

Co čeká finančněporadenský trh v roce 2021?

V UPLYNULÉM ROCE SE CELÝ TRH NAUČIL FUNGOVAT VÝRAZNĚ VÍCE DIGITÁLNĚ. PRÁCE V ONLINE PROSTŘEDÍ JE DNES ABSOLUTNÍ NUTNOSTÍ, A TO I SPOLUPRÁCE S PARTNERSKÝMI INSTITUCEMI. PROCESY TRANSFORMACÍ BUDOU POKRAČOVAT I LETOS. PORADCI ČEKAJÍ DALŠÍ KONSOLIDACI A KONCENTRACI TRHU A TAKÉ ZMĚNY V POČTECH PORADCŮ NEJEN KVŮLI KRIZI, ALE I DÍKY POVINNÝM ODBORNÝM ZKOUŠKÁM NA POJIŠTĚNÍ A ZAJIŠTĚNÍ. VĚTŠINA Z NICH VNÍMÁ TENTO ROK JAKO PŘÍLEŽITOST K RŮSTU, NEBOŽ SE OTEVÍRÁ VELKÝ PROSTOR PRO NÁBORY.



Filip Duchoň

generální ředitel

Fincentrum & Swiss Life

Select

1. Pohled zpět na celý rok 2020 nijak nezměnil to, jak jsem ho vnímal již v jeho průběhu. Celý trh se naučil fungovat výrazně více digitálně – myslím, že se vývoj v této oblasti úspěšil o pár let. Posun v online nástrojích, procesech i komunikaci je opravdu velký. Nové nástroje a procesy šetří čas finančních poradců i jejich klientů. Naše společnost Fincentrum & Swiss Life Select v této oblasti přišla s několika zásadními novinkami.

Jsem rád, že jako jediní na trhu máme pro klienty platformu FiLiP (Financial Life Planner), která jim umožňuje nejen náhled na jejich smlouvy, ale i na jejich bankovní účty. A podstatné je, že jeho samozřejmou součástí je vizualizace cílů a přání klientů s propojením na finanční produkty.

Nedávno jsme přišli s novinkou – vzdálenou identifikací AML, která zvyšuje clientský komfort. Naši klienti tak mohou se svým poradcem nyní komunikovat výhradně online, bez nutnosti jediného osobního setkání.

Na druhou stranu si nemyslím, že by například komunikace s klienty i v rámci týmu finančních poradců probíhala už navždy online. Spíš bych čekal rychlý návrat k osobním schůzkám – jakmile to situace dovolí – s podporou nových digitálních produktů.

2. Řekl bych, že trend nastartovaný loni na jaře bude pokračovat. Osobně také očekávám, že řada lidí se rozhodne ukončit podnikání nebo přijde o zaměstnání a bude hledat, kde

nejlépe uplatnit své schopnosti a do jaké práce, která by je naplňovala, se vrhnout.

A za nás musím říct, že jsme připraveni se s nimi potkat a ty schopné, kteří mají výborné komunikační schopnosti a otevřenou mysl, vzít k nám na palubu.



Libor Pícek

jednatel

BROKER OFFICE

PRVNÍ MORAVSKÁ

SPOLEČNOST

1. Předběžná bilance naší firmy i přes veškerá vládní covidová opatření ukazuje za loňský rok na pozitivní výsledek v absolutních číslech. Rok 2020 ukázal, jak bylo důležité z naší strany dlouhodobě investovat do vývoje IT. Díky tomu byli a jsou naši poradci, partneři v nelehké době vybaveni špičkovými nástroji pro komplexní online poradenskou práci na dálku. A to včetně potřebných elektronických podpisů smluvních dokumentů. Tím se řadíme mezi technologicky nejvyspělejší firmu v naší branži.

Jako hlavní negativum loňského roku vnímáme nemožnost složení odborné zkoušky na pojištění a také to, že do poslední chvíle nebylo jasné, zda bude přechodné období prodlouženo.

2. Rok 2021 bude pro mnohé poradenské a makléřské firmy v jejich vývoji změnový. První změna nastane v počtech jejich spolupracujících finančních poradců díky povinným odborným zkouškám na pojištění a zajištění. Celkový počet pojišťovacích poradců se v rámci trhu zmenší. S tím přijdou pro firmy doprovodné důsledky.

Druhá změna bude v rozhodnutí, jestli budou nadále investovat do vlastních IT technologií a jejich rozvoje, nebo si je budou pronajímat (tím značně ušetřit na nákladech). Rok 2020 ukázal nutnost mít online sjednávače, komunikační nástroje a odborné aplikace. Jednou z dalších vývojových změn může být pro mnohé firmy rozhodnutí, jestli se zastřešit pod některou ze servisních organizací. Může jim to přinést vyšší provize, úsporu v nákladech, silnější obchodní a produktovou podporu.

