhovory a směřovat k určitému cíli. Důležité je věnovat čas i svému zevnějšku a neverbálnímu vystupování, dbát také na slušné chování a čisté oblečení.

## *Organizace času*

Profese poradce vyžaduje perfektní plánování, u kterého se musí podřídit požadavkům a časovým možnostem klientů. Dobrá organizace pracovního času pomůže ušetřit čas, získat energii a vydělat peníze.

### **1.2.1 Postup práce finančního poradce**

Proto, aby finanční poradce zahájil svoji pracovní pozici co nejlépe, by měl postupovat dle výše uvedených kroků. Důležitým úkolem je umět oslovit klienty, sjednat si schůzku a především získat důvěru. Na první schůzce by se měl seznámit s klientem, představit sebe a společnost, za kterou pracuje, poté se seznámit s aktuální finanční situací klienta a s jeho možnostmi a potřebami. [12]

Poradce by měl přistupovat systematicky a komplexně k osobním a rodinným financím klienta. Na základě získaných informací a potřeb klienta vypracovat klientovi finanční plán, který bude klientovi předložen na druhé schůzce. Na této schůzce se vyjasní případné dotazy klienta a případné úpravy finančního plánu klienta. Poté se domluví na třetí schůzce, kdy dojde k podepsání smluv. Další schůzky jsou servisní a měly by probíhat aspoň jedenkrát ročně dle požadovaných intervalů klienta. Na těchto schůzkách lze konzultovat, případně upravovat finanční plán. [12]

### **1.2.2 Náplň práce finančního poradce**

Náplň práce poradce spočívá v jednotlivých úkolech, podle kterých by měl postupovat při poskytování služeb klientům. K jednotlivým úkolům patří: [24]

- analýza současné finanční situace klienta,
- zjištění cílů a potřeb klienta,
- analýza stávajících uzavřených smluv,
- shromáždění potřebných informací a podkladů,
- vyčíslení úspor, případných ztrát,
- možnost sjednání vhodných finančních produktů,
- pravidelné prověřování vybraného řešení,
- případná úprava, změna vybraného řešení, a to na základě potřeby klienta,
- administrace,
- možnost pravidelných konzultací.

### **1.2.3 Finanční plánování**

Podstata finančního plánování spočívá v zamyšlení se nad tím, jak nejlépe zabezpečit svoji rodinu nebo firmu do budoucna. Člověk má své životní cíle, přání a určité potřeby. Proto finanční plánování nutí člověka přemýšlet o své finanční situaci, o tom, jak nejlépe zhodnotit své úspory, jak zlepšit svoji bytovou situaci, jakou cestu zvolit abychom si splnili své přání. Každý má jiné představy a plány, které chce v budoucnu uskutečnit, záleží na tom, jaké možnosti má člověk a co nabízí finanční trh. Podle toho si lze vybrat tu nejlepší variantu ušitou na míru. [4]

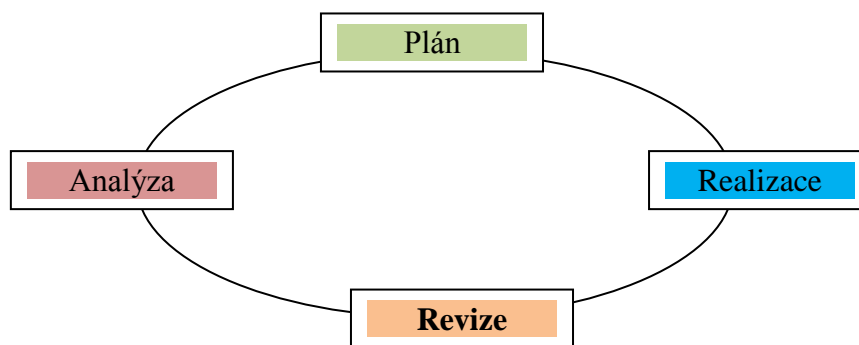
Pomocí finančního plánu si člověk ujasní své budoucí potřeby a priority, získá určitou představu, co si může v současnosti dovolit po finanční stránce a zda nemá skryté rezervy. Cílem finančního plánování je vytvoření rovnováhy mezi budoucími a současnými finančními cíli a očekávanými zdroji. Při vytváření této rovnováhy se musí dbát na nalezení efektivní cesty k dosažení cílů. Výsledek finančního plánování lze shrnout dle následujících oblastí: [4]

*Portfolio spoření a investování* – spočívá ve vytvoření dostatečných finančních rezerv, tzn. stanovit takové řešení, které efektivně rozmnožuje finanční prostředky. Zkombinováním jednotlivých možností finančního trhu lze dosáhnout nejvyššího výnosu s ohledem na likviditu a přijatelnou míru rizikovosti investic.

*Portfolio cizích zdrojů* – v některých případech je výhodné využít cizí zdroje, abychom mohli splnit stanovený cíl. Tady jde o zvážení, zda je zadlužení přiměřeně vysoké ve srovnání s objemem majetku, s výší příjmů a zdali jsou podmínky úvěru výhodné a přijatelné.

*Krytí rizik* – v této oblasti je cílem udržet výdaje na krytí rizik co nejnižší, ale zároveň je efektivně zajistit, dle majetkové a příjmové situace klienta.

#### 1.2.4 Kroky finančního plánování



Obrázek 1 – Kroky finančního plánování [4] (vlastní úprava)

*Analýza* – při tvorbě analýzy jsou na prvním místě představy a požadavky toho, čeho chce klient dosáhnout. V této fázi se zhodnotí finanční možnosti klienta, tzn., zda je schopen klient do svého cíle investovat. Důležité je udělat kompromis mezi požadavky a možnostmi, aby se mohlo ustoupit, pokud nebude možné všechno uskutečnit. [4]

*Plán* – představuje souhrn postupných kroků, pomocí kterých chce klient svého cíle dosáhnout. K důležitému kroku patří i stanovení časového limitu k dosažení cíle. Plán by měl být sestaven tak, aby se v budoucnu mohl upravovat dle situace klienta, protože při tvorbě plánu některé situace nelze předvídat. Je třeba předvídat rizika, která by mohla rodinu či podnikatele ohrozit, např. nemoc, nezaměstnanost, rozvod, zvýšení cen atd. [4]

*Realizace* – je uskutečňování plánu, představuje jeho postupné naplňování. V této fázi se uzavírají smlouvy s vybranými institucemi na vybrané finanční produkty a klient podle sjednaného splátkového kalendáře platí. Klient si vytváří postupně rezervy pro splnění cíle nebo dochází k splácení závazků v případě financování cizími zdroji. [4]

*Revize* – prolíná se časově s fází realizace. Zde se musí hlídat, jestli nedochází k nějakým komplikacím, např. nižší než očekávané možnosti spoření, nižší dosažené výnosy, vyšší splátky dluhů atd. Také může dojít k změnám cíle. Zjištěné nesrovnalosti vedou ke změně původního plánu. [4]

### **1.2.5 Finanční plán**

Finanční plán klienta by měl být důkladně zpracován, aby klient mohl dosáhnout svých cílů efektivní cestou. Každý člověk by si měl uvědomit, jaké jsou jeho možnosti při dosažení svých cílů a prodiskutovat svoji situaci s finančním poradcem, který by měl celou situaci zmapovat a navrhnout klientovi několik řešení, z kterých si klient může vybrat. Finanční plán tedy musí vycházet z podrobné analýzy a situace klienta. Základem plánu je zabezpečení příjmů pro případ nenadále události. Je potřeba přihlídnout k současnému dostupnému majetku, příjmům, závazkům a situaci, které mohou příjem klienta ohrozit. „*Bez kvalitního zajištění příjmu je jakékoliv plánování budoucnosti jako dům bez základů*“. [2] Finanční plán by měl také obsahovat zajištění bydlení, finance na studia dětí a samozřejmě vytváření zdrojů pro důchodový věk. Finanční plán je živý organismus, který je platný pro aktuální dobu, proto se musí postupem času přizpůsobovat životním podmínkám klienta. Důvodem pro změnu finančního plánu jsou i změny na finančních trzích, v zákoně apod. Finanční plán pomáhá klientovi, aby byl co nejméně závislý na sociálním systému a předvídal svou budoucnost. [2]

### **1.2.6 Odměňování finančních poradců**

Za finanční poradenství je možné zaplatit třemi různými způsoby. První a nejčastější způsob odměny je provize, kterou je odměňována většina finančních poradců a dalších specialistů na finanční, investiční, úvěrové nebo pojišťovací produkty. Druhým způsobem je pevná částka za hodinu práce a třetím způsobem je kombinace předchozích odměn. [18]

Nejvíce používaný je provizní mechanismus, který funguje ve všech velkých, ale i v menších finančně poradenských společnostech. V případě provizních odměn náleží finančním poradcům za dobře provedenou práci provize, ale za špatně odvedenou práci je čeká stornoprovize. Stornoprovize se účtuje v okamžiku, kdy klient vypoví uzavřenou smlouvu. Poradenské společnosti používají dva způsoby, jak se chránit před výpovědí smlouvy klientem. První způsob je, že společnosti vyplácí provize postupně v čase. Druhým používaným způsobem jsou smluvně vázané provize, které musí poradce uhradit. Poradenské společnosti platí samy stornoprovize finančním institucím. Dlužné částky vymáhají po svých poradcích nebo je odečtou od připravených provizí k výplatě. Stornoprovize se týkají prvních dvou až čtyř let od uzavření smlouvy. [18]

### **1.3 Historie finančního poradenství**

Finanční poradenství je mladé odvětví, i když se v současné době rychle rozvíjí. Jeho historii můžeme hledat v historii pojišťovnictví. Lidé již od pradávna měli strach, obavy a určitou nejistotu. A proto z těchto důvodů vzniklo pojištění, které zabezpečovalo občanům právo na výplatu peněžních prostředků k úhradě potřeb, které vznikaly z náhodných událostí. Ze starověku jsou zachovány údaje o existenci životního pojištění a pojištění majetku. Dále jsou dochovány zmínky o skupinách lidí, kteří se finančně zabezpečovali pro případ invalidity a úmrtí. Lidé v této době měli také dobře propracovaný systém financování staveb. Staří Féničané měli dopravní pojištění lodí a nákladů. Existuje zmínka z roku 2500 př. n. l., že již v starém Egyptě uzavírali kameníci vzájemně dohody o společném krytí. Z textů řečníka Lysia v Athénách z let 450–367 př. n. l. vyplývá zmínka o sociálním pojištění, z kterého byli odškodňováni občané zmrzačení v bojích. [6]

Největší pojišťovací systém LLOYDS vznikl v roce 1687 z kavárny pana Edwarda Lloyda, kde se scházeli námořníci, makléři a kupci, kteří si vyměňovali informace o námořní přepravě. V šestnáctém století se zrodilo životní pojištění v takové podobě, jak ho známe dnes. Historie pojišťovnictví v českých zemích začíná v 17. století. Marie Terezie začala podněcovat zakládání pojišťoven v dobách habsburské monarchie, kdy byly za největší nebezpečí považovány požáry. Byl založen Fond na úhradu škod vzniklých požáry, povodněmi, nepřízní počasí. V roce 1819 byla právní úprava pojištění a pojišťovnictví upravena patentem císaře Františka I., povolovalo se pojištění jako soukromé podnikání. Vznikly pojišťovací společnosti Příklad Komárno, Zemská požární pojišťovna a Vzájemná pojišťovna pro Horní Rakousy. V roce 1869 vznikly v Praze dvě české pojišťovny – Slavia a Praha. Před 1. světovou válkou dochází k dalšímu rozvoji pojišťoven. [6]

Od počátku 90. let minulého století vládl v České republice monopol několika institucí, které vystupovaly na trhu. Mezi ně patřila Česká pojišťovna a Česká spořitelna. Do této doby neexistovaly žádné složitější finanční produkty, a proto nebyla potřeba ani komplexních finančních poradců. Dnes na českém trhu vystupují různé pojišťovny, banky, investiční společnosti a poradenské společnosti, které nabízejí různé finanční produkty. [25]

## **1.4 Společnosti poskytující finanční poradenství v ČR**

Na českém trhu nyní působí mnoho finančně poradenských společností, od těch největších až po ty nejmenší.

