Vysoká škola ekonomická v Praze

Diplomová práce

2016 Bc. Martina Adolfová

Vysoká škola ekonomická v Praze

Fakulta podnikohospodářská

Studijní obor: Podniková ekonomika a management



Název diplomové práce:

Finanční poradenství

Autorka práce: Bc. Martina Adolfová

Vedoucí práce: prof. Ing. Jiří Dvořáček, CSc.

P r o h l á š e n í

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma
„*Finanční poradenství*“
vypracovala samostatně s využitím literatury a informací,
na něž odkazuji.

V Praze dne 14. 12. 2016 Podpis……

Poděkování

Ráda bych touto cestou vyjádřila poděkování prof. Ing. Jiřímu Dvořáčkovi, CSc. za jeho cenné rady a trpělivost při vedení mé diplomové práce. Také bych chtěla poděkovat mé rodině za podporu během celého studia.

Název diplomové práce:

Finanční poradenství

Abstrakt:

Diplomová práce je zaměřena na finanční poradenství. Práce je rozdělena na dvě části, na teoretickou a praktickou část. V teoretické části jsou definovány pojmy finanční trh, subjekty působící na finančním trhu, finanční poradenství, zprostředkovatelská činnost, pojištění, etický kodex a desatero spotřebitele. Praktická část diplomové práce vychází z výzkumu provedeného na základě dotazníkového šetření. V praktické části jsou nejprve formulovány výzkumné otázky a hypotézy. V práci je dále popsána metodika výzkumu a výsledky výzkumu vyhodnocené na základě odpovědí respondentů. Cílem výzkumu je potvrzení nebo vyvrácení stanovených hypotéz. V závěru práce jsou shrnuty výsledky provedeného výzkumu.

Klíčová slova:

Finanční trh, finanční poradenství, zprostředkovatelská činnost, etický kodex

Title of the Master´s Thesis:

Financial Consultancy

Abstract:

This Master's work is focused on financial consultancy. The work is split into two parts, theory and practice. In the theoretical part the concepts of financial market, entity on the financial market, financial consultancy, mediation activity, insurance, code of ethics and the ten consumer points are defined. The practical part of the thesis is based on research conducted using a questionnaire survey. In the practical part research questions and hypotheses are first formulated. The paper further describes the research methodology and research results evaluated on the basis of respondents' answers. The aim of the research is to confirm or refute the hypotheses. The conclusion summarizes the results of the research.

Key words:

Financial market, financial consultancy, mediation activity, code of ethics

Obsah

Úvod ... 9
1 Finanční trh ... 11
1.1 Peněžní trh ... 12
1.2 Kapitálový trh ... 12
1.3 Devizový (měnový) trh ... 12
1.4 Trh reálných aktiv ... 13
2 Subjekty působící na finančním trhu ... 14
2.1 Banky ... 14
2.2 Stavební spořitelny ... 15
2.3 Družstevní záložny ... 16
2.4 Nebankovní poskytovatelé úvěrů ... 16
2.5 Investiční společnosti a investiční fondy ... 18
2.6 Obchodníci s cennými papíry ... 18
2.7 Pojišťovny, zajišťovny ... 19
2.8 Penzijní společnosti a penzijní fondy ... 20
2.9 Finanční poradci ... 21
3 Finanční poradenství ... 22
3.1 Poradci ... 22
3.2 Provizní systém ... 24
3.3 Orgány vykonávající dohled nad finančním trhem a finančním poradenství ... 26
Asociace finančních zprostředkovatelů a finančních poradců České republiky (AFIZ) .. 26
Unie společností finančního zprostředkování a poradenství (USF) ... 27
Asociace pro kapitálový trh České republiky (AKAT ČR) ... 27
Česká národní banka (ČNB) ... 28
Česká asociace pojišťoven (ČAP) ... 29
4 Zprostředkovatelská činnost ... 30
4.1 Činnost pojišťovacího zprostředkovatele ... 31
4.2 Povinnosti pojišťovacího zprostředkovatele ... 31
4.3 Typy pojišťovacích zprostředkovatelů ... 32
Vázaný pojišťovací zprostředkovatel (VPZ) ... 32
Výhradní pojišťovací agent (VPA) ... 32
Pojišťovací agent (PA) ... 33
Pojišťovací makléř (PM) ... 33
Podřízený pojišťovací zprostředkovatel (PPZ) ... 34
5 Pojištění ... 35
5.1 Základní pojmy ... 35

5.2 Druhy pojištění 39
5.3 Pojistný podvod 36
6 Etický kodex 38
7 Desatero spotřebitele 40
8 Metodika výzkumu 43
8.1 Zkoumané osoby 43
8.2 Použité diagnostické metody 43
8.3 Realizace výzkumu 43
9 Výsledky výzkumu 44
9.1 Vyhodnocení výzkumných otázek a hypotéz 76
Publikace 82
Internetové zdroje 83
Zákony 86
Seznam grafů 87
Seznam tabulek 87
Seznam příloh 79
Příloha 1 79
Dotazník 79

Úvod

Ve všech etapách našeho života nás provází rozhodování, jak uvést do souladu naše potřeby a přání s našimi finančními možnostmi. Samozřejmě platí, že to, co spotřebováváme dnes, má pro nás vyšší hodnotu než to, co budeme spotřebovávat v budoucnu. Proto jsme často ochotni zaplatit za okamžitou dostupnost služby či zboží i vyšší cenu. Naopak pokud se máme v danou chvíli své potřeby vzdát, budeme za to požadovat odměnu ve formě úroku nebo protislužby. Naše finanční potřeby umožňuje řešit trh finančních služeb.

Finanční poradenství je specifickou finanční službou, která se v poslední době na trhu finančních služeb významně rozvijí. Přesto by mnoho lidí obor finančního poradenství stále zařadilo na spodní místa v žebříčku povolání. Možnou příčinou negativního vztahu lidí k finančnímu poradenství je skutečnost, že mnoho lidí neví, co vlastně finanční poradce dělá. Někdo by finančního poradce označil jako obchodníka, který prodává pojištění a ustavičně je oslovuje s výhodnou nabídkou. Někdo jiný by zase řekl, že se jedná o pracovníka banky nebo pojišťovny, který vyřídí konkrétní požadavek přímo na pobočce. Žádná z těchto profesí se nedá označit za finanční poradenství. Finanční poradenství spočívá v celkovém zhodnocení finanční situace, potřeb, přání a budoucích cílů konkrétního klienta a následném doporučení osobního finančního plánu k využití finančních nástrojů a produktů ve prospěch klienta.

V dnešním finančním světe se setkáváme s celou řadou různých druhů finančních institucí, u kterých si je možné sjednat celou řadu finančních produktů. Záleží jen na každém z nás, zda si osobní finance dokážeme spravovat sami, nebo vyhledáme pomoc finančního poradce. Vyznat se ve světe financí nemusí být v dnešní době jednoduché, proto se vyplatí obrátit na odborníka, který by měl finanční trh dobře znát a umět poradit.

Téma diplomové práce jsem si zvolila na základě zkušeností s finančním poradenstvím, a to jak ze strany klienta, tak z pohledu finančního poradce. Vlastní zkušenosti s finančním poradenstvím jsem získala ve společnosti OVB Allfinanz a následně ve společnosti Uniqa pojišťovna jako výhradní pojišťovací agent.

Cílem diplomové práce je zjistit, jaké mají klienti využívající služeb finančního poradenství zkušenosti s finančními poradci, zda mají pozitivní nebo negativní zkušenosti, zda mají svého osobního finančního poradce, na kterého se můžou v případě potřeby obrátit. Dalším cílem práce je zjistit, zda finanční poradci upřednostňují své vlastní zájmy před zájmy klienta.

Diplomová práce je rozdělena do dvou částí, na teoretickou a praktickou část. Teoretická část je zaměřena na vymezení pojmu finanční trh, který lze dle obchodovaného druhu investičních instrumentů rozlišit na peněžní trh, kapitálový trh, devizový trh a trh reálných aktiv.

Dále je práce zaměřena na finanční instituce, které působí na českém finančním trhu, a je možné si u nich sjednat celou řadu finančních produktů. Jedná se o banky, stavební spořitelny, družstevní záložny, nebankovní poskytovatele úvěrů, investiční společnosti a investiční fondy, obchodníky s cennými papíry, pojišťovny a zajišťovny, penzijní společnosti a penzijní fondy a finanční poradce.

Teoretická část je dále věnována finančnímu poradenství, a to typologii poradců, proviznímu systému a nejvýznamnějším institucím zabezpečujících dohled nad finančním trhem a finančním poradenstvím na území České republiky. Mezi tyto instituce patří Česká národní banka, Asociace finančních zprostředkovatelů a finančních poradců České republiky, Unie společností finančního zprostředkování a poradenství, Asociace pro kapitálový trh České republiky, Česká asociace pojišťoven.

Čtvrtá kapitola diplomové práce je zaměřena na zprostředkovatelskou činnost, povinnosti pojišťovacího zprostředkovatele a typy pojišťovacích zprostředkovatelů. Pojišťovací zprostředkovatelé mohou provozovat zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví v postavení vázaného pojišťovacího zprostředkovatele, podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele, pojišťovacího agenta, výhradního pojišťovacího agenta, pojišťovacího makléře.

Pátá kapitola je zaměřena na definování základních termínů pojištění, druhy pojištění, pojistný podvod a příklady podvodného jednání.

V neposlední řadě jsou v práci popsány základní etické normy a zásady jednání a chování v oblasti poskytování služeb na finančním trhu. Pro příklad je uvedena část z Etického kodexu sdružení Unie společností finančního zprostředkování a poradenství. V práci je také uvedeno užitečné „desatero spotřebitele“, které vydala Česká národní banka.

Praktická část diplomové práce vychází z výzkumu provedeného na základě dotazníkového šetření. Výzkum je zaměřený na povědomí a zkušenosti lidí s finančním poradenstvím v rámci hlavního města Prahy a Středočeského kraje. V praktické části jsou nejprve formulovány výzkumné otázky a hypotézy. V práci je dále popsána metodika výzkumu a vyhodnoceny výsledky výzkumu na základě získaných odpovědí respondentů. Cílem výzkumu je potvrzení nebo vyvrácení stanovených hypotéz. V závěru práce se zaměřím na vyhodnocení výzkumu a navrhnu možná doporučení.

Doufám, že tato práce bude přínosem nejen pro mě, ale také může být užitečná pro studenty kurzu Osobní a rodinné finance či pro vedlejší specializaci Consulting.

TEORETICKÁ ČÁST

Teoretická část diplomové práce je zaměřena na 7 oblastí, a to na finanční trh, subjekty působící na finančním trhu, finanční poradenství, zprostředkovatelskou činnost, pojištění, etický kodex a užitečné „desatero spotřebitele“.

1 Finanční trh

„Finanční trh lze vymezit jako souhrn investičních instrumentů a produktů, institucí, postupů a vztahů, při nichž dochází k přelévání volných finančních zdrojů mezi přebytkovými a deficitními jednotkami na dobrovolném smluvním základě. V užším pojetí bývá finanční trh chápán jako trh krátkodobých a dlouhodobých cenných papírů, trh finančních derivátů a dalších tržních segmentů v podobě devizového trhu a trhu reálných aktiv. V širším pojetí je pak do okruhu finančních trhů zahrnován rovněž trh krátkodobých a dlouhodobých úvěrů.“[1]

Na finanční trh vstupuje několik subjektů s různými záměry a motivy. První skupinu z těchto subjektů lze označit jako přebytkové jednotky. Jedná se o subjekty, které disponují přebytkem volných finančních prostředků, pro které nemají uplatnění, a proto jsou ochotny volné finanční zdroje zapůjčit na různě dlouhý časový horizont jinému subjektu, tedy investovat. Zdrojem úspor v ekonomice jsou přebytkové jednotky, které lze zjednodušeně označovat jako investory, popřípadě jako věřitele. Jedná se o investory v podobě domácností, obchodníků s cennými papíry, fondů, pojišťoven, bank, firem nebo států.

Druhým subjektem na finančním trhu jsou deficitní jednotky. Jedná se o subjekty, které pociťují v současnosti nedostatek volných finančních prostředků, které se pokoušejí na finančním trhu získat, což jim umožní realizovat jejich záměry. Pro deficitní jednotky je možné použít označení emitent, popřípadě dlužník.

Třetí skupinou subjektů na finančním trhu jsou bankovní a nebankovní zprostředkovatelé, popřípadě poskytovatelé finančních služeb. Jejich úkolem je napomoci přesunu volných finančních prostředků od přebytkových jednotek k deficitním jednotkám s minimálními transakčními a informačními náklady. Mezi transakční náklady patří zprostředkovatelské poplatky, emisní náklady, poplatky za právní či administrativní služby.[2]

[1] VESELÁ, Jitka. *Investování na kapitálových trzích*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2011. ISBN 978-80-7357-647-9.
[2] VESELÁ, Jitka. *Investování na kapitálových trzích*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2011. ISBN 978-80-7357-647-9.

Podle toho, jaký druh investičních instrumentů je obchodován, lze na finančním trhu rozeznat peněžní trh, kapitálový trh, devizový trh a trh reálných aktiv. Investiční instrument (nástroj) je aktivum, které investorovi přináší nárok na budoucí příjem v podobě dividend, kurzových zisků, kupónových plateb, nebo úroků a splátek jistin.

1.1 Peněžní trh

Peněžní trh je trhem krátkodobých finančních instrumentů. Na trhu se obchoduje s instrumenty s dobou splatnosti maximálně jeden rok. Mezi krátkodobé finanční instrumenty patří krátkodobé cenné papíry v podobě pokladničních poukázek, depozitních certifikátů, komerčních papírů či směnek. Pro tyto instrumenty je typický nízký výnos, nízké riziko a vysoká likvidita. V nejširším možném pojetí peněžního trhu patří mezi nástroje trhu veškeré krátkodobé úvěry a půjčky poskytované bankovními i nebankovními subjekty, například centrální banka, banky, obchodníci s cennými papíry, fondy peněžního trhu nebo velké průmyslové podniky.

1.2 Kapitálový trh

Na kapitálovém trhu se obchoduje s instrumenty, které mají dobu splatnosti delší než jeden rok. Kapitálový trh je tedy trhem dlouhodobých finančních instrumentů. Mezi dlouhodobé finanční instrumenty patří akcie, dlouhodobé dluhopisy emitované státem, podniky či bankami, podílové listy, investiční certifikáty nebo finanční deriváty v podobě opcí, hypoteční zástavní listy aj. S instrumenty kapitálového trhu je spojováno vyšší riziko a vyšší výnos než s instrumenty peněžního trhu. Na kapitálovém trhu působí zejména banky, pojišťovny, investiční společnosti, nejrůznější druhy fondů, obchodníci s cennými papíry, stát, průmyslové firmy a další.

1.3 Devizový (měnový) trh

Na devizovém trhu se obchoduje s devizami, tedy s likvidními bezhotovostními pohledávkami v cizí měně s různou dobou splatnosti. Jedná se o trh s vysokým stupněm likvidity, konkurence, efektivnosti a infrastruktury. Na trhu probíhá obchodování pomocí telefonů, telefaxů, terminálové počítačové nebo internetové sítě prostřednictvím dealerů. Dealeři nakupují a prodávají devizy na vlastní účet a riziko. Typické pro devizové trhy je, že jsou decentralizované a obchoduje se na nich 24 hodin denně. Největším, nejvýznamnějším a nejlikvidnějším světovým decentralizovaným devizovým trhem je FOREX (Foreign Exchange Market).

1.4 Trh reálných aktiv

Trh reálných aktiv je trhem, kde se obchoduje se skupinou investičních instrumentů označovaných jako reálná aktiva, která jsou určitým způsobem vázána na konkrétní předmět, komoditu. Konkrétním příkladem jsou investice do zlatých nebo stříbrných instrumentů, platiny, nemovitostí či uměleckých sbírek a nerostných surovin.[3]

[3] VESELÁ, Jitka. *Investování na kapitálových trzích*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2011. ISBN 978-80-7357-647-9.

2 Subjekty působící na finančním trhu

Na českém finančním trhu působí celá řada různých druhů společností, u kterých je možné sjednat celou řadu finančních produktů. Mezi finanční instituce patří:

- banky;
- stavební spořitelny;
- družstevní záložny;
- nebankovní poskytovatelé úvěrů;
- investiční společnosti a investiční fondy;
- obchodníci s cennými papíry;
- pojišťovny, zajišťovny;
- penzijní společnosti a penzijní fondy;
- finanční poradci.[4]

2.1 Banky

Banky jsou podnikatelské subjekty, které lze charakterizovat jako finanční zprostředkovatele, jejichž hlavní náplní činnosti je přijímání vkladů, poskytování úvěrů a provádění platebního styku. Banky se tak chovají jako věřitelé a dlužníci současně. Činnost bank se řídí zákonem č.21/1992 Sb., o bankách. Zákon stanoví, že banky musí splňovat následující čtyři základní podmínky:

- jedná se o právnické osoby se sídlem v České republice, které jsou založené jako akciové společnosti;
- přijímají od veřejnosti vklady, kdy vkladem se rozumějí svěřené peněžní prostředky, které představují vůči vkladateli závazek na jejich výplatu;
- poskytují úvěry, za něž se považují dočasně poskytnuté peněžní prostředky v jakékoliv formě;

[4] Popis finančního trhu: Struktura a subjekty finančního trhu. Ministerstvo financí České republiky: Proč se finančně vzdělávat? [online]. 2016 [cit. 2016-09-19]. Dostupné z: http://www.psfv.cz/cs/popis-financniho-trhu/struktura.

- pro provádění bankovních činností je zapotřebí získat bankovní licenci, kterou uděluje Česká národní banka. Podmínkou pro získání licence je splnění řady technických, personálních, organizačních a finančních požadavků.[5]

Smyslem této přísné regulace bank je zajistit bezpečnost vkladů a stabilitu finančního systému jako celku.

Mezi základní funkce bank patří:

- finanční zprostředkování;
- provádění platebního styku;
- emise bezhotovostních peněz;
- zprostředkování finančního investování na peněžním a kapitálovém trhu.

Finanční zprostředkování. Banky představují nejdůležitější instituce finančního zprostředkování, které zajišťují pohyb kapitálu od přebytkových jednotek k deficitním jednotkám. Banky tuto činnost provádějí na ziskovém principu, a proto se snaží umisťovat získané zdroje tam, kde přinášejí nejvyšší zhodnocení.

Emise bezhotovostních peněz. Pouze centrální banka může emitovat hotovostní peníze. Bezhotovostní peníze však mohou emitovat kromě centrální banky i komerční banky. Banky mohou díky emisi bezhotovostních peněz poskytovat úvěry nad rámec přijatých depozit.

Provádění platebního styku. Banky vedou účty pro velký počet svých klientů, proto mohou provádět jejich vzájemné bezhotovostní platby na jejích účtech.

Zprostředkování finančního investování. Na jedné straně banky pro své klienty zabezpečují emisi cenných papírů, a na druhé straně zprostředkovávají pro své klienty (investory) i jejich nákupy, popřípadě jiné investiční obchody.[6]

2.2 Stavební spořitelny

Speciálním druhem bank jsou v České republice z hlediska provozované činnosti stavební spořitelny. Stavební spořitelny se zabývají výhradně stavebním spořením. Stavební spořitelny přijímají účelové vklady a v návaznosti na ně poskytují pro řešení potřeb souvisejících s bydlením účelové úvěry.

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

Z důvodů zajištění vyšší bezpečnosti těchto institucí i možností jednodušší státní regulace a poskytování státní podpory je podnikání stavebních spořitelen upraveno zákonem č. 96/1993 Sb., o stavebním spoření.[7]

2.3 Družstevní záložny

Družstevní záložny (úvěrní a spořitelní družstva) jsou svou ekonomickou podstatou malé banky založené na družstevních principech. Činnost družstevních záložen se řídí speciální právní úpravou, a to zákonem č. 87/1995 Sb., o spořitelních a úvěrních družstvech. Důvodem jejich vzniku bylo zpravidla poskytování bankovních služeb členům družstva. S postupem času se některá z těchto družstev transformovala do podoby standardních bank. Změnou právní subjektivity se tak záložnám otevírá možnost širší produktové nabídky. Dohled nad družstevními záložnami, stejně jako nad bankami, vykonává Česká národní banka.

Družstevní záložny, banky a stavení spořitelny lze souhrnně označit jako tzv. úvěrové instituce. Jejich charakteristickým rysem je oprávnění k přijímání vkladů, nikoliv však jejich úvěrová činnost.[8]

2.4 Nebankovní poskytovatelé úvěrů

Na nebankovním trhu lze identifikovat různé typy poskytovatelů úvěrů, kteří se odlišují především druhy poskytovaných úvěrů a rozsahem poskytovaných služeb, příkladem jsou drobní poskytovatelé spotřebitelských úvěrů, velké úvěrové společnosti nebo leasingové společnosti. V dnešní době nejsou ani výjimkou nebankovní poskytovatelé hypotečních úvěrů. Na nebankovním trhu je dominantním produktem spotřebitelský úvěr.[9]

Od 1. prosince 2016 platí nový zákon o regulaci spotřebitelských úvěrů, který silně omezí počet subjektů, které tyto úvěry nabízejí. Nově bude možné splatit předčasně celý úvěr nebo alespoň jeho část bez sankcí a sníží se i sankce za pozdní splácení. Nový zákon na finančním trhu posiluje postavení spotřebitele, a naopak zvyšuje odpovědnost poskytovatelů úvěrů.

[7] Popis finančního trhu: Struktura a subjekty finančního trhu. Ministerstvo financí České republiky: Proč se finančně vzdělávat? [online]. 2016 [cit. 2016-09-19]. Dostupné z: http://www.psfv.cz/cs/popis-financniho-trhu/struktura.
[8] Popis finančního trhu: Struktura a subjekty finančního trhu. Ministerstvo financí České republiky: Proč se finančně vzdělávat? [online]. 2016 [cit. 2016-09-19]. Dostupné z: http://www.psfv.cz/cs/popis-financniho-trhu/struktura.
[9] Popis finančního trhu: Struktura a subjekty finančního trhu. Ministerstvo financí České republiky: Proč se finančně vzdělávat? [online]. 2016 [cit. 2016-09-19]. Dostupné z: http://www.psfv.cz/cs/popis-financniho-trhu/struktura.

Poskytovatelé úvěrů budou mít nově povinnost prověřit, zda žadatel o půjčku bude schopen úvěr ze svých příjmů řádně splácet. Pokud schopnost úvěr řádně splácet nebude prověřena, bude smlouva o úvěru neplatná. Dlužník bude muset jistinu dluhu z této neplatné smlouvy splatit dle svých možností, nebude však muset platit žádné úroky. Již zaplacené úroky mu budou vráceny zpět.

Při předčasném splacení úvěru na bydlení bude mít poskytovatel úvěru nárok jen na poplatek ve výši účelně vynaložených nákladů, které mu předčasným splacením vzniknou. V případě těžké životní situace, jakou je například úmrtí nebo dlouhodobá nemoc, která povede k výraznému snížení schopnosti dlužníka splácet, bude předčasné splácení úvěru na bydlení zcela bez poplatku. U hypotečních úvěrů bude možné vždy každoročně měsíc před výročím uzavření smlouvy splatit až jednu čtvrtinu půjčky bez poplatku. V případě předčasné splátky v souvislosti s prodejem zastavené nemovitosti může poplatek za předčasné splacení činit nejvýše 1 % z předčasné splátky, maximálně však může dosáhnout částky 50 000 Kč. Zcela bez poplatku lze také splatit úvěr na bydlení ve lhůtě tří měsíců od oznámení nové úrokové sazby věřitelem.[10]

Banky musí už v rámci reklamy na své produkty spotřebiteli jasně vymezit, kolik bude hypotéka skutečně stát, a tuto informaci musejí spotřebiteli písemně potvrdit ještě před podpisem smlouvy. Zákon dává v případě úvěru na bydlení spotřebitelům čtrnáctidenní lhůtu na rozmyšlenou, kdy věřitel musí garantovat znění návrhu smlouvy, nesmí ho měnit, zrušit ani odvolat.

Nový zákon č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, klade vyšší nároky na odbornost poskytovatelů úvěrů, kteří budou muset pro vstup na trh disponovat základním kapitálem minimálně ve výši 20 milionů korun a vlastnit oprávnění k činnosti udělené Českou národní bankou.[11] Zpřísnění podmínek se týká i spotřebitelských úvěrů do 5 tisíc korun. Dozor nad plněním zákonných povinností nebankovních úvěrů vyplývajících ze sjednávání spotřebitelských úvěrů vykonávala Česká obchodní inspekce. Nově spadá kontrola poskytovatelů úvěrů pod Českou národní banku, která také bude udělovat oprávnění k činnosti nebankovních poskytovatelů spotřebitelského úvěru. Česká národní banka povede veřejně přístupný registr všech poskytovatelů úvěrů. V registru budou k nahlédnutí všechna opatření k nápravě, která Česká národní banka uložila a výše pokut.[12]

[10] Nový zákon o spotřebitelském úvěru v kostce. Měšec.cz [online]. 2016 [cit. 2016-12-04]. Dostupné z: http://www.mesec.cz/clanky/novy-zakon-o-spotrebitelskem-uveru-v-kostce/.
[11] Zákon č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru
[12] Zákon o spotřebitelském úvěru bude účinný od 1. prosince 2016. REALITYTRADE [online]. 2016 [cit. 2016-12-04]. Dostupné z: http://realitytrade.cz/aktuality/zakon-o-spotrebitelskem-uveru-bude-ucinny-od-1-prosince-2016.

2.5 Investiční společnosti a investiční fondy

Investiční společností je právnická osoba, která má sídlo v České republice, a která je na základě povolení uděleného Českou národní bankou (ČNB) oprávněna obhospodařovat investiční fond nebo zahraniční investiční fond. Může provádět administraci investičních fondů nebo zahraničních investičních fondů, poskytovat investiční poradenství týkající se investičních nástrojů, přijímat a předávat pokyny týkající se investičních nástrojů.[13]

Investiční fondy jsou licencovanými finančními institucemi s právní subjektivitou, tzn., že se mohou spravovat samy prostřednictvím vlastního managementu (samosprávné investiční fondy) nebo mohou uzavřít smlouvu o svém obhospodařování, například s některou investiční společností (nesamosprávné investiční fondy).[14]

Investiční společnosti a investiční fondy jsou obchodní společnosti, jejichž předmětem podnikání je kolektivní investování. Výhody kolektivního investování ve srovnání s individuálním investováním jsou spatřovány v odborném řízení fondu, možnosti nakupování aktiv ve velkých objemech a v různých podobách, čímž se efektivně rozděluje investiční riziko. Naopak nevýhodou fondů jsou administrativní náklady, které jsou promítané do poplatků za poskytované investiční služby, příkladem je pravidelné investování do podílových fondů. Činnost subjektů podnikajících v oblasti kolektivního investování se řídí zákonem č. 240/2013 Sb., o investičních společnostech a investičních fondech.[15]

2.6 Obchodníci s cennými papíry

Obchodování s cennými papíry a další investiční služby jsou přísně regulovány, řídí se zákonem č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu. Zákon stanovuje, že podnikat v této oblasti mohou pouze osoby s povolením České národní banky. Obchodník s cennými papíry má tímto povolením stanovený rozsah investičních služeb, případně dalších podnikatelských činností. Obchodník s cennými papíry je tedy právnická osoba, která poskytuje investiční služby na základě povolení České národní banky k činnosti obchodníka s cennými papíry. Obchodník s cennými papíry obstarává pro emitenta vydávání cenných papírů a poskytuje s tím související služby, obchoduje s cennými papíry, zprostředkovává nákup nebo prodej cenných papírů, obstarává pro emitenta splácení cenných papírů a vyplácení výnosů z nich, provádí poradenskou činnost v záležitostech týkající se cenných papírů.

