

ESTÉČKO



JACÍ JSME



20 LET FINANČNÍM PORADCEM

Počátky finančního poradenství sahají do období před rokem 1989 a jsou spojeny s pojišťovnictvím. V západním světě fungují finanční poradci již od 70. let. U nás byl vývoj kvůli režimu opožděn. Zájem o služby finančních poradců se zintenzivnil až po revoluci v souvislosti s rozvojem podnikání. Společnost ST Consult působí na trhu od roku 2004 a za dobu svého působení prošla dynamickým vývojem a dosáhla řady úspěchů. Na to, jak se na finanční poradenství dívá jednatel firmy ST Consult pan ing. Jaroslav Trávníček, EFA, jsme se zeptali v krátkém rozhovoru.

Pane Trávníčku, ve finančním poradenství se pohybujete již 20 let. Jak vy osobně vidíte minulost, současnost a budoucnost finančního poradenství?

Pokud bych se měl podívat na finanční poradenství z pohledu minulosti, současnosti a budoucnosti, dovolil bych si rozdělit téma na několik podoblastí (např. vzdělávání, produkty, systém práce, regulace oboru, zázemí, znalosti klientů...). U nich bych chtěl rozebrat, k jakým změnám během vývoje docházelo a jak jsme na to reagovali. V závěru našeho rozhovoru se pokusím nastínit trendy, které ve finančním poradenství očekáváme a které jistě ovlivní naši práci.

Třeba systém práce finančního poradce, jak ten se vyvíjel?

Ten principiálně zůstal stejný, tvoří ho analýza klienta, sestavení plánu, servis a revize plánu. Co se změnilo, jsou ale použité nástroje. Zjednodušeně bych to charakterizoval heslem: od papíru přes excel až po on-line modelační program. Já osobně kombinuji vše, co má naše firma připravené pro poradce. Někdy tužka a papír zmůžou víc než on-line systém. Na druhou stranu, když ale přijde na finanční plán, tak se bez komplexního plánovacího systému neobejdete. Počítat finanční plán v ruce je sice zábava, ale z pohledu času jde o neefektivní činnost. Musím vyzdvihnout to, že se nám povedlo skloubit poradenský software, který umí spočítat cíle

klienta a navrhnout mu optimální zajištění s on-line modelací. Díky tomu může klient dělat v návrhu změny, upravovat cíle a hned vidí, co mu systém navrhne za řešení. Dříve byla změna spojená s dalším přepočítáváním a čekáním na výsledek klidně i několik dní. Ted' to klient vidí okamžitě.

O ST Consult se ví, že klade velký důraz na vzdělávání. Jak se proměnilo finanční poradenství v tomto směru?

V roce 1998 se poradce naučil krátkou prezentaci společnosti, pro kterou pracoval, věděl něco o produktu a šel prodávat. Hlavní důraz se kladl na obchodní dovednosti. Časem si poradce doplnil informace o produktech, případně si oblíbil produkty některé společnosti, kterým důvěřoval, a pokud pravidelně dělal aktivity, stal se úspěšným poradcem -prodejcem. Dnes tento princip zůstává podobný. Každá firma má své představení či profil firmy, systémy práce jsou ale mnohem propracovanější a v oblasti produktů je více oblastí, nejen životní pojištění, které musí poradce ovládat. Díky znalejším klientům se poměr mezi odborností v oblasti produktů a obchodními dovednostmi navzájem více vyrovnal. Jsem toho názoru, že poradce dnes musí ovládat více oblastí poradenství, jako jsou úvěry, životní a majetkové pojištění, autopojištění, investice a produkty podporované státem — stavební spoření a penzijní spoření. Obchodní dovednosti se také více propracovaly. Co zůstalo stejné, jsou pravidelné aktivity.

Neboť jak praví klasik, úspěšný je pouze ten, kdo to dělá pravidelně.

Co myslíte, bude hrát vzdělávání klíčovou úlohu i v budoucnosti?

My v ST Consult pravidelně školíme všechny oblasti, a to jak produktové, tak i obchodní. Za největší přínos ale považuji vzájemné obohacování se o zkušenosti z praxe. Podporujeme a též přispíváme na další vzdělávání, třeba při získání titulu EFA, který patří k mezinárodně uznávaným titulům v oblasti finančního plánování. Tento titul se mně a kolegyni Mileně Musilové podařilo v předminulém roce získat, na což jsem velmi pyšný. V tomto trendu budeme i nadále pokračovat. Jsem si jistý, že i v budoucnu bude vzdělávání hrát klíčovou úlohu, a to jak u produktových, tak i obchodních dovedností.

A co v oblasti produktů?

Od kapitálového životního pojištění s jednorocní změnou až po flexibilní produkty, které lze upravit přímo na míru a umí uspokojit i nejnáročnějšího klienta — tak vypadá dnešní nabídka. Do budoucnosti jsem přesvědčen, že se poradci budou více vyprofilovávat v jednotlivých oblastech a navzájem spolupracovat mezi sebou (např. v podnikatelském pojištění). Za velmi důležité považuji to, aby měl poradce co nejlepší vědomosti z oblasti, kterou řeší s klientem, a aby dokázal rychle poradit, zprocesovat a uvést do praxe změny produktů a novou legislativu, která se rychle mění.

Říkáte, že změn v oblasti legislativy je hodně. A jak se projevila v poradenství regulace, o které slyšíme v médiích?

Když to tak počítám, tak snad každým rokem nám přibyl nějaký papír, formulář či novela zákona a k tomu spousta nových pojmů. Troufám si tvrdit, že se dnes brilantně orientujeme v pojmech jako AML, IDD, MIFID II, IPID či regulace. Zvláště regulace, která udává pravidla sjednávání všech finančních produktů na trhu, významně zasáhla do finančního poradenství. Regulaci finančního poradenství vítám, jen si kladu otázku, zda ochrání spotřebitele před nekalými praktikami nepoctivých finančních poradců.

Jsou klienti dnes více nedůvěřiví?