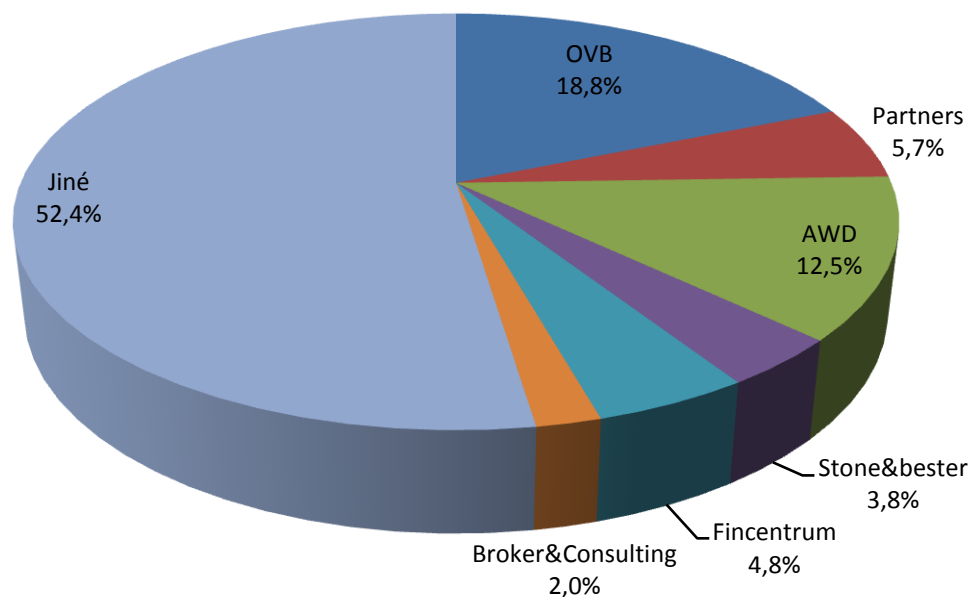
### **1.4.1 Banky vs. poradenské společnosti**

Bankovní skupiny tvoří banky, pojišťovny, stavení spořitelny, investiční společnosti a často i leasingové společnosti. V těchto společnostech je možno uzavřít většinu nebankovních produktů u bankovní přepážky, ale problém může být ve specializaci pracovníka na přepážce, který nabízí produkty banky, v které pracuje. V této souvislosti nedokážou banky nabídnout komplexní finanční plán, i když k tomu mají předpoklady. Nemůžou se efektivně přizpůsobit klientovi, ale naopak klient se přizpůsobí bance. [5]

Nelze tedy srovnávat banky a poradenské společnosti, protože poradenské společnosti v tomto kontextu dokážou být přístupnější ke klientovi. Banku mohou využít ti klienti, kteří chtějí koupit konkrétní produkt. [5]

### 1.4.2 Poradenské společnosti

Podle výzkumu v roce 2011 agenturou SANEP, která dělala průzkum ve čtyřech největších městech České republiky, nejvíce využívanou finančně poradenskou společností byla OVB Allfinanz. Druhou nejvíce využívanou společností byla AWD, která od loňského roku změnila název a nyní působí jako Swiss Life Select Česká republika. Mezi nejméně využívanou se zařadila společnost Broker&Consulting, která ale nepatří mezi malé společnosti. Výsledky výzkumu se musí brát s rezervou, respondenti výzkumu si vybírali z předvolených možností, což mohlo také ovlivnit výsledky. [30]



Graf 1 – Využívání služeb jednotlivých poradenských společností [30] (vlastní úprava)

## **2 Dohled nad finančním poradenstvím a zprostředkováním**

Orgánem regulace a dohledu nad finančním trhem v České republice je Česká národní banka (ČNB). Provádí dohled nad bankovním sektorem, družstevními záložnami, kapitálovým trhem, pojišťovnictvím, penzijními společnostmi, fondy penzijních společností, směnárny a dohled nad institucemi v oblasti platebního styku. Chrání stabilitu finančního trhu, stanovuje pravidla a systematicky reguluje, dohlíží a případně postihuje nedodržování stanovených pravidel. [7] Důležitou a nezastupitelnou funkci má ČNB v oblasti ochrany spotřebitele, hlavně v oblasti dohledu nad dodržováním zákonného zákazu nekalých obchodních praktik. V tomto případě jde o postup, kdy je klient dotlačen k takému rozhodnutí, které by sám neučinil. [20]

### **2.1 Zákony o finančním poradenství**

Pojištění a finanční poradenství upravují dva zákonné předpisy: Zákon o pojišťovnictví č. 277/2009 Sb. účinný od 1. ledna 2010 a Zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích a samotných likvidátorech pojistných událostí č. 38/2004 Sb. Druhý jmenovaný zákon přinesl zásadní změny v povinnostech a náležitostech registrace zprostředkovatelů, ve vymezení odbornosti zprostředkovatelů (základní, vyšší, střední) a ověřování odbornosti prostřednictvím zkoušek. Zprostředkovatelé mají povinnost chránit zájem klienta a vykonávat svoji činnost odborně. Dle zákona je zakázáno uvádět nejasné a dvojsmyslné informace nebo zamlčené údaje o vlastnostech poskytovaných služeb. Nutností zprostředkovatele je informovat klienta o své osobě a představit společnost, v které pracuje, o svém eventuálním majetkovém propojení se společností. Dále musí informovat klienta o postupech, podle kterých dotčený spotřebitel může podat stížnost. Informační povinnosti jsou spojené se zprostředkováním produktu a mají přímý dopad na kvalitu služby pro klienta. Důležitou rolí nezávislého finančního poradenství je bezpochyby kvalitní analýza klientových potřeb, příslušná analýza tržní nabídky a odvození optimálního řešení. [26]

Dle zákona povinností zprostředkovatele je: [27]

- informovat klienta, zda nabízí služby jako nezávislý poradce nebo vázaný zprostředkovatel a s kterou společností spolupracuje,
- je povinen poskytnout klientovi řádnou analýzu a informovat o parametrech analýzy, tzn. jaké produkty byly analyzovány a zda je jejich počet dostatečný,
- zaznamenat všechny požadavky a potřeby klienta, které souvisí se sjednaným produktem,
- všechny informace musí být podané srozumitelně a přesně.

Ze zákona vyplývá, že každý finanční poradce musí být komunikativní, musí umět vysvětlit srozumitelně veškeré důležité informace ohledně své osoby, možností na finančním trhu a musí umět dokonale zpracovat analýzu klienta, v které by měl důkladně zachytit přání klienta. Dokument této analýzy může být oporou pro obě strany v případě sporu. Měl by se vyvarovat nekalých praktik, v případě, že klient nechce podepsat smlouvu, neměl by na klienta tlačit. [27]

## **3 Finanční gramotnost**

### **3.1 Pojem finanční gramotnost**

Finanční gramotnost lze popsat jako souhrn znalostí a dovedností z oblasti peněz a finančních produktů. V současné době představuje určité obecné zásady a pravidla, s kterými by měl být člověk obeznámen a kterými by se měl řídit. Problematika finanční gramotnosti se týká každého z nás, s penězi a finančními produkty by měli umět nakládat děti, lidi v produktivním věku, ale i starší osoby. Finančně gramotný člověk by se měl orientovat v problematice peněz, vést hospodárně svoji domácnost. Na základě svých vědomostí by měl umět posoudit vhodné a nevhodné potenciální nebezpečí z finančních nabídek. Proto se v poslední době dostává do popředí, aby se děti na základní škole učily předmět Finanční gramotnost, aby dokázaly předvídat a zbytečně nespadly do dluhových pastí po dovršení dospělosti. [3]

### **3.2 Finanční gramotnost v praxi**

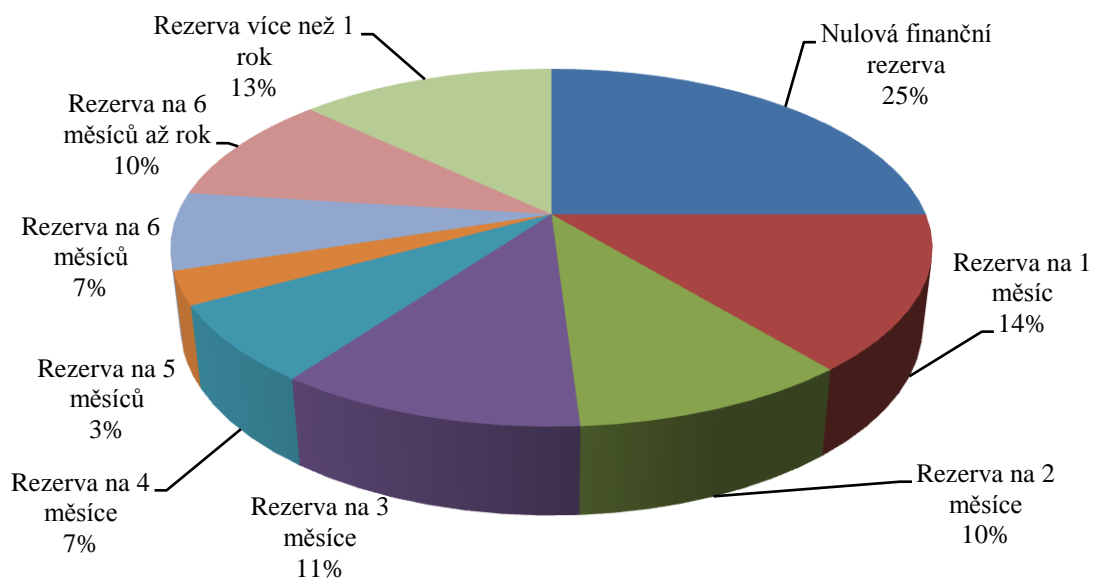
V dnešní společnosti se člověk setkává s různými reklamami a nabídkami, které přesvědčují o koupi zboží teď, protože v tomto momentě je cena zboží nejvýhodnější. Když člověk nemá peníze, hledá východisko ve výhodných půjčkách bez ručitele, bez úroků a bez poplatků. Téma finanční rizika je jedním z hlavních témat dnešního světa, protože znalost rizik a dlouhodobých důsledků využívání jednotlivých finančních produktů je nízká. Hlavně nízkopříjmové rodiny nejsou schopné své dluhy splácet a dostávají se do pastí dluhů. [19]

Půjčit si peníze v dnešní době není těžké, protože na trhu působí různé finanční společnosti, které nabízejí peníze hned, bez ručitele a bez poplatku na cokoli. Splácení dluhu pak již není tak jednoduché, jak se zdálo, a častokrát nastane situace, že dlužník není schopen splácet svůj dluh. V nejhorších případech nastupuje exekuce a lidi přicházejí o věci, které mají rádi. Na otázku, proč je u nás tolik předlužených lidí, odpovídá Eva Zamrazilová, členka bankovní rady ČNB. [8]

Podle Zamrazilové lidé neodhadli svoji situaci v dobrých letech 2005-2007, kdy v Čechách nastal radikální zlom, české domácnosti si začaly brát masivně hypotéky na bydlení, úvěry na zařízení bytu nebo na pořízení auta apod. Lidé měli práci a ekonomika rostla, ale pak uhodila nečekaně krize, lidé zůstali bez práce, jejich příjem se výrazně snížil a nastala těžká životní situace. Finanční gramotnost je soubor poměrně jednoduchých znalostí a postojů, jak se pohybovat na finančním trhu. Důležité je přizpůsobit svoje výdaje svým příjmům, dlouhodobě mít výdaje pod kontrolou, vědět, jaká je jejich struktura, kolik zaplatíme za bydlení, kolik stojí výdaje na potraviny, oblečení, cestovné, zdravotnictví, školství atd. Proto je dobré vytvářet si finanční plán a aspoň něco ušetřit pro výdaje, které nelze předvídat. [8]

### 3.3 Finanční rezervy

Finanční rezerva je částka finančních prostředků, kterou si jednotlivec nebo domácnost odkládá na horší časy. Finanční rezerva je důležitá, protože pokud si ji nedokážeme vytvořit, nedosáhneme finanční nezávislosti a nikdy si nevybudujeme finanční majetek. Např. pokud se nám kotel na topení nebo odejde lednička, ztratíme zaměstnání atd. Likvidní rezerva by měla krýt výdaje rodinného rozpočtu po dobu 3 až 6 měsíců a být pohotově dostupná např. na spořicí účet. Ostatní rezervy by měly odpovídat účelu a času, např. úspory na důchod. [9]



Graf 2 – Finanční rezervy v domácnostech [32] (vlastní úprava)

V roce 2011 dělala ING Pojišťovna průzkum zaměřený na finanční rezervy v domácnostech. Z uvedeného grafu vyplývá, že 25% respondentů si nevytváří žádnou finanční rezervu. Dle oslovených respondentů si alespoň 10% vytváří rezervu na 6 měsíců a 13% respondentů má finanční rezervu na více než jeden rok. Výsledky z grafu vycházejí ze struktury obyvatelstva a ovlivňuje je také nezaměstnanost. Lidé, kteří jsou závislí na sociálních dávkách nebo nemají stálou práci, si těžko vytvoří finanční rezervy. Tvorba rezerv závisí na finančním příjmu každého člověka a jeho volbě, jak s těmito penězi nakládat. Existují rodiny, které dokážou z nízkého příjmu vyžít a také si něco odložit do rezervy. Ale i rodiny, které mají vyšší finanční příjem a neodloží ani korunu. Při tvorbě rezerv opravdu závisí jenom na člověku, jak se dívá na svoji současnost a svoji budoucnost.