My bereme nastávající rok jako velkou příležitost růstu. Nejen produkčně, technologicky, ale hlavně v lidských zdrojích. Poradenský trh poroste a zkvalitní své služby klientům.



Štefan Tillinger
předseda představenstva
OK KLIENT

1. Loňský rok lze hodnotit, lehce s nadsázkou, jako revoluční. A to hned ze dvou pohledů. Tím prvním byla legislativa, kdy bylo nutné absolvovat zkoušky pro oblast pojištění. Záčátkem roku se proces zkoušení nastartoval a následně přerušil. Druhou oblastí, ve které jsme díky situaci mohli vidět velké změny, byla oblast procesů. Celá řada z nich byla zjednodušena a především elektronizována. To, co ještě v roce 2019 nešlo, protože to velké instituce nemohly nebo nechtěly měnit, se jako mávnutím proutku zjednodušilo a zavedlo.

Abych nehodnotil jen naše „dodavatele“ produktů, pak i na straně zprostředkovatelů bylo nutno akceptovat tyto změny a reagovat na novou situaci. Kdo to pochopil a investoval do technologií jako my, byl úspěšný.

Samozřejmě je také zřetelná změna v chování našich klientů, kteří nyní v daleko větší míře akceptují, nebo vysloveně vyžadují elektronickou komunikaci. Klientské chování se již nevrátí do původního stavu, a tudíž tuto skutečnost vidím pozitivně, jelikož to i nám výrazně zjednodušuje a urychluje práci.

2. Určitě bude i v roce 2021 docházet ke koncentraci finančněporadenských společností. První důsledky zkoušek pro oblast pojištění již vidíme na lednových počtech samostatných a vázaných zprostředkovatelů, které viditelně poklesly, a to i když se zatím jednalo o pouhou přeregistraci. Domnívám se, že počátkem června tento pokles bude ještě znatelnější. Pozitivní je skutečnost, že se naše činnost profesionalizuje a že z tohoto trhu zmizí „příležitostní“ prodejci pojištění, hypoték a investic.

Celý trh se naučil fungovat výrazně více digitálně – myslím, že se vývoj v této oblasti uspíší o pár let.



Mojmír Urbánek
generální ředitel a majitel
SAB Servis

1. Celý trh posledních deset let roste! Naše firma existuje sedm let a každý rok jsme také dokázali výrazně růst. Jenže to je v podmínkách ekonomického růstu vždy jednodušší, až v krizích se láme chleba.

Při jarním zastavení ekonomiky jsem se domníval, že se krize promítne i do našeho podnikání. Proto jsme rychle předělali původní ambiciózní plán do defenzivnější varianty. Mojí prioritou bylo udržet lidi ve firmě, i kdyby ekonomika byla zastavená na dlouhou dobu. Chci, aby lidé, kteří pro SAB pracují, měli ve firmě jistotu, aby byli stabilní a z jejich klidu a soustředěnosti na práci mohli těžit naši partneři – poradenské firmy a jejich poradci.

Nezůstali jsme však jen u defenzivy, vzniklou situaci jsme uchopili i jako příležitost. Naši tradiční roadshow, kdy jezdíme do velkých měst za našimi partnery, jsme okamžitě přesunuli do onlinu a využili ji k novým akvizicím. Rychle jsme spustili identifikaci klienta na dálku, aby nic nebránilo novým obchodům. Díky tomu, jsem již v polovině roku věděl, že budeme růst.

Nakonec jsme podle předběžných čísel rostli v roce 2020 v provizním obratu o 33 %. Cíle, které jsme si na minulý rok dali, jsme splnili beze zbytku. Růst obratu je pak příjemná tečka a potvrzení dobré práce i v číslech.

Negativum vidím v tom, že jsme se méně dělali s lidmi: majiteli firem, poradci a měli jsme i méně akcí se zaměstnanci. I když jsme se snažili akce uskutečnit do poslední chvíle, co to šlo, nakonec jsme mnohé z nich museli kvůli vládním nařízením zrušit. Pokud to půjde, tohle bychom si v letošním roce chtěli vynahradiť.

2. Očekávám, že se trh i nadále bude konsolidovat. Na rychlé změny a opatření musíme umět reagovat všichni. Krize, ať už ekonomická nebo společenská, je vždy zároveň příležitostí. Jak jsem říkal, máme za sebou 10 let nepřetržitého ekonomického růstu. Ale pokud →

Změna nastane v počtech jejich spolupracujících finančních poradců díky povinným odborným zkouškám na pojištění a zajištění.

v minulém roce naše ekonomika poklesla o plus minus deset procent, určitě se to projeví.

