

Veronika Kalátová

FINANČNÍ ZRALOST
klíč k finanční spokojenosti

NAKLADATELSTVÍ
PLOT

Praha 2021

Obsah

Slova ekonomů	5
Proč Finanční zralost?	9
Finanční svět – Proč, co a jak s penězi?	13
Finanční gramotnost	15
Jak využívají investiční příležitosti Češi a jiné národy	18
Finanční plánování	21
Finanční analýza a prioritizace potřeb z pohledu stability a bezpečí	22
Realita rodinného rozpočtu	25
Příprava na jednání s finančními poradci – Jak na to?	31
Jak předcházet manipulaci	33
Role finančního poradce	43
Jak fungují srovnávače	49
Pár tipů, jak na jednání	50
Pojištění osob – Jak na vlastní jistoty a bezpečí?	59
Princip životního pojištění	63
Další pojistná rizika	68
Jak na jistoty a bezpečí u pojistného krytí	70
Nejčastější chyby u pojištění	75
Příprava na jednání s poradcem	85
Penzijní spoření – První krůček k důstojnému stáří?	91
Princip penzijního spoření	94
Základní rozdíly výplaty dávek/penze	98
Kdy se vyplatí změna ze staré smlouvy na novou	100
Porovnání výhod/nevýhod u životního pojištění a penzijního spoření	102
Příprava na jednání s poradcem	104
Stavební spoření – Kdy a jak se vyplatí?	109
Princip stavebního spoření	112
Nejčastější chyby u stavebního spoření – spořicí fáze	118
Úvěr/překlenovací úvěr u stavební spořitelny	129
Příprava na jednání s poradcem	132
Investování – Jak na investiční strategie?	137
Investiční nástroje	138
Investiční rizika	142

Principy investičních produktů (podílových fondů a ETF)	145
Řízení rizik a investiční strategie	152
Výběr investičního produktu	161
Nejčastější chyby při investování	165
Příprava na jednání s poradcem	171
Děti a peníze – Jak vést děti k finanční zodpovědnosti?	177
Kapesné jako prostředek učení se finanční gramotnosti	181
Kdy a jaký produkt zvolit/nezvolit pro nezletilé	188
Desatero k dětskému účtu	195
Tipy na finanční vzdělávání dětí i dospělých	202
Půjčky/úvěry – Kdy je půjčka radostí a kdy starostí?	207
Princip půjčky/úvěru	208
Prevence před a při půjčce	227
Nástrahy nesplacení úvěru aneb exekuční proces	232
Příprava na jednání s poradcem	239
Závěr	243
Seznam použité literatury a dalších pramenů	245
Seznam použitých zkratk	249
Tematický rejstřík	249
Seznam grafů a tabulek	251
Poděkování	253

SLOVA EKONOMŮ



Dostává se vám do ruky kniha, která mě velmi potěšila. Konečně jednoduše psaná kniha o penězích pro všechny.

Autorka si s knížkou dala evidentně hodně práce. Obsahuje nejen mnoho důležitých informací, ale má i něco, co odborné knihy často nemají, a to zkušenost ze života. Je vidět, že autorka se finančním poradenstvím živí a není to jen akademická paní učitelka ze školy. Díky tomu získáte cenné rady, jak se připravit na schůzku s finančním poradcem a jaké strategie na vás může poradce hrát, aby prodal to, co potřebuje. To se běžně v knížkách nedočtete. Je vynikající!

Jsem za tuto knížku velmi rád a všem ji doporučuji. Obecně vzato, finanční poradenství je podle mě v ČR mizerné. Většina lidí si myslí, že poradce může dělat každý, a podle toho to vypadá. Moje zkušenost s poradci je žalostná. Obvykle znají jen pár produktů a nemají větší rozsah. Není složité mít víc informací a větší přehled než oni. Jsou mezi nimi pochopitelně velké rozdíly, je tu i řada kvalitních poradců. Ty ale na první pohled nepoznáte, a proto všem doporučuji si je na předem připravených otázkách otestovat. To vám s touto knihou půjde dobře.

Kromě toho, že kniha obsahuje velmi srozumitelný úvod do světa financí a finančního poradenství, zabývá se i tématem finanční gramotnosti. Za to jsem vděčný, protože to je u nás stále pole téměř neorané. Zatímco o akciích a dluhopisech se dá přecíst všude možně, o finanční gramotnosti toho u nás je k dispozici zájemci málo.

O tom svědčí jednoduchá historka ze života: Před časem jsme s manželkou Markétou Šichtarovou napsali pro děti knížku pohádek finanční gramotnosti „Zlatý poklad“. Chtěli jsme, aby i strašidla, zloději a všelijaké obludy děti bavili a současně vzdělávali. A následně jsem s touto knihou absolvoval mnoho besed na různých školách. Chtěl jsem, aby si děti doma přečetly pár pohádek a já bych s nimi pak o příbězích diskutoval na téma, jak jinak se mohla pohádková postava zachovat a jak šlo nepříznivé důsledky řešit lépe. A teď pointa: Téměř vždy, když beseda ve škole skončila, za mnou přišla některá z paní učitelek a říkala: Škoda, že jsem vaši knížku neznala dříve, to bych se nepředlužila... Neboli zcela očividně i mezi dospělými je po tématu značná poptávka, aniž by až dosud byly k dispozici příslušné knihy.

Tahle příhoda mi vyrazila dech. Protože tyto učitelky mají být těmi, které vaše děti vedou k finanční gramotnosti. Učitelé by podle mého

názoru na základní škole měli finanční gramotnost učit hned v několika předmětech. Realita je však taková, že si každý řekne, že jeho se to netýká. Výsledkem je, že finanční gramotnost často neučí nikdo.

Mediálně vděčné je, když nějaká komerční společnost, nejlépe banka, začne tvrdit, jak učí finanční gramotnost. V takovou chvíli doporučuji všem zbystřit. Banky totiž obvykle „učí“ formou hry, a tu začínají tím, že dají dětem úvěr a učí je hospodařit. Ano, čtete správně. Úvod do finanční gramotnosti začíná tím, že učí děti zadlužit se. Přitom finanční gramotnost by měla být přesně opačná. Měla by být o tom, jak se dluhu vyhnout, a když už dluh, pak jak to udělat, aby měl smysl, šel snadno splatit a nehrozilo předlužení. Tak se u nás ovšem finanční gramotnost obvykle neučí. Pořád je to jen business, jak dostat finanční produkty i mezi děti.

Pamatuji si, jak jsem kdysi chtěl pomoc s výukou finanční gramotnosti od politiků, bank a finančních zprostředkovatelů. Všude jsem narazil. Stávající situace totiž velkým hráčům vyhovuje a jen předstírají snahu o změnu. Chytrý volič, chytrý klient je pro stávající systém větší problém než hloupý volič a hloupý klient, který se nechá opít rohlíkem. Bojím se proto, že změna k lepšímu jen tak nepřijde. Každý musí začít u sebe. Vzdělávat sebe, své děti – a od školy či státu nic nečekat.

Většina škol jede stále ve stejném modelu. Jestliže chodil učitel třicet let každý rok s dětmi do ZOO, neudělá změnu, aby místo ZOO udělal s dětmi a nějakým ekonomem diskusi o penězích a finanční gramotnosti. Zhruba deset let chodím po školách. Je ovšem velký rozdíl mezi školami. Některé školy mi volají a žádají o besedu každý rok, mnoho let v řadě. A jiné jsou naopak z nabídky výuky otrávené. Zvyk je železná košile.