### **3.4 Jak poznat (ne)kvalitního finančního poradce**

V současnosti je finanční poradenství v naší společnosti poměrně rozšířené a známé. Určitým způsobem je ošetřeno i v zákoně, ale možná ne takovou měrou, jak by si peníze lidí zaslouhovaly. Není vůbec snadné rozpoznat kvalitního poradce, protože ukazatele, dle kterých se kvalita služeb posuzuje, jsou špatně měřitelné. Zorientovat se ve světě financí také není snadné, protože vývoj na finančním trhu je rychlý a mezi základní vzdělávání tento přehled nepatří. Lidé pracují v různých profesích a nemají čas a ani možnosti sledovat pravidelně změny a novinky na trhu financí. Abychom mohli posoudit, zda se jedná o kvalitního poradce, je dobré si zjistit, jakou část trhu zastupuje, vyhýbat se zpracování finančního plánu u jednotlivých finančních společností, protože nemohou volit více řešení a nabídnou jenom to, co mají. Dalším krokem je dobré zjistit, jak dlouho poradce v oboru pracuje, pokud je nováček, je dobré se ho zeptat, kdo mu v rozvoji pomáhá. Mezi nejčastější nešvary finančních poradců patří nabídka těchto produktů: životní pojištění nastaveno na spoření, dlouhodobé horizonty v investicích do otevřených podílových fondů, vysoké cílové částky u stavebních spoření. V těchto případech je dobré si dávat pozor, poradce by měl vždy celou situaci zmapovat a zhodnotit, dle individuální situace konkrétní rodiny a člověka. [2]

## **4 Analýza vybraných finančně poradenských společností**

V této části bakalářské práce budou představeny nezávislé finanční společnosti, jejich poslání, vize, a délka jejich působnosti na trhu. Následovat bude analýza společností zaměřená na kariéru, způsob odměňování, získávání nových klientů a servis stávajícím klientům. Mezi vybrané společnosti patří OVB Allfinanz, a. s., Fincentrum a. s. a GOLEM FINANCE s. r. o. Většina informací o společnostech je čerpána z osobních rozhovorů s manažery, kteří pracují v nezávislých finančních společnostech v rozmezí tří až osmi let, další informace jsou čerpány z webových stránek společností, z dokumentů společností a z veřejného rejstříku.

Rozhovory se uskutečnily v jednotlivých společnostech, schůzky byly vždy předem domluveny. Na začátku rozhovorů byli manažeři z jednotlivých společností seznámeni s tématem, obsahem a cílem bakalářské práce. Rozhovory trvaly průměrně asi 60 minut, a probíhaly podle předem sestavených otázek, které jsou součástí přílohy č. 1. Po zpracování získaných dat byli respondenti seznámeni s výsledky výzkumu a souhlasili s jeho zveřejněním.

### **4.1 OVB Allfinanz, a. s.**

Společnost OVB, a. s. (dále jen OVB) vznikla v roce 1970 v Kolíně nad Rýnem na základě idey poskytovat klientům majetkové i finanční poradenství. Od počátku zní filosofie OVB: „Zbavit klienta strachu, vybudovat důvěru a nabídnout jistotu, kompetenci a kvalitu.“ V roce 1992 zahájila svoji působnost i v České republice, kde je zapsána v obchodním rejstříku, vedeným Městským soudem v Praze OVB byla jednou z prvních finančně poradenských společností na českém trhu. Na základě dobrých ekonomických výsledků má výsadné postavení společnosti na trhu finančního poradenství. Výsledky OVB za rok 2011, které byly zveřejněny v březnu 2012, ukázaly růstový trend, podle něhož OVB výrazně posilovala ve svém segmentu, a to nejen v obratu společnosti, ale i v počtu uzavřených smluv a v počtu nových pracovníků. Výsledky za rok 2012 potvrzují, že se pokračovalo v pozitivním trendu a došlo k vylepšení původních výsledků. Nyní má zastoupení ve 14 evropských zemích a stará se o více než 3 miliony privátních a korporátních klientů.

Předmět podnikání společnosti zahrnuje: pojišťovacího agenta, poskytování investiční služby podle § 8 odst. 2 písm. a) zákona č. 591/1992 Sb. o cenných papírech ve znění pozdějších předpisů, spočívající v přijímání a předávání pokynů týkajících se investičních cenných papírů a podílových listů otevřených podílových fondů, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru.

Představenstvo společnosti tvoří předseda Miroslav Řezník a členové Mgr. Roman Daneš a Mário Freis. Dozorčí rada se skládá z členů: Michael Rentmaister, JUDr. Bronislava Wlasáková a Mgr. Blanka Doležalová. Prokurista je Ing. Michaela Maurová, která je oprávněna samostatně jednat za společnost a také dělat všechny právní úkony, ke kterým dochází při provozu společnosti OVB. Společnost má 1650 ks kmenových akcií na jméno v listinné podobě, jmenovitá hodnota akcií je 10 000 Kč.

Hodnoty společnosti, na kterých je OVB postavena, jsou: nezávislost, etika, odbornost, otevřenost, důvěra, komplexnost a odpovědnost.

Vizí společnosti OVB je zbavit klienta všech starostí souvisejících se světem financí. Stejně jako člověk využívá služeb doktorů a právníků, finanční poradci se starají o peníze lidí, aby se tito lidé mohli plně věnovat své práci a svým zálibám.

Přístup finančních poradců OVB ke své práci definují tato pravidla:

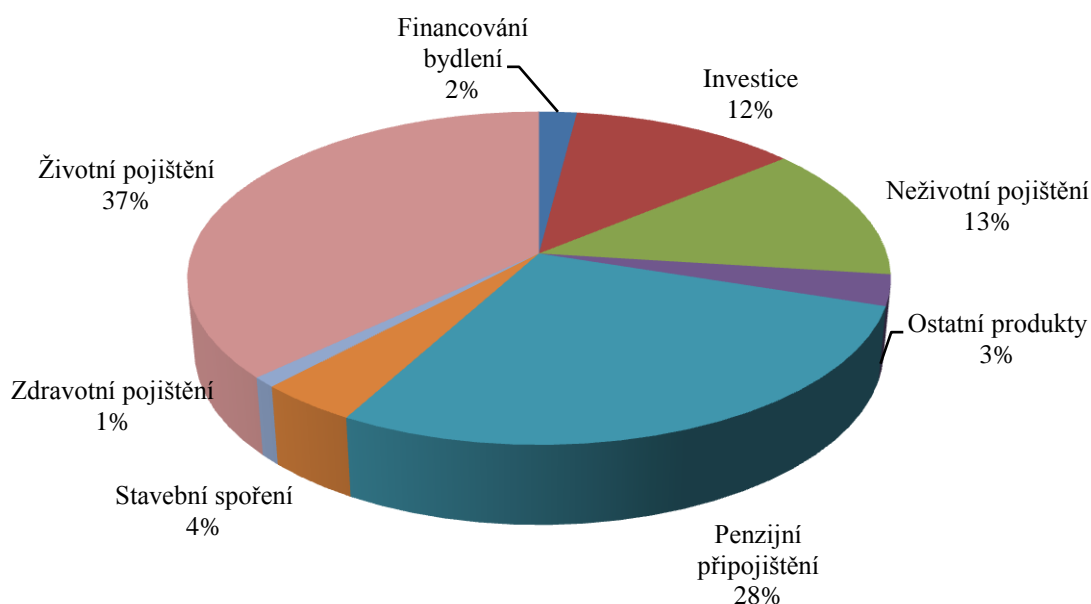
- více poslouchat a méně mluvit,
- nedělat doporučení dříve, než jsou známé informace o klientově situaci a nabídce trhu,
- návrhy dělat vždy ve prospěch klienta, nikdy pro svou peněženku,
- uvědomit si svou odpovědnost,
- být na svou práci hrdý.

#### **4.1.1 Služby a aktivity OVB**

Společnost OVB nabízí své služby v oblasti kapitálových vkladů a investic, zajištění budoucnosti pro mladé a malé, zabezpečení stáří, finanční strategii a financování bydlení.

*K aktivitám OVB patří silné a dlouhodobé spojení se Zlatou korunou. Zlatá koruna je indikátorem kvality a svým tlakem na kvalitní finanční produkty reálně ovlivňuje trh s nabídkami. Běžnému spotřebiteli pomáhá lépe se zorientovat v produktech na finančním trhu.*

Další aktivitou OVB je vzdělávací projekt *Moje Familie*, cílem tohoto projektu je zvýšit finanční gramotnost žáků základních škol. Zaměření tohoto projektu spočívá v otázkách ze světa financí, pochopení principu toku peněz, řízení rodinného rozpočtu a uvědomění si hodnoty financí. OVB podporuje více organizací, které poskytují pomoc osobám se zdravotním postižením, ohroženým, týraným a opuštěným dětem, matkám a rodinám v tíživé životní situaci a postiženým sportovcům.



Graf 3 – Struktura produkce OVB za rok 2012 [22] (vlastní úprava)

Základní informace o společnosti OVB jsou získané z veřejného rejstříku a z webových stránek společnosti OVB. [22]

## 4.2 GOLEM FINANCE s. r. o.

GOLEM FINANCE s. r. o. (dále jen GOLEM FINANCE) je česká rodinná společnost, která byla postavena na základní myšlence: přinést nový standard v oblasti financování bydlení. Společnost byla založena v lednu 2006 zapsáním do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, kdy došlo k definování základních principů hypotečního makléře, a svoji činnost zahájila na jaře 2006. V dalším roce byla vybudována celorepubliková síť hypotečních makléřů a byly definovány standardy jejich práce.

Předmět podnikání společnosti zahrnuje: činnost podnikatelských, finančních, organizačních a ekonomických poradců, zprostředkování obchodu a služeb, pořádání odborných kurzů, školení a jiných vzdělávacích akcí včetně lektorské činnosti.

Statutární orgán společnosti tvoří jednatele Ing. Otakar Ostatek a Patrik Hálek, kteří jednají jménem společnosti samostatně. Základní strategií společnosti je bezkonkurenční kvalita služby hypotečního makléře, kterou společnost v rámci Vize 2015 neustále rozvíjí. Nyní má společnost 135 hypotečních makléřů a včetně vedoucích 150. Společnost GOLEM FINANCE je oceňována bankami a stavebními spořitelny jako jeden z nejvýznamnějších partnerů v oblasti financování bydlení. Společnost je postavena na těchto hodnotách:

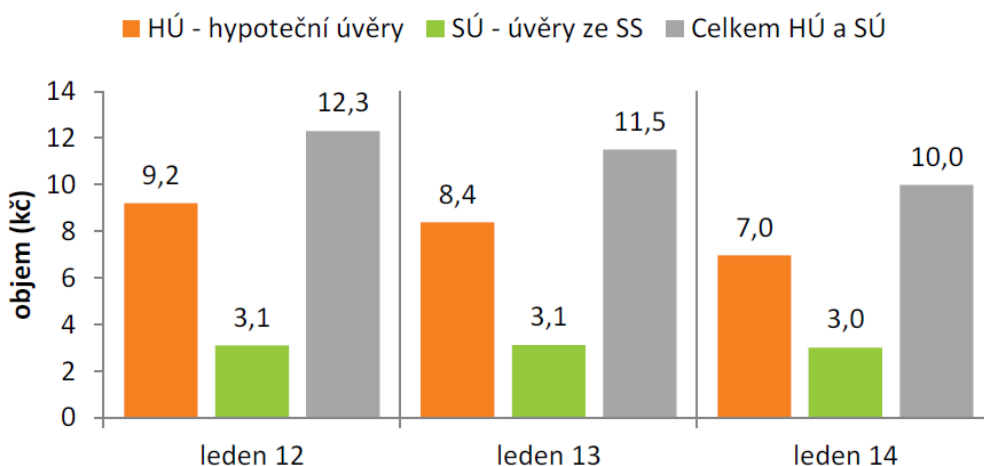
- osobní přístup ke klientům a partnerům založen na dlouhodobých vztazích,
- odbornost v daném oboru a trvalá kvalita služeb klientům,
- malá rodinná firma s českými vlastníky a zázemím,
- poctivost, čestnost a neúplatnost,
- specializace na financování bydlení – hypotéky a oblast stavebního spoření,
- otevřenost.

Posláním společnosti GOLEM FINANCE je pomoc klientům najít nejoptimálnější řešení pro financování vlastního bydlení.