[13] Zákon č. 240/2013 Sb., o investičních společnostech a investičních fondech
[14] REJNUŠ, Oldřich. *Finanční trhy*. 4., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-3671-6.
[15] Popis finančního trhu: Struktura a subjekty finančního trhu. Ministerstvo financí České republiky: Proč se finančně vzdělávat? [online]. 2016 [cit. 2016-09-19]. Dostupné z: http://www.psfv.cz/cs/popis-financniho-trhu/struktura.

Investiční služby zákon člení na hlavní a doplňkové investiční služby. Mezi hlavní investiční služby se řadí především:

- přijímání a předávání pokynů týkajících se investičních nástrojů (převážně cenných papírů) na účet zákazníka, či na vlastní účet;
- obhospodařování majetku zákazníka (tzv. asset management);
- investiční poradenství týkající se investičních nástrojů atd.

Obchodníci s cennými papíry podléhají zákonné povinnosti účastnit se a přispívat do garančního systému – Garanční fond obchodníků s cennými papíry. Garanční fond zaručuje zákazníkům výplatu náhrad do 90 % a maximální výše 20 000 eur, pokud není daný obchodník s cennými papíry schopen plnit své finanční závazky.[16]

2.7 Pojišťovny, zajišťovny

Pojišťovací instituce jsou významnými subjekty finančního systému, protože zabezpečují celou řadu specifických a pro efektivní fungování každé ekonomiky nezbytných činností, čímž podporují její stabilitu a napomáhají ekonomickému vývoji. Pojišťovací instituce poskytují ekonomickým subjektům možnost se pojistit a tím tedy zvýšit svoji finanční bezpečnost. Vzhledem k velkému objemu obhospodařovaných finančních prostředků mají pojišťovací instituce značný potenciál pro investování na kapitálovém trhu.

Základní dva typy pojišťovacích institucí jsou pojišťovny a zajišťovny.

Pojišťovny jsou licencované finanční instituce, jejichž činnost spočívá v tom, že poskytují klientům ochranu před finanční ztrátou vzniklou v důsledku pojistných událostí. Sjednáním příslušných pojistných smluv získají pojištěním pojistnou ochranu, za kterou platí pojišťovnám sjednané pojistné. Pro tuto činnost pojišťovny potřebují zvláštní oprávnění v podobě povolení pro provozování pojišťovací činnosti, které na základě zákona č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví vydává Česká národní banka.

Podle zaměření činnosti pojišťoven lze rozlišit pojišťovny životní, neživotní, specializované a univerzální. Z hlediska právní formy existují pojišťovny nejčastěji jako akciové společnosti, vzájemné pojišťovny a státní, resp. veřejnoprávní pojišťovny.

Životní pojišťovny se zabývají provozováním pouze životních druhů pojištění a neživotní pojišťovny se zabývají provozováním pouze neživotních druhů pojištění.

[16] Popis finančního trhu: Struktura a subjekty finančního trhu. Ministerstvo financí České republiky: Proč se finančně vzdělávat? [online]. 2016 [cit. 2016-09-19]. Dostupné z: http://www.psfv.cz/cs/popis-financniho-trhu/struktura.

Univerzální pojišťovny jsou takové pojišťovny, které pojišťují v podstatě všechny druhy rizik, tedy rizika v odvětví životních a neživotních pojištění. V České republice sice univerzální pojišťovny fungují, ale povolení k činnosti univerzálních pojišťoven se od roku 2000 neuděluje.

Specializované pojišťovny jsou pojišťovny, které se specializují buď pouze na určitý druh nebo odvětví pojištění, nebo na pojišťování určitých druhů rizik, nebo jen na některé skupiny pojištěných (například pojištění právní ochrany, úvěrové pojištění).

Mezi specializované pojišťovny patří tzv. zajišťovny. Jedná se o specializované pojišťovací instituce, které se specializují na poskytování zajištění. Zajištěním se rozumí tzv. zajišťovací obchody, které pojišťovny využívají ke snížení rizika, které na sebe převzaly tím, že svým klientům poskytly pojistnou ochranu. Zajištěním se nezmenšuje rozsah škod, ale jeho sjednáním se riziko rozdělí mezi více institucí. Každá pojišťovna bývá zpravidla zajištěna u několika zajišťoven současně.

Pojišťovny pro distribuci svých pojistných produktů mohou využívat pojišťovacích zprostředkovatelů. Činnost pojišťovacích zprostředkovatelů se řídí zákonem č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí.[17]

2.8 Penzijní společnosti a penzijní fondy

Penzijní společnosti a penzijní fondy slouží k penzijnímu (důchodovému) spoření neboli k ukládání, shromažďování a následnému umísťování úspor občanů do různých investičních instrumentů za účelem jejich dodatečného zhodnocení a pozdějšího vyplacení starobních penzí.

Penzijní společnosti a penzijní fondy mohou sloužit ke dvěma účelům, a to k penzijnímu (důchodovému) spoření a k doplňkovému penzijnímu spoření. V obou těchto případech se jedná o shromažďování peněžních prostředků jak od jednotlivých účastníků spoření, tak případně i od jejich zaměstnavatelů, resp. státu, jde však i o jejich obhospodařování a posléze o vyplacení peněžních dávek.

Penzijní spoření lze popsat jako odkládání části aktuálního příjmu jeho účastníky do penzijních fondů, jimž zpravidla částečně přispívá i stát a zaměstnavatelé. Penzijní společnosti tyto peníze investují s cílem jejich zhodnocení.[18]

[17] REJNUŠ, Oldřich. *Finanční trhy*. 4., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-3671-6.
[18] REJNUŠ, Oldřich. *Finanční trhy*. 4., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-3671-6.

2.9 Finanční poradci

Na finančním trhu také působí finanční poradci, kteří se zabývají plánováním osobních financí. Finanční poradci podnikají v režimu běžného živnostenského oprávnění. Činnost poradců může být přitom odměňována přímo jejich zákazníky využitím přímo placeného poradenství, nebo finančními institucemi, jejichž produkty návazně na zpracování finančního plánu běžně zprostředkovávají, využitím provizního odměňování.[19]

[19] Popis finančního trhu: Struktura a subjekty finančního trhu. Ministerstvo financí České republiky: Proč se finančně vzdělávat? [online]. 2016 [cit. 2016-09-19]. Dostupné z: http://www.psfv.cz/cs/popis-financniho-trhu/struktura.

3 Finanční poradenství

Specifickou finanční službou, která se v poslední době na trhu finančních služeb významně rozvíjí, je finanční poradenství neboli finanční plánování. Finanční poradenství spočívá v celkovém zhodnocení finanční situace, potřeb, přání a budoucích cílů konkrétního klienta a následném doporučení osobního finančního plánu k využití finančních nástrojů a produktů.[20]

3.1 Poradci

Úlohou poradců je poskytnout klientovi kompletní klientský servis, provést ho úskalím jednotlivých finančních produktů a vysvětlit mu jejich funkci. Poradci vyřizují veškerou smluvní dokumentaci a podepsání smlouvy s klientem.

V průběhu svého života řeší každý člověk nejrůznější potřeby finančních produktů, proto vyhledává poradce na finančním trhu. Ať se jedná o spoření, životní pojištění, penzijní připojištění nebo majetkové pojištění, hypoteční financování nebo úvěrové zdroje. Proto mezi nejčastější typy poradců patří:

- úvěrový poradce;
- bankovní poradce;
- hypoteční poradce;
- finanční poradce;
- investiční poradce;
- firemní poradce;
- pojišťovací poradce.[21]

Úvěrový poradce

Úvěrový poradce neboli úvěrový specialista působí v bankách a splátkových společnostech. Jediným cílem úvěrového poradce je poskytnutí úvěru klientům. Nejčastěji se jedná o poskytnutí spotřebitelského úvěru, který pro jeho výši nemůže sjednat standardní bankovní poradce, například úvěr ve stovkách tisíc korun.[22]

[20] Popis finančního trhu: Struktura a subjekty finančního trhu. Ministerstvo financí České republiky: Proč se finančně vzdělávat? [online]. 2016 [cit. 2016-09-19]. Dostupné z: http://www.psfv.cz/cs/popis-financniho-trhu/struktura.
[21] JANDA, Josef. *Spořit nebo investovat?* Praha: Grada Publishing, 2011. Finance pro každého. ISBN 978-80-247-3670-9.
[22] JANDA, Josef. Spořit nebo investovat? Praha: Grada Publishing, 2011. Finance pro každého. ISBN 978-80-247-3670-9.

Bankovní poradce

Bankovní poradce zajišťuje konzultace a poradenství týkající se bankovních produktů. Bankovní poradce spolupracuje s jedním nebo více bankovními ústavy, poskytuje své znalosti a dovednosti svým klientům při zajišťování nových bankovních produktů, pomáhá při vypracování podkladů pro žádosti klientů, vede evidenci a uzavírá s klientem smlouvy o využívání bankovních produktů. V bankách se bankovní poradci rozdělují podle bonitní klientely. Osobnější přístup bankovního poradce ke klientovi roste s rostoucím objemem finančních prostředků na účtu klienta.[23]

Hypoteční poradce

Hypoteční poradce neboli hypoteční makléř je osoba, která poskytuje odborné poradenství v oblasti hypotečních úvěrů a obecně úvěrů na bydlení. Hypoteční poradce se zabývá porovnáváním aktuálních nabídek na hypotečním trhu, porovnává výši úroků jednotlivých hypotečních úvěrů, jejich poplatky, dobu fixace. Na základě těchto parametrů by měl vybrat pro klienta nejvhodnější hypoteční úvěr a výběr přizpůsobit konkrétním požadavkům klienta.

Finanční poradce

Nejčastěji skloňovaným poradcem je finanční poradce. Ten se od jednotlivých typů liší zejména v komplexnosti poskytovaných služeb. Finanční poradce poskytuje klientovi odborný názor na řešení jeho aktuální životní situace v oblasti jeho soukromých financí, poskytuje cenné rady ohledně hospodaření s finančními prostředky, investování a zhodnocení finančních prostředků. Výsledkem služby finančního poradce je sestavení finančního plánu pro konkrétního klienta. Pro sestavení plánu je důležitý odpovědný přístup jak na straně poradce, tak i na straně klienta. Finanční poradce vybere klientovi vhodný spořicí účet, poradí mu ohledně pojištění, podílových fondů, hypotečních úvěrů nebo investic do akcií. Finanční poradce není jen prodejce finančních produktů, ale poskytuje i doplňující servis a informační systém.

Investiční poradce

Investiční poradci neboli investiční makléři představují skupinu finančních odborníků, kteří jsou zaměřeni na investice. S investičními makléři se lze setkat nejčastěji v investičních společnostech, které pro své klienty nakupují a prodávají akcie, cenné papíry, obligace a zajišťují jim doprovodný servis v podobě informací o chování jednotlivých akciových titulů.

Firemní poradce

Firemní poradce neboli firemní bankéř je zaměřen na klienty z řad firem a podnikatelů. Firemní bankéři jsou rozděleni do skupin podle počtu zaměstnanců a dle obratu dané firmy. Firemní poradci poskytují své služby pestrému klientskému kmenu, do které patří jak živnostníci bez zaměstnanců, tak firmy a podnikatelé mající

[23] Encyklopedie profesí: Bankovní poradce. Jobs.cz [online]. [cit. 2016-10-05]. Dostupné z: http://www.jobs.cz/poradna/profese/b/bankovni-poradce/.

zaměstnance. Běžně se lze setkat s firemním poradcem pro malé a střední firmy. Pro velké firmy a korporace jsou vyčleněni poradci s odpovídající specializací.[24]

Pojišťovací poradce

Pojišťovací poradce vykonává poradenskou činnost v oblasti osobních financí a pojistných produktů. Pojišťovací poradce vede obchodní jednání s klienty a aktivně vyhledává a oslovuje potencionální klienty. Postupně buduje a prohlubuje dlouhodobé obchodní vztahy s klienty. Jako odborník na pojistném trhu zpracovává finanční analýzy, navrhuje daňové optimalizace, vytváří analýzy a statistiky, uzavírá pojistné smlouvy Součástí jeho práce je pomoc při správě pojištění a vyřizování nároků z pojistných smluv, tzv. klientský servis.[25]

S jednotlivými typy poradců se lze setkat v pojišťovnách, bankách, investičních společnostech a ve finančně poradenských společnostech. Tato diplomová práce je zaměřena zejména na pojišťovací a finanční poradce.

Finanční poradce lze dělit na závislé a nezávislé finančního poradce.

Závislý finanční poradce je vázán ke konkrétní finanční instituci. Poradce tedy svým klientům nabízí pouze úzký okruh finančních produktů od konkrétní finanční instituce.

Nezávislý finanční poradce většinou pracuje pro finančně poradenskou společnost, která spolupracuje s řadou partnerských finančních institucí, které zastupuje a jejichž produkty zprostředkovává svým klientům prostřednictvím svých finančních poradců. Na základě široké nabídky obchodních partnerů je možné vybírat svým klientům produkty různé povahy a od různých finančních institucí. Nezávislý finanční poradce by měl vybrat pro své klienty ty nejvýhodnější produkty s přihlédnutím k aktuální životní situaci klientů a jeho konkrétním požadavkům.[26]

3.2 Provizní systém

Finanční poradci a další specialisté na finanční, investiční, úvěrové nebo pojišťovací produkty dnes fungují na provizním systému. Platí to dokonce i pro privátní bankéře z poboček špičkových zahraničních bank. Proto „finanční poradce“ zároveň automaticky znamená „provizně placený finanční poradce.“[27]

[24] JANDA, Josef. Spořit nebo investovat? Praha: Grada Publishing, 2011. Finance pro každého. ISBN 978-80-247-3670-9.
[25] Encyklopedie profesí: Pojišťovací poradce. Prace.cz [online]. [cit. 2016-10-05]. Dostupné z: http://www.prace.cz/poradna/encyklopedie-profesi/p/pojistovaci-poradce/.
[26] ŠÍDLO, Dušan. Jak nás podvádějí: pravda o finančním trhu a penzijní reformě: odtajněno. 1. vyd. Praha: Aladin agency, 2012. ISBN 978-80-904345-2-3.
[27] Provize finančních poradců pod drobnohledem. Investia.cz [online]. 2011 [cit. 2016-10-12]. Dostupné z: http://www.investia.cz/provize-financnich-poradcu-pod-drobnohledem.

Za sjednání finančních produktů získávají poradci odměnu ve formě provize. Běžně se rozlišují dva způsoby odměňování. Prvním způsobem je standardní zaměstnanecký poměr, který je uplatňován především v bankách. Druhý způsob odměňování je založený na obchodním vztahu mezi finanční společností a poradcem. Poradce se tak stává obchodním partnerem, který nejčastěji spolupracuje s finanční společností na základě živnostenského listu jako osoba samostatně výdělečně činná (OSVČ). Pro poradce, kteří pracují jako OSVČ, se jedná o jediný měsíční příjem, který se odvíjí od jejich výkonnosti. Avšak některé banky nabízejí svým bankovním poradcům provizní systém jako variabilní složku jejich platu. Poměr mezi fixní a variabilní částí platu je nastaven v předem stanoveném poměru. Každý poradce má nastaven svůj obchodní plán. Pokud poradci po určitou dobu neplní obchodní plán, je s nimi ukončena spolupráce.[28]

Každý finanční produkt má vlastní provizi a výpočet, na základě, něhož se zjišťuje přesná částka připadající poradci. Veškeré provize jsou orientační a mění se podle jednotlivých společností podnikajících na finančním trhu. Provize může činit od jednotek procent z roční platby až po násobky uhrazených ročních plateb, jak je patrné z tabulky níže. Výše provize, nastavení podmínek výplaty a případně storna provize, patří mezi nejcitlivější záležitosti finančních poradců a zprostředkovatelů.[29]

Tabulka 1 - Provize za finanční produkty

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

Zdroj: Provize finančních poradců pod drobnohledem. Investia.cz [online]. 2011 [cit. 2016-10-12]. Dostupné z: http://www.investia.cz/provize-financnich-poradcu-pod-drobnohledem.

[28] JANDA, Josef. Spořit nebo investovat? Praha: Grada Publishing, 2011. Finance pro každého. ISBN 978-80-247-3670-9.
[29] Provize finančních poradců pod drobnohledem. Investia.cz [online]. 2011 [cit. 2016-10-12]. Dostupné z: http://www.investia.cz/provize-financnich-poradcu-pod-drobnohledem.

Některé finanční produkty na trhu mají tzv. následnou provizi, která může být vyplácena po různě dlouhou dobu a týká se především pojištění. Provize se vyplácí poradci například po prvních pět let, deset let nebo po celou dobu trvání pojištění. Následná provize se pohybuje od několika procent až po 20 % z roční platby předepsaného pojistného.

Za dobře vykonanou práci náležejí poradcům provize, za špatně odvedenou práci je čeká storno provize. V případě předčasného ukončení smlouvy klientem musí poradce určitou část své provize vracet zpět, tzv. storno provizi. Storno provize se týká především pojistek. Poradce se tak může setkat s několika druhy storna. Může se jednat o storno, které platí po předem danou dobu, například prvních 24 měsíců od podepsání smlouvy klientem, až po různé kombinace. Nejčastěji se storno provize týkají prvních dvou až čtyř let od uzavření smlouvy.[30]

3.3 Orgány vykonávající dohled nad finančním trhem a finančním poradenství

Mezi nejvýznamnější instituce zabezpečující dohled nad finančním trhem a finančním poradenstvím na území České republiky patří Česká národní banka (ČNB), Asociace finančních zprostředkovatelů a finančních poradců České republiky (AFIZ), Unie společností finančního zprostředkování a poradenství (USF), Asociace pro kapitálový trh České republiky (AKAT ČR) a Česká asociace pojišťoven (ČAP).

Asociace finančních zprostředkovatelů a finančních poradců České republiky (AFIZ)

Asociace finančních zprostředkovatelů a finančních poradců České republiky byla založena v prosinci v roce 2002 jako občanské sdružení, sdružující fyzické a právnické osoby, poskytující službu investičního zprostředkovatele. V tomto roce byla asociace založena pod názvem Asociace registrovaných investičních zprostředkovatelů (ARIZ ČR). Založení asociace bylo reakcí na novou právní úpravu, kterou byl vymezen nový předmět podnikání mimo režim živnostenského zákona – investiční zprostředkovatel, registrovaný tehdy Komisí pro cenné papíry.

V roce 2004 došlo k rozšíření působnosti asociace na všechny zprostředkovatelské a poradenské činnosti na finančním trhu. A od tohoto roku mohou být členy všechny fyzické a právnické osoby, které působí na finančním trhu jako zprostředkovatelé či poradci.

[30] JANDA, Josef. *Spořit nebo investovat?* Praha: Grada Publishing, 2011. Finance pro každého. ISBN 978-80-247-3670-9.

Asociace má vlastní profesionální odborné zázemí, díky kterému svým členům poskytuje odborné služby a současně hájí zájmy členů při přípravě nové legislativy na finančním trhu.[31]

Asociace sdružuje celkem 9 členů, a to Bohemia Servis Finance, CONSULTOR, Effectconsulting, KAPITOL pojišťovací a finanční poradenství, Partners Financial Services, Salve Finance, Společnost finančních poradců, Top-Pojištění.cz, ZFP akademie.[32]

Unie společností finančního zprostředkování a poradenství (USF)

Unie společností finančního zprostředkování a poradenství vznikla v červnu roku 2006. Unie je neziskové profesní sdružení právnických a fyzických osob podnikajících na území České republiky v oblasti finančního zprostředkování a poradenství.

Posláním Unie je na českém trhu zlepšit kvalitu služeb v oblasti finančního poradenství a zprostředkování. Cílem Unie je jasně deklarovat standardy finančního poradenství a zprostředkování a důsledně dohlížet na jejich dodržování ze strany členů USF. Pracuje na zlepšování podmínek pro výkon podnikání v oboru, a to jak v oblasti legislativní, tak v oblasti ekonomické.

USF zatupuje své členy při jednání se státními a veřejnoprávními institucemi, ostatními profesními sdruženími na trhu a finančními institucemi.[33]

Mezi členy Unie patří například společnosti ALLFIN PRO Holding, ARGOS PZS, Broker Consulting, Broker Trust, DataLife, OVB Allfinanz a další. Celkem má Unie 21 členů.[34]

Asociace pro kapitálový trh České republiky (AKAT ČR)

Asociace pro kapitálový trh České republiky se řadí mezi nejvýznamnější profesní sdružení, které působí na kapitálovém trhu. Asociace sdružuje nejvýznamnější správce – investiční společnosti a asset management společnosti, dále také banky působící na území ČR, obchodníky s cennými papíry a další subjekty poskytující služby v oblasti kapitálového trhu.

Činnost Asociace napomáhá ke zvýšení transparentnosti kapitálového trhu, ochraně investorů a podpoře zájmů svých členů. Asociace usiluje zejména o rozvoj kapitálového trhu a kolektivního investování. Svými aktivitami a samoregulačními

[31] AFIZ / o sobě. Asociace finančních zprostředkovatelů a finančních poradců České republiky [online]. 2010 [cit. 2016-09-14]. Dostupné z: http://www.afiz.cz/afiz-o-sobe/.
[32] Výroční zpráva. Asociace finančních zprostředkovatelů a finančních poradců České republiky [online]. 2015 [cit. 2016-09-14]. Dostupné z: http://www.afiz.cz/store/vz 2015.pdf.
[33] O Unii. Unie společností finančního zprostředkování a poradenství [online]. 2014 [cit. 2016-09-18]. Dostupné z: http://www.usfcr.cz/.
[34] Seznam členů. Unie společností finančního zprostředkování a poradenství [online]. [cit. 2016-09-18]. Dostupné z: http://www.usfcr.cz/home-business/seznam-clenu/.

předpisy chce rozvíjet povědomí, znalost a důvěryhodnost v oblasti kapitálového trhu. Mezi prioritní aktivity Asociace lze uvést zdokonalování dobrovolné samoregulace členů, právo, komunikace s investory a jejich vzdělávání, mezinárodní aktivity.[35]

Asociace v souladu s obecně závaznými právními předpisy, stanovami Asociace, etickým kodexem a závaznými pokyny Asociace usměrňuje, reguluje a kontroluje aktivity svých členů. Mezi členy Asociace patří například společnosti AXA Investiční společnost, Česká spořitelna, UniCredit Bank Czech Republic, Sberbank CZ, Raiffeisenbank, PPF banka, MONETA Money Bank, Komerční banka, Československá obchodní banka a další společnosti. Asociace pro kapitálový trh České republiky má celkem 47 řádných členů.[36]

Česká národní banka (ČNB)

Česká národní banka je ústřední (centrální) bankou České republiky, orgánem vykonávajícím dohled nad finančním trhem a orgánem, který je příslušný k řešení krize na finančním trhu. Je zřízena Ústavou České republiky a svou činnost vyvíjí v souladu se zákonem č. 6/1993 Sb., o České národní bance, ve znění pozdějších předpisů, a dalšími právními předpisy. ČNB je právnickou osobou veřejného práva se sídlem v Praze.[37]

ČNB vykonává dohled nad kapitálovým trhem, bankovním sektorem, pojišťovnictvím, družstevními záložnami, penzijním připojištěním, institucemi elektronických peněz a směnárnami. Samotný dohled nad finančním trhem představuje souhrn činností, které se týkají povolovacích a schvalovacích řízení, plnění informačních povinností, vlastního dohledu na místě i na dálku, mezinárodní spolupráce apod.[38]

Česká národní banka provádí dohled nad provozováním činnosti pojišťovacích zprostředkovatelů buď formou dohledu na dálku, nebo kontrolou na místě. Dohled na dálku spočívá v prověřování správnosti postupu pojišťovacích zprostředkovatelů na základě stížností spotřebitelů. Pojišťovací zprostředkovatel je povinen poskytnout ČNB při výkonu dohledu veškerou potřebnou součinnost.

ČNB má právo udělovat potřebná oprávnění a povolení k vykonávání zprostředkovatelské činnosti.[39]

[35] O Asociaci. Asociace pro kapitálový trh České republiky [online]. 2016 [cit. 2016-09-18]. Dostupné z: http://www.akatcr.cz/static.do?page=zakl_popis.html.
[36] Členové Asociace. Asociace pro kapitálový trh České republiky [online]. 2016 [cit. 2016-09-18]. Dostupné z: http://www.akatcr.cz/public/clenoveOpen.do?typ=R.
[37] O ČNB. Česká národní banka [online]. [cit. 2016-09-16]. Dostupné z: http://www.cnb.cz/cs/o_cnb/.
[38] Dohled nad finančním trhem. Česká národní banka [online]. [cit. 2016-10-07]. Dostupné z: https://www.cnb.cz/cs/dohled_financni_trh/.
[39] Pojišťovací zprostředkovatelé. Česká národní banka: ČNB pro všechny [online]. [cit. 2016-10-07]. Dostupné z: http://www.cnbprovsechny.cnb.cz/cs/osobni_finance/pojisteni/pojistovaci_zprostredkovatele.html

Česká asociace pojišťoven (ČAP)

Česká asociace pojišťoven je zájmovým sdružením vytvořeným na organizaci a podporu vzájemné pomoci, spolupráce a zabezpečení zájmů pojišťoven a zajišťoven. ČAP je právnická osoba se sídlem v Praze, která zahájila svou činnost v lednu roku 1994. Hlavním posláním asociace je koordinovat, zastupovat, hájit a prosazovat společné zájmy pojišťoven ve vztahu k orgánům státní správy a dalším osobám i ve vztahu k zahraničí.[40]

Mezi členy Asociace patří například společnosti AEGON Pojišťovna, Allianz pojišťovna, AXA životní pojišťovna, Česká podnikatelská pojišťovna, Česká pojišťovna, Generali Pojišťovna, Hasičská vzájemná pojišťovna, Komerční pojišťovna, UNIQA pojišťovna, Pojišťovna VZP a další. ČAP sdružuje celkem 26 řádných členů a 2 členy se zvláštním statutem (Česká kancelář pojistitelů, Exportní garanční a pojišťovací společnost).[41] Podíl členských pojišťoven ČAP na celkovém předepsaném pojistném v České republice je téměř 97 %. Členové Asociace jsou povinni dodržovat kodex etiky v pojišťovnictví a etický kodex finančního trhu.[42]

[40] O nás: Základní údaje. Česká asociace pojišťoven [online]. 2014 [cit. 2016-10-02]. Dostupné z: http://www.cap.cz/o-nas/organizacni-struktura/zakladni-udaje.
[41] Členské pojišťovny. Česká asociace pojišťoven [online]. 2014 [cit. 2016-10-02]. Dostupné z: http://www.cap.cz/o-nas/clenove/clenske-pojistovny?layout=supin:extended.
[42] O nás: Základní údaje. Česká asociace pojišťoven [online]. 2014 [cit. 2016-10-02]. Dostupné z: http://www.cap.cz/o-nas/organizacni-struktura/zakladni-udaje.

4 Zprostředkovatelská činnost

Zprostředkovatelská činnost je odborná činnost prováděná fyzickými a právnickými osobami – pojišťovacími zprostředkovateli.