To bych ani neřekl, spíš si myslím, že jsou mnohem více vzdělanější a také lépe rozumí financím. V 90. letech měli klienti mnohem omezenější přístup k informacím, které byly na pobočkách přes letáky. Internetem a finančním vzděláváním se ale situace změnila. Osobně vidím přidanou hodnotu poradce v tom, že nejen zná dobře produkty a umí klientovi poradit, ale že je schopen udělat klientovi finanční plán přímo na míru (to internet neumí) a má s klientem dlouhodobý vztah založený na důvěře. Poradce je též nápomocen klientovi při řešení pojistných událostí. Hlavním trendem do budoucnosti bude skutečnost, že klient bude vyžadovat komplexní finanční služby tak, aby měl vždy aktuální produkty, které odpovídají jeho potřebě. Takže alfa a omega bude servis. Vztah s klientem se bude i nadále prohlubovat a bude se spíše podobat kouči, který doprovází klienta na jeho cestě životem.

Nedávno jsem na internetu narazil na pojmy MLM a POOL společnosti. ST Consult je POOL, nebo MLM společnost?

My jsme něco mezi. V 90. letech minulého století si mohl poradce

vybrat, zda bude pracovat pro jednu pojišťovnu, rozvíjející se MLM systémy (multi-level marketing) nebo pro průmyslového makléře. Časem se na trhu objevil ještě POOL systém a došlo k rozdělení trhu finančních poradců na dva nesmiřitelné tábory. MLM systémy a POOL systémy. Nechci obhajovat ani jeden systém, každému může vyhovovat něco jiného. My jsme se vydali jinou cestou, kterou jsme pracovně nazvali „hybridní systém“. Smyslem bylo vzít si z každého systému to, co je dobré a funguje, a zajistit tak udržitelnost, rozvoj poradců a růst zázemí, které hraje důležitou roli.

A jaké zázemí poskytuje společnost ST Consult svým poradcům?

Myslím, že zázemí máme na velmi vysoké úrovni. Cesta ale byla trnitá... Nejčastějším místem, kde jsme se dříve s klientem setkávali, bylo u něho doma. Z kavárny a hotelů jsme se postupně přesunuli do kanceláří a služba se zprofesionalizovala. Prvním krokem k profesionalizaci byly informační systémy, kde byly ukládány informace o klientovi. Dnes jsou systémy propojeny s bankami a na jeden klik může poradce zjistit všechny důležité informace, které potřebuje pro svoji práci. Ještě si moc dobře pamatuji, kolik jsme se natelefonovali do bank či pojišťoven, abychom zjistili, v jakém stavu je smlouva, co obsahuje či zda je platná. Vybavuji si i ty hodiny čekání na instalaci nového softwaru, který přišel na ceděčku. Dnes už jsme zvyklí na úplně jiný servis, na dálkové přístupy do systému, opravy počítačů a SW na dálku nebo na upozornění, že je program neaktuální. Dokonce velkou část smluv a dokumentů mohou podepsat naši klienti i biometricky — bezpapírově. Někdy si kladu otázku, kam až může digitalizace a automatizace zajít.

Kam se tedy bude podle vás ubírat finanční poradenství?

Do budoucna bude důležité

zvládnout neustále se měnící regulaci finančního sektoru. V tom spatřuji velkou příležitost pro kvalitní poradce, protože konkurence bude ubývat a zůstanou jen profesionálové a ne tzv. „víkendoví poradci“. Neboť zákony se mění, potřeby klientů jsou stále větší a poradenství bude náročnější. V oblasti vzdělávání si i profesionální poradci budou muset zvyknout na permanentní vzdělávání, které nejen vyžaduje legislativa, ale i neustále se měnící produkty a nové IT technologie. V neposlední řadě i obchodní dovednosti si bude potřeba oprášit. Myslím si, že automatizace procesů, které dnes pomáhají poradcům, budou vyžadovat větší standardizaci postupů. Třeba při finančním plánování. Tam se dnes může zdát, že některé technologie komplikují život. V budoucnu ale budou tyto technologie pomáhat šetřit čas a peníze a budou brány automaticky, jako dnes kalkulačky. Jde třeba o různé srovnávače a on-line sjednávače, bezpapírové kanceláře, kdy máte vše v tabletech či v mobilech. Finanční poradenství je nejen práce, ale i životní styl. Na jedné straně je zde obrovská svoboda a možnost splnit si nadstandardní životní cíle. Na straně druhé ale máme velkou odpovědnost a pokoru ve vztahu ke klientům. Tuhle práci buď milujete, nebo nenávidíte. Poradci, kteří projdou celkovou transformací oboru, budou mít společenský status a budou vnímáni jako daňoví poradci nebo právníci.

To jsou velmi zajímavé postřehy a výhledy do budoucna. Má poslední otázka zní, jak byste stručně charakterizoval firmu ST Consult a poradce?

Troufám si tvrdit, že ST Consult a poradci jsou: normální, vytrvalí...

no a další charakteristiky najdete v nadpisech dále.

A jak pracují finanční poradci ST Consult? Jednoduše, rychle a efektivně, a to díky řadě nástrojů, které jsme vyvinuli a jež vychází z více než 14leté zkušenosti a praxe. Naší snahou je udělat pro klienta maximum a pomoci mu naplnit jeho životní cíle v podobě vlastního bydlení, renty na penzi, vytvoření finanční rezervy, zajištění studia dětí či splnění snu, např. exotická dovolená. To se děje v několika krocích:

1. krok

Srozumitelná mapa životních cílů



Nejprve v souvislostech rozebereme potřeby, přání a možnosti klientů, a to prostřednictvím jednoduché a přehledné **finanční analýzy neboli mapy životních cílů**. Poradci s klienty nejčastěji řeší:

- » jak získat finance na vlastní byt či dům;
- » jak si zajistit rentu v penzi;
- » jak našetřit peníze na studium dětí nebo na samostatný vstup dětí do života;
- » jak naspóřit na auto;
- » jak mít peníze na své koníčky a cestování;
- » jak si vytvořit finanční rezervu, kterou bude možné použít v případě neočekávaných výdajů.

3. krok

eKukátko a další výhody

Nastavený řád ve finančním hospodaření si klient kontroluje a řídí prostřednictvím elektronického šanonu eKukátko. Díky němu má 24 hodin denně přístup z PC, tabletu nebo z mobilu ke svým smlouvám, které má v eKukátku přehledně a na jednom místě uspořádané. Kromě smluv obsahuje eKukátko ještě celou řadu dalších užitečných funkcí, např. upozornění na platby, úložiště dokumentů, ceny pohonných hmot apod.