#### 4.2.1 Služby a aktivity GOLEM FINANCE

Společnost se zaměřuje na služby v oblasti financování bydlení. Nabízí hypotéky na koupi nebo stavby nemovitostí, refinancování hypoték, řádné úvěry, překlenovací úvěry a peníze na cokoliv. V oblasti stavebního spoření lze využít spoření nebo půjčky. V rámci pojištění nabízí možnost pojistit si úvěr, nemovitost, domácnost, také si lze připojistit dlouhodobou pracovní neschopnost, invaliditu, smrt a nedobrovolnou ztrátu zaměstnání. Ke klientům společnosti patří hlavně fyzické osoby, ale i bytová družstva a společenství vlastníků bytových jednotek.

Společnost GOLEM FINANCE každý týden vydává reporty, nabízí mediím odborné články, pravidelné komentáře k vývoji trhu v České republice a v zahraničí, odhady budoucího vývoje na trhu, odhady úrokových sazeb, monitoring a pravidelné analýzy dostupnosti bydlení v ČR.



Graf 4 – Meziroční srovnání vývoje v mld. Kč GOLEM FINANCE [17]

Na základě meziročního srovnání vývoje financování bydlení v mld. Kč v lednu 2014 sjednali společně hypoteční banky a stavební spořitelny celkem 10 mld. Kč. V porovnání s lednem 2012 a 2014 došlo k mírnému poklesu poskytnutých hypoték a aktivita staveních spořitelen je stabilizovaná.

Podle prvotního odhadu GOLEM FINANCE by letos objem sjednaných hypoték mohl dosáhnout 150 mld. Kč a stavební spořitelny by se mohly přiblížit 50 mld. Kč díky svému stabilnímu prostředí. V odhadu je započtena i produkce bank, které neposkytují svá data.

Informace o společnosti GOLEM FINANCE jsou získané z informačních letáků společnosti, z veřejného rejstříku a z webových stránek společnosti. [16]

### **4.3 Fincentrum a. s.**

Fincentrum a. s. (dále jen Fincentrum) byla založena v dubnu 2000 a patří mezi největší finančně-poradenské společnosti v České republice. Ve složitém světě financí pomáhá jednotlivcům i korporátní klientele ve světě financí v České republice a na Slovensku. Představenstvo společnosti nyní tvoří předseda Petr Stuchlík, místopředseda Martin Nejedlý a člen Vladek Krámek. Za představenstvo navenek jménem společnosti jedná každý samostatně. Dozorčí radu tvoří členové Oliver Schumann, Michal Aron a Lubor Žalman. Společnost vlastní 7007 ks kmenových akcí na jméno v listinné podobě. Jmenovitá hodnota akcie je 100 000 Kč.

Předmět podnikání zahrnuje: výrobu, obchod a služby neuvedené v přílohách živnostenského zákona, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru, investičního zprostředkovatele, pojišťovacího agenta a pojišťovacího makléře.

V testech deníku EURO v roce 2012 se Fincentrum umístilo na prvním místě v žebříčku nejlepších finančně-poradenských společností. V roce 2010 se stalo Fincentrum ČR členem mezinárodní organizace Fédération Européenne des Conseils et Intermédiaires Financiers (FECIF), kde se úspěšně podílí na zlepšování fungování finančního trhu a na zvyšování ochrany spotřebitelů. Společnost je vázána etickými kodexy organizací a asociací, jejichž jsou členem a respektují jejich rozhodnutí v případě stížností.

Posláním společnosti Fincentrum je: „Pomáháme lidem bohatnout“. Fincentrum pomáhá lidem přijímat správná rozhodnutí o jejich financích. Činí to různými způsoby: přímým finančním poradenstvím, poradenstvím na úrovni firem nebo aktuálním informováním o finančních produktech, institucích a jejich analýzami.

Vizi společnosti je: „Stát se významnou poradenskou společností ve střední a východní Evropě, která poskytuje kvalitní finanční poradenství a má dobré a respektované jméno. Naše cíle sledujeme dlouhodobě, učíme se průběžně společně s našimi zákazníky“.

Fincentrum má čtyři *dimenze růstu*, které tvoří tyto hodnoty: důvěryhodnost, dlouhodobost, dynamika a dobré jméno. Důvěra ve financích je považována za klíčovou. Fincentrum a jeho poradci se vždy snaží vystupovat jako důvěryhodní a spolehliví partneři. Další hodnotou je dlouhodobost, v této dimenzi Fincentrum upřednostňuje dlouhodobý přínos před krátkodobým ziskem. Dimenze dynamiky spočívá v tom, že Fincentrum je duchem mladá, inovativní, rychle se rozvíjející společnost, která flexibilně reaguje na potřeby svých zákazníků. Dobré jméno představuje dlouhodobou spojnicí obchodních aktivit, kterou je respektovaná a důvěryhodná značka. Fincentrum se snaží fungovat tak, aby své dobré jméno potvrzovalo a upevňovalo.

#### **4.3.1 Služby a aktivity Fincentra**

##### *Divize finančního poradenství*

Fincentrum má dva tisíce finančních poradců, kteří nabízejí své služby v oblasti financí, pojišťovnictví a investic. Finanční poradci Fincentra jsou schopni vytvořit produktové portfolio na míru, aby odpovídalo cílům, přáním a možnostem klienta. Pomáhají při řešení otázek v oblasti bydlení, pojištění, spoření či investic.

##### *Divize korporátních obchodů*

Divize korporátních obchodů se zaměřuje na komplexní zajištění potřeb malých a středních podnikatelů, organizací a státních institucí v oblasti pojištění. Jednou z hlavních nabídek této divize je nabídka služeb v oblasti zaměstnaneckých výhod, které jsou pro společnosti a jejich zaměstnance přínosné a perspektivní.

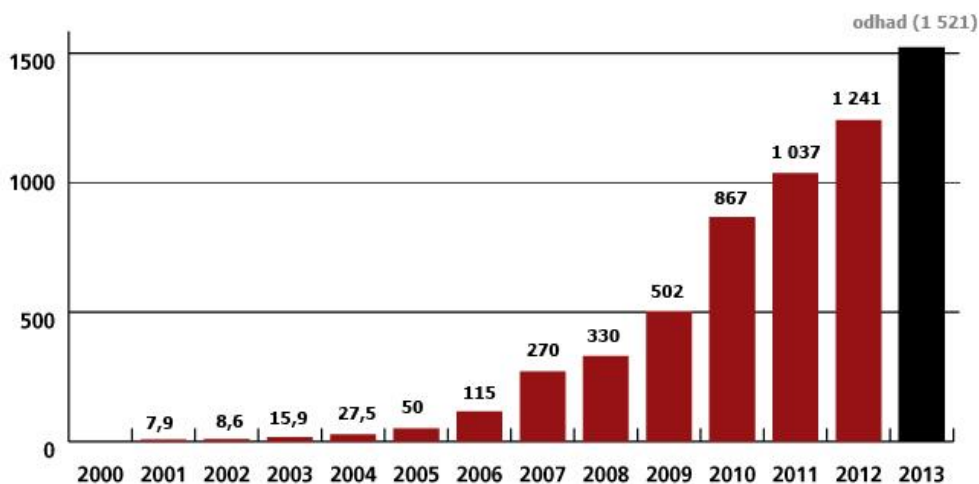
Tato divize dále zabezpečuje pojištění podnikatelů, průmyslu a flotilová pojištění vozidel, také se věnuje speciálním projektům, např. realizace kurzu základy finanční vzdělanosti pro zaměstnance korporátních klientů.

### *Společné projekty*

Společnost Fincentrum ve spolupráci s odbornými portály v roce 2011 spustila nový projekt *Investice roku*. Projekt vznikl jako reakce na nedostatečnou informovanost a znalosti drobných investorů. Představuje detailní analýzu investičního trhu a vyhlašuje se zpětně za předešlý rok.

Fincentrum každý rok vyhlašuje a organizuje prestižní ocenění *Fincentrum Banka roku*. Cílem tohoto ocenění je ocenění služeb a produktů finančních institucí v České republice, které se zaměřuje hlavně na drobnou klientelu. Dalším projektem je národní ocenění *Zaměstnavatel roku*, toto ocenění se zaměřuje na hodnocení personální práce jednotlivých společností.

Fincentrum působí již třináct let na trhu a svoji úspěšnost dokládá výsledkem výnosů (v mil. CZK), které lze vidět níže – Graf 5.



Graf 5 – Výnosy Fincentrum 2000–2013 [14]

Fincentrum provozuje odborné portály, na jejichž tvorbě se podílejí interní redakce a odborníci z ekonomické a finanční sféry Česka a Slovenska. Odborné portály prohlubují znalosti finančních poradců, zájemců o financování a všech, kteří mají zájem o aktuality ve finančním oboru. V roce 2012 byl spuštěn odborný portál, na kterém si klienti mohou ověřit svého finančního poradce.

Základní informace o společnosti Fincentrum jsou získané z veřejného rejstříku a z webových stránek společnosti. [14]

## **4.4 Kariéra finančních poradců**

### **4.4.1 OVB Allfinanz**

Manažerka obchodních vedoucích, která pracuje ve společnosti již osm let, říká, že tato společnost ji oslovila již na praxi, kterou tady absolvovala. Oslovil ji komunikativní kolektiv, vstřícná vedoucí a také práce lidmi, v které vidí smysluplnost. Noví spolupracovníci společnosti OVB vystupují na začátku své kariéry jako reprezentanti. Přijímání nových reprezentantů zahajuje klasický přijímací pohovor, na kterém se zájemci dozví, jaké jsou pracovní podmínky a v čem tato práce spočívá. Každý zájemce má možnost si tuto práci vyzkoušet a pak se rozhodnout, zda do spolupráce se společností OVB vstoupí nebo ne. Nové spolupracovníky zaškoluje vedoucí reprezentant. Reprezentanti pracují na živnostenský list, a pokud chtějí zprostředkovávat pojištění a investice, musí být registrováni v České národní bance. Poplatek za registraci v ČNB v hodnotě 10 000 Kč zaplatí společnost na začátku za reprezentanta, ale následně poté si postupně tuto částku od reprezentanta vybere prostřednictvím měsíčních splátek, které se strhávají z provizí.

Školení zkušenějších reprezentantů probíhá individuálně s vedoucí reprezentantkou nebo formou workshopů minimálně jednou týdně. S úplnými nováčky dvakrát až třikrát týdně, podle potřeby. Jedenkrát měsíčně jsou pravidelná hromadná školení se zaměřením na komunikaci a motivaci reprezentantů. Ke vzdělávání patří také školení od finančních institucí, které informují o nových produktech na finančním trhu. Pravidelné vzdělávání není povinné, ale nováčků musí jednotlivá školení absolvovat. Každý reprezentant si musí zvážit sám, zdali se bude pravidelně vzdělávat, pokud chce poskytovat kvalitní službu klientovi.

Ve společnosti OVB je zaveden multilevel marketing<sup>1\*</sup>, který je založen na kariérním postupu. Reprezentant automaticky postupuje, pokud má pod sebou určitý počet lidí nebo pokud má pracovní tým vedoucího reprezentanta určitý obrat za čtvrtletí. Čím vyšší pozice, tím je vyšší provizní odměna, ale také i větší zodpovědnost.

Společnost OVB nabízí svým reprezentantům určité výhody, do kterých patří dobré firemní zázemí, právní servis, vzdělávání, databáze klientů, firemní volání, slevy na auta a počítače, příspěvky na kanceláře, výhodnější sazby na úvěry a pojištění.

Vzájemná spolupráce mezi reprezentanty společnosti je velmi dobrá, ne jenom pracovní, ale i soukromně. Vztahy nejsou konkurenční, reprezentanti se snaží vyměňovat si informace a zkušenosti. Náročnost práce spočívá v dobrých komunikačních dovednostech, v organizaci času hlavně u nováčků a také v neustálém vzdělávání.

Manažerka obchodních vedoucích vidí úspěšnost společnosti v nezávislosti, v kariérním plánu společnosti, v komplexnosti poskytovaných služeb a v dlouhodobých vztazích. Spolupracovníci společnosti OVB se řídí etickým kodexem a dohled nad dodržováním etického kodexu má výbor.

#### **4.4.2 GOLEM FINANCE**

Spolupracovníci společnosti GOLEM FINANCE vystupují pod jménem hypoteční makléři. Dotazovaného hypotečního makléře, který pracuje na této pozici nyní tři roky a v oboru financí pracuje již dvanáct let, tato pracovní pozice zaujala tím, že klientovi může nabídnout více možností při financování bydlení a ne jenom produkty jedné banky. Na základě této nabídky si klient může vybrat tu nejlepší variantu, která vyhovuje jeho možnostem a také představám k dosažení jeho cílů. Hypotečního makléře může dělat ten, kdo je profesionálem v oboru a koho problematika financování bydlení zajímá a oslovuje, což se následně projeví i v kvalitě práce.

