



Rozdíl mezi poradcem a prodejcem poznáte okamžitě. První se vypyává, druhý spíše nabízí a přesvědčuje více, než radí. První by vám měl pomoci zorientovat se v nabízených produktech, druhý provede předvýběr za vás. FOTO: PROFIMEDIA

Nejčastější triky a obezličky „poradců“

Česká národní banka udělila několik pokut a vydala seznam protiprávních postupů, na které byste si měli dát při jednání pozor

Letos v srpnu Česká národní banka vydala aktuální **zprávu o dohledu** nad finančními zprostředkovateli v Česku. Kromě jiného z ní vyplynuly body, na co si především dávat pozor, když už se na schůzku s finančním poradcem vypravíte a rozhodnete se využít jeho služeb. Tady jsou.

Klamavá prezentace

Tahle chyba či výtka ze strany ČNB se týká například pojišťovnictví a rezervotvorného životního pojištění typu investičního životního pojištění. Nejčastěji zprostředkovatelé nedodrží základní povinnost vykonávat svou činnost s odbornou péčí. A chránit tak zájmy spotřebitele.

Investiční životní pojistka bývá mylně vydávána za jistou formu spoření. Klienti poradců si tak mohou myslet, že při vypovězení smlouvy dostanou vyplacenou celou výši původních záloh, či dokonce procenta navíc. Opak je ovšem pravdou. Ve skutečnosti obdrží pouze tzv. odkupné, což je částka, která může být výrazně nižší než za-

placené pojistné. O zhodnocení peněz tu tedy nemůže být řeč. Naopak s tímto produktem je spojeno riziko ztráty, a návratnost tak může být nulová.

Mnoho poradců používá termín „garantované zhodnocení“. V souvislosti s investičním životním pojištěním na dožití se určitého věku obsahuje pouze pojištění pro případ smrti, které je sjednané na nulovou nebo minimální částku. Takový produkt je pro klienta podle ČNB opět méně výhodný, likvidní i flexibilní než přímá investice do cenových papírů fondu kolektivního investování. Poradce ovšem celé roky pravidelně inkasuje provizi.

Miss-selling

Pod názvem se skrývá zprostředkování nevhodných finančních či investičních produktů. Častou chybou je opomíjení některých důležitých údajů a faktů při uzavírání smluv. Například věku, současných majetkových poměrů, potřeby likvidních prostředků, pojistného zájmu klienta a jeho ochoty investovat. Tolik ty nejdůležitější.

Klienti také podle zprávy nedostatečně zaznamenávají a vyhodnocují požadavky svých zákazníků. Často chybí důvody pro jejich konkrétní doporučení. Snad nejčastější je snaha poradce distribuovat produkty, které jsou pro ně provizně

atraktivní, finančně ovšem nejsou výhodné pro klienta.

Specifickým trikem některých poradců je nabízet investiční životní pojištění spolu s tzv. potlačeným rizikovým pojištěním. Klient poté nemá sjednané připojištění a pojištění na dožití se určitého věku obsahuje pouze pojištění pro případ smrti, které je sjednané na nulovou nebo minimální částku. Takový produkt je pro klienta podle ČNB opět méně výhodný, likvidní i flexibilní než přímá investice do cenových papírů fondu kolektivního investování. Poradce ovšem celé roky pravidelně inkasuje provizi.

Pyramidové struktury a výkon praxe bez oprávnění

Firemní systém, kdy je jedinec nucen pro vstup uzavřít jakoukoliv pojistku (jde o platbu vstupního poplatku, neboť na základě sjednání životního pojištění plyne zprostředkovateli od pojišťovny provize). Tímto způsobem firmy zaměstnávají „poradce“ na vedlejší pracovní poměr či příživdělek.

Typicky se pro vyplacení odměny poté požaduje přívěst do systému minimálně jednu další osobu. Dochází tak i k využívání neregistrovaných osob ke zprostředkovatelské činnosti. Vyžadujte proto od poradce vždy živnostenský list, cer-

tifikát či jiné osvědčení o jeho odbornosti. V registru ČNB si můžete též snadno zkontrolovat, jestli příslušný poradce skutečně vlastní registraci a oprávnění poradenskou činnost provozovat. Pokuty ČNB rozdávala mimochodem i za to, že v registru chyběly o poradcích aktuální informace, tudíž by měl být spolehlivý.

