

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

MAGISTRSKA NALOGA

**VLOGA IN POMEN OSEBNEGA FINANČNEGA SVETOVALCA
V SLOVENIJI**

Ljubljana, november 2010

MITJA VEZOVIŠEK

IZJAVA

Študent Mitja Vezovišek izjavljam, da sem avtor tega magistrskega dela, ki sem ga napisal v soglasju s svetovalko dr. Andrejo Cirman, in da v skladu s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorskih in sorodnih pravicah dovolim njegovo objavo na fakultetnih spletnih straneh.

V Ljubljani, dne 21.11.2010

Podpis: _____

KAZALO

UVOD	1
1 FINANČNI TRG IN AKTERJI NA FINANČNEM TRGU	4
1.1 Delitev finančnega trga	4
1.2 Vloga finančnega trga	5
1.3 Finančne institucije v finančnem sistemu	6
1.4 Konkurenca na finančnem trgu	7
1.5 Akterji na finančnem trgu	8
2 VLOGA IN POMEN OSEBNEGA FINANČNEGA SVETOVALCA.....	19
2.1 Pojav osebnega finančnega svetovalca	20
2.2 Osebnostne lastnosti.....	21
2.3 Naloge	21
2.4 Motivi za izbiro poklica osebnega finančnega svetovalca	25
2.5 Potrebna znanja in licence.....	27
2.6 Nagrajevanje osebnih finančnih svetovalcev	29
2.7 Izbira in vrste osebnih finančnih svetovalcev	30
2.8 Poklicni vidik osebnega finančnega svetovalca	33
2.9 Združenja osebnih finančnih svetovalcev	33
3 RAZISKAVA TRGA: POZNAVANJE PODROČJA FINANČNEGA SVETOVANJA.....	34
3.1 Cilj in hipoteze raziskave	34
3.2 Postopek raziskave	34
3.3 Metode raziskovanja	34
3.4 Rezultati raziskave	36
3.5 Demografske značilnosti anketirancev.....	36
3.6 Potrditev oziroma zavrnitev postavljenih hipotez.....	52
SKLEP.....	54
LITERATURA IN VIRI.....	57
PRILOGA	

KAZALO SLIK

Slika 1: Delitev finančnega trga.....	5
Slika 2: Delitev finančnih institucij	7
Slika 3: Starostna struktura	36
Slika 4: Izobrazbena struktura prebivalstva v RS	37

Slika 5: Odgovori na vprašanje o tem, kako skrbijo za osebne finance	38
Slika 6: Odgovori na vprašanje, kolikokrat so bili deležni finančnega svetovanja	39
Slika 7: Odgovori na vprašanje, na katerih področjih bi moral svetovati osebni finančni svetovalec	41
Slika 8: Odgovori na vprašanje, ali anketirani menijo, da bi moral vsakdo imeti svojega osebnega finančnega svetovalca.....	42
Slika 9: Odgovori na vprašanje, v kolikšni meri se anketirani strinjajo s trditvijo, da za uspešno upravljanje z njihovimi osebnimi (družinskimi) financami potrebujejo pomoč osebnega finančnega svetovalca.....	42
Slika 10: Odgovori na vprašanje, na katerih področjih jim svetuje osebni finančni svetovalec	43
Slika 11: Odgovori na vprašanje, kje je po mnenju anketiranih najprimernejši prostor za sestanke z osebnim finančnim svetovalcem.....	44
Slika 12: Odgovori anketiranih na vprašanje, kako pogosto menijo, da se je treba sestati z osebnim finančnim svetovalcem	44
Slika 13: Odgovori na vprašanje, ali in koliko bi bili anketirani pripravljeni plačati za kakovostno svetovanje osebnemu finančnemu svetovalcu	45
Slika 14: Odgovori anketiranih na vprašanje, ali bi bili pripravljeni plačati izdelavo osebnega finančnega načrta in kakšna bi morala biti cena izdelave, da bi se zanjo odločili ...	45
Slika 15: Povprečni mesečni dohodek gospodinjstva.....	46
Slika 16: Odgovori anketiranih na vprašanje, v kolikšni meri je po njihovem mnenju v RS uveljavljen poklic osebnega finančnega svetovalca	46

