

\*\*

Zdroj: Respekt  
Autor: BARBORA JANAUEROVÁ  
Číslo: 5  
Datum: 27.01.2014  
ISSN: 0862-6545  
Identifikace: CERE20140127010024  
Jazyk: cz  
Náklad: 26526  
Název: Můj (ne)přítel poradce  
Oblast: Časopisy - ekonomika a politika  
Odkaz: <http://respekt.ihned.cz/>  
Skóre: 0.80  
Zpracováno: 27.01.2014 03:50:23  
Str.: 35  
Zkratka oblasti: CE  
Klíčová slova: finanční (8), finančních (3), finančním (3), finančního (3), finančními (2), gramotnosti

## **Můj (ne)přítel poradce**

S rostoucí neschopností státu zvyšovat důchody čím dál víc lidí hledá, jak si spořit v soukromých fondech. Ve složitém světě finančních služeb je ale čekají nástrahy, na které obvykle nejsou připraveni.

Už jste si začali šetřit na důchod? Včera bylo pozdě. Co dnes? Pište si to," chrlí na účastníky školení mladá žena. Je jí kolem třiceti let, působí sebevědomě, je dobře upravená, energická a vzbuzuje dojem úspěchu. V obrazech s modrými rámy jsou hesla jako Odvaha, Úspěch a citáty slavných osobností vztahující se k těmto slovům. V lavicích učebny jedné z kancelářských budov v Praze sedí asi deset mladých lidí, některým z nich ještě není ani dvacet let. Výzva ke spoření na důchod ale nemíří na ně. Je návodem, jak oni sami mají jednat se svými příštími klienty.

Na kurz přítomné přivedla internetová nabídka brigády, někoho zlákali spolužáci řečmi o výhodné "práci s lidmi". Po absolvování několika odpoledních lekcí, kde se učí získat spíš správnou motivaci a prodejní dovednosti než znalost konkrétních finančních produktů, budou účastníci kurzu připraveni vyrazit do ulic a nabízet spoření na důchod, investování do zlata, hypotéku. Hlavně ale životní pojištění, protože právě na něm mohou zprostředkovatelské firmy nejvíc utržit.

Vítejte v tajemném světě drobného investování, kde se dá při troše nepozornosti prodělat překvapivě hodně peněz.

## **Nejvyšší pokuta**

Většinu českého trhu s finančním poradenstvím obsadily už v devadesátých letech velké, často nadnárodní firmy, jež do svých struktur pohlcují tisíce lidí bez požadavku na ekonomické vzdělání. Důvodem je systém, na kterém celá branže stojí. Jde o princip takzvaného víceúrovňového (multi-level) marketingu. To znamená, že dealeři nevydělávají na smlouvách, jež sami uzavírají, ale také na smlouvách uzavřených lidmi, které do systému

přivedou. Ve vyšších patrech této "pyramidy" pak stojí manažeři, jejichž příjem z velké části pokrývají provize ze smluv, jež uzavírají lidé pod nimi. Náplní jejich práce je tedy hlavně motivovat nováčky k co nejvyšším výkonům. To se děje na školeních, kde přednášející mezi řeči zmiňují, kdo z oboru si koupil jaké auto, kolik stál jejich nový byt a kolik berou nejuspěšnější pracovníci.

Někdy se ale ukáže, že vysoký výdělek neznamená automaticky dobře odvedenou práci. Lukáš Štork byl dlouhá léta představován na školeních jako vzor výborného poradce právě díky počtu smluv, které uzavřel,

a částkám, jež dokázal do firmy přinášet. Loni v říjnu ovšem dostal od České národní banky nejvyšší pokutu, jaká kdy byla centrální bankou fyzické osobě udělena. Pokutu šest milionů korun obdržel za neetické jednání při prodeji investičního životního pojištění (IŽP) v době, kdy pracoval pod značkou firmy OVB Allfinanz.

Nešlo o první trest. Štork byl centrální bankou sankcionován již v roce 2010 a o dva roky dříve jej kvůli hrubému porušování etického kodexu vyloučila ze svých řad asociace sdružující finanční poradce. Krátce nato bylo členství pozastaveno i OVB jako firmě. "Protože OVB je největší finančně zprostředkovatelskou firmou na českém trhu, má tedy nejvíce poradců, vždy může dojít k selhání jedinců," odpovídá ředitel marketingu OVB Richard Beneš na otázku, jak mohlo k potížím dojít.

