

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera

Proces finančního poradenství na pracovištích České pošty, s. p.

Zuzana Kopecká

Bakalářská práce

2009

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE
(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Zuzana KOPECKÁ**

Studijní program: **B3709 Dopravní technologie a spoje**

Studijní obor: **Management, marketing a logistika ve spojích**

Název tématu: **Proces finančního poradenství na pracovištích České pošty, s. p.**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Úvod

1. Charakteristika finančního poradenství na pracovištích České pošty, s. p.
2. Analýza procesu finančního poradenství
3. Návrh na zlepšení finančního poradenství na pracovištích České pošty, s. p.

Závěr

Rozsah grafických prací: **dle doporučení vedoucí**
Rozsah pracovní zprávy: **40 - 50 stran**
Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná**
Seznam odborné literatury:
dle pokynů vedoucí práce

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Eva Cempírková**
Katedra dopravního managementu, marketingu
a logistiky

Datum zadání bakalářské práce: **28. listopadu 2008**

Termín odevzdání bakalářské práce: **1. června 2009**



prof. Ing. Bohumil Culek, CSc.

děkan

L.S.



prof. Ing. Vlastimil Melichar, CSc.

vedoucí katedry

V Pardubicích dne 28. listopadu 2008

Prohlašuji:

Tuto práci jsem vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v Univerzitní knihovně.

V Pardubicích dne 24. 5. 2009

Zuzana Kopecká

PODĚKOVÁNÍ

Zde bych nyní chtěla poděkovat Ing. Evě Cempírkové za konzultace a vedení celé práce. Současně bych chtěla poděkovat Bc. Davidu Korbelovi za poskytnuté studijní materiály a cenné rady týkající se daného tématu.

ANOTACE

Bakalářská práce řeší stupeň dostupnosti finančního poradenství pro populaci. Ukazuje na spolupráci mezi Českou poštou, s. p. a institucemi poskytujícími finanční služby: ČSOB, Českomoravská stavební spořitelna. Řeší otázku vzdělávání obchodních prodejců, aby byli plně kvalifikovaní při nabízení a prodeji finančních produktů. Zabývá se současnou situací a nabízí i možné návrhy na zlepšení.

KLÍČOVÁ SLOVA

Česká pošta, s. p., finanční poradce, školicí kurz, alianční partner, klient, bankovní produkty

TITLE

The process of financial counselling in the workplaces of the Czech Post, state enterprise

ANNOTATION

Bachelor's work solves a degree of availability financial counselling for population. It shows the cooperation between the Czech post, state enterprise and institutions, which provide financial services: CSOB, Ceskomoravska stavebni sporitelna. It solves the question of the education for tradesmen, that they will be skilled in the offer of financial products. It is concerned with the current situation and it offers possible concepts for the improvement.

KEYWORDS

Czech Post, state enterprise, financial adviser, training course, coalition's partner, client, bank products

OBSAH:

ÚVOD.....	8
1 Charakteristika finančního poradenství na pracovištích České pošty, s. p.	10
1.1 Česká pošta, s. p. jako prostředník (poskytovatel finančních služeb).....	12
1.1.1 Česká pojišťovna	13
1.1.2 Poštovní spořitelna.....	14
1.1.3 Sjednání penzijního připojištění a stavebního spoření.....	16
2 Analýza procesu finančního poradenství	17
2.1 Průběh školení na pracovištích České pošty, s. p. na produkty Poštovní spořitelny	17
2.1.1 Postžirový účet = PŽÚ	19
2.1.2 Elektronické bankovníctví = ELB	27
2.2 Kurzy poskytované v rámci Poštovní spořitelny pro pracovníky České pošty, s. p.	33
2.2.1 Povinné kurzy	33
2.2.2 Nepovinné kurzy	37
2.3 Úspěšný obchodník	38
2.4 Rozdíl mezi jednotlivými regiony.....	39
3 Návrh na zlepšení finančního poradenství na pracovištích České pošty, s. p.	40
3.1 Současná situace na základě vypracovaného dotazníku	40
3.2 Návrh na zlepšení	43
ZÁVĚR.....	46
SEZNAM INFORMAČNÍCH ZDROJŮ	48
SEZNAM TABULEK	49
SEZNAM OBRÁZKŮ	50
SEZNAM ZKRATEK	51
SEZNAM PŘÍLOH	53

ÚVOD

Česká pošta jako státní podnik poskytující poštovní služby po celém území České republiky (dále jen ČR) vznikla 1. ledna 1993 a základní normou pro ni je zákon o poštovních službách č. 29/2000 Sb., v pozdějším znění. Pod pojmem poštovní služba se rozumí – činnost prováděná na základě poštovní smlouvy a podle podmínek stanovených v zákoně o poštovních službách za účelem dodání poštovní zásilky nebo poukazované peněžní částky. Dne 31. prosince 1992 byla z rozhodnutí ministerstva hospodářství Správa pošt a telekomunikací, s. p. rozdělena na dva samostatné podniky. Česká pošta působí na poštovním trhu jako držitel tzv. poštovní licence (monopol). Tato výhrada se vztahuje na poštovní zásilky ve vnitrostátním styku, jejich obsahem jsou písemnosti, pokud je hmotnost této zásilky nižší než 50 g a současně cena je nižší než 18 Kč, podle aktuálního nařízení vlády č. 512/2005 Sb. S poštovní výhradou je však současně spojena i povinnost poskytovat základní poštovní služby na celém území ČR v předepsané kvalitě. Tyto základní služby jsou vyjmenovány a popsány ve věstnících, které vydává Český telekomunikační úřad (dále jen ČTÚ). K těmto službám patří především podání, přeprava a dodání listovních, balíkových a peněžních zásilek ve vnitrostátním, tak i v mezinárodním styku.

Kromě základních poštovních služeb, na které se vztahuje základní poštovní licence, dle zákona o poštovních službách, operuje pošta ve všech trzích zcela v konkurenčním prostředí. Při hledání tržních příležitostí a možných výnosů se pošta vydala cestou spolupráce s „aliančními partnery“ – institucemi, které prodávají zpravidla finanční služby vhodně doplňující hlavní služby pošty. Velkou výhodou pošty je, že má své provozovny na celém území naší republiky. Hlavně z tohoto důvodu s ní uzavřely smlouvu o spolupráci instituce jako Československá obchodní banka, a. s. (dále jen ČSOB) a Českomoravská stavební spořitelna, a. s. (dále jen ČMSS).

Na finančním trhu je nepřehledné množství finančních nabídek a produktů. Člověk, který se v tomto prostředí neorientuje, nedokáže přesně určit, která služba anebo který produkt je pro jeho situaci nejvhodnější. Právě v okamžiku takového rozhodování, by měl využít služeb finančního poradce, který je kvalifikován k tomu, aby správně a nestranně posoudil možnosti a přednosti vybraných finančních produktů ve vztahu k finanční situaci dotyčného klienta. Je stále ještě dost lidí, kteří služby finančního poradce nedoceňují. Myslí si, že oni sami by nikdy nemohli uzavřít smlouvu, která by pro ně byla v budoucnu pastí.

Nedokáží si totiž vykalkulovat všechny možné finanční nástrahy, se kterými by si odborník na finanční poradenství dokázal poradit. Finanční poradenství můžeme také pojmenovat finančním plánováním.

Finančního specialistu nemusí nikdo dlouho hledat, jeho služby jsou dostupné všem. Jsou to mezi jinými odborně vyškolení zaměstnanci České pošty, s. p. Nalezneme je téměř na všech provozovnách, kde obsluhují na tzv. specializovaných přepážkách. Současná situace je taková, že zaměstnanci na běžných přepážkách dokáží poradit pouze zběžně, nebo klienta odkáží na propagační leták či na odborného finančního poradce na specializované přepážce. Cílem do budoucna by bezesporu mělo být, aby na univerzálních přepážkách dokázali zaměstnanci odborně finančně poradit.

Cílem mé práce je zjistit dostupnost služeb finančních poradců. Zjistit množství a spektrum možností finančních nabídek poradců na poštovních provozovnách a jejich možnosti kvalifikace k prodeji produktů v regionu Severní Čechy. Dále pak vyhodnocení prodeje přímo na obslužných místech a návrhy na možné zlepšení finančního poradenství pro klienty.

1 Charakteristika finančního poradenství na pracovištích České pošty, s. p.

Nabídka služeb České pošty, s. p. je velice široká. Tyto služby poskytuje jednotlivým občanům (odesílatel, adresát), firmám, soustavě soudů a veřejné správě.

Hlavně pro sběratele je na České poště, s. p. vedena oblast filatelie, která se zabývá vším, co se týká známek (aktuální, emisní plán, objednávka, soutěž o nejkrásnější známku), celin (jedná se o druh poštovních cenin s natištěnou známkou nebo jí nahrazujícím obrazem, případně nápisem - dopisnice, obálky s natištěnou známkou, aerogramy,...), razítek (přehled, připravovaná a soutěž o nejkrásnější razítka).

Česká pošta, s. p. poskytuje pro své klienty např. tyto služby:

- různé typy psaní a balíků ČR a do zahraničí,
- jednotlivé typy poukázek ČR a do zahraničí,
- elektronické služby,
- roznášku propagačních materiálů,
- obstaravatelská činnost – „Česká pošta, s. p. poskytuje tyto služby na smluvním základě za smluvní ceny podle ustanovení zákona č. 526/1990 Sb., o cenách. Tato činnost je realizována ve všech regionech podle předpisů vydávaných generálním ředitelstvím. Spočívá v dodávání důchodů a vybírání opakujících se plateb obyvatelstva (služby pro ČSOB, SIPO, sázkové a loterní činnosti, prodej kolkových známek pro MF ČR a dálničních kupónů a služby pro Český Telecom, a. s., ...).“ [1]
- SIPO = „soustředěné inkaso plateb obyvatelstva – je jednou z obstaravatelských činností, kterou Česká pošta poskytuje na základě smlouvy pro partnerské organizace. Spočívající v inkasování plateb od fyzických osob ve prospěch právnických a dalších osob, které s poštou uzavřely smlouvu o obstarávání SIPO, slouží k úhradě např. nájemného, televize, předplatného, stavebního spoření,...“ [2]
- tisk a kompletace zásilek,
- bankovní a pojišťovací služby,
- služby Czech POINT,

- datové schránky – „jedná se o projekt startující k 1. 7. 2009. Datová schránka je elektronické úložiště, které je určeno k doručování a k provádění úkonů orgánům veřejné moci, a naopak k provádění podání vůči nim. Jednoduše řečeno budou je povinně využívat všechny úřady, soudy a instituce, a také právnické osoby zapsané do obchodního rejstříku. Datovou schránku zřizuje a spravuje Ministerstvo vnitra. Tento způsob komunikace nahrazuje klasický způsob doručování v listinné podobě. Schránky budou pracovat na obdobném principu jako internetové bankovníctví, které dnes už skoro každý používá.“[3]

V současné době jsou velmi rozšířené dané elektronické služby, pod které spadá:

- centrální adresa,
- certifikační autorita – interní, kvalifikovaná, veřejná,
- objednávka časopisů,
- online objednávka známek,
- registrovaná elektronická pošta,
- zasílání pohledů pomocí MMS.

Lidé jich stále více využívají a Česká pošta, s. p. chce do budoucna dané služby ještě dále rozšířit.

Za velký krok dopředu může být považována služba Czech POINT nabízená již na 810 pobočkách, pod kterou se skrývá možnost prostřednictvím pošty nechat si vyhotovit ověřené výpisy z katastru nemovitostí, obchodního rejstříku, rejstříku trestů, živnostenského a obchodního rejstříku, z registru řidičů, ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů, z insolventního rejstříku (nejmladší) a také e-shop-výpisy poštou. A, že je tato služba klienty velice využívaná svědčí i to, že vydaných ověřených výpisů prostřednictvím pošty za rok 2008 bylo celkem 173 975 (viz tabulka č. 1). O jeden z nejnovějších možných výpisů, a to o výpis z registru řidičů, podle předpokladů je velký zájem. Dosvědčuje to i skutečnost, že za první den fungování této služby si nechalo 177 řidičů zjistit svůj počet bodů.

Celkově za dobu fungování této služby bylo k 22. 3. 2009 vydáno 1 379 603 výpisů, kdy největší zastoupení mají výpisy rejstříků trestů, a to 752 597, což je 46 %. V současné

době můžeme na území ČR nalézt kolem 3 528 pracovišť (obecní a krajské úřady, ČP, Hospodářská komora, notáři, zahraniční zástupci), kde Czech POINT mají.

Tabulka č. 1: Statistika počtu vydaných ověřených výpisů za rok 2008

Statistika počtu vydaných ověřených výpisů za rok 2008							
Měsíc	Katastr. nemov.	Obchod. rejstřík	Živn. rejstřík	Rejstřík trestů	Podání pro ŽÚ	CRŘ	Celkem
leden	4 336	2 660	42				7 038
únor	3 975	2 395	47				6 417
březen	3 630	2 382	47				6 059
duben	4 000	3 081	68				7 149
květen	3 477	2 865	49				6 391
červen	3 559	2 898	65				6 522
červenec	4 368	3 555	101	7 643	5		15 672
srpen	4 052	3 254	100	8 206	3		15 615
září	5 162	4 411	157	11 822	6		21 558
říjen	6 427	5 444	251	14 350	6		26 478
listopad	6 965	5 413	325	15 529	3		28 235
prosinec	5 829	5 060	321	15 627	4		26 841
Celkem	55 780	43 418	1 573	73 177	27		173 975

Zdroj: SELICHAROVÁ, Marta. *Czech POINT na poště rozšířil nabídku služeb* [online]. 1998 , 2009 [cit. 2009-01-05]. Dostupný z WWW: <http://www.cpost.cz/jetspeed/portal/media-type/html/user/anon/page/default.psm/js_pane/uvod?docid=31831&show_title=1&ksid=5565&year_id=2009&show_path=0>.

