

EKONOMICKÁ UNIVERZITA V BRATISLAVE

NÁRODOHOSPODÁRSKA FAKULTA

Evidenčné číslo: 101008/B/2024/36122358756898820

**ODPORÚČANIE FINANČNÝCH PRODUKTOV FINANČNÝMI
SPROSTREDKOVATEĽMI**

Bakalárska práca

2024

Jakub Mikuláš

EKONOMICKÁ UNIVERZITA V BRATISLAVE
NÁRODOHOSPODÁRSKA FAKULTA

ODPORÚČANIE FINANČNÝCH PRODUKTOV FINANČNÝMI
SPROSTREDKOVATEĽMI

Bakalárska práca

Študijný program: Financie, bankovníctvo a poisťovníctvo
Študijný odbor: Ekonómia a manažment
Školiace pracovisko: Katedra poisťovníctva
Vedúci záverečnej práce: Ing. Mgr. Branislav Slobodník

Bratislava 2024

Jakub Mikuláš

Abstrakt

MIKULÁŠ, Jakub: *Odporúčanie finančných produktov finančnými sprostredkovateľmi* – Ekonomická univerzita v Bratislave. Národohospodárska fakulta, Katedra poisťovníctva. – Vedúci záverečnej práce: Ing. Mgr. Branislav Slobodník. – Bratislava NHF EU, 2024, 44 s.

Finanční sprostredkovatelia by mali odporúčať svojim klientom najvýhodnejšie riešenia na základe ich potrieb. Hlavným cieľom bakalárskej práce je identifikovať diskrepancie vo výbere finančných produktov finančnými sprostredkovateľmi na základe prítomnosti, resp. absencie provízie. Prvá kapitola je zameraná na definovanie finančného sprostredkovania, finančných sprostredkovateľov ako celok, finančných agentov a finančných poradcov ako jednotlivcov. Definujeme finančnú radu, ako aj s ňou úzko spojenú finančnú gramotnosť a finančné riadenie. V druhej kapitole definujeme hlavný cieľ, čiastkové ciele, metodiku práce a metódy použité pri vypracovaní práce. Obsahom tretej a poslednej kapitoly je analýza získaných dát a ich grafické spracovanie, rovnako ako interpretácie výsledkov, naše návrhy, odporúčania a postoje k aktuálnemu stavu trhu s finančným sprostredkovaním. Výsledky práce zistili, že výška a prítomnosť provízie skutočne vplýva na kvalitu služieb ponúkaných finančnými sprostredkovateľmi a napokon naším najzaujímavejším zistením bolo, že menej rokov praxe nehrá rolu v kvalite odporúčaní finančných produktov.

Kľúčové slová: finanční sprostredkovatelia, finančné produkty, provízia, diskrepancie

Abstract

MIKULÁŠ, Jakub: *Recommendation of financial products by financial intermediaries* - University of Economics in Bratislava. Faculty of National Economy, Department of Insurance - Thesis supervisor. Ing. Mgr. Branislav Slobodník. - Bratislava NHF EU, 2024, 44 p.

Financial intermediaries should recommend to their clients the most advantageous solutions based on their needs. The main objective of the bachelor thesis is to identify the disparities in the choice of financial products by financial intermediaries based on the presence or absence of commission. The first chapter focuses on defining financial intermediation, financial intermediaries as a whole, financial agents and financial advisors as individuals. We define financial advice as well as the closely related financial literacy and financial management. In the second chapter, we define the main objective, sub-objectives, methodology of the thesis and methods used in the development of the thesis. The content of the third and final chapter is the analysis of the data obtained and its graphical processing, as well as the interpretation of the results, our suggestions, recommendations and attitudes towards the current state of the financial intermediation market. The results of the thesis found that the amount and presence of commission does indeed influence the quality of services offered by financial intermediaries and finally our most interesting finding was that fewer years of experience does not play a role in the quality of financial product recommendations.

Keywords: financial intermediaries, financial products, commission, discrepancies

Obsah

Úvod.....	6
1 Súčasný stav riešenej problematiky doma a v zahraničí.....	8
1.1 Finančné sprostredkovanie	8
1.2 Finančný sprostredkovateľ.....	10
1.2.1 Finančný agent.....	11
1.2.2 Finančný poradca.....	12
1.3 Finančná rada.....	13
1.3.1 Finančná gramotnosť	14
1.3.2 Finančné riadenie.....	16
2 Cieľ práce.....	18
3 Metodika práce a metódy skúmania	20
4 Výsledky práce a diskusia.....	23
4.1 Opis vzorky.....	23
4.2 Finančné odporúčania bez provízie	26
4.2.1 Pôžičky bez provízie	27
4.2.2 Poistenia bez provízie	27
4.2.3 Investície bez provízie	28
4.2.4 Sporenia bez provízie.....	29
4.3 Finančné odporúčania s províziou	31
4.3.1 Pôžičky s províziou.....	31
4.3.2 Sporenia s províziou	31
4.3.3 Investície s províziou	32
4.3.4 Sporenia s províziou	33
4.4 Porovnanie výsledkov.....	34
Záver	41
Zoznam použitej literatúry	43

Úvod

V súčasnej dobe, kedy finančné trhy ponúkajú široké spektrum investičných možností, môžeme sledovať nárast záujmu o finančné produkty a teda aj o služby ponúkané finančnými sprostredkovateľmi. Tieto služby majú významný vplyv na finančné rozhodnutia jednotlivcov aj inštitucionálnych investorov a potenciálne môžu ovplyvniť ich finančnú situáciu a budúcnosť.

Ako problematický faktor a dôvod, prečo pokladáme za dôležité sa tejto téme venovať, je absencia výskumov na Slovensku a veríme, že naše zistenia budú prínosné pre nasledujúce výskumy a lepšie pochopenie tejto problematiky. V posledných rokoch bola na slovenskom trhu výrazne zmenená situácia v oblasti finančného sprostredkovania. Modernizáciou technológií bolo spôsobené zredukovanie finančného sprostredkovania, kde následkom príchodu digitalizácie bolo nahradenie časti trhu finančného sprostredkovania. Aktuálne nie je vôbec jednoduché preskúmať kvalitu a úprimnosť každej finančnej rady a finančného sprostredkovania. Preto sú naše záujmy smerujúce k hlbšiemu prebádaniu problematiky vplyvu provízie na finančných sprostredkovateľov a ich reakcie na výšku tejto provízie.

Cieľom tejto bakalárskej práce je identifikovať rozdiely vo výbere finančných produktov, ktoré sú ponúkané finančnými sprostredkovateľmi pri prítomnosti alebo absencii provízie na Slovenskom trhu. Táto práca bude opretá o známe a dostupné teoretické poznatky, ako aj o zahraničné výskumy a prípadové štúdie. Bakalárska práca je rozdelená do troch kapitol.

Prvá kapitola je zameraná na teoretické definície dôležitých pojmov vo finančnom sprostredkovaní. Naše zameranie bude na finančné sprostredkovanie ako celok a vytýčenie zákonov, o ktoré sa finančné sprostredkovanie opiera na Slovensku. Neskôr bude naša pozornosť venovaná samotným finančným sprostredkovateľom, kde bude uvedené, ako vykonávajú svoju funkciu a budú podrobnejšie rozdelení podľa špecifických funkcií, ktoré vykonávajú na trhu. Budú uvedené základné informácie o finančnej rade, kde sa budeme opierať najmä o prieskumy, ktoré prebehli v zahraničí. Na záver tejto kapitoly bude vyzdvihnutá dôležitosť finančnej gramotnosti a finančného riadenia.

V druhej kapitole budú stanovené ciele, ktoré nám budú nápomocné pri splnení hlavného cieľa bakalárskej práce. Zároveň v tejto kapitole bude naša pozornosť venovaná metódam, ktoré boli použité pri písaní bakalárskej práce.

V tretej a teda poslednej kapitole bude vykonaná predovšetkým grafická analýza dát a následná interpretácia výsledkov, ktoré budú získané pomocou experimentálneho prípadového dotazníka. Hypotézy budú vyhodnotené a naše poznatky a zistenia budú uvedené k danej problematike. V našom záujme v tejto kapitole bude taktiež uviesť návrhy na riešenia pre zlepšenie situácie pri negatívnom vplyve provízie na odporúčania finančných produktov finančnými sprostredkovateľmi. Záver bakalárskej práce bude zameraný na zhodnotenie naplnenia čiastkových cieľov a hlavného cieľa.

Prínos bakalárskej práce je vidieť v identifikovaní a určení dôležitých poznatkov z oblasti finančného sprostredkovania, ako aj determinovanie správania a rozhodnutí finančných sprostredkovateľov pri provízii a bez provízie.

1 Súčasný stav riešenej problematiky doma a v zahraničí

1.1 Finančné sprostredkovanie

Finančné sprostredkovanie je dôležitou súčasťou moderného finančného systému. Jedná sa o proces, ktorý umožňuje prenos finančných prostriedkov od jedného subjektu na druhý subjekt (klient). Sprostredkovatelia, ako sú banky, poisťovne a investičné spoločnosti, hrajú kľúčovú úlohu pri uľahčovaní tohto prenosu. Tento proces zahŕňa zbieranie finančných prostriedkov od jednotlivcov a iných subjektov a poskytovanie týchto prostriedkov tým, ktorí ich potrebujú na investície, financovanie projektov a iné účely. Týmto spôsobom sprostredkovatelia umožňujú efektívne využívať finančné prostriedky v hospodárstve. Finančné sprostredkovanie taktiež slúži k ľahšiemu zorientovaniu sa v množstve ponúkaných produktov a služieb na finančnom trhu. Toto sprostredkovanie sa môže vyskytovať v rôznych oblastiach financií a môže byť vykonávané rôznymi typmi finančných inštitúcií alebo profesionálov. Je to dôležitá časť pre ekonomiku, pretože pomáha spojiť tých, ktorí majú nadbytok finančných prostriedkov s tými, ktorí potrebujú financovanie. Týmto spôsobom podporuje investície, rast a rozvoj rôznych sektorov.

Všetky finančné sprostredkovateľské činnosti sú často regulované vládnyimi orgánmi na ochranu záujmov investorov a klientov. Dohľad nad činnosťou finančných agentov a finančných poradcov vykonáva Národná banka Slovenska. Prostredníctvom regulácie a dohľadu nad finančnými sprostredkovateľmi prispieva finančné sprostredkovanie k zachovaniu stability finančného systému. Toto je zvlášť dôležité po finančných krízach, keď sa ekonomika a finančný trh musia zotaviť.