Pojišťovací zprostředkovatel je fyzická nebo právnická osoba, která je na základě oprávnění České národní banky způsobilá poskytovat služby na finančním trhu.[43]

Distribuci pojistných produktů zákazníkům může provádět pojišťovna sama prostřednictvím svých zaměstnanců nebo pomocí distribuční sítě tvořené pojišťovacími zprostředkovateli. Na finančním trhu působí více než 150 000 pojišťovacích zprostředkovatelů různých typů, proto bývá někdy obtížné vybrat toho správného zprostředkovatele, který poradí a pomůže vyřešit danou situaci. Nejjednodušší způsob, jak vybrat pojišťovacího zprostředkovatele, je dát na doporučení známých a kamarádů, kteří už takový krok udělali a jsou spokojeni.[44]

Důvody k využívání služeb pojišťovacích zprostředkovatelů:

- zprostředkovatel rozumí trhu a může sladit potřeby zákazníka s pojistnými produkty, které jsou na pojistném trhu nabízeny,
- pro zprostředkovatele je jednodušší prozkoumat trh, neboť se v něm již orientuje,
- zprostředkovatel má přehled o nabízených produktech na pojišťovacím trhu, může proto dosáhnout nižších nákladů přiměřených kvalitě služeb.[45]

Činnost pojišťovacích zprostředkovatelů je upravena zákonem č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí. Podnikatelským oprávněním k činnosti je registrace, kterou provádí Česká národní banka. O zápisu do registru pojišťovacích zprostředkovatelů vydává ČNB registrované osobě osvědčení. Registr je veřejně přístupný, proto do něho může každý nahlížet a ověřit si registraci konkrétního zprostředkovatele.

Na činnost pojišťovacích zprostředkovatelů jsou kladeny vyšší nároky z důvodu zajištění řádného plnění pravidel jednání se zákazníky. Registrace pojišťovacích zprostředkovatelů proto vyžaduje splnění zákonem vymezených podmínek důvěryhodnosti (o „dobré pověsti“ zprostředkovatele) a odborné způsobilosti. Odbornou způsobilostí se rozumí získání všeobecných a odborných znalostí nezbytných pro výkon činnosti zprostředkovatele. Všeobecné znalosti prokazují zprostředkovatelé dokladem o dokončení střední školy. Odborné znalosti dokládají zprostředkovatelé dokladem

[43] Zprostředkovatelé: Zprostředkovatelská činnost v pojišťovnictví. Česká asociace pojišťoven [online]. 2014 [cit. 2016-10-05]. Dostupné z: http://www.cap.cz/vse-o-pojisteni/pojisteni-v-praxi/zprostredkovatele.
[44] Pojišťovací zprostředkovatelé. *Česká národní banka: ČNB pro všechny* [online]. [cit. 2016-10-07]. Dostupné z: http://www.cnbprovsechny.cnb.cz/cs/osobni_finance/pojisteni/pojistovaci_zprostredkovatele.html.
[45] DUCHÁČKOVÁ, Eva. *Pojištění a pojišťovnictví*. Praha: Ekopress, 2015. ISBN 978-80-87865-25-5.

o absolvování odborného studia na střední nebo vysoké škole, které je zaměřené na problematiku pojišťovnictví a finančních služeb, nebo složením odborné zkoušky.[46]

4.1 Činnost pojišťovacího zprostředkovatele

Vykonávat zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví může pouze registrovaný pojišťovací zprostředkovatel. Činnosti pojišťovacího zprostředkovatele spočívají v:

- předkládání návrhů na uzavření pojistných smluv;
- provádění přípravný prací, které směřují k uzavření pojistné smlouvy;
- uzavírání pojistných smluv jménem a na účet pojišťovny, pro kterou je tato činnost vykonávána;
- pomoc při správě pojištění a vyřizování nároků z pojistných smluv (tzv. klientský servis).[47]

4.2 Povinnosti pojišťovacího zprostředkovatele

Povinnosti pojišťovacího zprostředkovatel stanovuje zákon a jedná se zejména o:

- povinnost uvádět úplné a nezavádějící informace;
- povinnost odborné péče;
- povinnost informovat o charakteru a vlastnostech poskytovaných služeb;
- povinnost informovat klienta písemně o své provázanosti s pojišťovnou v podobě podílu vyšším než 10 % na kapitálu nebo hlasovacích právech;
- povinnost klientovi písemně sdělit identifikační údaje o pojišťovacím agentovi/makléři nebo pojišťovně, jejichž jménem jedná, své registraci, postupech pro podání stížnosti;

[46] Pojišťovací zprostředkovatelé. *Česká národní banka: ČNB pro všechny* [online]. [cit. 2016-10-07]. Dostupné z: http://www.cnbprovsechny.cnb.cz/cs/osobni_finance/pojisteni/pojistovaci_zprostredkovatele.html

[47] Zprostředkovatelé: Zprostředkovatelská činnost v pojišťovnictví. Česká asociace pojišťoven [online]. 2014 [cit. 2016-10-05]. Dostupné z: http://www.cap.cz/vse-o-pojisteni/pojisteni-v-praxi/zprostredkovatele.

- povinnost vyhotovit písemný záznam z jednání o potřebách a požadavcích klienta, které souvisejí se sjednávaným pojištěním a uvést důvody, na kterých pojišťovací zprostředkovatel zakládá své doporučení pro výběr daného pojistného produktu.

Pojišťovací zprostředkovatel je povinen na žádost klienta informovat také o způsobu svého odměňování za zprostředkovatelskou činnost.[48]

4.3 Typy pojišťovacích zprostředkovatelů

Pojišťovací zprostředkovatelé mohou provozovat zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví v postavení vázaného pojišťovacího zprostředkovatele, podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele, pojišťovacího agenta, výhradního pojišťovacího agenta a pojišťovacího makléře.

Pojišťovací zprostředkovatel může provozovat zprostředkovatelskou činnost pouze v postavení, v jakém byl registrován.

Vázaný pojišťovací zprostředkovatel (VPZ)

Vázaný pojišťovací zprostředkovatel vykonává zprostředkovatelskou činnost jménem a na účet jedné pojišťovny a je vázán písemnou smlouvou s touto pojišťovnou. VPZ může vykonávat zprostředkovatelskou činnost jménem a na účet více pojišťoven za předpokladu, že nabízené pojistné produkty nejsou vzájemně konkurenční. VPZ musí být zapsán do registru pojišťovacích zprostředkovatelů, splňovat podmínky důvěryhodnosti a podmínky pro základní kvalifikační stupeň odborné způsobilosti. Rámec činnosti vázaného pojišťovacího zprostředkovatele je dán zákonem a písemnou smlouvou s pojišťovnou a jejími pokyny. Pojišťovna pak odpovídá za škodu způsobenou VPZ při výkonu zprostředkovatelské činnosti. VPZ není oprávněn inkasovat pojistné a vyplácet pojistné plnění z pojistných smluv.

Výhradní pojišťovací agent (VPA)

Výhradní pojišťovací agent vykonává zprostředkovatelskou činnost jménem a na účet pouze jedné pojišťovny, a to na základě písemné smlouvy. VPA je ve své činnosti vázán vnitřními předpisy pojišťovny. Za škody způsobené při výkonu zprostředkovatelské činnosti odpovídá příslušná pojišťovna, jejímž jménem jedná. Pokud je k tomu VPA pojišťovnou zmocněn, je oprávněn vybírat pojistné nebo zprostředkovat pojistná plnění z pojistných smluv. V takovém případě je VPA povinen udržovat určitou

[48] Pojišťovací zprostředkovatelé. Česká národní banka: ČNB pro všechny [online]. [cit. 2016-10-07]. Dostupné z: http://www.cnbprovsechny.cnb.cz/cs/osobni_finance/pojisteni/pojistovaci_zprostredkovatele.html.

trvale likvidní jistinu nebo pro tyto účely používat zvláštní bankovní účet. VPA musí být zapsán do registru, splňovat podmínky důvěryhodnosti a podmínky pro základní kvalifikační stupeň odborné způsobilosti. Výhradní pojišťovací agent má možnost mít své podřízené pojišťovací zprostředkovatele.

Pojišťovací agent (PA)

Pojišťovací agent vykonává zprostředkovatelskou činnost na základě písemné smlouvy jménem a na účet jedné či více pojišťoven. Ve své činnosti je vázán vnitřními předpisy dané pojišťovny, která ho také odměňuje za zprostředkované pojistné. Největší rozdíl mezi pojišťovacím agentem a pojišťovacím zprostředkovatelem je, že pokud pojišťovací agent jedná jménem více pojišťoven, mohou být pojistné produkty vzájemně konkurenční. PA musí být zapsán v registru pojišťovacích zprostředkovatelů, splňovat podmínky důvěryhodnosti a podmínky pro střední kvalifikační stupeň odborné způsobilosti. Pojišťovací agent může mít své podřízené pojišťovací zprostředkovatele. Za případné škody způsobené při výkonu zprostředkovatelské činnosti odpovídá sám pojišťovací agent. Pro tento případ je PA dle zákona povinen být po celou dobu výkonu činnosti pojišťovacího zprostředkovatele pojištěn pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou výkonem této činnosti. Pokud se pojišťovna, jejímž jménem a na jejíž účet PA jedná, písemně nezavázala k převzetí odpovědnosti za škody způsobené touto jeho činností. Pokud byl pojišťovací agent zmocněn přijímat od pojistníka pojistné nebo od pojišťovny výplaty pojistného plnění, je povinen udržovat trvale likvidní finanční jistinu ve výši 4 % z ročního objemu jím inkasovaného pojistného, nejméně ve výši 15 000 eur, nebo používat pro převody pojistného a pojistného plnění výhradně zvlášť k tomu zřízené a od vlastního hospodaření oddělené bankovní účty. Výhodou PA je, že pracuje s širší nabídkou pojistných produktů, které může kombinovat a sestavit tak svým klientům nabídku, která odpovídá jejich přáním a potřebám. Možná nevýhoda PA může spočítávat v tom, že nese náklady na provoz své sítě, ručí za své spolupracovníky a musí mít vysoké znalosti o své produktové nabídce.

Pojišťovací makléř (PM)

Pojišťovací makléř vykonává zprostředkovatelskou činnost vlastním jménem nebo může být zájemcem o pojištění (klientem) zmocněn k jednání jeho jménem. PM nikdy nemůže vykonávat zprostředkovatelskou činnost jménem a na účet pojišťovny. Ve své činnosti je vázán obsahem smlouvy, kterou uzavřel s klientem, přestože je odměňován pojišťovnou, s níž má zpravidla též sjednanou smlouvu. V závislosti na obsahu smlouvy s klientem PM zpracovává komplexní analýzy pojistných rizik, návrhy pojistných programů, poskytuje konzultační a poradenskou činnost, provádí správu uzavřených pojistných smluv, sleduje lhůty k jejich revizi a spolupracuje při likvidaci pojistných událostí. PM musí být zapsán do registru pojišťovacích zprostředkovatelů a splňovat podmínky důvěryhodnosti a podmínky pro vyšší kvalifikační stupeň odborné způsobilosti. Pojišťovací makléř musí být po celou dobu

výkonu své činnosti pojišťovacího zprostředkovatele pojištěn pro případ odpovědnosti za škodu způsobnou výkonem své činnosti. Pokud byl pojišťovací makléř zmocněn přijímat od pojistníka pojistné nebo od pojišťovny výplaty pojistného plnění, je povinen udržovat určitou trvale likvidní finanční jistinu ve výši 4 % z ročního objemu jím inkasovaného pojistného, nejméně ve výši 15 000 eur, nebo pro tyto účely používat zvláštní bankovní účet.

Podřízený pojišťovací zprostředkovatel (PPZ)

Podřízený pojišťovací zprostředkovatel vykonává zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví na základě písemné smlouvy jménem a na účet pojišťovacího agenta, výhradního pojišťovacího agenta a pojišťovacího makléře. Pří své činnosti je PPZ vázán jejich pokyny a je také jimi odměňován. PPZ neinkasuje pojistné a nevyplácí pojistné plnění z pojistných smluv. Musí být zapsán do registru, splňovat podmínky důvěryhodnosti a podmínky stanovené zákonem pro základní kvalifikační stupeň odborné způsobilosti. Pojišťovací zprostředkovatel, pro kterého je PPZ činný, odpovídá za škodu způsobenou PPZ při výkonu zprostředkovatelské činnosti. PPZ nemůže být přímo smluvně navázán na pojišťovnu ani od ní přijímat provize.[49]

Tabulka 2 - Počet pojišťovacích zprostředkovatelů k 31. lednu 2014

Pojišťovací zprostředkovatelé podle typu	**Data k 31. lednu 2014**
Pojišťovací makléři	787
Pojišťovací agenti	1 454
Výhradní pojišťovací agenti	36 991
Vázaní pojišťovací zprostředkovatelé	12 691
Podřízení pojišťovací zprostředkovatelé	99 240
Celkem	151 163

Zdroj: Aktuální přehled počtu pojišťovacích zprostředkovatelů v ČR. OPojištění.cz: Informace ze světa pojištění [online]. 2014 [cit. 2016-11-10]. Dostupné z: http://www.opojisteni.cz/pojistny-trh/aktualni-prehled-poctu-pojistovacich-zprostredkovatelku-v-cr/.

[49] BÖHM, Arnošt a Karina MUŽÁKOVÁ. Pojišťovnictví a regulace finančních trhů. 1. vyd. Praha: Professional Publishing, 2010. ISBN 978-80-7431-035-5.

5 Pojištění

Pojištění je vědomé vytváření finanční rezervy, která slouží k úhradě potřeb nebo škod, které vzniknou pojištěným z nahodilých událostí. Tato rezerva se vytváří z prostředků pojištěných subjektů, tedy z pojistného, které je cenou za poskytované služby nebo cenou za převzetí rizika. Hlavní úlohou pojištění je tedy ochrana osob a majetku před nepříznivými a nahodilými situacemi.[50]

5.1 Základní pojmy

Pojistitel

Pojistitel je právnická osoba (akciová společnost nebo družstvo), která je oprávněna provozovat pojišťovací činnost, tedy pojišťovna.

Pojistník

Pojistník je osoba, která uzavřela s pojistitelem pojistnou smlouvu, z níž vyplývá povinnost platit pojistné. Většinou je pojistník shodný s pojištěným, ale nemusí to tak být ve všech případech. Pojistnou smlouvu může uzavřít a platit i jiná osoba, než je pojištěný. Příkladem je rodič, který sjednává pojištění pro své dítě, nebo zaměstnavatel, který sjednává skupinové pojištění pro své zaměstnance.

Pojištěný

Pojištěným je osoba, na jejíž život, zdraví, majetek, odpovědnost za škodu nebo jiné hodnoty pojistného zájmu se vztahuje pojištění ustanovené pojistnou smlouvou. V životním pojištění je to osoba, jejíž život je pojištěn.

Oprávněná osoba

Oprávněná osoba je osoba, které vzniká v důsledku pojistné události nárok na pojistné plnění.

Obmyšlená osoba

Obmyšlená osoba je osoba, kterou v pojistné smlouvě určí pojistník, a které v případě úmrtí pojištěného vznikne právo na pojistné plnění. Tento příjem pak nepodléhá dědickému řízení.

[50] NOVÁKOVÁ, Vladimíra a Věroslav SOBOTKA (eds.). Slabikář finanční gramotnosti: učebnice základních 7 modulů finanční gramotnosti. 2., aktualiz. vyd. Praha: COFET, 2011. ISBN 978-80-904396-1-0.

Pojistná hodnota

Pojistná hodnota je nejvyšší možná majetková újma, která může nastat v důsledku pojistné události.

Pojistná částka

Pojistná částka je smluvně dohodnutá finanční částka v pojistné smlouvě, která určuje horní hranici pojistného plnění.

Limit pojistného plnění

Pokud nelze v době uzavření pojistné smlouvy určit pojistnou hodnotu, stanoví se na návrh pojistníka horní hranice pojistného plnění limitem.

Nahodilá skutečnost

Nahodilá skutečnost je skutečnost, která je možná a u které není jisté, zda v době trvání soukromého pojištění nastane, nebo není známa doba jejího vzniku.

Pojistná doba

Pojistná doba je doba, na kterou bylo soukromé pojištění sjednáno.

Pojistné nebezpečí

Pojistné nebezpečí je možná příčina vzniku pojistné události.

Pojistné riziko

Pojistným rizikem je míra pravděpodobnosti, že vznikne pojistná událost vyvolaná pojistným nebezpečím.

Pojistné

Pojistné je úplata za soukromé pojištění. Běžné pojistné je pojistné stanovené za pojistné období. Jednorázové pojistné je pojistné stanovené na celou dobu, na kterou bylo soukromé pojištění sjednáno.

Pojistným obdobím

Pojistné období je časové období dohodnuté v pojistné smlouvě, za které se platí pojistné. Zpravidla bývá pojistným obdobím označován jeden kalendářní rok.

Čekací doba

Čekací doba je doba, po kterou nevzniká pojistiteli povinnost poskytnout pojistné plnění z pojistných událostí, které by jinak byly pojistnými událostmi. U životního pojištění je čekací doba například u pracovní neschopnosti, připojištění velmi závažných onemocnění.

Výluka z pojištění

Výluka z pojištění se týká věcí a rizik, na které se pojistné krytí nevztahuje.

Indexace

Indexace je automatické navyšování pojistné částky ze strany pojišťovny dle aktuální inflace. S výší pojistné částky roste i pojistné.

Pojistné plnění

Pojistným plněním je vyplacení peněžní částky pojišťovnou jako náhrada vzniklé škody.

Pojistná událost

Pojistná událost je nahodilá skutečnost, která je blíže specifikována v pojistné smlouvě. S pojistnou událostí je spojen vznik povinnosti pojistitele poskytnout pojištěnému pojistné plnění.

Škodní událost

Škodní událost je nahodilá skutečnost, ze které vznikla škoda a která by mohla být důvodem vzniku pojistné události a mohla by zakládat právo na pojistné plnění z pojištění.

Spoluúčast

Spoluúčast je předem dohodnutá částka v pojistné smlouvě, kterou se pojištěný podílí na pojistné události. Spoluúčast může nabývat několika podob, a to spoluúčast ve formě fixní částky, spoluúčast vyjádřená procentem z pojistného plnění, nebo kombinace spoluúčasti vyjádřené v procentech z pojistného plnění a minimální fixní částky.

Odkupné

Odkupné je částka, kterou pojistník obdrží při předčasném ukončení obnosového pojištění. V pojistné smlouvě jsou vždy stanovena pravidla pro určení nároku a výše odkupného.[51]

Pojistná smlouva

Pojistná smlouva je smlouva o finančních službách, ve které se pojistník zavazuje platit pojistné pojistiteli a pojistitel se zavazuje v případě vzniku nahodilé události poskytnout ve sjednaném rozsahu pojistné plnění. Pojistná smlouva vyjadřuje konkrétní pojistné podmínky a podmínky realizace pojištění, které jsou závazné pro obě smluvní strany.[52]

[51] Zákon č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě a o změně souvisejících zákonů
[52] NOVÁKOVÁ, Vladimíra a Věroslav SOBOTKA (eds.). Slabikář finanční gramotnosti: učebnice základních 7 modulů finanční gramotnosti. 2., aktualiz. vyd. Praha: COFET, 2011. ISBN 978-80-904396-1-0.

Pojistná smlouva vždy obsahuje:

- určení pojistníka a pojistitele;
- určení oprávněné osoby;
- určení, zda se jedná o pojištění obnosové nebo škodové;
- vymezení pojistné události a pojistného nebezpečí;
- výši pojistného, jeho splatnosti a údaj o tom, zda se jedná a pojistné jednorázové nebo běžné;
- vymezení pojistné doby a doby, na kterou byla pojistná smlouva uzavřena.[53]

Způsob uzavření pojistné smlouvy:

- osobně na pobočce pojišťovny;
- on-line prostřednictvím internetu;
- prostřednictvím pojišťovacího zprostředkovatele;
- prostřednictvím dalších prodejních kanálů (pojišťovací makléři, bankéři, cestovní kanceláře, pošta, realitní makléři).

Pojistka

Pojistka je potvrzení pojistitele o přijetí pojištění, a to na základě sjednaného návrhu pojistné smlouvy. Pojistitel může odmítnout přijetí návrhu pojistné smlouvy nebo přijmout návrh s konkrétně definovanou výlukou z pojištění. Jako příklad lze uvést životní pojištění, kdy pojistitel zjistí, že pojištěný má pro případ smrti vysokou pravděpodobnost úmrtí z důvodu zdravotního stavu nebo věku.

Hlášení škodní události:

- telefonicky na klientském centrum příslušné pojišťovny;
- písemně na formuláři příslušné pojišťovny (formulář lze stáhnout z internetových stránek příslušné pojišťovny nebo osobně vyzvednout na jejich pobočkách);
- on-line prostřednictvím webových formulářů příslušné pojišťovny.[54]

[53] Zákon č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě a o změně souvisejících zákonů
[54] NOVÁKOVÁ, Vladimíra a Věroslav SOBOTKA (eds.). Slabikář finanční gramotnosti: učebnice základních 7 modulů finanční gramotnosti. 2., aktualiz. vyd. Praha: COFET, 2011. ISBN 978-80-904396-1-0.

5.2 Druhy pojištění

Pojem pojištění se používá v souvislosti s různými podobami pojištění. Z hlediska právního členění pojištění lze pojištění rozdělit na pojištění dobrovolné a pojištění povinné.

Dobrovolné pojištění

U dobrovolného pojištění se sjednává pojistná smlouva mezi zájemcem o pojištění a pojišťovnou, a to v závislosti na rozhodnutí zájemce o pojištění. Dobrovolné pojištění je každé jiné komerční pojištění, které není povinné pojištění a řídí se zákonem 277/2009 Sb., o pojišťovnictví.

Povinné pojištění

Povinné pojištění se člení dále na povinně smluvní pojištění a zákonné pojištění. U povinně smluvního pojištění je v právním předpise určena povinnost sjednání pojistné smlouvy mezi pojištěným a pojistitelem. Do povinně smluvního pojištění patří pojištění odpovědnosti z provozu vozidla, tzv. povinné ručení. Základním účelem povinného ručení je pojistná ochrana zdraví a majetku třetích osob, kterým byla způsobena škoda zapříčiněná provozem vozidla. U zákonného pojištění vyplývá povinnost pojištění pro příslušné subjekty ze zákona a pojistná smlouva se tedy nesjednává. Z právního předpisu vyplývá povinnost platit pojistné ve vymezené výši, vymezené instituci a ve vymezených termínech.[55]

Další členění pojištění je na obnosové a škodové pojištění, které je definováno v zákoně 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě.

Obnosové pojištění

Pojištění obnosové je soukromé pojištění, jehož účelem je získání obnosu, tj. dohodnuté finanční částky v důsledku pojistné události ve výši, která je nezávislá na vzniku nebo rozsahu škody. Základem pro stavení výše pojistného a pro výpočet pojistného plnění je pojistná částka určená pojistníkem v pojistné smlouvě, která má být v případě vzniku pojistné události vyplacena. Výhradně jako obnosové pojištění lze sjednat životní pojištění. Příkladem životního pojištění je pojištění pro případ smrti, nebo pojištění pro případ dožití.

Škodové pojištění

Pojištění škodové je soukromé pojištění, jehož účelem je náhrada škody, která vznikla v důsledku pojistné události. Pojištěný nemůže získat vyšší pojistné plnění, než je vzniklá škoda. Jako pojištění škodové lze sjednat výhradně pojištění věci nebo souboru věcí, pojištění odpovědnosti za škodu, pojištění právní ochrany, pojištění úvěru nebo záruky a pojištění finančních ztrát.

[55] DUCHÁČKOVÁ, Eva. *Pojištění a pojišťovnictví*. Praha: Ekopress, 2015. ISBN 978-80-87865-25-5.

Pokud není v pojistné smlouvě dohodnuto jinak, je pojistné plnění omezeno horní hranicí, která je stanovena pojistnou částkou, nebo limitem pojistného plnění.

Soukromé pojištění jiného majetku než věci nebo souboru věcí, úrazové pojištění, pojištění pro případ nemoci lze sjednat jako pojištění škodové nebo obnosové.[56]

Přehled druhů pojištění je uveden v následující tabulce.

Tabulka 3 - Přehled druhů pojištění

	Škodová pojištění	**Obnosová pojištění**
Pojištění osob	– úrazové pojištění – pojištění pro případ nemoci	– úrazové pojištění – pojištění pro případ nemoci – pojištění pro případ smrti – pojištění pro případ dožití
	Škodová pojištění	**Obnosová pojištění**
Pojištění věci a jiného majetku	– pojištění věci a majetku – pojištění finančních ztrát – pojištění odpovědnosti za škodu – pojištění právní ochrany – pojištění úvěru a záruky	– pojištění jiného majetku než věci nebo souboru věcí

Zdroj: NOVÁKOVÁ, Vladimíra a Věroslav SOBOTKA (eds.). Slabikář finanční gramotnosti: učebnice základních 7 modulů finanční gramotnosti. 2., aktualiz. vyd. Praha: COFET, 2011. ISBN 978-80-904396-1-0.

Sociální pojištění

Sociální pojištění kryje rizika v souvislosti s dlouhodobou pracovní neschopností, krátkodobou pracovní neschopností, pracovními úrazy a nemocemi z povolání, zdravotní péči a nezaměstnaností. Sociální pojištění se tedy zaměřuje na tzv. sociální rizika a rozsah sociálního pojištění vyplývá z rozhodnutí příslušného státu. Sociální rizika jsou v různém rozsahu zahrnována v jednotlivých státech do sociálního pojištění, tedy do povinného pojištění. Sociální pojištění může být financováno v rámci státního rozpočtu nebo v rámci fondu sociálního pojištění.[57]

Komerční pojištění

V rámci komerčního pojištění lze rozlišit podle způsobu tvorby rezerv pojištění riziková a pojištění rezervotvorná. U rizikového pojištění platí podmíněná návratnost finančních prostředků daná vznikem pojistné události. U tohoto pojištění není jasné, zda pojistná událost jednoznačně vznikne. Pokud k pojistné události nedojde během trvání pojištění, pojišťovna neposkytuje pojistné plnění. Počet pojistných událostí během trvání pojištění není omezený. Pojistné se během pojistného období v pojišťovně

[56] NOVÁKOVÁ, Vladimíra a Věroslav SOBOTKA (eds.). Slabikář finanční gramotnosti: učebnice základních 7 modulů finanční gramotnosti. 2., aktualiz. vyd. Praha: COFET, 2011. ISBN 978-80-904396-1-0.
[57] DUCHÁČKOVÁ, Eva. Pojištění a pojišťovnictví. Praha: Ekopress, 2015. ISBN 978-80-87865-25-5.

při provozování pojištění spotřebuje na pokrytí rizik. U pojištění rezervotvorného se vytváří rezerva na výplatu sjednaných pojistných plnění v budoucnosti. V těchto pojištěních se pojistné plnění vyplatí vždy, až na určité výjimky.

Základním členěním komerčního pojištění je členění podle druhu krytých rizik na pojištění životní a pojištění neživotní. Životní pojištění zahrnuje krytí dvou rizik, a to rizika úmrtí a rizika dožití. Neživotní pojištění zahrnuje krytí široké škály neživotních rizik:

- rizika vztahující se k osobám – úraz, nemoc, invalidita apod.;
- majetková rizika – živelní, odcizení, havarijní, strojní apod.;
- rizika související s finančními ztrátami;
- rizika spojená s odpovědností za škodu.[58]

Dle Přílohy č. 1 zákona č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví lze komerční pojištění zařadit do pojistných odvětví, a to do odvětví životního pojištění a odvětví neživotního pojištění. Vybraná odvětví dle zákona jsou uvedena v následujících sloupcích.

Odvětví životní pojištění:

- Pojištění pro případ smrti, dožití, dožití se stanoveného věku nebo dřívější smrti, pojištění spojených životů, životní pojištění s vrácením pojistného.
- Svatební pojištění, nebo pojištění prostředků na výživu dětí.
- Důchodové pojištění sjednané na základě pojistné smlouvy.
- Pojištění pro případ úrazu nebo nemoci, je-li doplňkem pojištění podle odvětví 1 až 3.