1.1 Česká pošta, s. p. jako prostředník (poskytovatel finančních služeb)

S Českou poštou, s. p. kooperují jednotlivé pojišťovny a spořitelny, aby jejím prostřednictvím zajistily nejenom prodej svých produktů, ale také dostatečné množství obslužných míst pro klienty. Pošta má rozsáhlou přepravní síť po celé ČR s 3 387 pobočkami, zaměstnává v průměru 37 008 pracovníků a při své přepravě používá okolo 4 225 automobilů. Proto může být pro finanční instituce výhodnější spolupracovat s poštou než budovat svou vlastní síť.

V srpnu roku 2008 Česká pošta, s. p. vydala zprávu, že do konce roku zruší 179 málo využívaných poboček. Tím by samozřejmě zasáhla všechny instituce, které její rozsáhlé síť využívají k prodeji svých služeb. Pošta chtěla nahradit dané pobočky motorizovaným

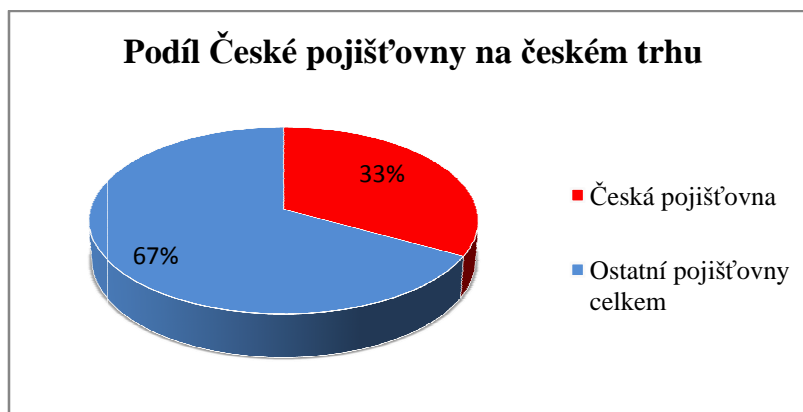
doručováním, v jižních Čechách by zaniklo 58 poboček, v západních Čechách pak 46 a ve východních Čechách nakonec 42 pošt. Jednalo se vždy o pobočky v obcích do 1000 obyvatel, a to hlavně v horských, příhraničních či rekreačních oblastech. Nejméně kriticky na to reagovala společnost Sazka, která počet terminálů na pobočkách pošt omezila již v roce 2007. Mnohem hůře na tuto zprávu reagovaly Česká pojišťovna a hlavně Poštovní spořitelna, která je díky poštovním pobočkám nejdostupnější bankou v ČR. K této situaci však nedošlo, pošta žádnou ze svých poboček nezrušila a danou zprávu „smetla pod stůl“.

1.1.1 Česká pojišťovna

Tato pojišťovna provozuje svou činnost na českém trhu již od roku 1827, kdy byla v Praze založena První česká vzájemná pojišťovna. Z počátku nabízela pojišťovna pouze požární pojištění nemovitostí, ale počátkem 20. století se její služby rozrostly o životní pojištění, pojištění proti vloupání a pojištění zákonné odpovědnosti a úrazu.

Česká pojišťovna je univerzální pojišťovnou se 180-ti letou tradicí v životním i neživotním pojištění. Své služby poskytuje občanům i malým, středním a velkým firmám. Svým klientům poskytuje životní a důchodové pojištění, úrazové pojištění, cestovní pojištění, pojištění léčebných výhod v zahraničí, pojištění majetku a odpovědnost za škody obyvatelstva, pojištění průmyslu a podnikatelů se škálou pojištění jak pro tuzemsko, tak pro zahraničí, zemědělské pojištění a aktivní zajištění omezené na společnosti ve skupině České pojišťovny. Od roku 1991, kdy bylo opět zavedeno konkurenční prostředí, je největší pojišťovnou na českém pojistném trhu s tržním podílem 33 % (viz obrázek. č. 1). Tato pojišťovna spravuje okolo 10,5 milionů pojistných smluv ke konci roku 2007.

Obrázek č. 1: Podíl České pojišťovny na českém trhu



Zdroj: interní materiály České pojišťovny

Proto, aby byla zajištěna co největší spokojenost klientů, zaměstnává Česká pojišťovna přibližně 4900 zaměstnanců. Své služby poskytuje na více než 700 obchodních místech, 3400 poštách a prostřednictvím 6000 vlastních pojišťovacích poradců.

Česká pojišťovna vylepšila své služby o možnost sjednávání pojištění na poštách. Některé produkty mohou klienti sjednat na kterékoli poště na území naší republiky a některé pouze na vybraných poštách. V současné době si mohou zájemci o pojištění na poštách sjednat kapitálové životní pojištění, dětské pojištění SLUNIČKO, životní pojištění DYNAMIK, KOMBInované vkladové pojištění, pojištění domácností nebo rodinných domů a souvisejících staveb či povinné ručení.

Česká pošta, s. p. je velice důležitý strategický partner pro Českou pojišťovnu. Pro přepážky pošty připravuje Česká pojišťovna do budoucna možnost sjednávání – cestovní pojištění a samostatná pojištění úrazu a odpovědnosti.

Od 1. 1. 2007 umožňuje pošta sjednání povinného ručení s Českou pojišťovnou na všech provozovnách. Toto povinné ručení uzavřené na poště je plnohodnotné pojištění, jako kdyby ho klient uzavřel na pobočce České pojišťovny. Dané povinné ručení společně s kapitálovým životním pojištěním lze sjednat na kterékoli poště, ostatní produkty pouze na vybraných poštách.

K letošním novinkám bezesporu také patří nově vyvinutá exkluzivní varianta již dříve prodávaného DYNAMIKu. Jedná se o jednoduchou pojistku DYNAMIK EXPRES, kterou pošta bude prodávat na všech pobočkách.

Důkazem toho, že prostřednictvím České pošty, s. p. se daří oslovovat více klientů, je např. produkt dětské pojištění SLUNIČKO. Z jeho celkové produkce bylo sjednáno na pobočkách České pošty, s. p. 20 %.

1.1.2 Poštovní spořitelna

Poštovní spořitelna vnikla již v roce 1991, a to pod názvem Poštovní banka, a. s. Nynější název, který všichni známe, začala používat v roce 1995, kdy se sloučila s Investiční a poštovní bankou. Od roku 2000 se stala součástí jedné z nejvýznamnějších bank v ČR, a to součástí ČSOB. Poštovní spořitelna je jednou z obchodních značek ČSOB, která je největší bankou se sídlem v ČR.

V počtu klientů je tato spořitelna druhá největší banka v ČR, v současné době jejích služeb využívá skoro 3 miliony klientů. Poštovní spořitelna nabízí své bankovní služby ve velmi husté obchodní síti. Dalo by se říci, že na trhu není žádná banka, která by byla dostupnější (tabulka č. 2). Klienti mají několik variant kde spravovat své finance: pošty, finanční centra, bankomaty. Bezplatně pak mají možnost své finance vybírat také na pokladnách obchodních řetězců (Albert, Hypernova, Spar a Globus). Připravuje se spolupráce s obchody COOP.

Tabulka č. 2: Obslužná místa

Obslužná místa	
Pobočka	Počet
pošta	3 387
finanční centra	46
bankomaty	650
pokladny obchodních domů	2 500

Zdroj: Poštovní spořitelna

Poštovní spořitelna nabízí své produkty a služby pro nejširší klientelu (jak z hlediska věkového, příjmového nebo teritoriálního), a to za příznivou cenu a při zachování maximální dostupnosti v rámci ČR. Prostřednictvím sítě pošt nabízí spořitelna například tyto produkty: Postžiro, Postkonto, Elektronické bankovníctví, Eurogiro, Maxkarta, Kreditka Poštovní spořitelny, Kreditka Elektron, Splátková karta, Vkladní knížka, Spotřebitelský úvěr, Šekové poukázky, Složenky, Červené konto, Vkladový účet na vzdělání. Některé produkty jsou však nabízeny pouze na vybraných poštách. Mezi tyto produkty patří: Eurokonto, Poštovní investiční program, Spořicí investiční účet, Poštovní termínovaný vklad, Hypoteční úvěr Poštovní spořitelny, Povolené přečerpání k Postkontu a Malý podnikatelský úvěr. Jde o to, že zaškolení všechny přepážkové pracovníky i na malých poštách by bylo v podstatě nereálné, drahé, nerentabilní a nepřinášelo by to dostatečný efekt. Proto se školení soustředí na zaměstnance větších vybraných pošt, kde je větší potenciál.

Jako první banka v ČR zahájila Poštovní spořitelna již v devadesátých letech masivní vydávání čipových karet svým klientům. Jako další alternativní a progresivní způsob obsluhy účtů nabízí Poštovní spořitelna také nejmodernější produkty elektronického bankovníctví, kde klient nakládá se svými účty bezprostředně. Také je průkopníkem úplně nových bankovních služeb. V roce 2006 spolu s ČSOB nabídla službu CashBack, která umožňuje klientům

vybírat si hotovost ze svých účtů na pokladnách prodejen obchodních domů a v síti čerpacích stanic EuroOil, a to vše bez poplatků. Poslední novinkou, kterou pro své klienty spořitelna vymyslela, je komfortní služba TV Banka. Tato služba byla uvedena na trh v říjnu roku 2008 a spočívá v tom, že klienti mohou své bankovní účty ovládat pomocí televizního ovladače.

1.1.3 Sjedenání penzijního připojištění a stavebního spoření

Penzijní připojištění zprostředkovává pošta pro dva penzijní fondy - jedná se o ČSOB Penzijní fond Stabilita a Penzijní fond České pojišťovny. *„Oba tyto penzijní fondy shromazďují na základě platné české legislativy peněžní prostředky účastníků penzijního připojištění a státní příspěvky poskytované účastníkům. Poskytují všechny druhy penzí a dalších dávek možných v ČR. Toto penzijní připojištění je nejvýhodnější státem podporované spoření, které slouží jako doplňkové zajištění v důchodovém věku. Připojištění je nejvýhodnější uzavřít, podle možností v co nejmladším věku.“* [4]

ČMSS poskytuje možnost prostřednictvím poboček České pošty, s p. uzavírat smlouvy o stavebním spoření. Jedná se o jeden ze způsobů zhodnocení peněz, kdy hlavním účelem je financování bydlení. Patří mezi jeden z nejvýhodnějších a nejbezpečnějších finančních produktů.

2 Analýza procesu finančního poradenství

Spojení slov finanční poradenství (plánování) je pro mnoho lidí stále ještě neznámé, někteří mohou mít pocit, že se jedná o službu určenou pouze osobám s vysokými příjmy. Opak je však pravdou. Tento pojem vystihuje formu kompletních služeb v rámci finančních produktů. Pomáhá osobám správně a hlavně reálně, podle příjmů, rozplánovat jejich cíle a cestu k jejich naplnění. Mezi tyto cíle může např. patřit: bydlet ve vlastním, koupit si auto, naspořit dětem dost peněz na studia, mít v důchodu dost peněz, zvýšit výnosy svých úspor, ...

Odborný finanční poradce je schopen posoudit možnosti a přednosti daných finančních produktů ve vztahu k finančním potřebám osob nebo i celé rodiny, a tím pomoci udělat správné finanční rozhodnutí. Z tohoto důvodu, aby nám daní finanční specialisté pomohli, musí oni sami podstoupit a absolvovat různá školení a vzdělávací kurzy. Teprve odborně proškolení lidé pak pracují na specializovaných bankovních přepážkách ČP. Na ostatních přepážkách, sice také mohou pracovníci nabídnout a prodat finanční produkt, většinou však, ale nedokáží správně posoudit a vyhodnotit potřeby klienta a vhodnost daného produktu.

2.1 Průběh školení na pracovištích České pošty, s. p. na produkty Poštovní spořitelny

Spořitelna nabízí své bankovní produkty prostřednictvím sítě pošt v ČR a dále na svých obchodních místech. Proto, aby bylo zajištěno odborné finanční poradenství na pobočkách pošt, musí být její pracovníci náležitě školeni.

„Spořitelna je od roku 2000 součástí ČSOB. Dne 1. 9. 2005 byla podepsána „Smlouva o zajišťování služeb pro Československou obchodní banku, a. s.“ a to mezi Československou obchodní bankou, a. s. a Českou poštou, s. p. Tato smlouva je uzavřena až do roku 2017 a obě strany se podle ní řídí od 1. 1. 2006. Česká pošta podle této smlouvy umožňuje svým zaměstnancům školení vedené lektory Poštovní spořitelny. Vzhledem k této skutečnosti Poštovní spořitelna a pošta vytvořili projekt „Bankovní akademie Poštovní spořitelny“, který obsahuje vzdělávací program pracovníků České pošty zaměřený na znalost produktů spořitelny a jejich profesionální obsluhu a nabídku.“ [5]

Bankovní akademie Poštovní spořitelny nastavuje systém vzdělávání pracovníků České pošty v závislosti na typu obchodního místa a stupni rozsahu obsluhy na přepážkách jednotlivých obchodních míst (pobočkách pošty). Lektorsky jsou školení v rámci Bankovní akademie PS zajišťována interními lektory spořitelny, s nimiž (osobně, telefonicky či korespondenčně) mohou pracovníci konzultovat jednotlivá odborná témata a samozřejmě i nejasnosti, na které narazili během studia produktů a služeb PS.