---

<sup>1\*</sup>Multilevel marketing nebo síťový marketing (MLM) se zabývá přímým prodejem produktů nebo služeb. Strategie MLM je založena na spojení přímého prodeje a franšizingu neboli prodeje koncovým zákazníkům. Prodej zajišťují distributoři, kteří se snaží získat pod sebe nové distributory a vzniká tak pyramidová struktura.[28]

Zájemce o pracovní pozici hypotečního makléře je pozván na přijímací pohovor, kde si zájemce s vedoucím, který ho přijímá, ujasní své představy o práci. Zájemce, který se rozhodne stát hypotečním makléřem, si musí vyřídit živnostenský list, může, ale nemusí být registrován v ČNB. Následně je zájemce pozván na školení, na kterém je seznámen se společností a podmínkami pracovní pozice.

Pravidelné vzdělávání hypotečních makléřů je důležité, ale neméně důležitá je technická podpora hypotečních makléřů. Tzv. odborné nástroje GOFIS sazby a GOFIS metodika, které makléři využívají k nezávislému porovnání nabídek jednotlivých bank. Zde najdou potřebné informace k výběru optimální banky – sazby, poplatky, podmínky poskytnutí úvěru apod. Pravidelné vzdělávání zprostředkovává společnost GOLEM FINANCE každý měsíc formou klasického či odborného meetingu. Třikrát do roka se pořádají konference, na kterých dochází k prezentaci společnosti a výměně informací mezi jednotlivými bankami a jinými institucemi. Na těchto konferencích vznikají možné návaznosti na spolupráci mezi jednotlivými institucemi. K dalšímu vzdělávání patří také individuální školení v rámci jednotlivých institucí, s kterými společnost spolupracuje. Tyto instituce informují makléře o možných změnách, o nových úvěrových produktech a službách.

Výhody, které společnost nabízí svým makléřům jako OSVČ, jsou bezplatná školení od společnosti GOLEM FINANCE. Dále svým hypotečním makléřům nabízí společnost také metodickou a profesní podporu, pravidelné vzdělávání, motivační provizní systém, sdílené know-how, pozitivní firemní atmosféru a produkty všech bank a spořitelen, které využívají externí prodejní síť. Hypoteční makléři si pravidelně přispívají na vzdělávací firemní akce, které pro ně společnost organizuje.

Společnost GOLEM FINANCE nepracuje s franšizovým modelem a nepoužívá ani multilevel marketing. Nosný model společnosti tvoří hypoteční makléři specialisté. Každý hypoteční makléř dělá sám za sebe v rámci svých možností, přičemž dbá na kvalitu a efektivnost své práce. Záleží jenom na znalostech a šikovnosti hypotečního makléře, kolik obchodů udělá, nemusí plnit žádné plány a není do ničeho tlačen. Vztahy mezi jednotlivými hypotečními makléři jsou dobré, spolupracují na základě výměny informací a zkušeností.

Náročnost práce hypotečního makléře spočívá v tom, že jeho pracovní postup musí být systematický, práci musí udělat od začátku až do konce, hlídat vývoj úvěrových produktů na trhu, uhlídat všechny věci kolem úvěrové smlouvy, důležitá je spolupráce s bankami a také i s jinými organizacemi, jako jsou realitní kanceláře, odhadci, právníci, katastr nemovitostí, stavební spořitelny, případně město a další organizace dle aktuální situace klienta.

Hypoteční makléři se řídí etickým kodexem, který obsahuje hodnoty a principy práce společnosti GOLEM FINANCE s. r. o.

Úspěšnost společnosti GOLEM FINANCE spočívá v tom, že se společnost snaží prostřednictvím svých hypotečních makléřů poskytovat klientovi kvalitní služby a servis.

#### **4.4.3 Fincentrum**

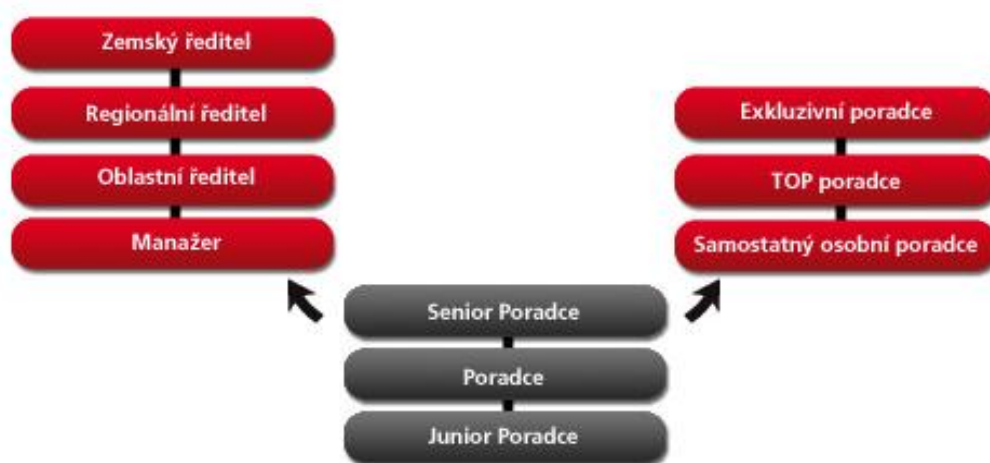
Spolupracovníci Fincentra vystupují pod jménem finanční poradci. Oblastního ředitele Fincentra, který se pohybuje v oblasti financí již osm let a od roku 2009 pracuje pro Fincentrum, nyní dva roky na pozici oblastního ředitele, oslovila před několika lety tato společnost ze seznamu ostatních společností nejvíce, protože má dobré firemní zázemí pro své poradce, analytické oddělení na dobré úrovni z hlediska kontroly práce poradců a také nabízí lepší způsob odměňování. Společnost má dobrou podporu centrály a střední manažeři jsou kompetentní k předávání kvalitních informací a manažerských nástrojů poradcům. Společnost není zaměřena jenom na prodej produktů, ale více na potřeby a cíle klienta, aby klient dosáhl užitku. Dotazovaný manažer vidí úspěch společnosti v majitelích, kteří vytvořili dobré zázemí pro své spolupracovníky společnosti jak na začátku, tak i v průběhu kariéry.

Přijímání nových finančních poradců začíná přijímacím pohovorem, na kterém vedoucí zjistí, zda má tento člověk předpoklady na tuto pracovní pozici a bude-li pro společnost užitečný. Také tu má prostor i zájemce, který může říct, co od této práce očekává a co je schopen pro ni dělat. Průběh pohovoru je závislý na tom, zdali je zájemce z branže nebo ne. Pokud se jedná o nováčka, který je mimo branži, má tento pohovor dvě fáze.

V první fázi je nutné zjistit, zda má zájemce vnitřní motor, prostřednictvím kterého může být prospěšný pro společnost. V druhé fázi je zájemce seznámen s firemní kulturou společnosti Fincentra a nastavují se již poradenská pravidla. Společnost má čtyři fáze vzdělávání, kde první fázi tvoří vstupní vzdělávání, které probíhá třikrát týdně: v sobotu, úterý, čtvrtek po dobu čtyř týdnů. Druhou fází vzdělávání tvoří poradenské základy, které probíhají čtyřikrát po dobu dvou dní v hlavních centrálních Praha, Olomouc a Jihlava. Třetí fází vzdělávání tvoří nadstandardní vzdělávání tj. obchodní dovednosti. Čtvrtou fází vzdělávání tvoří školení centrály: poradenství, pět manažerských základů, workshopy každý týden (tvorba finančních plánů), callparty (získávání nových klientů), brainstorming (hledání nových a kreativních nápadů k zlepšení cílů společnosti), TOP management (vzdělávání manažerů).

Poradci se také zúčastňují pravidelných školení finančních institucí. Dále probíhají jedenkrát do týdne porady pod vedením oblastního ředitele a jeho přímých podřízených, pak probíhá setkávání jednotlivých větví. Kromě toho má oblastní ředitel jedenkrát týdně s poradci a s manažery patnáctiminutový osobní pohovor.

Společnost Fincentrum je založena na multilevel marketingu a má vytvořený řád kariérního postupu, který se zakládá na získání určitého počtu bodů, tzn. že poradci dle kariérního plánu postupují na vyšší pozice v závislosti na dosažených výkonech. Poradce, který získá či vychová nového poradce, pobírá za jeho vedení odměnu, tzv. provizi na doporučení. Manažer, který dosáhne nejvyšší provize, je zemský ředitel a pokud vychová nového zemského ředitele, získává doživotní rentu.



Obrázek 2 – Struktura kariéry ve Fincentrum [13]

Výhody, které společnost nabízí svým poradcům a manažerům, se dělí na centrální výhody a výhody oblastního ředitelství. *Centrální výhody společnosti:*

- zvýhodněné telefonování,
- společnost platí za poradce registrační poplatek ČNB ve výši 10 000 Kč,
- odměna za zprostředkování většího počtu obchodů ve výši 10 000 Kč,
- počítače, tablety, mobily,
- různé výlety pro nejlepší,
- akciový program (nejlepším poradcům část firmy ve formě akcií).

*Výhody a odměny pro nejlepší poradce od oblastního ředitelství:*

- finanční odměny nebo odměny ve formě dárků,
- výlety po České republice.

Náročnost práce poradce spočívá v získání sebedůvěry, pocitu nebát se klientů, umět vypracovat dokonale nabídku klientovi, tak aby klientovi ušetřil čas i peníze a umět s klientem komunikovat srozumitelně a důvěryhodně. Náročnost práce manažera spočívá v práci s lidmi a s týmem, tzn. soustředit se na individuální pohovory se svými podřízenými a umět je dobře motivovat k lepšímu výkonu.

## **4.5 Odměny, kontrolní systém a sankce finančních makléřů**

### **4.5.1 OVB Allfinanz**

Odměny za provedenou práci jsou provizní, provize z uzavřených obchodů obdrží centrála OVB, která je pak rozděluje mezi jednotlivé reprezentanty společnosti na všech pozicích dle kariérního postupu a určité procento si nechává pro sebe na provozní náklady a rozvoj společnosti. Provize jsou vypláceny pravidelně každý měsíc na bankovní účet. V případě, že se reprezentant rozhodne ukončit spolupráci se společností, podá výpověď nebo se uzavře dohoda o ukončení spolupráce, která obsahuje konkurenční doložku v rámci právnických sankcí.

Dohled a kontrolu nad prací jednotlivých reprezentantů má databázový systém, dále se používá telefonická zpětná vazba od klienta a také kontrola externího pracovníka vyslaného z ČNB, který má za úkol zjistit kvalitu provádění při poskytování služeb klientovi.

Nespokojení klienti se mohou obracet telefonicky nebo písemně na centrálu OVB, centrála se snaží vyřešit problém smírně, pokud se to nepodaří, daný případ přebírají obecné soudy. Stížnosti od klientů se objevují jenom zřídka, dotazovaná manažerka během své působnosti zatím žádnou stížnost nezažila. Společnost tvoří stornofond, do kterého jde malá část z každé provize. Nejvíc storen se provádí do dvou let u životního pojištění, kdy dochází k vrácení celé nebo části provize.

#### **4.5.2 GOLEM FINANCE**

Odměny hypotečních makléřů GOLEM FINANCE spočívají ve smluvních, procentem vypočítaných provizích s touto společností. Výše provizí od jednotlivých bank za uskutečněný obchod jsou stejné, v určitých případech jsou jenom malé rozdíly. Vyšší provizní ohodnocení může získat makléř za uzavření většího objemu obchodů.

Provizi obdrží hypoteční makléř poté, co dojde k podepsání smlouvy nebo po zahájení čerpání úvěru. Provize jsou vypláceny pravidelně měsíčně na bankovní účet. Hypoteční makléř nemá žádnou pravidelnou rentu ze svých obchodů, za každý provedený obchod (podepsání úvěrové smlouvy) je jedna odměna, tj. provize. Pokud makléř přestane pro tuto společnost pracovat, nemá nárok na doživotní rentu z uzavřených obchodů, jeho povinností je předat veškerou agendu svých klientů společnosti GOLEM FINANCE a upozornit klienta předem na tuto změnu.

Kontrolu a dohled nad prací hypotečních makléřů má vedení společnosti v Praze. Každý měsíc musí makléř posílat výkazy o provedených obchodech a také souhlasy se zpracováním osobních údajů klientů. Za špatně provedenou práci může společnost makléři udělit finanční sankce, případně ukončit spolupráci s makléřem. Případné stížnosti klientů řeší makléř, banka nebo centrála GOLEM FINANCE.