S tím se pojí fakt, že k tomu, aby děti a obecně i dospělí mohli víc přemýšlet o financích, potřebují matematiku. Její znalosti jsou ale u nás tristní, a to lidé ještě odmítají maturitu z matematiky. Že mají děti na základní škole problémy s procenty, chápu. Že je mají i maturitní ročníky, je neuvěřitelné. Bohužel to tak je. Lidé si neumí propočítat, co se jim vyplatí a co ne. O to snáz je někdo obere a oni se pak diví.

Kdo si přečte tuto knížku, bude ale jinde. Bude o krok před ostatními. Přeji vám krásné čtení a finanční úspěchy.

Vladimír Pikora

Aby se klient připravil na jednání s poradcem, musí si ujasnit zadání. Co máme od poradce chtít? Je to stejné jako v jiných oblastech života. I u holiče se nás ptají: „Jak si to budete přát?“ A pokud dáme špatné zadání, kadeřník (poradce) odvede dobrou práci, a přitom výsledek povede ke zklamání. Jasně, jsou kadeřníci a poradci, kteří umí přemýšlet i za klienta a snaží se hledat řešení, které povede ke spokojenosti. Kdy se jen tupě neplní požadavky klienta, které jsou nesmyslné.

Abychom uměli dát rozumné zadání, měli bychom o oboru něco málo vědět. Protože zadání „já tomu nerozumím, dělejte se mnou, co chcete“ nevede k úspěchu. Nemusíme znát potřebné detaily, na to máme odborníka. Měli bychom ale vědět, k jakému výsledku máme dospět.

Proto je potřeba prohloubit vlastní finanční vzdělání, chcete-li finanční gramotnost. Měli bychom umět dát poradci zadání, a měli bychom vědět, k jakému výsledku se chceme dobrat. Také bychom ho měli umět kontrolovat. Ne, že bychom byli chytřejší než on, ale měli bychom kontrolovat, jestli směřujeme k námi určenému cíli. A bychom ho mohli kontrolovat, musíme si rozumět.

Ke vzájemnému porozumění musíme udělat kroky na obou stranách. Poradce, aby uměl věci vysvětlovat lidskou řečí, a ne svojí hantýrkou. Klient, aby byl ve financích vzdělán v základních věcech a uměl se orientovat. A pokud si stále nerozumíme, nebojme se zeptat. Nestydíme se vrátit poradce, ať nám to řekne jinak. Nebojme se položit tu kouzelnou dětskou otázku: „A proč?“

Finanční vzdělání by nás mělo naučit rozpoznávat věci, které jsou důležité a na které nemáme zapomenout. Může se stát, že na ně zapomene poradce, tak bychom na ně měli pamatovat my sami. Zodpovědnost za naši finanční situaci je na nás samotných. Nic by nám nebylo platné, kdybychom znali viníka své špatné finanční situace.

Tato kniha nám v těchto důležitých úkolech může pomoci.

Petr Syrový

PROČ FINANČNÍ ZRALOST?



Žijeme ve světě plném „atraktivních“ nabídek finančních produktů, které ovlivňují naše rozhodování bez ohledu na reálnou potřebu či skutečnou znalost konkrétního finančního produktu a jeho rizika. Hlavním partnerem a průvodcem v oblasti finančního poradenství by nám měl být primárně finanční odborník¹, ať už v roli finančního poradce, zprostředkovatele, vázaného zprostředkovatele, obchodníka s cennými papíry, makléře nebo bankéře. Tito poradci prochází různými certifikacemi a školeními, mají ze zákona určité informační povinnosti. Jsou to lidé, kterým bychom měli mít možnost důvěřovat a neobávat se, že zneužijí svých znalostí, komunikačních dovedností a přesvědčovacích schopností pro vlastní, obvykle finanční prospěch.

Ale je tomu ve skutečnosti tak? Z prezentace České bankovní asociace „Finanční gramotnost Čechů 2019“ vyplývá, že 31 % Čechů se sice obrací na externí poradce a až 80 % na svého bankéře, ale **49 % respondentů přiznává, že se nevyznají v doporučeních poradců a finančních odborníků**. Fakt, že finanční poradci nepředkládají nabídku srozumitelně, jsem si sama ověřila jak v praxi školitele a mentora finančních poradců a bankéřů, tak reflexy přímo od klientů, kteří využívají mých služeb prostřednictvím projektu „Finanční zralost“, kde nabízím analýzu produktů nabídnutých poradci a finanční vzdělávání.

Ministerstvo financí, Česká národní banka, různá sociální média a jiné instituce upozorňují na nekalé praktiky a neférové jednání finančních odborníků a varují širokou veřejnost, aby se měla na pozoru a každý zájemce důkladně zvážil předloženou finanční nabídku. Základním pilířem dobrého rozhodnutí je primární znalost finanční gramotnosti. Přestože je obecnou snahou vzdělávat a předávat potřebné ekonomické znalosti, rozpočtové dovednosti, vést k finančnímu plánování, objasňovat principy úvěrové politiky, většina populace má stále nízkou úroveň finančních znalostí.

1 Termín finanční odborník, finanční poradce, poradce, zprostředkovatel, vázaný zprostředkovatel, obchodník s cennými papíry, makléř a případně i bankéř budeme používat jako synonyma pro účely této práce, ač tomu tak podle legislativních a dalších pravidel ve skutečnosti není. Definice „**finanční poradce**“ není žádným zákonem specifikovaná, ale je to obecně užívaný termín pro obchodníky s finančními produkty. Podle Kubra pak „*termín ‚poradce‘ je druhovým označením a lze jej použít pro všechny osoby nebo organizace, jež radí, jak rozhodovat*“. (Kubr, 1994, s. 17)

Výše zmíněný průzkum dále uvádí, že 95 % Čechů si pravidelně spoří. Spoření a následně i investování je důležitou součástí finančních strategií každého člověka, který má potřebu vytvářet rezervy, vlastní finanční kapitál, ať už na pokrytí nepředvídatelných situací, na plánované i neplánované investice, myslí „na zadní kolečka“ či má zájem se stát rentiérem. V České republice se nabízí velký výběr produktů, které je vhodné využívat pro investiční účely. Jedním z nejoblíbenějších produktů je stavební spoření, dále penzijní spoření, spořicí nebo termínované účty v bance, fondy, ETF a případně další nástroje finančního trhu. Otázkou je, zda odpovídá nabídka potřebám klienta? Je nabídka produktů srozumitelná? Jsou objasněna všechna rizika a poplatková politika každého z produktů? Kde konkrétně je slabina nabídek finančních poradců?

V knihách ani na webových stránkách není uveden ucelený výčet všech potřebných informací pro investování v různých produktech na jednom místě, jejich investiční rizika a upozornění na nejčastější chyby klientů a v takovém rozsahu, aby se klient mohl připravit na jednání s finančními poradci. V některých pramenech je možné dílčí části najít, ale poskládat si je a pochopit souvislosti musí již klient sám. Proto jsem se rozhodla věnovat se tomuto tématu detailně právě formou této knihy, a připravit tak edukativní materiál, který poskytne ucelené informace napříč produkty, jako je stavební spoření, penzijní spoření, fondy, pojištění, ale i půjčky. Prošla jsem džunglí odborných článků a publikací, studovala obchodní podmínky, sazebníky, zákony, čerpám i z mé vlastní zkušenosti s finančním poradenstvím a lektorskou praxí. Analyzovala jsem práci finančních poradců, jejich přístup, chování, nabídky a komplexnost jejich spolupráce.