Bankovní akademie PS vydává učební texty, které jsou určeny vybraným zaměstnancům České pošty k samostudiu. V těchto textech se mohou pracovníci stručně seznámit s Poštovní spořitelnou a získat znalosti v oblasti vybraných produktů PS, které jsou nabízeny v obchodní síti České pošty. Tento studijní materiál poskytuje ucelené informace o vybraných produktech a službách PS. Úkolem těchto skript je poskytnout souhrn informací k samostudiu a odkazy na prohloubení znalostí. Tyto studijní materiály jsou užitečným průvodcem a pomáhají při skládání příslušného základního atestačního testu.

Tyto učební texty Bankovní akademie PS pro pracovníky České pošty, s. p. jsou rozděleny do tří částí – I. díl, II. díl a vybrané produkty PS. Všechny studijní materiály jsou pro základní stupeň přípravy.

U daného učebnicového textu o vybraných produktech PS nalezneme nejdůležitější a klienty nejčastěji žádané produkty. *“Ve studijním materiálu najdeme vždy ke každému produktu tři druhy pracovních listů:*

- *Produktové listy – Slouží k výkladu hlavních a podstatných údajů o daném produktu. V této části se také dozvíte o obchodní charakteristice produktu, jeho technologii, založení,...* Základem jsou produktové karty obsahující souhrn podstatných informací o produktu. Tyto karty můžeme také nalézt na každé poště v tzv. Červených deskách, kde jsou uloženy různé druhy pomůcek a důležité informace.
- *Prodejní listy – V této části pracovník pošty nalezne náměty a příklady k tomu, jak řešit a zvládat prodejní situace při jednání s klienty.*
- *Opakovací listy – Slouží pro shrnutí látky a přípravu k atestaci.* “[5]

2.1.1 Postžirový účet = PŽÚ

Jde o běžný účet, který díky svým parametrům a výhodám patří u nás k nejúspěšnějším bankovním produktům. V současné době je již více než milion klientů, kteří využívají postžirový účet. Tento účet má několik programů: Mini, Junior, Klasik, Plus, Senior, Handicap, Zadarmo. Účet je založen do 10 pracovních dnů (z toho 5 dnů na doručení) a sdělení čísla účtu při založení na poště je možné ihned.

Postžirový účet – program Klasik a Plus

Tento produkt je určen fyzickým osobám od 18 let. Program Klasik je program postžirového účtu, u kterého je zdarma:

- založení účtu,
- vydání Maxkarty pro majitele účtu,
- zřízení a vedení služeb elektronického bankovníctví (ELB),
- elektronický výpis,
- karta ITIC (mezinárodní slevová karta pro učitele),
- vedení termínovaného vkladu,
- Kreditka PS nebo Kreditka Elektron – 1. rok po zřízení zdarma,
- zřízení a vedení spořicího vkladového účtu s výpovědní lhůtou.

Program Plus je rozšířený program s maximálním sortimentem služeb a zvýhodněnými bezhotovostními transakcemi na účtu. U tohoto programu jsou shodně jako u programu Klasik dané služby zdarma a ještě navíc jsou poskytovány bezplatně:

- zřízení a vedení povoleného přečerpání účtu,
- vydání Maxkarty až pro tři disponující osoby,
- vydání a roční vedení embosované platební karty VISA Classic nebo MasterCard Standard,
- vedení Eurokonta pro fyzické osoby.

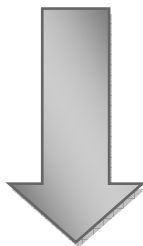
Podmínkou pro zřízení obou programů je předání řádně vyplněných příslušných dokumentů pracovníkovi na přepážce. Jedná se o Žádost o založení postžirového účtu; podpisový vzor pro postžirové účty; platný průkaz totožnosti a složení prvního vkladu (v hotovosti minimálně 200 Kč). Tyto dokumenty získá klient, který žádá o založení daného

účtu, od pracovníka pošty společně ještě s podmínkami pro postžirové účty, podmínkami pro Maxkarta a příslušnými letáčky.

Samozřejmě, že každý pracovník u přepážky se snaží klientovi nejdříve nabídnout komfortnější program Plus (pro klienty využívající širší sortiment služeb je tento program po celou dobu výhodnější = levnější) nebo společně s postžirovým účtem založit v rámci Flexi žádosti ještě další služby: Elektronické bankovní služby (dále jen ELB), Červené konto, povolené přečerpání účtu, kreditní kartu. Přepážkoví pracovníci by však měli při doporučování jednoho z programů vždy posuzovat potřeby a možnosti konkrétního klienta. Každý může upřednostňovat jiné výhody.

Mezi výhody těchto dvou programů patří hlavně:

- nejlepší poměr kvalita/cena,
- dostupnost (účet k dispozici na všech poštách a na některých i o víkendech),
- platební karta (Maxkarta, VISA IMAGE, MasterCard Standard) – zdarma pojištěná, platby v obchodech, využívá širokou síť bankomatů ČSOB/PS, umožňuje vklady, výběry, příkazy na ČP i platby za poštovní služby (známky, kolky),
- ELB – je bez paušálu a založení zdarma, velkou předností pak je rychlé, levné a pohodlné ovládání účtu pomocí mobilu, internetu, klientského poradce na telefonu.



Z těchto výhod mají hlavní užitek klienti. Mezi hlavní klady nebo spíše užitky pro klienta jsou:

- úspora peněz,
- dostupnost – klient hlavně ušetří čas a získá větší svobodu při správě svých financí, nesmíme ani zapomenout, že řada velkých pošt má otevřeno v sobotu a neděli,
- bezpečnost a pohodlí – významné výhody Maxkarty (peníze má klient kdykoliv k dispozici, peníze jsou díky ní v bezpečí,...),
- rychlost vyřízení požadavků – prostřednictvím služeb ELB.

Možnosti, kdy mohou pracovníci pošt nabídnout zákazníkům programy Klasik a Plus, je např.: při platbě složenek na poště, při výplatě peněz dobírkou, při obsluze podnikatele s postkontem,... Hlavně zaměstnanci pošt musí mít stále na paměti, že většina zákazníků pošty nezná množství výhod, které nabízí postžirový účet.

Postžirový účet - program MINI a Junior

Program MINI je určen pro děti ve věku 0 – 15 let a musí být občanem ČR s trvalým pobytem na území ČR. V den patnáctých narozenin je účet automaticky převeden do programu Junior. Tento navazující program je od 15 do 26 let pro občany ČR s trvalým pobytem na území ČR nebo od 18 – 26 let pro občany Slovenské republiky či od 21 do 26 let i pro ostatní cizince.

Program MINI je zvýhodněný postžirový účet pro nejmenší, u kterého je zdarma:

- založení a vedení účtu,
- vydání a vedení Maxkarty pro majitele účtu (od 10 let),
- 5 výběrů z bankomatu PS a ČSOB v kalendářním měsíci v ČR,
- členství v klubu Čtyřlístek (slevy na vstupy na zámky, hrady,...),
- vydání slevové karty ISIC – SCHOLAR (od 10 let),
- zřízení a vedení služeb ELB (pouze pasivní funkce).

Program Junior zvýhodňuje mladé lidi a při dovršení věku 26 let jsou automaticky převedeni do programu Klasik. K tomuto účtu je zdarma:

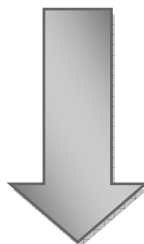
- založení a vedení účtu,
- zasílání elektronických výpisů z účtu,
- zřízení a vedení služeb ELB (obsluha přes internet, mobil,...),
- vydání Maxkarty majiteli účtu,
- vydání slevové karty Euro<26 nebo ITIC,
- zřízení a vedení povoleného přečerpání účtu, to však až od 18 let,
- Kreditka PS nebo Kreditka Electron 1. rok po zřízení zdarma (až od 18 let).

K tomu, aby si mohli klienti založit jeden z těchto programů, musí pracovník pošty poskytnout příslušné doklady, které daný zájemce vyplní. Mezi tyto doklady patří – Žádost o založení postžirového účtu (Junior, MINI); podpisový vzor (Junior, MINI); podmínky

pro postžirové účty; podmínky pro Maxkarty a samozřejmě výňatek ze sazebníku s letáčky. U nezletilého žadatele musí být přítomen zákonný zástupce s ověřením a musí být schopen prokázat vztah k nezletilému (rodný list, záznam v občanském průkazu,...). Nesmí se zapomenout ani na složení prvotního vkladu, což u programu MINI je 50 Kč a u Juniora se jedná minimálně o 200 Kč.

K výhodám těchto dvou programů můžeme zařadit např.:

- bezpečnost,
- dostupnost peněz,
- klub Čtyřlístek,
- ELB – jedná se spíše jen o pasivní operace (historie, zůstatek účtu),
- cena, úročení – ceny transakcí jsou zvýhodněné a je zvýhodněné i úročení.



Z těchto výhod čerpají klienti. Nejvíce si pochvalují:

- jistotu dostupnosti peněz,
- vzdělávací funkci – děti se učí hospodařit s penězi, spořit,...,
- bezpečnost,
- pohodlí,
- úspora peněz – cena účtu zdarma nebo za minimální poplatky, slevové karty, klub Čtyřlístek, pojištění Maxkarty.

Pracovníci pošty se snaží, tyto programy nabídnout všem zákazníkům, kteří mají Dětskou vkladní knížku (VKD), rodičům s dětmi, studentům či mladým lidem (mohou jít třeba jen zaplatit složenku) nebo klientům s Maxkartou. Své potenciální klienty mohou např. nalákat na to, že účet MINI je dobrým dárkem pro jejich děti, nebo že program Junior je moderní a cenově zvýhodněný účet pro mladé.

Postžirový účet – program Senior a Handicap

Program Senior je určen občanům od 55 let, kdy je důchod zasílán na postžirový účet. Jedná se o zvýhodněný účet pro seniory. U tohoto produktu jsou nižší poplatky za vybrané transakce a klient je do programu zařazen automaticky po příchodu první řádné důchodové dávky. Produkt Handicap si může zřídit osoba od 18 let, která je držitelem průkazu (TP, ZTP, ZTP/P). Tato osoba, má na tomto účtu zvýhodněné hotovostní a bezhotovostní transakce.

U programu Senior jsou zdarma tyto služby:

- založení účtu,
- vydání Maxkarty pro majitele účtu,
- zřízení a vedení povoleného přečerpání účtu,
- zřízení a vedení služeb ELB,
- zřízení a vedení spořicího vkladového účtu s výpovědní lhůtou,
- vedení termínovaného vkladu,
- Kreditka PS či Kreditka Elektron, kdy 1. rok je vedení zdarma,
- vklad hotovosti Maxkartou.

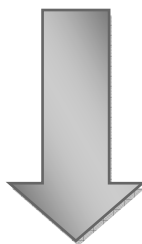
Program Handicap má totožné služby jako produkt Senior zdarma a ještě navíc: vedení účtu a kartu ITIC.

Pracovník pošty předá každému, kdo si chce zřídit jeden z těchto programů příslušné doklady, které musí klient vyplnit. Jedná se o – Žádost o založení postžirového účtu; Podpisový vzor; Podmínky pro postžirový účet; Podmínky pro Maxkarty a letáčky či výňatek ze sazebníku. Klient pak předkládá kromě vyplněných dokladů u těchto programů ještě platný průkaz totožnosti a složí první vklad (min. 200 Kč). U programu Handicap musí žadatel předložit ještě průkaz mimořádných výhod.

Výhodou těchto dvou programů je hlavně:

- nejlepší poměr kvalita/cena,
- dostupnost,
- platební karta Maxkarta – zdarma pojištěná, možnost plateb v obchodech, zdarma výběr hotovosti ve vybraných obchodech (Cashback), široká síť bankomatů,

- ELB – bez paušálů a založení zdarma – možnost rychlého, levného a spolehlivého ovládání účtu pomocí internetu, mobilu či klientského poradce na telefonu.



Z těchto výhod mají největší užitek klienti, kteří si jeden z programů zřídí. Mezi největší užítky, podle nich, je:

- úspora peněz – klient má zřízený standardní účet za nižší cenu,
- pohodlná obsluha účtu,
- bezpečnost a pohodlí – peníze jsou pojištěny a tak se klienti nemusí bát o své úspory.

Pracovníci pošty mohou nabídnout klientům jeden z těchto účtů, když si přijdou vyzvednout důchod, pokud platí důchodce složenkou či při výplatě dávek handicapovaným v hotovosti.

Program Zadarmo

Tento program je úplnou novinkou, žadatelé si ho mohou zřídit od listopadu roku 2008 na Finančních centrech PS. Stávající klienti si mohou již existující postžirové účty převést do programu Zadarmo buď telefonicky, nebo při návštěvě zmíněného centra PS. Program Zadarmo je určen osobám od 18 let a jde o reakci na konkurenční nabídky. Jedná se o nízkonákladový účet vedený zcela zdarma a obsluhovaný hlavně přes internet a mobil, tedy pro každého, kdo k účtu nejraději využívá internetové bankovníctví. Tento program nabízí bezplatné používání mezinárodní platební karty Maxkarta v obchodech i k výběrům z bankomatů ČSOB a PS. K tomuto účtu, klient dostane automaticky službu Max Internetbanking PS, která slouží pro manipulaci s účtem přes internet. Naopak při obsluze Postžira Zadarmo prostřednictvím papírového tiskopisu podaném na obchodním místě se klient setká s velmi vysokými poplatky (např. 100 Kč za výběr hotovosti na obchodním místě). Postžiro Zadarmo je proto vhodné pouze klientům, kteří jednoznačně preferují elektronickou obsluhu. To by však zkušený pracovník specializované přepážky měl vhodnými otázkami zjistit.