KAZALO TABEL

Tabela 1: Tveganost posameznih naložb	23
Tabela 2: Deset najbolj plačanih poklicev	26
Tabela 3: Letni bruto zaslužek finančnih svetovalcev	27
Tabela 4: Vrsta licenc v RS in posli, za katere nam dajejo dovoljenje.....	28
Tabela 5: Povprečje pri odgovoru o prodaji in nakupu vrednostnih papirjev glede na zaposlitveni status	47
Tabela 6: Povprečje pri odgovoru o osebnih zavarovanjih glede na dokončano izobrazbo ...	48
Tabela 7: Povprečje pri odgovoru o družbi za upravljanje glede na starost	48
Tabela 8: Povprečje pri odgovoru o izdelavi osebnega finančnega načrta glede na starost ...	49
Tabela 9: Povprečje pri vprašanju o pripravljenosti na plačilo in ceni izdelave osebnega finančnega načrta glede na starost	49
Tabela 10: Povprečje pri vprašanju o uveljavljenosti poklica osebnega finančnega svetovalca v RS glede na starost.....	50
Tabela 11: Povprečje pri trditvi, da finančno svetovanje obsega nasvete o tem, kako ravnati z denarjem glede na spol.....	50

Tabela 12: Povprečje pri izkušnjah s finančnim svetovanjem pri borzno-posredniški hiši glede na spol.....	50
Tabela 13: Povprečje pri odgovoru brez izkušenj s finančnim svetovanjem glede na spol.....	51
Tabela 14: Povprečje pri odgovoru o pogostosti finančnega svetovanja v zadnjih petih letih glede na spol.....	51
Tabela 15: Povprečje pri odgovoru o nakupu in prodaji vrednostnih papirjev glede na spol..	51
Tabela 16: Povprečje pri mnenju glede pogostosti srečanj s svetovalcem glede na spol	51

UVOD

Vsaka generacija nedvomno misli, da živi v najtežjih časih. Epidemije, vojne, naravne katastrofe in nasilje so stalnica vsake generacije in naša ni izjema. Največja razlika ob vseh spremembah je morda ta, da se dandanes soočamo z eksplozijo informacij. Medijski in informacijski »hrup« sta postala naša stalnica. Na koncu dneva je vse, kar slišimo, le »hrup«, ki zadeva naše osebno in družinsko blagostanje ter srečo (Danford, 2004, str. i).

Danford (2004, str. i) ugotavlja, da je poleg zdravja in nasvetov, povezanih z njim, danes verjetno največ »hrupa« na področju osebnih financ, v smislu nasvetov pomagaj si sam. Večina medijev del prostora namenja prav tovrstnim nasvetom. Nekdo nam skuša prodati zlato, drugi delnice in tretji zavarovanje. Vsak izmed teh je »seveda« strokovnjak.

Vse to povzroča veliko zmedo. Večina ljudi namreč želi enostaven, razumljiv in objektivni nasvet. Najboljša pot za to je prek ustroja finančnega svetovanja, ki temelji na plačilu za svetovanje kot edinem viru zaslužka svetovalca. On je tisti, ki naj prečisti »hrup« na področju financ, da se lahko sami osredotočimo na druga področja (Danford, 2004, str. ii).

Tudi v Republiki Sloveniji (v nadaljevanju RS) se vse pogosteje srečujemo s problemom upravljanja z osebnimi financami ter tako imenovanimi osebnimi finančnimi svetovalci, katerih vlogo in pomen bom poizkušal raziskati v magistrski nalogi.

Definicija v Slovarju slovenskega knjižnega jezika (SSKJ, 2000) svetovalca opredeljuje kot: »svetovalec – kdor z nasveti usmerja, vodi.« Če pred to besedo dodamo besedno zvezo osebni finančni, lahko rečemo, da je osebni finančni svetovalec oseba, ki z nasveti usmerja, vodi stranko pri upravljanju z osebnimi financami.

Vloga osebnega finančnega svetovalca se v RS še oblikuje, kar pomeni, da ni jasno začrtanih enotnih smernic o tem, kakšna naj bi bila njegova vloga in kakšen naj bi bil obseg njegovih nalog. Vsaj deloma lahko razloge za takšno stanje iščemo tudi v neobstoječi uradni klasifikaciji poklica osebnega finančnega svetovalca in s tem povezanih neobstoječih pogojev za pridobitev tega naziva.