Dostali jsme rok čas se na důsledky krize připravit, teď se ukáže, jak to různí hráči na trhu zvládnou. Lidé potřebují pro své podnikání stabilní prostředí, a kdo jim ho zajistí i v těžkých dobách, ten uspěje.



Radek Milion
člen představenstva
KAPITOL

1. Začátkem roku 2020 jsme se v KAPITOLu těšili, že spolu s obchodními partnery a klienty oslavíme 25. výročí založení společnosti a po proběhlé transformaci nastartujeme růst našeho byznysu. Bohužel v březnu přišla první vlna pandemie koronaviru covid-19, na kterou reagoval celý svět řadou opatření. Inkriminované necelé dva měsíce se projeví na našem výkonu a zbytek roku jsme dokončili s podobnými výsledky jako ve 2019. Jsme moc rádi, že náš segment nebyl zasažen tak silně jako jiná odvětví.

Digitalizací celého vnitřního systému a přesunu do online prostředí můžeme pracovat ve finančním poradenství i na dálku a bez papírů. Pozitivně se to projevilo během vládních nařízeních, v tzv. lockdownu, kdy jsme mohli řadu klientských požadavků řešit online bez nutnosti osobní návštěvy. U mnoha smluv mohou klienti a naši spolupracovníci využít online sjednání a podpis přes SMS, u dalších tzv. akceptaci smlouvy platbou. Samozřejmostí je i elektronický záznam z jednání.

Oblast financování bydlení jsme rozšířili o samostatnou divizi KAPITOL Reality, kde jsme schopni klientům poskytnout poradenství a profesionální služby na trhu s nemovitostmi.

Loňský rok se projevil i v investičním sektoru, kde jsme zaznamenali nárůst nejen u podílových fondů. Podařilo se nám dotáhnout novou spolupráci s dalším silným obchodním partnerem a v současnosti mohou naši klienti investovat do našich ETF fondů. Dále byl velký zájem o investiční kovy, který se pozitivně projevil v divizi KAPITOL Gold. Spustili jsme vlastní e-shop na slitky a mince z drahých kovů. A jako první mezi finančněporadenskými společnostmi jsme emitovali sběratelské stříbrné a zlaté mince KAPITOLu, o které byl mezi klienty velký zájem.

2. I v našem prostředí se odráží aktuální situace spojená s koronavirem. Víme, že dochází ke zvýšenému počtu přesunu poradců. Ať už mezi finančněporadenskými společnostmi, ale

To, co ještě v roce 2019 nešlo, protože to velké instituce nemohly nebo nechtěly měnit, se jako mávnutím proutku zjednodušilo a zavedlo.

i mimo náš obor a celkový počet poradců klesá. Může za to současná krize, ale také zpřísnění požadavků na odbornost jednotlivých poradců. Jsme rádi, že vláda přistoupila na základě doporučení Asociace poradenských společností na šestiměsíční odklad povinných zkoušek v oblasti zprostředkování pojištění.

Z několika akvizičních jednání, která vedeme, je patrné, že vládní opatření proti šíření pandemie koronaviru více postihují menší poradenské společnosti a restriktce přežijí jen ti, kteří jsou dobře připraveni. Proto jsme rádi, že se na nás obrací i zkušení poradci se zájmem o spolupráci a na letošní rok plánujeme růst obchodu ve všech našich divizích.



Nikola Havránková
marketingová ředitelka
4fin

1. Rok 2020 byl pro 4fin prvním celým rokem fungování na trhu. Naše společnost naplnila všechny své obchodní cíle – dosáhli jsme s předstihem našeho stanoveného provizního obrátu 700 mil. Kč, povýšili jsme 182 kolegů do nových pozic a dva dokonce do těch nejvyšších, do pozic zemských ředitelů. Také se k nám připojilo 518 nových kolegů na pozice konzultantů, asistentek nebo na centrálu společnosti. Díky těmto skvělým výsledkům můžeme našim klíčovým spolupracovníkům, již za první rok fungování společnosti, vyplácet podíl na zisku v hodnotě více než 3 mil. Kč.

Z pohledu celého trhu vidíme, že úspěšný je ten, kdo se dokáže rychle adaptovat v nové době. Práce v online prostředí je dnes absolutní nutnost, a tak se i spolupráce s partnerskými institucemi posunula o velký kus kupředu. To jistě zjednoduší práci poradcům napříč celým trhem.

Negativní stránkou jsou bezesporu ztráty na životech i majetku, kterým jako celá společnost čelíme. Tyto ztráty zaznamenali samozřejmě i naši klienti a my se jim snažíme pomoci najít vždy nejvhodnější řešení jejich aktuální životní situace.