Odvětví neživotních pojištění:

- Úrazové pojištění,
- Pojištění nemoci,
- Pojištění majetku,
- Havarijní pojištění,
- Pojištění odpovědnosti za škodu,
- Pojištění úvěru,
- Pojištění různých finančních ztrát,
- Pojištění právní ochrany.[59]

[58] DUCHÁČKOVÁ, Eva. *Pojištění a pojišťovnictví*. Praha: Ekopress, 2015. ISBN 978-80-87865-25-5.
[59] NOVÁKOVÁ, Vladimíra a Věroslav SOBOTKA (eds.). Slabikář finanční gramotnosti: učebnice základních 7 modulů finanční gramotnosti. 2., aktualiz. vyd. Praha: COFET, 2011. ISBN 978-80-904396-1-0.

5.3 Pojistný podvod

Pojistný podvod je jednání, kterého se dopouštějí fyzické nebo právnické osoby za účelem získání výhody nebo obohacení se na úkor pojišťovny. Pojistný podvod je posuzován jako trestný čin podle § 210 trestního zákoníku – pachatel může být odsouzen k trestu odnětí svobody ve výši až 10 let. Pojistného podvodu se dopustí každý, kdo při sjednávání pojistné smlouvy nebo uplatnění nároku na pojistné plnění uvede nepravdivé, hrubě zkreslené údaje nebo podstatné údaje zamlčí nebo úmyslně vyvolá pojistnou událost nebo stav vyvolaný pojistnou událostí udržuje v úmyslu zvýšit vzniklou škodu.

Příklady podvodného jednání:

- úmyslné nadhodnocení náhodně vzniklé škody;
- pojištění již poškozené věci jako nové (např. havarované vozidlo);
- zamlčování podstatných údajů;
- úmyslné uvádění nepravdivých nebo hrubě zkreslených údajů (zdravotní stav, věk, výše škody, důvod vzniku, velikost rizika, doložené doklady);
- nadhodnocení majetku při uzavírání pojištění a následně uměle vyvolaná pojistná událost;
- úmyslné způsobení škody (ublížení na zdraví, autonehoda), která je prezentována jako náhodná událost krytá pojištěním.[60]

Tabulka 4 - Pojistné podvody za období 2007–2014 podle jednotlivých druhů odvětví

Pojištění	**Prošetřované případy za roky 2007–2014**		**Odhalené pojistné podvody za roky 2007–2014**	
	počet	**podíl (%)**	**v tis. CZK**	**podíl (%)**
Vozidel	33 207	63,53	2 745 256	42,70
Přepravy	148	0,28	48 079	0,75
Majetku a odpovědnosti	7 669	14,67	2 871 722	44,67
Osob	11 246	21,52	763 849	11,88
Celkem	52 270	100	6 428 906	100

Zdroj: DUCHÁČKOVÁ, Eva. Pojištění a pojišťovnictví. Praha: Ekopress, 2015. ISBN 978-80-87865-25-5.

[60] DUCHÁČKOVÁ, Eva. Pojištění a pojišťovnictví. Praha: Ekopress, 2015. ISBN 978-80-87865-25-5.

Pojišťovny bojují s existencí pojistných podvodů v rámci tzv. fraud managementu. Jedná se o metodu pro odhalování pojistných podvodů, které jsou přizpůsobeny jednotlivým pojistným produktům. Současně prevence a odhalování pojistných podvodů jsou řešeny v rámci asociace pojišťoven. Byl zřízen Systém pro výměnu informací o podezřelých okolnostech (SVIPO). Jde o registr pojistných událostí z oblasti pojištění odpovědnosti za škody z provozu vozidla a havarijního pojištění, pomocí kterého se identifikují podezřelé události a předávají informaci pojišťovnám.[61]

[61] DUCHÁČKOVÁ, Eva. Pojištění a pojišťovnictví. Praha: Ekopress, 2015. ISBN 978-80-87865-25-5.

6 Etický kodex

Jednotlivé asociace si stanoví základní etické normy a zásady jednání a chování v oblasti poskytování služeb na finančním trhu. Vytváří si vlastní etický kodex, podle kterého se řídí a vyžadují, aby ho dodržovaly a respektovaly sdružené společnosti. Etický kodex jednotlivých asociací se příliš neliší. Jednotlivé body etického kodexu jednotlivých asociací vyjadřují podobné normy a zásady jednání a chování, lišící se pouze formulací. Porušení etického kodexu se trestá uložením sankce ve formě výzvy k přiměřené nápravě, opatření k nápravě, mediální zveřejnění porušení etického kodexu, pozastavení členství, podmínečného vyloučení nebo vyloučení ze sdružení, což nevrhá dobré světlo na pověst společnosti.

Pro příklad uvádím část z Etického kodexu sdružení Unie společností finančního zprostředkování a poradenství (USF).

Etický kodex člena Unie společností finančního zprostředkování a poradenství vychází z platných právních norem a ustanovení, jakož i z neformálních zásad a zvyklostí poctivého jednání, čestného podnikání a volné soutěže, zvláště pak z Etického kodexu finančního trhu z roku 2007. Etický kodex vytváří v obecné rovině etické principy pro chování členů Unie a jejich spolupracovníků. Cílem etického kodexu je celková kultivace prostředí trhu finančních služeb pro finanční zprostředkovatele a poradce, zákazníky, komerční finanční instituce, orgány státní správy a dohledu.

Obecné zásady chování finančních zprostředkovatelů a poradců

1) Finanční zprostředkovatelé a poradci se při své práci řídí zákonnými i podzákonnými předpisy, pravidly hospodářské soutěže a dodržují obchodní zvyklosti v souladu s dobrými mravy.

2) Při své činnosti se finanční zprostředkovatelé a poradci vyvarují všeho, co by mohlo porušit důvěru zákazníků, a tedy vyvolat zkreslený dojem o poskytovaných službách a produktech.

3) Reklamu a propagaci provádí pravdivě a v souladu s pravidly čestné soutěže bez prvků klamavé reklamy.

4) Vyvarují se používání zkreslených, nepravdivých a pomlouvačných výroků o svých konkurentech.

5) Dodržují obezřetnou personální politiku a dbají o výchovu všech svých zaměstnanců a dalších spolupracovníků hlavně po stránce etické a odborné.

6) Finanční zprostředkovatelé a poradci usilují při své činnosti o udržení zdravého, důvěryhodného a funkčního finančního trhu.[62]

Zásady chování ve vztazích k zákazníkům

Společnosti Unie a jejich pracovníci a spolupracovníci se důsledně řídí následujícími pravidly:

1) Dodržují zásady mlčenlivosti o všech skutečnostech týkajících se osobních údajů a finančních transakcí zákazníků, výjimku tvoří pouze plnění zákonných povinností stanovených právním řádem ČR.

2) Poskytují zásadně pravdivé, úplné, srozumitelné a nezkreslené informace o finančních službách a produktech, a jejich cenách.

3) Mají uzavřeno pojištění profesionální odpovědnosti, pokud je vyžadováno zákonnými předpisy.

4) Jsou povinni srozumitelně sdělit způsoby svého odměňování svým zákazníků, je-li to jimi vyžadováno.

5) Jsou povinni umožnit zákazníkovi, aby mohl předané informace a návrhy samostatně vyhodnotit, bez nátlaku na uzavření smlouvy.

6) Nesmí učinit žádné nezákonné úkony, i v situaci, že je zákazník vyžaduje.

7) Rozhodne-li se zákazník změnit finančního zprostředkovatele nebo poradce, je dosavadní zprostředkovatel nebo poradce povinen, pokud o to zákazník požádá, a pokud to není v rozporu s příslušnými předpisy, předat zákazníkovi bezodkladně veškeré jeho materiály.[63]

[62] Etický kodex. Unie společností finančního zprostředkování a poradenství [online]. 2011 [cit. 2016-10-11]. Dostupné z: http://www.usfcr.cz/wp-content/usf-dokumenty/eticky-kodex.pdf.
[63] Etický kodex. Unie společností finančního zprostředkování a poradenství [online]. 2011 [cit. 2016-10-11]. Dostupné z: http://www.usfcr.cz/wp-content/usf-dokumenty/eticky-kodex.pdf.

7 Desatero spotřebitele

Česká národní banka si je vědoma nekalých praktik na finančním trhu, proto vydala užitečné „desatero spotřebitele“, které zdůrazňuje podstatné skutečnosti:

1. Nic není zadarmo. Prodejci finančních služeb jsou soukromí podnikatelé a podnikání je činnost zaměřená na zisk. Jestliže je některá služba zdarma, zaplatíte za ni jiným způsobem, aniž byste si to někdy uvědomili.

2. Mám jasno a slepě nedůvěřuji. Vím-li, jaký produkt chci, jaké by měl mít parametry a co od něj očekávám, mohu si předem porovnat dostupné nabídky. Zvláště u dlouhodobých produktů, jako jsou hypotéky nebo dlouhodobější investice, se poradím nejen se zprostředkovatelem, ale také se třetí nezávislou zkušenou osobou. Ověřím si všechny klíčové informace o vybraném produktu. Slepě nedůvěřuji informacím od prodejce, protože i ten se může mýlit. Tímto postupem snížím pravděpodobnost, že přistoupím na nabídku, která se později ukáže jako nevýhodná.

3. Vím, s kým jednám. Vždy musím vědět, s jakým typem smluvního partnera jednám. Má patřičná povolení? Když se vyskytne nějaký problém, neváhám předkládat stížnosti a usilovat o nápravu. Nebojím se ozvat, když se mi něco nelíbí nebo něčemu nerozumím.

4. Mám finanční plán. Vždy musím mít finanční rezervu na nepředvídatelné situace, jako jsou nečekané vyšší výdaje, ztráta zaměstnání, nemoc, změna rodinné situace. Není rozumné veškeré volné finanční prostředky vložit do dlouhodobých investic, které bez značného poplatku nelze předčasně zrušit. Nepřistupuji na splátky úvěru, které jsou pro můj měsíční rozpočet na pokraji únosnosti.

5. Čtu všechno. Nenechám se odradit nedostatkem času, ani přesvědčit tím, že vše potřebné mi již prodejce řekl, a tedy smlouvu nemusím číst. Raději si smlouvu vezmu domů a poradím se o ní. Čtu všeobecné pojistné či obchodní podmínky a nechám si je důkladně vysvětlit prodejcem. Pokud mi prodejce odmítne zapůjčit návrh smlouvy k prostudování, mělo by mě to varovat. Čtu všechno a ohlídám si včasné splnění povinností sjednaných ve smlouvě nebo ve všeobecných obchodních podmínkách, a to i druhou stranou.

6. Dávám pozor na nejasné smlouvy. Čím je obchod pochybnější, tím delší je smlouva, včetně všech prohlášení klienta o podpisu bez nátlaku po důkladném seznámení se se všemi podmínkami a o tom, že smlouva není jednostranně nevýhodná. Slova jako „neplatí“ nebo „nepoužije se“ považuji za důvod ke zvýšení pozornosti. Pokud souhlasím s rozhodováním sporů rozhodcem jmenovaným poskytovatelem služby, vzdávám se jakékoli možnosti obrátit se na nezávislý soud.

7. Dávám pozor na neodpovídající vysoký výnos. V nabídkách, které neodpovídají běžné situaci na trhu, je většinou nějaký zádrhel. Trvám na vysvětlení a pochopení, proč jsem danou nabídku dostal právě já a jaké výhody a zisk prodejci přinese. Většinou platí, že čím je produkt nebo služba složitější, tím je pro nás riskantnější.

8. Investiční dotazník je důležitý. Rozhodnu-li se investovat na kapitálovém trhu, podepisuji investiční dotazník, který se mnou vyplňuje obchodník nebo investiční zprostředkovatel. Nenechám se vmanipulovat do odpovědí, kterým nerozumím nebo se kterými nesouhlasím jen proto, že mám za to, že mně přinesou výnosné obchody a zisky.

9. Životní pojištění není spoření. Pojistka mě zajišťuje proti nepředvídatelné události, a proto vždy část námi placeného pojistného jde na krytí rizik a tuto část při zrušení pojistky nikdy nemůžeme dostat v odkupném zpět.

10. Chráním svá data. Nemám PIN u platební karty ani hesla a kódy na elektronický přístup k účtu v bance či ke komunikaci s obchodníkem s cennými papíry ve volně přístupném počítači či mobilu. Vždy trvám na předání kopií dokumentů, které podepisuji. Mám na to právo. Důležité údaje o produktu i podstatné informace pro jednání žádám vždy v písemné formě. Pouze ústně poskytnuté údaje se dokazují jen velmi obtížně.[64]

Jinými slovy lze „desatero spotřebitele“ popsat zkráceně jako „ŠEST P“:

- **P**řemýšlej,
- **P**tej se,
- **P**orovnávej,
- **P**oraď se,
- **P**ropočítej,
- **P**roveď.[65]

[64] ŠÍDLO, Dušan. Jak nás podvádějí: pravda o finančním trhu a penzijní reformě: odtajněno. 1. vyd. Praha: Aladin agency, 2012. ISBN 978-80-904345-2-3.

[65] Desatero spotřebitele. Česká národní banka: ČNB pro všechny [online]. [cit. 2016-10-21]. Dostupné z: http://www.cnbprovsechny.cnb.cz/cs/osobni_finance/desatero.html.

PRAKTICKÁ ČÁST

Praktická část mé diplomové práce vychází z výzkumu provedeného na základě dotazníkového šetření. Výzkum byl zaměřený na povědomí a zkušenosti lidí s finančním poradenstvím v rámci hlavního města Prahy a Středočeského kraje.

Při formulaci výzkumných otázek a hypotéz jsem vycházela z vlastních zkušeností, které jsem získala během mého tříletého působení v pojišťovně jako výhradní pojišťovací agent. Cílem výzkumu je zodpovědět následující otázky:

- Jaké mají klienti zkušenosti s finančním poradcem?
- Mají klienti svého osobního finančního poradce?
- Upřednostňují finanční poradci své vlastní zájmy před zájmy klienta?

Dalšími cíli výzkumu bez formulace hypotéz je zjištění, zda jsou klienti využívající služeb finančního poradenství spokojeni s poskytnutou službou, popřípadě z jakého důvodu jsou nespokojeni, jak často by si přáli být kontaktováni ze strany finančního poradce z důvodu aktualizace jejich smluv, z jakého důvodu by se sami obrátili na finančního poradce, jaké produkty mají na finančním trhu sjednány a kdo tyto produkty pravidelně platí, zda by si raději sjednali produkty na finančním trhu přes internet nebo využili služby finančního poradce, zda preferují spíše mladé finanční poradce nebo starší zkušené poradce.

Před realizací výzkumu jsem si stanovila následující hypotézy:

- H1: Více než 30 % dotazovaných respondentů má negativní zkušenost s finančním poradcem.
- H2: Méně než 25 % dotazovaných respondentů má svého finančního poradce.
- H3: Většina dotazovaných respondentů si myslí, že finanční poradci spíše upřednostňují své vlastní zájmy před zájmy svých klientů.

Cílem práce je uvedené hypotézy prostřednictvím výzkumu potvrdit nebo vyvrátit.

8 Metodika výzkumu

8.1 Zkoumané osoby

Zkoumaný soubor zahrnuje celkem 59 mužů a 94 žen z hlavního města Prahy a Středočeského kraje, kteří mají povědomí a zkušenosti s finančním poradenstvím.

8.2 Použité diagnostické metody

Pro výzkum dané problematiky jsem použila kvantitativní metodu – dotazník. V dotazníkovém šetření bylo respondentům položeno celkem 26 otázek, z toho byly první 4 otázky zaměřeny na demografické údaje respondentů, 14 otázek bylo uzavřených, 5 otázek polootevřených a 3 otevřené otázky. Dotazník je uvedena v Příloze 1.

8.3 Realizace výzkumu

Výzkum jsem uskutečnila začátkem října tohoto roku. Většinu respondentů jsem oslovila prostřednictvím elektronického dotazníku. Vytvořený dotazník jsem rozeslala emailem svým známým a kamarádům, kteří dotazník elektronickou formou také rozeslali svým známým. Jednu čtvrtinu respondentů jsem oslovila osobně prostřednictvím papírové verze dotazníku. Jelikož všichni respondenti vyplňovali dotazník doma, měli na něj dostatek času a nebyli omezováni žádným časovým limitem. Dotazník byl zcela anonymní a celkem se mi podařilo získat 153 zodpovězených dotazníků, které jsem všechny použila pro realizaci toho výzkumu.

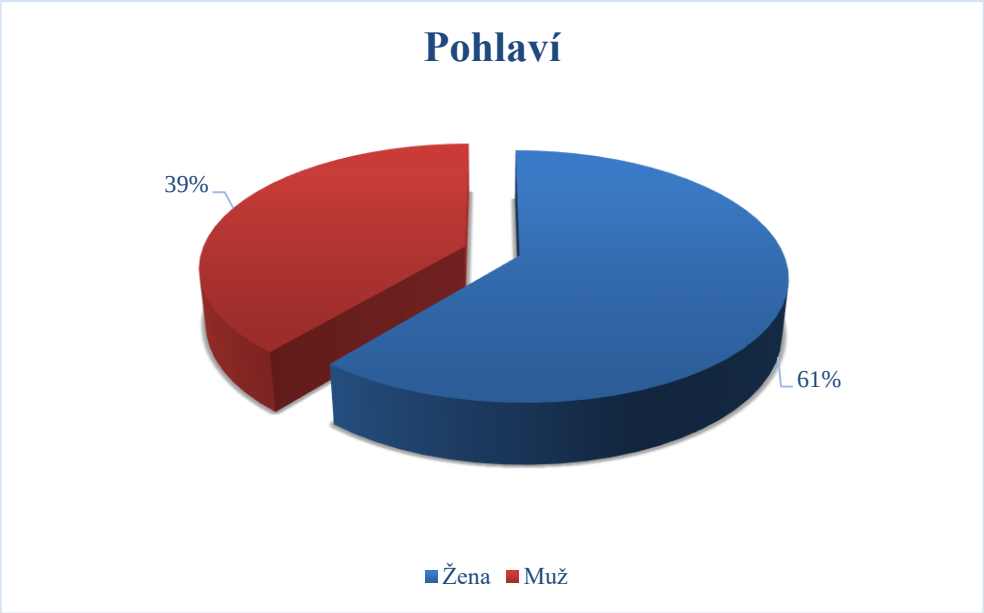
9 Výsledky výzkumu

V této části mé diplomové práce se zaměřím na rozbor jednotlivých položek dotazníku. U každé otázky vyhodnotím získané odpovědi od respondentů jak slovně, tak graficky. Do následujícího textu umístím grafy s vysvětlivkami.

Pohlaví

Na výzkumu se celkem podílelo 153 respondentů. Z toho dotazník vyplnilo 94 žen a 59 mužů. Procentuální zastoupení žen tvoří 61 % a procentuální zastoupení mužů činí 39 % ze všech dotazovaných respondentů (viz graf 1).

Graf 1 Pohlaví



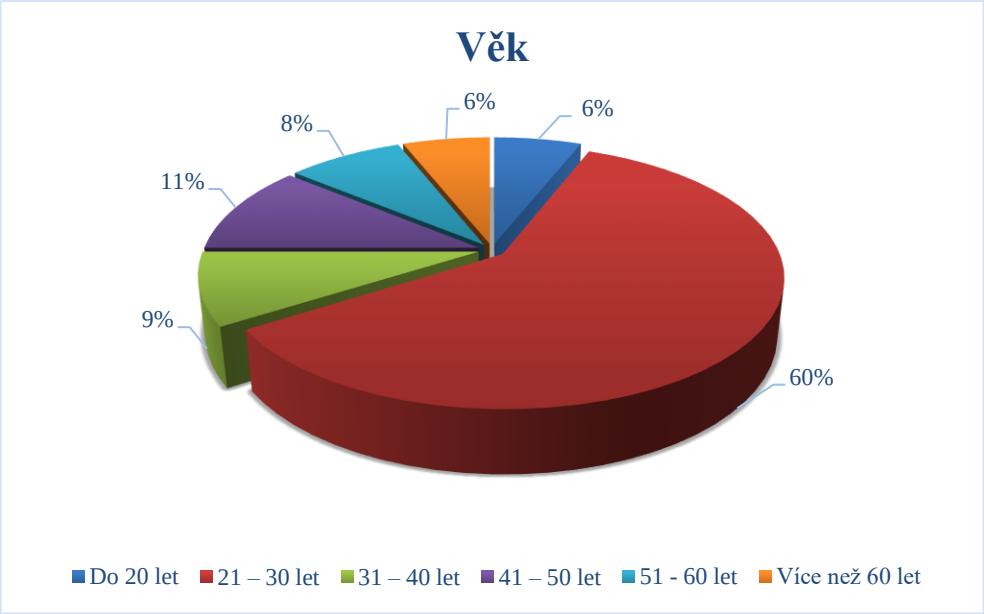
Zdroj: autorka

Věk

Věk respondentů jsem v dotazníku rozdělila do 6 věkových skupin. Do první věkové skupiny jsem zařadila respondenty do 20 let, do druhé skupiny respondenty 21 – 30 let, do třetí skupiny respondenty 31 – 40 let, do čtvrté skupiny respondenty 41 - 50 let, do páté skupiny respondenty 51 – 60 let a do šesté skupiny jsem zařadila respondenty, kterým je více než 60 let. Dotazníkového šetření se zúčastnily všechny výše uvedené věkové skupiny.

Největší zastoupení respondentů bylo ve věkové skupině od 21 do 30 let, kdy dotazník vyplnilo celkem 92 respondentů v tomto věku. Jak je patrné z grafu 2, věková hranice od 21 do 30 let tvoří 60 % ze všech dotazovaných respondentů. Celkem 11 % respondentů uvedlo, že patří do věkové skupiny od 41 do 50 let. Dotazníkového šetření se zúčastnilo 9 % respondentů od 31 do 40 let, 8 % respondentů ve věkové hranici od 51 do 60 let, 6 % respondentů do 20 let a 6 % dotazovaných respondentů starší více než 60 let.

Graf 2 Věk



Zdroj: autorka

Nejvyšší dosažené vzdělání

Následující otázka, kterou jsem respondentům v dotazníkovém šetření položila, se týkala jejich nejvyššího dosaženého vzdělání. Respondenti měli na výběr z pěti možných odpovědí. Možnosti byly následující: základní škola, střední škola bez maturity, střední škola s maturitou, vyšší odborná škola a vysoká škola.

Jak je zřejmé z grafu 3, celkem 40 % respondentů uvedlo, že vystudovalo střední školu s maturitou a 37 % respondentů vysokou školu. Celkem 19 % respondentů odpovědělo, že dosáhlo střední školy bez maturity, tedy ukončeného vzdělání výučním listem. Celkem 3 % respondentů uvedlo, že jejich nejvyšším dosaženým vzděláním je základní škola. Pouze jeden respondent uvedl, že vystudoval vysokou odbornou školu, což tvoří 1 % ze všech dotazovaných respondentů. Na výzkumu se podílelo nejvíce respondentů se střední školou s maturitou a vysokou školou.

Graf 3 Nejvyšší dosažené vzdělání



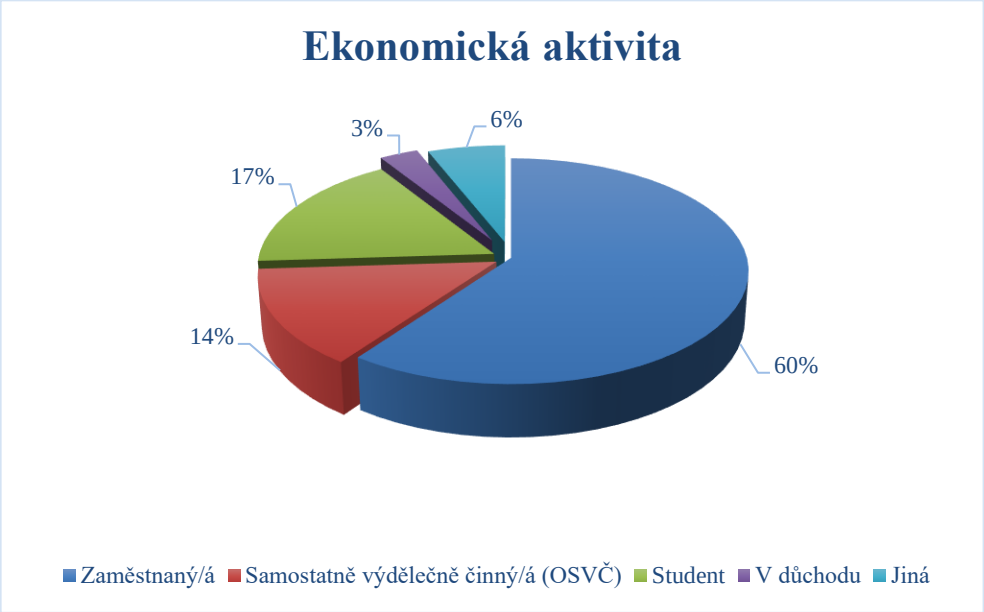
Zdroj: autorka

Ekonomická aktivita

Další položka v dotazníku se týkala ekonomické aktivity respondentů. Dotazovaní respondenti měli při vyplňování dotazníku na výběr z pěti možných odpovědí. Možnosti odpovědí byly následující: zaměstnaný/á, samostatně výdělečně činný/á (OSVČ), student, v důchodu nebo jiná možnost.

Výzkumu se celkem zúčastnilo 60 % respondentů, kteří jsou zaměstnaní a 14 % respondentů, kteří jsou samostatně výdělečně činný. Celkem 17 % z dotazovaných respondentů má status studenta, tedy připravuje se na své budoucí povolání. Pouze 3 % respondentů je v současné době již v důchodu. V dotazníkovém šetření mohli respondenti zvolit i možnost „jiná“, než z výše uvedených. Celkem 9 respondentů vybralo tuto možnost, což tvoří 6 % ze všech dotazovaných respondentů. 5 z těchto respondentů uvedlo, že je v současné době na mateřské dovolené a 3 respondenti na rodičovské dovolené. Poslední respondent odpověděl, že v současné době studuje, pracuje jako zaměstnanec a zároveň podniká jako osoba samostatně výdělečně činná. Jak je patrné z grafu 4, tak dotazníkového šetření se zúčastnilo nejvíce zaměstnaných respondentů.

Graf 4 Ekonomická aktivita



Zdroj: autorka

1. otázka: Co se Vám vybaví pod pojem finanční poradenství?

Pod pojmem finanční poradenství nebo finanční plánování si každý může představit něco jiného. Z tohoto důvodu jsem v dotazníkovém šetření položila respondentům výše uvedenou otázku, abych zjistila, jaké mají respondenti povědomí o finančním poradenství. Na tuto otázku odpověděli všichni dotazovaní respondenti. Podle získaných odpovědí jsem došla k názoru, že část respondentů vnímá finanční poradenství pozitivně, a naopak druhá část respondentů negativně.