### 4.5.3 Fincentrum

Odměna za provedenou práci v této společnosti spočívá v provizi, dle jednotlivých prodaných produktů od různých institucí. Na základě smlouvy se společností získá poradce svoji odměnu ve formě provize, výplata odměny je ve finanční formě, pravidelně každý měsíc na účet poradce. Dvacet procent provize si vezme společnost na svoje výdaje a zbylých osmdesát procent je rozděleno mezi poradce, manažery zemské a oblastní manažery. Poradce působící jako nováček nezískává nárok na plnou provizi, i když platba za pojistný produkt je úplně stejná, jako kdyby působil v oboru delší dobu. V této fázi si společnost účtuje peníze za vedení a zaučení nováčka.

Společnost Fincentrum se prezentuje tím, že nabízí nejvyšší odměny na trhu, nemá žádný stornofond, zavádí ho jenom v případě historie vysokých storen. Poradci si výpočet svých provizí mohou snadno kontrolovat pomocí systému FinData.

Pokud se finanční poradce rozhodne ukončit spolupráci se společností Fincentrum, společnost a poradce podepíší dohodu o ukončení činnosti s tříměsíční výpovědní lhůtou. Poradce, který vypověděl smlouvu, odevzdá agendu svých klientů svému nadřízenému a ten je pak může rozdělit mezi své další podřízené. Fincentrum nevede konkurenční doložku.

Kontrolní systém práce poradců má na starosti analytické oddělení, které hlídá a kontroluje uzavřené smlouvy. Analytické oddělení umožňuje správně reagovat na nové podněty na finančních trzích a poradcům Fincentra je nepřetržitě k dispozici. Další kontroly probíhají v rámci interního auditu centrály, audity v oblastních ředitelstvích a prostřednictvím telefonistů, kteří obvolávají klienty a ptají se na spokojenost a kvalitu poskytnuté služby.

Sankce za špatně provedenou práci společnosti, může udělit ČNB. Společnost Fincentrum má malé zkušenosti se sankcemi, všechny odchody jsou pojištěné. V případě stížnosti klienta se používají záznamové archy z provedeného obchodu s klientem. Tyto archy jsou podepsány oběma stranami. Většina stížností se řeší na zemském ředitelství.

## **4.6 Získávání klientů, služby a vztah ke klientům**

### **4.6.1 OVB Allfinanz**

Nové klienty většinou společnost získává na doporučení svých stávajících klientů, u nováčků také prostřednictvím známých, kamarádů, rodiny nebo prostřednictvím reklamních letáků. Příprava na první schůzku s klientem není náročná, klientovi je představena společnost, s klientem se jednoduše povídá o tom, co potřebuje a jakým způsobem toho chce dosáhnout.

Na základě získaných informací reprezentant na druhou schůzku sestaví finanční plán, který má většinou dvě varianty, z kterých si může klient vybrat, případně se udělají úpravy dle přání klienta. Pokud klient se vším souhlasí, dojde na další schůzce k podepsání smluv. Aby reprezentant získal klienta, musí umět vše vysvětlit srozumitelně a nedělat na klienta nátlak. V opačném případě se může stát, že klienta nezíská.

Dle dotazované manažerky musí finanční poradce vidět v této práci smysl, být ochoten učit se nové věci a také mít určitou míru odpovědnosti.

Pravidelný finanční servis dělají reprezentanti společnosti OVB dle potřeb klienta, většinou jedenkrát nebo dvakrát ročně, pokud se situace klienta změnila, např. svatba, rozvod, narození dítěte, úmrtí atd. V rámci servisu reprezentant také informuje klienta o nových produktech a službách na finančním trhu. Prostřednictvím finančního servisu se klient a reprezentant lépe poznávají a navazují dlouhodobý vztah, klient získává větší důvěru a reprezentant doporučení na nové klienty.

### **4.6.2 GOLEM FINANCE**

Společnost GOLEM FINANCE získává své nové klienty prostřednictvím doporučení od svých stávajících klientů, prostřednictvím vzájemné spolupráce s realitními kanceláři, pojišťovacími makléři apod. Klient si společnost také může vyhledat i sám prostřednictvím internetu a zjistit si informace na webových stránkách společnosti.

Společnost nabízí klientům nezávislé porovnání nabídek bank a stavebních spořitelen, dále komplexní podporu při vyřizování úvěru a následnou péči při splácení úvěru, úsporu na úrokové sazbě a poplatcích, flexibilitu při sjednávání – např. klient si může vybrat místo a čas jednání. Na svých webových stránkách nabízí také elektronickou kalkulačku na orientační výpočet úvěru pro klienta.

S klientem, který má o služby společnosti GOLEM FINANCE zájem, si hypoteční makléř domluví termín schůzky. Na první schůzce makléř seznámí klienta se společností, s jejími produkty, službami a také představí sebe. Poté provede makléř základní analýzu klienta, tj. zjistí osobní údaje, co klient potřebuje, jaká má očekávání jaký je jeho cíl a jakým způsobem ho chce dosáhnout.

Makléř komunikuje s klientem tak, aby mu rozuměl, případně se klienta ptá, zda rozumí daným pojmům, např. fixace, refinancování úvěru atd. Po ukončení první schůzky si s klientem domluví další termín jednání. Na tento další termín se makléř připraví tak, že vypracuje konkrétní varianty financování, zjistí informace o institucích, s kterými bude potřebná spolupráce, o procesu vyřízení a výši poplatků za provedení jednotlivých operací s institucemi. Na následující schůzce je klient srozumitelně a jasně seznámen se všemi skutečnostmi, které se týkají uzavření tohoto obchodu. Jakmile si klient vše promyslí a rozhodne se pro určitou nabídku, připravují se potřebné podklady k podpisu a k následné kompletaci obchodu. Hypoteční makléř spolupracuje s klientem a financující institucí při celém procesu vyřízení, schválení, čerpání i při následném servisu.

Podle makléře společnosti je důležité jednat s klientem na rovinu, nebát se říct klientovi i špatnou zprávu, tzn. nedávat klientovi prázdné sliby a upozornit ho na případná rizika. Důležitá je pravidelná a dlouhodobá spolupráce s klientem. Následní finanční servis dělá společnost GOLEM FINANCE svým klientům dle jejich potřeby, např. před ukončením fixační doby, při prodeji nemovitosti nebo při rozvodu a jiných situacích, kdy klient potřebuje poradit nebo udělat nějakou změnu.

### **4.6.3 Fincentrum**

Nové klienty získává společnost na doporučení od svých stávajících klientů a také prostřednictvím callparty. Callparty je hodinové až dvouhodinové telefonování. Poradci se sejdou v kanceláři, každý má seznam kontaktů a obvolává. Při získání nového klienta si poradce domluví s klientem schůzku, na které podrobně představí společnost Fincentrum, její produkty a služby. Tato schůzka trvá max. 30 minut, poté se s klientem domluví na další schůzce v průběhu třech týdnů, pokud se jedná o manželé, na této schůzce by měli být oba. Poté finanční poradce dělá finanční analýzu klienta, zjišťuje cíl klienta a způsob jeho dosažení. Tato schůzka trvá většinou dvě hodiny. Do týdne poradce vypracuje kompletní finanční plán pro klienta a znovu probíhá schůzka, na které je klientovi finanční plán představen a vysvětlen. Klient pak rozmýšlí nad sestaveným plánem, může se dotazovat nebo žádat o nějaké změny v plánu.

Poradce připravuje jenom jednu variantu finančního plánu, ovšem pokud má klient připomínky a chce něco změnit, hledá se cesta kompromisu mezi klientem a poradcem. V případě, že klient se vším souhlasí, připraví poradce na další schůzku všechny podklady potřebné k podpisu.

Poradce udržuje s klientem dlouhodobý vztah, setkává se s ním v pravidelných intervalech jednou za půl roku v rámci finančního servisu, kdy informuje klienta o novinkách a změnách na finančním trhu, konzultuje s ním průběh finančního plánu, zda vše funguje.

## **4.7 Spolupráce s jinými institucemi**

### **4.7.1 OVB Allfinanz**

Společnost OVB spolupracuje s širokou škálou finančních institucí v České republice, mezi partnery patří pojišťovny, penzijní společnosti, stavební spořitelny, hypoteční banky, banky a investiční společnosti.

## **4.7.2 GOLEM FINANCE**

Spolupráce s bankami spočívá na zpracování obchodu a servisu dle standardu GOLEM kvality, společnost respektuje bankovní standardy a pravidla, bance předává komplexně zpracovanou úvěrovou složku. Společnost GOLEM FINANCE spolupracuje s bankou a klientem při plnění podmínek úvěrové smlouvy a udržuje dlouhodobý vztah po celou dobu splácení hypotéky.

Kromě bank a stavebních spořitelen spolupracuje GOLEM FINANCE s realitními kanceláři, s odhadci a developery, kterým nabízí regionální a celorepublikovou působnost, komplexní servis spojený s profinancováním záměru klienta, prověření klienta a možnosti financování klienta. Základem této spolupráce je seriózní a dlouhodobý vztah.

## **4.7.3 Fincentrum**

Mezi produktové partnery Fincentra patří penzijní společnosti, pojišťovny, banky, stavební spořitelny, investiční společnosti a ostatní partneři. Celkový počet institucí, s kterými společnost spolupracuje, je kolem čtyřiceti. Díky dobré spolupráci se všemi předními finančními institucemi může tým specializovaných poradců nabídnout služby realitním kancelářím či realitním makléřům. Touto vzájemnou spoluprací mohou klienti realitních kanceláří snadno a rychle dosáhnout na hypoteční úvěr nebo úvěr ze stavebního spoření.

## **4.8 Srovnání společností**

Pokud se zaměříme na postavení jednotlivých společností na trhu, nejdéle na trhu působí společnost OVB, která nabízí kompletní portfolio produktů z finančního trhu. K nejvíce prodávaným produktům této společnosti patří životní pojištění a penzijní připojištění. Společnost Fincentrum působí na trhu necelých čtrnáct let a za tuto krátkou dobu se vypracovala mezi pět nejlepších finančně poradenských společností podle výše zprostředkovaných obchodů. Fincentrum má dobře vypracovanou marketingovou strategii. Podobně jako OVB nabízí klientům kompletní portfolio produktů, ale zaměřuje se hlavně na financování bydlení. Společnost GOLEM FINANCE působí na trhu osm let.

Po srovnání s OVB a Fincentrum je společnost GOLEM FINANCE malá česká rodinná společnost, která zaměřuje své služby hlavně na zprostředkování úvěrů v oblasti bydlení. Na základě získaných informací o společnostech by mohly mít dobré postavení v budoucnosti společnosti GOLEM FINANCE a Fincentrum, protože se zaměřují spíše na financování bydlení. Poptávka po bydlení bude pořád, takže mají větší možnost uspět na trhu. Společnost OVB se zaměřuje na životní pojištění, které má také svoji prioritu, ale určitě nižší než řešení bydlení.

Rozdíl není při získávání spolupracovníků, tzv. finančních poradců společností, velký. Společnosti se snaží nové spolupracovníky získat doporučením, osobním oslovením a také formou workshopů. Pro získání nového finančního poradce ve Fincentru je důležité najít v daném člověku hnací motor, který člověku umožní v této společnosti naplno pracovat, aby se dobře ve své práci angažoval a také byl prospěšný pro společnost. Postup při přijímání nováčků je odlišný dle jednotlivých fází přijímacích pohovorů a zaškolení. Dle získaných informací o společnostech lze říct, že nejlépe propracovaný systém vzdělávání má Fincentrum, který nabízí širokou škálu možností ve vzdělávání a pravidelnost. Manažeři jsou plně zodpovědní za vedení svých týmů. Předmět vzdělávání je u všech tří společností stejný, se zaměřením na motivaci, komunikaci a informace o novinkách a možnostech na finančním trhu.

Společnosti OVB a Fincentrum jsou založené na multilevel marketingu, každý poradce má možnost kariérního růstu po splnění určitých podmínek, které stanovuje kariérní plán. Společnost GOLEM FINANCE nefunguje na základě multilevel marketingu, tady pracuje každý sám za sebe s využitím vlastních schopností a efektivitu práce, nemusí se přizpůsobovat tempu týmu.

Odměny za provedenou práci jsou ve společnostech provizní, za provedené obchody obdrží centrály společností provize, které pak rozdělují. Ve společnostech OVB a Fincentrum se provize dělí síťově, určité procento kolem dvaceti procent zůstává společnosti na rozvoj a reklamu, zbytek je rozdělen mezi spolupracovníky společnosti dle pracovní pozice. U společnosti GOLEM FINANCE je rozdělení provizí jiné, detaily se nepodařilo zjistit.