Podněcování klientů k nadměrnému obchodování

Tato výhrada se týká zejména investičních zprostředkovatelů, kteří v souvislosti s praxí upřednostňují vlastní zájmy před zájmy klienta. Odměnu takový „poradce“ inkasuje od obchodníka s cennými papíry, výše objemu se odvozuje z objemu obchodů realizovaných zákazníkem. Což v praxi znamená, že čím více klient utratí, tím více poradce inkasuje.

Nezákonně je též podávání nepřesných, nepravdivých či zavádějících informací o produktech či úspěšnosti předchozích doporučení. Zamlčovat vám poradce nesmí ani informace o své vlastní odměně, která mu plyne z vámi uzavřených smluv. Proto se vždy ptejte a zjišťujte, neboť poradce často inkasuje více, než klient na produktu vydělá. Což je samozřejmě absurdní, pokud za služby navíc platíte.

Někteří poradci ovšem svým klientům neustále tvrdí, že pomoc od nich je zcela zdarma či že inkasují odměnu až v závislosti na výnosích klienta. Není to pravda.

Zpozornět byste podle ČNB měli také v případech, kdy se vás poradce snaží přesvědčit o výhodnosti přesunu finanční sumy či rovnou účtu do zahraničí. Např. z důvodu jeho nedostatečného mezinárodního významu, který mu znemožňuje uzavírání některých typů obchodu nebo jejich obstarání za lepších podmínek, by podle ČNB měl takovou změnu vždy důkladně zvážit, nespolehat jen na informace od zprostředkovatele či poradce a ověřit si pravdivost jeho tvrzení z nezávislých zdrojů.

Neoprávněné poskytování investičních služeb

Opět případy, kdy zprostředkovatelé spolupracují s dalšími lidmi, kteří ovšem nemají oprávnění poskytovat investiční služby. Děje se tak často při spolupráci s některou ze zahraničních firem či bank, poradci a prodejci podávali informace nepravým třetí osobě. Zaznamenány byly případy, kdy zprostředkovatelé uzavírali rámcové smlouvy mezi svými zákazníky (princip pyramidové struktury, známý z fungování firem, jako je např. Avon). kat

Desatero kvalitního poradce

1. Nekouká pořád na hodinky, nedumá, jestli se mu vyplatí
2. Hned na začátku vám řekne, co můžete očekávat a kolik to stojí
3. Projde s vámi vaši finanční situaci, zajímá se o vaše plány
4. Sestaví pro vás opravdu individuální finanční plán na míru
5. Navrhne řešení, ale nikdy vás nebude tlačit do žádných smluv
6. Nebude tendenčně kritizovat všechno, co vám navrhl někdo jiný
7. Zajímá se, jestli jste sto procentně spokojeni
8. Upozorní vás na výhody i rizika
9. Nebude vám skákat do řeči a zpochybňovat, co říkáte
10. Chce si s vámi udržet dobrý vztah i do budoucna

Zdroj: Finberry, kat

Jednatel Finberry: Analýza zdarma? Nesmysl

„Na tvrzení, že vám firma provede finanční analýzu zdarma, jsem už alergický,“ říká jednatel a jeden ze zakladatelů společnosti Finberry Michal Čapek. Podle něj jsou podvodníci mezi finančními poradci také následkem **malých nároků veřejnosti**. „Jak vám má někdo radit se složitějšími investicemi, když si sám ještě v životě nevydělal ani korunu?“ kroutí hlavou Čapek.

KATEŘINA HEJDOVÁ

Nekompromisní kvalitu slibují členové společnosti Finberry svým potenciálním zákazníkům. Češi totiž často

přečenují své finanční možnosti, ale jen málo poradců jim řekne: dost, na toto už nemáte, hlavně si už dál nepůjčujte, nebo si zadělávejte na průšvih. Takové „ale“ je ale podle Finberry jediné správné a férové řešení. „Člověk musí být založením gentleman, jinak nemá šanci vzbudit u lidí důvěru, ani odvádět dobře tuto práci,“ říká Čapek. Opravdový zájem o klienta a nechtít provizi „za každou cenu“ je podle něj v Česku spíš vzácností.

LN Poradci sami volali po regulaci, je mezi vámi tolik nepoctivců?