Mezi představami dotazovaných respondentů nejčastěji zazněly tyto představy:

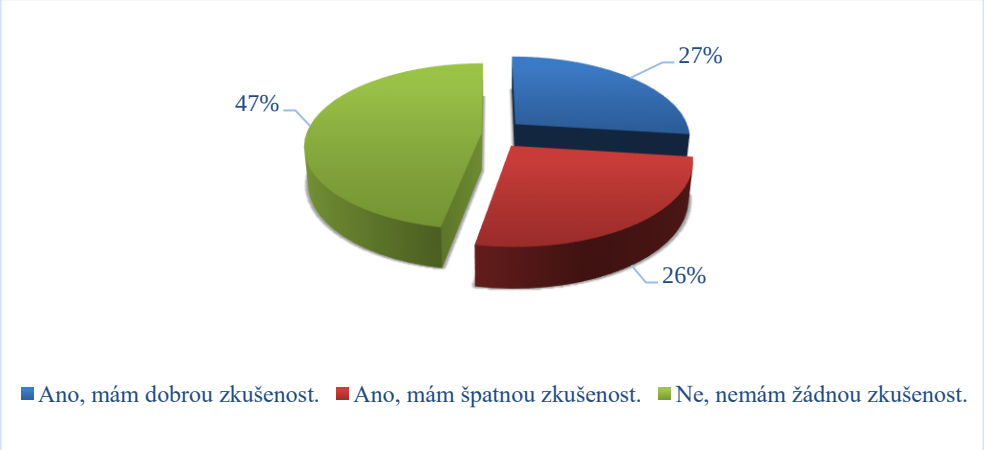
- Pod pojmem finanční poradenství se mi vybaví poradenské společnosti, nejčastěji společnosti OVB Allfinanz a Partners Financial Services.
- Poradci placení na základě provizí.
- Poradenství v oblasti finančních produktů: spoření, pojištění, půjčky, hypotečních úvěry, investování, spořící účet.
- Rady finančních odborníků, jak se zajisti na stáří, jak investovat své volné finanční prostředky a dosáhnout tak finanční nezávislosti.
- Uzavírání pojištění a správa pojistných smluv.
- Finanční poradce mi poskytne odborné rady v oblasti osobních financí, dále jak hospodařit s finančními prostředky, jak ušetřit peníze, jak naložit s financemi v dané životní situaci dle vytvořeného finančního plánu.
- Finanční poradce, který mě obtěžuje neustálými nabídkami po telefonu, a který se ve většině případu spíše zajímá o výši své provize.
- Poradce, který mi poradí v oblasti financí, kde a jakou smlouvu mám sjednat, tak aby byla pro mě co nejvýhodnější.
- Mladý floutek, který se mi snaží neodbytně prodat životní pojištění a slibuje mi hory doly.
- Poradce pracující na základě živnostenského oprávnění, který je obeznámen s finančními produkty různých finančních institucí, například bank a pojišťoven. Poradce, který na základě provizí z prodaných produktů přímo u finančních institucí, radí svým klientům ohledně investování, spoření, půjčování peněz a pojišťování.
- Představuji si pojišťovacího poradce, který mi už někdy v minulosti nabízel finanční poradenství.

2. otázka: Máte zkušenost s finančním poradcem?

Otázka č. 2 byla v dotazníkovém šetření zaměřena na zkušenosti dotazovaných respondentů s finančním poradcem. Při vyplňování dotazníku měli respondenti na výběr ze tří možných odpovědí. Možnosti byly následující: Ano, mám dobrou zkušenost; Ano, mám špatnou zkušenost; Ne, nemám žádnou zkušenost.

Z provedeného výzkumu vyplývá, že 47 % dotazovaných respondentů nemá žádnou zkušenost s finančním poradcem. Celkem 53 % respondentů uvedlo, že má zkušenost s finančním poradcem. Z toho 27 % dotazovaných respondentů má dobrou zkušenost, naopak 26 % respondentů uvedlo, že má špatnou zkušenost. Jak je zřejmé z grafu 5, tak rozdíl mezi respondenty, kteří mají zkušenost s finančním poradcem, oproti těm, kteří žádnou zkušenost nemají, není až tak markantní.

Graf 5 Zkušenost s finančním poradcem



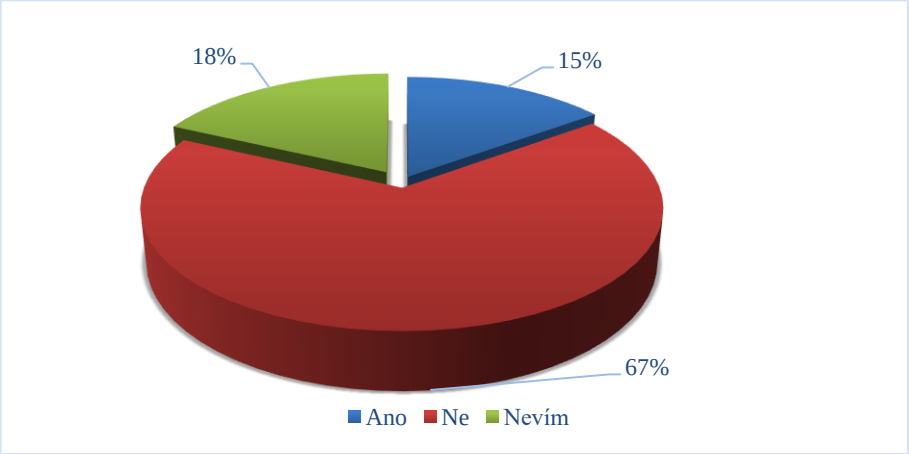
Zdroj: autorka

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

Třetí otázka tohoto výzkumu se vztahuje k předchozí otázce č. 2. Pokud v předchozí otázce respondent uvedl odpověď „Ne, nemám žádnou zkušenost.“, pokračoval ve vyplňování dotazníku právě touto otázkou. Otázku jsem respondentům v dotazníkovém šetření položila z toho důvodu, abych zjistila, zda již uvažovali a mají zájem o využití služeb finančního poradce. V předchozí otázce uvedlo celkem 72 respondentů, že nemají žádnou zkušenost s finančním poradcem. Všichni tito respondenti odpověděli na položenou otázku č. 3.

Jak je zřejmé z grafu 6, 67 % dotazovaných respondentů odpovědělo, že neuvažovali o využití služeb finančního poradce. 15 % respondentů, uvedlo kladnou odpověď, tedy nejspíš potřebují radu ohledně osobních financí. Celkem 18 % respondentů uvedlo odpověď „nevím“, tedy nepotřebují poradit ohledně financí a jsou se svojí situací spokojeni.

Graf 6 Využití služeb finančního poradce

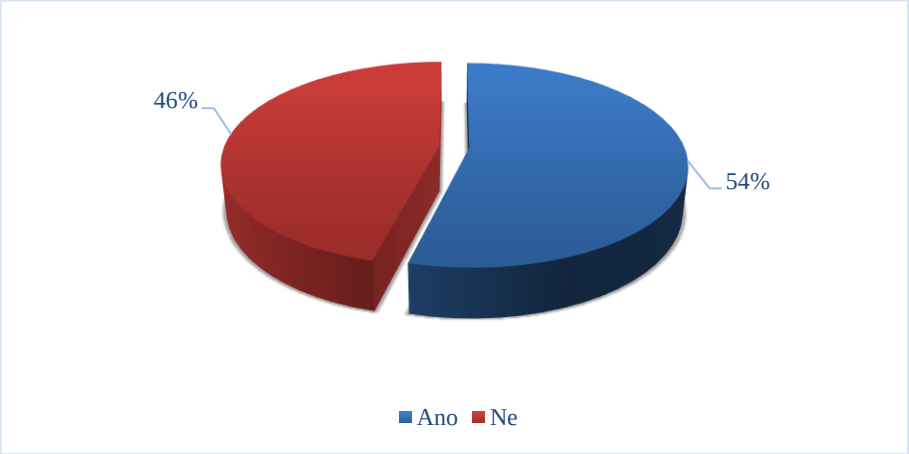


Zdroj: autorka

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

V dotazníkovém šetření jsem se zaměřila i na otázku, zda zúčastnění respondenti byli někdy na osobní schůzce s finančním poradcem. Respondenti měli na výběr ze dvou odpovědí, a to možnost „ano“ nebo „ne“. Ze 153 dotazovaných respondentů odpovědělo 83 kladně a 70 záporně. Z Grafu 8 je zřejmé, že 54 % dotazovaných respondentů bylo na osobní schůzce s finančním poradcem, naopak 46 % respondentů nebylo.

Graf 7 Osobní schůzka s finančním poradcem



Zdroj: autorka

Pokud respondent na tuto otázku odpověděl kladně, pokračoval ve vyplňování dotazníkového šetření následující otázkou č. 5. Otázky č. 5 až č. 10 jsou zaměřené na osobní schůzku s klientem, na jeho zkušenosti, zda se finanční poradce zajímal o potřeby a požadavky klienta, zda byly pro klienta informace srozumitelné, jestli byl klient spokojený s využitím služeb finančního poradce, popřípadě z jakého důvodu byl nespokojený, co se mu na schůzce s finančním poradcem nejvíce líbilo, naopak co se mu nelíbilo. Pokud naopak respondent uvedl zápornou odpověď, ve vyplňování dotazníku pokračoval až otázkou č. 11.

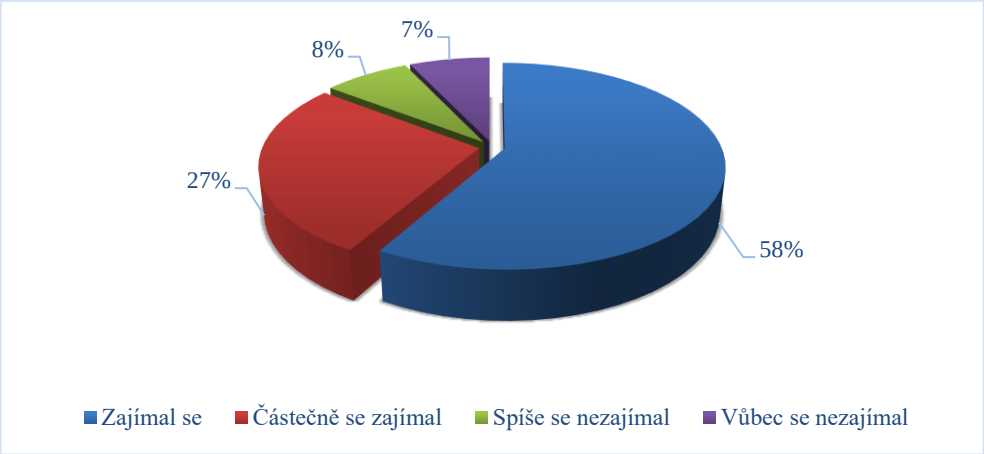
5. otázka: Pokud ano, zajímal se finanční poradce o Vaše potřeby a požadavky?

Pátá otázka v dotazníku se vztahuje k předchozí otázce č. 4., která zjišťovala, zda byli respondenti někdy na osobní schůzce s finančním poradcem. Pokud v předchozí otázce respondenti uvedli odpověď „Ano“, pokračovali ve vyplňování dotazníkového šetření právě touto otázkou. Otázku jsem respondentům položila z toho důvodu, abych zjistila, jaké mají respondenti zkušenosti s finančním poradcem na osobní schůzce, a zda se poradce zajímal o jejich aktuální potřeby a požadavky.

Dle mého názoru je velmi důležité, aby se finanční poradce zajímal o přání, potřeby a požadavky klienta. Na osobní schůzce je také důležité, aby poradce vyplnil s klientem analýzu potřeb klienta. Analýza potřeb klienta obsahuje otázky na téma bydlení, zaměstnání, koníčky, příjem, výdaje, stávající produkty na finančním trhu a další otázky na aktuální životní situaci klienta. Na základě získaných informací vytvoří poradce klientovi řešení na míru ve formě finančního plánu.

Celkem 83 respondentů v předchozí otázce uvedlo, že se setkalo na osobní schůzce s finančním poradcem. Všichni tito dotazovaní respondenti odpověděli na položenou otázku č. 5. Při vyplňování dotazníku měli respondenti na výběr ze 4 možných odpovědí. Možnosti odpovědí byly následující: zajímal se, částečně se zajímal, spíše se zajímal, vůbec se nezajímal. Jak je patrné z grafu 8, 58 % respondentů uvedlo, že se finanční poradce na osobní schůzce zcela zajímal o potřeby a požadavky klienta. Celkem 27 % dotazovaných respondentů odpovědělo, že se poradce částečně zajímal. 8 % respondentů uvedlo, že se poradce spíše nezajímal a u 7 % respondentů se finanční poradce vůbec nezajímal. Je velmi pozitivní zjištění, že se opravdu v dnešní době finanční poradci zajímají o potřeby a požadavky klienta, což potvrdil i provedený výzkum, až na 14 % dotazovaných.

Graf 8 Potřeby a požadavky klienta



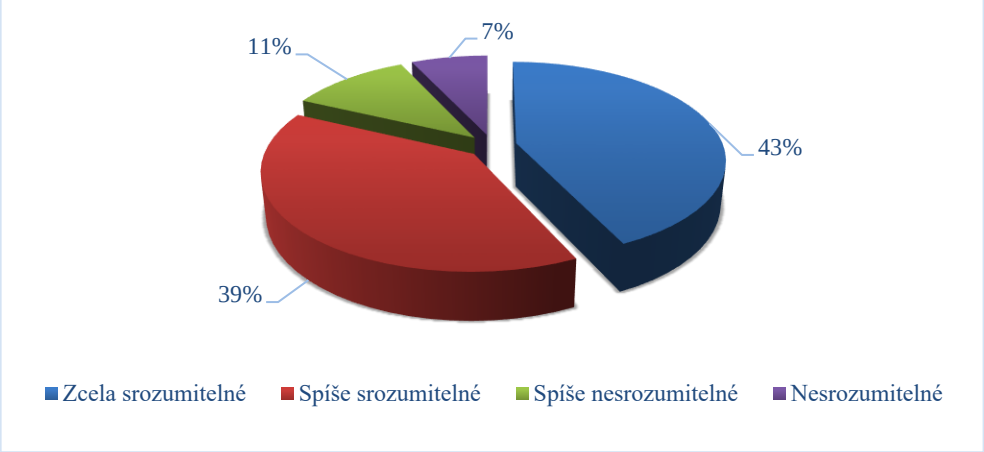
Zdroj: autorka

6. otázka: Byly pro Vás informace poskytnuté finančním poradcem v průběhu jednání srozumitelné?

Šestá otázka v dotazníkovém šetření se opět vztahuje k otázce č. 4. Tato otázka byla zaměřena na srozumitelnost poskytnutých informací finančním poradcem v průběhu osobní schůzky. Respondenti mohli zvolit jednu z následujících možností: zcela srozumitelné, spíše srozumitelné, spíše nesrozumitelné, nesrozumitelné.

Z provedeného výzkumu tedy vyplývá, že pro 43 % z dotazovaných respondentů byly informace poskytnuté finančním poradcem v průběhu jednání zcela srozumitelné, pro 39 % respondentů spíše srozumitelné, pro 11 % respondentů spíše nesrozumitelné a pro 7 % respondentů zcela nesrozumitelné. Tuto situaci zachycuje graf 9.

Graf 9 Srozumitelnost poskytnutých informací



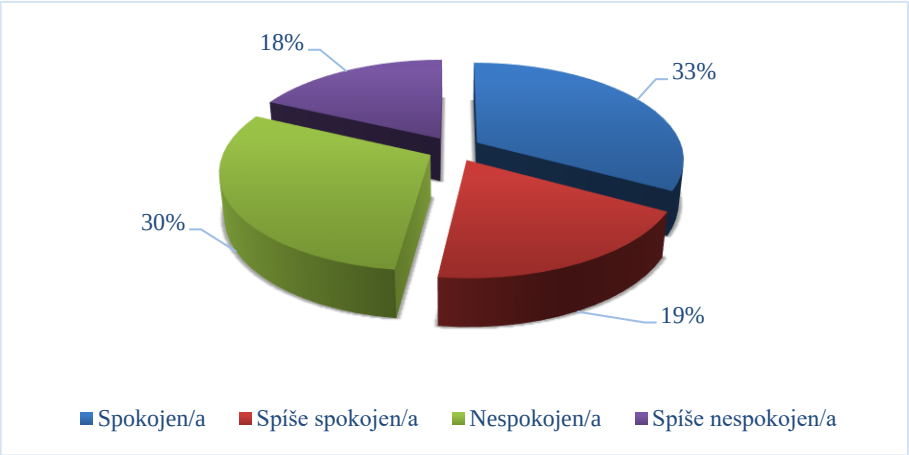
Zdroj: autorka

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

V otázce č. 7 jsem se respondentů v dotazníkovém šetření zeptala, zda byli spokojeni s využitím služeb finančního poradce. Při vyplňování dotazníku mohli dotazovaní respondenti vybírat z následujících odpovědí: spokojen/a, spíše spokojen/a, nespokojen/a, spíše nespokojen/a.

Celkem 27 dotazovaných respondentů uvedlo, že bylo spokojeno s finančním poradcem, jehož služeb využilo, což činí 33 % z dotazovaných respondentů. 25 respondentů odpovědělo, že bylo s poskytnutými finančními službami nespokojeno, tedy 30 % z dotazovaných respondentů. Spíše nespokojeno bylo 16 respondentů, tedy 19 % respondentů. Celkem 15 respondentů bylo spíše nespokojeno, což tvoří 18 % ze všech dotazovaných respondentů.

Graf 10 Spokojenost s využitím služeb finančního poradce



Zdroj: autorka

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

Další otázka v provedeném výzkumu navazuje na předchozí otázku č. 7, která zjišťovala, zda byli dotazovaní respondenti spokojeni s využitím služeb finančního poradce. Na tuto otázku odpovědělo celkem 56 respondentů, kteří byli spíše spokojeni, nespokojeni nebo spíše nespokojeni s využitím služeb finančního poradce. Otázku č.8 jsem respondentům v dotazníkovém šetření položila z toho důvodu, abych zjistila, jaký byl důvod jejich nespokojenosti s využitím služeb finančního poradce. Dotazovaní respondenti mohli při vyplňování dotazníku zaškrtnout více možných odpovědí. Možnosti byly následující: nedostatek poskytnutých informací, nespolehlivost poradce, nedodržování termínů domluvených schůzek, málo zkušeností v oboru, nepříjemné vystupování, nátlak pro podpis smlouvy ze strany poradce a možnost „jiné“.

Jak je patrné z grafu 11, tak nejvíce dotazovaných respondentů jako důvod své nespokojenosti s využitím služeb finančního poradce uvedlo možnost nátlak pro podpis smlouvy ze strany poradce, což tvoří 46 % z dotazovaných respondentů.

Celkem 41 % respondentů uvedlo jako důvod své nespokojenosti málo zkušeností finančního poradce z oboru. Dle odpovědí respondentů z provedeného výzkumu vyplývá, že respondenti jako málo zkušeností z oboru vnímají: nezkušenost finančního poradce, nezodpovězení položených otázek v průběhu trvání schůzky a naučené fráze dle manuálu.

Pro 34 % respondentů byl jako důvod nespokojenosti nedostatek poskytnutých informací k pojistné smlouvě, k bodům ve všeobecných pojistných podmínkách a k navrhovanému finančnímu plánu, což vyplývá z provedeného výzkumu z otázky č. 10. Dotazovaní respondenti také v dotazníkovém šetření uvedli, že informace poskytnuté na osobní schůzce s finančním poradcem pro ně byly nesrozumitelné a neúplné.

Celkem 27 % dotazovaných respondentů uvedlo jako důvod nespokojenosti s využitím služeb finančního poradce nespolehlivost poradce.

25 % respondentů zvolilo možnost „jiné“, než z uvedených možností v dotazníkovém šetření. Mezi důvody nespokojenosti s využitím služeb finančního poradce nejčastěji zazněly tyto důvody:

- Poradce požadoval poskytnout kontakty na známé z mého okolí.
- Po určité době se o mě finanční poradce přestal zajímat.
- Každý poradce, se kterým jsem spolupracoval, velmi brzo u finanční instituce skončil a nebylo se už na koho obrátit.

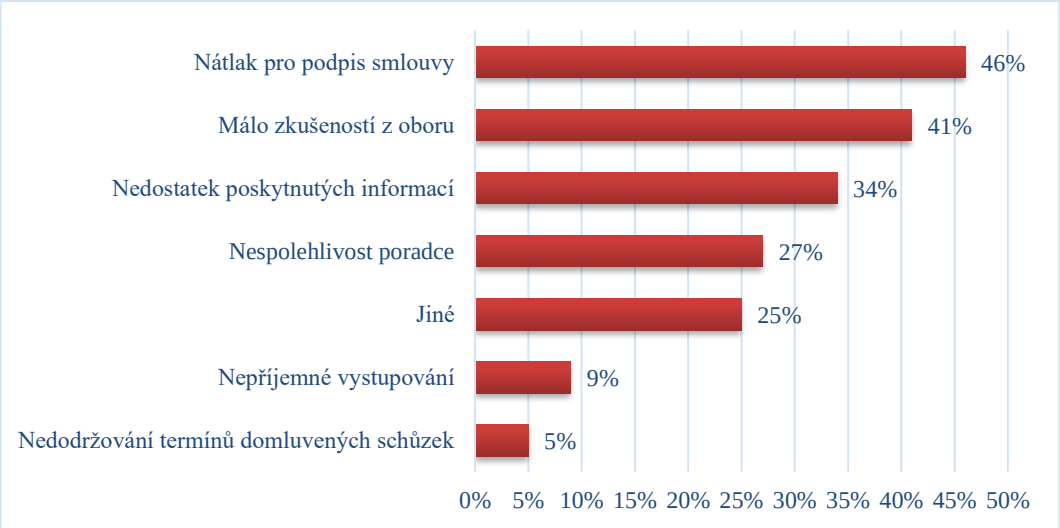
- Na osobní schůzce s poradcem bylo znát, že mu záleží na výši své provize z produktů a snaha prodat co nejvíce produktů. Poradce doporučil zrušit životní pojištění, u které se uplatňují daňové odpočty, tak zůstává na zamyšlení, zda je tento poradce vůbec kompetentní.

- Poradce se velmi málo zajímal o mé potřeby a požadavky, spíše byla z jeho strany vidět snaha uzavřít nové pojištění a zrušit stávající pojištění.

9 % dotazovaných respondentů vadilo při osobní schůzce nepříjemné vystupování poradce. 5 % respondentů bylo nespokojeno s nedodržováním termínů domluvených schůzek.

Jak je zřejmé z grafu 11, tak největší procentuální zastoupení z odpovědí respondentů tvoří nátlak pro podpis smlouvy ze strany poradce a málo zkušeností z oboru.

Graf 11 Důvod nespokojenosti



Zdroj: autorka

9. otázka: Co se Vám na schůzce s finančním poradcem nejvíce líbilo?

Otázka č. 9 byla v dotazníkovém šetření položena jako otevřená otázka, tedy respondenti mohli vyjádřit svůj názor na osobní schůzku s finančním poradcem a co se jim nejvíce na schůzce líbilo. V dotazníku jsem pod touto otázkou uvedla několik příkladů dle vlastních zkušeností. Příklady byly následující: nově získané informace, příjemné vystupování poradce, ochota poradce pomoci při řešení aktuální životní situace. Tyto příklady byly v dotazníku uvedeny jako nápověda pro respondenty pro snadnější vyplňování dotazníkového šetření. Na tuto položenou otázku odpověděli všichni dotazovaní respondenti, kteří byli někdy na osobní schůzce s finančním poradce. Otázka č. 9 navazuje v šetření na otázku č. 4.

Mezi nejčastější odpovědi respondentů se dle provedeného výzkumu řadí:

- Ochota a pomoc poradce vyřešit současnou situaci a zajímavé rady ohledně financí.
- Příjemné vystupování během schůzky a lidský přístup poradce.
- Na schůzce s finančním poradcem se mi nic nelíbilo a byl jsem rád, že schůzka s poradcem skončila.
- Profesionalita poradce a jeho orientace na finančním trhu.
- Poradce dorazil na místo, kde se to nejvíce hodilo mně, nemusela jsem tedy nikam dojíždět. Poradce za mě vše zařídil.
- Připravenost poradce a jeho snaha o vybrání vhodného produktu.
- Osobnost poradce, individuální přístup, kvalitně odvedená práce, rychlé jednání, nezatajování informací, dostatek času, vstřícnost poradce, příklady ze života, dochvilnost a nabídnutá káva.
- Možnost mít všechny finanční produkty tzv. pod jednou střechou.

Z dotazníkového šetření vyplývá, že se mé osobní zkušenosti s finančními poradci provedeným výzkumem potvrdily.

10. otázka: Naopak co se Vám na schůzce s finančním poradcem nelíbilo?

Další otázka byla v dotazníku položena jako otevřená otázka, respondenti mohli vyjádřit svůj názor na osobní schůzku s finančním poradcem, co se jim na schůzce nelíbilo, a co by mohl finanční poradce zlepšit. Pod touto otázkou jsem v dotazníkovém šetření uvedla příklady, které vycházejí z mých vlastních zkušeností. Příklady byly následující: nepříjemné vystupování poradce, nezkušený a neochotný poradce. Tyto příklady byly v dotazníku uvedeny jako nápověda pro respondenty pro snadnější vyplňování dotazníkového šetření. Tato otázka navazuje na položenou otázku č. 4 v dotazníkovém šetření.

Na základě provedeného výzkumu patří mezi nejčastější odpovědi respondentů:

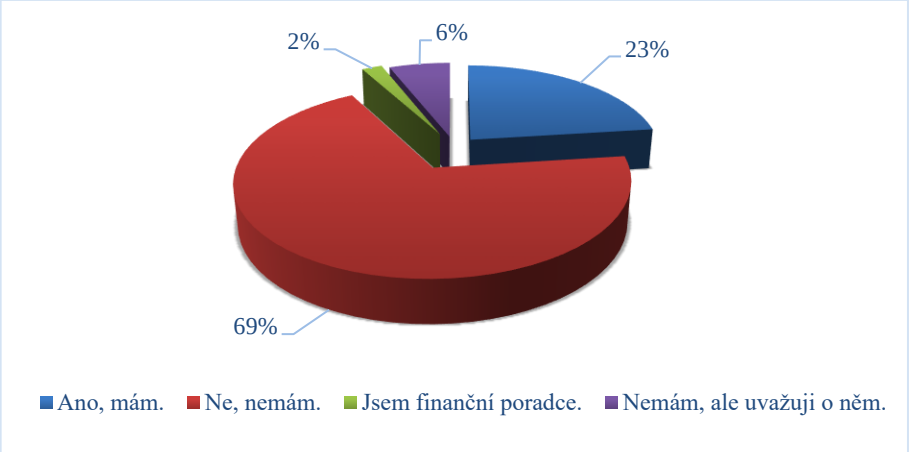
- Nezkušený poradce, který nebyl schopen odpovědět na položené otázky.
- Nátlak ze strany poradce pro podpis smlouvy. „Včera bylo pozdě“.
- Nelíbilo se mi, že finanční poradce postupoval dle naučeného scénáře.
- Nelíbilo se mi, že finanční poradce vyvíjel nátlak na poskytnutí doporučení, tedy kontaktů na známé v mém okolí.
- Finanční poradce se zajímal o vlastní prospěch a výši své provize.
- Nesrozumitelnost poskytnutých informací.
- Neochotný a neprofesionální poradce.
- Pozdní příchody poradce na místo určení.
- Jako finanční poradce jsem chvíli pracovala, nejsou všichni stejní, je to o lidech. Bohužel někteří se "honí" za velkým výdělkem a o spokojenost a dobro klientů, jim zase až tolik nejde. Nabízet životní pojištění proto, že z toho je velká provize a klient si to třeba nemůže dovolit.

11. otázka: Máte svého finančního poradce?

V této otázce jsem se respondentů dotazovala, zda mají svého osobního finančního poradce, na kterého se můžou kdykoliv obrátit. Při vyplňování dotazníku měli respondenti na výběr ze 4 možných odpovědí: Ano, mám; Ne, nemám.; Jsem finanční poradce.; Nemám, ale uvažuji o něm.

Jak je zřejmé z grafu 12, 69 % ze všech dotazovaných respondentů nemá svého finančního poradce a 6 % respondentů o něm uvažuje. Celkem 23 % respondentů uvedlo, že má svého finančního poradce, tedy kontaktní osobu, na kterou se můžou v případě potřeby obrátit. Ať už se jedná o změnu ve stávající smlouvě, nahlášení škodné události nebo uzavření nové smlouvy. Dotazníkového šetření se zúčastnili také 3 finanční poradci, což činí 2 % ze všech dotazovaných respondentů.