„Finančné sprostredkovanie a finančné poradenstvo upravuje zákon č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 186/2009 Z. z.“), ktorý reguluje vykonávanie finančného sprostredkovania a finančného poradenstva v nasledujúcich sektoroch:

- *poistenie alebo zaistenie*
- *kapitálový trh*
- *prijímanie vkladov*
- *poskytovanie úverov, úverov na bývanie a spotrebiteľských úverov*

- *doplnkové dôchodkové sporenie*
- *starobné dôchodkové sporenie*“ (Národná banka Slovenska)

Podľa zákona č. 186/2009 Z. z. „*Finančné sprostredkovanie je vykonávanie najmenej jednej z týchto činností:*

- a) *predkladanie ponúk na uzavretie zmluvy o poskytnutí finančnej služby, uzavieranie zmluvy o poskytnutí finančnej služby a vykonávanie ďalších činností smerujúcich k uzavretiu alebo k zmene zmluvy o poskytnutí finančnej služby,*
- b) *poskytovanie odbornej pomoci, informácií a odporúčaní klientovi na účely uzavretia, zmeny alebo ukončenia zmluvy o poskytnutí finančnej služby,*
- c) *spolupráca pri správe zmluvy o poskytnutí finančnej služby, ak charakter finančnej služby takú spoluprácu umožňuje,*
- d) *spolupráca pri vybavovaní nárokov a plnení plynúcich klientovi zo zmluvy o poskytnutí finančnej služby, najmä v súvislosti s udalosťami rozhodujúcimi pre vznik takýchto nárokov, ak charakter finančnej služby takúto spoluprácu umožňuje,*
- e) *poskytovanie informácií o jednej alebo o viacerých zmluvách o poskytnutí finančnej služby v súlade s kritériami, ktoré si klienti zvolia prostredníctvom webového sídla alebo iných médií, ako aj predloženie porovnania jednotlivých produktov vrátane ceny a porovnania týchto produktov alebo poskytnutie zľavy z ceny zmluvy o poskytnutí finančnej služby, ak klient môže priamo alebo nepriamo uzatvoriť zmluvu o poskytnutí finančnej služby prostredníctvom webového sídla alebo iných médií.“ (§ 2 zákona č. 186/2009 Z. z.)*

V modernej a pokročilej dobe, v ktorej sa práve nachádzame, kde sa technológie využívajú naplno, nastávajú zmeny aj vo finančnom sprostredkovaní. S rastúcimi technologickými inováciami sa mení spôsob, ako finančné sprostredkovanie funguje. Výzvy, ako je kybernetická bezpečnosť a ochrana dát, stále viac ovplyvňujú odvetvie finančného sprostredkovania.

1.2 Finančný sprostredkovateľ

„Finančný sprostredkovateľ je subjekt, ktorý pôsobí ako sprostredkovateľ medzi dvoma stranami finančnej transakcie, napríklad komerčná banka, investičná banka, podielový fond alebo penzijný fond.“ (James Chen, 2020)

Finančný sprostredkovateľ je kľúčovým aktérom v modernom finančnom systéme. Hlavným poslaním finančného sprostredkovateľa je zhromažďovať finančné prostriedky od jednotlivcov, podnikov a iných finančných subjektov a následne ich poskytovať iným subjektom, ktorí potrebujú tieto prostriedky pre investície, financovanie projektov alebo iné účely. Táto podkapitola sa zameriava na detailný rozbor finančných sprostredkovateľov, ich úlohu, význam a dopad na hospodárstvo a jednotlivcov.

„Finanční sprostredkovatelia ponúkajú priemernému spotrebiteľovi množstvo výhod vrátane bezpečnosti, likvidity a úspor z rozsahu, ktoré sú spojené s bankovníctvom a správou aktív.“ (James Chen, 2020)

Dôležité je, že finanční sprostredkovatelia pridávajú hodnotu procesu finančného sprostredkovania tým, že zlepšujú efektívnosť toku financií a znižujú riziká spojené s investovaním finančných prostriedkov. Ich úloha v ekonomike a financiách je kľúčová pre podporu hospodárskeho rastu a rozvoja. Sprostredkovatelia uľahčujú prenos kapitálu od jedného subjektu k druhému. Práve týmto spôsobom umožňujú efektívne využívať finančné prostriedky v hospodárstve a výrazne podporujú rast a rozvoj. Časť finančných sprostredkovateľov pri odporúčaní finančných produktov sleduje svoje vlastné záujmy. To znamená, že odporúčajú najmä produkty, ktoré buď sami ponúkajú, alebo dostávajú províziu od iných poskytovateľov.

V závislosti od odvetvia, v ktorom finanční sprostredkovatelia pôsobia, ponúkajú svojim klientom rôzne služby. Majú schopnosť diverzifikovať riziká týkajúce sa investícií. Tým sa znižuje riziko pre jednotlivcov a umožňuje rozsiahlejšie investície, ktoré by inak boli náročné na dosiahnutie. Sprostredkovatelia často ponúkajú likvidnostné produkty a služby, čím zvyšujú likviditu na trhoch. To umožňuje rýchlejší a efektívnejší tok finančných prostriedkov v hospodárstve.

Kým komerčná banka spravuje peniaze svojich klientov a ponúka všetky služby súvisiace s financovaním a platobným stykom, súkromná úverová spoločnosť ponúka len poskytovanie úverov, ale nespravuje účty ani hotovosť.

Nebankový finančný sprostredkovateľ neprijíma vklady od širokej verejnosti. Sprostredkovateľ môže poskytovať factoring, lízing, poisťné plány alebo iné finančné služby. Mnohí sprostredkovatelia sa zúčastňujú na burzách cenných papierov a využívajú dlhodobé plány na riadenie a rast svojich finančných prostriedkov. Celková hospodárska stabilita krajiny sa môže prejavovať prostredníctvom činnosti finančných sprostredkovateľov a rastu odvetvia finančných služieb.

1.2.1 Finančný agent

Finančný agent je jednotlivец alebo entita, ktorá koná v mene iných osôb alebo subjektov, aby im poskytla služby v oblasti financií. Tieto služby môžu zahŕňať rôzne finančné aspekty, ako je správa investícií, plánovanie dôchodku, správa dlhu, poisťenie a ďalšie finančné rady. Týmto spôsobom pomáhajú klientom dosiahnuť ich finančné ciele a potreby. Produkty, ktoré agenti ponúkajú a sprostredkujú, sú zásadne produkty finančných inštitúcií, ako sú banky, poisťovne, doplnkové dôchodkové spoločnosti a podobne.

Finanční agenti často zarábajú na províziách na základe finančných produktov, ktoré predávajú svojim klientom. Provízie sú obvykle získavané od spoločností, ktoré tieto produkty poskytujú. V prípade niektorých investičných produktov, ako sú určité druhy investičných fondov, môže finančný agent získať podiel na výnosoch portfólia klienta. To znamená, že agent získa určité percento z výnosov, ktoré klient dosiahne. Niektorí finanční agenti majú vo svojej kompetencii a ponuke služieb aj spravovanie investičného portfólia klientov. Ak finančný agent spravuje takéto investičné portfólio klienta, môže si účtovať poplatky za správu týchto aktív. Tieto poplatky môžu byť stanovené ako pevná čiastka alebo percento hodnoty portfólia.

Každý agent musí vykonávať svoje činnosti v príslušných sektoroch finančného trhu a taktiež musí byť zapísaný v príslušnom podregistri vedenom Národnou bankou Slovenska. Podľa zákona č. 186/2009 Z. z. „*Ak v odseku 5, §11, §11a a 12 nie je ustanovené inak, na území Slovenskej republiky môže vykonávať finančné sprostredkovanie len finančný agent, ktorým je:*

- a) samostatný finančný agent,*
- b) viazaný finančný agent,*

- c) *podriadený finančný agent,*
- d) *sprostredkovateľ doplnkového poistenia,*
- e) *viazaný investičný agent.*“ (§ 6 zákona č. 186/2009 Z. z.)

Je treba podotknúť, že „*nikdy nemôže vykonávať jeden subjekt aj finančné sprostredkovanie a aj finančné poradenstvo. To znamená, že finančný agent nemôže vykonávať finančné poradenstvo a naopak, finančný poradca nemôže vykonávať finančné sprostredkovanie.*“ (Ministerstvo financií SR)

Je dôležité, aby finančný agent bol dôkladný pri získavaní informácií od klienta a rozumel ich finančným cieľom a potrebám. Taktiež by mal mať schopnosť komunikovať s klientmi jasne a transparentne a pomáhať im pri rozhodovaní o ich finančných záležitostiach.

1.2.2 *Finančný poradca*

Finančný poradca je profesionál, ktorý poskytuje klientom rady a odborné poradenstvo týkajúce sa ich osobných financií, investícií, plánovania dôchodku, poistenia a ďalších finančných otázok. Cieľom finančného poradenstva je teda dosiahnutie správneho nasmerovania spotrebiteľa v hospodárení s finančnými prostriedkami. Rovnako ako finančný agent nemôže byť zároveň aj finančný poradca, tak ani finančný poradca nemôže byť finančným agentom, pretože finančným poradcom platí za poskytnutie poradenstva priamo klient a nie finančná inštitúcia. Ako pri finančnom agentovi, tak aj každý finančný poradca musí byť zapísaný v príslušnom podregistri vedenom Národnou bankou Slovenska. Pri poradenstve vychádzajú z nestrannej analýzy dostatočného počtu dostupných finančných služieb.

Jednou z hlavných úloh finančného poradcu je vybudovanie finančného plánu. „*Finančný poradca zhrnie všetky tieto prvotné informácie do komplexného finančného plánu, ktorý slúži ako plán vašej finančnej budúcnosti.*“ (Amy Fontinelle, 2023)

Začína sa zhrnutím kľúčových zistení z úvodného dotazníka a sumarizuje finančnú situáciu klienta, vrátane čistého majetku, aktív, pasív a likvidného alebo prevádzkového kapitálu. Finančný plán tiež rekapituluje ciele, o ktorých klient s poradcom diskutoval. V analytickej časti tohto rozsiahleho dokumentu sa nachádza viac informácií o viacerých témach vrátane tolerancie k riziku, podrobností o plánovaní majetku, rodinnej situácie, rizika

dlhodobej starostlivosti a ďalších relevantných súčasných a budúcich finančných otázok. Po vytvorení investičného plánu klient bude od svojho poradcu dostávať pravidelné výpisy s aktuálnymi informáciami o konkrétnom portfóliu. Poradca tiež dohodne pravidelné stretnutia na preskúmanie zadaných cieľov, očakávaného pokroku a na zodpovedanie prípadných ďalších otázok. Finanční poradcovia veria, že dôvera a komunikácia medzi klientom a finančným poradcom sú kľúčovými pre úspešné finančné plánovanie a dosiahnutie finančnej stability.