2. Procesy transformací společností budou jistě pokračovat i v roce 2021. Všichni budeme zdokonalovat naše IT systémy a procesy, které ještě více usnadní podnikání našim spolupracovníkům. Ve 4fin jsme se zavázali, že letos budeme do našeho CRM systému 4eko, který pokrývá kompletní správu práce s klientem včetně online analýzy 4plan, investovat 20 mil. Kč.

Můžeme jistě očekávat i migraci poradenských kmenů mezi společnostmi či od institucí.

Očekávám, že se trh i nadále bude konsolidovat. Na rychlé změny a opatření musíme umět reagovat všichni.

To je proces, který je v našem oboru běžný, ale v dnešní době více než kdy jindy musí poradenské společnosti myslet na to, že právě poradce je jejich klientem. Z toho důvodu je nutné připravit pro něj takové prostředí, kde bude moci dlouhodobě a udržitelně zvyšovat hodnotu svého podnikání. To je hlavním cílem společnosti 4fin.



Michal Musil
člen představenstva
a obchodní ředitel
eDO finance

1. Hodnocení minulého roku zatím nepovažuji za relevantní, protože jeho veškeré dopady budeme mít možnost vyhodnotit až s odstupem času. Raději bych se za rokem 2020 pouze ohlédl.

Byl to rok na velkých vlnách a byl především o tom, jak rychle se lidé a firmy dokázali přizpůsobit. Světová ekonomika včetně té české utrpěla šok. Řada oborů ve službách, zejména gastronomie, je na tom velmi špatně. Vítězem této krize je internet a obory, které se o něj mohly opřít, např. finanční služby, téměř neutrplyly.

Na poradenském trhu se velká část setkání přenesla do videocallů a náš trh se opět přiblížil ke kompletně bezpapírovému sjednání smluv. Řešení, která dříve v bankách a pojišťovnách trvala měsíce, nově trvala týdny.

V eDO jsme věnovali energii IT a podpoře našich obchodníků. V průběhu roku jsme spustili dvoufaktorové zabezpečení našeho systému a tím nachystali Single Sing On přístup k našim partnerům. Dále pak SMS podpis smluvní dokumentace, dotvořili jsme brand eDO Group a rozšířili videotéku. Výsledky trhu obecně dopadly velmi dobře a jinak tomu není ani na úrovni skupiny eDO.

2. Očekáváme velké investice do IT, technologických nástrojů, a díky tomu posílení společ-

I v našem prostředí se odráží aktuální situace spojená s koronavirem. Víme, že dochází ke zvýšenému počtu přesunu poradců.

ností, které nabídnou poradcům nadstandardní služby. Ve skupině eDO jsme si toho dobře vědomi a touto cestou již celé roky jdeme. Velký potenciál vidíme také v podpoře investic a úzkém propojení financí a realit prostřednictvím eDO 4 reality.

V roce 2021 plánujeme dvouciferný růst a chystáme nové nástroje na leady, crossellové kampaně, doplnění online sjednávačů o majetkové a cestovní pojištění a datové napojení do vybraných bank k podání online žádosti o hypotéky.

Neustálé zjednodušování práce poradcům je naším cílem, a v tom je na trhu stále velký prostor.



Jan Lener
ředitel odboru marketingu
a komunikace
Broker Consulting

1. Rok 2020 byl pro každou finančněporadenskou společnost výzvou, zda dokáže opravdu dostát deklarovaným slibům, že je tu pro klienty kdykoli a za jakékoli situace. V praxi to pak znamenalo velmi rychle reagovat na dynamicky se měnící situaci související s pandemií koronaviru.

Ty společnosti, které to dokázaly, mají nyní konkurenční výhody – spokojené a zaopatřené klienty, více zájemců o spolupráci a také výrazně postoupily v řešeních pro komunikaci v online módu. Jednou z takových, které reagovaly rychle, je i Broker Consulting.

2. Čekám postupně zklidnění situace ohledně koronaviru a návrat do předchozího stavu. I když ne tak docela, uzavírání ekonomiky napáchalo velké škody v některých odvětvích, takže tam lze očekávat, že některé provozy a podniky již neotevřou.

Pro náš segment to znamená, že během roku budou na pracovní trh přicházet zajímaví lidé. Otevírá se tak velký prostor pro nábor. |

Práce v online prostředí je dnes absolutní nutnost, a tak se i spolupráce s partnerskými institucemi posunula o velký kus kupředu.

INZERCE

PROFÍ
PORADENSTVÍ
& FINANCE

Chcete aktuální informace ze světa poradenství?

Navštivte www.profi.cz a zaregistrujte si zcela **zdarma** svoji e-mailovou adresu pro zasílání elektronického **newsletteru**.