Při studiu skript v rámci projektu Bankovní akademie se pracovník pošty seznámí nejen s přehledem produktů, ale i s technologií jejich obsluhy. Například v části „Produktové listy“ jsou popsány změny, které klient může na poště požadovat a pracovník je má realizovat pomocí několika tiskopisů. Jde o tiskopis Žádost o změnu, který je velmi důležitý a pracovníci na něj často zapomínají, např.: u výměny podpisového vzoru nestačí pouze vyplnit nový podpisový vzor, ale musí se vyplnit i příslušná část v daném tiskopise. Druhým tiskopisem je Žádost o změnu zákonného zástupce, kdy se musí předložit i nový podpisový vzor.

Pokud klient přijde k přepážce s tím, že chce zrušit svůj účet, musí vyplnit tiskopis „Výpověď smlouvy, zrušení – odevzdání/Povolené přečerpání – změna“. Výpovědní lhůta na zrušení je pro klienty – držitele Maxkarty (což je dnes skoro každý) 45 kalendářních dnů, a to proto, že jde o potřebu zúčtování použití platební karty kdekoli na světě, což podle pravidel karetní asociace VISA může trvat právě daných 45 dnů. Pokud majitel účtu touto kartou nedisponuje, výpovědní lhůta trvá 10 dní a začíná běžet následujícím dnem po doručení výpovědi. Majitel musí do 10 dnů po doručení výpovědi vrátit nespotřebované tiskopisy, Maxkartu či ostatní karty, které mu byly vydány k účtu. Pracovník pošty by se měl pokusit ještě před zrušením účtu zjistit od klienta důvody rušení účtu či s čím byl nespokojen nebo co vůbec od účtu očekával. Jelikož se i stává, že klient ruší účet, aniž by znal všechny nabízené možnosti tohoto Postžirového účtu.

Klient má také možnost podání reklamace a to na každém obchodním místě PS (pošty či finanční centra PS). Majitel účtu má právo reklamovat:

- činnosti související s operacemi a nakládáním s účtem,
- zúčtování,
- transakce platební kartou (Maxkartou).

Na jednotlivé typy reklamací jsou různé časové limity (14 kalendářních dnů; 2 měsíce je lhůta pro reklamace transakce platební kartou; 3 měsíce – reklamace závad v zúčtování). Lhůta pro podání reklamace od reklamovaného zúčtování je na poštách 1 rok, po uplynutí této doby je možné se obrátit s příslušnou reklamací přímo na banku (např. prostřednictvím Finančního centra).

Související služby k Postžiru, které pracovník pošty může klientovi nabídnout, jsou Červené konto a Cestovní pojištění. Spořicí účet si může klient zřídit hned při zakládání Postžirového účtu a to tiskopisem „Dodatek ke smlouvě o Postžirovém účtu, Postkontu – Spořicí účet“. Prvotní minimální vklad činí 200 Kč a k jednomu účtu si může zákazník zřídit neomezený počet Spořicích účtů. Výpovědní lhůta je buď 1, 6 či 12 měsíců a výpověď vkladu se může provést na kterékoliv poště, kdy klient musí vyplnit tiskopis „Výpověď vkladu, zrušení výpovědi vkladu – Spořicí účet“. Pokud zákazník žádá o změny v připisování úroků, provádí se to tiskopisem „Žádost o změny – Postžirový účet“. Zrušení celého dodatku „smlouvy o vedení Spořicího účtu“ se provádí pomocí tiskopisu „Výpověď smlouvy, zrušení – odevzdání“. V rámci Cestovního pojištění může majitel účtu i disponent pojistit sebe i kohokoliv jiného. Počátek pojištění je v den odjezdu, což však může být nejdříve následující den po dni podání. Každá pojištěná osoba dostává průpis tiskopisu „Příkaz – Cestovní pojištění“. Pokud dojde ke škodné události, pojištěná osoba vyplní tiskopis a odešle jej na ČSOB.

Nejčastější chyby, na které si pracovníci pošty při kontrole jednotlivých tiskopisů musí dávat pozor, jsou u:

- Podpisového vzoru – chybí podpisový vzor při žádosti o změny smlouvy a také často nejsou vyplněny údaje průkazu totožnosti.
- Podpisový vzor k Postžirovému účtu Junior/MINI – není vyplněna zadní strana podpisového vzoru nebo chybí tiskopis k dodatečné službě uvedené na „Žádost o změny – Postžirový účet“.
- Žádost o založení Postžirového účtu – chybí některé díly FLEXI složky (FLEXI žádosti), jelikož do banky by měla vždy být poslána celá složka, i přesto, že některé tiskopisy nejsou vyplněny (klient o ně neměl zájem).

V druhé části – Prodejní listy naleznou školící se pracovníci u produktu Postžirový účet dobré rady jak získat nového klienta. Vše je popsáno ve třech krocích, a to:

- Proč by se měl klient rozhodnout pro PŽÚ – jaké jsou jeho výhody a také přínosy.
- Ve druhém kroku musí pracovník rozptýlit všechny klientovi obavy z komplikovanosti a obtížnosti změny účtu – přijdou o kreditní kartu; neví co s trvalými příkazy; jak převést SIPO. Pracovník všechny jejich obavy rozptýlí svými argumenty a vhodnou

nabídkou služeb. Tím by měl nový potenciální klient ztratit veškeré obavy, jelikož už ví vše, jak a co zařídit.

- Posledním krokem je založení postžirového účtu se službami, které klient žádá. On pak odchází spokojen, jelikož má nový účet a přesné informace, jak postupovat a co vše má učinit, aby mohl co nejdříve využívat účet a příslušné služby (podrobnější informace naleznete v příložené příloze č. 1).

K postžirovému účtu mohou být poskytnuty obchodně navazující produkty. Mezi tyto produkty patří – Povolené přečerpání účtu; Červené konto; Maxkarta; Platební karta; ELB; Splátková karta; Kreditní karta PS; Eurokonto pro FO nepodnikatele; Spotřebitelský úvěr; Hypotéky.

Poslední část je pak věnována opakování, jsou zde vypsány otázky a odpovědi týkající se PŽÚ pro zopakování a prohloubení znalostí.

2.1.2 Elektronické bankovníctví = ELB

Tento produkt je určen pro právnické a fyzické osoby, které jsou majitelem Postžirového účtu, Postkonta, Eurokonta, USDkonta, Červeného konta a ostatních souvisejících produktů.

Pracovníci na přepážkách musí žadateli o založení ELB poskytnout doklady, mezi které patří: Podmínky pro ELB PS; díl potvrzení z Žádosti o služby elektronického bankovníctví Poštovní spořitelny; při požadavku na službu Max Mobil PS též Příručku pro Max Mobil PS.

K podmínkám zřízení tohoto produktu patří to, že majitel účtu může požadovat založení služeb ELB jak pro sebe, tak i pro disponenta účtu. Žadatel musí pracovníkovi přepážky předložit:

- Již vyplněnou „Žádost o služby elektronického bankovníctví Poštovní spořitelny“ – pokud majitel účtu požaduje ELB i pro disponenta, musí vyplnit ještě druhou stranu tiskopisu.
- Pokud si klient zakládá účet, je možnost danou službu označit i na Flexi žádosti nebo „Žádost o založení Postkonta pro FO podnikatel“.

- Chce-li majitel účtu změnu ELB, musí předložit vyplněný tiskopis „Žádost změny, blokace, zrušení – elektronické bankovníctví Poštovní spořitelny“.

Jednotlivé služby ELB:

Max Phone PS

Klient u této služby využívá automatických služeb pro pasivní operace (historie a zůstatek na účtu) nebo může využít klientského poradce pro pasivní a aktivní operace (inkaso, SIPO, platební příkazy,...). Tato služba je kryta proti zneužití cizí osobou identifikačním číslem, PIN a heslem.

U služby Max Phone PS se zaměstnanci dovědí, že existují 2 funkce služeb: „VOLBA 1 a VOLBA 2“. VOLBA 1, které se jinak říká Automatická služba, v sobě obsahuje:

- zjišťování informací o zůstatku na účtu,
- soupis zaúčtovaných položek,
- zjišťování informací o neprovedených platbách,
- změna PIN přidělená pro Max Phone PS a Max Internetbanking PS.

Funkce služby Max Phone PS, které jsou označeny „VOLBY 2“ můžeme říci, že se jedná o služby Klientského poradce. Mezi dané služby řadíme:

- informace o účtu – zůstatky, informace o neprovedených platbách,...
- výpověď ze spořicího účtu,
- jednorázový příkaz k úhradě – zřízení, změna, zrušení,
- převody mezi účty téhož klienta,
- trvalý platební příkaz - zřízení, změna, zrušení,
- svolení k inkasu a k inkasu SIPO - zřízení, změna, zrušení,
- příkaz k úhradě do zahraničí,
- dobíjení kreditů mobilních operátorů,
- změny platební karty,
- informace o kurzech ČSOB a ČNB, o úrokových sazbách,...
- nastavení a změny nastavení Max Info PS,
- blokace služby ELB.

Ochrana této služby probíhá na bázi bezpečnostních prvků. Nutností pro přihlášení do dané služby je nejdříve potřeba zavolat na předem stanovené číslo, kde si klient zvolí požadovanou službu a následně zadá přihlašovací kódy. Mezi tyto kódy řadíme: ID (osmimístné identifikační číslo, identifikuje klienta při přihlašování do služby); PIN (pětimístné číslo, klient je tímto číslem ověřen, možnost změny kdykoliv); HESLO (šesti a devítimístný údaj, jedná se o kombinaci čísel a písmen, klientovi se zasílá poštou).

Pokud klient využívá funkci služby „VOLBA 2“ musí zadávat pro úspěšné přihlášení všechny přihlašovací kódy, pokud však využívá pouze „VOLBA 1“ stačí jen ID a PIN. Při situaci, kdy klient 3x za sebou splete přihlašovací kód PIN je automaticky zablokován přístup ke službě Max Phone PS a pokud má zřízenou i službu Max Internetbanking i ta je zablokována. Odblokování se provádí pomocí tiskopisu „Žádost změny, blokace zrušení – Elektronické bankovníctví Poštovní spořitelny“.

Max Mobil PS

Tuto službu je možno zřídit k mobilním telefonům s bankovní SIM kartou operátorů Vodafone, Telefónica O2 a T-Mobile. U této služby máme možnost ovládání účtu pomocí mobilního telefonu (zůstatky a historie účtu, převody na účet, kurzy, jednorázové a trvalé příkazy, dobíjení předplacených karet u operátora). Aktivace této služby probíhá prostřednictvím operátorů. Služba a její využívání je bezpečně chráněno pomocí bankovního PIN, který klient získá u operátora při nákupu SIM karty.

Stejně jako u Max Phone PS je i u Max Mobil PS omezen rozsah u PŽÚ v Programu MINI – pouze pasivní bankovní operace.

Daná služba Max Mobil PS je též chráněna bezpečnostními prvky, kdy každý telefonní operátor má jiné postupy zabezpečení:

- T-Mobile – při prvním vstupu do zabezpečené části je klient vyzván k zadání kódu BPUK, jenž obdržel společně se SIM kartou, dále je vyzván k zadání kódu BPIN (klient volí sám čtyř- až osmimístné číslo), pro další vstupy stačí zadávat pouze kód BPIN.
- Telefónica O₂ – klient je při prvním vstupu do zabezpečené části vyzván, aby zadal BPIN, který získal společně se SIM kartou, k BPIN obdrží klient i kód BPUK, jenž slouží ke změně BPINu.

- Vodafone – při prvním vstupu do zabezpečené části klient musí zadat kód MPUK, jenž obdržel společně se SIM kartou, následně pak musí klient zadat ještě MPIN (tento kód si zvolí sám, čtyř- až osmimístné číslo).

Stane-li se, že klient zapomene BPIN/MPIN anebo chce daný kód změnit, musí znovu použít BPUK/MPUK a s jeho pomocí opět nastavit nový BPIN/MPIN. Pokud nastane situace, že klient se pokusí 3x, avšak neúspěšně přihlásit u služby Max Mobil PS, prostřednictvím BPIN/MPIN, daná služba mu bude zablokována. Pro odblokování je nutné zadat BPUK/MPUK.

Výhody jednotlivých mobilních operátorů, popř. možnosti využití služeb:

- zřízení služby Max Mobil PS na všech obchodních místech – Telefónica O₂, Vodafone
- zřízení dané služby pouze ve Finančním centru PS – T-Mobile
- zadávat či rušit pomocí služby trvalé příkazy – všichni operátoři
- změny trvalého příkazu službou – Vodafone
- dobíjení kreditu pomocí Max Mobil PS – všichni operátoři.

Max Internetbanking PS

Služba obsahuje komplexní obsluhu účtu prostřednictvím počítače připojeného k internetu. Součástí je TV Banka, jež je automaticky zřízena k danému produktu a obsahuje vybrané služby Max IB. Tato služba poskytuje informace o účtu (zůstatek, blokace, výpisy a historie účtu). Platební operace, do kterých patří: tuzemský i zahraniční příkaz k úhradě, prioritní platba, splátka kreditní karty, SIPO, inkaso, převody mezi účty klienta, povolené přečerpání účtu, platební karty, Červené konto,... Další dílčí službou, kterou příslušný produkt nabízí je Max Info PS, která slouží k zasílání informací o účtu nebo o transakcích platební kartou, aktualit, kurzovního lístku, e-mail,... Bezpečnost služby je zajištěna identifikačním číslem a PIN. Všechny aktivní operace, které klient využívá, jsou autorizovány jedinečným devítimístným kódem, který lze získat na telefon nejen formou SMS zprávy, ale i šifrovanou technologií.