Tri značilnosti, ki jih mora imeti osebni finančni svetovalec po De Goeyu (2006, str. 239), so:

- sposobnost zaznavanja problemov in prepoznavanja rešitev,
- sposobnost motivirati oziroma prepričati ljudi, da ukrepajo oziroma spremenijo svoje vedenje ter
- sposobnost vzpostavitve čustvene distance do gibanja na kapitalskih trgih.

De Goey (2006, str. 239) med glavne naloge osebnega finančnega svetovalca uvršča pomoč stranki, da ostane osredotočena na svoje finančne cilje, ki jim mora odločno slediti. Poleg tega

je njegova vloga v poenostavitvi zapletenih odločitev s pripravo podatkov, izračunov in analizo finančnih produktov ter mnenj drugih strokovnjakov. Brez pomoči pri pripravi osebnega finančnega načrta pa ne gre, saj so za izdelavo tega potrebna poglobljena znanja in finančna orodja.

V ZDA je bilo po uradnih podatkih v letu 2004 registriranih 158.000 osebnih finančnih svetovalcev, kar znaša 0,11 % vseh zaposlenih. Več kot polovica jih je bilo zaposlenih v finančnih in zavarovalnih družbah, vključujoč borzno posredniške hiše, banke in investicijske brokerje. Vendar pa so bili kar štirje od desetih samozaposleni v majhnih svetovalnih podjetjih, lociranih v urbanih območjih. Ob tem je pričakovati nadaljnjo nadpovprečno rast števila osebnih finančnih svetovalcev. Rasteta namreč tudi število in kompleksnost finančnih produktov na eni ter potreba po samostojnem upravljanju z osebnimi financami (v sklopu katerega je tudi varčevanje za pokojnino) na drugi strani (The United States Department of Labor, 2006, str. 87).

Za Slovenijo tovrstnih podatkov ni, saj je na trgu veliko akterjev, ki ponujajo finančno svetovanje, ki to sploh ni. Pa vendarle med njimi pogosto obstajajo velike razlike, tako v načinu in vsebini dela kot tudi pri obsegu storitev, ki jih ponujajo.

Namen, cilji in osnovne trditve. Glede na to, da med uporabniki finančnih storitev v RS ter tudi znotraj finančne branže ni enotnosti, kakšna sta vloga in pomen posameznih poklicev, je namen naloge razjasnitev pomena in vloge osebnega finančnega svetovalca ter oblikovanje konkretnih predlogov za uveljavitev in razvoj tega poklica v RS. Cilj naloge pa je ugotoviti, kakšna je njegova trenutna vloga v RS, kako si ljudje razlagajo pojem osebnega finančnega svetovalca in kaj od njega pričakujejo. Glede na njegovo vlogo in pomen v zahodnih državah (predvsem ZDA) pa ugotavljam tudi potencial za razvoj tega poklica v RS.

V magistrski nalogi zato s pomočjo empirične raziskave preverim veljavnost naslednjih hipotez:

- H1: Pojma osebni finančni svetovalac in finančno svetovanje v RS nista jasno opredeljena. Pojmovanji sta različni že med akterji na finančnem trgu, še več pa je različnih interpretacij med uporabniki finančnih storitev.
- H2: Poklic osebnega finančnega svetovalca v RS nima ustrezne veljave zaradi neustrezne zakonodaje. Ta omogoča zlorabo pojmov s strani neizobraženih in neetičnih akterjev, ki nastopajo na finančnem trgu.
- H3: Razloge, zakaj se v RS storitev finančnega svetovanja še ni uveljavila, lahko iščemo predvsem v pomanjkanju tradicije, kakovosti in obsega ponudbe ter neizobraženosti uporabnikov.
- H4: Dandanes si odgovoren Slovenec pasivnega odnosa do upravljanja z osebnimi financami ne more več privoščiti. Vloga osebnega finančnega svetovalca je pri tem odločilna, zato ima kot tak velik pomen tako za posameznika kot za celotno družbo.