2. krok

Jednoduchý
modelační software

Pomocí modelačního softwaru, který nazýváme jakousi „navigací ve financích“, vytvoříme přehledný plán v interaktivní elektronické podobě. Tím velmi jednoduše nastavíme nejrychlejší, nejbezpečnější a nejefektivnější cestu k dosažení vytyčených cílů. Výsledkem práce poradce je osobní finanční plán, podle kterého si klient řídí své finance.

4. krok

Pokračující
péče a servis

Vytvořením finančního plánu a nastavením eKukátka spolupráce poradce a klienta nekončí. Poradce udržuje s klientem pravidelně kontakt prostřednictvím elektronických zpravodajů. Po určitém období jsou samozřejmostí servisní schůzky, které

mají zjistit, zda se u klienta během let něco nezměnilo a případné změny zapracovat do finančního plánu. Pokud klient potřebuje kdykoliv s něčím poradit, může se na svého finančního poradce obrátit.

V ST Consult víme, že bez dostatečného a kvalitního vzdělání nelze být kvalifikovaným poradcem-odborníkem. Kromě pravidelných produktových školení, reagujících na novinky a změny na trhu v oblasti produktů, organizujeme pravidelně jednou za měsíc ředitelské porady, kde si vyměňujeme aktuální informace a zkušenosti.



Jednou až dvakrát ročně se koná firemní konference, jejíž součástí je i bohatý doprovodný program, tvořený přednáškami významných osobností z oblasti financí, a vyhodnocení nejlepších poradců a manažerů ze strany firmy i partnerských subjektů. Firma ST Consult podporuje rozvoj poradců realizací manažerských seminářů, koučováním a podporou certifikačních zkoušek. Mnohým z poradců se povedlo např. dosáhnout i na nejprestižnější titul v oblasti finančního poradenství, a to získat mezinárodně uznávaný titul EFA.

Jak důležité je podle vás vzdělávat se v oboru a co říkáte na zásahy ze strany ČNB za poslední roky?

Tomáš Pavlica

Domnívám se, a kolegové mi to jistě potvrdí, že soustavné vzdělávání v oboru je nezbytnou nutností. Oproti dřívější době se produkty dnes mnohem rychleji mění, upravují parametry, takže je potřeba mít aktuální informace. Zásahy ČNB směřují k tomu, že poradci musí mít adekvátní znalosti, a tak to nemůže dělat kdokoliv bez vědomostí. Je

dobře, že se trh pročistí. Na druhou stranu zásahy ČNB vedou k narůstající administrativě, která je někdy nepřehledná jak pro poradce, tak i pro klienta (zvětšující se rozsah smluv a množství příloh).

Ing. Antonín Stašek

Neustálým vzděláváním získává finanční poradce větší přehled a jistotu. Může pak přemýšlet v širších souvislostech a s konkrétními dopady na klientovo hospodaření. Co se týká zásahů ze strany ČNB, tak toto vidím jako reakci na situaci v oboru, který byl a částečně i dnes je vnímán jako ne příliš pozitivní. Důvod je vcelku jasný. Dřívější neodborné a mnohdy i nepravdivé údaje o prodeji investičních životních pojištění, prodeje drahých úvěrů a investic jako garantovaného



spoření, brali někteří poradci jako možnost rychlého a dobrého výdělku. Opatřením ČNB by mělo dojít k oddělení „zrna od plev“.

Ing. Petr Šedivý

Je velmi důležité se vzdělávat, je to alfa a omega poradenství. Pokud nebudu mít v oboru přehled, klient to rychle zjistí, informa-



ce se rozšíří a takový poradce brzy skončí. A pokud se člověk nebude vzdělávat, a to ve všech odvětvích poradenství, bude stále jen takový prodejce, který zprostředkuje pojistku na dům nebo uzavře stavební spoření, ale nikdy to nebude komplexní poradenství, které chceme v STC dělat. Vidím také, že lidé chtějí dostat vše na jednom místě, ne-

chtějí trávit dny či týdny obcházením bank a zjišťováním informací. Zvítězí ten, kdo poskytne komplexní poradenství.

Ing. Petr Fusek

Bez vzdělání to v poradenství nejde, to je jasná věc. Regulace ČNB byla potřeba, nicméně si myslím, že neprůhlednost a komplikovanost v kombinaci s GDPR nám práci hodně ztěžuje.



Víte, že:
za rok 2018 se uskutečnilo 28 školení či workshopů.

Kromě podpory vzdělávání samotných poradců a manažerů se snažíme šířit povědomí o finanční gramotnosti, a to především u veřejnosti a žáků škol bez rozdílu věku.

K tomu využíváme jedinečnou hru/kurz s názvem Finanční svoboda. Díky ní mají všichni zájem-

ci možnost naučit se lépe hospodařit se svými penězi, poznat chyby, které je mohou v reálném životě stát desítky tisíc korun, či se naučit poznávat potřebné a nepotřebné finanční produkty. Za několik hodin tak získají zkušenosti, které budou sbírat v reálném životě řadu let. Naši poradci a manažeři se také věnují přednáškám na školách, kde se snaží předávat žákům nejen teoretické, ale hlavně praktické zkušenosti.



Již v době kamenné si lidé vyráběli první nástroje, aby si ulehčili život nebo byli schopni vůbec přežít. Od doby kamenné se mnohé změnilo, i když princip zůstal stejný. I dnes si chceme život zjednodušit a mít čas na důležité věci.

I my v ST Consult se snažíme reagovat na běžné či mimořádné situace v životě klientů i poradců a pomocí sofistikovaných nástrojů jim pomáháme vzniklé situace řešit a ulehčovat jim život. A jaké nástroje u nás poradci či klienti najdou?



BALÍČEK SLEV A VÝHOD

Chcete poradit rychle nebo dobře? Nejlépe asi obojí. Zaujmout klienta zábavnou formou, provést ho rychle jeho finančním životem, vzít všechna data a na nic nezapomenout za jednu vyučovací hodinu. To je, oč tu běží. Vše je možné díky Balíčku slev a výhod.

ŠANON – MŮJ OSOBNÍ FINANČNÍ PLÁN

Výpisy, vyúčtování, smlouvy, dodatky a kdovíco ještě chodí poštou. Kam s těmi papíry? No přece do šanonu ST Consult. Ten vám umožní mít všechny důležité dokumenty na jednom místě, rozříděné a přehledně uspořádané. Nic už nebudete hledat a ztrácet tak čas.