Bližší informace o provizních odměnách a výši odměn se nepodařilo od dotazovaných z jednotlivých společností zjistit. Všeobecný přehled výše provizí od jednotlivých finančních institucí je stažen z internetových stránek. Z tohoto přehledu budou v závěru této kapitoly uvedeny příklady, kolik obchodů z daných produktů musí udělat poradce měsíčně, aby se uživil. Kromě provizí nabízí společnosti různé benefity svým spolupracovníkům, nejzajímavější a finančně nejvyšší benefity nabízí Fincentrum. Kontrolní systém práce poradců vybraných společností je zaveden u všech společností. Ve Fincentru tuto kontrolu provádí analytické oddělení, společnost nevede žádný stornofond provizí, je v této oblasti pojištěna.

Ve Fincentru po ukončení spolupráce nepodepisuje poradce konkurenční doložku. Ve společnostech OVB a GOLEM FINANCE ano. Ve společnosti GOLEM FINANCE se také nevede stornofond, v případě pochybení je možné udělit finanční sankci. Společnost OVB si tvoří stornofond, do kterého jde malá část z každé provize. Nejvíce storen se provádí u životního pojištění do dvou let, které je nejprodávanějším produktem této společnosti a z tohoto důvodu se společnost kryje stornofondem.

Při získávání klientů postupují společnosti stejným způsobem, i postup práce s klientem je jednotný, rozdíl lze najít jenom v nabídce produktů. Z cíle vybraných společností se dá vyjmout stejná podstata, tj. nabídnout klientovi nejlepší komplex produktů, který co nejlépe splní přání klienta. Největší rozdíl lze možná najít při práci jednotlivých poradců s klientem, záleží vždy na kvalitě poradce, jakým způsobem s klientem jedná a udržuje dlouhodobý vztah. Týmová spolupráce vždy záleží na osobnostech týmu, v případě, že si členové týmu sednou, je spolupráce výborná.

Co nabízejí nezávislé finančně poradenské společnosti a co obnáší práce finančních poradců, jsme se již dozvěděli. A abychom si lépe dokázali představit odměny finančních poradců za uskutečnění jednotlivých obchodů, podíváme se na jednotlivé příklady, jak se rozdělují provize. V následující tabulce jsou orientační výše provizí.

Tabulka 1 – Orientační výše provizí za finanční produkty bank a pojišťoven [18]

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
Investiční životní pojištění	10–20% z jednorázového pojistného
Kapitálové životní pojištění	90–160% z ročního pojistného
Cestovní pojištění	10–20% z jednorázového pojistného
Povinné ručení	10–30% z ročního pojistného
Havarijní pojištění	20–30% z ročního pojistného
Pojištění odpovědnosti	10–20% z ročního pojistného
Pojištění domácnosti nebo nemovitosti	20–40% z ročního pojistného
Úrazové pojištění	40–60% z ročního pojistného
Hypoteční úvěr	1,2% z výše úvěru

*Příklady rozdělení provizí* - v příkladech budou použity orientační výše provizí z tabulky 1. Provize, které obdrží centrála společnosti, následně rozdělují dle pracovních pozic. Pokud si chce finanční poradce vydělat kolem 30 000 Kč měsíčně a počítáme s tím, že 20% si nechá společnost a 40% je rozděleno mezi jeho nadřízené, obdrží poradce 40% ze skutečného obchodu. Program rozdělení provizí je vymyšlen, tyto informace se bohužel nepodařilo zjistit a každá společnost má program rozdělení provizí odlišný. Příklady jsou zaměřené na poradce, kteří pracují v multilevel marketingu a jsou na začátku své kariéry.

### 1. klient

Hypoteční úvěr	výše 1 000 000 Kč	provize	12 000 Kč
Pojištění nemovitosti	roční pojistné 5 000 Kč	provize	1 000 Kč
Spořicí účet	zprostředkování	provize	200 Kč
Povinné ručení	roční pojistné 4500 Kč	provize	900 Kč
<b>Celkem</b>			<b>14 100 Kč</b>
Odměna poradce	40% z celkové provize		<b>5 640 Kč</b>
Odměny manažerů	40% z celkové provize		5 640 Kč
Centrála společnosti	20% z celkové provize		2 800 Kč

## 2. klient

Kapitálové životní pojištění	roční pojistné 7000 Kč	provize	8 750 Kč
Stavební spoření	cílová částka 500 000 Kč	provize	5 000 Kč
Rizikové životní pojištění	roční pojistné 4 000 Kč	provize	2 200 Kč
Spořicí účet	zprostředkování 2x	provize	500 Kč
<b>Celkem</b>			<b>16 450 Kč</b>
Odměna poradce	40% z celkové provize		<b>6 580 Kč</b>

Při prodeji těchto produktů finanční poradce získá odměnu 12 220 Kč, odměna je dobrá jako přivýdělek k hlavnímu pracovnímu poměru. Pokud se chce tímto způsobem živit, musí získat v průběhu měsíce aspoň 6 klientů, kterým prodá produkty se stejným nebo podobným vkladem. Samozřejmě, provize závisí na tom, z které finanční společnosti je obchod sjednán, protože provizní odměny se liší, kromě hypotečních úvěrů. Z uvedených příkladů je vidět, kolik produktů musí poradce prodat, aby dosáhl 30 000 Kč měsíčně.

Z jednotlivých orientačních procentuálních provizí je jednoznačně vidět, z kterých produktů je největší provize. Ale každý klient má jiná přání a požadavky, proto si musí každý poradce-nováček hlídat jednotlivé obchody, aby si udržel měsíční příjem. Myslím si, že nejjednodušší je prodej úvěrů, protože lidé potřebují bydlení, takže zaměření především na financování bydlení má budoucnost a odměna za zprostředkování úvěru je taky zajímavá.

Pokud poradce sjedná úvěr ve výši 3 000 000 Kč, získá odměnu 14 400 Kč, počítáme 40% z celkové provize, při sjednání dvou obchodů s tímto produktem se tak jeho finanční odměna přiblíží k 30 000 Kč. Z výše uvedených příkladů vyplývá, že to není jednoduchá práce, a finanční poradce musí také z něčeho žít. Na začátku kariéry to v multilevel marketingu není lehké, ale pak na pozici vedoucího se to mění. Vedoucí manažer již pečuje o svoje podřízené a nevěnuje se tolik novým klientům.

Kariéra finančních poradců ve společnostech není jednoduchá, každý, kdo se chce v této branži udržet, musí tvrdě pracovat na sobě a pravidelně se vzdělávat. Nejtěžším úkolem pro poradce na začátku kariéry je naučit se získávat nové klienty. Většina poradců začíná v okruhu své rodiny a známých.

Kdybych se rozhodovala mezi těmito třemi společnostmi, vyberu si společnost GOLEM FINANCE, protože nevyužívá multilevel marketing, který mě zatím neoslovil, ale věřím tomu, že jsou lidé, které tato forma kariérního růstu osloví a kteří umějí v prostředí multilevel marketingu efektivně pracovat.

V následující tabulce je provedena SWOT analýza podle informací získaných z výzkumu nezávisle poradenských společností.

Tabulka 2 – SWOT analýza nezávislých finančně poradenských společností (vlastní tvorba)

<b>Silné stránky</b>	<b>Slabé stránky</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- dobré postavené na trhu</li> <li>- kvalitní softwarové vybavení PC</li> <li>- aktuální informace o finančním trhu</li> <li>- týmová spolupráce</li> <li>- specialisté ohledně úvěrů, pojištění a investic</li> <li>- tvorba komplexního portfolia produktů klientovi</li> <li>- pravidelné vzdělávání poradců</li> <li>- zařízení kanceláří</li> <li>- benefity</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- nedostatečná motivace</li> <li>- nekvalitní poradci</li> <li>- upřednostnění vidiny vyšší provize</li> <li>- zavedení storno provize</li> <li>- komunikační tlak v týmu</li> </ul>
<b>Příležitosti</b>	<b>Ohrožení</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- spolupráce s finančními institucemi</li> <li>- spolupráce s realitními kancelářemi</li> <li>- spolupráce s právníky a s advokáty</li> <li>- dlouhodobé vztahy s klienty</li> <li>- podpora charitativních akcí</li> <li>- větší reklama</li> <li>- odborné portály</li> <li>- inovace služeb a produktů</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- silná konkurence finančních společností</li> <li>- převzetí klientů poradcem druhé společnosti</li> <li>- nesrozumitelné podávání informací (cizí slova) klientům</li> <li>- míra nezaměstnanosti</li> </ul>

*Slabé stránky společnosti* – více se zaměřit na potřeby klienta, protože jsou pořád mezi kvalitními poradci i takoví, kteří hledí jenom na výši svého zisku a kvalitu služby a potřebu klienta kladou na druhé místo. Lehko lze vydělat na klientovi, který nemá přehled na finančním trhu. Prozíravý klient si může dát vypracovat finanční analýzy u více poradců nebo u jiné společnosti. V tomto případě klient snadno pozná kvalitního poradce, pokud je rozdíl mezi nabídkami velký, hlavně po finanční stránce.

Zavedení stornoprovize není pro poradce výhodou, protože pokud se daný obchod uskuteční, odměnu si zaslouží. Společnost Fincentrum tuto situaci vyřešila tím, že se pojistila v těchto případech.

Poradci, kteří nejsou ochotni se dál vzdělávat a nabízet novinky na trhu, zůstávají u stejného portfolia produktů, které nabízí většině klientů. Tady by měli manažeři nebo vedoucí lépe dohlížet na kvalitu vzdělávání svých poradců.

*Ohrožení* – společnosti se mohou ohrožení zbavit, pokud budou tvrdě pracovat na kvalitě svých poradců, aby získaly na svoji stranu klienta a vytvořily s ním dlouhodobý vztah. V případě, že klient získá plnou důvěru u svého poradce, nemá důvod přecházet k finančnímu poradci z jiné finančně poradenské společnosti.

## 5 Závěr

Finanční poradenství je nepostradatelnou součástí našeho světa, vývoj finančního trhu je rychlý a ti, kteří v této oblasti nepracují, nemají čas sledovat, co se děje ve světě financí. V posledních letech se náš trh zaplnil větším počtem společností, které nám nabízejí služby zaměřené na finanční poradenství.

Ze získaných informací lze vyvodit, že finanční poradenství funguje jako obchod se službami zaměřenými na dosažení zisku. Důležitá je nejen spolupráce s finančními institucemi, ale hlavně s veřejností, která se nákupem služeb a produktů podílí na existenci společností. V některých finančně poradenských společnostech je vytvořena strategie multilevel marketingu. Pracovat na základě této strategie není vhodné pro každého, protože ne každý z nás byl stvořen pro obchod, ale možnost vyzkoušet si to má každý. Systém práce v těchto společnostech je zaměřen na samostatnost, dobrou komunikaci, týmovou spolupráci a neustálé sebezdokonalování. Každý pracuje sám za sebe, jako malý podnikatel, a své obchody a příjmy je nucen si hlídat, pokud tuto práci dělá jako hlavní pracovní poměr. Na začátku své kariéry musí více komunikovat s klienty a uzavírat obchody, poté, když se dostane na vyšší pozici, což je principem multilevel marketingu, už spolupracuje s týmem lidí, kteří jsou pod ním. Pro člověka, který umí komunikovat a pracovat s lidmi, je tato práce přínosná. Pokud člověk tyto priority nemá, brzo opouští tuto kariéru nebo do ní vůbec nevstoupí.

Položme si otázku: „Jde výhradně o poradenství nebo o prodej produktů?“ Protože za rady bez prodeje produktů společnost nic nezíská a v tom případě ani poradce. Tady se lze zamyslet nad formou odměny, jako jsou provize. Provize je vyplacena pouze, kdy došlo k prodeji produktů. Ve třech jmenovaných společnostech to takto funguje, poradci jsou sice ochotni poradit bez podpisu smlouvy, ale do jaké míry, to zůstává otázkou. Je zajímavé a lákavé, jaké výhody společnosti nabízejí svým poradcům, makléřům a reprezentantům, ale pokud nedosahují určitého výsledku, na výhody nedosáhnou, ty mají jenom ti nejaktivnější. Proto, kdo chce pracovat na vlastní pěst a nebýt pod tlakem, je výhodnější pracovat ve společnosti, která nemá strategii postavenou na multilevel marketingu.

Kvalita finančního poradenství se nedá porovnávat mezi jednotlivými společnostmi, protože vždy záleží na konkrétním poradci, který službu prodává a ten si dělá reklamu sám. Společnost si těžko ověřuje kvalitu svých poradců, i když nějaké kroky podniká ČNB, která vysílá externí pracovníky do terénu. Pokud si dá klient vypracovat finanční nabídku od více poradců, je zcela možné, že se tato nabídka liší, ovšem nedá se jednoznačně říct, který poradce je nekvalitní. Každý vidí situaci klienta trochu jinak, může nabídnout kombinaci jiných produktů. Myslím, že i samotný klient má problém poznat kvalitu poradce, pokud nemá dostatečné znalosti z finančního trhu.