1.3 Finančná rada

Finančná rada predstavuje kľúčový nástroj pre efektívne riadenie osobných financií. Zameriava sa na rozbor a hodnotenie finančného stavu na dosiahnutie finančnej stability, efektívneho investovania a dosiahnutia dlhodobých finančných cieľov jednotlivcov a rodín. Rovnako sa zaoberá výzvami a príležitosťami, ktoré sa v oblasti financií vyskytujú. Je to dôležitý aspekt osobnej finančnej správy a investovania, ktorý by mal byť k dispozícii pre všetkých, ktorí ho potrebujú. Odborníci na finančnú radu sú kvalifikovaní na identifikáciu a minimalizáciu finančných rizík, čo môže chrániť klientov pred neočakávanými stratami a finančnými krízami. Avšak snaha o vzdelávanie v sfére financií vo všeobecnosti klesá po celom svete, ľudia sa stávajú viac závislí na pomoci druhých a stávajú sa finančne negramotní. „Namiesto snahy o vzdelávanie neskúsených jednotlivcov by alternatívnym spôsobom, ako zvýšiť kvalitu ich rozhodnutí na trhu finančných služieb a produktov, ktorý sa vyznačuje rastúcou zložitou, mohlo byť delegovanie tejto práce a spoliehanie sa na služby poskytované profesionálnymi finančnými poradcami.“ (Oscar A. Stolper & Andreas Walter, 2017)

Práve títo menej finančne gramotní ľudia sú tí, ktorí vyhľadávajú pomoc najviac a tvoria väčšinu klientov, ktorí sa uchádzajú o finančnú radu. Veľká časť domácností totiž pri prijímaní finančných rozhodnutí vyhľadáva rady odborníkov. Bluethgen a i. (2008) uvádzajú, že približne 80 % individuálnych investorov v Nemecku sa pri svojich investičných rozhodnutiach obracia na finančných poradcov. V USA sa 81 % domácností investujúcich do podielových fondov mimo dôchodkového plánu spolieha na finančné poradenstvo (ICI, 2007) a 75 % z nich vyhľadáva poradenstvo pred uskutočnením transakcií na burze alebo v podielových fondoch (Hung a Yoong, 2010). Predstava, že finančné poradenstvo môže

nahradiť nízku úroveň finančnej gramotnosti, vychádza z predpokladu, že menej znalí jednotlivci čelia väčším prekážkam pri zhromažďovaní a spracovaní informácií, a preto ušetria viac nákladov na informácie a vyhľadávanie, keď sa obrátia na poradcu. Napriek tomu, niektoré finančné situácie môžu byť komplikované a môžu si vyžadovať špecializované vedomosti, práve vtedy je finančná rada potrebná aj pre finančne gramotných ľudí a umožňuje klientom získať prístup k odborným radám a riešeniam pre takéto výnimočné situácie.

Profesionálna finančná rada môže poskytnúť cenné vedenie a podporu na ceste k zdravým osobným financiám a zároveň to môže byť použité ako dobrý nástroj na vzdelávanie v oblasti financií. V dnešnej dobe je už pomerne jednoduché vyhľadať finančné poradenstvo. Rastúca popularita online platforiem umožňuje klientom získať finančnú radu cez internet. Tieto platformy často kombinujú automatizované nástroje s ľudským poradenstvom. Niektoré podniky využívajú skupinové poradenstvo, kde môže skupina zamestnancov daného podniku využiť benefit takéhoto poradenstva a to obvykle zadarmo. Takéto skupinové poradenstvá často zahŕňajú vzdelávacie workshopy a semináre pre aktívne zapájanie sa do problematiky.

1.3.1 Finančná gramotnosť

Pojem finančná gramotnosť zaviedla v USA v roku 1997 koalícia Jump\$tart pre osobnú finančnú gramotnosť, ktorá ho definuje ako *"schopnosť využívať vedomosti a zručnosti na efektívne riadenie svojich finančných zdrojov pre celoživotné finančné zabezpečenie"*. V dnešnej dobe poznáme finančnú gramotnosť ako kritický aspekt osobného a ekonomického úspechu jednotlivcov a spoločností. Tento koncept sa týka znalosti a schopnosti jednotlivca spravovať svoje financie efektívne a riadiť svoje finančné záležitosti. Zahŕňa rôzne aspekty, ako sú rozpoznávanie finančných produktov, schopnosť plánovať a riadiť rozpočet, investovať, riadiť dlh, porozumieť základným finančným princípom a robiť informované finančné rozhodnutia. Vzhľadom na význam financií v modernej spoločnosti môže nedostatočná finančná gramotnosť veľmi poškodiť dlhodobý finančný úspech jednotlivca.

The Financial Industry Regulatory Authority (FINRA) je nezávislá mimovládna organizácia, ktorá vypracúva a presadzuje pravidlá, ktorými sa riadia registrovaní makléri a maklérske spoločnosti v Spojených štátoch. V jednom z prieskumov zistili, že finančná negramotnosť je veľmi rozšírená, pričom FINRA ju pripisuje až 66% Američanom.

Ak sa pozrieme na stav finančnej negramotnosti v Európskej únii, tak zistíme, že z výsledkov prieskumu Eurobarometra o finančnej gramotnosti, ktoré Európska komisia zverejnila v júli 2023, vyplýva, že len 18 % občanov EÚ má vysokú úroveň finančnej gramotnosti, 64 % strednú úroveň a zvyšných 18 % nízku úroveň. Medzi členskými štátmi existujú veľké rozdiely. A teda len v štyroch členských štátoch dosahuje viac ako 25 % ľudí vysokú úroveň finančnej gramotnosti (Holandsko, Švédsko, Dánsko a Slovinsko). „*Výsledky tiež poukazujú na potrebu finančného vzdelávania zameraného na konkrétne skupiny vrátane žien, mladších ľudí, ľudí s nižšími príjmami a ľudí s nižšou úrovňou vzdelania, ktorí sú v priemere menej finančne gramotní ako ostatné skupiny.*“ (European Commission, 2023)

Komisia sa neustále snaží podporovať finančnú gramotnosť európskych občanov a to tak u dospelých, ako aj u mladých ľudí a detí. Taktiež spolupracuje s vnútroštátnymi správnyimi orgánmi pri hodnotení úrovne finančnej gramotnosti a vytváraní špecializovaných programov na zlepšenie finančného vzdelávania.

Finančná negramotnosť môže viesť k mnohým nástrahám, napríklad k väčšej pravdepodobnosti nahromadenia neudržateľného dlhového bremena, a to buď v dôsledku zlých rozhodnutí o výdavkoch, alebo nedostatočnej dlhodobej prípravy. To môže viesť k nevýhodným úverom, bankrotu, exekúcii a ďalším negatívnym dôsledkom. Práve kvôli takýmto zisteniam, sa v celom svete kladie čím ďalej väčší dôraz na študovanie finančnej gramotnosti a motivovanie ľudí, aby sa aktívne vzdelávali a napredovali v spojení s touto problematikou. „*Definovanie a vhodné meranie finančnej gramotnosti je nevyhnutné na pochopenie vplyvu vzdelávania, ako aj prekážok pri efektívnej finančnej voľbe.*“ (Sandra J. Huston, 2010)

Na základe správy o ekonomickej prosperite amerických domácností v roku 2020 Rada guvernérov Federálneho rezervného systému USA zistila, že mnohí Američania nie sú na dôchodok pripravení. Približne od roku 2000 do roku 2022 sa finančné produkty a služby čoraz viac rozšírili v celej spoločnosti. Zatiaľ čo predchádzajúce generácie obyvateľov USA mohli nakupovať tovar predovšetkým v hotovosti, dnes sú populárne rôzne úverové produkty, ako sú kreditné a debetné karty a elektronické prevody. „*Prieskum Federálnej rezervnej banky v San Franciscu z roku 2021 odhalil, že 28 % všetkých platieb sa uskutočnilo kreditnou kartou a len 20 % v hotovosti.*“ (Jason Fernando, 2023)

Aj toto je jeden z dôvodov, prečo sa ľudia postupne stávajú finančne negramotnými. Nedostatok manipulovania s hotovosťou a napredovanie doby a digitálnych technológií na mnohých ľudí pôsobí hlavne psychicky, predovšetkým na mileniálov, ktorí sa nedokázali adaptovať. *„Stačí sa pozrieť na finančnú krízu v roku 2008, aby sme videli, aký finančný dosah na celé hospodárstvo malo nepochopenie hypotekárnych produktov.“* (Jason Fernando, 2023)

1.3.2 Finančné riadenie

Finančné riadenie (finance management) je proces, ktorý zahŕňa správu všetkých finančných zdrojov a záväzkov s cieľom dosiahnuť finančnú stabilitu a splniť dlhodobé ako aj krátkodobé finančné ciele. Jednotlivci a zároveň aj organizácie by si mali stanoviť a následne splniť svoje finančné ciele prostredníctvom efektívneho využívania aktuálnych nástrojov procesu riadenia osobných financií, medzi ktoré patria: analýza, plánovanie, rozpočet, sledovanie a vykazovanie nákladov, čo si vyžaduje pochopenie základných pojmov z oblasti financií a ekonomiky, ako je úrok a inflácia, diverzifikácia rizika, informovanosť o finančných produktoch a schopnosť vybrať si ten, ktorý je pre človeka najvýhodnejší. *„Osobné finančné plánovanie je o prijímaní premyslených rozhodnutí, ktoré umožnia jednotlivcovi priblížiť sa k svojim cieľom, alebo náhlych rozhodnutí, ktoré mu umožnia zostať na správnej ceste, aj keď sa veci nečakane zvrtnú.“* (Elena Kireeva, 2016)

Cieľom manažovania financií je dosiahnuť a udržiavať finančnú stabilitu. To znamená, že jednotlivci a organizácie majú dostatok financií na pokrytie svojich potrieb a záväzkov, a nepocitujú finančný stres. V podnikateľskej sfére môže byť dôležitým cieľom maximalizovať zisky a zároveň eliminovať straty alebo znížiť náklady. Ciele sa líšia podľa toho, či sa pozeráme na jednotlivcov a rodiny alebo na organizácie a podniky.

Finančné riadenie úzko súvisí s finančnou gramotnosťou, ktorú sme popísali v predchádzajúcej podkapitole. V roku 2014 Navickas, Gudaitis a Krajnakova skúmali, ako úroveň finančnej gramotnosti ovplyvnila riadenie osobných financií obyvateľov Litvy vo veku od 18 do 30 rokov. Deskriptívna analýza údajov z online prieskumu na vzorke 437 respondentov z rôznych častí krajiny odhalila nízku úroveň finančnej gramotnosti, ktorá súvisí s neuspokojivým riadením osobných financií, ktoré podľa nich vedie k utrácaniu väčšieho množstva peňazí na impulzívne nákupy, čo v konečnom dôsledku vedie k nižšej miere úspor.