MODELACE

Vytvořit finanční plán na 7 kliků? Pro nás žádný problém díky modelačnímu softwaru. A pokud chce klient plán upravit a přepočítat, není nic jednoduššího. Na dva kliky plán upravíme a přiblížíme klienta ke splnění jeho cíle. Když má klient plán, jak si sny splnit, je výběr produktů hračka.

SROVNÁVAČ HYPOTÉK

Chci vyřídit hypotéku s nejvýhodnějšími podmínkami a nechci si brát několik dnů dovolené a obíhat banky. Zajímají mě odpovědi na otázky: Kdo má nejlepší úrokovou sazbu? Dostanu vůbec hypotéku? Mám dostatečný příjem? Musím dokládat faktury? Kolik bude RPSN? Do 5 minut dostanete odpovědi na všechny vaše otázky a vyjednáme vám ty nejlepší podmínky díky našemu srovnávači hypoték.



SJEDNÁVAČ POVINNÉHO RUČENÍ A HAVARIJNÍHO POJIŠTĚNÍ

Představte si situaci. Klient volá, že potřebuje co nejrychleji nejvýhodnější povinné ručení či havarijní pojištění. Je 80 km daleko a má nové auto. Nic není nemožné. Do 3 minut dostane díky našemu sjednávací nabídce 10 největších pojišťoven a z nich si vybere tu nejvýhodnější variantu. Za 20 minut může klidně frčet na dovolenou.

BIOMETRICKÝ PODPIS

Tisk papírových smluv je minulostí, podepište se tady na krabičku a vše máte v e-mailu. Naše krédo je: Šetříme naše lesy a váš čas. Pokud má např. smlouva se všemi potřebnými dokumenty až 100 stran a u klienta uzavíráme 3 smlouvy, půl balíku papíru je fuč. A co když chce klient něco změnit na smlouvě, která je již vytištěna? To nám balík papíru nebude ani stačit.



eKUKÁTKO

Dáváte přednost elektronické formě dokumentů? Chcete mít vše na jednom místě a kdykoliv a odkudkoliv přístupné? Pak je tu eKukátko. Můžete si zde uložit smlouvy, dokumenty, kopie účtenek, záručáků, pasů, vést si domácí účetnictví, zřídit si úložiště, nastavit si upozornění a mnoho dalšího. Ke svým důležitým informacím se dostanete z PC, tabletu či telefonu. Pro klienty ST Consult je použití eKukátka zdarma.

DOKUMENTOVAČ

Zprocesovat rozhodnutí klienta uzavřít smlouvu nemusí znamenat nutně problém. Díky digitalizaci a automatizaci, kterou máme nastavenou při administraci v ST Consult, je možné ušetřit čas jak poradce, tak i klienta. Pro poradce to znamená minimální intervence a bezproblémovou administraci. Navíc to v případě, že klient bude chtít něco změnit, nebude znamenat „všechno vylít“ a začít vypisovat formuláře znovu.



STC Panel

Už zase počítač nefunguje. Už program zase nejede. STC Panel vyřeší technické problémy poradce. Pomůže vám na dálku stejně, jako když „ajťák“ sedí vedle vás. Automaticky vám zaktualizuje všechny programy a kalkulačky, vše budete mít přehledně uspořádáno na ploše. Na jeden klik se dostanete tam, kam potřebujete. Vaše plocha počítače nebude vypadat jako po výbuchu. Skvělé.

KALENDÁŘ+

K čemu slouží kalendář, to určitě víte. Co ale znamená to +? Plusko nabízí mnohem více než obyčejný elektronický diář. Díky Kalendáři+ mají poradci ST Consult přehled o upomínkách, dobách fixace u jednotlivých smluv, vědí, kdy končí smlouvy a kdy je výročí smlouvy. Díky automatickému upozornění tak na nic nezapomenou. A navíc jim systém umí naplánovat i frontu práce. Lístičky a papírový diář jsou tedy již minulostí.



EXLUZIVNÍ PRODUKTY

Snem každého klienta i poradce je mít v ruce finanční produkt, který je něčím výjimečný. Klidně to může být cena, nebo třeba podmínky. A právě takové produkty pro vás máme připraveny. Přesvědčte se sami, že naše produkty svými parametry předčí produkty, jež jsou nabízeny na přepážkách finančních společností. A to ani nemusíte být „víjapíčko“.

Na to, jak vidí perspektivu své práce a jaké rozdíly jsou ve finančním poradenství dnes a před 5 lety, jsme se zeptali manažerů a poradců ST Consult napříč regiony.

Zkuste porovnat, kde bylo finanční poradenství před 5 lety a kde je dnes...



Ing. Petr Šedivý

Je velmi důležité se vzdělávat, je to alfa a omega poradenství. Pokud nebudu mít v oboru přehled, klient to rychle zjistí, informace se rozšíří a takový poradce brzy skončí. A pokud se člověk nebude vzdělávat, a to ve všech odvětvích poradenství, bude stále jen takový prodejce, který zprostředkuje pojistku na dům nebo uzavře stavební spoření, ale nikdy to nebude komplexní poradenství, které chceme v STC dělat. Vidím také, že lidé chtějí dostat vše na jednom místě, nechtějí trávit dny či týdny obcházením bank a zjišťováním informací. Zvítězí ten, kdo poskytne komplexní poradenství.

Řekla bych, že před pěti lety bylo poradenství jednodušší, k sjednání smlouvy nebylo potřeba tolik papírů. Celý proces se hodně zbyrokratizoval. První byrokracie začala s DPS. Nevadí mi zkoušky, ale to papírování. Pak přišly spotřebitelské úvěry, investice a s každou změnou další a další papíry. Navíc se několikrát za tu dobu změnila legislativa, takže znovu studovat zákony. A letos tomu nasadilo korunu GDPR.



Milena Musilová, EFA



Monika Kadlčková

Dnes vidím rozdíl hlavně v gramotnosti a informovanosti klientů, ta je mnohem větší než před 5 lety. Cítím také určitě rozdíl v komplexnosti. Tu vidím jako nutnost, aby byl schopen konzultant dělat tuto práci i v budoucnosti a zůstat dlouhodobě v oboru...