K výhodám služby ELB a k největším užitkům pro klienta řadíme hlavně:

- Rychlost – elektronické příkazy jsou provedeny rychleji (během pracovní doby v podstatě on-line) oproti papírovým, možnost i prioritní platby do jiné banky (ještě tentýž den jsou peníze na účtu).
- Pohodlí – může se zadávat v podstatě odkudkoliv prostřednictvím pevné linky, mobilu či internetu.
- Úspora – zřízení a vedení služeb ELB je zdarma a též je zadarmo založení trvalého příkazu přes tuto službu.
- Dostupnost – k dispozici v každém okamžiku kdy potřebuje klient, možnost ovládní účtu kdekoli v ČR či ve světě.

Nejčastěji si tuto službu zakládají klienti, kteří si přijdou pro žádost o nový účet, či se jedná o majitele účtu, který tuto službu ještě nevyužívá.

Daná služba má řadu pasivních bankovních operací (informace o zůstatku, výpis, služba Max Info PS, pohyby na účtu,...) a též aktivních bankovních operací (příkaz k úhradě, hromadný příkaz, svolení k inkasu, převody mezi účty jednoho klienta, objednávka tiskopisů PS, splátka kreditní karty,...).

Tato služba lze využít u všech programů Postžirového účtu, tedy až na Program MINI, u kterého je možno využívat pouze pasivní bankovní operace. Společně se službou Max Internetbanking PS je zřizována i služba Max Phone PS.

Služba Max Internetbanking PS má řadu bezpečnostních prvků na ochranu. Mezi tyto prvky spadá ID (osmimístné identifikační číslo, jenž klienta jednoznačně identifikuje); PIN (pětimístné číslo, tímto číslem je klient ověřen); SMS klíč = autorizační klíč (devítimístný kód, který se skládá z číslic a písmen a slouží k potvrzení aktivních operací). Tento „SMS klíč“ je zasílán v podobě sms zprávy a je nutné ho přepsat do PC, poté je až příkaz potvrzen a přijat bankou. Nový „SMS klíč“ je zasílán bankou pro každou aktivní operaci. Klienti, kteří mají k dané službě ještě Max Mobil PS, mohou využít nabídky zasílání „SMS klíče“ šifrovaně (nutno vyžádat prostřednictvím tiskopisu Elektronické bankovníctví). Samozřejmě může nastat situace, kdy se klient 3x neúspěšně pokusí o přihlášení Max Internetbanking PS pomocí PIN a ID a dojde k zablokování dané služby a současně i služby Max Phone PS,

pokud jí má. Blokace se zruší pomocí tiskopisu „Žádost změny, blokace, zrušení – ELB PS“ (nabývá účinnosti do 5 pracovních dnů po dni podání na obchodním místě).

Mezi službami, které poskytuje Max Internetbanking PS je i funkce „Příkaz l úhradě – prioritní platba“. Tento příkaz je určen pro tuzemskou úhradu finanční částky do jiného peněžního ústavu. Pokud je platba odeslána do 12:00, je daná částka v jiné bance ještě téhož dne. Za tuto službu se platí, což neplatí o zasílání elektronických výpisů. Zdarma zasílání elektronických výpisů mají možnost využívat klienti, jenž mají PŽÚ, Postkonto či Eurokonto a mají aktivovanou službu Max Internetbanking PS. Klient si sám zvolí, jak často chce, aby mu výpisy chodily a v jakém formátu. Výpisy jsou uchovány po dobu 18 měsíců.

Majitel účtu může dohlížet a samozřejmě omezit možnost nakládání s peněžními prostředky jednotlivým oprávněným osobám. Omezení provede vyplněním tiskopisu Dodatek – pole „Limit transakce na účet“ a to pro každou oprávněnou osobu samostatně. Hodnota v daném poli bude maximální možnou výší objemu peněžních prostředků, pro danou oprávněnou osobu, jenž může provést během jedné transakce. Maximální výší limitů pro každou službu ELB naleznete v tabulce č. 3.

Tabulka č. 3: Maximální hodnoty limitů služeb Elektronického bankovníctví

Maximální hodnoty limitů služeb Elektronického bankovníctví			
služba	limit transakce	denní limit	týdenní limit
Max Phone PS	-	300 000 Kč	500 000 Kč
Max Mobil PS	5 000 000 Kč	-	-
Max Internetbanking PS	-	1 500 000 Kč	3 000 000 Kč

Zdroj: Učební texty Bankovní akademie PS

V rámci poslední podkapitoly každé vybrané služby, Prodejní argumenty, nalezne pracovník pobočky důležité informace. Mezi tyto informace patří např. kdy je vhodná příležitost nabídnout zákazníkovi službu ELB :

- automaticky při zakládání účtu (PŽÚ, PKO, EKO),
- při posílání peněz prostřednictvím složenek,
- při stížnostech klienta na vysoké poplatky,
- při podávání jednorázového nebo trvalého příkazu Maxkartou nebo papírovým dokladem,
- pokud klient vybírá hotovost Maxkartou a přeje si zjistit zůstatek na účtu.

K obchodně navazujícím produktům na tuto službu lze zařadit např. využívání kombinace jednotlivých služeb ELB (pokud nemá klient přístup k internetu má možnost použití mobilního telefonu či pevné linky). Pokud si klient zřizuje některou ze služeb ELB, může mu zaměstnanec rovnou nabídnout zdarma založení Červeného konta jako spořicího účtu k PŽÚ.

2.2 Kurzy poskytované v rámci Poštovní spořitelny pro pracovníky České pošty, s. p.

Součástí projektu „Bankovní akademie Poštovní spořitelny“, jenž je zaměřen na vzdělávání zaměstnanců na produkty Poštovní spořitelny, je i řada kurzů. Obecně dané kurzy můžeme rozdělit na povinné a nepovinné pro pracovníky poboček. Příslušné kurzy seznamují zaměstnance pošty s novými produkty, pomáhají jim v kariérním postupu i finančním ohodnocení, jelikož proškolený pracovník (projde kurzem) má větší možnost nabídnout širší škálu produktů a lépe klientovi, který neví jaký produkt vybrat, poslouží.

2.2.1 Povinné kurzy

K povinným kurzům, které ČP pro I. pololetí roku 2009 zařadila, patří – vstupní a atestační kurz; roční školení spojené s přezkoušením a dále kurzy novinek v produktech PS. Do těchto kurzů jsou pracovníci poboček povinni se přihlašovat a tím si zvyšovat kvalifikaci a zároveň zlepšovat finanční poradenství na jednotlivých pracovištích ČP. Absolvováním zaměstnanci získávají zařazení R0 až R5 (podle stupně a rozsahu možného poskytování služeb a produktů PS).

Vstupní kurz

Tento kurz označujeme písmenem V (vstupní) v rámci kvalifikačních kurzů. Náplní kurzu je získání základních informací o Poštovní spořitelně a o produktech a službách Poštovní spořitelny, které jsou nezbytné pro rozsah obsluhy R0 a R1. Tohoto kurzu jsou povinni se zúčastnit všichni noví pracovníci. Zaměstnanci pošty tak projdou základním kurzem pro poštovní provoz a to formou školení a konzultací.

Atestační kurzy

Tyto atestační kurzy slouží k prohlubování již dosažených informací o jednotlivých produktech Poštovní spořitelny. Celkem pošta společně s Bankovní akademií PS vytvořila čtyři povinné kurzy, které jsou určeny pro nováčky. Mezi tyto kurzy patří:

AI. – nováčci - nové získání atestu – náplní kurzu je poskytnutí základních informací o Poštovní spořitelně a o jejích produktech a službách, které jsou nezbytné pro rozsah obsluhy v rámci R0 a R1. Tohoto kurzu jsou povinni se zúčastnit noví pracovníci s praxí do 3 měsíců, kteří jsou na pracovní pozici vyžadující obsluhu bankovních produktů. Forma kurzu je dána podobou řízeného samostudia společně s konzultacemi s interním lektorem. Dosažené znalosti pak prokazují účastníci vypracováním individuálního testu na pracovišti OM (obchodní místo). Tento test se skládá z 25 otázek a pracovník musí pro splnění kurzu a dosažení kvalifikace (Bankovní služby – certifikace I.) mít 80 % správných odpovědí.

AII. – nováčci – nové získání atestu – obsahem kurzu je získání informací o vybraných produktech a službách Poštovní spořitelny, jež jsou nezbytné pro rozsah obsluhy R2. Kurz je určen přepážkovým pracovníkům s rozsahem obsluhy R2, kteří již mají atestaci AI. s praxí delší 3 měsíce. Délka školení je 16 hodin a musí se ho účastnit 10 až 20 zaměstnanců. Ověření získaných dovedností se pak provádí formou testu, který zadává lektor PS. Test obsahuje 25 otázek a pro splnění musí být alespoň 80 % správných odpovědí. Pracovník po úspěšně napsaném testu získává kvalifikaci (Bankovní služby – certifikace II.) a to na dobu 3 let.

AIII. – nováčci – nové získání atestu – tento kurz prohlubuje informace o vybraných produktech a službách Poštovní spořitelny, které jsou nezbytné pro rozsah obsluhy R3. Tohoto kurzu se účastní přepážkoví pracovníci s rozsahem obsluhy R3, jenž mají atestaci AI. či AII. s praxí nejméně 3 měsíce a ještě dosáhli požadovaných prodejních výsledků (3ks PŽÚ a 3ks ostatních produktů v posledním roce). Délka celého školení je 16 hodin a musí se ho navštěvovat 10 až 20 osob. Ověření získaných dovedností se pak provádí formou testu, který zadává lektor PS, za přítomnosti vedoucího pracovníka ČP. Test obsahuje opět 25 otázek a pro splnění musí být alespoň 80 % správně. Pracovník po úspěšně napsaném testu získává kvalifikaci (Bankovní služby – certifikace III.) a to na dobu 3 let.

AIV. – nováčci – nové získání atestu – náplní kurzu jsou informace o všech produktech a službách Poštovní spořitelny nabízených o obchodní síti ČP, které jsou nezbytné pro rozsah obsluhy R4 a R5. Mohou se ho účastnit pracovníci přepážek s rozsahem obsluhy R4 a R5, kteří již mají atestaci AII. či AIII. s praxí alespoň 3 měsíce a zároveň dosáhli požadovaných prodejních výsledků (5ks PŽÚ a 5ks ostatních produktů v posledním roce). Tohoto kurzu se mohou účastnit i vedoucí pracovníci pošt. Délka kurzu činí 16 hodin a musí se ho účastnit nejméně 8 zaměstnanců, nejvíce pak 16 lidí. Forma kurzu je dána podobou samostudia. Pro získání kvalifikace (Bankovní služby – certifikace IV.), která je na 1 rok, musí pracovník napsat test obsahující 30 otázek a z toho mít min. 80 % správných odpovědí. Zároveň musí ještě podstoupit ústní zkoušku před komisí, která je složena z pracovníků ČP a PS.

Roční školení spojené s přezkoušením

Pod tento typ školení lze zařadit dva typy kurzů a to:

RI (RII) PIP a SIÚ – náplní tohoto kurzu je Poštovní investiční program (PIP) a Spořicí investiční účet (SIÚ): stručná charakteristika investičního bankovníctví, základní charakteristika jednotlivých typů fondů prodávaných na ČP, prodejní argumenty, cílová skupina klientů a legislativní úprava této problematiky v ČR. Tento kurz je určen pro přepážkové pracovníky s rozsahem obsluhy R4, R5 a vybraných R3. Kurz může navštěvovat 8 až 15 zaměstnanců. Celková délka kurzu je 6 hodin pro pracovníky s kvalifikací PIP a 8 hodin pro pracovníky bez příslušné kvalifikace. Na závěr kurzu proběhne test s 10 otázkami, z nichž musí být 80 % správných odpovědí pro úspěšné splnění tohoto kurzu a získání kvalifikace na 1 rok.

RI (RII) SÚ on-line – tématem kurzu je Spotřebitelský úvěr on-line. Mohou se ho účastnit pracovníci přepážek s rozsahem obsluhy R4, R5 a vybrané R3; R2 a to v počtu 10 až 18 osob. Tento kurz má délku 4 hodiny pro pracovníky s kvalifikací SÚ on-line + 4 hodiny ČP (SW aplikace pro nováčky). Kurz je zakončen 25 otázkovým testem, z něhož musí být 84 % správných odpovědí, pokud chce pracovník kvalifikaci na 1 rok.

Kurzy novinek v produktech PS

Tyto kurzy se zaměřují na školení pracovníků v oblasti nových produktů či vylepšených stávajících, aby mohli klientům nabízet různé možné kombinace, pro jejich větší pohodlí a flexibilitu. Mezi tyto kurzy jsou pro letošní I. pololetí zařazeny tyto kurzy:

RI. – tématem tohoto kurzu je seznámení se s novinkami a rozhodujícími produkty PS. Účastnit se mohou přepážkoví pracovníci s rozsahem obsluhy R2 a atestací AII. Tohoto osmihodinového kurzu se může účastnit 10 až 20 poradců. V závěru školení jsou jejich znalosti ověřeny formou testu obsahujícího 10 otázek. Pro jeho úspěšné absolvování musí pracovník dosáhnout 80 % správných odpovědí. Tento test se však týká pouze těch prodejců, kteří nesplnili podmínky k obnovení atestace AII. na základě svých prodejních výsledků. Kvalifikace z tohoto kurzu trvá 3 roky, po té si jí musí zaměstnanec obnovit.