„Štúdie skúmajúce psychologické faktory, ako je sebaúcta a impulzívne nakupovanie, tiež preukázali vzťah so správaním v oblasti finančného riadenia, čo zdôrazňuje dôležitosť zahrnutia behaviorálneho faktora do rámcov finančného vzdelávania.“ (Matewos Kebede, 2015)

V konečnom dôsledku vieme tvrdiť, že finančné riadenie by nemalo byť zanedbávané v žiadnom podniku ale ani pri jednotlivcoch či v rodinách. Jeho dopad je veľmi široký a vie sa ukázať vo viacerých aspektoch nášho osobného alebo podnikateľského života. Odborníci odporúčajú sa aktívne vzdelávať vo svete financií a finančného riadenia.

2 Cieľ práce

Diskrepancie v rozhodovaní finančných sprostredkovateľov na základe provízie je dôležitá časť finančného trhu a jeho analýzy, pretože priamo vplýva na finančné riadenie teraz a rovnako aj v budúcnosti najmä na ľudí, ktorí sa riadili a nasledovali rady od sprostredkovateľov, ktorí boli ovplyvnení výškou provízie. Následne je ovplyvnený celý finančný trh stratou klientov a nezáujem o ponúkané služby, kvôli strate dôvery¹. Táto téma je na Slovensku stále zanedbávaná a neriešená. Zatiaľ na Slovensku nemáme dostatok informácií o tejto problematike z výskumov, ktoré sa zaoberajú reakciami a správaním finančných sprostredkovateľov v závislosti na rozdielne druhu a výšky potenciálnej provízie pri rôznych finančných produktoch. Práve aj z tohto dôvodu sa chceme venovať tejto téme na slovenskom trhu so sprostredkovateľmi, ktorí na ňom aktívne pôsobia a vykonávajú poradenstvo v oblasti financií. Očakávame, že naše zistenia prinesú lepšie pochopenie rozhodnutí finančných sprostredkovateľov.

Cieľom tejto bakalárskej práce je identifikovať rozdiely vo výbere finančných produktov, ktoré sú ponúkané finančnými sprostredkovateľmi pri prítomnosti alebo absencie provízie. Konkrétne sa budeme venovať otázke, ako sa sprostredkovatelia správajú pri možnosti zisku provízie v rôznych výškach a ako táto suma ovplyvní ich rozhodovanie pri výbere najvýhodnejšieho produktu pre klienta. Hlavný cieľ bude naplnený dvoma čiastkovými cieľmi.

Prvý čiastkový cieľ sa bude týkať vymedzenia teórie a legislatívy o finančnom sprostredkovaní ako celku, načo nám slúži a aké je jeho postavenie v ekonomike. Rovnako priblížime v teoretickej rovine subjekty, ktoré sa aktívne podieľajú na sprostredkovaní produktov na finančnom trhu a akú dôležitú úlohu na trhu a v ekonomike zohrávajú. Budeme vymedzovať ich práva, rozdelenie na finančnom trhu a objasníme úlohy jednotlivých konkrétnych druhov finančných sprostredkovateľov. Rovnako sa prvý čiastkový cieľ bude týkať poukázania na dôležitosť samotnej finančnej rady v súčasnej ekonomickej sústave. Budeme poukazovať na štúdie a prieskumy zo zahraničia, ktoré hovoria o využívaní finančnej rady vo svete. Taktiež sa v tomto čiastkovom ciele budeme pozerieť na problematiku finančnej gramotnosti vo svete na základe informácií zo zahraničných prieskumov a budeme ju vnímať ako faktor ktorý vplýva na trh finančného sprostredkovania a jeho subjekty.

¹ BRUHN, Aaron. *Trust in, trust out: a real cost of sudden and significant financial loss*, 2018

Druhý čiastkový cieľ sa bude týkať vytvorenia experimentálnej dotazníkovej štúdie, ktorá bude slúžiť na získanie informácií o výbere z viacerých finančných produktov na základe provízie. Takisto sa bude týkať aj následného vyhodnotenia experimentu na základe zistených údajov a analýzy týchto údajov, kde budeme odhadovať správanie finančných sprostredkovateľov pri rôznych stupňoch a druhoch provízie.

Na záver sme zadali naše hypotézy, ktoré budeme skúmať. Tieto hypotézy majú nasledovné znenie:

H1: Finanční sprostredkovatelia odporúčajú menej výhodné finančné produkty pre klienta ak majú možnosť získať vyššiu províziu z týchto produktov

H2: Finanční sprostredkovatelia, ktorí majú 0-3 roky praxe, v priemere odporúčajú pre klientov finančné produkty s vyššou províziou

3 Metodika práce a metódy skúmania

Pre splnenie cieľov v bakalárskej práci boli použité viaceré metódy skúmania. Sumár literatúry bol využívaný vo všetkých čiastkových cieľoch, najviac však v prvom čiastkovom ciele, kde bola literatúra využitá na popis subjektov, ktorým sme sa venovali, a s ktorými sme pracovali. Obsahovou analýzou, boli vytýčené dôležité poznatky z vybraných zahraničných vedeckých prác, ktoré sa týkali tejto problematiky a zároveň bola literatúra využitá ako úvod do problematiky samotného finančného sprostredkovania ako celku. Rovnako sme pomocou metódy selekcie vybrali časti zákonov, ktoré blízko popisujú činnosti finančného sprostredkovania, regulácie finančného sprostredkovania a finančného poradenstva v rôznych sektoroch. Rovnako sme pracovali so zahraničnými štúdiami a vedeckými prácami, kde boli čerpané informácie na pochopenie problematiky. Spolu so sumárom literatúry, boli v prvom čiastkovom ciele využité a uvedené štatistické informácie, ktoré slúžili ako prehľad o aktuálnom stave tejto problematiky vo svete. Tieto informácie boli využité ako úvod a zdôraznenie aktuálnej situácie. Pre získanie týchto štatistických informácií boli využité najmä prieskumy, ktoré boli zhotovené známymi spoločnosťami a výskumníkmi, ktorí sa zaoberajú danou problematikou vo svete. Vysvetlili sme úzku spojitosť medzi finančnou radou a finančnou gramotnosťou, kde sme sa opreli o rôzne prípadové štúdie a vedecké práce, z ktorých sme si následne zobrali inšpiráciu. Ďalšie, prevažne zahraničné prípadové štúdie a vedecké práce boli využívané naprieč celou prácou pri uvádzaní a rozoberaní problematiky, z dôvodu absencie výskumov k tejto problematike na Slovensku.

Pre naplnenie druhého čiastkového cieľa bola v bakalárskej práci použitá nami vytvorená experimentálna dotazníková štúdia. Na začiatok bola rozdelená táto experimentálna dotazníková štúdia do dvoch segmentov, kde boli sledované výsledky a odpovede finančných sprostredkovateľov na naše otázky. V prvom segmente bolo sledované, ako sa finanční sprostredkovatelia zachovali a rozhodli, keď nebola prítomná žiadna provízia. V druhom segmente bolo práve naopak sledované správanie finančných sprostredkovateľov, keď bola prítomná provízia ako forma odmeny za odporúčanie daných finančných produktov.

V odpovediach na otázky, boli začlenené rôzne druhy a typy finančných produktov na základe reálnych údajov, názvov a cien, ktoré sa aktuálne používajú v oblasti finančného sprostredkovania a na finančnom trhu. Avšak, niektoré z týchto produktov boli upravované

pomocou výpočtov, aby vznikli tri druhy ponúk pre jeden produkt – výhodná pre klienta, nevýhodná pre klienta a neutrálna.

V našom prvom kroku a teda v prvej časti dotazníka sme sa pýtali na rôzne demografické údaje, aby boli získané základné informácie o účastníkoch. Táto časť dotazníka bola tvorená ôsmymi uzatvorenými otázkami. V druhom kroku bol tento prípadový experimentálny dotazník rozdelený na tri časti. V prvej časti bolo na základe ich odpovedí zisťované, ktoré finančné produkty by finanční sprostredkovatelia odporučili svojmu klientovi bez provízie a bolo nami sledované či vždy vyberú najvýhodnejšiu ponuku z pohľadu klienta. Prostredníctvom vhodne zvolených deviatich uzavretých otázok s tromi možnosťami, ktoré sa týkali striktné finančných produktov bez pridanej provízie, boli získané údaje od účastníkov, ktoré boli následne analyzované a vyhodnotené. V druhej časti bola zakomponovaná provízia pre sprostredkovateľov od spoločnosti vo forme percent z ceny každého produktu, s tým, že v celej tejto časti platilo – k výhodnej ponuke bola priradená najnižšia provízia, k nevýhodnej ponuke bola priradená najvyššia provízia a k neutrálnej ponuke bola priradená neutrálna provízia. Počet otázok v tejto časti bol rovnaký a obsahovo boli otázky totožné ako v prvej časti. Rozdiely boli iba v uzavretých odpovediach, ktoré v tejto časti obsahovali pridanú províziu. Ceny všetkých produktov a názvy vybraných produktov boli nami zmenené a prepočítané, aby boli odlišné od odpovedí z prvej časti. Zisťovali sme rozdiely vo výbere produktov sprostredkovateľmi pri ponúknutej provízii a či sprostredkovatelia budú konať v záujme klienta a skutočne budú voliť najlepšiu ponuku alebo budú konať vo svojom záujme za cieľom získania vyššej provízie. Po zistení údajov, boli pomocou analýzy zisťované diskrepancie v odpovediach a porovnávané výsledky s prvou časťou dotazníka. V tretej časti dotazníka bola zvolená ročná fixná provízia od klienta za vypracovanie celého finančného plánu a jeho aktualizovanie podľa potrieb klienta. Rovnako aj v tejto časti boli údaje získavané pomocou deviatich otázok, kde boli vykonané zmeny v cenách a názvoch finančných produktov, aby boli odlišné od predchádzajúcich častí. Opäť boli sledované rozdiely vo výbere finančných produktov na základe tohto druhu provízie a porovnávali sme ich s odpoveďami z predchádzajúcich častí. Spolu bol teda tento dotazník tvorený 35 otázkami vrátane tých demografických a bol distribuovaný online formou priamo finančným sprostredkovateľom zo Slovenskej komory finančných agentov a finančných poradcov, ktorí neboli nijak špecificky vybraní a participácia bola čisto na báze dobrovoľnosti.