Jan Caudr

Dnes je mnohem větší profesionalita poradců, větší roli hrají technologická řešení, důležitější je servis a doplňkové služby v portfoliu.



Petr Lukeš

Všechno ovlivňuje posun v moderních technologiích. Vzpomínám si, že dříve jsme řešili výpočet pojistného u povinného ručení přes tabulky a různé koeficienty a následně vypisovali papírové smlouvy. Dnes existují srovnávače a smlouvy se sjednávají „zaplacením“. Stále častější je také podepisování smluv přes LCD Signature Pad — to je velký posun vpřed...

Jak vidíte budoucnost finančního poradenství?



Tomáš Pavlica

Vidím to velmi pozitivně a jsem přesvědčen, že o služby bude dlouhodobě zájem. Díky značnému množství produktů je situace pro klienta nepřehledná (dříve tolik produktů nebylo) a bude potřebovat poradit. Na druhou stranu to klade větší důraz na profesionalitu poradců. Bez soustavného vzdělávání to dnes již nejde dělat. Také poradenství hodně směřuje k digitalizaci.



Ing. Petr Šedivý

Jednoznačně v kvalitě bude velká síla. Je nutné, aby poradce určitě věděl více než klient. Pokud je to opačně, pak je to na pováženou. Proto je nutné se neustále vzdělávat, pracovat na sobě a mít přehled o všech odvětvích poradenství — hypotékách, pojištění, investicích apod. A co je velmi přínosné, tak klienti si o kvalitním poradci velmi rychle sdělí své zkušenosti. Bohužel i o nekvalitním poradci se vše rychle dostane mezi klienty.

Perspektivně — i vzhledem ke zvyšující se finanční gramotnosti klientů je potřeba klást důraz zejména na komplexnost poskytovaných služeb a na získání důvěry klientů.



Ing. Antonín Stašek



Veronika Caudrová

Myslím si, že perspektivně (trh se čistí od nekvalitních a neprofesionálních poradců) klienti budou naše služby stále více vyhledávat (profesionalitu, osobní přístup, rozhled, servis...).



Vladimír Škrabal

Budoucnost v poradenství určitě existuje. Nemyslím si, že všichni poradci budou tak všestranní jako v naší společnosti. Děti klientů dospívají, mají s poradci zkušenost, a tak si myslím, že klienti určitě budou.



Milena Musilová, EFA

Myslím si, že je prostředí hodně přeregulované. Na druhou stranu ubyde poradců, kteří se poradenství nechtějí věnovat naplno. Potřeby klientů zůstanou. I když bude v budoucnu ještě více sofistikovaných srovnávacích, klienti i nadále budou vyžadovat osobní přístup.

I když jsou klienti pořád chytřejší a chytřejší, tak stále existuje spousta lidí, kteří ve financích tápou. Zde pak vidím prostor. Naše práce bude určitě nutná i v budoucnu.



Ing. Hana Mořická



Ing. Petr Fusek

Obor finančního poradenství bude potřeba, dokud bude nějaká forma financí existovat. Jde jen o to, podle čeho a pomocí jakých nástrojů se klient bude rozhodovat. Domnívám se tedy, že směřujeme do doby sjednavačů a naše pozice finančního poradce se bude profilovat k podpoře, řešení nestandardních situací či servisního střediska...

Jedním z partnerů společnosti ST Consult je Česká podnikatelská pojišťovna, působící na trhu od roku 1995, jež nabízí svým klientům moderní produkty a komplexní pojistná řešení v oblasti životního i neživotního pojištění. Co nového pojišťovna připravila, co doporučuje v oblasti pojištění, na to jsme se zeptali ředitele Bc. Vladana Jurči, MBA.



Pane řediteli, co nového pojišťovna ČPP připravila pro klienty?

Naše pojišťovna stále sleduje trh a aktivně reaguje na přání klientů různými vylepšeními. Naše novinky si dávají za cíl zjednodušit a zpřehlednit pojištění pro klienty i naše sjednatele. Život je už tak dost komplikovaný, naše pojištění komplikované být nemusí. Přicházíme s perfektně sestavenými balíčky komplexních služeb v oblasti pojištění majetku, odpovědnosti a cestovního pojištění, a to vše s minimem výluk. V oblasti životního pojištění jsme se pustili do takových výzev, jako je pojištění neúrazového děje, což je častý důvod neplnění u jiných pojišťoven, dále pojištění závažných

následků očkovaní, v čemž jsme aktuálně jediní na trhu, a v neposlední řadě pojištění stále nebezpečnějších civilizačních onemocnění, především pak cukrovky.

Jaké chyby nejčastěji dělávají lidé, když se pojišťují?

Velmi často se setkáváme s chybami v základních věcech, například s nevhodnou výší pojistné částky, což je stále aktuální problém. Stává se, že klient má majetek podpojištěný. Častou příčinou bývá to, že pojistná smlouva nebyla dlouhou dobu aktualizována. Je důležité u majetkového

pojištění pojistit se v takzvaných nových cenách. To znamená, že by lidé měli pojišťovat svůj majetek na cenu, za kterou by si v případě pojistné události dokázali z vyplaceného pojistného pořídit danou věc novou.

Na co bych si měla dávat pozor při sjednávání pojištění majetku kromě výše pojistné částky?

Nejprve je potřeba si uvědomit, zda potřebujete pojištění domácnosti, pojištění nemovitosti nebo oboje. Lidé často nerozlišují tyto dvě pojistky a pak jsou rozčarováni, že jim pojišťovna odmítá zaplatit škodu, když jim jedno z těchto pojištění chybí. Ideální je mít pojištěn všechen vlastní majetek. Dále se často

setkávám s názorem, že pojištění je přece na všechno, a tedy pojišťovna musí uhradit vše, co klient nahlásí jako škodu. Není tomu tak. Důležité je seznámit se s tzv. riziky, což jsou ty situace, ve kterých jste pojištěním skutečně chráněni.

Měl byste nějaké doporučení k pojištění obecně?