Nyní přišel čas se s vámi podělit o své poznatky a připravit vás na to, jak se rychle a snadno zorientovat ve finančním světě, základních finančních produktech, jak se vyvarovat chybám a **připravit se na plnohodnotné jednání s finančními poradci**. Po přečtení knihy budete schopni si sami vytvořit svůj vlastní postoj k tomu PROČ, CO A JAK S PENĚŽI. Naučíte se odhalit manipulativní techniky. Budete umět si najít kompetentní finanční poradce a bankéře. Každý jsme jedinečný, každý máme svůj vlastní přístup k penězům a hospodaření. Stejně tak i každý finanční odborník má svůj vlastní přístup k poradenství a práci se svými klienty. Věřím, že se vám právě díky této knize podaří si uvědomit své vlastní hodnoty v oblasti hospodaření, finančního krytí

a investování tak, abyste mohli navázat vztah s poradcem podobných hodnot a postojů. **Nebuďte skromní! I vy si zasloužíte kvalitní péči. Jen je třeba vědět jak na to.**

Potřeba finančního vzdělávání je téma, jehož význam vzrostl v posledních deseti letech. Téma je podporováno Českou národní bankou, Ministerstvem financí ČR, Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy, Evropskou unií, bankovními i nebankovními institucemi, finančně poradenskými společnostmi. U dětí hraje velkou roli vzor rodičů a jejich vlastní vzdělávání, zkušenosti a praxe.

Finanční gramotnost je součástí školní výuky teprve od roku 2007. Nemůžeme tedy očekávat, že lidé ze starší generace bez ekonomického vzdělání, ale i s ekonomickým vzděláním, mají dostatečné znalosti ke správnému hospodaření a dostatečné kompetence k výběru úvěrového nebo investičního produktu. Potřebné znalosti nemusí mít ani mladí lidé – implementace finančních vzdělávacích programů je na některých školách pomalá a nedostačující k přípravě na nástrahy finančního světa a finančních odborníků.

Jak se postavit této realitě? Jak získat potřebné znalosti a dovednosti? Jak se připravit na jednání s finančními poradci? Je reálné pochopit finanční produkty bez ekonomického vzdělání? Jak zvládnout risk management u investičních strategií? Je možné si osvojit určitá pravidla komunikace a získávat tak objektivní informace, které povedou k volbě kvalitního produktu na základě vlastní potřeby, časových a finančních možností? ANO JE! Je tedy na čase přestat klást otázky. Jdeme se podívat, jak na to.

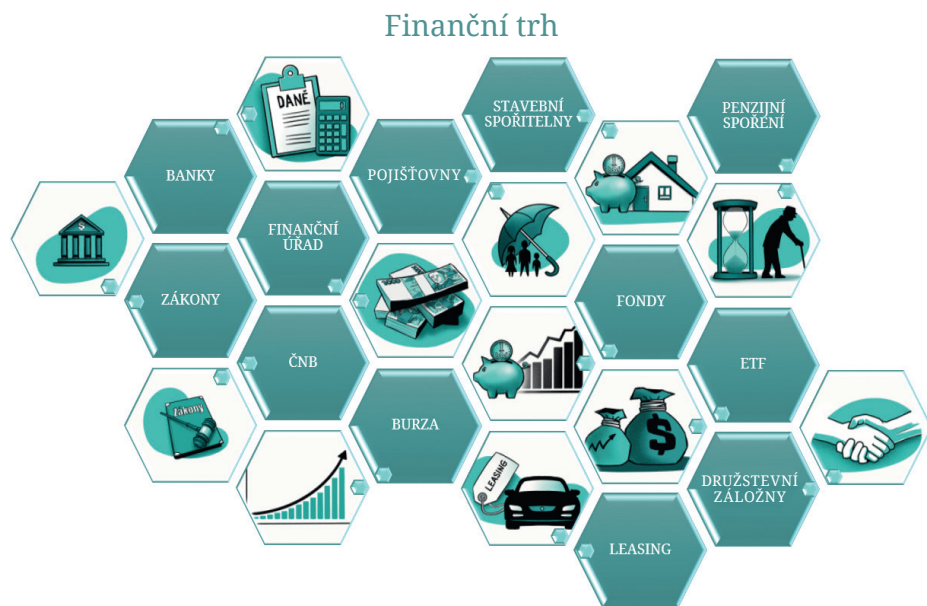
FINANČNÍ SVĚT

Proč, co a jak s penězi?



Finanční svět. Co si pod tímto obrátek představíte? Většině z nás naskočí obrázek peněz, banky, případně i jiné finanční instituce. Možná vás napadne i burza, nebo dokonce finanční úřad, daně. Finanční svět se točí kolem nás všech a vnímáme jej při každém nákupu, při studování výplatní pásky nebo při volbě investice, pojištění či půjčky. Není možné se finančnímu světu vyhnout, zavřít oči, ignorovat a dělat, že není součástí našich životů. Je nutností se mu postavit a naučit se finančním světem proplouvat s minimální újmou.

Je to reálné? Finanční trh nám nabízí stovky subjektů, jako jsou banky (45), družstevní záložny (10), pojišťovny (48), penzijní společnosti (8), stavební spořitelny (5), fondy (přes 400) aj. Každá finanční společnost nabízí desítky až stovky produktů. Jak se tedy vyznat ve finančním světě ještě navíc při turbulentních změnách a vývoji nejen legislativy, ale i produktů samotných? Bez profesionálů na konkrétní sektor to nepůjde! Každý z nás potřebuje mít svého poradce, bankéře stejně tak jako svého praktického lékaře, zubaře aj. Jsme nuceni vstřebávat moře informací a mít snahu se naučit systém, jak si vybrat ty správné a podstatné stejně tak, jako se zorientovat ve finančním světě a vybrat si odpovídajícího partnera ve finanční sféře na oblast, kterou v daném okamžiku potřebujeme.



Kniha Finanční zralost vám bude průvodcem na této cestě džunglí finančního světa.

Finanční gramotnost

Tématem finanční gramotnosti se zabývá Česká národní banka, Ministerstvo financí ČR, ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, Evropská unie, bankovní i nebankovní instituce a finančně poradenské společnosti. Finanční gramotnost je postupně rozšiřována hlavně v posledních deseti letech a je snaha její úroveň i měřit. První měření proběhla již v roce 2006 Českou bankovní asociací.

Ministerstvo školství má snahu implementovat výuku finanční gramotnosti do škol, v roce 2007 zavádí Standardy finanční gramotnosti a doporučuje podpořit vzdělávání i externími partnery, aby se zvýšila úroveň a zájem o samotný obor. Přes snahu implementace vzdělávacích programů jak na základních, tak středních školách, je příprava na nástrahy finančního světa a nekalé praktiky některých finančních zprostředkovatelů nedostačující.

Školství je jedna věc, ale jak se mají poprat s realitou finančního světa starší generace? Jakou roli ve výchově dětí mají například rodiče? Převzali své návyky z dětství a přistupují k finanční výchově svých dětí tak, jako jejich rodiče přistupovali k nim, nebo se adaptovali a hledají příležitosti, jak se postavit změnám v tomto ekonomickém odvětví? A jak zvládají finanční gramotnost prarodiče? Jsou schopni se zorientovat ve finančních nabídkách bez pomoci, bez poradenských služeb?

Ministerstvo financí uvádí definici finanční gramotnosti v dokumentu Systém budování finanční gramotnosti na základních a středních školách z roku 2007 následovně: „**Finanční gramotnost** je soubor znalostí, dovedností a hodnotových postojů občana nezbytných k tomu, aby finančně zabezpečil sebe a svou rodinu v současné společnosti a aktivně vystupoval na trhu finančních produktů a služeb. Finančně gramotný občan se orientuje v problematice peněz a cen a je schopen odpovědně spravovat osobní/rodinný rozpočet, včetně správy finančních aktiv a finančních závazků s ohledem na měnící se životní situace.