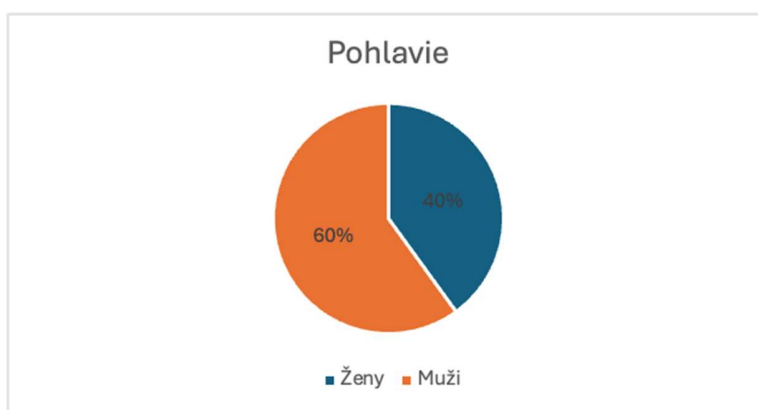
Na finálne vyhodnotenie získaných dát z dotazníka boli využité poznatky z deskriptívnej štatistiky na popis a sumarizáciu získaných dát. Rovnako boli využité poznatky z kvantitatívnej analýzy a to relatívna frekvencia na vyjadrenie percentuálnych podielov dát v danom súbore. Napokon bola využitá metóda porovnania pre porovnanie údajov medzi sebou, aby bol získaný prehľad o vzniknutých diskrepanciách, kde tieto informácie boli využité na interpretáciu výsledkov a záverečné vyhodnotenie našich hypotéz.

4 Výsledky práce a diskusia

4.1 Opis vzorky

V tomto prípadovom experimentálnom dotazníku sa celkovo zúčastnilo 120 finančných sprostredkovateľov. Na úplnom začiatku, sme zisťovali rôzne demografické informácie o participantoch. Týchto 120 finančných sprostredkovateľov sme teda rozdelili do niekoľko skupín podľa poskytnutých informácií. Z celkového počtu finančných sprostredkovateľov bolo 72 mužov a 48 žien, to znamená, že zúčastnených mužov bolo o 20% viac ako žien. Toto rozdelenie v percentách je vizuálne zobrazené v Grafe č. 1 Pohlavie

Graf 1 Pohlavie



Zdroj: vlastné spracovanie

Ďalšia relevantná informácia bola vek participantov. Počet sprostredkovateľov v rôznych vekových kategóriách je rozdelený nasledovne v Tabuľke č.1 Vek

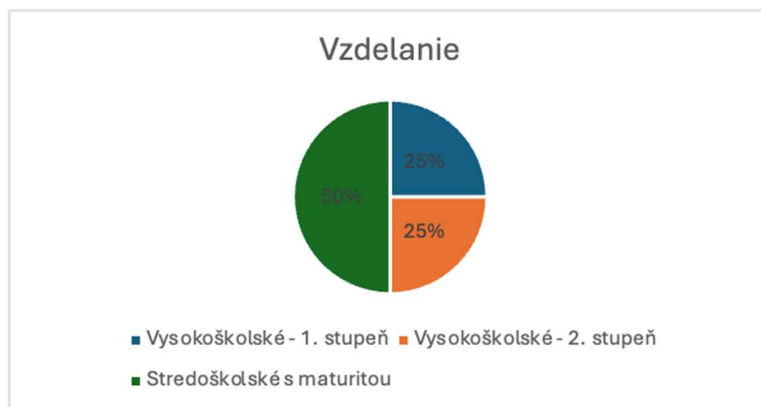
Tabuľka 1 Vek

Vek	Počet participantov	Počet participantov v percentách
18-30	24	20%
31-40	24	20%
41-50	48	40%
51-60	24	20%

Zdroj: vlastné spracovanie

Ďalší údaj, ktorý sme zisťovali, je úroveň vzdelania participantov. Zistili sme, že 60 participantov, má najvyššie dosiahnuté vzdelanie stredoškolské s maturitou. Ďalej, 30 participantov, má ukončené vysokoškolské štúdium prvého stupňa. Zvyšných 30 participantov, má ukončené vysokoškolské vzdelanie 2. stupňa. Rozdelenie úrovne vzdelania v percentách je vizuálne rozdelené v Grafe č. 2 Vzdelanie

Graf 2 Vzdelanie



Zdroj: vlastné spracovanie

Rovnako sme zisťovali informáciu, v akých krajoch na Slovensku títo finanční sprostredkovatelia pôsobia. Výsledky sú uvedené v Tabuľke č.2 Pôsobenie v kraji

Tabuľka 2 Pôsobenie v kraji

Oblasť	Počet participantov	Počet participantov v percentách
Bratislavský kraj	42	35%
Trnavský kraj	12	10%
Trenčiansky kraj	12	10%
Nitriansky kraj	-	-
Banskobystrický kraj	18	15%
Žilinský kraj	18	15%
Prešovský kraj	12	10%
Košický kraj	6	5%

Zdroj: vlastné spracovanie

Nasledujúci údaj, ktorý nás zaujímal bol, ako dlho sa participant venujú finančnému sprostredkovaniu. Výsledky sú uvedené v Tabuľke č.3 Počet rokov praxe

Tabuľka 3 Počet rokov praxe

Počet rokov	Počet participantov	Počet participantov v percentách
0-3	6	5%
4-7	24	20%
8-12	30	25%
13-18	54	45%
19 a viac	6	5%

Zdroj: vlastné spracovanie

Ako ďalší údaj, ktorý sme zisťovali, bol mesačný príjem participantov z finančného sprostredkovania. Zistili sme, že 60 participantov, zarobí v rozpätí 2500-5000 eur. V rozmedzí 1000-2500 eur zarobí 42 participantov. A v poslednom rozmedzí, zárobky do 1000 eur sa nachádzalo 18 participantov. Výsledky v percentách sú rozdelené v Tabuľke č. 4 Mesačný príjem

Tabuľka 4 Mesačný príjem

Mesačný príjem	Počet participantov v percentách
Do 1000 €	15%
1000 - 2500 €	35%
2500 - 5000 €	50%

Zdroj: vlastné spracovanie

Následne sme zisťovali, aký je oficiálny názov postavenia našich participantov. Zistili sme, že až 108 participantov vystupuje ako podriadení finanční agenti. Zvyšných 12 participantov vystupuje ako samostatní finanční agenti. Opäť sú výsledky v percentách rozdelené v Tabuľke č. 5 Názov postavenia

Tabuľka 5 Názov postavenia

Oficiálny názov postavenia	Počet participantov v percentách
Podriadený finančný agent	90%
Samostatný finančný agent	10%

Zdroj: vlastné spracovanie

4.2 Finančné odporúčania bez provízie

V tejto podkapitole sme sa zamerali na výsledky v oblasti odporúčania finančných produktov, v ktorých nebola prítomná žiadna provízia. Tieto výsledky teda reprezentujú premýšľanie finančných sprostredkovateľov bez akejkoľvek stimulácie a potenciálneho zvýšenia ich zárobku. Naše otázky sme rozdelili do rôznych kategórií. Tieto kategórie sú – pôžičky, poistenia, investície, sporenia.

4.2.1 Pôžičky bez provízie

Do prvej kategórie pôžičky sme zaradili hypotéku na dom a úver na elektrický skúter, sledovali sme či participanti vyberú najlepšiu možnú voľbu pre klienta. Pri hypotéke sme zistili, že 96 participantov zvolili najvýhodnejšiu možnosť pre klienta, môžeme teda tvrdiť, že 80% z našich sprostredkovateľov by v tomto prípade konalo v najlepšom záujme klienta. Zvyšných 20% bolo rozdelených na polovicu, kde jedna polovica, teda 10% participantov zvolila neutrálnu ponuku a druhá polovica, teda zvyšných 10% zvolila nevýhodnú ponuku.

Pri úvere sme pozorovali, že iba 54 participantov by vybrali najlepšiu ponuku pre klienta. To znamená, že až 54 participantov, by zvolilo horšiu ponuku pre klienta bez akejkoľvek odmeny navyše alebo iného stimulu. Výsledky počtu odpovedí v percentách za prvú kategóriu v skupine bez provízie sú rozdelené v Tabuľke č. Pôžičky bez provízie

Tabuľka 6 Pôžičky bez provízie

Ponuka	Hypotéka	Úver
Výhodná	80%	45%
Nevýhodná	10%	45%
Neutrálna	10%	10%

Zdroj: vlastné spracovanie

Z týchto údajov sme v tejto kategórii nakoniec vyhodnotili, že sprostredkovatelia majú väčšiu znalosť v oblasti hypoték ako v oblasti menej objemných úverov.

4.2.2 Poistenia bez provízie

Do druhej kategórie poistenia sme zaradili havarijné poistenie, cestovné poistenie a životné poistenie. Opäť sme sledovali či participanti rozhodnú v najlepšom záujme klienta.

Pri pozorovaní rozhodnutí sprostredkovateľov pri havarijnom poistení sme zistili, že iba 30 participantov, by konalo v najlepšom záujme klienta. Zaujímavé je, že sme pozorovali veľký počet participantov, až 72, ktorí zvolili najhoršiu možnosť, resp. najdrahšiu z hľadiska výšky platby pre klienta. Zvyšných 18 participantov zvolilo neutrálnu ponuku.

Keď sme sa zamerali na cestovné poistenie, tak sme zistili, že 54 participantov zvolilo najlepšiu možnosť pre klienta. Zaujímavé je, že skoro rovnaký počet participantov, teda 48 participantov zvolilo tu najnevýhodnejšiu ponuku pre klienta. Opäť zvyšných 18 participantov zvolilo neutrálnu ponuku.

Ako posledná otázka v tejto kategórii bola ohľadom životného poistenia podľa žiadosti klienta. Zistili sme, že 54 participantov, by odporučili klientovi najlepšie možné poistenie na základe jeho potrieb. Prekvapivé je, že 60 participantov, by odporučilo najhoršie poistenie z pohľadu klientových potrieb a financií. Zvyšných 6 participantov by odporučilo neutrálnu ponuku. Výsledky počtu odpovedí v percentách za druhú kategóriu v skupine bez provízie sú rozdelené v Tabuľke č. 7 Poistenia bez provízie

Tabuľka 7 Poistenia bez provízie

Ponuka	Havarijné poistenie	Cestovné poistenie	Životné poistenie
Výhodná	25%	45%	45%
Nevýhodná	60%	40%	50%
Neutrálne	15%	15%	5%

Zdroj: vlastné spracovanie

Po analýze zistených údajov v druhej kategórii, sme zistili, že v priemere iba 38% participantov vedelo vybrať najvýhodnejšie poistenie podľa potrieb klienta.