Určitě bych doporučil nešetřit na nesprávném místě, to je na pojistném. To znamená při sjednávání pojištění stanovit odpovídající a dostatečnou pojistnou částku. Rozhodně nepodceňujte pojištění majetku. Ze statistik vyplývá, že si lidé daleko víc cení svých aut než majetku. Nemají problém zaplatit tisíce korun ročně za autopojištění, ale u pojištění majetku řeší každou korunu, přičemž následky případné škody na majetku jsou často fatální. Stačí, aby došlo ke zkratu elektřiny, výbuchu plynu nebo požáru a můžete přijít o všechno, co jste dlouhá léta budovali. Rozhodně bych doporučil i sjednání pojištění odpovědnosti, které někteří klienti rovněž v rámci finanční úspory podceňují.

Proč by lidé měli pojištění majetku a odpovědnosti věnovat zvýšenou pozornost?

Tisíce lidí své pojištění oceniло při vichřicích a krupobití a zejména při velkých povodních, kdy jim pomohlo získat zpátky střechu nad hlavou. Podobně i pojištění odpovědnosti může zachránit od placení značných

částek za způsobené škody, či dokonce od placení doživotní renty. Každého z nás menší či větší nehody občas potkávají. Pojištění odpovědnosti vás před nimi neuchrání, ale pomůže zmírnit následky. V případě materiálních škod řešíme částky v řádu deseti tisíců korun, něco jiného je to u újmy na zdraví. V těchto případech nejsou výjimkou částky převyšující milion. Přitom při pojistném limitu 1 milion korun pro majetkovou újmu a 2 miliony korun pro újmu při ublížení na zdraví či usmrcení stojí pojištění odpovědnosti ročně okolo

500 korun. V ČPP v rámci jedné smlouvy můžete najednou uzavřít pojištění stavby, domácnosti i pojištění odpovědnosti.

Přesto si myslím, že když se chovám zodpovědně, mohu škodám předcházet.

To jistě ano, to od klientů očekáváme. Ale život přináší různé situace, a i když se člověk snaží sebevíc, občas se prostě něco přihodí. Další věc je, zda se stejně odpovědně jako vy budou chovat všichni členové vaší rodiny, včetně dětí a domácích mazlíčků. Speciálně tyto dvě skupiny

klientů způsobují kolikrát i velmi kuriózní škody. Mimo jiné jsme řešili oškubaného orla mořského ze sbírky vycpanin, jehož pera byla dětmi využita za účelem výroby indiánských čelenek. Dalším příkladem mohou být pokažené námluvy ženicha, který se šel představit do rodiny své vyvolené a jehož pes významně poničil byt budoucí tchyně při honičce s jejím kocourem. Z těchto případů vidíme, že život je plný rozmanitých okolností, které se dají jen velmi těžko předvídat.

Děkuji za rozhovor.

Pobočka UHERSKÉ HRADIŠTĚ Na Splávku 1182, tel.: 572 540 602

S námi získáte:

- **zázemí silného partnera**
- **kvalitní oceňované produkty pojišťovny ČPP**
- **jistotu profesionální podpory od vedoucí pobočky speciálně pro ST Consult**
- **VIP péči o významného obchodního partnera**
- **zkušený přátelský tým**



Česká podnikatelská pojišťovna

Jana Lakosilová
vedoucí pobočky Uherské Hradiště

Lidský přístup vedení firmy, technologický pokrok a digitalizace, důraz na vzdělávání a využívání řady nástrojů, které ulehčují poradcům a manažerům práci. To jsou hlavní věci, které oceňují poradci na firmě ST Consult. Co dalšího vnímají poradci jako výhodu firmy? Čtěte níže...

Čeho si ceníte na firmě ST Consult, v čem je dle vašeho názoru firma jedinečná?

Cením si toho, že vedení společnosti neustrnulo na místě a jde neustále s dobou. Hlavně co se týká odbornosti — školení pro poradce, bezvadného IT zázemí, moderních technologických nástrojů pro práci finančních poradců i nástroje pro klienty. To vše úžasně pomáhá hlavně v kvalitě naší práce a také ve zviditelnění před klienty. Klient si hned lépe udělá představu o tom, že nejsme „nějaká“ firma, která látá poradenství na koleně, ale máme kvalitní zázemí a informace, které poskytujeme, mají pro klienta váhu a jsou na velmi vysoké odborné úrovni.



Ing. Petr Šedivý



Veronika Caudrová

Myslím, že o mém vztahu k ST Consult svědčí fakt, že ve firmě působím od prvopočátku a mám v plánu tady pracovat až do mé penze, pokud se tady budu cítit tak dobře jako doposud. Velmi oceňuji, že vedení firmy nemyslí jen na svoji firmu, ale i na nás a podporuje poradce i manažery. Jejich přístup je otevřený a vstřícný, vždy za nimi mohu přijít a požádat o radu či pomoc. Vedle lidského přístupu oceňuji kvalitní zázemí firmy, které je na špičkové úrovni, srovnatelné s velkými poradenskými společnostmi.

Chtěla bych vyzvednout především to, jak se vedení dokáže postarat o zprostředkovatele a jaké nám nabízí nástroje, které nám ulehčují práci. Já osobně používám k práci modelaci, různé tabulky a především tužku a papír.



Ing. Hana Mořická



Milena Musilová, EFA

Osobně jsem nadšená z nových nástrojů, které jsme dostali k dispozici (sjednávač autopojištění, srovnávač hypoték), a z usnadňování práce díky modelaci, z předpřipravených záznamů z jednání a hlavně, že nemusím do každého formuláře vyplňovat všechny údaje o klientovi, o sobě a potřebách klientů.



Ing. Ladislav Bittner

Jako nejdůležitější vidím to, že firma zajišťuje zdarma odborný růst konzultantů. V tom vidím velkou přednost. Ne všude dostávají poradci takový servis v oblasti produktových informací a obchodních dovedností jako v ST Consult. Za to díky...



Jarmila Šestáková

Na firmě si cením zázemí, lidského přístupu i toho, že vedení firmy vidí dopředu a s předstihem nás připravuje na zásadní změny v oblasti finančního poradenství.



Jan Caudr

Už od počátku si na firmě ST Consult cením možnosti účastnit se zdarma školení nových produktů od společností, které sjednáváme. A musím říci, že jich není málo. Velmi mi pomáhá také předávání aktuálních informací ohledně veškerých změn u produktů. Díky tomu jsem neustále v „obrazu“. Za velmi přínosné považuji také zajištění informací a následný „dohled“ nad potřebnými certifikacemi. Nejen já, ale pak hlavně klienti oceňují Balíček slev a výhod, servis v oblasti rozesílání informačních newsů, blahopřání k narozeninám, přání k novému roku nebo k velikonočním svátkům. Toto všechno a další věci mně usnadňují každodenní práci s klienty, za což jsem velmi vděčná.