Graf 12 Osobní finanční poradce



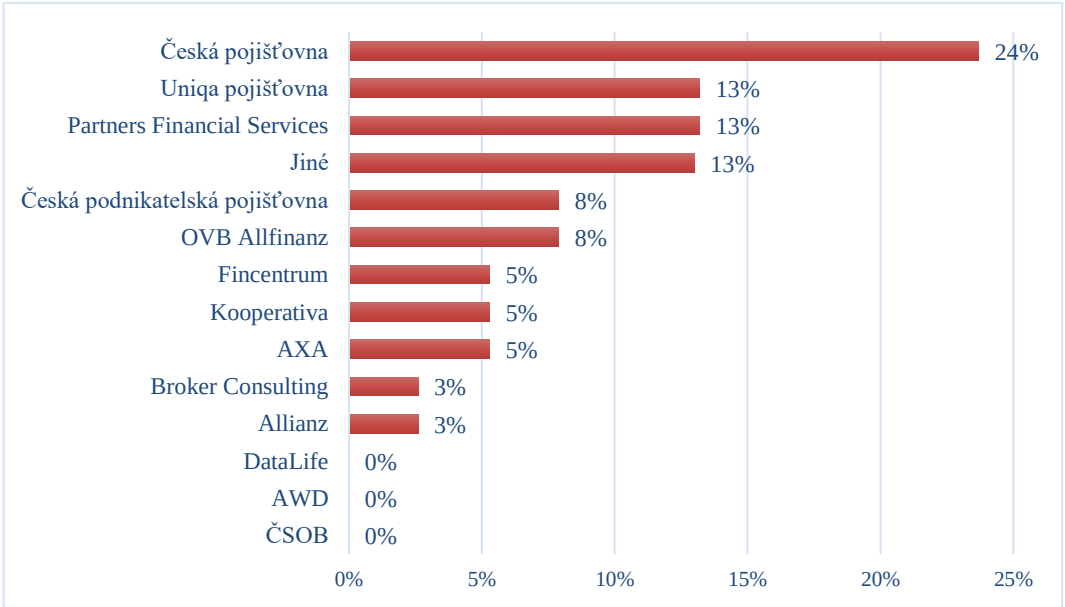
Zdroj: autorka

12. otázka: Pokud ano, pro jakou společnost pracuje Váš finanční poradce?

Další otázka se v provedeném výzkumu vztahuje k předchozí otázce č. 11, která zjišťovala, zda zúčastnění respondenti mají svého finančního poradce, na kterého se mohou v případě potřeby obrátit. Pokud v předchozí otázce respondenti uvedli odpověď „Ano, mám.“, „Jsem finanční poradce.“ pokračovali ve vyplňování dotazníku právě touto otázkou. Otázku jsem respondentům položila z toho důvodu, abych zjistila, pro jakou finanční instituci osobní finanční poradce pracuje. Respondenti mohli při vyplňování dotazníku zvolit jednu z 14 možných odpovědí. Na položenou otázku odpověděli všichni respondenti, kteří mají finančního poradce nebo pracují jako finanční poradci, celkem 38 respondentů.

Jak je zřejmé z grafu 13, tak první pozici ve vytvořeném grafu dle odpovědí respondentů zaujímá Česká pojišťovna. Celkem 24 % respondentů uvedlo, že jejich finančních poradce pracuje právě pro tuto pojišťovnu. 13 % respondentů v dotazníkovém šetření uvedlo, že jejich finanční poradce působí v Uniqa pojišťovně, Partners Financial Services a v jiných finančních institucích. Dle odpovědí respondentů se řadí mezi jiné finanční instituce: Česká spořitelna, Hypoteční banka, UniCredit Bank a ZFP akademie. 8 % respondentů odpovědělo, že je finanční poradce zaměstnán ve společnosti OVB Allfinanz a České podnikatelské pojišťovně. Celkem 5 % respondentů má svého finančního poradce ve společnosti Fincentrum, Kooperativa pojišťovna a ve společnosti AXA. 3 % respondentů uvedlo, že finanční poradce pracuje pro společnosti Broker Consulting a Allianz pojišťovnu. Z provedeného výzkumu vyplývá, že žádný zúčastněný respondent nemá svého osobního poradce u společnosti DataLife, AWD a Československá obchodní banka (ČSOB).

Graf 13 Finanční instituce, pro kterou pracuje osobní finanční poradce



Zdroj: autorka

Dotazníkového šetření se zúčastnili celkem tři finanční poradci, kteří pracují pro společnosti Kooperativa pojišťovna, OVB Allfinanz a Fincetrum

Jeden respondent v dotazníkovém šetření uvedl, že má navázanou spolupráci s více finančními poradci. Respondent spolupracuje celkem se 3 poradci ze společností Česká pojišťovna, Axa a Allianz pojišťovna. Odpověď tohoto respondenta je zahrnuta v odpovědi „jiné“ ve vytvořeném grafu.

Bankou roku 2016 se stala Komerční banka na základě rozhodnutí odborné poroty 15. ročníku soutěže Fincentrum Banka a Pojišťovna roku. Pojišťovnou roku 2016 se stala Allianz, která vyhrála již podruhé v řadě a dominovala i v dalších pojišťovacích kategoriích. Stavební spořitelnou roku 2016 byla zvolena Českomoravská stavební spořitelna. V kategorii Nejdůvěryhodnější banka roku, jejíž pořadí určují sami spotřebitelé v rámci výzkumu agentury STEM/MARK, obhájila loňské prvenství Česká spořitelna.[66]

[66] Bankou roku 2016 se stala Komerční banka, Pojišťovnou roku Allianz. IDNES.cz: Ekonomika [online]. 2016 [cit. 2016-12-09]. Dostupné z: http://ekonomika.idnes.cz/vysledky-banka-roku-0qp-/ekonomika.aspx?c=A161123_203219_ekonomika_pku.

13. otázka: Z jakého důvodu nemáte svého finančního poradce?

Tato otázka v dotazníkovém šetření navazuje na otázku č. 11, která zjišťovala, zda zúčastnění respondenti mají svého finančního poradce, na kterého se mohou v případě potřeby obrátit. Pokud v otázce č. 11 respondenti uvedli odpověď „Ne, nemám.“, „Nemám, ale uvažuji o něm.“ pokračovali ve vyplňování dotazníku právě touto otázkou. Otázku jsem respondentům položila z toho důvodu, abych zjistila, z jakého důvodu nemají dotazovaní respondenti svého finančního poradce. Respondenti měli při vyplňování dotazníku možnost zaškrtnout více možných odpovědí. Možnosti byly následující: vše si zařídím sám/a, vždy mi poradí pracovník na pobočce banky/pojišťovny, nemám dobré zkušenosti s finančními poradci, nikdo mě nekontaktoval, nepotřebuji finančního poradce a jiné důvody než výše uvedené. Na položenou otázku odpověděli všichni respondenti, kteří nemají svého finančního poradce nebo o něm uvažují, celkem 115 respondentů.

Z provedeného výzkumu vyplývá, že si dotazovaní respondenti vše zařídí sami, celkem 49 % respondentů uvedlo tuto možnost. Celkem 41 % respondentů odpovědělo, že finančního poradce nepotřebuje, tedy předpokládám, že jsou respondenti dostatečně finančně gramotní. 22 % respondentů uvedlo, že pokud potřebuje radu ohledně osobních financí, tak se vždy obrátí na pracovníka pobočky banky nebo pojišťovny. 10 % respondentů odpovědělo, že nemá dobré zkušenosti s finančními poradci. 4 % respondentů nemá finančního poradce z toho důvodu, že je žádný finanční poradce ještě nekontaktoval.

Graf 14 Z jakého důvodu nemají respondenti svého finančního poradce



Zdroj: autorka

5 % dotazovaných respondentů nemá svého finančního poradce z jiného důvodu. Tuto možnost vybralo v dotazníku 6 respondentů, které jsem označila pro lepší přehlednost respondenti „A–F“. Respondentka „A“ uvedla, že je zatím schopná si své osobní finance řešit sama, ale v budoucnu se má v plánu na finančního poradce obrátit. Respondent „B“ na tuto otázku odpověděl: „Mám známého, na kterého se mohu v případě potřeby obrátit“. Respondent „C“ odpověděl: „Pokud potřebuji pomoc s financemi, tak se obrátím na přátelé, kteří dané problematice rozumí“. Na položenou otázku odpověděl respondent „D“, že zatím žádného finančního poradce nepotřeboval. Respondentka „E“ odpověděla: „Pracovala jsem jako finanční poradce a pokud bych potřebovala poradit, tak se obrátím na poradce ze společnosti Partners“. Respondent „F“ uvedl, že má špatné zkušenosti s finančními poradci, a proto jim už nedůvěřuje.

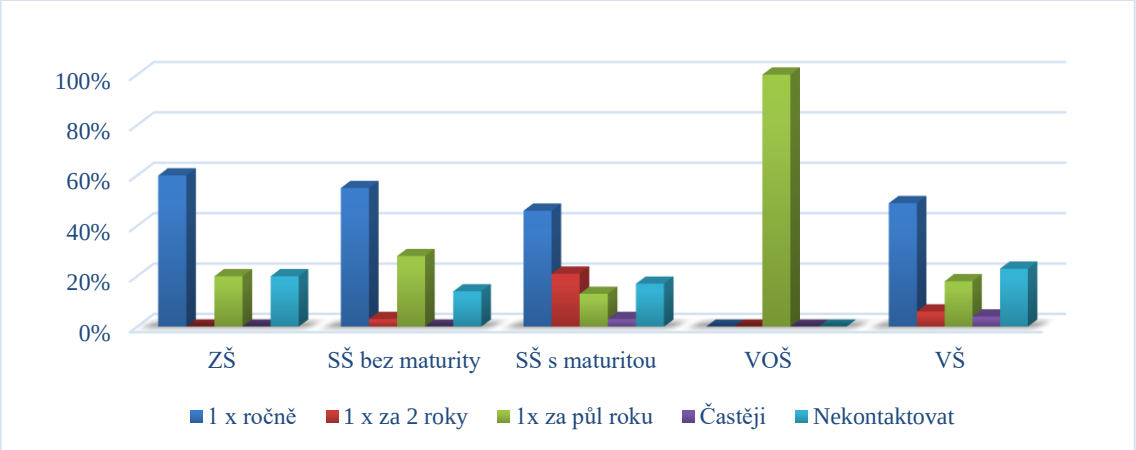
14. otázka: Jak často byste si přáli být kontaktováni finančním poradce z důvodu aktualizace Vašich smluv?

V dotazníkovém šetření jsem respondentům položila otázku, jak často by si přáli být kontaktováni finančním poradcem z důvodu aktualizace jejich smluv. Při vyplňování dotazníku měli respondenti na výběr jednu z pěti možných odpovědí. Respondenti mohli vybírat z následujících odpovědí: 1 x ročně, 1 x za 2 roky, 1 x za půl roku, častěji nebo nekontaktovat. Tuto otázku jsem v provedeném výzkumu vyhodnotila vzhledem k vzdělání zúčastněných respondentů.

Jak je patrné z grafu 15, respondenti s nejvyšším dosaženým základním vzděláním si přejí být kontaktováni finančním poradcem následovně 60 % respondentů 1 x ročně, 20 % respondentů 1 x za půl roku a 20 % respondentů nechce být kontaktováno vůbec. Respondenti se středoškolským vzděláním bez maturity chtějí být kontaktováni finančním poradcem následovně 55 % respondentů 1 x ročně, 3 % respondentů 1 x za 2 roky, 28 % respondentů 1 x za půl roku a 14 % respondentů nechce kontaktovat z důvodu aktualizace smluv. Respondenti s maturitou si přejí být kontaktováni následovně 46 % respondentů 1 x ročně, 21 % respondentů 1 x za 2 roky, 13 % respondentů 1 x za půl roku, 3 % respondentů častěji a 17 % respondentů nechce kontaktovat. V dotazníkovém šetření pouze jeden respondent uvedl, že vystudoval vysokou odbornou školu, proto činí ve vytvořeném grafu možnost kontaktování finančním poradcem 1 x za půl roku 100 %. Respondenti s vysokoškolským vzděláním si přejí být kontaktováni následovně 49 % respondentů 1 x ročně, 6 % respondentů 1 x za 2 roky, 18 % respondentů 1 x za půl roku, 4 % respondentů častěji a 23 % respondentů nechce být kontaktováno vůbec.

Dle mého názoru je optimální kontaktovat klienta z důvodu aktualizace smluv, popřípadě sdělení novinek z oboru 1 x ročně, což také vyplývá z provedeného výzkumu. Nejvíce respondentů právě uvedlo, že si přejí být kontaktováno finančním poradcem z důvodu aktualizace smluv 1 x ročně. Jak je patrné z grafu, tak naopak nejméně respondentů uvedlo, že si přeje být kontaktováno častěji než 1 x za půl roku.

Graf 15 Kontaktování finančním poradcem



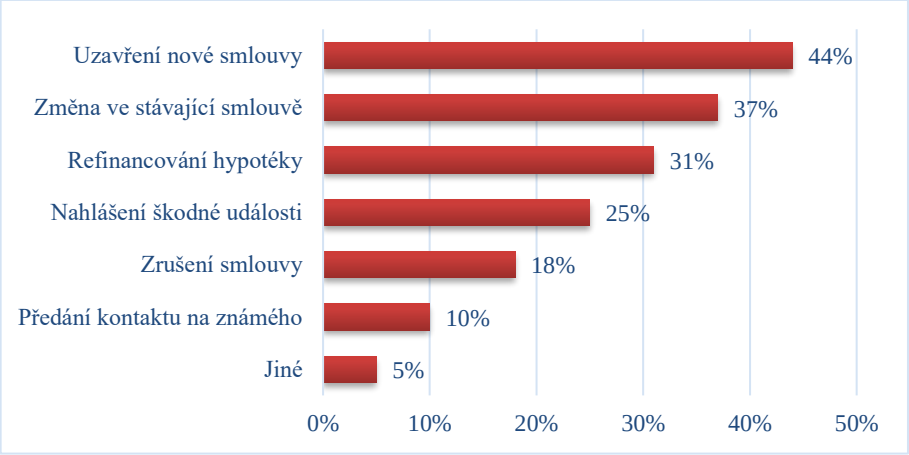
Zdroj: autorka

15. otázka: Z jakého důvodu byste se obrátili na finančního poradce?

V další otázce jsem se respondentů dotazovala, z jakých důvodu by se obrátili na finančního poradce. Respondenti měli při vyplňování dotazníku možnost zaškrtnout více možných odpovědí. Zúčastnění respondenti mohli vybírat z následujících důvodů: uzavření nové smlouvy, změna ve stávající smlouvě, nahlášení škodné události, zrušení smlouvy, předání kontaktu na známého, refinancování hypotéky nebo možnost „jiné“.

Z dotazníkového šetření vyplývá, že nejvíce respondentů by se obrátilo na finančního poradce z důvodu uzavření nové smlouvy. Celkem 44 % respondentů uvedlo v dotazníku tento důvod. 37 % respondentů by kontaktovalo finančního poradce z důvodu změny ve stávající smlouvě. Možným příkladem změny ve smlouvě je změna trvalého bydliště, změna rodného příjmení, změna životní situace a s ní spojená úprava smlouvy. Nebo například změna obmyšlené osoby u životního pojištění. Tyto příklady uvádím z vlastních zkušeností, kdy jsem působila v pojišťovně jako výhradní pojišťovací agent. 31 % respondentů uvedlo jako důvod pro kontaktování finančního poradce refinancování hypotéky. Refinancování je předčasné splacení stávajícího úvěru prostřednictvím nového hypotečního úvěru, který lze získat za výhodnějších podmínek u stávající banky nebo jiné konkurenční banky.[67] Celkem 25 % respondentů by vyhledalo radu finančního poradce z důvodu nahlášení škodné události u pojistné smlouvy, například nahlášení dopravní nehody u osobního automobilu. 18 % respondentů uvedlo, že by se na finančního poradce obrátilo v případě zrušení stávající smlouvy. Celkem 10 % z dotazovaných respondentů by kontaktovala finančního poradce z důvodu předání kontaktu na svého známého. Z odpovědí respondentů je patrné, že tento důvod není příliš častý. Všichni respondenti, kteří uvedli tento důvod, měli dobrou zkušenost s finančním poradcem. Pouze 5 % respondentů zvolilo jinou možnost, a to že by se na finančního poradce nikdy neobrátili.

Graf 16 Důvod pro kontaktování finančního poradce



Zdroj: autorka

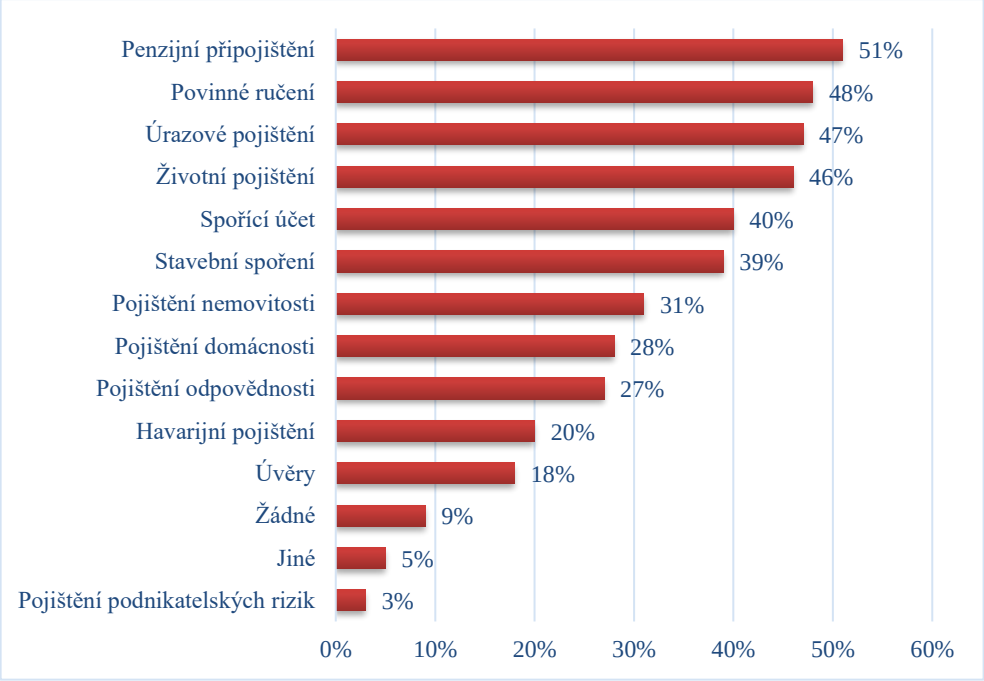
[67] Nejčastější dotazy o refinancování hypoték. Usetreno.cz: Chytří šetří s námi! [online]. [cit. 2016-11-30]. Dostupné z: http://www.usetreno.cz/hypoteky/refinancovani-hypotek/.

16. otázka: Jaké produkty máte na finančním trhu sjednány?

Otázka č. 16 byla v dotazníkovém šetření zaměřena na produkty na finančním trhu, které mají zúčastnění respondenti sjednány. Respondenti měli při vyplňování dotazníku možnost zaškrtnout více možných odpovědí. Možnosti byly následující: životní pojištění, úrazové pojištění, stavební spoření, penzijní připojištění, pojištění domácnost a nemovitosti, pojištění odpovědnosti, pojištění podnikatelských rizik, úvěry, povinné ručení, havarijní pojištění, spořící účet, žádné pojištění nebo možnost „jiné“. Pod pojmem pojištění odpovědnosti se rozumí pojištění odpovědnosti za škody v běžném občanském životě neboli tzv. „pojistka na blbost“ a pojištění odpovědnosti z vlastnictví nebo držby nemovitosti. Některé finanční instituce mají pojištění odpovědnosti zahrnuto automaticky v pojištění nemovitosti a domácnosti. Dle mého názoru jsou tyto výše uvedené finanční produkty nejvíce sjednávány na finančním trhu, proto jsem je zahrnula do dotazníkového šetření.

Jak je patrné z grafu 17, tak první místo ve vytvořeném grafu dle odpovědí respondentů zaujímá penzijní připojištění, což činí 51 % z dotazovaných respondentů. Na druhém místě se dle odpovědí respondentů umístilo povinné ručení, celkem 48 % respondentů. Třetí pozici ve vytvořeném grafu zaujímá úrazové pojištění, kdy 47 % respondentů uvedlo tuto možnost. Na čtvrtou pozici se dle odpovědí respondentů řadí životní pojištění, celkem 46 % z dotazovaných respondentů. Jak je zřejmé z grafu, tak u těchto prvních čtyř možností je procentuální rozdíl v odpovědí respondentů minimální.

Graf 17 Sjednané produkty na finančním trhu



Zdroj: autorka

Celkem 40 % respondentů má sjednáno na finančním trhu spořící účet, 39 % respondentů stavební spoření, 31 % respondentů pojištění nemovitosti, 28 % respondentů pojištění domácnosti, 27 % respondentů pojištění odpovědnosti, 20 % respondentů havarijní pojištění, 18 % respondentů úvěry, 9 % respondentů nemá na finančním trhu sjednáno žádné pojištění, 5 % respondentů zvolilo možnost „jiné“ a 3 % respondentů má sjednáno pojištění podnikatelských rizik.

Možnost „jiné“ zvolilo celkem 7 dotazovaných respondentů. Jeden respondent uvedl, že na finančním trhu investuje do zlata. Šest respondentů odpovědělo, že pravidelně investují do podílových fondů.

Z provedeného výzkumu vyplývá, že nejvíce zúčastněných respondentů má na finančním trhu uzavřeno penzijní připojištění, které dle odpovědí respondentů patří mezi oblíbené finanční produkty. Penzijní připojištění je dlouhodobý spořící produkt, který slouží k tvorbě rezerv na stáří. Myslím si, že motivem pro sjednání penzijního připojištění je podpora od státu, která dosahuje až 230 Kč za měsíc. Státní podporu získá každý, kdo si pošle na své penzijní připojištění alespoň 1 000 Kč měsíčně.[68] Naopak nejméně dotazovaných respondentů v dotazníkovém šetření uvedlo, že má na finančním trhu sjednáno pojištění podnikatelských rizik, které mohou při výkonu osoby samostatně výdělečně činné (OSVČ) nastat. Pojištění podnikatelských rizik mají uzavřeni celkem 4 respondenti z 21 respondentů, kteří se provedeného výzkumu účastnili.

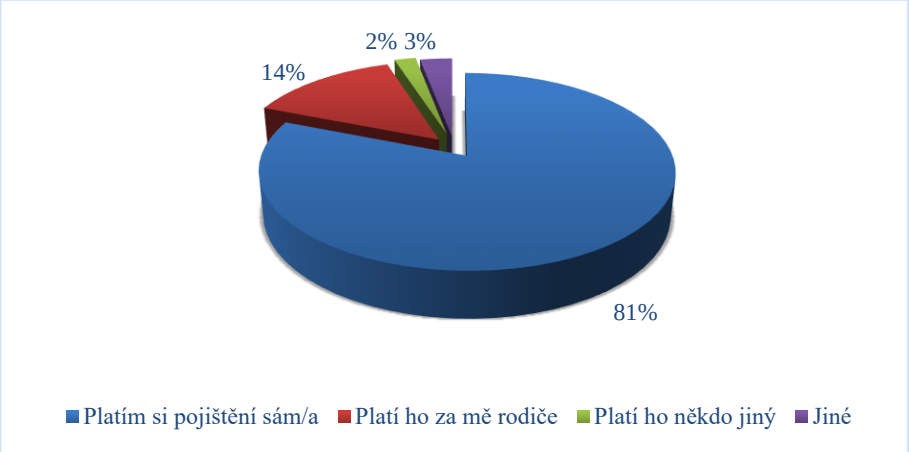
[68] ŠKOPEK, Lukáš. Vydělejte s koncem roku. Rady, na jaké finanční produkty poslat peníze. IDNES.cz: Finance [online]. 2016 [cit. 2016-12-01]. Dostupné z: http://finance.idnes.cz/financni-radce-kontrola-produktu-konec-roku-statni-prispevek-p63-/viteze.aspx?c=A161109_142447_viteze_kho.

17. otázka: Pokud máte sjednáno nějaké pojištění, kdo ho platí?

Tato otázka se vztahuje k předchozí otázce č. 16., která zjišťovala, jaké produkty mají zúčastnění respondenti na finančním trhu sjednány. Na položenou otázku odpovědělo celkem 140 respondentů, kteří mají sjednány produkty na finančním trhu. Otázku jsem respondentům položila z toho důvodu, abych zjistila, kdo sjednané pojištění platí. Dotazovaní respondenti měli na výběr z následujících možností: platím si pojištění sám/a, platí ho za mě rodiče, platí ho někdo jiný nebo možnost „jiné“, než z výše uvedených.

Z provedeného výzkumu vyplývá, že převážná většina respondentů si pojištění platí sama. Procentuální zastoupení těchto respondentů činí celkem 81 %. Za 14 % respondentů pravidelně platí pojištění rodiče. Pouze 2 % respondentů uvedlo, že za ně odvádí platby za pojištění někdo jiný. A 3 % respondentů zvolilo možnost „jiné“. Možnost „jiné“ zvolili v dotazníkovém šetření pouze 4 respondenti. Dva z nich uvedlo, že si částečně financují pojištění sami a částečně jim pojištění ještě platí rodiče. Jedna respondentka odpověděla, že se na platbách pojištění podílí spolu s manželem. Poslední respondent uvedl, že mu na pojištění přispívá zaměstnavatel. Jak je patrné z grafu 18, tak převážná většina zúčastněných respondentů si platí pojištění sama.

Graf 18 Kdo platí pojištění



Zdroj: autorka

18. otázka: Z jakého důvodu máte sjednáno životní pojištění?

Další otázka se vztahuje k otázce č. 16, která zjišťovala, jaké produkty mají respondenti na finančním trhu sjednány. Tuto otázku jsem respondentům položila z toho důvodu, abych zjistila možný motiv, proč si lidé sjednávají životní pojištění. Při vyplňování dotazníku mohli respondenti zaškrtnout více možných odpovědí. Možnosti byly následující: daňová uznatelnost, zabezpečení příjmu z důvodu nemoci/úrazu, zabezpečení rodiny z důvodu úmrtí, zhodnocení finančních prostředků, možnost připojištění dětí na úraz/nemoc, příspěvek od zaměstnavatele a možnost „jiné“. Na tuto otázku odpověděli všichni respondenti, kteří mají uzavřeno životní pojištění, celkem 71 dotazovaných respondentů.