Definice finanční gramotnosti je strukturovaná. Finanční gramotnost jako správa osobních/rodinných financí zahrnuje tři složky: gramotnost peněžní, cenovou a rozpočtovou.

- **Peněžní gramotnost** představují kompetence nezbytné pro správu hotovostních a bezhotovostních peněz a transakcí s nimi a dále správu nástrojů k tomu určených (např. běžný účet, platební nástroje apod.).
- **Cenovou gramotnost** představují kompetence nezbytné pro porozumění cenovým mechanismům a inflaci.
- **Rozpočtovou gramotnost** představují kompetence nezbytné pro správu osobního/rodinného rozpočtu (např. schopnost vést rozpočet, stanovovat finanční cíle a rozhodovat o alokaci finančních zdrojů) a zahrnuje i schopnost zvládat různé životní situace z finančního hlediska. Rozpočtová gramotnost zahrnuje vedle výše popsané obecné složky také dvě složky specializované: správu finančních aktiv (např. vkladů, investic a pojištění) a správu finančních závazků (např. úvěrů nebo leasingu). To předpokládá v obou případech orientaci na trhu různě komplikovaných finančních produktů a služeb, schopnost mezi sebou jednotlivé produkty či služby porovnávat a volit ty nejvhodnější s ohledem na konkrétní životní situaci.“

V obecné rovině můžeme finanční gramotnost vnímat hlavně v pochopení reálné hodnoty peněz a jak se tvoří cena zboží. Dále je to znalost základních ekonomických pojmů, proč a jak hospodařit, a jaké spořicí nebo úvěrové produkty jsou vhodné k pokrytí různých finančních potřeb. Vše s cílem umět vyjít s rodinným rozpočtem, předcházet zadlužení a myslet na svou vlastní budoucnost.

Základní ekonomické znalosti Čechů dle různých statistik neodpovídají úrovni, kterou je třeba mít například při podpisu úvěrové smlouvy. Dokonce Česká bankovní asociace ve své tiskové zprávě o finanční gramotnosti české populace z roku 2015 upozorňuje, že „pojmy jako RPSN, debetní a kreditní karta jsou pro značnou část národa stále velkou neznámou. Stejně tak jako základní principy zodpovědného hospodaření s financemi. Důsledkem je pak předlužování obyvatelstva, růst počtu exekucí, nebo podceňování vytváření si finančních rezerv včetně rezervy na stáří.“

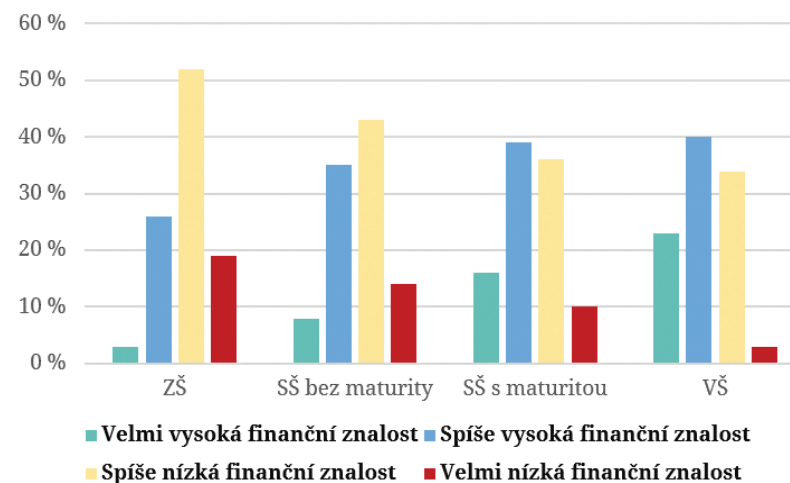
Statistika měření finanční gramotnosti MF a ČNB z roku 2020 také jasně poukazuje na problém finanční znalosti Čechů. Základní zjištění:

- 52 % populace má nízké finanční znalosti
- 31 % populace vykazuje nízkou ekonomickou zodpovědnost
- 57 % domácností nesestavuje rodinný rozpočet

- 37 % respondentů si nedokáže představit, jak by řešili ztrátu příjmu jejich domácnosti
- 9 % populace aktivně nespoří
- 50 % lidí nedokáže správně vypočítat úrok (2 % z 1000 Kč)
- 16 % domácností nepokryje své životní náklady v případě výpadku příjmů ani na měsíc (22 % zvládne pokrýt jeden měsíc a 23 % tři měsíce)
- 95 % lidí v zabezpečení na stáří spoléhá především na starobní důchod od státu
- 73 % lidí nemá dostatečné zabezpečení na stáří
- 59 % lidí neví, co znamená RPSN a k čemu slouží

Největší rozdíly finanční znalosti se ukázaly podle vzdělání. Čím je člověk vzdělanější, tím vyšší je i jeho schopnost se správně rozhodovat:

Finanční znalost – dle vzdělání



Zdroj: Měření finanční gramotnosti 2015

Na základě výše zmíněných údajů není třeba více dokazovat, že finanční gramotnost a ekonomická zodpovědnost českého národa je nízká. Je velmi málo lidí, kteří pracují s rodinným rozpočtem, kteří umí využívat finančních produktů a kteří se chovají zodpovědně na půdě finančního světa.

Naučte se plavat ve vodách finančního světa

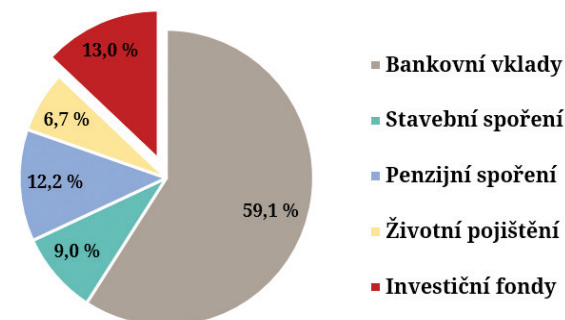


Výsledky těchto statistik jsou důsledkem snahy ochránit slabší strany před intrikami finančních odborníků, a proto vznikají regulace, které nutí finanční poradce se vzdělávat a jen certifikovaní odborníci mohou nabízet finanční produkty. Dále tito odborníci mají informační povinnost, která je dána legislativou a jsou povinni klienta srozumitelně seznámit s finanční nabídkou. Navíc finanční nabídka, obzvláště u pojištění a investic, musí být poskytnuta na základě analýzy potřeb, zájmů a cílů klienta, ale také finančních možností, znalostí, zkušeností, podle náchylnosti k riziku a časových možností.

Jak využívají investiční příležitosti Češi a jiné národy

Finanční trh nabízí širokou základnu investičních příležitostí – produktů. Zpráva ministerstva financí o vývoji finančního trhu popisuje, jak hospodaří lidé v České republice a jakých investičních příležitostí využívají. Následující graf uvádí, jak Češi rozkládají své finanční rodinné portfolio a jak jsou rozloženy jejich úspory v rámci finančních produktů. Lze z toho usoudit, které produkty jsou pro český národ atraktivní, ať už z pohledu zkušeností, zájmu, potřeby se zajistit pro případ nepředvídatelných situací (v pojišťovnictví) nebo situací předvídatelných, jako je blízká budoucnost či důchodový věk v penzijním spoření. Graf ilustruje, jaký je zájem o úrokové zhodnocení investovaných prostředků v bankovním, stavebním spoření nebo v investičních fondech.