Z OVB už musel Štork odejít, navzdory pokutě od ČNB je však i dnes o jeho služby zájem. Přestoupil k firmě Broker Consulting a stále patří k nejvýkonnějším českým zprostředkovatelům osobních finančních smluv. (Lukáš Štork nereagoval na opakovanou nabídku na rozhovor.)

Nutno podotknout, že OVB není zdaleka jedinou firmou, která je Českou národní bankou sankcionována. Centrální banka v posledních letech rozdává čím dál vyšší pokuty v řádech milionů korun různým firmám i konkrétním osobám. Odborníci, například Jaroslav Daňhel z Fakulty financí a účetnictví Vysoké školy ekonomické, se domnívají, že problém je už v systému, jakým finančně zprostředkovatelské firmy fungují. Multi-level marketing je příčinou, proč se finančním poradcem může po krátkém školení stát téměř kdokoli a lidé se tu střídají více než v jiných oborech. Pojem finanční poradce, jak si většina zprostředkovatelů říká, české zákony neznají, a lze jej tedy užívat neomezeně.

## Zruš a zase uzavři

Nejvíce nešvarů ze strany poradců se pojí s nabídkami investičního životního pojištění, které tvoří základ produkce těchto firem. Jde o velmi specifický produkt složený ze dvou věcí, jež spolu vlastně nesouvisí - pojištění proti riziku (například úmrtí) a investování do podílového fondu. Z toho vzniká nepochopení ze strany klientů.

To mají podle šetření ČNB často na svědomí neúplné, zavádějící či nepravdivé informace, z nichž vzniká i zmíněná záměna spoření s možností výběru po několika letech s pojištěním proti riziku, kde se nic vybrat nedá. Zprostředkovatelé také mnohdy lidem nevysvětlí investiční charakter produktu. Na rozdíl od vkladu nebo třeba kapitálového životního pojištění totiž u investičního životního pojištění není jisté, že lidé na konci dostanou částku, kterou jim poradci slibují podle modelového zhodnocení. Investiční životní pojištění se zhodnocuje podle globální ekonomické situace a vývoje konkrétního podílového fondu. Může se tedy velmi zajímavě zhodnotit, stejně tak ale může mít nulové, nebo dokonce záporné zhodnocení. "Lidé si často neuvědomují, že se tím pouštějí na tenký led kapitálových trhů," říká Daňhel.

Asi největším problémem je podle centrální banky i ministerstva financí časté rušení a předělávání smluv. Tomu odpovídají zkušenosti jednadvacetileté studentky Vysoké školy ekonomické Anny, která v jedné z velkých zprostředkovatelských firem začala pracovat už na střední škole. Své celé jméno nechce uvést, protože produkty

se spotřebiteli dohadovala sama, ale smlouvy za ni nakonec podepisoval její nadřízený, což je v rozporu s povinností jednat s odbornou péčí, kterou zprostředkovatel ze zákona má.

Právě časté předělávání smluv IŽP je jeden z hlavních důvodů, proč Anna z firmy odchází s dojmem, že se zde setkala s neetickým jednáním vůči klientům. Poté co prodala několik smluv investičního životního pojištění, jí zhruba po dvou letech chtěl její nadřízený poslat předělávat nebo rušit a zakládat nové smlouvy těm samym lidem. U IŽP totiž existuje dvouletá doba, během níž většina ukládaných peněz jde na vstupní poplatky spojené s uzavřením smlouvy - poplatky pojišťovně a hlavně na provizi zprostředkovatelské firmě. Teprve po několika letech od uzavření se peníze začínají zhodnocovat. V případě, že by Anna lidi přesvědčila, aby smlouvy zrušili a pořídili si nové pojištění, významně by se zvýšily správní náklady klienta a zisk zprostředkovatelské firmy.

Někdy sice může mít přenastavení produktu opodstatnění, ale v mnohých případech, které eviduje ČNB, jde jen o honbu za provizí. "Přepojišťování je samozřejmě špatně, pojištění je produkt na dlouhou dobu, na celý život," říká citovaný Richard Beneš. Jenže podle dostupných statistik je průměrná životnost jedné takové smlouvy pouhých sedm let, někde se uvádí osm let. Na otázku, proč tedy smlouvy předělávají, když je to "špatně", Beneš odpovídá, že u firmy, pod jejíž značkou pracují tři tisíce poradců, se vždy mohou najít lidé, kteří jednají neeticky a zneužívají dvouleté storno doby.