Jak je zřejmé z grafu, tak 69 % respondentů má uzavřeno životní pojištění z důvodu zabezpečení svého příjmu z důvodu nemoci nebo úrazu. Pokud se respondent obává výpadku příjmu z důvodu úrazu nebo nemoci může si v životním pojištění sjednat například trvalé následky úrazu, denní dávky při pracovní neschopnosti, denní odškodné, připojištění invalidity, připojištění horních končetin, připojištění velmi závažných onemocnění, nemocniční denní dávku a další. Dle mého názoru záleží na zdravotním stavu, aktuální životní situaci, měsíčních příjmech a výdajích a na finančních možnostech. Denní odškodné je pojištění, v rámci, kterého pojistitel (finanční instituce) poskytne pojistné plnění za nezbytnou dobu léčení v důsledku úrazu za každý kalendářní den, pokud tato doba je delší než sjednaná karenční lhůta. Karenční lhůta je vždy uvedena v pojistné smlouvě a může být například 10 dní, 29 dní nebo 43 dní, zpětně nebo nezpětně, záleží vždy na podmínkách konkrétní finanční instituci.[69]

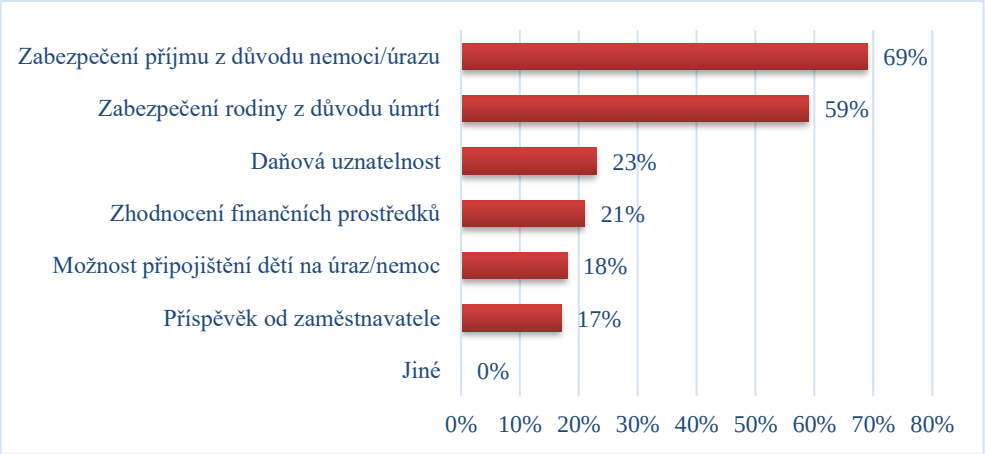
Celkem 59 % dotazovaných respondentů má sjednáno životní pojištění z toho důvodu, aby zabezpečili rodinu v případě úmrtí. Pokud nastane nešťastná událost a doje k úmrtí, je dobré mít nastavenou pojistnou částku minimálně na aktuální výši dluhů, dále na budoucí cíle, například studium dětí. Tuto částku je dobré navýšit o částku, kterou by rodina využila v době, kdyby se vyrovnávala s nastalou situací. Každá situace je však individuální, proto se pojištění pro případ smrti se obvykle nastavuje v rozmezí dvou až pěti ročních příjmů zemřelého.[70]

Dalším motivem pro sjednání životního pojištění je daňová uznatelnost, celkem 23 % respondentů uvedlo tuto možnost. Výhodou životního pojištění je právě daňová uznatelnost zaplaceného pojistného, kdy si lze odepisovat od základu daně z příjmu příspěvek na životní pojištění, maximálně do výše 12 000 Kč ročně. U více uzavřených pojistných smluv s různými pojišťovnami, se zaplacené pojistné sčítá, ale maximálně do výše 12 000 Kč za rok. Pro uplatnění daňového odpočtu je třeba splnit zákonem stanovené podmínky. Soukromé životní pojištění je daňově uznatelné, pokud splňuje tyto podmínky: pojištěný je shodný s pojistníkem, pojištění je sjednáno pro případ dožití, pro případ smrti nebo dožití nebo jde o důchodové pojištění, pokud je částka pro případ

[69] Informační list: Rizikové životní pojištění s dividendou. Uniqa pojišťovna [online]. 2015 [cit. 2016-12-01]. Dostupné z: https://www.uniqa.cz/download.ashx?uid=A687B7F5-EB42-45A9-BAD5-2BA0C190DE15.
[70] KREJČÍK, Pavel. Jak správně nastavit životní pojistku krok za krokem. Spočítejte si to. IDNES.cz: Finance [online]. 2015 [cit. 2016-12-01]. Dostupné z: http://finance.idnes.cz/nastaveni-zivotniho-pojisteni-dm7-/poj.aspx?c=A150824_160318_poj_sov.

dožití pevně stanovena, musí činit u pojistné doby od 5 do 15 let minimálně 40 000 Kč; u pojistné doby nad 15 let minimálně 70 000 Kč, smlouva je uzavřena minimálně na 5 let, smlouva je sjednána minimálně do roku, kdy pojištěný dosáhne věku 60 let. Od 1. ledna 2015 daňově uznatelná smlouva neumožňuje mimořádné výběry z životního pojištění.[71]

Graf 19 Důvod pro sjednání životního pojištění



Zdroj: autorka

Celkem 21 % respondentů uvedlo, že důvodem pro sjednání životního pojištění je zhodnocení finančních prostředků.

Dalším motivem pro sjednání životního pojištění je možnost připojištění dětí na úraz nebo nemoc, celkem 18 % respondentů zvolilo tuto možnost. Připojištění k životnímu pojištění lze většinou sjednat pro děti a studenty do 26 let. Vždy záleží na produktové nabídce konkrétní finanční instituce a pojistných podmínkách.

17 % respondentů v dotazníkovém šetření uvedlo, že mají sjednáno životní pojištění z důvodu příspěvku od zaměstnavatele. Zaměstnavatel může přispívat svým zaměstnancům na soukromé životní pojištění, přičemž společný limit pro příspěvky na soukromé životní pojištění i penzijní připojištění zaměstnanců je do výše 30 000 Kč ročně osvobozen od daně z příjmu i odvodu zdravotního a sociálního pojištění.[72]

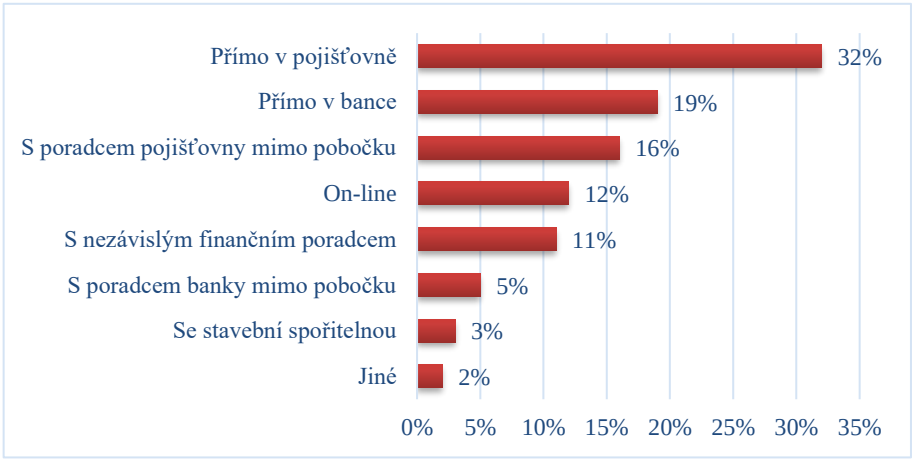
[71] Daňové výhody. Česká pojišťovna [online]. 2016 [cit. 2016-12-10]. Dostupné z: https://www.ceskapojistovna.cz/danove-vyhody.
[72] ŠKOPEK, Lukáš. Vydělejte s koncem roku. Rady, na jaké finanční produkty poslat peníze. IDNES.cz: Finance [online]. 2016 [cit. 2016-12-01]. Dostupné z: http://finance.idnes.cz/financni-radce-kontrola-produktu-konec-roku-statni-prispevek-p63-/viteze.aspx?c=A161109_142447_viteze_kho.

19. otázka: Kde nejčastěji uzavíráte smlouvy na jednotlivé produkty na finančním trhu?

V dotazníkovém šetření jsem se zaměřila i na otázku, kde nejčastěji zúčastnění respondenti uzavírají smlouvy na jednotlivé produkty na finančním trhu. Při vyplňování dotazníku měli respondenti na výběr z 8 možných odpovědí a mohli označit jen jednu odpověď. Možnosti odpovědí byly následující: přímo v pojišťovně, přímo v bance, s poradcem pojišťovny mimo pobočku, s poradcem banky mimo pobočku, on – line, se stavební spořitelnou, s nezávislým poradce nebo možnost „jiné“, než z výše uvedených.

Jak je zřejmé z grafu 20, tak nejvíce respondentů uzavírá nejčastěji smlouvy na jednotlivé produkty na finančním trhu přímo s pracovníkem pojišťovny, kdy procentuální zastoupení těchto respondentů činí 32 %. Celkem 19 % respondentů uvedlo, že se nejčastěji obracejí přímo na pracovníka banky. 16 % respondentů raději uzavírá jednotlivé smlouvy s poradcem pojišťovny mimo pobočku. Dle vlastních zkušeností mohu posoudit, že schůzky mimo pobočku nejčastěji probíhají doma u klienta, v kanceláři klienta nebo v restauraci či kavárně poblíž bydliště klienta. 12 % respondentů uvedlo, že nejčastěji uzavírají smlouvy prostřednictvím internetu, tedy on – line. Celkem 11 % z dotazovaných respondentů odpovědělo, že v případě sjednání smlouvy, využívají služeb nezávislého finančního poradce. Pouze 5 % respondentů se v případě potřeby sjednat smlouvu, obrátí na poradce banky mimo pobočku. 3 % respondentů uzavírá nejčastěji smlouvy na jednotlivé produkty na finančním trhu se stavebním spořitelnou. Pouze 3 respondenti zvolili v provedeném výzkumu možnost „jiné“, což tvoří 2 % ze všech dotazovaných respondentů. Dva respondenti odpověděli, že se nejčastěji obrací na obchodní zástupce České pošty. Jeden respondent na tuto otázku uvedl: „Záleží na konkrétním produktu, ale ve většině případů se obracím na konkrétní finanční instituce, se kterými mám již dobré zkušenosti nebo mi byly tyto finanční instituce doporučeny.“

Graf 20 Uzavírání smluv na jednotlivé produkty na finančním trhu



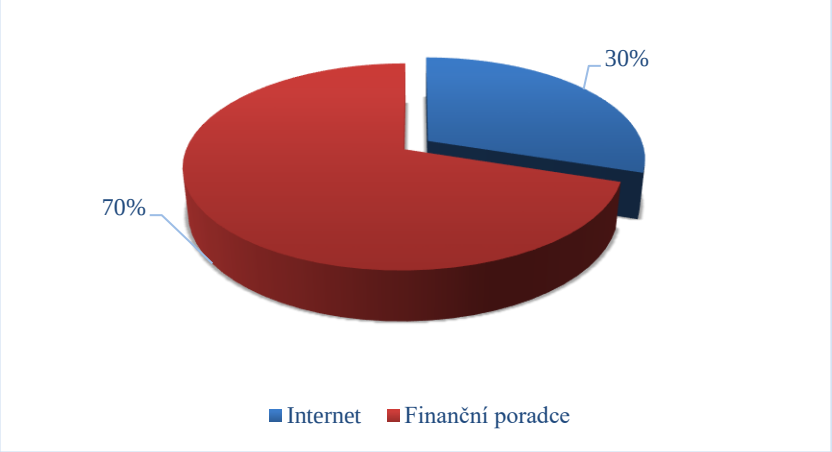
Zdroj: autorka

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

V této otázce jsem se zaměřila na to, zda by si dotazovaní respondenti raději sjednali produkty na finančním trhu přes internet nebo finančního poradce. V dnešní době je velmi jednoduché sjednat si pojištění prostřednictvím internetu z pohodlí domova bez jakékoli pomoci. Na internetu dnes existují srovnávače cen pojištění, kdy si lze například jednoduše pojistit automobil online a srovnat tak nabídku deseti pojišťoven. Jak je patrné z grafu 21, tak i přes rozvíjející se finanční služby přes internet, by se většina dotazovaných respondentů obrátila raději na finančního poradce.

Celkem 107 respondentů odpovědělo, že upřednostňují služby finančního poradce, což tvoří 70 % ze všech dotazovaných respondentů. Naopak sjednání finančních produktů prostřednictvím internetu preferuje 46 respondentů, tedy 30 % respondentů. Rozdíl v odpovědích respondentů mezi preferencí finančního poradce nebo internetu je poměrně velký. Jak je patrné z grafu, činí tento rozdíl 40 %. Z provedeného výzkumu tedy vyplývá, že většina dotazovaných respondentů raději vyhledá pomoc finančního poradce.

Graf 21 Finanční poradce versus internet



Zdroj: autorka

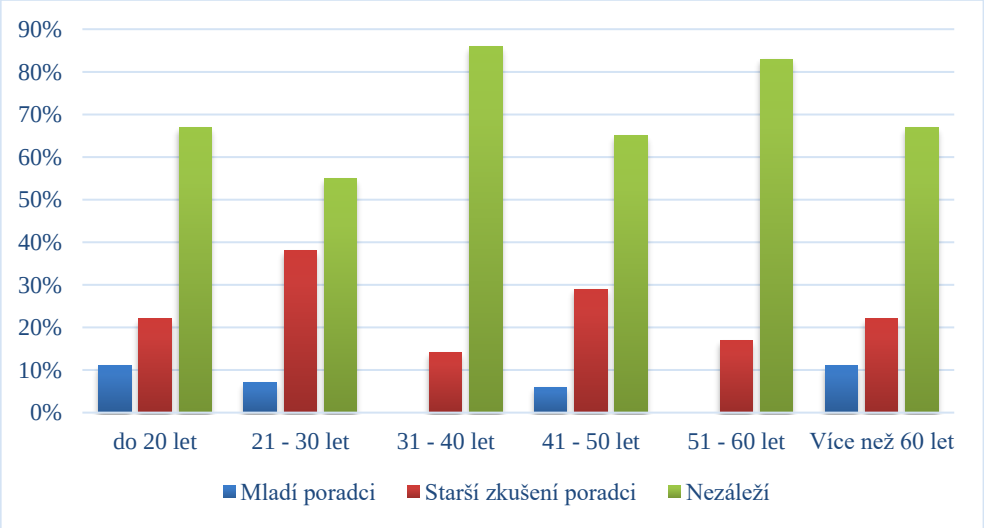
Myslím si, že velmi záleží na tom, jaké pojištění klient potřebuje v dané situaci sjednat. Z vlastních zkušeností vím, že životní pojištění nebo úrazové pojištění určitě nelze sjednat prostřednictvím internetu. Nejen v těchto případech pojištění je důležitý osobní kontakt s finančním poradcem, který pomocí analýzy potřeb klienta, může sestavit finanční plán na míru pro konkrétního klienta. Z dotazníkového šetření vyplývá, že si této skutečnosti jsou vědomi i dotazovaní respondenti. Naopak je velmi jednoduché sjednat si online cestovní pojištění nebo povinné ručení na osobní automobil. Avšak klient se vystavuje riziku, že si nepřečte některý z bodů všeobecných pojistných podmínek konkrétní finanční instituce, nebo si nepřipojistí nebezpečné sporty u cestovního pojištění, které pojistit potřebuje.

21. otázka: Preferujete spíše mladé finanční poradce, nebo Vám starší zkušení poradci dávají určitou jistotu?

V dotazníkovém šetření jsem se zaměřila i na otázku, zda zúčastnění respondenti preferují spíše mladé finanční poradce, nebo jim starší zkušení poradci dávají určitou jistotu. Při vyplňování dotazníku měli respondenti na výběr jednu ze tří možností. Respondenti mohli vyjádřit svůj názor, zda preferují jednání s mladými poradci, staršími zkušenými poradci, nebo jim nezáleží na tom, zda řeší své osobní finance s mladými či staršími zkušenými poradci. Tuto otázku jsem v provedeném výzkumu vyhodnotila vzhledem k věku zúčastněných respondentů.

Jak je zřejmé z grafu 22, tak ve věkové hranici do 20 let preferuje 11 % respondentů mladé poradce, 22 % respondentů starší zkušené poradce a 67 % z dotazovaných respondentů na tom nezáleží. Ve věkové hranici od 21 do 30 let dává přednost 7 % mladým poradcům, 38 % starším zkušeným poradcům a 55 % na preferencích nezáleží. Ve věku od 31 do 40 let upřednostňuje 14 % respondentů starší zkušené poradci a 86 % respondentů zvolilo možnost „nezáleží“. Ve věkové hranici od 41 do 50 let dává přednost celkem 6 % respondentů mladým poradcům, 29 % respondentů starším zkušeným poradcům a 65 % respondentům na preferencích nezáleží. Ve věku od 51 do 60 let odpovědělo celkem 17 % respondentů, že upřednostňuje starší zkušené poradce a 83 % dotazovaných respondentů na preferencích nezáleží. Ve věkové kategorii více než 60 let respondenti uvedli, že 11 % respondentů preferuje mladé poradce, 22 % starší zkušené poradce a 67 % respondentů na preferencích nezáleží.

Graf 22 Mladí finanční poradci versus starší zkušení poradci



Zdroj: autorka

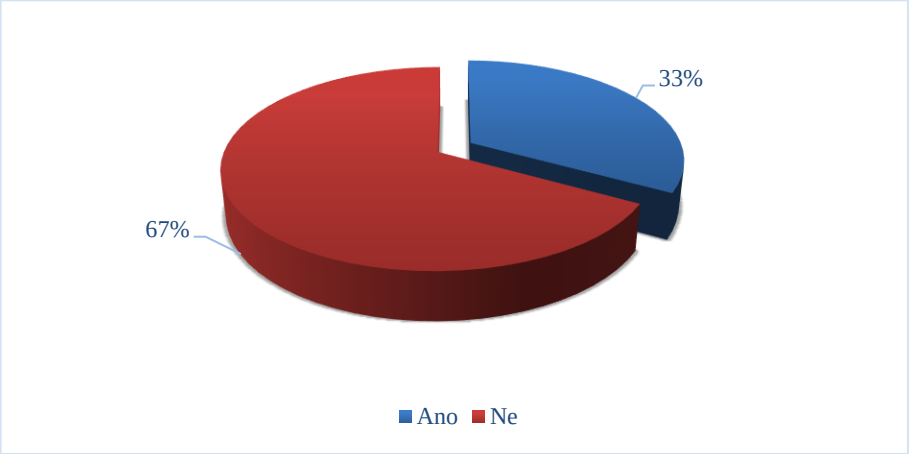
Jak je patrné z grafu, tak nejvíce dotazovaných respondentů ve všech věkových kategorií uvedlo, že jim na preferencích při jednání s poradcem nezáleží. Ve věkové hranici 31 – 40 let a 51 – 60 let žádný zúčastněný respondent nepreferuje mladé finanční poradce. Jednají raději se staršími zkušenými poradci, kteří jim dávají určitou jistotu, protože mají dostatek životních zkušeností. Z provedeného výzkumu vyplývá, že ve věku od 21 do 30 let upřednostňuje nejvíce dotazovaných respondentů napříč všemi věkovými kategoriemi starší zkušené poradce. Je zajímavé, že odpovědi respondentů jsou v provedeném výzkumu identické ve věkové hranici do 20 let a věkové hranici více než 60 let.

Dle mého názoru jsou životní zkušenosti ve finančním poradenství důležité. Proto může mladý finanční poradce hůře získávat důvěru klientů z důvodu nedostatku zkušeností a předvídání možných rizik, které mohou u klienta nastat. Samozřejmě i vypracování finančních plánů zabere mladému poradci delší dobu. Mladý poradce však může tyto nevýhody kompenzovat neustálým vzděláváním se a čerpáním zkušeností od svých zkušenějších kolegů.

22. otázka: Myslíte si, že finanční poradce upřednostňuje zájmy klienta před svými vlastními zájmy? Finanční poradce tedy klientovi doporučí produkt bez ohledu na výši své provize?

Poslední položená otázka v dotazníkovém šetření byla zaměřena na názor dotazovaných respondentů ohledně upřednostňování zájmů klienta před zájmy finančního poradce. Respondenti měli na výběr ze dvou odpovědí, a to možnost „ano“ nebo „ne“. Ze 153 dotazovaných respondentů odpovědělo 103 záporně a 50 kladně. Z Grafu 23 je zřejmé, že 67 % z dotazovaných respondentů je toho názoru, že finanční poradce spíše než zájmy klienta, upřednostňuje své vlastní zájmy a výši své provize. 33 % respondentů si myslí, že finanční poradce doporučí klientovi produkt bez ohledu na výši své provize, tedy upřednostní zájmy klienta před svými vlastními.

Graf 23 Zájmy klienta versus vlastní zájmy poradce



Zdroj: autorka

Dle kodexu etiky v pojišťovnictví vedou zaměstnanci pojišťoven a pojišťovací zprostředkovatelé obchodní jednání v souladu s obchodními zájmy účastníků bez jakékoli předpojatosti či zvýhodňování. Nedávají přednost svým zájmům před zájmy klienta.[73] Finanční poradci by měli ve vztahu ke klientům respektovat výše uvedenou zásadu, tedy upřednostňovat zájmy klienta před svými vlastními zájmy. Myslím si, že tomu tak bohužel u některých finančních poradců nebývá, to vyplývá i z výsledků provedeného výzkumu. Kdy si většina respondentů myslí, že finanční poradce upřednostňuje své vlastní zájmy před zájmy daného klienta.

[73] Kodex etiky v pojišťovnictví. Česká asociace pojišťoven [online]. 2016 [cit. 2016-11-05]. Dostupné z: http://www.cap.cz/images/o-nas/Eticky-kodex_2016_04_07.pdf.

9.1 Vyhodnocení výzkumných otázek a hypotéz

Hlavním cílem výzkumu bylo odpovědět na následující výzkumné otázky:

- Jaké mají klienti zkušenosti s finančním poradcem?
- Mají klienti svého osobního finančního poradce?
- Upřednostňují finanční poradci své vlastní zájmy před zájmy klienta?

Formulace hypotéz vychází ze stanovených výzkumných otázek:

- H1: Více než 30 % dotazovaných respondentů má negativní zkušenost s finančním poradcem.
- H2: Méně než 25 % dotazovaných respondentů má svého finančního poradce.
- H3: Většina dotazovaných respondentů si myslí, že finanční poradci spíše upřednostňují své vlastní zájmy před zájmy svých klientů.

Cílem práce je uvedené hypotézy prostřednictvím výzkumu potvrdit nebo vyvrátit.

1. **Jaké mají klienti zkušenosti s finančním poradcem?**

Z této výzkumné otázky vycházela první hypotéza: *Více než 30 % dotazovaných respondentů má negativní zkušenost s finančním poradcem.*

Odpověď na tuto hypotézu vychází z otázky č. 2 – Máte zkušenost s finančním poradcem?

Celkem 26 % dotazovaných respondentů odpovědělo, že má špatnou zkušenost s finančním poradcem. Naopak 27 % respondentů má dobrou zkušenost s finančním poradcem a 47 % respondentů nemá žádnou zkušenost. Z odpovědí respondentů vyplývá, že se stanovená hypotéza provedeným výzkumem nepotvrdila.

2. Mají klienti svého osobního finančního poradce?

Z této výzkumné otázky byla formulována druhá hypotéza: *Méně než 25 % dotazovaných respondentů má svého finančního poradce.*

Odpověď na tuto hypotézu vychází z otázky č. 11 – Máte svého finančního poradce?

Celkem 23 % z dotazovaných respondentů odpovědělo, že má svého finančního poradce, na kterého se můžou v případě potřeby obrátit. Ať už se jedná o změnu ve stávající smlouvě, nahlášení škodné události nebo uzavření nové smlouvy. Celkem 69 % respondentů nemá svého osobního finančního poradce a 6 % respondentů uvažuje, že by finančního poradce kontaktovalo. Provedeného výzkumu se zúčastnili i 3 finanční poradci, což činí 2 % ze všech dotazovaných respondentů. Druhá hypotéza se provedeným výzkumem dle odpovědí dotazovaných respondentů potvrdila.

3. Upřednostňují finanční poradci své vlastní zájmy před zájmy klienta?

Z této výzkumné otázky vycházela třetí hypotéza: *Většina dotazovaných respondentů si myslí, že finanční poradci spíše upřednostňují své vlastní zájmy před zájmy svých klientů.*

Odpověď na tuto hypotézu vychází z otázky č. 22 - Myslíte si, že finanční poradce upřednostňuje zájmy klienta před svými vlastními zájmy? Finanční poradce tedy klientovi doporučí produkt bez ohledu na výši své provize?

Celkem 67 % dotazovaných respondentů si myslí, že finanční poradce spíše upřednostňuje své vlastní zájmy a výši své provize před zájmy svých klientů. 33 % respondentů zastává názor, že finanční poradce doporučí klientovi produkt bez ohledu na výši své provize, tedy upřednostní zájmy klienta před svými vlastními

Finanční poradci by měli ve vztahu ke klientům respektovat kodex etiky v pojišťovnictví. A v jednom z bodů v etickém kodexu je právě uvedeno, že finanční poradci mají upřednostňovat zájmy klienta před svými vlastními zájmy. Dle mého názoru tomu bohužel u některých finančních poradců nebývá. Z výsledků provedeného výzkumu vyplývá, že povědomí a zkušenosti respondentů s finančními poradci jsou takové, že většina dotazovaných respondentů si myslí, že finanční poradci upřednostňují své vlastní zájmy před zájmy svých klientů. Třetí hypotéza se tedy provedeným výzkumem potvrdila.

Závěr

Diplomová práce je zaměřena na finanční poradenství v České republice. Zaměřila jsem se na definování pojmů finanční trh, finanční instituce působící na finančním trhu, finanční poradenství, zprostředkovatelská činnost, dále na pojištění, etický kodex a užitečné „desatero spotřebitele“. Na toto téma jsem provedla kvantitativní výzkum formou dotazníku. Na začátku výzkumu jsem si položila tři výzkumné otázky, a to: Jaké mají klienti zkušenosti s finančním poradcem? Mají klienti svého osobního finančního poradce? Upřednostňují finanční poradci své vlastní zájmy před zájmy klienta? Z výzkumných otázek jsem si stanovila tři hypotézy.

Cílem práce bylo hypotézy prostřednictvím výzkumu potvrdit nebo vyvrátit. Dotazníkového šetření se zúčastnilo celkem 94 žen a 59 mužů z hlavního města Prahy a Středočeského kraje, kteří mají povědomí o finančním poradenstvím.

Provedeným výzkumem nebyla potvrzena první hypotéza, která tvrdila, že více než 30 % dotazovaných respondentů má negativní zkušenost s finančním poradcem, protože pouze 26 % z dotazovaných respondentů uvedlo, že má špatnou zkušenost s finančním poradcem.

Druhá hypotéza, která tvrdila, že méně než 25 % dotazovaných respondentů má svého finančního poradce, byla provedeným výzkumem potvrzena. 23 % z dotazovaných respondentů odpovědělo, že má svého finančního poradce, na kterého se můžou v případě potřeby obrátit.

Třetí hypotéza, která tvrdila, že většina dotazovaných respondentů si myslí, že finanční poradci spíše upřednostňují své vlastní zájmy před zájmy svých klientů, byla provedeným výzkumem potvrzena. Výzkumem jsem opravdu zjistila, že dotazovaní respondenti nemají o finančních poradcích dobré mínění. Ze získaných odpovědí respondentů vyplývá, že 67 % zúčastněných respondentů zastává názor, že finanční poradce spíše upřednostňuje své vlastní zájmy a výši své provize před zájmy svých klientů. Finanční poradci by však měli ve vztahu ke klientům respektovat etické normy a zásady jednání a chování v oblasti poskytování služeb na finančním trhu.

Dle mého názoru tomuto odvětví škodí nekalé praktiky některých poradců a jejich zveřejnění v mediích může zanechat na nějakou dobu v klientech finančního poradenství nepříjemný pocit a vzbudit i nedůvěru. Na druhou stranu kvůli skupině poradců, kteří se nechovají poctivě, by neměli být všichni poradci vnímáni negativně, důležitou roli také hraje povaha poradce. Na finančním trhu působí spousta slušných poradců, na které se mohou klienti kdykoli obrátit a nedají na ně dopustit, což vyplývá i z provedeného výzkumu.

Cílem práce bylo potvrzení nebo vyvrácení stanovených hypotéz, což bylo splněno. Důležité je však z těchto získaných poznatků vybrat to podstatné a na daný problém nahlížet komplexně.