4.2.3 Investície bez provízie

Do tretej kategórie investície sme zaradili iba jednu otázku z oblasti nákupu cenných papierov v dematerializovanej podobe. V tomto prípade si najlepšiu a najviac výnosnú ponuku pre klienta zvolila polovica participantov. Týmto spôsobom sme zistili, že 60 sprostredkovateľov vedelo vypočítať najväčší zisk a najlepšie poradiť klientovi pri jeho investícii. Napokon 30 participantov by odporučilo nevýhodnú ponuku a zvyšných 30 by zvolilo neutrálnu ponuku. Výsledky počtu odpovedí v percentách za tretiu kategóriu v skupine bez provízie sú rozdelené v Tabuľke č. 8 Investície bez provízie

Tabuľka 8 Investície bez provízie

Ponuka	Investícia do CP
Výhodná	50%
Nevýhodná	25%
Neutrálna	25%

Zdroj: vlastné spracovanie

4.2.4 Sporenia bez provízie

Do štvrtej a poslednej kategórie sporenia sme zahrnuli rôzne sporenia pre klienta a rodinu. Táto kategória zahŕňa dôchodkové sporenie pre klienta a jeho manželku a sporenie pre ich dve deti na bankovom účte. Tieto sporenia boli naviazané na čistý príjem klienta, ktorý bol uvedený ako 3 200 EUR a manželky, ktorý bol 1 200 EUR.

Pre klienta na základe jeho čistého príjmu vybralo 72 participantov najlepšiu voľbu dôchodkového sporenia. V tomto prípade žiaden participant nezvolil neutrálnu ponuku a zvyšných 48 participantov zvolilo nevýhodnú ponuku pre klienta. Avšak pri manželke sme zistili, že 54 participantov zvolilo najviac výhodné sporenie, no rovnaký počet zvolilo pravý opak a to teda najnevýhodnejšie sporenie. Zvyšných 12 participantov zvolilo neutrálnu ponuku.

Po analýze získaných dát z tejto otázky sme zistili, že problém pre participantov bol veľký rozdiel v čistom príjme medzi manželom a manželkou. Viac participantov vedelo lepšie poradiť klientovi ako jeho manželke, pretože klient zarába viac peňazí a teda môže viac no aj efektívnejšie sporiť a jeho možnosti sú viac otvorené.

V poslednej otázke, ktorá sa týkala sporenia pre deti, sme zistili, že 48 participantov zvolilo najviac výhodnú ponuku sporenia na 10 rokov z pohľadu výnosu. Prišlo nám prekvapujúce, že na druhú stranu, až 60 sprostredkovateľov by odporučilo najmenej výnosné sporenie za obdobie 10 rokov. Neutrálnu ponuku odporučilo 12 sprostredkovateľov.

V tejto otázke bolo treba poctivo prepočítať viacero faktorov a to vklad pri otvorení, mesačný vklad, úrokovú sadzbu a poplatky za vedenie účtu. Totižto na prvý pohľad sa mohla najnevýhodnejšia ponuka javiť ako práve tá výhodná, no po prepočítaní to tak nebolo. Naše

zistenia v tejto kategórii ukázali, že 40% sprostredkovateľov bolo schopných prepočítať podmienky daného sporenia a vyhodnotiť, ktorá možnosť je naozaj najvýhodnejšia pre klienta. Výsledky počtu odpovedí v percentách za štvrtú kategóriu v skupine bez provízie sú rozdelené v Tabuľke č. 9 Sporenia bez provízie

Tabuľka 9 Sporenia bez provízie

Ponuka	Sporenie pre klienta	Sporenie pre manželku	Sporenie pre deti
Výhodná	60%	43%	40%
Nevýhodná	40%	46%	50%
Neutrálna	-	11%	10%

Zdroj: vlastné spracovanie

V tejto podkapitole sme napokon zistili, že vedomosti finančných sprostredkovateľov sú rôzne a líšia sa nielen názormi, ale aj schopnosťami podať naozaj kvalitné poradenstvo podľa potrieb klienta. Naše ďalšie zistenie bolo, že v priemere 49% zo všetkých participantov, vedelo správne zvoliť najvýhodnejšiu ponuku pre klienta bez použitia stimulu resp. provízie. V priemere 40% zo všetkých participantov zvolilo najmenej výhodnú ponuku pre klienta. Napokon, v priemere 11% zo všetkých volilo neutrálnu ponuku. Tieto údaje sú zobrazené v Tabuľke č. 10 Priemerný počet odpovedí bez provízie

Tabuľka 10 Priemerný počet odpovedí bez provízie

Ponuka	Priemerný počet odpovedí
Výhodná	49%
Nevýhodná	40%
Neutrálna	11%

Zdroj: vlastné spracovanie

4.3 Finančné odporúčania s províziou

V tejto podkapitole sme sa zamerali na výsledky v oblasti odporúčania finančných produktov za prítomnosti provízie. Sledovali sme či sa účastníci budú rozhodovať v najlepšom záujme klienta aj pri možnosti získania provízie ak tak neurobia. V tomto prípade sme teda použili províziu ako stimul. Opäť ako aj v predchádzajúcej podkapitole sme použili kategórie, ktoré sú taktiež totožné – pôžičky, poistenia, investície, sporenia.

4.3.1 Pôžičky s províziou

V prvej kategórii sme sa rozhodli sledovať vplyv provízie iba pri hypotéke, kde sme pozorovali nasledovné výsledky - 66 účastníkov odporučilo najvýhodnejšiu ponuku s najnižšou províziou. Na druhej strane, 48 účastníkov zvolilo najmenej výhodnú ponuku hypotéky, ku ktorej bola priradená najvyššia provízia. Zvyšných 6 účastníkov zvolilo neutrálnu ponuku s neutrálnou províziou. Výsledky počtu odpovedí v percentách za túto kategóriu v skupine s províziou sú rozdelené v Tabuľke č. 11 Pôžičky s províziou

Tabuľka 11 Pôžičky s províziou

Ponuka	Hypotéka
Výhodná	55%
Nevýhodná	40%
Neutrálna	5%

Zdroj: vlastné spracovanie

4.3.2 Sporenia s províziou

V druhej kategórii poistenia, kde konkrétne najvýhodnejšie havarijné poistenie pre klienta a zároveň s najmenšou províziou, zvolilo iba 30 účastníkov. Naopak, najmenej výhodné poistenie s najvyššou províziou v tomto prípade zvolilo až 66 účastníkov. Zvyšných 24 účastníkov zvolilo neutrálnu ponuku s neutrálnou províziou.

Pri pozorovaní cestovného poistenia sme zistili, že iba 36 účastníkov sa rozhodlo odporučiť najvýhodnejšiu ponuku pre klienta s najnižšou províziou. Následne 60 účastníkov

zvolilo najmenej výhodnú ponuku, ku ktorej bola priradená najvyššia provízia. Zvyšných 24 participantov zvolilo neutrálnu ponuku s neutrálnou províziou.

Z ponúk životného poistenia si najvýhodnejšiu ponuku pre klienta zvolilo 66 participantov. Najmenej výhodnú ponuku zvolilo 48 a zvyšných 6 participantov zvolilo neutrálnu ponuku. Výsledky počtu odpovedí v percentách za druhú kategóriu v skupine s províziou sú rozdelené v Tabuľke č. 12 Poistenia s províziou

Tabuľka 12 Poistenia s províziou

Ponuka	Havarijné poistenie	Cestovné poistenie	Životné poistenie
Výhodná	25%	30%	55%
Nevýhodná	55%	50%	40%
Neutrálna	20%	20%	5%

Zdroj: vlastné spracovanie

4.3.3 Investície s províziou

V tretej kategórii sme sa opäť zaoberali investíciami. Znenie bolo rovnaké ako v predchádzajúcej podkapitole. V tomto prípade sme zistili nasledovne údaje – 54 participantov by odporučilo najvýhodnejšiu ponuku investície pre klienta, ktorá mala priradenú najmenšiu províziu. Rovnako, ďalších 54 participantov by odporučilo najmenej výhodnú ponuku, ku ktorej bola priradená najvyššia provízia. Zvyšných 12 by odporučilo klientovi neutrálnu ponuku za neutrálnu províziu. Výsledky počtu odpovedí v percentách za tretiu kategóriu v skupine s províziou sú rozdelené v Tabuľke č. 13 Investície s províziou

Tabuľka 13 investície s províziou

Ponuka	Investícia do CP
Výhodná	45%
Nevýhodná	45%
Neutrálna	10%

Zdroj: vlastné spracovanie

4.3.4 Sporenia s províziou

V poslednej štvrtej kategórii sporenia sme sa opäť pozreli na rozhodnutia finančných sprostredkovateľov sporení na dôchodok pre klienta a manželku a sporenie pre deti. Podľa čistého príjmu klienta, ktorý je rovnaký ako v predchádzajúcej kapitole, sme zistili, že 54 participantov zvolilo najvýhodnejšiu ponuku s najnižšou províziou. Najmenej výhodnú ponuku a zároveň najvyššiu províziu odporučilo 48 participantov a zvyšných 18 zvolilo neutrálnu ponuku s neutrálnou províziou.

Dôchodkové sporenie pre manželku na základe čistého príjmu, ktorý je taktiež rovnaký ako v predchádzajúcej kapitole, boli výsledky nasledovné – 66 participantov zvolilo najvýhodnejšiu ponuku pre manželku s najnižšou províziou. Najmenej výhodnú ponuku s najvyššou províziou by odporučilo 42 participantov. Zvyšných 12 zvolilo neutrálnu ponuku s neutrálnou províziou.

Ako posledné sme skúmali silu provízie pri sporení pre deti klienta. Zistili sme, že najvýhodnejšiu ponuku, ku ktorej je viazaná najnižšia provízia, odporučilo 42 participantov. Najmenej výhodnú ponuku s najvyššou províziou odporučilo až 72 participantov. Zvyšných 6 zvolilo neutrálnu ponuku s neutrálnou províziou. Výsledky počtu odpovedí v percentách za poslednú kategóriu v skupine s províziou sú rozdelené v Tabuľke č. 14 Sporenia s províziou

Tabuľka 14 Sporenia s províziou

Ponuka	Sporenie pre klienta	Sporenie pre manželku	Sporenie pre deti
Výhodná	45%	55%	35%
Nevýhodná	40%	35%	60%
Neutrálna	15%	10%	5%

Zdroj: vlastné spracovanie

Naším primárnym zistením v tejto podkapitole bolo, že priemerný počet participantov, ktorí zvolili najvýhodnejšie ponuky pre klienta napriek nižšej provízii a teda, že neboli ovplyvnení výškou provízie a konali v záujme klienta, bol 43% zo všetkých participantov. Priemerný počet participantov, ktorí zvolili najmenej výhodnú ponuku pre klienta, ktorá bola spojená s najvyššou províziou, bol 46% zo všetkých participantov. Zvyšných v priemere 11% zo všetkých participantov, si zvolilo neutrálnu ponuku s neutrálnou províziou. Tieto údaje sú zobrazené v Tabuľke č. 15 Priemerný počet odpovedí v skupine s províziou

Tabuľka 15 Priemerný počet odpovedí s províziou

Ponuka	Priemerný počet odpovedí
Výhodná	43%
Nevýhodná	46%
Neutrálna	11%

Zdroj: vlastné spracovanie

4.4 Porovnanie výsledkov

V tejto záverečnej podkapitole odprezentujeme analýzu dát získaných z nášho prípadového experimentálneho dotazníka a porovnáme reakcie finančných sprostredkovateľov na finančné produkty na základe prítomnosti, resp. absencie provízie a vyhodnotíme naše zadané hypotézy. Ako v predchádzajúcich podkapitolách, tak aj tu sa budeme orientovať najmä v kategóriách, ktoré sme už vytvorili – pôžičky, poistenia, investície, sporenia.

