

1. TYPY ZPROSTŘEDKOVATELŮ / PORADCŮ

Přesto, že se finanční trh od „divokých“ porevolučních 90. let minulého století významně kultivoval a legislativní nástroje ochrany zájmů klienta jsou čím dál propracovanější, finanční služby se ze své podstaty prostě neobejdou bez „lidského faktoru“. A tak se, bohužel, i dnes můžeme setkat s nátlakovými či nepoctivými „prodejci“ finančních produktů (jinak jejich činnost při nejlepší vůli nazvat nelze), kteří jsou doslova a do písmene schopni vnutit v podstatě komukoli cokoli, a to bez ohledu na skutečné klientovy potřeby, cíle a finanční možnosti.

S rostoucí informovaností a finanční gramotností obyvatel mají, naštěstí, tyto „pseudoporadci“ stále méně prostoru, **přesto je v zájmu každého člověka vědět, na co si má při využívání finančního poradenství (konzultantství, zprostředkování) dát pozor.**

Kdo je vlastně oprávněn mi zprostředkovat pojištění či investici? Existuje pro tuto činnost podmínka získání odborné licence? Kdo tyto licence vydává a kde si je mohu ověřit? Jaký je rozdíl mezi „zprostředkováním“ a „poradenstvím“? To jsou základní otázky, které zpravidla napadnou každého klienta, který absolvuje první rozhovor se svým budoucím finančním poradcem. Pro jejich zodpovězení je nutné rozlišit tři základní oblasti: zprostředkování pojištění, zprostředkování investic a finanční poradenství. Jedná se o **tři odlišné služby**, které však široká veřejnost dokáže od sebe jen stěží rozlišit, a proto tyto pojmy většinou vnímá jen jako různé názvy pro jednu a tutéž činnost. Zarážející však je, že někdy ani sami zprostředkovatelé neznají rozdíl mezi těmito službami, a úroveň jimi poskytovaných služeb tomu pak také odpovídá.

▪ ZPROSTŘEDKOVÁNÍ POJIŠTĚNÍ

Podle zákona 38 z r. 2004 Sb. (zákon O pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí) je zprostředkování pojištění odbornou činností, která spočívá v: předkládání návrhů na uzavření pojistných nebo zajišťovacích smluv, provádění přípravných prací, směřujících k uzavření pojistných nebo zajišťovacích smluv, uzavírání pojistných nebo zajišťovacích smluv případně pomoci při správě pojištění a ve vyřizování nároků z pojistných nebo zajišťovacích smluv. Podstatné je, že zprostředkování pojištění mohou klientům nabízet pouze tyto zprostředkovatelé: zaměstnanci pojišťoven (nejsou vedeni v žádných registrech, za jejich činnost odpovídá jejich zaměstnavatel, tedy příslušná pojišťovna), zaměstnanci pojišťovacích zprostředkovatelů (nejsou taktéž vedeni v žádných registrech, za jejich činnost odpovídá jejich zaměstnavatel, tedy příslušný zprostředkovatel) a pojišťovací zprostředkovatelé (musí být zapsáni v Registru subjektů, vedeném ČNB). Právě poslední kategorie, tedy pojišťovací zprostředkovatelé, je to nejčastější formou, která je při zprostředkování pojištění využívána. Ve veřejně přístupném Registru subjektů na internetových stránkách ČNB (České národní banky) je na adrese <http://ispoz.cnb.cz/RegistrVyhledavani.aspx> možné vyhledat jednotlivé zprostředkovatele a kromě základních identifikačních údajů zde zájemce nalezne i případné sankce udělené ČNB v rámci výkonu činnosti daného subjektu, což je významná informace indikující jeho kvalitu služeb. Pro vyhledání konkrétního zprostředkovatele je pak nutné znát jeho registrační číslo, identifikační číslo (IČO),

případně jeho příjmení a obec podnikání (u fyzické osoby je to bydliště, u právnické osoby se jedná o sídlo společnosti, zapsané v Obchodním rejstříku).

▪ ZPROSTŘEDKOVÁNÍ INVESTIC

Investičním zprostředkovatelem je osoba, která poskytuje investiční službu přijímání a předávání pokynů, týkajících se investičních cenných papírů nebo cenných papírů kolektivního investování. Při této činnosti investiční zprostředkovatel nepřijímá peněžní prostředky nebo investiční nástroje zákazníků, ale „pouze“ příslušné pokyny předává příslušným investičním institucím. Zákonná úprava zde jednoznačně stanovuje, že činnost investičního zprostředkovatele může vykonávat pouze osoba, která je zaregistrovaná u regulátora, kterým je opět Česká národní banka. V praxi se jedná jak o zaměstnance investičních zprostředkovatelů (nejsou vedeni v žádných registrech, za jejich činnost odpovídá jejich zaměstnavatel, tedy příslušný zprostředkovatel), tak zejména o samostatné investiční zprostředkovatele (musí být zapsáni v registru vedeném ČNB, v daném registru (Seznamu subjektů), kde je také uvedena informace, pro kterého investičního agenta (společnost), makléře nebo pojišťovnu svou činnost vykonává). Stejně jako v předchozím případě lze informace o konkrétním zprostředkovateli vyhledat ve veřejně přístupném Seznamu subjektů na internetových stránkách ČNB, a to na adrese: http://www.cnb.cz/export/CZ/Seznamy_a_prehledy/List_subjektu.page?RoleId=14&SubroleId=0. Podmínkou je znalost příjmení (u fyzické osoby), případně obchodního názvu (u osoby právnické).