Možným řešením pro nekalé praktiky v pojišťovnictví je nová směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/97 o distribuci pojištění (IDD), kterou je nutné transponovat do českého právního řádu nejpozději do 23. únoru 2018. Směrnice IDD přináší do oblasti sjednávání pojistných produktů a služeb oproti současné úpravě řadu nových regulatorních prvků. Podstatou této koncepce je zejména sjednocení regulatorních principů a ochrany spotřebitele napříč finančním trhem, zajištění stejné úrovně ochrany spotřebitele pro různé způsoby distribuce, posílení důrazu na srozumitelnost a srovnatelnost informací o finančních produktech a zvýšení nároků na profesionalitu osob působících v daném odvětví.

Ministerstvo financí připravuje systém, kdy by se od stávajícího dělení pojišťovacích zprostředkovatelů přešlo na zjednodušený systém, a to dělení na samostatné zprostředkovatele a vázané zprostředkovatele. Směrnice obsahuje specifický požadavek na kontinuální vzdělávání osob, které se podílejí na distribuci pojištění, kdy minimální požadavek na vzdělávání je alespoň 15 hodin ročně. V rámci svých návrhů se Ministerstvo financí přiklání ke standardizovanému systému známého z jiných sektorů finančního trhu, tedy na minimální požadavky odbornosti, které jsou splněny odbornou zkouškou. Tu zprostředkovatel musí složit před akreditovanou osobou, kterou akredituje Česká národní banka.[74]

Dle mého názoru by směrnice IDD dle výše uvedených skutečností mohla určitým způsobem regulovat finanční trh v tom, že bude více definovat otázky důvěryhodnosti a odbornosti pojišťovacích zprostředkovatelů. Podmínkou pro sjednávání pojištění bude splnění zkoušky, která bude zaměřená na odborné znalosti poradce. Finanční trh by se tedy mohl vyčistit a na trhu by zůstali poradci, kteří chtějí tuto práci vykonávat dlouhodobě.

Dalším řešením situace na finančním trhu je platnost nového zákona o regulaci spotřebitelských úvěrů, který nabyl platnost dne 1. prosince 2016. Nový zákon na finančním trhu posiluje postavení spotřebitele, a naopak zvyšuje odpovědnost poskytovatelů úvěrů. Nový zákon o spotřebitelském úvěru mimo jiné zavádí povinnost odborné způsobilosti pro finanční poradce a zprostředkovatele úvěrů, kteří se na zkoušku odborné způsobilosti musí přihlásit u některé z akreditovaných osob a vykonat ji. Žadatelé o půjčku se tak dostanou do rukou odborníků, kteří vlastní oprávnění k činnosti udělené Českou národní bankou a mohou jim tedy nabídnout kvalitní služby.

Regulace v podobě zákonů na finančním trhu je pro spotřebitele přínosná, nicméně však nemusí ochránit spotřebitele v každé situaci. Dle mého názoru je správnou cestou pro spotřebitele zvyšování finanční gramotnosti, aby se spotřebitel dokázal orientovat na finančním trhu, rozhodnout se ohledně svých osobních financí a nespoléhal se jen na pomoc státu. Tato skutečnost vyplývá i z provedeného výzkumu Ministerstva financí, které bylo zaměřeno na úroveň finanční gramotnosti dospělé populace České republiky. Z výzkumu vyplývá, že téměř dvě třetiny české populace se nechovají ekonomicky zodpovědně. Šetření proběhlo na podzim loňského roku. Velmi znepokojivé

[74] Ministerstvo financí zahájilo veřejnou konzultaci k transpozici směrnice o distribuci pojištění. Ministerstvo financí České republiky [online]. 2016 [cit. 2016-12-13]. Dostupné z: http://www.mfcr.cz/cs/soukromy-sektor/pojistovnictvi/distribuce-pojisteni/2016/ministerstvo-financi-zahajilo-verejnou-k-25520.

je, že podle výsledků výzkumu za posledních pět let se tato úroveň finanční gramotnosti v zásadě nezměnila. Zjednodušeně je ekonomicky zodpovědný člověk ten, který lépe využívá finanční produkty, svá práva a zodpovědněji se rozhoduje ve světě financí.

Z tohoto důvodu uvádím v závěru své diplomové práce užitečné desatero „finanční inteligence“, které je zaměřeno především na finanční produkty a může být pro spotřebitele přínosné.

1. *Mějte běžný účet, a to bez jakýchkoliv poplatků*. Neplaťte bance poplatky za to, že jí téměř bezplatně svěřujete své peníze. Plaťte poplatky bance pouze za nadstandardní služby.

2. *Nevyužívejte kreditní kartu, spotřebitelský úvěr ani kontokorent.* Dlouhodobé využívání těchto finančních produktů svědčí o tom, že nemáte v pořádku své osobní finance.

3. *Tvořte si finanční rezervy.* Žijte v rámci svých finančních možností a pravidelně odkládejte ze svého měsíčního příjmu část peněz na budoucí výdaje, které vám budou v budoucnu kdykoli k dispozici a nebudete se muset zadlužovat.

4. *Nedávejte peníze na jedno místo.* Své úspory nikdy nesvěřujte jednomu finančnímu produktu ani jedné finanční instituci.

5. *Nevěřte slibům vysokých úroků ani složitým produktům.* Jednoduchá, rychlá a bezriziková cesta k bohatství neexistuje. Peníze nikomu nesvěřujte, a pokud ano, tak k nim mějte přístup jen vy, popřípadě velká a renomovaná finanční instituce.

6. *Neinvestujte v investičním životním pojištění.* Pojištění slouží k zabezpečení se vůči rizikům, nikoliv k investování. Investujte v jiných produktech, a to bez dodatečných poplatků pojišťovně.

7. *Nevyužívejte zajištěné fondy a garantované vklady.* Šance na slušný výnos je u těchto produktů zanedbatelná. Pečlivě složené portfolio podílových fondů vám nabízí větší šanci na zajímavý výnos.

8. *Nevěřte finančním institucím.* Privátní poradce banky nebo pojišťovací agent vybrané pojišťovny vám nabízí pouze úzký okruh finančních produktů od konkrétní finanční instituce.

9. *Raďte se s finančním poradcem.* Nikdy není na škodu poradit se s odborníkem. Věnujte dostatek času pečlivému výběru důvěryhodného finančního poradce, jehož radám naslouchátе, ale odpovědnost za konečné rozhodnutí je vždy na vás. Pokud poradce najdete, snažte se ho již neměnit, protože nový poradce pro vás znamená nové provizní náklady.

10. *Důvěřujte, ale prověřujte.* Ověřujte si informace z více zdrojů a pro jistotu si řádně přečtěte podmínky. Čím drobnější písmo, tím čtěte pozorněji. Nerozumíte-li něčemu, nebojte se zeptat, případně si nechte písemně zaznamenat podstatné skutečnosti pro případnou reklamaci. Nechávejte si také dostatečný čas na to, abyste si mohli vybírat z více nabídek.[75]

Pro hlubší náhled do dané problematiky by bylo vhodné provést dotazníkové šetření s větším výzkumným vzorkem.

[75] ŠÍDLO, Dušan. Jak nás podvádějí: pravda o finančním trhu a penzijní reformě: odtajněno. 1. vyd. Praha: Aladin agency, 2012. ISBN 978-80-904345-2-3.

Literatura

Publikace

1. BÖHM, Arnošt a Karina MUŽÁKOVÁ. Pojišťovnictví a regulace finančních trhů. 1. vyd. Praha: Professional Publishing, 2010. ISBN 978-80-7431-035-5.

2. DUCHÁČKOVÁ, Eva. *Pojištění a pojišťovnictví*. Praha: Ekopress, 2015. ISBN 978-80-87865-25-5.

3. HRUBOŠOVÁ, Marcela. *Profese pojišťovací zprostředkovatel, aneb, Co by měl každý "pojišťovák" vědět*. Praha: Linde, 2009. Praktická příručka (Linde). ISBN 978-80-7201-775-1.

4. JANDA, Josef. Jak žít šťastně na dluh. 1. vyd. Praha: Grada, 2013. Finance pro každého. ISBN 978-80-247-4833-7.

5. JANDA, Josef. *Spořit nebo investovat?* Praha: Grada Publishing, 2011. Finance pro každého. ISBN 978-80-247-3670-9.

6. JANDA, Josef. Zajištění na stáří: jak se co nejlépe připravit na podzim života. Praha: Grada, 2012. Finance pro každého. ISBN 978-80-247-4400-1.

7. KOCIÁNOVÁ, Helena. *Finanční gramotnost v kostce, aneb, Co Vás neměl kdo naučit*. Olomouc: ANAG, 2012. ISBN 978-80-7263-767-6.

8. KOHOUT, Pavel. *Investiční strategie pro třetí tisíciletí*. 7. aktualiz. a přeprac. vyd. Praha: Grada, 2013. Finanční trhy a investice. ISBN 978-80-247-5064-4.

9. NOVÁKOVÁ, Vladimíra a Věroslav SOBOTKA (eds.). Slabikář finanční gramotnosti: učebnice základních 7 modulů finanční gramotnosti. 2., aktualiz. vyd. Praha: COFET, 2011. ISBN 978-80-904396-1-0.

10. REJNUŠ, Oldřich. *Finanční trhy*. 4., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-3671-6.

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

12. SYROVÝ, Petr a Tomáš TYL. *Osobní finance: řízení financí pro každého*. 2. aktualiz. vyd. Praha: Grada Publishing, 2014. Osobní a rodinné finance. ISBN 978-80-247-4832-0.

13. ŠÍDLO, Dušan. Jak nás podvádějí: pravda o finančním trhu a penzijní reformě: odtajněno. 1. vyd. Praha: Aladin agency, 2012. ISBN 978-80-904345-2-3.

14. VESELÁ, Jitka. *Investování na kapitálových trzích*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2011. ISBN 978-80-7357-647-9.

Internetové zdroje

1. Adam Nečas o IDD: „EIOPA musí být informována o každé sankci". OPojištění.cz: Informace ze světa pojištění [online]. 2016 [cit. 2016-12-10]. Dostupné z: http://www.opojisteni.cz/pojistny-trh/smernice-idd/adam-necas-o-idd-eiopa-musi-byt-informovana-o-kazde-sankci/.

2. AFIZ / o sobě. Asociace finančních zprostředkovatelů a finančních poradců České republiky [online]. 2010 [cit. 2016-09-14]. Dostupné z: http://www.afiz.cz/afiz-o-sobe/.

3. Aktuální přehled počtu pojišťovacích zprostředkovatelů v ČR. OPojištění.cz: Informace ze světa pojištění [online]. 2014 [cit. 2016-11-10]. Dostupné z: http://www.opojisteni.cz/pojistny-trh/aktualni-prehled-poctu-pojistovacich-zprostredkovatelku-v-cr/.

4. Bankou roku 2016 se stala Komerční banka, Pojišťovnou roku Allianz. IDNES.cz: Ekonomika [online]. 2016 [cit. 2016-12-09]. Dostupné z: http://ekonomika.idnes.cz/vysledky-banka-roku-0qp-/ekonomika.aspx?c=A161123_203219_ekonomika_pku.

5. Členové Asociace. Asociace pro kapitálový trh České republiky [online]. 2016 [cit. 2016-09-18]. Dostupné z: http://www.akatcr.cz/public/clenoveOpen.do?typ=R.

6. Členské pojišťovny. Česká asociace pojišťoven [online]. 2014 [cit. 2016-10-02]. Dostupné z: http://www.cap.cz/o-nas/clenove/clenske-pojistovny?layout=supin:extended.

7. Daňové výhody. Česká pojišťovna [online]. 2016 [cit. 2016-12-10]. Dostupné z: https://www.ceskapojistovna.cz/danove-vyhody.

8. Desatero spotřebitele. Česká národní banka: ČNB pro všechny [online]. [cit. 2016-10-21]. Dostupné z: http://www.cnbprovsechny.cnb.cz/cs/osobni_finance/desatero.html.

9. Dohled nad finančním trhem. Česká národní banka [online]. [cit. 2016-10-07]. Dostupné z: https://www.cnb.cz/cs/dohled_financni_trh/.

10. Dnešní finanční svět. Česká spořitelna [online]. TERRA-KLUB, 2012 [cit. 2016-12-05]. Dostupné z: http://www.csas.cz/static_internet/cs/Komunikace/Spolecenska_odpovednost/Spolecenska_odpovednost/Prilohy/dfs_cs_brozura.pdf.

11. Encyklopedie profesí: Bankovní poradce. Jobs.cz [online]. [cit. 2016-10-05]. Dostupné z: http://www.jobs.cz/poradna/profese/b/bankovni-poradce/.

12. Encyklopedie profesí: Pojišťovací poradce. Prace.cz [online]. [cit. 2016-10-05]. Dostupné z: http://www.prace.cz/poradna/encyklopedie-profesi/p/pojistovaci-poradce/.

13. Etický kodex. Unie společností finančního zprostředkování a poradenství [online]. 2011 [cit. 2016-10-11]. Dostupné z: http://www.usfcr.cz/wp-content/usf-dokumenty/eticky-kodex.pdf.

14. Informační list: Rizikové životní pojištění s dividendou. Uniqa pojišťovna [online]. 2015 [cit. 2016-12-01]. Dostupné z: https://www.uniqa.cz/download.ashx?uid=A687B7F5-EB42-45A9-BAD5-2BA0C190DE15

15. Kodex etiky v pojišťovnictví. Česká asociace pojišťoven [online]. 2016 [cit. 2016-11-05]. Dostupné z: http://www.cap.cz/images/o-nas/Eticky-kodex_2016_04_07.pdf.

16. KREJČÍK, Pavel. Jak správně nastavit životní pojistku krok za krokem. Spočítejte si to. IDNES.cz: Finance [online]. 2015 [cit. 2016-12-01]. Dostupné z: http://finance.idnes.cz/nastaveni-zivotniho-pojisteni-dm7-/poj.aspx?c=A150824_160318_poj_sov.

17. Ministerstvo financí zahájilo veřejnou konzultaci k transpozici směrnice o distribuci pojištění. Ministerstvo financí České republiky [online]. 2016 [cit. 2016-12-13]. Dostupné z: http://www.mfcr.cz/cs/soukromy-sektor/pojistovnictvi/distribuce-pojisteni/2016/ministerstvo-financi-zahajilo-verejnou-k-25520.

18. MOKROŠ, Jakub. Finanční poradenství v roce 2016. Investujeme.cz [online]. 2016 [cit. 2016-12-12]. Dostupné z: http://www.investujeme.cz/financni-poradenstvi-v-roce-2016/

19. Následné provize u finančních produktů. Investia.cz [online]. 2011 [cit. 2016-10-12]. Dostupné z: http://www.investia.cz/nasledne-provize-u-financnich-produktu.

20. Nejčastější dotazy o refinancování hypoték. Usetreno.cz: Chytří šetří s námi! [online]. [cit. 2016-11-30]. Dostupné z: http://www.usetreno.cz/hypoteky/refinancovani-hypotek/.

21. Nové zákony Ministerstva financí znamenají průlom v ochraně spotřebitele. Ministerstvo financí České republiky [online]. 2016 [cit. 2016-12-11]. Dostupné z: http://www.mfcr.cz/cs/aktualne/tiskove-zpravy/2016/financni-gramotnost-25099.

22. Nový zákon o spotřebitelském úvěru v kostce. Měšec.cz [online]. 2016 [cit. 2016-12-04]. Dostupné z: http://www.mesec.cz/clanky/novy-zakon-o-spotrebitelskem-uveru-v-kostce/.

23. O Asociaci. Asociace pro kapitálový trh České republiky [online]. 2016 [cit. 2016-09-18]. Dostupné z: http://www.akatcr.cz/static.do?page=zakl_popis.html.

24. O ČNB. Česká národní banka [online]. [cit. 2016-09-16]. Dostupné z: http://www.cnb.cz/cs/o_cnb/.

25. O nás: Základní údaje. Česká asociace pojišťoven [online]. 2014 [cit. 2016-10-02]. Dostupné z: http://www.cap.cz/o-nas/organizacni-struktura/zakladni-udaje.

26. O Unii. Unie společností finančního zprostředkování a poradenství [online]. 2014 [cit. 2016-09-18]. Dostupné z: http://www.usfcr.cz/.

27. Pojišťovací zprostředkovatelé. Česká národní banka: ČNB pro všechny [online]. [cit. 2016-10-07]. Dostupné z: http://www.cnbprovsechny.cnb.cz/cs/osobni_finance/pojisteni/pojistovaci_zprostredkovatele.html.

28. Popis finančního trhu: Struktura a subjekty finančního trhu. Ministerstvo financí České republiky: Proč se finančně vzdělávat? [online]. 2016 [cit. 2016-09-19]. Dostupné z: http://www.psfv.cz/cs/popis-financniho-trhu/struktura.

29. Provize finančních poradců pod drobnohledem. Investia.cz [online]. 2011 [cit. 2016-10-12]. Dostupné z: http://www.investia.cz/provize-financnich-poradcu-pod-drobnohledem.

30. Přála bych si, aby investiční životní pojištění neexistovalo, říká šéfka Renomie. Lidovky.cz [online]. Praha, 2016 [cit. 2016-12-10]. Dostupné z: http://byznys.lidovky.cz/provize-z-jedne-pojistky-zivi-az-sest-lidi-fjy-/firmy-trhy.aspx?c=A161208_210205_firmy-trhy_ele.

31. Seznam členů. Unie společností finančního zprostředkování a poradenství [online]. [cit. 2016-09-18]. Dostupné z: http://www.usfcr.cz/home-business/seznam-clenu/.

32. ŠKOPEK, Lukáš. Vydělejte s koncem roku. Rady, na jaké finanční produkty poslat peníze. IDNES.cz: Finance [online]. 2016 [cit. 2016-12-01]. Dostupné z: http://finance.idnes.cz/financni-radce-kontrola-produktu-konec-roku-statni-prispevek-p63-/viteze.aspx?c=A161109_142447_viteze_kho.

33. Výroční zpráva. Asociace finančních zprostředkovatelů a finančních poradců České republiky [online]. 2015 [cit. 2016-09-14]. Dostupné z: http://www.afiz.cz/store/vz_2015.pdf.

34. Zákon o spotřebitelském úvěru bude účinný od 1. prosince 2016. REALITYTRADE [online]. 2016 [cit. 2016-12-04]. Dostupné z: http://realitytrade.cz/aktuality/zakon-o-spotrebitelskem-uveru-bude-ucinny-od-1-prosince-2016.

35. Zkoušky podle zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru. VECTOR Certifikace [online]. 2016 [cit. 2016-12-11]. Dostupné z: http://www.vectorcertifikace.cz/zkousky-uvery/.

36. Zprostředkovatelé: Zprostředkovatelská činnost v pojišťovnictví. Česká asociace pojišťoven [online]. 2014 [cit. 2016-10-05]. Dostupné z: http://www.cap.cz/vse-o-pojisteni/pojisteni-v-praxi/zprostredkovatele.

Zákony

1. Zákon č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí
2. Zákon č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě a o změně souvisejících zákonů
3. Zákon č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví, ve znění pozdějších předpisů
4. Zákon č. 363/1999 Sb., o pojišťovnictví a o změně některých souvisejících zákonů
5. Zákon č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru
6. Zákon č. 240/2013 Sb., o investičních společnostech a investičních fondech
7. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu

Seznam grafů

Graf 1 Pohlaví 44
Graf 2 Věk 45
Graf 3 Nejvyšší dosažené vzdělání 46
Graf 4 Ekonomická aktivita 47
Graf 5 Zkušenost s finančním poradcem 49
Graf 6 Využití služeb finančního poradce 50
Graf 7 Osobní schůzka s finančním poradcem 51
Graf 8 Potřeby a požadavky klienta 52
Graf 9 Srozumitelnost poskytnutých informací 53
Graf 10 Spokojenost s využitím služeb finančního poradce 54
Graf 11 Důvod nespokojenosti 56
Graf 12 Osobní finanční poradce 59
Graf 13 Finanční instituce, pro kterou pracuje osobní finanční poradce 60
Graf 14 Z jakého důvodu nemají respondenti svého finančního poradce 62
Graf 15 Kontaktování finančním poradcem 64
Graf 16 Důvod pro kontaktování finančního poradce 65
Graf 17 Sjednané produkty na finančním trhu 66
Graf 18 Kdo platí pojištění 68
Graf 19 Důvod pro sjednání životního pojištění 70
Graf 20 Uzavírání smluv na jednotlivé produkty na finančním trhu 71
Graf 21 Finanční poradce versus internet 72
Graf 22 Mladí finanční poradci versus starší zkušení poradci 73
Graf 23 Zájmy klienta versus vlastní zájmy poradce 75

Seznam tabulek

Tabulka 1 - Provize za finanční produkty 25
Tabulka 2 - Počet pojišťovacích zprostředkovatelů k 31. lednu 2014 34
Tabulka 3 - Přehled druhů pojištění 40
Tabulka 4 - Pojistné podvody za období 2007–2014 podle jednotlivých druhů odvětví 36

Seznam příloh

Příloha 1

Dotazník

Dobrý den,

jsem studentkou Vysoké školy ekonomické v Praze a chtěla bych Vás požádat o vyplnění tohoto dotazníku, který bude použit pro účely zpracování mé diplomové práce. Dotazník je zaměřen na finanční poradenství v České republice.

Dotazník je zcela anonymní.

Děkuji za Váš čas strávený vyplňováním dotazníku.

Bc. Martina Adolfová

*Povinné pole

Pohlaví *
Označte jen jednu odpověď.

- žena
- muž

Věk *
Označte jen jednu odpověď.

- do 20 let
- 21 - 30 let
- 31 - 40 let
- 41 - 50 let
- 51 - 60 let
- Více než 60 let

Nejvyšší dosažené vzdělání *
Označte jen jednu odpověď.

- ZŠ
- SŠ bez maturity
- SŠ s maturitou
- VOŠ
- VŠ

Ekonomická aktivita *
Označte jen jednu odpověď.

- Zaměstnaný/á
- Samostatně výdělečně činný/á (OSVČ)
- Student
- V důchodu
- Jiné:

1) Co se Vám vybaví pod pojmem finanční poradenství? *

2) Máte zkušenost s finančním poradcem? *
Pokud na otázku uvedete odpověď "ANO" pokračujte otázkou č. 4. Pokud na otázku uvedete odpověď "NE" pokračujte otázkou č. 3
Označte jen jednu odpověď.

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

3) Pokud nemáte zkušenost s finančním poradcem, uvažovali jste již o využití jeho služeb?
Označte jen jednu odpověď.

- Ano
- Ne
- Nevím

4) Byli jste někdy na osobní schůzce s finančním poradcem? *
Pokud na otázku uvedete odpověď "ANO" pokračujte otázkou č. 5. Pokud na otázku uvedete odpověď "NE" pokračujte otázkou č. 11
Označte jen jednu odpověď.

- Ano
- Ne

5) Pokud ano, zajímal se finanční poradce o Vaše potřeby a požadavky?
Označte jen jednu odpověď.

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

6) Byly pro Vás informace poskytnuté finančním poradcem v průběhu jednání srozumitelné?
Označte jen jednu odpověď.

- Zcela srozumitelné
- Spíše srozumitelné
- Spíše nesrozumitelné
- Nesrozumitelné

7) Byli jste spokojeni s využitím služeb finančního poradce?
Označte jen jednu odpověď.

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

8) Z jakého důvodu jste byli nespokojeni s využitím služeb finančního poradce?
Můžete zaškrtnout více možností.

- Nedostatek poskytnutých informací
- Nespolehlivost poradce
- Nedodržování termínů domluvených schůzek
- Málo zkušeností v oboru
- Nepříjemné vystupování
- Nátlak pro podpis smlouvy ze strany poradce
- Jiné:

9)Co se Vám na schůzce s finančním poradcem nejvíce líbilo?
Například nově získané informace, příjemné vystupování poradce, ochota poradce pomoci při řešení Vaší aktuální životní situace.

10) Naopak co se Vám na schůzce s finančním poradcem nelíbilo?
Například nepříjemné vystupování poradce, nezkušený a neochotný poradce.

11) Máte svého finančního poradce? *
Pokud na otázku uvedete odpověď "ANO", "Jsem finanční poradce", pokračujte otázkou č. 12. Pokud na otázku uvedete odpověď "NE", "Nemám, ale uvažuji o něm" pokračujte otázkou č. 13
Označte jen jednu odpověď.

- Ano, mám.
- Ne, nemám.
- Jsem finanční poradce.
- Nemám, ale uvažuji o něm.

12) Pokud ano, pro jakou společnost pracuje Váš finanční poradce?
Označte jen jednu odpověď.

- OVB Allfinanz
- Partners Financial Services
- Fincentrum
- DataLife
- AWD
- Broker Consulting
- Kooperativa
- Česká pojišťovna
- Allianz
- Česká podnikatelská pojišťovna
- ČSOB
- AXA
- Uniqa pojišťovna
- Jiné:

13) Z jakého důvodu nemáte svého finančního poradce?
Můžete zaškrtnout více možností.

- Vše si zařídím sám/a.
- Vždy mi poradí pracovník na pobočce banky/pojišťovny.
- Nemám dobré zkušenosti s finančními poradci.
- Nikdo mě nekontaktoval.
- Nepotřebuji finančního poradce.
- Jiné:

14) Jak často byste si přáli být kontaktováni finančním poradce z důvodu aktualizace Vašich smluv?
Označte jen jednu odpověď.

- 1 x ročně
- 1 x za 2 roky
- 1 x za půl roku
- častěji
- nekontaktovat

15) Z jakého důvodu byste se obrátili na finančního poradce? *
Můžete zaškrtnout více možností.

- Uzavření nové smlouvy
- Změna ve stávající smlouvě
- Nahlášení škodné události
- Zrušení smlouvy
- Předání kontaktu na známého
- Refinancování hypotéky
- Jiné:

16) Jaké produkty máte na finančním trhu sjednány?
Zaškrtněte všechny platné možnosti.

- Životní pojištění
- Úrazové pojištění
- Stavební spoření
- Penzijní připojištění
- Pojištění domácnosti
- Pojištění nemovitosti
- Pojištění odpovědnosti
- Pojištění podnikatelských rizik
- Úvěry
- Povinné ručení
- Havarijní pojištění
- Spořicí účet
- Žádné
- Jiné:

17) Pokud máte sjednáno nějaké pojištění, kdo ho platí?
Označte jen jednu odpověď.

- Platím si pojištění sám/a
- Platí ho za mě rodiče
- Platí ho někdo jiný
- Jiné:

18) Z jakého důvodu máte sjednáno životní pojištění?
Zaškrtněte všechny platné možnosti.

- Daňová uznatelnost
- Zabezpečení příjmu z důvodu nemoci/úrazu
- Zabezpečení rodiny z důvodu úmrtí
- Zhodnocení finančních prostředků
- Možnost připojištění dětí na úraz/nemoc
- Příspěvek od zaměstnavatele
- Jiné:

19) Kde nejčastěji uzavíráte smlouvy na jednotlivé produkty na finančním trhu?
Označte jen jednu odpověď.

- Přímo v pojišťovně
- Přímo v bance
- S poradcem pojišťovny mimo pobočku
- S poradcem banky mimo pobočku
- On – line
- Se stavební spořitelnou
- S nezávislým finančním poradcem
- Jiné:

20) Sjednali byste si raději produkty na finančním trhu přes internet nebo byste využili služby finančního poradce? *
Označte jen jednu odpověď.

- Internet
- Finanční poradce

21) Preferujete spíše mladé finanční poradce, nebo Vám starší zkušení poradci dávají určitou jistotu? *
Označte jen jednu odpověď.

- Mladí poradci
- Starší zkušení poradci
- Nezáleží

22) Myslíte si, že finanční poradce upřednostňuje zájmy klienta před svými vlastními zájmy? Finanční poradce tedy klientovi doporučí produkt bez ohledu na výši své provize? *
Označte jen jednu odpověď.

- Ano
- Ne

Prostor pro Váš komentář.