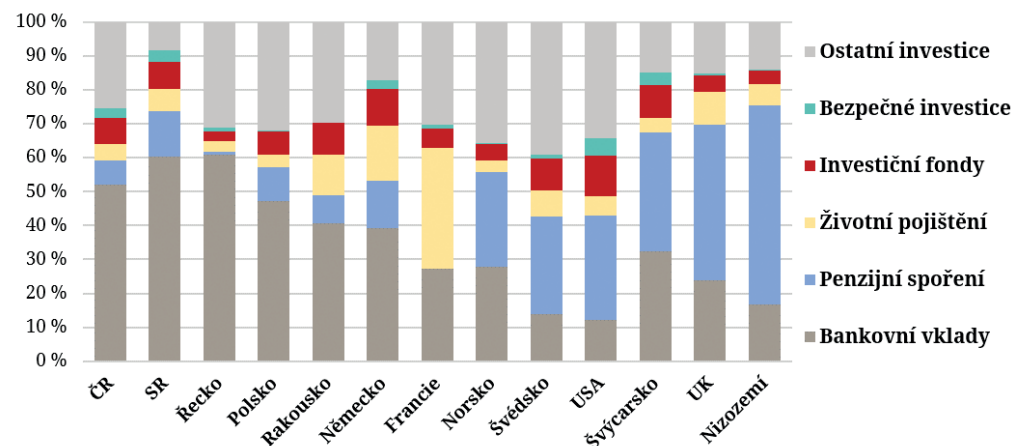
Struktura úspor českých domácností 2019



Zdroj: MFČR, Zpráva o vývoji finančního trhu v roce 2019

Zpráva zdůrazňuje, že v bankovním klienti využívají především netermínované vklady (51,4 %). Z pohledu odborníka je úroveň 59,1 % úspor v bankovním sektoru alarmující informací! Spořicí a běžné účty v bankách v roce 2019 nabízely úrok ve výši od 0,01 % do 1,70 %. Průměrná roční inflace v roce 2019 byla ve výši 2,8 %. Češi tedy na svých úsporách v bankovních vkladech prodělali mezi 2,1 % až 1,1 % ročně. Zbývajících 40,9 % je rozděleno do investic, jako je stavební spoření, penzijní spoření, životní pojištění a investiční fondy.

Struktura úspor vybraných evropských zemí a USA



Zdroj: OECD, Household financial assets, 2018

Pro srovnání se podíváme na hospodaření některých vybraných evropských zemí a USA. Data jsou čerpána z Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj (Organisation for Economic Co-operation and Development – OECD), kde mají jinou metodiku sledování úspor domácností než ministerstvo financí. Přesto základní principy zůstávají a jsou dostačující k porovnání hospodaření domácností různých národů demokraticky vyspělých zemí světa.

Země jsou seřazeny podle rozsahu investovaných prostředků do bankovníctví a penzijního spoření. Jedinou výjimkou je Francie, která řeší důchodovou situaci formou pojistných produktů. Podobně jako Češi rozkládají své úspory Slováci, Řekové a Poláci. Vysokou míru zodpovědnosti a zkušenosti demokratického myšlení v rozkládání úspor mají občané severovýchodních zemí, Nizozemska, Švýcarska, Anglie (UK), ale také USA.

Na základě těchto údajů je zřejmé, že hospodaření Čechů a jejich potřeba zajistit se na stáří či nepředvídané události je z pohledu vyspělých zemí světa stále na velmi nízké úrovni. Skutečně rozumí Češi slovu demokracie z pohledu rodinných financí? Demokracie neznamena pouze být svobodný a mít možnost studovat, cestovat a podnikat. Demokracie také znamená být zodpovědný sám za sebe. Ať už se jedná o situaci, které nešťastnou náhodou zasáhnou naše zdraví, náš příjem, nebo naopak situace předvídatelné – např. dozrajeme do důchodového věku. Je dobře, že i v učebnici finanční gramotnosti pro střední školy jsou studenti seznámeni s důchodovou situací v České republice a potřebě se sám „aktivně podílet na vytváření finančních rezerv pro stáří“. (Navrátil, Jiříček, Zlámal, 2013, s. 89) Přesto realita čísel ukazuje, že to nestačí. Češi obecně neumí hospodařit.

Finanční zpráva Ministerstva financí a mezinárodní data OECD jasně poukazují na to, že role finančních odborníků je velmi důležitá. **Poradci se stávají v jistém smyslu prodlouženou rukou státu a měli by pomáhat klientům pochopit základní principy hospodaření.** Poradci by měli své klienty naučit finančnímu plánování, vytvářet bezpečí formou různých typů pojištění a pomoci jim vytvářet krátkodobé i dlouhodobé rezervy.

Finanční plánování

Každý z nás už někdy plánoval víkend mimo domov anebo jen několikahodinový výlet. K takovému plánu je potřeba určit si cíl cesty. Dopředu se rozhodnete, zda pojedete autem nebo vlakem. Naplánujete si den a hodinu kdy vyrazíte, kdy se budete chtít vrátit. Připravíte si seznam míst, která chcete vidět. Možná si zabalíte svačinu nebo si vezmete dostatek peněz na stravování v restauraci. Zvolíte oblečení dle předpovědi počasí a možná přibalíte i svetr navíc, kdyby počasí nevyšlo.

Každý z nás tohle dobrodružství zažil a umí si představit, jak se chová při plánování, byť jen jednodenního výletu. Ne každý z nás si už umí představit, jak si naplánuvat finanční cestu svým vlastním životem. Jak se připravit na nečekané výdaje nebo jak naspořit na konkrétní cíl. Jak se zabezpečit při ztrátě zaměstnání ať už z důvodu zdravotních problémů či stáří.

Finanční plánování není až natolik odlišné od jiného plánování, na které jsme zvyklí. Finanční plán je o uvědomění si po čem toužíme, jaké máme cíle a k nim přiřadíme určitou výši potřebných peněz k jejich realizaci. Je třeba znát své potřeby a sny, umět posoudit rizika, která by mohla ohrozit jejich naplnění, zvážit časový horizont svých cílů, ocenit je finančně a rozhodnout se, jak to vše propojit s finančními produkty.

MASLOWOVA PYRAMIDA POTŘEB

Plánování se odvíjí a připravuje na základě konkrétních cílů a potřeb. Různé potřeby člověka jsou zkoumány už po staletí. Jedním z nejčastěji používaných závěrů analýzy lidských potřeb je schéma podle Abrahama Maslowa (1908–1970). Jeho studie byla cílená na prioritizaci jak nedostatkových, tak růstových potřeb, které ztvárnil a popsal dle důležitosti v „Pyramidě lidských potřeb“.

„Obecně platí, že čím jsou potřeby nižší, tím jsou významnější a jejich uspokojování vede ke vzniku potřeb vývojově vyšších. Pokud například člověk nebude mít zajištěny fyziologické potřeby na patřičné úrovni (konkrétně například obživu, bydlení, bezpečí), pak se u něj nebude projevovat potřeba seberealizace.“ (Navrátilová, Jiříček, Zlámal, 2013, s. 166)

Pyramida lidských potřeb



Pyramida i každá jiná stavba by měla stát na pevných základech, a tedy důležitost její stability jistě není nutné připomínat. Pokud se nepovede základová deska a nebudou uspokojeny základní lidské potřeby, tak není možné být spokojený a uspokojit i další potřeby bez problémů, navíc s rizikem, že s každým dalším patrem se může vše zbořit.