V České republice se sice poukazuje na finanční negramotnost lidí, ale na druhé straně je hodně lidí, kteří se o své finance zajímají a řeší svoji budoucnost, když tomu nerozumějí, hodně se ptají, čtou a sledují, co se děje kolem, čímž získávají víc informací.

Manažeři jednotlivých společností vidí budoucnost finančního poradenství v tom, že nyní se poradenství více zaměřuje na potřeby klienta. Je tomu opravdu tak? Myslím, že v ojedinělých případech ano, poradce se opravdu snaží sestavit nabídku na míru klienta. Ale pořád je na trhu hodně poradců, kteří nehledí na potřeby klienta. V porovnání s finančním poradenstvím před deseti lety a nyní až tak velký rozdíl není vidět. Zpřísnily se podmínky registrace a zkoušek při vykonávání poradenství, ale pořád je to prodej produktů: „Neprodáš, nemáš odměnu“. I když společnosti si kladou za svůj cíl, aby nabídly klientovi to nejlepší, podle jeho přání. Mezi poradci nastává rivalita, protože trh je docela obsazen finančně poradenskými společnostmi, které mají i tisíce finančních poradců. A z těchto důvodů dochází k tomu, že si vzájemně poradci jednotlivých společností přebírají klienty.

Na základě uvedených příkladů vyplácení provizí si čtenář dokáže představit, jakým způsobem se odměny přerozdělují a kolik obchodů musí poradce uskutečnit, aby za měsíc získal adekvátní finanční odměnu. Pomocí SWOT analýzy má čtenář možnost nahlédnout do fungování finančně poradenských společností.

## Seznam literatury a internetových zdrojů

### Literatura:

- [1] EVANS, R.: *Pět lekcí o životě a bohatství, které mi dal jeden milionář*. Vyd. 1. ComputerPress, 2010, 114 s. ISBN 978-80-251-2671-4.
- [2] KOCIÁNOVÁ, H.: *Finanční gramotnost v kostce: aneb co Vás neměl kdo naučit*. Olomouc: ANAG, 2012, 151 s. ISBN 978-80-7263-767-6.
- [3] NAVRÁTILOVÁ, P.: *Finanční gramotnost: učebnice učitele*. Vyd. 1. Kralice na Hané: Computer Media, 2012, 120 s. ISBN 978-80-7402-107-7.
- [4] SYROVÝ, P.: *Osobní a rodinné finance*. 2. aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2005, 176 s. ISBN 80-247-1098-6.

### Internetové zdroje

- [5] BARTOŠ, J.: *Finance* [online]. Publikováno 2008 [cit. 2014-02-25]. Dostupné z: [http://www.finance.cz/zpravy/finance/203183-odhaleni-slabych-stranek-financnich-poradcu-ii-/](http://www.finance.cz/zpravy/finance/203183-odhaleni-slabych-stranek-financnich-poradcu-ii/)
- [6] *Broker Team* [online]. Publikováno 2013 [cit. 2014-02-16]. Dostupné z: <http://www.brokerteam.cz/index.php/historie>
- [7] *Česká národní banka* [online]. Publikováno 2003-2014 [cit. 2014-02-21]. Dostupné z: [http://www.cnb.cz/cs/dohled\\_financni\\_trh/](http://www.cnb.cz/cs/dohled_financni_trh/)
- [8] *Česká národní banka* [online]. Publikováno 2013 [cit. 2014-02-27]. Dostupné z: [http://www.cnb.cz/cs/verejnost/pro\\_media/clanky\\_rozhovory/media\\_2013/cl\\_13\\_130527\\_zamrazilova\\_ct24.html](http://www.cnb.cz/cs/verejnost/pro_media/clanky_rozhovory/media_2013/cl_13_130527_zamrazilova_ct24.html)
- [9] DOUBEK, M.: *Blog iDnes* [online]. Publikováno 2014 [cit. 2014-03-10]. Dostupné z: <http://michaldoubek.blog.idnes.cz/c/396813/Zahada-jmenem-financni-rezerva.html>
- [10] *Finance* [online]. Publikováno 2000-2014 [cit. 2014-02-11]. Dostupné z: <http://www.finance.cz/zpravy/finance/359047-5-zakladnich-rad-pro-zacinajici-financni-poradce/>

- [11] *Finanční konzultace* [online]. Publikováno 2009 [cit. 2014-02-08]. Dostupné z: <http://www.ok-financni-konzultace.cz/>
- [12] *Finanční poradenství a pojišťovnictví* [online]. Publikováno 2012 [cit. 2014-03-10]. Dostupné z: <http://www.pojisteno.estranky.cz/clanky/financni-poradenstvi/prubeh-spoluprace-klient---poradce.html>
- [13] *Fincentrum* [online]. Publikováno 2012-2014 [cit. 2014-03-10]. Dostupné z: <http://www.fincentrum.com/kariera/karierni-pozice>
- [14] *Fincentrum* [online]. Publikováno 2012-2014 [cit. 2014-03-10]. Dostupné z: <http://www.fincentrum.com/o-fincentru/zakladni-udaje>
- [15] *Finparáda* [online]. Publikováno 2012 [cit. 2014-02-09]. Dostupné z: <http://www.finparada.cz/732-Jak-se-stat-financnim-poradcem.aspx>
- [16] *Golem finance* [online]. Publikováno 2012-2014 [cit. 2014-03-10]. Dostupné z: <http://www.golemfinance.cz/>
- [17] *Golem finance* [online]. Publikováno 2012-2014 [cit. 2014-03-10]. Dostupné z: <http://www.golemfinance.cz/cz/697.objem-poskytnutych-hypotek-na-3letem-minimu>
- [18] *Investia* [online]. Publikováno 2011 [cit. 2014-02-21]. Dostupné z: <http://www.investia.cz/provize-financnich-poradcu-pod-drobnohledem>
- [19] *Měšec* [online]. Publikováno 1998-2014 [cit. 2014-02-27]. Dostupné z: <http://www.mesec.cz/sporeni/financni-gramotnost/pruvodce/>
- [20] MIKULEC J.: *Finance* [online]. Publikováno 2000-2014 [cit. 2014-02-21]. Dostupné z: <http://www.finance.cz/zpravy/finance/223525-kdo-garantuje-kvalitu-financniho-poradenstvi/>
- [21] *OVB Allfinanz* [online]. Publikováno 2013-2014 [cit. 2014-03-10]. Dostupné z: <http://www.ovb.cz/Kari%C3%A9ra/Dokumentykesta%C5%BEen%C3%AD.aspx>
- [22] *OVB Allfinanz* [online]. Publikováno 2013-2014 [cit. 2014-03-10]. Dostupné z: <http://www.ovb.cz/>
- [23] *Peníze* [online]. Publikováno 2000-2014 [cit. 2014-02-08]. Dostupné z: <http://www.penize.cz/investice/18503-kdyz-se-rekne-financni-poradce>

- [24] *Rodina -finance* [online]. Publikováno 2000-2011 [cit. 2014-02-11]. Dostupné z: <http://www.rodina-finance.cz/finance.201/nezavisly-financni-poradce.21594.html>
- [25] *Rodina-finance* [online]. Publikováno 2000-2011 [cit. 2014-02-16]. Dostupné z: <http://www.rodina-finance.cz/finance.201/financni-poradce-profesionalni-finance.20144.html>
- [26] *Rodina-finance* [online]. Publikováno 2010-2011 [cit. 2014-02-09]. Dostupné z: <http://www.rodina-finance.cz/finance.201/financni-poradce-vyhody-teto-prace.20870.html>
- [27] ŠINDELÁŘ, J., BIELIK, I.: *Finance* [online]. Publikováno 2000-2014 [cit. 2014-02-11] Dostupné z: <http://www.finance.cz/zpravy/finance/243289-jaka-je-soucasna-pravni-uprava-financniho-poradenstvi-v-cr/>
- [28] TURKOVÁ, H.: *Diplomová práce* [online]. Publikováno 2013 [cit. 2014-04-27]. Dostupné z: [https://www.vutbr.cz/www\\_base/zav\\_prace\\_soubor\\_verejne.php?file\\_id=63842](https://www.vutbr.cz/www_base/zav_prace_soubor_verejne.php?file_id=63842)
- [29] *Wikipedie* [online]. Publikováno 2001-2014 [cit. 2014-02-10]. Dostupné z: [http://cs.wikipedia.org/wiki/Finan%C4%8Dn%C3%AD\\_poradce#Slovensko](http://cs.wikipedia.org/wiki/Finan%C4%8Dn%C3%AD_poradce#Slovensko)
- [30] ZÁMEČNÍK P.: *Investujeme* [online]. Publikováno 2006-2014 [cit. 2014-03-10]. Dostupné z: <http://www.investujeme.cz/nejvice-lidi-vyuziva-sluzeb-ovb-allfinaz/>
- [31] ZÁMEČNÍK, P.: *Investujeme* [online]. Publikováno 2006-2014 [cit. 2014-02-28]. Dostupné z: <http://www.investujeme.cz/marta-gellova-financni-poradenstvi-neni-jen-o-ziskani-licenci/>
- [32] ZÁMEČNÍK, P.: *Investujeme* [online]. Publikováno 2011 [cit. 2014-02-27]. Dostupné z: <http://www.investujeme.cz/cesi-a-financni-gramotnost-horsi-je-jen-mexiko-a-slovensko/>
- [33] ZDRAŽIL, V.: *iDnes* [online]. Publikováno 2008 [cit. 2014-02-08]. Dostupné z: <http://www.finance.idnes.cz/financni-poradce-0kg-/archiv.aspx?klic=448354/>

## **Další zdroje**

- [34] BORŮVKOVÁ, J.: *Formální úprava bakalářské práce*. Jihlava 2009. Vysoká škola polytechnická Jihlava. 48 s.

## **Seznam tabulek**

Tabulka 1 – Orientační výše provizí za finanční produkty bank a pojišťoven.....	46
Tabulka 2 – SWOTanalýza nezávislých finančně poradenských společností.....	48

## **Seznam grafů**

Graf 1 – Využívání služeb jednotlivých poradenských společností .....	18
Graf 2 – Finanční rezervy v domácnostech .....	22
Graf 3 – Struktura produkce OVB za rok 2012 .....	26
Graf 4 – Meziroční srovnání vývoje v mld. Kč GOLEM FINANCE .....	28
Graf 5 – Výnosy Fincentrum 2000–2013 .....	31

## **Seznam obrázků**

Obrázek 1 – Kroky finančního plánování .....	14
Obrázek 2 – Struktura kariéry ve Fincentrum .....	36

## **Seznam příloh**

Příloha č. 1 – Výzkumné otázky

## **Příloha č. 1**

### **Výzkumné otázky**

1. Jak dlouho pracujete na pozici finančního poradce?
2. Co Vás přivedlo k této pracovní pozici a proč jste si vybrali tuto společnost?
3. Jakým způsobem probíhá přijímání a zaškolování nových poradců?
4. Jak probíhá vzdělávání poradců ve Vaší společnosti?
5. Máte možnost kariérního postupu?
6. Jaké výhody nabízí Vaše společnost svým makléřům?
7. Jaká je úroveň spolupráce s Vašimi kolegy?
8. V čem spočívá náročnost Vaší práce?
9. Jaké finanční produkty nabízíte?
10. V čem spočívá Vaše odměna za provedenou práci?
11. Jakým způsobem a v jakých intervalech je Vaše odměna vyplácena?
12. Jaký je postup při výpovědi finančního poradce?
13. Jaký postup využíváte při získávání klientů?
14. Jak se připravujete na schůzku s klientem?
15. Kolik klientů musíte zvládnout měsíčně, abyste se užívali?
16. Děláte klientovi pravidelný finanční servis? Pokud ano, jak často?
17. Jste ochoten poradit i bez podpisu smlouvy?
18. Jak si získáváte důvěru klienta?
19. O jaké produkty mají klienti největší zájem?
20. Řešili jste vážnější stížnost klienta? Pokud ano, jaký postup jste použili?
21. Má Vaše společnost kontrolní systém práce poradců?
22. Jaké sankce používá společnost za špatně provedenou práci?
23. V čem spočívá úspěch Vaší společnosti?
24. Řídí se zaměstnanci Vaší společnosti etickými pravidly nebo normami?
25. Využívají Vaše služby více fyzické nebo právnické osoby?

26. Co myslíte, mají finanční poradci budoucnost v ČR?
27. Jaké předpoklady by měl mít podle Vás finanční poradce?
28. Máte přehled o tom, kolik podepsaných smluv u jednotlivých produktů v posledním roce má Vaše společnost?
29. S kterými finančními institucemi spolupracuje vaše společnost?
30. Vidíte nějaký rozdíl mezi finančním poradcem před 10 lety a nyní?