#### Všechno na poplatky

Na trhu s pojistnými smlouvami je skutečně nával. V současnosti je u České národní banky registrováno přes 150 tisíc pojišťovacích zprostředkovatelů. Toto číslo nezahrnuje tipaře, jako je zmíněná Anna (lidi najaté na přesvědčování klientů), protože ti registraci u ČNB nemají. To znamená, že na jednoho zprostředkovatele v Česku připadá asi 40 dospělých lidí. Spousta zpro středkovatelů samozřejmě dělá svoji práci dobře a poctivě, tlak konkurence je ale obrovský. Zprostředkovatel na nejnižším stupni potřebuje uzavřít tři až čtyři pojistky měsíčně, aby se průměrně užíval. Mnoho lidí už však životní pojistku má, jsou tedy různě přemlouváni k její změně. Z toho vyplývá, jak je trh s těmito finančními službami v Česku rozšířený.

Praxe, kdy tipaři (tedy lidé bez licence od ČNB) sami jednají s klientem a smlouvu za ně podepíše manažer, který klienta nikdy neviděl, není podle zkušeností výjimkou. Devětapadesátiletá paní Jana (stejně jaké ostatní poškození klienti, které Respekt oslovil, nechce kvůli osobnímu rázu svého problému uvést celé jméno) se před časem rozhodla uchránit zděděné peníze - 600 tisíc korun - před znehodnocením inflací. Jejím jediným požadavkem bylo, aby se jí peníze vrátily celé a nic z nich netratila. Finanční poradce jí mohl poradit třeba obyčejný termínovaný vklad. Poradce firmy Broker Consulting, který sám neměl oprávnění ani na zprostředkování investic, ani pojištění a jednal jménem svého nadřízeného, jí ale poradil investice do podílových fondů, akcií a mezi poradci tak oblíbeného investičního životního pojištění. Přitom paní Janě tou dobou zbyvaly čtyři roky do starobního důchodu.

Akcie sice mohla kdykoli prodat, rozhodně však nejde o investici s jistou návratností. Ještě větší problém byl u investičního životního pojištění, kde se člověk uzavře k létům placení, což paní Jana rozhodně nezamýšlela. Výsledkem byla ztráta téměř poloviny vložených peněz, které se nyní Jana snaží vymoci zpět pomocí stížnosti podané Kanceláří finančního arbitra, což je státem zřízená instituce, jež podobné problémy řeší.

Lidé z branže hovoří také o takzvaných točkách. Jde o přesměrování (stočení) peněz do investičního životního pojištění ze stavebního spoření. Zprostředkovatel poradí klientovi, aby rozložil peníze naspořené ve stavebním spoření do dvaceti čtyř měsíčních splátek a předplatil si tím investiční životní pojištění na dva roky dopředu.

Průměrná částka, kterou lidé ve stavebním spoření mívají, je asi 140 tisíc - to vychází při rozdělení na měsíční splátky na šest tisíc měsíčně. Poradce přitom nedbá na to, že daný člověk nemá v úmyslu platit šest tisíc

měsíčně po celou dobu pojištění, tedy třeba 30 let. Vysvětlí mu, že po dvou letech se dá měsíčně odkládaná částka snížit třeba na tři stovky, ale záměrně mu neřekne, že počáteční náklady za založení smlouvy, a hlavně tedy poradcova provize se budou odvozovat od toho, jak je pojištění nastaveno první dva roky. Za takovou službu spotřebitel zaplatí hned na začátku něco přes 150 tisíc, což může být víc, než měl původně naspořeno ve stavebním spoření (6 tisíc krát 12 měsíců krát 30 let a z toho 7 procent provize).

Jde o hodně peněz ve prospěch zprostředkovatele, v nepřehledných výpisech z účtu si ale klienti něčeho podezřelého dlouho nemusí nevšimnout. Navíc mnoho lidí nemusí dramatickou nevýhodnost své investice vůbec prokouknout, nedokážou si totiž detaily propočítat nebo je změt' čísel od snahy porozumět pojištění zcela odrazuje.