Výsledky z prvej kategórie pôžičky, kde sme sa rozhodli pracovať iba s hypotékou pre kvalitnejšie porovnanie, nám ukázali, že nastal veľký rozdiel v počte participantov, ktorí zvolili najvýhodnejšiu ponuku pre klienta. V skupine s províziou zvolilo najvýhodnejšiu možnosť pre klienta o 25% menej participantov ako v skupine bez provízie. Rovnako vidíme nárast v počte participantov o 30% v skupine s províziou, ktorí zvolili najmenej výhodnú ponuku pre klienta. Neutrálnu ponuku zvolilo v skupine s províziou o 5% menej participantov ako v skupine bez provízie. Môžeme teda tvrdiť, že provízia dokázala ovplyvniť až 30% participantov, pretože zvolili menej výhodnú ponuku pre klienta, ku ktorej bola priradená najvyššia provízia. Vizualizácia výsledkov je obsiahnutá v Tabuľke č. 16 Porovnanie kategórií pôžičky

Tabuľka 16 Porovnanie kategórie pôžičky

Ponuka	Bez provízie	S províziou	Rozdiel
Výhodná	80%	55%	25%
Nevýhodná	10%	45%	35%
Neutrálna	10%	5%	5%

Zdroj: vlastné spracovanie

Zo zistených údajov nám vyplýva, že v kategórii pôžičky, sprostredkovatelia nekonajú v záujme klienta, ak je prítomná provízia.

Teraz sa pozrieme a interpretujeme výsledky z druhej kategórie poistenia. Pri prvom, havarijnom poistení, môžeme pozorovať iba malé zmeny v rozhodnutiach. Počet participantov, ktorí zvolili najvýhodnejšiu ponuku pre klienta, je rovnaký v oboch skupinách. Jediná zmena, ktorá nastala je, že 5% zo 60% participantov, ktorí zvolili v skupine bez provízie najmenej výhodnú ponuku, si v skupine s províziou vybralo neutrálnu ponuku. Vizualizácia výsledkov je obsiahnutá v Tabuľke č. 17 Porovnanie havarijných poistení

Tabuľka 17 Porovnanie havarijných poistení

Ponuka	Bez provízie	S províziou	Rozdiel
Výhodná	25%	25%	-
Nevýhodná	60%	55%	5%
Neutrálna	15%	20%	5%

Zdroj: vlastné spracovanie

Pri cestovnom poistení pozorujeme už viacero zmien. Počet participantov, ktorí zvolili najvýhodnejšiu ponuku v skupine bez provízie, klesol o 15% v skupine s províziou. Najmenej výhodnú ponuku v skupine s províziou si zvolilo o 10% participantov viac ako v skupine bez provízie. Nárast 5% sme pozorovali v skupine s províziou, pri neutrálnej ponuke. Z týchto údajov sme zistili, že pri cestovnom poistení sa 15% participantov rozhodlo ísť za províziou a zmeniť svoju voľbu k horšiemu z pohľadu klienta. Vizualizácia výsledkov je obsiahnutá v Tabuľke č. 18 Porovnanie cestovných poistení

Tabuľka 18 Porovnanie cestovných poistení

Ponuka	Bez provízie	S províziou	Rozdiel
Výhodná	45%	30%	15%
Nevýhodná	40%	50%	10%
Neutrálna	15%	20%	5%

Zdroj: vlastné spracovanie

Posledným faktorom v tejto skupine, je životné poistenie. Zatiaľ čo počet participantov, ktorí zvolili neutrálnu ponuku sa nezmenil, tak na druhej strane, 10% participantov, ktorí volili v skupine bez provízie najhoršiu ponuku, v skupine s províziou zvolilo najvýhodnejšiu ponuku s najmenšou províziou. Vizualizácia výsledkov je obsiahnutá v Tabuľke č. 19 Porovnanie životných poistení

Tabuľka 19 Porovnanie životných poistení

Ponuka	Bez provízie	S províziou	Rozdiel
Výhodná	45%	55%	10%
Nevýhodná	50%	40%	10%
Neutrálna	5%	5%	-

Zdroj: vlastné spracovanie

V priemere medzi týmito dvoma skupinami v kategórii poistenia pozorujeme veľmi malé rozdiely a zmeny. Môžeme teda tvrdiť za celú kategóriu ako celok, že finanční sprostredkovatelia sa v priemere správajú takmer rovnako či už sú vystavení zvýšenej provízií alebo nie.

Pri porovnávaní kategórie investície, sme zistili, že v kategórii bez provízie konali participantí viac v záujme klienta, kvôli zmenám, ktoré sa udiali. Počet participantov, ktorí zvolili najvýhodnejšiu ponuku, klesol iba o 5%. Na druhej strane, 15% z 25% participantov, ktorí volili neutrálnu ponuku v skupine bez provízie, sa napokon priklonilo k najmenej výhodnej ponuke pre klienta v skupine s províziou. Teda pozorujeme nárast až o 20% participantov, ktorí zvolili horšiu možnosť pre klienta v skupine s províziou, kde táto možnosť mala priradenú najvyššiu províziu. Z výsledkov teda vyplýva, že práve týchto 20%

participantov, bolo ovplyvnených výškou provízie v tejto kategórii. Vizualizácia výsledkov je obsiahnutá v Tabuľke č. 20 Porovnanie kategórie investície

Tabuľka 20 Porovnanie kategórie investície

Ponuka	Bez provízie	S províziou	Rozdiel
Výhodná	50%	45%	5%
Nevýhodná	25%	45%	20%
Neutrálna	25%	10%	15%

Zdroj: vlastné spracovanie

V poslednej kategórii sporenia, sme zistili, že počet najmenej výhodných ponúk sporenia na dôchodok pre klienta, je nezmenený v oboch skupinách. Avšak zmena nastala v najvýhodnejších ponukách a rovnako aj v neutrálnych ponukách. 15% zo 60% participantov, ktorí zvolili v skupine bez provízie najvýhodnejšiu ponuku, si v skupine s províziou zvolilo neutrálnu ponuku. Čo teda bolo príčinou, že v skupine s províziou narástol počet neutrálnych ponúk o 15%. To vo výsledku znamená, že pri klientovi mala provízia vplyv na 15% participantov, ktorí zvolili vyššiu províziu pre seba, na úkor klienta. Vizualizácia výsledkov je obsiahnutá v Tabuľke č. 21 Porovnanie kategórie sporenie pre klienta

Tabuľka 21 Porovnanie kategórie sporenie pre klienta

Ponuka	Bez provízie	S províziou	Rozdiel
Výhodná	60%	45%	15%
Nevýhodná	40%	40%	-
Neutrálna	-	15%	15%

Zdroj: vlastné spracovanie

Zaujímavé je, že pri sporení na dôchodok pre manželku, nastala iba jediná zmena. 10% participantov z celkových 45%, ktorí zvolili v skupine bez provízie najmenej výhodnú ponuku, zvolilo v skupine s províziou pravý opak, teda ponuku, ktorá bola najviac výhodná pre manželku klienta a niesla najnižšiu províziu. Vizualizácia výsledkov je obsiahnutá v Tabuľke č. 22 Porovnanie kategórie sporenia pre manželku

Tabuľka 22 Porovnanie kategórie sporenia pre manželku

Ponuka	Bez provízie	S províziou	Rozdiel
Výhodná	45%	55%	10%
Nevýhodná	45%	35%	10%
Neutrálna	10%	10%	-

Zdroj: vlastné spracovanie

Posledná úloha sa týkala sporenia pre deti. Spozorovali sme zmeny medzi skupinami vo všetkých ponukách. O 5% menej participantov zvolilo najvýhodnejšiu ponuku v skupine s províziou ako v skupine bez provízie. Rovnakú zmenu 5% pozorujeme aj v neutrálnej ponuke. Týchto dokopy 10% participantov v skupine s províziou zvolilo najmenej výhodnú ponuku. A teda najmenej výhodná ponuka, ktorá niesla najvyššiu províziu, zaznamenala nárast o 10%.

Z týchto výsledkov môžeme tvrdiť, že 10% participantov sa v prípade sporenia pre deti nechalo ovplyvniť províziou. Vizualizácia výsledkov je obsiahnutá v Tabuľke č. 23 Porovnanie kategórie sporenia pre deti

Tabuľka 23 Porovnanie kategórie sporenia pre deti

Ponuka	Bez provízie	S províziou	Rozdiel
Výhodná	40%	35%	5%
Nevýhodná	50%	60%	10%
Neutrálna	10%	5%	5%

Zdroj: vlastné spracovanie

Keď sme sa na tieto dáta pozreli za celú kategóriu v priemere, zistili sme, že počet odporúčaní najvýhodnejších produktov sa znížil o 3% zo všetkých participantov v skupine s províziou oproti skupine bez provízie. Tieto 3% sa v dátach napokon ukázali vo voľbe neutrálnej ponuky. To znamená, že v priemere 3% zo všetkých participantov bolo ovplyvnených výškou provízie v tejto kategórii.

V našom záujme bolo pozrieť sa aj na porovnanie celkových priemerov medzi skupinami s províziou a bez provízie, kde sme tieto dve skupiny chápali ako dva celky

a nebrali sme ohľad na naše kategórie. Zistili sme, že v priemere 49% participantov v skupine bez provízie, odporučilo klientovi najvýhodnejšiu ponuku. V porovnaní so skupinou s províziou, kde priemerne najvýhodnejšiu ponuku odporučilo 43% participantov teda o 6% menej ako pri prvej skupine. Priemerný počet participantov, ktorí odporučili najmenej výhodnú ponuku pre klienta v skupine bez provízie bol 40% a v skupine s províziou takto konalo 46% participantov. Zároveň priemerný počet neutrálnych ponúk bol v oboch skupinách rovnaký, na úrovni 11%. Zo zistených dát vieme teda tvrdiť, že v priemere 6% zo 120 participantov bolo ovplyvnených províziou a nekonali v záujme klienta. Vizualizácia výsledkov je obsiahnutá v Tabuľke č. 12 Porovnanie priemerných počtov odpovedí

Tabuľka 24 Porovnanie priemerných počtov odpovedí

Ponuka	Bez provízie	S províziou	Rozdiel
Výhodná	49%	43%	6%
Nevýhodná	40%	46%	6%
Neutrálna	11%	11%	-

Zdroj: vlastné spracovanie

Na záver po analýze všetkých údajov a porovnaní zistených dát vieme odpovedať na naše hypotézy. Zo získaných dát môžeme tvrdiť, že finanční sprostredkovatelia naozaj sú ovplyvnení výškou provízie a preto odporúčajú menej výhodné finančné produkty pre klienta, ak majú možnosť túto províziu získať. Z informácií, ktoré sme nadobudli, teda vyplýva, že našu prvú hypotézu prijímame.