Nenazýval bych je rovnou nepoctivci, ale je mezi námi spousta takových, kterým o klienta jde až někde ve druhé řadě. Ale podle mého názoru je větší problém někde jinde. Je mezi námi spousta mladých, teď se zákonně snížila věková hranice, kdy můžete dělat poradce, na 15 let. To mi přijde absurdní. Jak vám může radit někdo, kdo v životě nevydělal ještě ani korunu, a s

penězi tak vlastně ani nemůže umět zacházet? Teď si představte, že takový člověk začne jménem klienta investovat třeba do fondů. Z toho se může vyklubat naprostá katastrofa – a nemusí jít nutně o záměr vás okrást. Navíc často je to

Troufnu si klidně říci, že 85 procent našich zákazníků přišlo s tím, že mělo nějaký produkt špatně nastavený od jiného prodejce. A většina o tom nevěděla.

tak, že poradce dostane jedno školení a je vhozen do světa. A to je málo.

LN Jak se podle vás pozná finanční poradce od prodejce? Nač podle vás mají lidé dávat pozor?
Určitě bych se řídil chováním toho člověka. Je potřeba mít zdra-

vý selský rozum a dát na první dojem. Při hovoru pak poznáte, jestli ten člověk má přehled, je vzdělaný, vidíte kulturu jeho chování a podobně. Prostě jeho vnitřní etika. Pro mě osobně by toto hledisko bylo rozhodující v otázce, jestli se s ním vůbec chci o svých penězích bavit. Radím proto lidem to samé. Pozorně sledujte, jestli vám poradce naslouchá, bere vážně vaše slova, neskáče vám do řeči, nesnaží se vás k něčemu přemlouvat, prostě do něčeho vás nenutí. Rozdíl mezi poradcem a prodejcem je jednoduchý: poradce se nejdříve ptá, prodejce rovnou něco nabízí. A věnuje vám maximálně pár minut.

LN A jak se pak pozná kvalitní poradce od špatného?

I tam mám osobně jasná měřítka, podle mě je na první analýzu potřeba přibližně hodina času. Na zjištění potřebných údajů a alespoň částečně vzájemné osobní poznání. Aby vám poradce mohl na-

bídnout odpovídající produkt, musí vás znát. To nelze obejít dotazníkem ani ničím jiným, jako to dělají mnohé firmy. Určitě bych dal pozor i na ty, kteří se poradenstvím neživí přímo a mají ho jako tzv. vedlejší. Spousta lidí tu zkoušela vniknout do branže tím, že nasmlouvala třeba pojistky vlastní rodině. Pro začátek to může fungovat, ale z dlouhodobého hlediska taková řešení celou branži likvidují. Stejně jako nesmyslné nabídky jako „uděláme vám finanční analýzu zdarma“. Na to už jsem vysloveně alergický.

LN Přímou alergický? Proč?

Protože dělat zdarma tzv. analýzu potřeb klienta je zase krokem do prázdna. To už ukázaly některé korporátní firmy. Je sice hezké udělat zdarma analýzu, ale i finanční poradci musejí z něčeho žít. Když absolvujete desítky sezení zdarma, logicky postupem času začnete na lidi tlačit, aby si něco koupili. Protože musíte taky něco jíst a nasytit třeba i

celou rodinu. Takže my děláme analýzu za poplatek a výhody klient dostane jině: kvalitní služby a servis.

LN Míří k vám hodně těch, které poškodil jiný poradce?

Část klientů je toho typu, ale specifikum naší praxe tkví i v tom, že lidé sami vůbec netuší, že jsou třeba jednáním poradce poškozeni. Proto ani proti poradcům neprotestují. Troufnu si klidně říci, že 85 procent našich zákazníků přišlo s tím, že měli nějaký produkt špatně nastavený od jiného prodejce. Což ani nemusí být zásadní chyba, produkty pojištěny i bank se postupem času mění a je potřeba situaci sledovat a podmínky klientovi přizpůsobovat.

LN Jak často se s nimi setkáváte?

Jednou za půl roku je minimum. Většina poradců po nasmlouvání zmizí jako pára nad hrncem. Mým cílem je opak – aby, jako každá rodina dřív měla osobního lékaře, měla dnes svého finančního poradce.