Finanční analýza a prioritizace potřeb z pohledu stability a bezpečí

Analýza finančních potřeb by měla reagovat a vycházet právě ze základních lidských potřeb. Veškeré finanční plánování vychází z příjmu. **Bez pravidelného příjmu můžeme snít, ale nemůžeme žít.** Je nutností mít jistotu příjmu za každé životní situace, abychom vždy měli na jídlo, pití a bydlení. Mít útočiště, mít kde složit hlavu a vždy co do úst, bez toho si asi nikdo z nás neumí představit plnohodnotný život. Přesto je dostatečný počet příběhů, které vypráví bezdomovci, jak je jednoduché se dostat na úplné dno a přijít o bydlení, když svůj příjem nemáte zajištěný ať už pojištěním, nebo jinou rezervou. Připomeňme si statistiku MF a ČNB, že 16 % domácností nepokryje své životní náklady při výpadku příjmu. Připomeňme si i období COVID-19, kdy právě tato část národa nejvíce trpěla ve chvíli, kdy přišli o práci či byznys.

Analýza finančních potřeb



Neměli bychom opomenout ani situaci, kdy již máme kde složit hlavu a máme na nájem, vodu a elektřinu, ale je třeba si toto bydlení i pojistit. Majetek je možné ocenit. Obvykle je jasné, kolik nás stálo bydlení nebo auto. Tedy, když přijdeme o bydlení například přírodní katastrofou nebo požárem, je třeba mít připravené finanční prostředky na opravu nebo je nutné být pojištěný a nechat opravu zaplatit pojišťovnou. Ocenění majetku bývá pro nás jednodušší, když si představíme sumu, kolik nás bude stát například nové auto. Obvykle ale bývá mnohem těžší ocenit lidský život, sám sebe. Jak ocenit například živitele rodiny a co znamená z pojistného hlediska obrát „můj tatínek je miliónový“?

Pocit bezpečí, z pohledu nejen krátkodobého, ale i dlouhodobého přístupu k životu, je prioritou lidí, kteří umí myslet na zadní kolečka. **V demokratických státech světa, kde se učí odpovědnosti a plánování už po staletí, nenechávají budoucnost na holičkách.** Statistika MF a ČNB jasně říká, že Češi mají stále základy sociálního myšlení a dávají přednost spoléhat na podporu státu, když nastane zdravotní problém či důchodový věk. Každý z nás máme možnost se rozhodnout, zda chceme v budoucnu strádat nebo si udržet svou životní úroveň a důstojně žít.

Láska a péče o děti je něco, co má zájem nabídnou snad každý rodič. Jediné, co je zarážející, že velmi často rodiče mají tendenci pomáhat víc dětem než sami sobě. Děti mají priority a důležitost vyšší za

každé situace než potřeby rodičů. Je to tak správně? Když vám poskytují instrukce v letadle, jak se chovat v případě problémů, tak nasadit si dýchací masku mají nejdříve rodiče a až pak, když je rodič v bezpečí, má pomoci svému dítěti. Proč? Kde máme jistotu, že až rodič omdlí, tak se o něj dítě postará? Kde mají rodiče jistotu, že když budou ve finanční tísní, že se o ně postarají jejich děti?

Když jsou naše základní lidské potřeby v bezpečí a máme jistotu za každé situace, tak pak můžeme myslet i na zábavu, relax, sport a koníčky. Je dokonce možné zvelebovat bydlení, jezdit na dovolené, studovat a seberealizovat se. **Je čas snít a své sny si i plnit.** Je čas investovat a tvořit kapitál ať již v bezpečných či rizikovějších produktech finančního trhu.

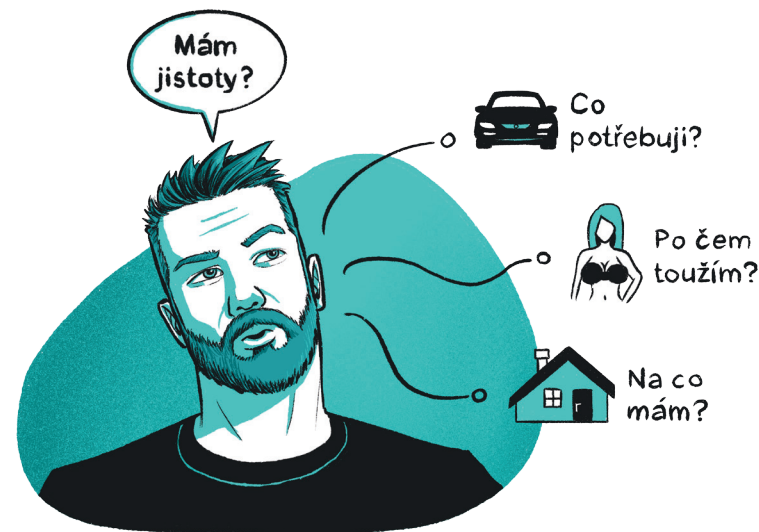
ZAMYSLETE SE NAD VLASTNÍ FINANČNÍ ANALÝZOU

Je vám pyramida potřeb blízká?

Jaké hodnoty jsou pro vaši rodinu, vás samotné momentálně důležité?

Odpovězte si na otázky:

- ? Má jistotu svého příjmu za každé situace? Jsou k dispozici prostředky si udržet životní úroveň v jakékoli nečekané situaci? Budu mít vždy na jídlo i když přijdu o práci, nebo při dlouhodobých zdravotních problémech... invaliditě? ?
- ? Má jistotu, že budu mít vždy kde složit hlavu, když se stane něco místu, kde bydlím? Je krytý váš získaný majetek (auto, bydlení, dům)? ?
- ? Myslím na svou blízkou budoucnost – mám rezervu, když například vypoví lednička či auto? ?
- ? Myslím na své stáří? Budu moci mít důstojný život i v důchodovém věku? Nebo stále ještě věřím, že se o mě postará stát? ?
- ? Může mi na spoření na důchod přispívat zaměstnavatel? ?
- ? Jaké jsou priority spojené s dětmi? Jsou talentované na sport či studia? Budu je moci v jejich studiích/koníčcích podpořit? ?



- ? Jsou mé děti dostatečně kryté na úrazy/invaliditu? ?
- ? Toužím po vlastním bydlení? ?
- ? Potřebuji nové auto, dělat rekonstrukci bydlení nebo toužím cestovat? ?
- ? Jaké jsou mé sny? ?

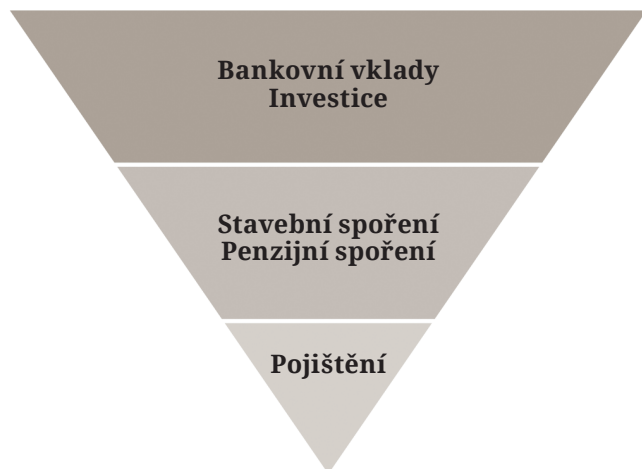
Určete si vlastní potřeby a přidejte jim své priority. Věřím, že již víte jak na to.

Shrňte si momentálně využívané finanční produkty – jaké produkty využíváte, proč a kolik vás to stojí.