Aby sme vedeli vyhodnotiť našu druhú hypotézu, musíme sa taktiež pozrieť na odpovede participantov v závislosti na ich počet rokov praxe v skupine s províziou. Pri šiestich participantoch, ktorí uviedli 0-3 roky praxe, sme zistili, že zvolili v skupine s províziou v priemere 3 odpovede resp. produkty, ktoré mali vyššiu províziu a teda boli menej výhodné pre klienta. Ostatní participant, ktorí mali vyššiu úroveň praxe, sme zistili, že zvolili v skupine s províziou v priemere až 4,79 odpovedí, ktoré mali k sebe viazanú vyššiu províziu a zároveň boli teda menej výhodné pre klienta. Vizualizácia dát je uvedená v Tabuľke č. 25 Výsledky priemerného počtu menej výhodných ponúk v závislosti na počet rokov praxe

Tabuľka 25 Výsledky priemerného počtu menej výhodných ponúk v závislosti na počte rokov praxe

Počet rokov praxe	Priemerný počet menej výhodných odpovedí
0-3 rokov praxe	3
Viac ako 3 roky praxe	4,79

Zdroj: vlastné spracovanie

Z jednoduchého porovnania vieme tvrdiť, že finanční sprostredkovatelia, ktorí majú 0-3 rokov praxe, neponúkajú v priemere viac finančné produkty s vyššou províziou. Týmto zistením našu druhú hypotézu zamietame.

Regulácia výšok provízie je veľmi zložitá, pretože finanční sprostredkovatelia, sú do istej miery ovplyvnení svojím vlastným prospechom, ako vyplýva z analýzy výsledkov. Naše odporúčanie k tejto problematike je, aby spoločnosti, ktoré ponúkajú finančné produkty viazali rovnakú, poprípade veľmi podobnú províziu ku všetkým produktom. Týmto spôsobom by sprostredkovatelia mohli odporúčať produkty, ktoré sú naozaj výhodné pre klienta, bez toho aby boli ukrátení o vyššie zárobky, ak tak urobia.

Záver

Cieľom bakalárskej práce bolo identifikovať diskrepancie vo výbere finančných produktov finančnými sprostredkovateľmi v závislosti na prítomnosť, resp. absenciu provízie. Je zrejmé, že odporúčanie správnych finančných produktov je komplexný proces, ktorý si vyžaduje nielen znalosť trhu a produktov, ale aj dôkladné pochopenie potrieb a cieľov klientov. Na základe analýzy získaných údajov pomocou experimentálneho prípadového dotazníka sme dospeli k niekoľkým dôležitým záverom.

Prvým zistením bolo, finanční sprostredkovatelia často odporúčali produkty, ktoré boli v súlade s ich vlastnými záujmami a vlastným prospechom, teda volili produkty s vyššou províziou, aj keď dané produkty boli pre klienta nevýhodné, čo môže viesť k neefektívnym investičným rozhodnutiam z pohľadu klienta. Finanční sprostredkovatelia teda naozaj sú do istej miery ovplyvnení prítomnosťou provízie a zároveň aj jej výškou. Vďaka tomuto zisteniu sme prijali našu prvú stanovenú hypotézu.

Aby sme dokázali odpovedať na našu druhú hypotézu, tak sme následne sledovali či finanční sprostredkovatelia s maximálne tromi rokmi praxe výberu menej výhodné finančné produkty pre klienta s vyššou províziou. Z analýzy odpovedí sme zistili, že finanční sprostredkovatelia s maximálne tromi rokmi praxe v skutočnosti vyberali viac výhodných ponúk ako tí sprostredkovatelia, ktorí mali prax vyššiu ako tri roky. Po tomto zistení sme našu druhú hypotézu zamietli.

Na základe našich zistení sme vypracovali niekoľko odporúčaní. Finanční sprostredkovatelia by mali klásť väčší dôraz na pochopenie individuálnych potrieb a cieľov klientov a odporúčať produkty, ktoré sú v ich najlepšom záujme. Okrem toho, vzhľadom na neustále meniace sa podmienky na finančných trhoch je nevyhnutné poskytnúť klientom dostatočné vzdelanie a informácie o finančných produktoch, aby mohli urobiť informované rozhodnutia. Investovanie do vzdelávania finančných sprostredkovateľov a poskytovanie príležitostí na neustále vzdelávanie je kľúčové pre zlepšenie kvality odporúčaní finančných produktov. Správny výber finančných produktov je kľúčový pre dosiahnutie finančnej stability a dosiahnutie dlhodobých cieľov klientov a preto je dôležité, aby finanční sprostredkovatelia prevzali zodpovednosť a riadne konali v záujme svojich klientov, aby sa zvýšila dôvera verejnosti vo finančný sektor. Je to však proces, ktorý si vyžaduje nielen profesionálnu odbornosť, ale aj morálnu zodpovednosť zo strany finančných sprostredkovateľov.

Rovnako odporúčame zlepšiť transparentnosť a etiku voči klientom zo strany finančných sprostredkovateľov. Finanční sprostredkovatelia by mali aktívne podporovať vzdelávanie klientov a pomáhať im pri pochopení rizík a výhod jednotlivých finančných produktov. Je však treba poznamenať, že pri vypracovávaní bakalárskej práce nastali limitácie z dôvodu obmedzeného časového rozpätia na vypracovanie prieskumu a nízkeho počtu respondentov, ktorí boli ochotní sa zapojiť do prieskumu v tejto problematike.

Prínosom bakalárskej práce bolo odhalenie skutočného vplyvu provízie na kvalitu odporúčaní finančných produktov finančnými sprostredkovateľmi, ako aj vyzdvihnutie dôležitosti a podstatnosti finančnej rady a finančnej gramotnosti na finančnom trhu. Prínosom rovnako boli naše odporúčania na zlepšenie stavu finančného sprostredkovania ako celku a pre zlepšenie kvality služieb, ktoré sú ponúkané vo finančnom sprostredkovaní. Tieto odporúčania môžu byť výrazným prínosom pre spoločnosť ako takú, ale aj pre finančných sprostredkovateľov a spôsoby, ktorými ponúkajú finančné produkty.

Budúce výskumy v tejto problematike by sa podľa nášho názoru mohli zaoberať faktormi, ktoré vplyvajú na dôveru spoločnosti vo finančných sprostredkovateľov a preskúmanie, do akej miery by moderná umelá inteligencia mohla pomáhať alebo aj riešiť proces finančného sprostredkovania.

Zoznam použitej literatúry

Internetové zdroje

1. STOLPER, Oscar A.; WALTER, Andreas. Financial literacy, financial advice, and financial behavior. *Journal of business economics*, 2017, 87: 581-643.
2. INDERST, Roman; OTTAVIANI, Marco. Financial advice. *Journal of Economic Literature*, 2012, 50.2: 494-512.
3. LACHANCE, Marie-Eve; TANG, Ning. Financial advice and trust. *Financial Services Review*, 2012, 21.3: 209.
4. MARSDEN, Mitchell; ZICK, Cathleen D.; MAYER, Robert N. The value of seeking financial advice. *Journal of family and economic issues*, 2011, 32: 625-643.
5. GORTON, Gary; WINTON, Andrew. Financial intermediation. In: *Handbook of the Economics of Finance*. Elsevier, 2003. p. 431-552.
6. ALLEN, Franklin; SANTOMERO, Anthony M. The theory of financial intermediation. *Journal of banking & finance*, 1997, 21.11-12: 1461-1485.
7. PYLE, David H. On the theory of financial intermediation. *The Journal of Finance*, 1971, 26.3: 737-747.
8. ALLEN, Franklin; SANTOMERO, Anthony M. What do financial intermediaries do?. *Journal of Banking & Finance*, 2001, 25.2: 271-294.
9. ADRIAN, Tobias; SHIN, Hyun Song. Financial intermediaries and monetary economics. In: *Handbook of monetary economics*. Elsevier, 2010. p. 601-650.
10. BLUETHGEN, Ralph, et al. Financial advice and individual investors' portfolios. *Available at SSRN 968197*, 2008.
11. HUNG, Angela; YOONG, Joanne. Asking for help: Survey and experimental evidence on financial advice and behavior change. *The market for retirement financial advice*, 2013, 182: 182-212.
12. LUSARDI, Annamaria; MITCHELL, Olivia S. Financial literacy around the world: an overview. *Journal of pension economics & finance*, 2011, 10.4: 497-508.
13. HUSTON, Sandra J. Measuring financial literacy. *Journal of consumer affairs*, 2010, 44.2: 296-316.

14. KEBEDE, Matewos; KUAR, Jasmeendep. Financial literacy and management of personal finance: a review of recent literatures. *Research Journal of Finance and Accounting*, 2015, 6.13: 92-106.
15. NAVICKAS, Mykolas; GUDAITIS, Tadas; KRAJNAKOVA, Emília. Influence of financial literacy on management of personal finances in a young household. *Business: theory and practice*, 2014, 15.1: 32-40.
16. KIREEVA, Elena V. Effective management of personal finance. *Современные тенденции развития науки и технологий*, 2016, 5.7: 5.
17. FONTINELLE, Amy. *What Does a Financial Advisor Do?* [elektronický zdroj]. (2023). online. [cit. 27.9.2023]. Dostupné na: <https://www.investopedia.com/articles/personal-finance/050815/what-do-financial-advisers-do.asp>
18. Ministerstvo financií Slovenskej republiky. *Finanční agenti* [elektronický zdroj]. (2023). online. [cit. 26.9.2023]. Dostupné na: <https://www.fininfo.sk/fininfo/financne-produkty/financne-sprostredkovanie-poradentvo/financni-agenti/financni-agenti.html>
19. CHEN, James. *Financial Intermediary: What It Means, How It Works, Examples* [elektronický zdroj]. (2020). online. [cit. 26.9.2023]. Dostupné na: <https://www.investopedia.com/terms/f/financialintermediary.asp>
20. European Commission. *Financial literacy* [elektronický zdroj]. Online. [cit. 27.9.2023]. Dostupné na: https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/financial-literacy_en
21. FERNANDO, Jason. *What Is Financial Literacy?* [elektronický zdroj]. (2023). Online. [cit. 28.9.2023]. Dostupné na: <https://www.investopedia.com/terms/f/financial-literacy.asp>
22. Financial Industry Regulatory Authority.

Právne normy

23. Zákon č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov