

Poradci po pandemii, aneb co jim covid dal a vzal

PO VÍCE NEŽ ROCE PROBĚHLO SETKÁNÍ SPOLEČNOSTÍ PORADENSKÉHO TRHU. DISKUTOVALO SE NEJEN O ZMĚNÁCH ZPŮSOBENÝCH PANDEMIÍ COVIDU, ALE PŘEDEVŠÍM O PLÁNECH DO BUDOUCNA, O DIGITALIZACI, ZMĚNÁCH V CHOVÁNÍ KLIENTŮ I O LEGISLATIVNÍCH VÝZVÁCH.

Co vše tedy doba covidová změnila na finančněporadenském trhu?

Petr Borkovec: Zřejmě bychom mohli opakovat, co všichni vidíme: brutální Klondike. Lidé nemohli utrácet, zčásti seděli doma a dostávali peníze, jen několik segmentů bylo poškozeno. To se projevuje v tom, že lidé mají hodně peněz a míra úspor vylétla z 12 % někam na 18 % a pak až na 24 %. Hypotéky a investice jedou myslím všem, u pojištění si pojišťovny třeba v autopojištění sáhly na pěkné marže, když se skoro nejezdilo.

Zdá se tak, že vše „valí“ a funguje samo. Jedná otázka však zní, co bude dál. Protože, když vše jede „samo“, tak se nemusíme moc snažit, ztrácí se obchodní dovednosti a vnímáme tam i další nebezpečí. Vidíme, že na rozdíl od investic třeba životní pojištění žádnou slávu neprožívá, i když stále trochu roste. Ovšem přízniveji si, že po největších růstech přichází ochlazení, propady a spousta lidí je nedokáže zvládnout. Nechce se jim a peníze z minulosti ještě mají. Digitalizace je jasná, tam už jsme všichni šli před covidem a teď zrychlily hlavně pojišťovny.

Jan Hlousek: Přestože jsme všichni minulý jaro zažívali obrovskou nejistotu, máme za sebou rekordní období. Na tom se podepsala zejména hypoteční euforie. Úvěry některým poradcům doslova padaly do klína, a to i v lockdownech na home officech.

S trochou nadsázky se dá současný přístup řady poradců v sítích nazvat „hypoteční onanií“, kdy se úvěráři předhánjí, kdo vyřídí klientovi financování rychleji a s nižší sazbou. To nás bohužel trochu odvádí od komplexního majetkového poradenství, které máme jako cíl. Úzce to souvisí se situací na trhu nemovitostí, kdy se doslova v řádech hodin prodá „vše, co má střechu a čtyři stěny“, což je dlouhodobě neudržitelné.

Otázka však zní, co bude dál. Protože když vše jede „samo“, tak se nemusíme moc snažit, ztrácí se obchodní dovednosti a vnímáme tam i další nebezpečí.

Oblast správy majetku, kterou dlouhodobě preferujeme, je skutečně vyspělá, řekněme až multifaktoriální disciplína.

Podstatné je ptát se, co bude dál? Nejsem přehnaně optimistický, vidíme mnoho segmentů, na které covidová doba dopadla velmi negativně. V kontrastu k tomu berou dnes naši poradci až neuvěřitelné příjmy a není lehké jim opakovat, že dlouhodobá perspektiva je v komplexním majetkovém poradenství. Oblast správy majetku, kterou dlouhodobě preferujeme, je skutečně vyspělá, řekněme až multifaktoriální disciplína.

Velmi významná je pak role nás manažerů jako finančních koučů. Já osobně jsem strávil dobu covidovou víc jako „terapeut“ než jako finančník. Nicméně další velké výzvy jsou určité před námi a svět má „pod koberec“ zametená mnohá napětí a je jen otázka času, jaká a kdy se objeví.

Mojmír Kramný: V době nejistoty jsme asi všichni zčásti plnili roli terapeutů a předávali jsme informace klientům i kolegům. Ale právě v otázce servisu byl největší problém. Poradci i klienti jsou zvyklí na přímou komunikaci a chvíli trvalo, než jsme se dokázali přesunout do online světa. Ale všichni to zvládli, a nakonec tak mohu říct, že práce poradců s klienty byla velmi dobrá.

Co se týká investic, tak se klienti jako by rozdělili na dvě skupiny. Jedni zůstali opatrní, ale další situaci vyhodnotili jako příležitost. I ostatní segmenty se vyvíjely optikou loňského roku nakonec se stabilními nárůsty.

Vilém Podliska: Soustředili jsme se především na přímou komunikaci s klienty. Jsou mezi nimi takoví, kteří mají hodně peněz, ale i spousta lidí, kteří mají a ještě budou mít problémy. Takže alfa a omega tkvěla v tom, abychom komunikovali se všemi a zjistili, jakým způsobem jim můžeme pomoci řešit jejich situaci. To byl úkol číslo jedna.

Na druhé straně se nám povedlo zavést věci, které by jinak trvaly několik let. Mnohé se nám podařilo zavést během měsíce či dvou. Co se týká realit, očekávali jsme dost negativní vývoj, což naznačoval závěr roku 2019 (na Slovensku došlo dokonce k úplnému zamrznutí trhu), takže obrat o 180 stupňů byl značným překvapením.

Co se u mnohých firem projevuje hypotékami, u nás celkovým růstem objemu v našem celém nemovitostním balíčku, tedy jak v nemovitostech, tak v jejich financování. Ale rosteme i v ostatních segmentech snad s výjimkou penzijního spoření. Tam jistě ale také „zabereme“ a obecně řečeno: náš růst a intenzivní rozvoj se projevil i na nábořech.

Ovšem také bych byl opatrný, protože zcela jistě nejsme ještě na konci příběhu, ale řekněme někde uprostřed řeky – a můžeme narazit ještě na mnohá nepříjemná překvapení. Ostatně po volbách se možná nemusíme stačit divit.

Štefan Tillinger: Také bych se ještě vrátil k tomu, co jsme dělali po prvním lockdownu, kdy jsme museli vysvětlovat lidem, že nepřišly žádné druhé Vánoce, že nejsou žádné prázdniny, že je naopak nutné zvýšit aktivitu, aby byli blíž klientům a mohli dál pokračovat ve své práci. Ale za první měsíc se vše stabilizovalo.

Co se změnilo nejvíc, byla právě komunikace s klienty, ale i sjednávání produktů, došlo na obrovské změny v digitalizaci u partnerů a celé to období posunulo náš byznys o velký technologický skok dopředu – souhlasím s tím, že mnohé jsme stihli za měsíce, co by jinak trvalo roky.

To, co dnes vnímám jako důsledek covidového období, když se na něj snažím dívat pragmaticky, je hromadění peněz na účtech klientů. Prostor pro nás je sice větší, ale jakmile začnou utrácet, přijde růst inflace a tam se teprve ukáže, jak máte rozložené clientské portfolio a jak je budete schopni obsluhovat.

Marek Černochoch: Abych také přidal vzpomínku, tak od chvíle, kdy skončila tisková konference vlády o vyhlášení karantény, začali jsme usilovně pracovat na výjimkách pro finanční služby. To se nakonec podařilo, ale i tak začal velký přesun do online světa.

V tomto karanténním období jsme ještě začali poprvé řešit oblast zkoušek z pojišťovnictví, které se nakonec koncem roku kvůli druhé vlně covidu také podařilo odložit. V současnosti Parlamentem běží novela zákona o podnikání na kapitálovém trhu, která má na náš segment výrazný dopad. Kromě tzv. účtu dlouho- ➔



Petr Borkovec,
generální ředitel,
Partners finanční skupina



Jan Hlousek,
spoluzakladatel skupiny
eDO finance



Mojmír Kramný,
ředitel a jednatel
společnosti holver



Vilém Podliska,
generální ředitel a předseda
představenstva, Broker Consulting



Štefan Tillinger,
předseda představenstva společnosti
OK KLIENT



Marek Černochoch,
výkonný ředitel
České asociace společností finančního
poradenství a zprostředkování

dobých investic obsahuje i další pozitivní body, takže to je další téma, na kterém asociace velmi aktivně pracuje. Ovšem je třeba si přiznat, že je před volbami a většina poslanců je již myšlenkami ve volební kampani. Uvidíme, jestli se to stihne projednat.

To bylo hodnocení uplynulého více než roku. Jaké jsou vaše další plány a jak se vám letos daří?

P. Borkovec: Aktuálně jsme na tom super, dnes je vlastně těžké nerůst. Museli jsme proto zvýšit plán provizního obrátu pro letošní rok z 2,3 až 2,4 miliardy na 3,2 miliardy korun.

Z dalších aktivit je už známo, že jsme dostali licenci pro penzijní fondy (trvalo to šest měsíců), takže spouštíme penzijní společnost Rentea. V nabídce ale zůstanou všechny penzijní společnosti. Pro klienty však máme připravený - zatím na trhu jedinečný - bonus, protože se s nimi podělíme o dosažený zisk. Investiční strategii budeme nabízet kombinací akciového a dluhopisového fondu podle investičního horizontu, rizikového i znalostního profilu klienta.