Ing. Petr Fusek

Za sebe bych chtěl vyzvednout osobní přístup a zázemí. To jsou hlavní věci, které oceňuji na ST Consult.

Osobně velmi oceňuji modelační software a modelaci finančního plánu, a pak také postupující digitalizaci (hlavně zavádění Sign Padů). To jsou věci, které nám poradcům výrazně šetří čas a umožňují větší komfort. Také si vážím snahy společnosti ST Consult o vyšší zkvalitnění finančního poradenství. S tím souvisí neustálé vzdělávání včetně zkoušek (certifikací) požadovaných ČNB. Množství příspěvků ze školení na facebookovém profilu firmy má slova jen potvrzuje.



Petr Lukeš

Zázemí, vývoj softwaru, servis, domlouvání se na věcech.



Ing. Antonín Stašek

Cítím, že ST Consult jsou především preventisté, a to myslím jak vedení firmy, tak i poradce. Poradci fungují jako preventisté vůči klientům (snaží se předcházet nepříjemným situacím, do nichž by se mohli klienti dostat), vedení firmy pak vůči svým poradcům, kdy se snaží ošetřit co nejvíce rizika spojená se změnami v legislativě a v nových nařízeních ČNB. Oceňuji snahu vedení hledat alternativy a udělat vše co nejlépe i pro poradce. Kromě toho bych chtěla vyzdvihnout lidský přístup vedení a ochotu mi vždy pomoci.



Monika Kadlčková



Tomáš Pavlica

Dobrá firemní vize, snaha dívat se obrazně řečeno za horizont, vyvíjet neustále nové nástroje a usnadňovat poradcům jejich práci, to jsou věci, v nichž ST Consult dle mého názoru převyšuje konkurenci. Myslím si, že především v oblasti vývoje nových nástrojů jsme v STC udělali velký skok. Hlavně za poslední roky se realizovalo několik projektů, jejichž výsledkem byl sjednávač POV a HAV, srovnávač hypoték, digitální podpis dokumentů apod. To vše nám významně ušetřilo práci.

AKTIVNÍ

O finančních poradcích panuje představa, že to jsou nažehlení „kravaťáci“ bez smyslu pro humor. To ale není pravda. V ST Consult se umíme věnovat nejen práci, ale i zábavě. Rádi sportujeme, soutěžíme, máme rádi dobré jídlo a pití, držíme partu a máme smysl pro humor a recesi. Fotky z našich akcí jsou toho důkazem...



Tak to si dáme



Když kuřátko stojí... a peče se



Já ti říkal, neber ho



Na výletě chutná nejlépe



Klídek a pohodička na řece Moravě



Připravít, pozor, teď...



Náš cíl Brdo, kdo tam bude první



Meandry řeky Moravy



Zkouška v boxu



Laser, kam se podíváš... všude hrozí smrt



Nás neporazí



Tak kdo si nás odnese?



Tebe už asi nedohoním



Tohle není přepadení



Hvězdná trojka



Motokáry Staré Město



Další fight

ODMĚŇUJÍCÍ SE



Tak tady vydržíme klidně i celý den



Degustace, to je dřina



Dobré jídlo, to my rádi



Nový dress code společnosti



Maďarské klobásky, papričky, salámky... tak co si dám?



Ten bude...



U nás se nejen chlastá, ale i maká... víno by ST Consult



Sommeliérky



Není nad masíčko, knedlíček a zeličko



Ještě trošku



Válka je vůl, ať žije mír



Tak jsme zase jednou sjezdovali



Jako za mlada



Soudružky a soudruzi, plán jsme splnili...



Pionýrská hlídka u vstupu



Tak kdo je silnější, ukaž se, Zekone



Zlatá 60. léta a soudruzi z NDR



Naše vedení



Pozor na hlavu

POMÁHAJÍCÍ

Vedení společnosti ST Consult i poradci a manažeři podporují názor, že je nutné, aby firmy nemyslely jen na vlastní prospěch a snažily se chovat společensky zodpovědně.

V duchu této myšlenky se snažíme podporovat projekty, jejichž smyslem je pomoci postiženým lidem, podpořit dobrou věc nebo dát možnost splnit si svůj sen. Stalo se již tradicí, že výtěžky z tombol nebo dražeb, které se konají v rámci firemních akcí, putují k postiženým dětem. Ty tak mají možnost si zakoupit zdravotní pomůcku, která jim ulehčí život s handicapem. ST Consult prostřednictvím své nadace podpořil opakovaně finančním darem 10 000 Kč charitativní projekt ONKA na kole. Jeho cílem je pomoci rodinám onkologicky nemocných pacientů strávit s dětmi společné chvíle. Nově se Nadační fond

ST Consult zapojil do projektu Zdravotní klaun, jenž pomáhá dlouhodobě nemocným, dětem i seniorům překonat stresující prostředí v nemocnicích. Vedle výše zmiňovaných aktivit máme rádi i sport, a proto jsme podpořili tým fotbalistů Popovic a kuličkádu v Buchlovicích.

Máme radost z toho, když vidíme smysluplnost projektů, které podporujeme. Jedním z těch



úspěšně ukončených je podpora Kelvina ze Zambie. Díky téměř 7leté podpoře v rámci Adopce na dálku, kterou organizuje Arcidiecézní charita Praha, mohl Kelvin vystudovat základní školu, získat vzdělání a tím si zajistit perspektivní budoucnost.

Vedle firmy ST Consult a nadačního fondu se snaží pomáhat individuálně i samotní konzultanti a manažeři firmy, kteří sponzorují a podporují nejruznější projekty (např. mladé hasiče).





V dětských očích zvládnou hrdinové cokoliv



Pro jistotu je tu ale
životní pojištění FLEXI.

www.flexi.cz


flexi
životní pojištění
od Kooperativy

Určitě budete souhlasit s tvrzením, že každého člověka potěší, když výsledky jeho práce ocení nejen šéf, ale třeba i spokojený klient či zákazník. To platí obzvláště v práci finančních poradců. Proto nás velmi těší, když dostáváme takovéto dopisy a e-maily...