Realita rodinného rozpočtu

Nyní si připomeneme, jak hospodaří český národ na základě svých současných zkušeností, znalostí, dovedností a kompetencí finanční gramotnosti. Kam klienti dávají nejvíce peněz na základě struktury úspor českých domácností dle MF a jak to může být vnímáno z pohledu pyramidy lidských potřeb?

Priority dle úspor domácností



Co k tomu více dodat? Práce kvalitních finančních poradců je potřebná. Profesionálové tohoto oboru by měli mít nejen finanční gramotnost, ale i další znalosti a dovednosti. Vše, co je nezbytné ke schopnosti pomoci svým klientům. Role finančních poradců je hlavně naučit své klienty myslet demokraticky a zodpovědně.

REVIZE RODINNÉHO ROZPOČTU

Jak tedy na rodinný rozpočet? Hodte na papír své příjmy a veškeré výdaje. Dále запиšte své rezervy a vedle toho přidejte i své naceněné potřeby a sny. Udělejte **revizi svého rodinného rozpočtu od A do Z**.

Pro zmapování rodinného rozpočtu vám mohou pomoci tyto tabulky:

Rodinný rozpočet

Výdaje (produkt, služba, potřeba)	společnost, kde je smlouva sepsaná	začátek smlouvy	konec smlouvy	měsíční suma
Pojištění nemovitosti				
Pojištění domácnosti				
Pojištění odpovědnosti				

Výdaje (produkt, služba, potřeba)	společnost, kde je smlouva sepsaná	začátek smlouvy	konec smlouvy	měsíční suma
Pojištění živitele rodiny				
Pojištění dětí				
Penzijní spoření				
Stavební spoření				
Spořicí účty/Termínované vklady/aj.				
Investiční produkty (Fondy/ETF/Dluhopisy/Akcie/aj.)				
Půjčky				
Bydlení (nájem, elektřina, TV, internet, aj.)				
Mobil				
Pojištění auta				
Servis a tankování auta				
Dítě – jídelna				
Dítě – kroužky				
Potraviny a hygiena				
Sport, zábava, kultura				
Ostatní				
Měsíční výdaj celkem				
Aktivní příjem – plat/mzda/příjem z podnikání/aj.				
Pasivní příjem – pronájem (bytu/garáže/aj.)				
Měsíční příjem celkem				

Rodinné rezervy a investiční kapitál

Produkt/Investice/ Majetek	společnost, kde je smlouva sepsaná	začátek smlouvy	konec smlouvy	suma
Bankovní účet – rezerva				
Spořicí účet				
Termínovaný vklad				
Penzijní spoření				
Stavební spoření				
Pojištění (odbytné)				
Investice (fondy/dluhopisy/ akcie/ETF/aj.)				
Majetek (byt/pozemek/aj.)				
Kapitál celkem v Kč				

Znalost analýzy rodinných financí a rodinného rozpočtu je základ dobrého hospodaření. Bez této informace je těžké se rozhodovat, zda si mohu dovolit koupit novou věc, službu či uspokojit své tužby jako například cestování, studia, nové auto apod. Je těžké si uvědomit, zda je naše rodina v bezpečí.

TEST STABILITY RODINNÉ REZERVY

Stabilitu a bezpečí rodinného rozpočtu vs. rodinná rezerva je možné prověřit rychlým testem:

- Napište/zamyslete se, jaký je váš měsíční příjem?
- Napište/zamyslete se, kolik je vaše flexibilní rodinná rezerva, co je možné vybrat hned? Tedy nikoli investice, které jsou uloženy ve stavebním spoření či rizikovějších fondech.
- Zátěžový test rodinného rozpočtu ověříme, když odečteme od rezervy:
 - Jeden měsíční příjem – oprava auta
 - Jeden měsíční příjem – dlouhodobá nemoc/úraz (cena léčby + zkrácený příjem při pracovní neschopnosti) nebo jen taková

drobnost jako nový zub

- Dvouměsíční příjem – ztráta zaměstnání či jiné mimořádné výdaje

► Kolik zbylo z rodinné rezervy? Přežila rodina v zátěžovém testu?

Dostačující rodinná rezerva je základ pohodového života bez stresu. Rezerva pomáhá předcházet ukvapenému jednání, chybám při čerpání například nevýhodných půjček, nebo při plánování nákupů nových věcí, případně při přípravě dovolené. Jak si vytvořit finanční rezervu a kolik vlastně spořit se dozvíte v kapitole o investování.

Jak by měla být taková rodinná rezerva vysoká? Je obecné pravidlo a běžně se doporučuje tvořit finanční rezervu ve výši minimálně 3 měsíců rodinných výdajů. Příklad výše ukázal, že i to může být nedostačující. Ideální stav je mít rezervu ve výši 6 měsíců a v případě, že je v rodinném rozpočtu i hypotéka, měla by být snaha mít rezervu až na 12 měsíců. Tento rodinný finanční polštář je vhodné mít uložený tak, aby prostředky byly rychle dostupné bez dlouhých výpovědních lhůt a ideálně i v produktu bez vysoké rizikové složky. Nejčastěji se využívají pro tyto investice produkty typu spořicí účtů nebo fondy s minimálním rizikem. Do finanční rezervy se obvykle nezapočítávají produkty, jako je stavební spoření, penzijní spoření nebo investice s podílem v akciových investicích.

Mít přehled o svých příjmech, výdajích a investiční rezervě je důležitá znalost rodinného hospodaření. **Doporučuji mít peníze stále pod kontrolou a vést si své domácí účetnictví.** Kdysi bylo zvykem si zapisovat každý výdaj v rodině do sešitků, dnes je na trhu zajímavá nabídka programů a aplikací na evidenci rodinných nákladů. **Využívejte je!** Sledujte, kde vám peníze mizí, a zamyslete se, zda je možné některé rodinné výdaje snížit či omezit a které nákladové položky například pro tvoření rodinné finanční rezervy navýšit.

Top hodnocené aplikace pro pravidelnou evidenci osobních financí:

- eÚčty.cz – <http://eucty.cz/>
- Spende – <https://www.spendee.com/>
- Wallet – <https://web.budgetbakers.com/>



1. Kam Češi nejčastěji ukládají své peníze?

- a) Fondy
- b) Stavebka
- c) Banky
- d) Penzijka

2. Co je to inflace?

- a) Nárůst úrokových sazeb
- b) Znehodnocování peněz v čase
- c) Snižování cen zboží a služeb
- d) Nedostatek peněz na účtu

3. Které potřeby jsou pro lidi nejdůležitější?

- a) Pociť účty
- b) Fyziologické
- c) Potřeba bezpečí
- d) Sociální potřeby

4. Je pomoc dětem důležitější než myslet na rezervu na stáří?

- a) Ne
- b) Ano

5. Co je nejdůležitější u rodinného rozpočtu?

- a) Znalost svých příjmů
- b) Znalost svých úspor
- c) Znalost svých potřeb
- d) Znalost svých výdajů

6. Jak vysoká by měla být ideální rezerva pro rodinu úvěru/hypotéky?

- a) 2 měsíce
- b) 6 měsíců

Výsledky: 1/c; 2/b; 3/b; 4/a; 5/d; 6/b

PŘÍPRAVA NA JEDNÁNÍ S FINANČNÍMI PORADCI

Jak na to?