RI. – náplní tohoto kurzu jsou informace o novinkách a rozhodujících produktech PS. Účastnit se ho mohou přepážkoví pracovníci s rozsahem obsluhy R3 s atestací AIII., kteří samostatně prodávají. Délka tohoto kurzu je 8 hodin s počtem 10 až 20 účastníků. Ověření znalostí v závěru školení je formou testu pouze pro ty pracovníky, kteří nesplnili podmínky atestu AIII. na základě svých prodejních výsledků. Test obsahuje 10 otázek a pro úspěšné splnění kurzu, musí mít pracovník 80 % správných odpovědí, a tím získá kvalifikaci na dobu 3 let.

RI. – obsahem kurzu je získání nových informací o novinkách a rozhodujících produktech PS. Kurz je určen přepážkovým pracovníkům s rozsahem obsluhy R4 a R5. Jeho délka je 8 hodin s min. počtem 10 účastníků, max. však 20. Znalosti jsou ověřeny formou testu, který má 10 otázek a pracovník musí získat alespoň 80 % pro úspěšné splnění a získání kvalifikace na dobu 1 roku.

RI. – náplní kurzu jsou aplikace novinek v prodeji produktů PS. Účastnit se mohou pouze klíčoví prodejci produktů PS (dle regionálního seznamu). Celý kurz trvá 8 hodin a získané znalosti jsou ověřeny v závěru školení formou testu, jenž má 10 otázek. Pracovníci v testu musí získat min. 80 % pro úspěšné splnění. Kurz je otevřen pro 10 až 20 prodejců.

RI. – tématem kurzu je školení prodeje produktů PS (účty, investice). Účastnit se ho mohou pouze klíčoví prodejci produktů PS. Minimální počet účastníků je 10 a max.

kapacita pak činí 20 pracovníků. Celý kurz trvá 8 hodin a získané znalosti jsou ověřeny v 10 otázkovém testu. Pracovníci v testu musí získat min. 80 % pro úspěšné splnění.

RI. – náplní kurzu je školení prodeje produktů PS (úvěry). Mohou se ho účastnit pouze klíčoví prodejci produktů PS a to v počtu 10 až 20 osob. Znalosti z osmihodinového kurzu prokáží účastníci v testu s 10 otázkami. Pracovníci musí získat min. 80 % pro úspěšné splnění daného kurzu.

RI. – tématem kurzu jsou novinky v produktech PS a řízení prodeje. Je určen pro provozní management ČP. Délka kurzu jsou 4 hodiny, účastnit se ho může 10 až 20 specialistů. V závěru kurzu není žádný test na ověření získaných znalostí.

2.2.2 Nepovinné kurzy

Jedná se o kurzy, které si pošta může objednat. Vyžádané kurzy pak probíhají po dohodě mezi regionálním manažerem Poštovní spořitelny (banka), pověřenou osobou ČP a interním lektorem (v tomto případě PS). Těchto kurzů se mohou zaměstnanci pošty účastnit zcela dobrovolně, pouze ze své vlastní iniciativy a v rámci prohlubování znalostí o daných nabízených produktech. Mezi tyto kurzy jsou pro I. pololetí roku 2009 zařazeny dané kurzy:

N. Produkty pro SME – tématem tohoto kurzu je povolené přečerpání k postkontu; Malý podnikatelský úvěr a Postkonto. Tento kurz je určen pracovníkům přepážek s rozsahem obsluhy R3 a i pracovníkům s atestem AIII a to v minimálním počtu 10 účastníků, maximálně pak 20 účastníků. Délka kurzu je 8 hodin a celý kurz je zakončen testem. Pro úspěšné splnění kurzu musí být z 10 otázek 80 % správných odpovědí.

N. Úvěrové produkty pro detail – tématem tohoto typu kurzu je splátková karta a novinky společně se změnami v detailových produktech. Stejně jako předcházející kurz i tento je určen přepážkovým pracovníkům s rozsahem obsluhy R3 a též i pracovníkům s atestem AIII. Je určen pro 10 až 20 účastníků, trvá 6 hodin a je zakončen testem. Ten má 10 otázek a pro splnění je nutno dosáhnout 80 % úspěšnosti.

N. Postžirový účet a FLEXI žádost (na vyžádání) – tématem kurzu je bližší seznámení se s Postžirovým účtem a jeho programy (základní a obsluha tohoto produktu včetně základních a obchodních argumentů a charakteristiky cílových skupin klientů dle jednotlivých programů, FLEXI). Účastnit se tohoto čtyřhodinového kurzu může každý

zaměstnanec pošty. Je otevřen pro 8 až 15 pracovníků a získané znalosti jsou ověřovány formou diskuze.

N. Prodejní dovednosti (ověření modelu koučování) – náplní tohoto kurzu jsou prodejní dovednosti (individuální podpora přepážkových pracovníků s využitím forem koučinku, osvojení si základních prodejních dovedností v souvislosti s produkty a službami Poštovní spořitelny, které jsou nabízeny na obchodních místech České pošty, s. p.). Kurz je určen pouze pro přepážkové pracovníky s rozsahem obsluhy R2 – R5 (vybraná obchodní místa). Půjde o individuální působení lektora v průběhu roku 2009, předpokládají se tři vlny působení. Hodnocení tohoto kurzu se bude provádět na základě průběžných výsledků jednotlivých obchodních míst.

N. Základní informace (na vyžádání) – tématem příslušného kurzu je poskytnutí základních informací o fungování KBC, ČSOB, Poštovní spořitelny a vybraných poštovních bank a spořitelen v zahraničí. Tento kurz mají možnost navštívit všichni zaměstnanci ČP, trvá 6 hodin a školit se může 10 až 25 účastníků.

2.3 Úspěšný obchodník

Žádný kurz nedokáže připravit člověka na práci finančního poradce, když on sám nebude chtít.

Pro finančního poradce není důležité znát pouze prodávané produkty, ale musí v sobě mít také určitou prodejní dovednost a velkou roli při obchodním jednání hraje osobní přístup ke klientovi.

Pro úspěšný průběh obchodního jednání je prvořadým úkolem poradce si získat důvěru klienta. Teprve tehdy, když vycítí, že se mu to povedlo, se může zaměřit na získávání informací o jeho potřebách. Informace získá vlastními otázkami, ale je hodně důležité, aby dokázal i umět naslouchat klientovi. Dobrý finanční specialista na základě zjištěných potřeb zákazníka dokáže doporučit vhodný produkt, u kterého vyzdvihne to důležité a podstatné. Prodejce musí být ovšem i připraven na řešení námitek. Při konkrétních námitkách ukázat zajímavé a výhodné řešení. Dobrý poradce pozná, kdy je zákazník připraven podepsat smlouvu.

2.4 Rozdíl mezi jednotlivými regiony

Každý z osmi regionů České pošty, s. p. má značnou autonomii, proto mohou jednotlivé regiony používat odlišné přístupy a metody při řízení procesu prodeje produktů aliančních partnerů (přímo pracovníci ČP, kteří mají koučovat, „rozobchodovávat“ a trénovat pracovníky přepážek a doručovatele pro oblast finančního poradenství) a při poradenství na poštách. Stejně tak i učební texty a katalog nabízených kurzů pro zaměstnance má třeba Poštovní spořitelna různé v jednotlivých regionech. Já mám k dispozici a zpracovávám materiály z regionu Severní Čechy.

3 Návrh na zlepšení finančního poradenství na pracovištích České pošty, s. p.

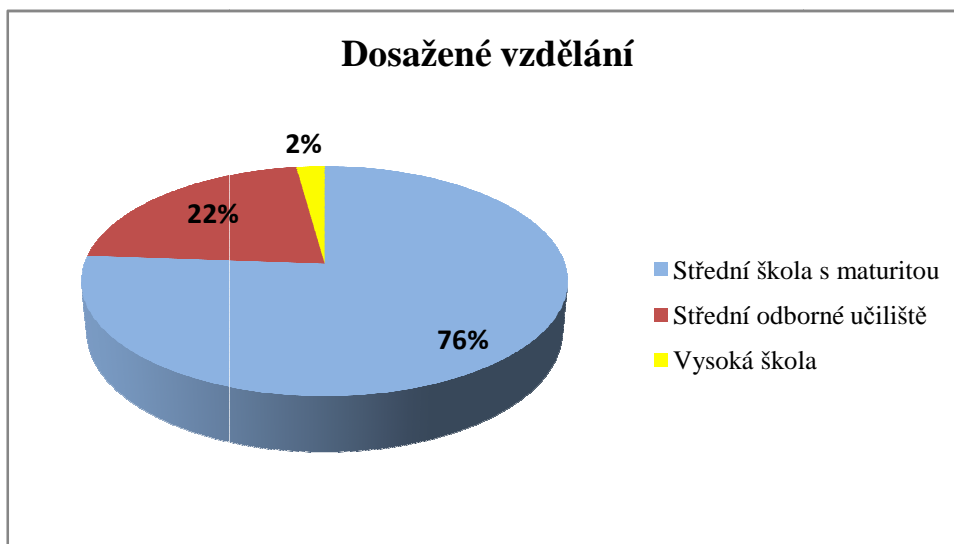
K tomu, abych mohla předložit nějaký návrh na zlepšení, musím nejdříve znát současnou situaci a názory zaměstnanců na provozovnách České pošty, s. p.

3.1 Současná situace na základě vypracovaného dotazníku

Požádala jsem několik pošt (Most 1, Liberec 1, Ústí nad Labem 1, Děčín 2, Jablonec nad Nisou 1) ve větších městech v regionu Severní Čechy o vyplnění mého dotazníku (příloha č. 2). Vrátilo se mi 101 dotazníků, z tohoto počtu však mohu použít pouze 92 správně vyplněných, zbylých 9 dotazníků jsem byla nucena vyřadit, protože obsahovaly zdvojené odpovědi nebo byly vyplněny pouze částečně.

Převážná většina finančních poradců ČP v tomto regionu jsou středoškolsky vzdělané ženy (obrázek č. 2). Najdeme mezi nimi zástupce všech věkových kategorií od 18 až do 60 let. Je však pravda, že mladší a střední generace do 45 let má podstatně vyšší pracovní zastoupení (82 %).

Obrázek č. 2: Dosažené vzdělání

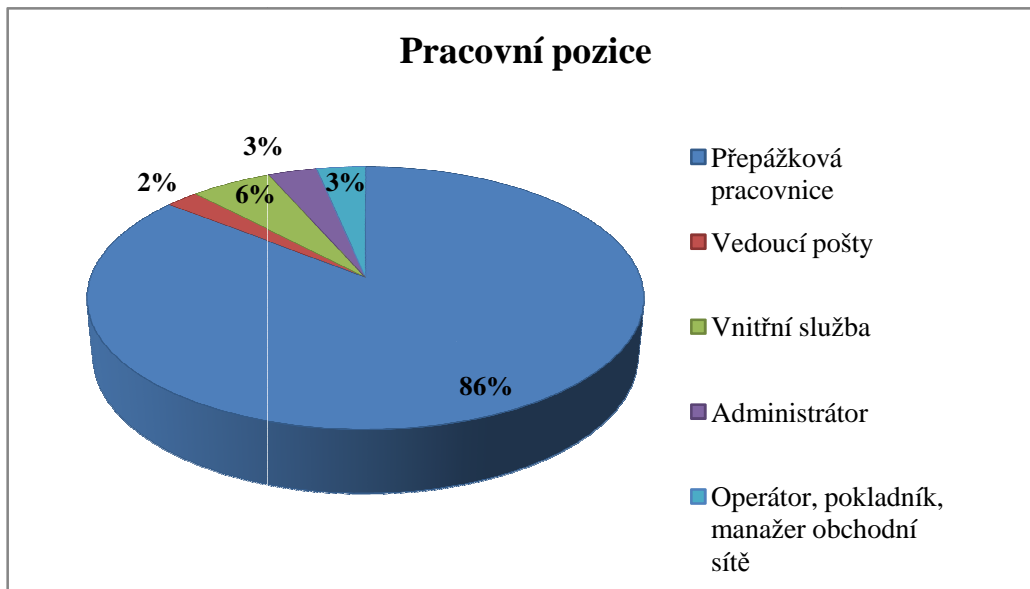


Zdroj: autor

Nikoho nemůže překvapit, že nejčetnější pracovní pozicí finančních specialistů jsou přepážkové pracovnice (obrázek č. 3), které přicházejí s lidmi na provozovnách do přímého kontaktu. Právě ony jsou nejčastějšími účastníky školení týkající se finančního poradenství.

Skutečností však je, že 26 % žen o toto školení neprojevuje zájem a účastní se ho zcela nedobrovolně.