Dále jsme se rozhodli nabídnout na Slovensku náš ověřený koncept franšiz pod brandem Simplea. Půjde o kamenné pobočky s asi pěti zaměstnanci a ostrý start jejich první desítky plánujeme na září. Budujeme také banku, nicméně ne jako produktovou továrnu, ale primárně jako platformu pro obsluhu klientů.

J. Hlousek: Jdeme také cestou finanční skupiny, především z důvodu vnitřní ekonomické efektivity, byť zatím zdaleka ne tak velké jako Partners. Podle prvních pěti měsíců letos cílíme na 300milionový obrát za finanční distribuci. Daří se nám nábor jednotlivců z trhu. Úspěšně jsme tak zastabilizovali loňský odchod větší skupiny z distribuce. Jako obchodní model jsme strukturální firma, což je z našeho pohledu pracnější, ale stálejší cesta. Chceme i nadále růst organicky a budovat vnitřně zdravou firmu.

Tam, kde to dává smysl, jsme začali také s tvorbou vlastních produktů. Cca tři měsíce máme venku vlastní realitní fond, zaměřený na projekty rezidenčního bydlení v Praze, po tom naši obchodníci hodně volali. I nadále se zaměřujeme na osobnostní růst poradců směrem ke zmiňovanému finančnímu koučovi.

Jak jsme se tady shodli, určitě přijdou v nějaké formě ekonomické problémy, a pak bude vyrovnanost v životě důležitá. Samozřejmě využíváme a rozvíjíme technologie - ty jsou obecně vzato dobrý sluh, ale špatný pán. Nechceme, aby nám braly klienty někde na appkách a srovnávacích, právě proto se soustředíme na

Co se týká investic, tak se klienti jako by rozdělili na dvě skupiny. Jedni zůstali opatrní, ale další situaci vyhodnotili jako příležitost.

Také bych byl opatrný, protože zcela jistě nejsme ještě na konci příběhu, ale řekněme někde uprostřed řeky - a můžeme narazit ještě na mnohá nepříjemná překvapení.

komplexní obsluhu. Robot nikdy plně nenahradí práci psychologa a třeba právě v oblasti jednorázových investic podle mě nikdy nedojde k plné digitalizaci.

M. Kramný: Letos nás táhnou hypotéky, cílíme na obrát kolem 150 milionů. Rostou ale i ostatní segmenty. Ještě před covidem jsme plánovali vytvořit nový core systém, ale museli jsme se kvůli pandemii soustředit na digitalizaci administrativních procesů včetně podpisu na dálku. Nyní se vracíme k původnímu plánu. Zároveň v rámci toho systému chceme řešit komunikační platformu pro poradce i klienty.

Co se týká technologií, měly by mít jen podpůrnou roli. Do budoucna proto bude stále důležitější vzdělávání poradců a jejich specializace.

V. Podliska: Naším cílem pro rok 2021 jsou za distribuční část dvě miliardy, možná i více. Uvidíme, jak to bude vypadat na podzim.

Klíčový je pro nás počet spolupracovníků, na to se soustředíme. Přesuny se docela zastavily, ale zřejmě se opět náborové aktivity rozjedou.

Š. Tillinger: Za skupinu letos určitě dosáhneme obrátu jedné miliardy. A co mne těší ještě víc, že zřejmě poprvé OK KLIENT překoná půlmiliardový provizní obrát. Navíc rosteme ve všech segmentech, to je velmi pozitivní.

Co se týká našich plánů, chceme investovat do dalšího rozvoje. Spustili jsme call centrum, otevřeli jsme realitku, kde se zaměřujeme hlavně na to, aby měli kolegové co prodávat. Proto jsme velmi aktivní v oblasti akvizic developer-ských projektů. Samozřejmě rozvíjíme technologie, bez toho to dnes nejde.

M. Černoch: Vedle neustálé práce na legislativních věcech, servisu pro členské společnosti a odrážení regulatorních „nájezdů“ je jedním z plánů asociace rozšiřování členské základny. Kromě toho, že se asociace na začátku letošního roku rozrostla o velké společnosti, nedávno také přistoupila společnost, která se zaměřuje na placené poradenství. Zastupujeme dnes tedy i všechny podnikatelské modely na poli finančního poradenství. Čím silnější asociace, tím silnější hlas trhu při komunikaci s regulátorem a tvorbě legislativy.