▪ FINANČNÍ PORADENSTVÍ

V rámci třetí kategorie mohou být klientovi nabízeny velmi frekventované produkty jako hypotéční úvěry, penzijní připojištění či stavební spoření a to těmito osobami: zaměstnanci zprostředkovatelů (nejsou vedeni v žádných registrech, za jejich činnost odpovídá jejich zaměstnavatel, tedy příslušný zprostředkovatel) a zprostředkovateli – fyzickými osobami (musí mít platné živnostenské oprávnění). Toto oprávnění lze snadno ověřit ve veřejně přístupném Živnostenském rejstříku vedeném Ministerstvem průmyslu a obchodu na adrese: <http://www.rzp.cz>, uživateli postačí znalost příjmení či obchodního názvu zprostředkovatele, jeho IČO, případně adresa bydliště (sídla).

▪ ZÁVISLÁ DISTRIBUCE FINANČNÍCH PRODUKTŮ NEBO NEZÁVISLÉ PORADENSTVÍ?

Jakkoliv to na první pohled nemusí být zřejmé, v oblasti finančního poradenství existují dvě základní a diametrálně odlišné koncepce, na základě kterých jednotlivé společnosti přistupují k uspokojování potřeb klientů. Jedná se o tzv. závislou a nezávislou distribuci finančních produktů.

Závislá distribuce finančních produktů znamená, že daný finanční poradce (obchodník) je v podstatě jednostranně vázán k bance či pojišťovně, která produkt nabízí.

Problémem závislé distribuce je tedy jednostranná a omezená nabídka finančních produktů, protože každá finanční instituce má ve svém portfoliu (nabídce) jak produkty skutečně špičkové, tak i průměrné či dokonce současným ekonomickým trendům zcela neodpovídající, a závislý (jednostranně vázaný) poradce nemá jinou možnost, než s tímto portfoliem u klientů pracovat.

Další slabinou závislé distribuce je nedostatečná znalost trhu, protože pracovníci v bankách či pojišťovnách znají většinou dokonale jen produkty své instituce, kdežto s konkurenčními produkty na trhu nepřicházejí do styku často, a nemohou je tedy kvalifikovaně porovnat.

Nezávislý finanční konzultant naproti tomu **není výhradně vázán k žádné finanční instituci**, nemusí se tedy podřizovat předepsanému portfoliu finančních produktů, ale na základě vlastní **odborné a nezávislé analýzy** doporučuje svým klientům z nabídky finančních institucí, bank, pojišťoven a investičních společností jen ty finanční produkty, které jsou špičkové a v dané ekonomické situaci pro klienty výhodné. Z těchto důvodů se tedy nezávislá distribuce může daleko přesněji přiblížit k uspokojení zájmů svých klientů. Nezávislé finanční konzultantské společnosti se zcela cíleně zaměřují na ty produkty, které odrážejí skutečné potřeby klientů a dokáží maximalizovat užitek jejich investovaných prostředků.

Kudy vede cesta...

Současným trendem v komplexním poradenství je navrhování a tvorba takových dlouhodobých řešení, které klienta zajistí ve všech finančních situacích a oblastech života - ať již ve věku pracovně aktivním nebo na zaslouženém odpočinku.

Aby toto bylo možné, je nezbytné, aby finanční konzultant (poradce) znal nabídku trhu v celé její šíři a nezaujatým pohledem dokázal vyhodnotit, jaká kombinace špičkových produktů je pro daného klienta nejvhodnější. Ze zákona musí sice oba typy zprostředkovatelů při své práci vycházet z definované **analýzy potřeb, cílů a možností klienta**, výhodou nezávislé distribuce (poradenství) je však významně větší **prostor pro kombinování produktů různých institucí**, a tím také větší možnost naplnit klientovy představy.

Důvěra a důvěryhodnost nepadají z nebe...

Jaké zákonem stanovené podmínky (kromě obvyklých požadavků, jako je zletilost, způsobilost k právním úkonům a zejména trestní bezúhonnost) musí splňovat pojišťovací či investiční zprostředkovatel, je uvedeno výše.

Při výběru nezávislého finančního konzultanta je však také užitečné se informovat, zda společnost, pro kterou pracuje, je členem profesního sdružení, jak dlouhou a jak kvalitní má tato společnost historii v oboru a zda je či není vlastněna finančními domy nebo institucemi, jímž by byla při své práci poplatná.

Když klient není spokojen....

Pokud přesto nastane situace, že **klient s prací svého poradce není spokojen**, může podat stížnost u některého z profesních sdružení, u ČNB, nebo přímo u soudu. Ve většině případů je nejučinnější obrátit se svou stížností přímo na centrálu makléřské společnosti, protože každá společnost za činnost svých poradců ručí a svým klientům se snaží vycházet maximálně vstříc. **Spokojenost klienta a**

důvěryhodnost společnosti jsou klíčovými hodnotami v tomto oboru podnikání a nečestné jednání nezůstane nikdy dlouho skryto.

Slušnost a poctivý přístup se z dlouhodobého hlediska vždycky vyplácí a zavedené společnosti to velmi dobře vědí....

Petr Hora, Petr Hrubý, Ing. Pavel Matoušek

Unie společností finančního zprostředkování a poradenství (USF ČR)