Vladimír Škrabal

Dobrý den, rád bych chtěl touto cestou moc poděkovat finančnímu poradci panu Vladimíru Škrabalovi za jeho profesionální přístup při vyřizování naší hypotéky a správě financí obecně. Jeho vystupování bylo vždy slušné, zvláště oceňujeme jeho vstřícnost a obětavost, kdykoliv jsme se na něho obrátili. Často nám pomohl i nad rámec svých povinností. Pan Škrabal je vysoce erudovaný, což nám dokázal při revizi našich pojistek, kde nám dokázal ušetřit značné množství peněz a přitom rozsah smluv zůstal zachovalý. Moc oceňujeme také jeho angažovanost při vyřizování hypotečního úvěru, kdy za nás vyřídil různé úkony a pochůzky. Za to klobouk dolů a opravdu vřelé díky panu Škrabalovi. Určitě ho všem doporučujeme!

Lukšovi

Jarmila Šestáková

Dobrý den, nebudu daleko od pravdy, když řeknu, že paní Jaruška Šestáková pro nás dělá první poslední, tak říkajíc, co nám na očích vidí. A to ne rok či dva, ale již déle než 10 let. Za tu dobu se náš vztah posunul z roviny poradce – klient do roviny skvělých přátel. A klíčovou roli v tomto vztahu hraje paní Šestáková. Vždy nám velmi ochotně poradí, všechno pěkně vysvětlí a pomůže, nikdy nás neposlala pryč, že nemá čas. Pomohla nám i při řešení problému, včetně vyřízení pouhárových papírů. Rozsah pojištění, které přes ni máme, je opravdu široký. Od pojištění domu přes povinné ručení, naše pojištění s manželem až po stavebko nebo penzijní. Kromě mne už pomáhá také třem mým dětem, které žijí mimo, a řeší s ní svoje pojištění. Prostě vzorná spolupráce na 200 %.

Jitka Šoustková



Veronika Caudrová

Vážení, ráda bych se s vámi podělila o zkušenosti, které mám s vaší poradkyní paní Veronikou Caudrovou. Na úvod musím konstatovat, že to jsou zkušenosti jen kladné. Paní Caudrová se stará o naše finance déle než 16 let a naše spolupráce je na jedničku s hvězdičkou. V podstatě máme přes ni sjednány veškeré pojistky, které mne napadají... na dům, majetek, auto, naše pojištění, no prostě všechno. Teď dokonce dělá pojistky i dcerám a dalším lidem z rodiny. Paní Caudrová se za ty roky stala takovým naším domácím lékařem. Hodně nám pomohla, když nám praskla voda v baráku nebo když jsme měli s manželem pracovní úraz. Vše za nás vyřídila, prostě paráda...

Věra Verbíková

Ing. Petr Šedivý

Chtěli bychom tímto veřejně poděkovat za spolupráci panu Šedivému, který nám moc pomohl s žádostí o proplacení pobytu naší dcery Patricie. Včera nám přišlo kladné vyjádření, takže moc děkujeme. Ze začátku to sice vypadalo, že to nevyjde, ale pan Šedivý to nevzdal a byl nakonec úspěšný. Uhrazení celé částky za pobyt nám hodně pomůže.

Šimonovi



Jan Caudr

Jsem moc ráda, že se mi o finance stará a pomáhá mi pan Jan Caudr ze společnosti ST Consult. Oceňuji na něm jeho přístup ke mně, jeho odbornost a také to, že se opakovaně setkáváme a on se mi věnuje. Ještě jednou moc díky a věřím, že Vám můj dárek bude chutnat.

M. Ptáčková





Něco málo na konec

Závěrem bych ráda ocenila všechny naše kolegyně a kolegy, kteří neuvěřitelným tempem zvládají změny a novinky, které se na nás v posledních letech valí.

A tím nemyslím pouze změny u produktů, které zprostředkováváme. Protože to je to, co nás baví a co přináší konkrétní užitek klientům. Jenže ony jsou to hlavně změny v oblasti legislativy. Pro nás to znamená, že se nám mění pravidla zprostředkování, postupy, povinnosti, směrnice, máme nové povinné dokumenty, ať už ohledně ochrany osobních údajů, zákona o praní špinavých peněz, směrnice EU MIFID II ohledně zprostředkování investic, nový zákon o spotřebitelském úvěru, zákon o distribuci pojištění a zajištění atd. Během posledních dvou let se objevilo velké množství nových povinností, které přímo ovlivňují naši práci jak v kanceláři, tak i přímo u klientů.

Vážím si všech, kteří s plným

nasazením zvládli povinné akreditační zkoušky, poprali se s povinnou dokumentací, novým modelačním softwarem na povinné dokumenty, biometrickým podepisováním apod. Každý si hledal svoji cestu, jak to zvládnout, aby měl všechno v pořádku. Naším úkolem je být maximálně všem poradcům a manažerům nápomocní a připravit jim takové podmínky pro práci, abychom jim ji co nejvíce zjednodušili. Klíčové je také pochopení smyslu změn, protože pak se lépe přijímají.

Nasazení a ochota učit se, to je to, čeho si u našich poradců a manažerů opravdu cením. A to si myslím, že není automatické. Je skvělé, že jsme tým, který se umí domluvit, že změn se nehroučí a umí změny vnímat jako výzvu.

Výzvu k tomu, že chceme být špičky v oboru, dělat svoji práci dobře a hrdě se setkávat s klienty nad výsledky naší práce. Jsme tým, který se nebrání odbornému růstu a učí se novým věcem. Toto nás pak významně odlišuje od konkurence.

Chtěla bych také ocenit práci a nasazení ostatních kolegů ze zázemí společnosti ST Consult, děvčata z back office Moniku a Hanku, Ivu z call centra, Majku z účtárny, marketáka Davida i ajťáka Ondru, kteří jsou tu pro nás všechny každý den a jsou nám velkou podporou.

S úctou

Olga Trávníčková

jednatelka společnosti ST Consult

POJISTÍME VÁS VE VŠECH SMĚRECH



Česká podnikatelská
pojišťovna

957 444 555
www.cpp.cz


VIENNA INSURANCE GROUP