Ve finančním světě hrají důležitou roli finanční odborníci, kteří jsou partnerem a průvodcem finančního plánování. Každý z nich prochází nejen potřebnou certifikací, ale i základním školením obchodních dovedností a učí se přesvědčovací techniky a metody. Kde je hranice mezi manipulací a metodami přesvědčování, může každý vnímat jinak. Proto je ve financích snaha zákonodárců nastavit hranice, které napomáhají určit limity nejen právního, ale částečně i morálního a etického chování. Přesto praxe ukazuje, že se stále objevují praktiky neférového jednání finančních poradců způsobující škody klientům. Jejich chování je natolik rafinované, že klienti většinou mají málo šancí včas odhalit, že jsou klamáni, a když už to zjistí, je složité se bránit.



Na základě této skutečnosti je třeba vzdělávat veřejnost, jak odhalit nekalé praktiky manipulátorů, tzv. šmejďů, a jak se jim bránit. Nabízím vám proto popis základních typů finančních odborníků a jak je poznat podle určitých rysů chování. Na základě zkušeností z kontrolních nákupů, diskuzí s finančními poradci a mé praxe mentoringu finančních poradců a bankéřů, popíši nejen chování poradců, ale uvedu i některé konkrétní příklady, při kterých je třeba ostražitosti.

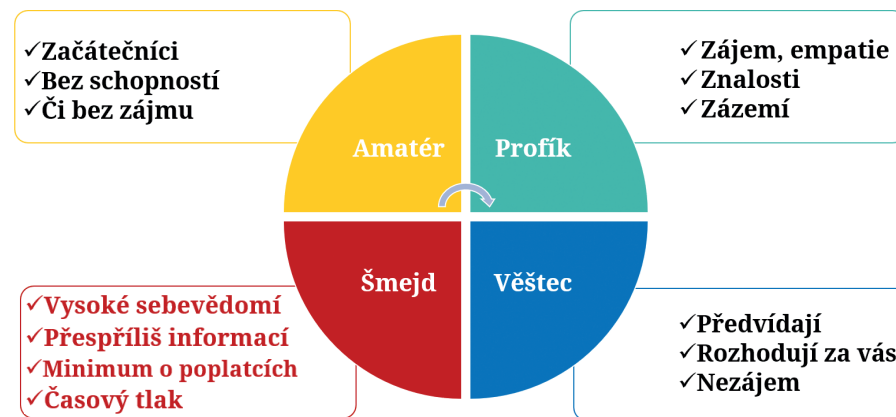
Finanční poradci věnují hodně svého času na zlepšování svých obchodních a komunikačních technik. Je načase, aby i klienti věnova-

li trochu svého času a připravili se na jednání s nimi. Není to tak složité, když víte jak na to. Tato kapitola bude o tom, ušetřit vám čas, stres, případně ztrátu financí, nebo že koupíte něco, o co nemáte zájem. Pomůže vám odhalit profesionálního finančního poradce a umět jej rozlišit od toho, který by vás mohl poškodit.

Jak předcházet manipulaci

Poradce je možné rozdělit do 4 skupin podle identických a opakujících se rysů chování. Nejčastěji je možné se potkat se začínajícími poradci v řadách bankéřů a zprostředkovatelů. Pro snadnější orientaci je budeme nazývat **Amatéry**. Další skupinou jsou poradci, kteří mají určité zkušenosti a jsou přesvědčeni nejen o své znalosti produktů, ale i o znalosti svého klienta, ti pak mají tendenci předvídat klientskou potřebu. Tyto poradce pojmenujeme **Věštci**. Třetí skupinou jsou poradci, jejichž primárním cílem je si vydělat a skutečné uspokojení potřeb klienta je druhořadé. Tato skupina poradců je pro klienta nejvíce riziková a v obchodním světě je známa pod názvem tzv. **Šmejdi**. Poslední skupina jsou odborníci, kterým jde nejen o dobro klienta, ale také o svou dobrou pověst. Budují dlouhodobé vztahy s klienty a jsou vnímáni jako **Profesionálové**.

Archetypy finančních poradců



AMATÉŘI

Práce finančního poradce je náročné povolání a trvá roky, než se začínající poradce vypracuje na skutečného odborníka. Musí procházet několika školeními a certifikacemi, než může nabízet například úvěrové, investiční či pojistné produkty. V prvních měsících své praxe jsou poradci podporováni pravidelnou finanční odměnou, než začnou vydělávat na svých klientech. Toto období je ale omezeno a následně přichází období, kdy se rozhodne, kdo vydrží a překoná první podnikatelské překážky v tomto oboru. Během své praxe v bankovníctví jsem byla svědkem vysoké fluktuace bankéřů, obzvláště ve větších městech, pravděpodobně z důvodu větší nabídky pracovních příležitostí. Tato skutečnost ukazuje, že je velmi reálné se potkat právě se začínajícími poradci, někdy i v doprovodu jejich mentora.

Vzdělávací a rozvojový program je pro poradce vytvořen tak, aby byl schopný dělat svoji práci, ale zároveň aby nebyl přehlcen informacemi a dokázal se zorientovat v oboru. Jsem přesvědčena, že i začínající poradci mohou dělat poradenství dobře v případě, že mají skutečný zájem o klienta. Poznáváním klienta z pohledu finančních potřeb a pod dobrým vedením může připravit uspokojivé nabídky. Je nutné ale poznamenat, že mezi Amatéry se najdou i poradci, jejichž zaškolení je již u konce, a přesto jejich znalosti jsou stále na úrovni začátečníka, neboť nemají zájem či schopnosti rozvíjet své dovednosti.

Jak je poznáme:

- Mohou mít strach z otázek. Nikdo učený z nebe nespadl, a i když je možné hned či s odstupem času informaci pro klienta dohledat, tak se necítí ve své kůži, pokud neumí dát odpověď ihned.
- Jejich chování může být roztěkané, jsou nervózní. Často jsou k vám více nakloněni při rozhovoru, aby jim neuniklo nic z vašich odpovědí či jiné informace.
- Málokdy se dívají zpříma do očí.
- Potvrzují si svá tvrzení a informace ve svých materiálech či u kolegů. Často se omlouvají a opakují to, co již řekli.

Používané manipulační techniky:

- Brainwashing – Začínající poradci obvykle jednají na doporučení svých kolegů a je spíše vzácné, když sami přijdou s manipulativními technikami. Když nastane poškození klienta, tak to bývá více méně z důvodu manipulace přímo tohoto začínajícího poradce jeho nadřízeným nebo kolegu.
- Technika lichocení – Mezi první prodejní techniky, které se poradci učí, je být pozitivní, umět vyvolat pozitivní emoci, chválit a mít snahu být přátelský.

VĚŠTCI

Mezi Věštce patří též poradci, kteří mají tendence předvídat zájem a potřebu klienta pouze podle svých zkušeností nebo na základě své vlastní úvahy. Myslí si, že znají svého klienta natolik dobře, že mohou rozhodovat za něj. Obvykle nabízí produkt na základě „domněnky“, aniž by udělali detailní analýzu klientských potřeb.

Tato praxe se vyskytuje například u finančních institucí, jejichž nabídka je založena na predikci chování klienta z dat, která za svou praxi získali. Klienti jsou vybíráni například podle informace, že mají děti, a tedy by měli dostat nabídku dětského spořicího účtu. Následně poradce zavolá klientovi a okamžitě nabízí produkt, aniž by si nejdříve



Veronika Kalátová

Finanční zralost

Klíč k finanční spokojenosti

Ilustrace Michal Petrus

Redakce Jan Řehoř

Sazba a grafická úprava Matěj Barták

Vydal Pavel Jeřábek – Nakladatelství PLOT, Bělohorská 2, 169 00,

Praha 6, www.plotknihy.cz, jako svou 381. publikaci

Tisk Těšínské papírny, s.r.o.

Vydání první, Praha 2021

ISBN 978-80-7428-370-3