Obrázek č. 3: Pracovní pozice

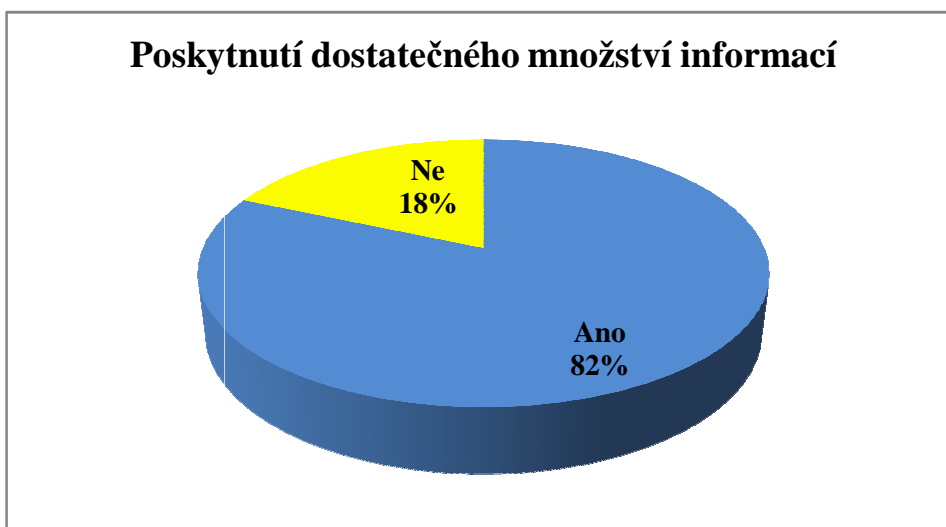


Zdroj: autor

S vedením školení nejsou všichni zúčastnění stejně spokojeni. Záleží na tom, co kdo od něho očekává. Najdou se tací, kteří jsou přesvědčeni, že jim bylo poskytnuto dostatečné množství potřebných informací a jsou s průběhem školení spokojeni anebo až na malé výjimky celkem spokojeni. Z dotazníků však také vyplynulo, že 19 % účastníků školení je přesvědčeno, že jim nebylo poskytnuto v jeho průběhu dostatečné množství informací a 8 % bylo s průběhem a stylem školení dokonce nespokojeno (obrázek. č. 4 a obrázek. č. 5). Ti, kteří mají zájem o prohloubení či získání více informací, nebo ti, kteří potřebují znovu vysvětlit již probrané téma, mají možnost se obrátit na svého lektora a požádat ho o individuální konzultaci. Velkým pomocníkem je všem účastníkům kurzů Internet.

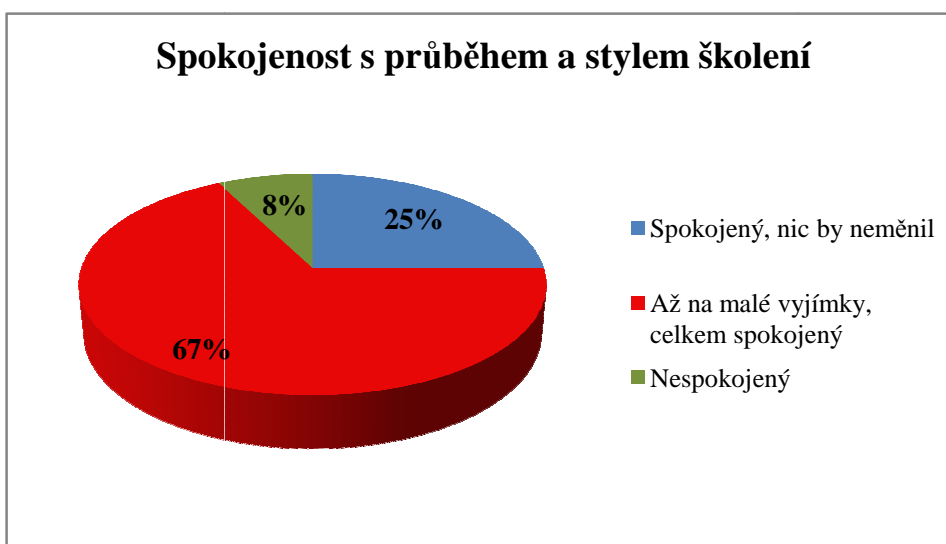
V představě o školiteli se celkem všichni respondenti shodli. Preferují vstřícného školitele, který jim vše řádně a podrobně vysvětlí a nemá problémy ani s tím, aby si vyslechl názory a úvahy proškolených a na daná témata s nimi diskutoval. Strohý a formální přístup školitele by nikoho nezaujal a nezískal by si nutnou pozornost školených. Pro ty by vyšlo stejně, ne-li i lépe, kdyby si vše nastudovali pouze z učebních textů. Formální školitel svým přístupem nikoho nemůže zaujmout a adepti na funkci poštovních poradců ztrácejí pozornost a zájem.

Obrázek č. 4: Poskytnutí dostatečného množství informací



Zdroj: autor

Obrázek č. 5: Spokojenost s průběhem a stylem školení



Zdroj: autor

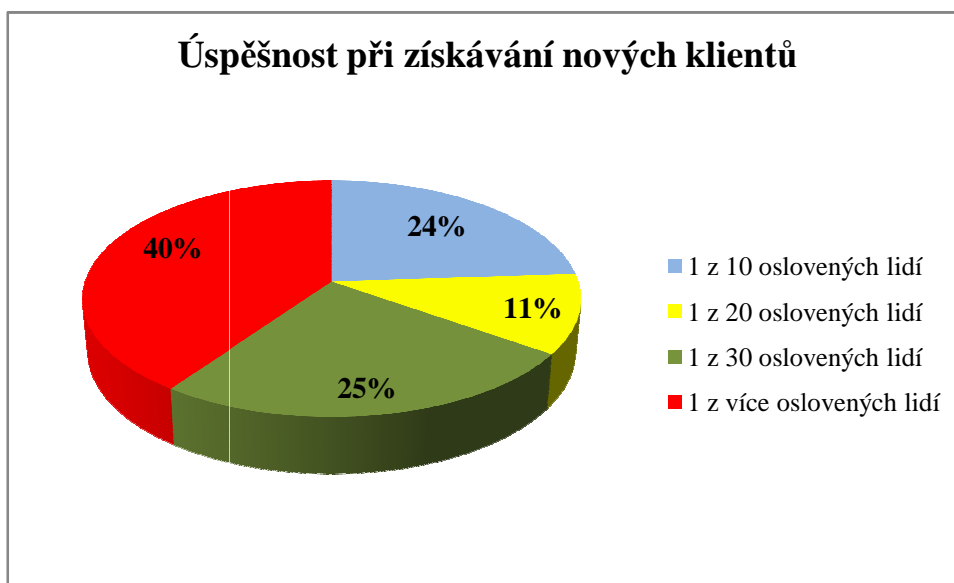
Nejčastějšími zákazníky finančních poradců se stávají lidé ve věkovém rozmezí 30 až 50 let, což je 83 % z celkového počtu klientů České pošty, s. p. Celkem pro mě zarážející je zjištění, že služeb finančních odborníků využívá více lidí starších 50ti let než mladá generace, která by spíše měla myslet do budoucna. Přibližně polovina dotázaných uvedla, že počet klientů, kteří vyhledají jejich poradenské služby sami, je srovnatelný, s počtem klientů, které musejí poradci vyhledat, oslovit a informovat, než přijmou nabízený produkt. Pouze malé množství zákazníků (4 %) přesně ví, co chce a žádá jenom určitý produkt. Nejvíce přichozích nebo oslovených zákazníků má pouze částečnou, někdy i zkrácenou

představu o možných produktech. Rozhodují se pro některý z nich až po získání bližších a podstatných informací.

Lidé, kteří se zabývají finančním poradenstvím, jsou s výší své mzdy přibližně na půl spokojeni a nespokojeni. Přesto však je nejvíce motivuje k získávání nových klientů finanční ohodnocení, ať už se jedná o provizi z uzavřených smluv anebo o finanční odměny. Nelze ovšem opomenout, že pro mnohé z nich je podmiňující i splnění plánu finančního obchodu. Pouze pro malé procento (7 %) prodejců je získání nových klientů posláním a mají z toho dobrý pocit. Ještě méně poradců (2 %) získává nové klienty, kvůli kariéernímu postupu.

Za jedno z nejdůležitějších porovnávacích kritérií bych považovala úspěšnost při získávání nových klientů (obrázek. č. 6), což je obrazem toho, jak dokáží prodejci své nabyté vědomosti ze školení využívat v praxi.

Obrázek č. 6: Úspěšnost při získávání nových klientů



Zdroj: autor

3.2 Návrh na zlepšení

V každé profesi, v každém člověku jsou rezervy. Málo kdo nebo co může o sobě říci, že je dokonalý a nepotřebuje již žádné zlepšení. Stejně tak tomu je určitě i při procesu finančního poradenství na provozovnách České pošty.

Již z uvedených údajů výsledků z dotazníků je jasné, že finančními odborníky jsou převážně ženy. Mužů - prodejců je pouze minimum (3 %). Takže nejenom např. základní

školení, ale i finanční poradenství na poštách je silně feminizované. Proto bych doporučila se zaměřit při výběru nových finančních specialistů spíše na muže. Je to určitě obtížnější získat pro funkci finančního poradce muže než ženu, jelikož se s muži, jako zaměstnanci pošt, setkáváme pouze výjimečně, protože z jejich strany není o práci na poštách příliš velký zájem. Přitom si myslím, že oni by měli větší šance při jednání s klienty. Podle mých zkušeností jsou lidé ochotnější naslouchat spíše radám a názorům právě mužů, snad je to ještě pozůstatek názoru o vyšší autoritě.

Vím, že z důvodu bezpečnosti jsou všechny přepážky vybaveny bezpečnostními prvky. To je samozřejmě v pořádku, když za nimi sedí běžný přepážkový pracovník. Pokud však má u takovéto přepážky vést s klientem své obchodní jednání finanční specialista, je to ze strany zákazníka značně neosobní a může to být i nepříjemné. Takovéto jednání určitě netrvá pouze chvíli, finanční poradce sedící za přepážkou je oddělený od hluku a pohybu v hale, ale klient všechno toto vnímá. Může ho to rušit a odvádět jeho pozornost od jednání s poradcem. Navíc ne každému člověku je příjemné, když řeší své finanční otázky s pocitem, že mu někdo stojí za zády a poslouchá ho. Toto vše může celé jednání ještě prodloužit, v horším případě klient ztratí zájem a odejde. Proto ze své vlastní zkušenosti a zkušeností svých známých bych doporučila, aby měl finanční odborník možnost při obchodním jednání s klientem odvést si ho do speciální místnosti, kde by mohli jednat v příjemnějším a klidnějším prostředí. Uvolněnou specializovanou přepážku by v tu chvíli obsluhoval jiný finanční poradce.

Za úvahu by stálo i to, aby měl klient možnost si domluvit schůzku s finančním poradcem u sebe doma. V tomto prostředí by se cítil bezpečně, klidně a myslím si, že by byl vůči prodejci vstřícnější a otevřenější. To ovšem předpokládá, že by pošta musela zřídit pracovní pozici pro takto operujícího obchodního zástupce. Určitou možností by bylo na tuto pozici zaškolení poštovní doručovatele, kteří jsou zvyklí do domácností docházet, znají lidi ve svém prostředí a hlavní výhodou je, že se s nimi znají osobně. Toto platí převážně v obcích a menších městech. Z dotazníků jsem přitom zjistila, že na otázku č. 4 „ Vaše pracovní pozice“ nebyla mezi vyplněnými odpověďmi finančních poradců regionu Severní Čechy možnost „a, Doručovatel/Doručovatelka“ ani jednou zakroužkována.

Důležitý je i výběr zaměstnanců, kteří by měli pracovat na pozici finančního specialisty. Záleží proto na výběru adeptů pro absolvování kurzů a školení. Bylo by velmi

nevhodné, aby se obchodním zástupcem stal člověk namyšlený a arogantní, který by se nad klientem povyšoval, vnucoval mu pouze své názory, nepustil ho ke slovu a předhazoval mu a chlubil se mu svými úspěchy.

Dalším nevhodným adeptem by byl nadmíru upovídaný prodejce, který by stále odcházel od tématu jednání a tím odváděl pozornost a soustředěnost klienta. Ne každý z klientů má čas, náladu a chuť poslouchat ne jenom prodejcovy příhody a zážitky. S tím by se mohlo půl hodinové jednání protáhnout třeba i na půl dne. U obchodního prodejce je velmi důležitá i diskrétnost vůči klientovi. Jestliže se však setká zákazník s upovídaným poradcem, mohl by dostat strach, že jím uvedené informace poradce vyradí třeba i nechtěně dál. Oba tyto uvedení adepti na místo finančních specialistů jsou zcela nevhodní, protože by bylo velmi pravděpodobné, že své klienty při jednání spíše odradí, než získají.

Doporučovala bych předtím, než se otevře kurz pro začátečníky, aby byli adepti kurzu posláni na 10ti až 14ti-denní výjezdní pobyt. Tam by bylo možné sledovat a zjistit jejich chování, vlastnosti a jednání s druhými. Program by pro ně připravil odborník (psycholog), který by jejich chování a reakce na dané situace vyhodnotil. Na základě jeho zjištění, by pak měl možnost doporučit vhodnost adepta na pozici finančního poradce. Rozhodnutí o přijetí do kurzu, by však nakonec měl udělat odpovědný pracovník pošty.

Z dotazníku vyplynulo, že nejméně zastoupenou věkovou populací, která se stává zákazníky finančních poradců, je mladá generace (do 20ti let). Tito mladí lidé většinou žijí přítomností a zdaleka nemyslí do budoucna. Je také pravda, že ještě nejsou tak dobře finančně zajištěni (někteří jsou ještě závislí na rodičích), a proto své peníze spíše investují pro své každodenní osobní potřeby (cestování, kultura, hobby, sportovní vyžití,...). Proto je potřeba se zaměřit na osvětu právě mezi mládeží. Možností, kde lze s mladými o finančních produktech hovořit, je bezesporu škola. Je ovšem nutné pro ně správně vybrat a nabídnout jim vhodné produkty. Další variantou, která by stála za úvahu, je rozšíření spolupráce s mobilními operátory. Zde by mohla být možnost při zakoupení určitého balíčku služeb, současně s nimi uzavřít finanční smlouvu na produkt vhodný právě pro mladé (věkové omezení) s tím, že by ke smlouvě na tento produkt dostal i poplatkové prázdniny (časové omezení). Určitou možností, jak se dostat více do povědomí mladé generace, dává Internet vhodně a ve značné četnosti zařazenými reklamy.