### Všechno na poplatky

Organizace zaměřené na pomoc poškozeným lidem disponují mnoha dalšími případy ukazujícími, jak snadné je tápající klienty zavést na cestu, která je výhodná pro zprostředkovatele. Jedním z nich je pan Šimon z Prahy, jehož zlákala nabídka firmy OVB. Pan Šimon nic nepotřeboval, poradce přijal jen ze slušnosti, protože ho za ním poslal dobrý známý. Mimochodem i to je klasická taktika, na které je finanční poradenství postaveno. Firmy často nabádají najaté lidi, aby finanční produkty nabízeli svým známým, protože se u nich dá očekávat zvýšená důvěra. Klienty pak nenapadne detailně přezkoumávat výhodnost smluv.

Protože pan Šimon nic nechtěl, nesdělil ani informace o svých osobních financích. Poradce přesto dokázal jednu potřebu vyvolat - přesvědčil Šimona, že by si měl spořit na důchod. Bez jakýchkoli vstupních čísel ohledně Šimonových potřeb poradce "vypočítal", kolik si potřebuje našetřit, a stanovil cílovou částku na 4,8 milionu korun. Poté poradil spořit si na důchod prostřednictvím životního pojištění. Šimon poradci sdělil, že vzhledem ke svému platu nemá žádné volné prostředky na pravidelné měsíční platby. Zprostředkovatel mu ale řekl, aby zrušil stavební spoření a předplatil si pojištění na dva roky dopředu. Tím pan Šimon prakticky všechny naspořené peníze věnoval zprostředkovatelské firmě na její provizi. Když to zjistil, obrátil se o pomoc na právníka a podává stížnost Kanceláři finančního

arbitra. Šance na vrácení peněz podle znalců podobných služeb stále existuje.

V posledních letech se totiž vyvinul určitý systém obrany poškozených klientů. Na neetické praktiky některých poradců například upozorňují i sami bývalí poradci. Vít Kalvoda několik let působil jako finanční poradce ve velké firmě, do které ho přivedl jeho známý. Podle svých slov měl několik posledních let pochybnosti, nakolik se lidem jeho služby vlastně vyplatí. Stejně jako jiní zprostředkovatelé i on zpočátku postupoval podle instrukcí a sám do nabízených produktů detailně neviděl. Rozhodujícím momentem se u něho stala chvíle, kdy v roce 2006 zjistil, že někoho poškodil smlouvou připravenou nadřízeným.

Od té doby se snaží na neetické praktiky upozorňovat pomocí své organizace. Spojil se s finančními odborníky, začal rozkrývat poplatkové struktury a porovnávat jednotlivé produkty na trhu. Vytvořili si k tomu účelu jednotný ukazatel TANK, který by měl vyjadřovat poplatkovou nákladnost produktů a jejich celkovou výhodnost, podobně jako se to děje u povinně uváděného procenta úroků ze spotřebních úvěrů. Kalvoda tak vnesl do českého prostředí období ukazatelů, jež se v zahraničí používají už delší dobu.

Nejnovější Kalvodovou aktivitou je projekt financovaný z evropských fondů vytvořený ve spolupráci s Českou národní bankou, ministerstvem financí a Českou televizí. Jeho hlavní částí je webový portál Finemon.cz, kde lidé najdou srovnání produktů. Kromě toho poskytuje Kalvoda poradenství ohledně již uzavřených smluv a právní poradnu pro složitější případy. "Situaci by zlepšilo, kdyby pojišťovny musely o všech poplatcích a jejich změnách

informovat v centrálním registru, a zprostředkovatelé by dávali spotřebitelům jednoduchý infolist s grafem a informací o poplatcích," říká Vít Kalvoda.

Pomoci by měl i nový občanský zákoník platný od letošního ledna, jenž dává menší prostor k beztrestnému zamlčování důležitých informací při uzavírání smluv. Další pomocnou pákou proti nefér finančním službám je možnost obracet se se stížností na zmíněnou Kancelář finančního arbitra. Chování poradců a jejich klientů ale i tak zůstává pro uzavírání férových smluv zcela klíčové. "Zákony nejsou všespásné, důležité je zvyšování finanční gramotnosti," připomíná Eva Ducháčková z Vysoké školy ekonomické. "Lidé se musí zajímat o to, co si vlastně kupují." Q

---

Poradci sázejí na to, že si jejich klienti různé finanční produkty snadno spletou.