Ještě poznámka sice k době minulé, ale s pohledem do budoucna. Jeden z dopadů covidu a rychlosti s jakou pandemie udeřila, byl, že si lidé si uvědomili, jak je důležité mít své finance pod kontrolou. Mít finanční rezervu nebo dobré pojištění. A to v dobrém slova smyslu

významně začalo měnit pohled lidí na finanční konzultanty. V dobrých časech se na kontrolu osobních financí často zapomíná. Ale poradci pomohli klientům přestát tuto velice náročnou dobu. Další zlepšování jména a reputace finančních konzultantů je téma, na které se chceme v ČASF zaměřit. Takže plánujeme do budoucna je hodně.

Z pléna: Jak se díváte na problém AML a vůbec „komunikace na dálku“? Jak to řešíte?

P. Borkovec: To je dobré téma, a pokud to chce člověk řešit podle zákona, je to docela složité. Systém identifikace klienta na dálku máme už děle, ale stejně je to docela složité, sám jsem to zkoušel. Proto jednou z cest je rychlá implementace bankovní identity. Dále je tu třeba problém nahrávání u investic a ukládání. Jsou to velké výzvy do budoucna, nejen pro ty správné nástroje, ale i pro edukaci lidí.

J. Hlousek: Souhlasím s tím, že je to hlavně o edukaci. Je nutné se vši zodpovědností se vjíít do daných mantinelů.

M. Kramný: My řešíme první komunikaci osobní komunikací. A čekáme na vývoj BankID a jsme připraveni ji co nejdříve implementovat.

M. Černoch: Vytvořili jsme k této tematice začátkem roku odbornou sekci, která má na starost primárně právě AML. Jsou v ní zastoupeny všechny společnosti, a musím říci, že sekce je velice aktivní a intenzivně pracuje.

Dnes se dá s nadsázkou říct, že ta řada povinností, které AML zahrnuje, dělá z poradců „detektivy“, neustále pátrající na internetu a sociálních sítích, jestli klient nemá nějaké nekalé úmysly apod. To ubírá spoustu času, kdy by se mohli konzultanti věnovat jiné práci. V rámci asociace tedy patří témata AML a BankID rozhodně k prioritám.

Z pléna: Jak vidíte další růst úspor, cen nemovitostí, hypoték a hlavně hrozící růst inflace?

Š. Tillinger: Před a v průběhu covidu byla cena peněz strašně nízká, což povzbuzovalo samozřejmě růst hypotečního trhu. Tím, co ovlivní inflaci v dohledné budoucnosti, bude v prvé řadě růst spotřeby po rozvolnění a očekávaný růst úrokových sazeb ČNB. Spousta lidí bude mít problémy dosáhnout na hypotéku, a to i při refinancování, pokud si nezafixovali sazbu na delší dobu. Vliv to bude mít i na trh práce.

Co se týká technologií, měly by mít jen podpůrnou roli. Do budoucna proto bude stále důležitější vzdělávání poradců a jejich specializace.

J. Hlousek: To, že je trh přehřátý, víme všichni. Ale podívám se na to z jiného úhlu pohledu. Český národ je podle mě až „posedlý“ vlastním bydlením. To nekoresponduje s trendem ve světě, kde spousta lidí bydlí v nájmu a bytové celky vlastní fondy a investoři. Lidé u nás platí až jakkoli rizikovou cenu za vlastní bydlení. A to se zřejmě z donucení změní.

V současné době nám banky nestíhají schvalovat hypotéky, aspoň v některých bankách. Ale ve chvíli růstu sazeb dojde ke zpomalení. A jestli se dění promítne až do nějaké finanční krize jako v roce 2008/9, to je velká otázka. Zatím tomu nic nenasvědčuje, ale nikdo z nás nemá kříšťálovou kouli.

V. Podliska: Ještě poznámka k rezervám lidí. Záleží také na tom, jakou částku lidí považují za dostatečnou rezervu. Možná se na to dnes dívají jinak než před pandemií. A také záleží na tom, jestli své naspořené peníze budou chtít utrácet, nebo ne. To uvidíme až časem. Lidé totiž zjistili, že spousta věcí mít opravdu nemusí.

A co se týká trhu bydlení, zatím si ho většina obyvatel může dovolit. Když se ale podíváte do zahraničí, zjistíte, že ceny bydlení vyrostly tak, že si ho většina lidí nemůže dovolit. Proto bydlení v nájmu. Je třeba se na to podívat z pohledu celé ekonomiky a bohatnutí společnosti.

P. Borkovec: Já jsem v tomto směru optimista. Když se na to podíváte z druhé strany, třeba Rakousko budeme dohánět v úvěrech ještě hodně dlouho. A žádný razantní pád hypoték nečekám, maximálně pokles z dnešních rekordních úrovní. A trh si s tím poradí podobně jako kdykoli předtím, časem se to vždy vyřeší. |



FOTO: DANIEL HRMADA