ZÁVĚR

Česká pošta, s. p. je v podstatě fenomén, se kterým se jistě každý setkal. Na našem území má nejrozšířenější síť provozoven a se svými službami je dostupná všem. Poštu najdeme téměř v každé obci a právě proto s ní uzavřely smlouvu o obchodní spolupráci finanční instituce jako ČSOB a ČMSS. V rámci úspěšné spolupráce s těmito aliančními partnery je realizován vzdělávací systém zaměstnanců ČP pro finanční služby. Ti získávají stejnou znalostní úroveň všech produktů, jako mají kmenoví zaměstnanci daných institucí. Prostřednictvím poštovních provozoven pak nabízejí pracovníci specializovaných přepážek finanční produkty svých partnerů.

Vedle odborných znalostí o finančních produktech by si měli účastníci kurzu osvojit také péči o zákazníka. Každý klient je jiný a má své vlastní požadavky. Proto jeden model nabídky nelze aplikovat na všechny tak, aby uspokojil představy a potřeby všech. Z toho důvodu může nabídnout každý obchodní poradce nepřehledné množství produktů. Je důležité, aby měl ke každému klientovi individuální přístup, dokázal mu naslouchat a správně vyhodnotil jeho potřeby, ale i jeho možnosti. Na základě těchto poznatků mu potom doporučí vhodnou finanční smlouvu.

Ten, kdo se chce stát poštovním finančním specialistou, má otevřenou cestu. Musí si však sám sobě otevřeně přiznat, zda se na tuto práci vůbec hodí. Pokud ano, musí absolvovat vstupní a později atestační kurzy. Tím však jeho vzdělávání nekončí. K dalším povinným kurzům, kterých se musí zúčastnit, patří: roční školení spojené s přezkoušením a kurzy novinek v produktech PS. Každý z finančních odborníků by se měl snažit stále zkvalitňovat své služby, proto má také možnost účastnit se podle své kvalifikace i nepovinných kurzů.

Současnou situaci jsem posuzovala podle dotazníků vyplněných finančními poradci. Ze získaných údajů považuji za nejdůležitější to, že přibližně $\frac{3}{4}$ účastníků školení ho podstupují dobrovolně a z toho vyplývá, že se chtějí skutečně stát finančními specialisty schopnými reagovat na požadavky klienta. Většina účastníků kurzů je s jeho průběhem a úrovní spokojená a za zmínku stojí i to, že školitelé jsou lidé na svém místě a dokáží profesionálně, ale i lidsky, s budoucími poradci jednat. Není nic překvapujícího, že vysoké procento finančních odborníků je při získávání nových klientů motivována penězi. Bylo by však na místě, aby jejich silnější motivací než finanční odměny a plnění plánu obchodu

byl dobrý pocit z kvalitně a odborně poskytnuté služby. Každý finanční poradce má při získávání klientů jinou úspěšnost. Závisí to pouze na nich, jak dokáží na zákazníka zapůsobit, získat si jeho důvěru a nabídnout ten nejvhodnější produkt.

Pokud všichni pracují podle svého nejlepšího svědomí, jsou ochotní a vstřícní, klienti se k nim potom sami vrací. Jejich dobré zkušenosti a spokojenost jsou nejlepší reklamou a tím se jenom zlepšuje image ČP.

Česká pošta, s. p. své služby neustále zkvalitňuje a modernizuje, aby mohla lépe reagovat na požadavky svých klientů, jejichž nároky se neustále zvyšují, a obstála na trhu s konkurencí. Českou poštu, s. p. můžeme považovat za podnik, který tu vždy měl, má a bude mít své místo.

SEZNAM INFORMAČNÍCH ZDROJŮ

- [1] Poštovní podmínky České pošty, s. p.: Ceník. *Česká pošta, s. p.* [online]. 1.5.2009 [cit. 2009-05-16]. Dostupný z WWW: <http://www.cpost.cz/data/cz/cenik_010509.pdf>.
- [2] *KABEL servis* [online]. 2008 [cit. 2009-05-18]. Dostupný z WWW: <<http://www.kabelservis.cz/html/46-caste-otazky.htm>>.
- [3] *Datové schránky* [online]. 2008 , 21.5.2009 [cit. 2009-05-08]. Dostupný z WWW: <<http://www.datoveschranky.info/>>.
- [4] *ČSOB* [online]. 1999 [cit. 2009-05-14]. Dostupný z WWW: <<http://www.csobpf.cz/cz/Stabilita/Stranky/Profil-fondu-Stabilita.aspx>>.
- [5] Lektori PSB. *Vybrané produkty PS: základní stupeň přípravy – učební texty Bankovní akademie PS pro pracovníky ČP.* 2009 [cit. 2009-05-2]
- [6] *Poštovní spořitelna* [online]. 2002, 2009 [cit. 2009-05-19]. Dostupný z WWW: <<http://www.postovnisporitelna.cz/Stranky/default.aspx>>.
- [7] *Česká pošta* [online]. 1998, 2009 [cit. 2009-05-18]. Dostupný z WWW: <http://www.cpost.cz/jetspeed/?js_language=cz>.
- [8] *Česká pojišťovna* [online]. 1999, 2008 [cit. 2009-05-16]. Dostupný z WWW: <<http://www.ceskapojistovna.cz/>>.
- [9] *Wikipedie: otevřená encyklopedie* [online]. 2002 [cit. 2009-05-16]. Dostupný z WWW: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Hlavn%C3%AD_strana#top>.
- [10] *Českomoravská stavební spořitelna* [online]. 2001, 2009 [cit. 2009-05-14]. Dostupný z WWW: <<http://www.cmss.cz/>>.
- [11] *Czech Point* [online]. 2008, 27.5.2009 [cit. 2009-05-19]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/index.php>>.
- [12] ŠVADLENKA, Libor. *Management v poštovních službách.* Pardubice: Univerzita Pardubice, 2006. ISBN 80-7194-714-8.
- [13] MELICHAR, Vlastimil; JEŽEK, Jindřich. *Ekonomika dopravního podniku. 2. přeprac. vyd.* Pardubice: Univerzita Pardubice, 2001. ISBN 80-7194-359-2.

SEZNAM TABULEK

Tabulka č. 1: Statistika počtu vydaných ověřených výpisů za rok 2008.....	12
Tabulka č. 2: Obslužná místa	15
Tabulka č. 3: Maximální hodnoty limitů služeb Elektronického bankovníctví	32

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek č. 1: Podíl České pojišťovny na českém trhu.....	13
Obrázek č. 2: Dosažené vzdělání.....	40
Obrázek č. 3: Pracovní pozice	41
Obrázek č. 4: Poskytnutí dostatečného množství informací	42
Obrázek č. 5: Spokojenost s průběhem a stylem školení	42
Obrázek č. 6: Úspěšnost při získávání nových klientů.....	43

SEZNAM ZKRATEK

CZECH POINT – Český podávací ověřovací informační národní terminál

ČMSS – Českomoravská stavební spořitelna, a. s.

ČNB – Česká národní banka

ČP – Česká pošta, s. p.

ČR – Česká republika

ČSOB – Československá obchodní banka, a. s.

ČTU – Český telekomunikační úřad

ELB – elektronické bankovníctví

FO – fyzická osoba

IL – interní lektor

ISIC SCHOLAR – International Student Identity Card – mezinárodní karta pro žáky/studenty základních škol

ITIC – International Teacher/Professor Identity Card – mezinárodní slevová karta pro učitele

MF – Ministerstvo financí

MMS – Multimedia Messaging Service – multimediální zprávy

OM – obchodní místa

PC – Personal computer – osobní počítač

PIP – poštovní investiční program

PKO - postkonto

PS – Poštovní spořitelna

PSB – Poštovní spořitelna (banka)

PŽÚ – postžirový účet

SIÚ – spořicí investiční účet

SME – Small and Medium Enterprises – sektor malé a střední podniky

SMS – Short Message Service – služba krátkých textových zpráv

SOU – střední odborné učiliště

SÚ – spotřebitelský věr on-line

TP – tělesně postižení

VOŠ – vyšší odborná škola

VŠ – vysoká škola

ZTP – zdravotně tělesně postižení

ZTP/P – zvlášť tělesně postižení s průvodcem

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1 - Konkrétní informace, jaké kroky má klient učinit, aby mohl co nejdříve plně využívat nově zřízený postžirový účet a ostatní služby

Příloha č. 2 – Dotazník

PŘÍLOHA č. 1

Produkt sjednaný v jiné bance	Krok jinde	Krok u nás	Tiskopis	Poznámka
<i>účet</i>	zrušit	založit	Žádost o založení postžirového účtu	Optimální je program PLUS
<i>Terminovaný vklad Spořicí účet</i>	počkat do splatnosti nebo zrušit	ČK, SIÚ, PIP nebo nový spořicí účet	Dodatek ke smlouvě o PŽÚ, PKO - Spořicí účet; Žádost o založení ČK; Smlouva o SIÚ; Komisionářská smlouva o obstarávání koupě či prodeje CP	
<i>Platební karta</i>	odevzdat	Maxkarta; Platební karta; Kreditka	Objednávka Maxkarty, Dodatek ke smlouvě o PŽÚ, PKO, EK - Platební karty	majitel PŽÚ dostane Maxkarta automaticky
<i>Kreditní karty</i>	odevzdat	KK pro FO	Žádost o kreditní kartu PS	neembosovaná, embosovaná
<i>Splátková karta</i>	odevzdat	Splátková karta	Žádost o splátkovou kartu	neembosovaná
<i>Trvalé příkazy</i>	zrušit, Ohlídat návaznost	založit nový, výhoda - ELB	Trvalý příkaz k úhradě	Pozor na návaznost, ELB - nejrychlejší a nejlevnější
<i>SIPO</i>	zrušit	založit nový, výhoda - ELB	Svolení k inkasu - SIPO	Pozor na návaznost, je nutné zrušit i zadat do 10. dne v měsíci
<i>Inkaso na telefon</i>	zrušit	založit	Svolení k inkasu - TELEFÓNICA 02 CZECH REPUBLIC, a. s., pro mobilní síť Svolení k inkasu	je nutné nahlásit vždy změnu operátora
<i>Svolení k inkasu - ostatní</i>	zrušit	založit	Svolení k inkasu	
<i>Příchozí platby - důchod</i>		oznámít na ČSSZ číslo účtu	tiskopis ČSSZ - Žádost o zřízení výplaty důchodu poukazem na účet - majitel účtu a Žádost o zřízení výplaty důchodu poukazem na účet manžela	poplatek 10 Kč za ověření účtu, po ověření majitel zašle nebo odnese na ČSSZ, dobré mít tiskopis k dispozici na poště
<i>Ostatní příchozí platby</i>		oznámít nové číslo účtu		mzda, mateřská, podpora, alimenty, provize,...

Zdroj: Učební texty Bankovní akademie PS

Možnosti finančního poradenství ve společnosti Česká pošta s. p.

DOTAZNÍK

Prosím o zodpovězení následujících otázek. Získané informace budou využity při zpracování bakalářské práce.

Vhodnou odpověď u každé otázky zakroužkujte.

1. Jste

- a. Muž
- b. Žena

2. Váš věk

- a. 18 – 25 let
- b. 26 – 35 let
- c. 36 – 45 let
- d. 46 – 55 let
- e. 56 a více let

3. Nejvyšší dosažené vzdělání

- a. Základní
- b. SOU
- c. Střední s maturitou
- d. VOŠ
- e. VŠ

4. Vaše pracovní pozice

- a. Doručovatel/Doručovatelka
- b. Přepážkový pracovník/Přepážková pracovníce
- c. Vedoucí pošty
- d. Lektor/Lektorka
- e. Jiná – uveďte jaká

5. Kolik let jste pracovníkem České pošty s. p.?

- a. Méně než 5 let
- b. 6 – 10 let
- c. 10 – 15 let
- d. 16 a více let

6. Jste spokojen (a) s výší své mzdy?

- a. Ano
- b. Ne

7. Podstupujete školení týkající se finančního poradenství dobrovolně?

- a. Ano
- b. Ne

8. Je Vám poskytnuto při školení dostatečné množství informací?

- a. Ano
- b. Ne

9. Vyhovuje Vám průběh a styl školení?

- a. Jsem spokojený (á), nic bych neměnil (a)
- b. Až na malé výjimky celkem spokojený (á)
- c. Spíše nespokojený (á)

10. Jakého školitele preferujete?

- a. Který Vám řekne přesný postup, ale bez vysvětlení
- b. Který Vám řekne přesný postup a vše řádně a podrobně vysvětlí
- c. Který se zeptá i na Vaše názory a úvahy

11. Jakým způsobem nejčastěji získáváte klienty?

- a. Vyhledá Vaše služby sám
- b. Po Vašich informacích, přijme nabízený produkt

12. S jakou představou přicházejí klienti nejčastěji?

- a. Přesně vědí, co chtějí
- b. Mají částečnou představu
- c. Rozhodují se až po získání informací

13. Jaký je nejčastější věk zákazníků?

- a. Do 20 let
- b. 21-30 let
- c. 31-50 let
- d. 51 a více let

14. Co Vás motivuje k získávání více klientů?

- a. Provize
- b. Odměny
- c. Finanční ohodnocení od zaměstnavatele
- d. Možnost kariérního postupu
- e. Jiný faktor, uveďte prosím jaký

15. Jak jste úspěšný (á) při získávání nových klientů?

- a. 1 z 10
- b. 1 z 20
- c. 1 z 30
- d. 1 z více

Děkuji za čas strávený při vyplňování tohoto dotazníku.