Predpostavke in omejitve raziskave. Predpostavljam, da je mogoče je ločeno obravnavati akterje na finančnem trgu, torej ločiti dejavnosti zavarovalnic, bank, borzaposredniških hiš, družb za upravljanje, neodvisnih finančnih posrednikov. Hkrati predpostavljam, da je izbira osebnega finančnega svetovalca nuja za skoraj slehernega posameznika (razen dobro poučenih).

Omejitve pri pripravi naloge so predvsem v omejeni uporabi in oteženem dostopu do nekaterih podatkov, ki so poslovna skrivnost akterjev na finančnem trgu (predvsem v razvitih državah). Na drugi strani pa omejitve predstavljata tudi obseg in namen naloge, ki zahtevata širšo javno razpravo in aktivno vlogo pristojnih inštitucij za uspešno aplikacijo ugotovitev v slovensko okolje.

Predvidene metode raziskovanja. Pri pisanju magistrske naloge uporabim sekundarno raziskavo (zbiranje in proučevanje ustrezne literature), ki jo dopolnim z empirično raziskavo v obliki anketnega vprašalnika. V izpolnitev sem ga poslal na več kot 4.000 elektronskih naslovov strank svetovalne skupine Individa. Poleg tega sem za sodelovanje prosil tudi uporabnike spletnega portala Skladi.com, ki ga mesečno obišče približno 20.000 različnih uporabnikov. Dodatno sem anketni vprašalnik objavil tudi na spletnem omrežju Facebook. Takšna raziskava mi omogoča zajem različnih tipov ljudi, tako po starostni strukturi kot spolu, stopnji izobrazbe itd. Poleg tega pa anketirancem s tovrstnim pristopom lahko zagotovim popolno anonimnost in s tem dobim relevantne rezultate.

Pristop k raziskovanju je izveden s poslovno, dinamično raziskavo, kjer uporabim tako deskriptivni kot analitični pristop raziskovanja. V okviru deskriptivnega pristopa pri proučevanju obstoječe, predvsem tuje literature in virov uporabim naslednje metode raziskovanja:

- metodo deskripcije (postopek opisovanja dejstev, procesov in pojavov),
- metodo kompilacije (postopek povzemanja opazovanj, spoznanj, stališč, sklepov in rezultatov drugih avtorjev) ter
- komparativno metodo (postopek primerjanja enakih ali podobnih dejstev, pojavov, procesov in odnosov nas pripelje do novih sklepov, posplošitev).

Na podlagi obsežne zaloge lastnih spoznanj in člankov tekom večletnega aktivnega dela na tem področju uporabim tudi metodo indukcije (sklepanje na podlagi izkustvenih dejstev, logika) in metodo sinteze (oblikovanje zaključkov na osnovi lastnih spoznanj).

1 FINANČNI TRG IN AKTERJI NA FINANČNEM TRGU

Definicija finančnega sistema, ki jo je predstavil Bobek (1992, str. 9), umešča finančni sistem v gospodarskega, s katerim je povezan po trgu, kjer nenehno krožita denar in blago. V gospodarskem sistemu so blagajne gospodinjstev, podjetij, bank in vlad, med katerimi nenehno kroži denar. Skupek vseh blagajn in njihova medsebojna povezanost tvorita finančni sistem.

Denarne tokove, ki nastajajo kot posledica posredovanja denarja v blagovnem prometu, imenujemo nefinančni tokovi (blago prehaja od prodajalca h kupcu, denar pa obratno od kupca k prodajalcu). Na drugi strani pa poznamo tudi denarne tokove, ki nimajo protitoka v blagu. Te imenujemo finančni tokovi. Ti so značilni za gospodinjstva, podjetja in druge v gospodarstvu, ki si med seboj posojajo denar, ga vlagajo in kupujejo vrednostne papirje itd. (Bobek, 1992, str. 10).

Finančni trg je del finančnega sistema, na katerem se srečujeta ponudba in povpraševanje po finančnih sredstvih. Primarna funkcija trga je učinkovita alokacija finančnih sredstev od suficitnih k deficitnim ekonomskim celicam. Med suficitne celice štejemo tiste, ki nastopajo v vlogi posojilodajalca, medtem ko kot deficitne celice nastopajo posojilojemalci. Gospodinjstva, podjetja, vlade in tujci lahko nastopajo v obeh vlogah (Prohaska, 1999, str. 3–10).

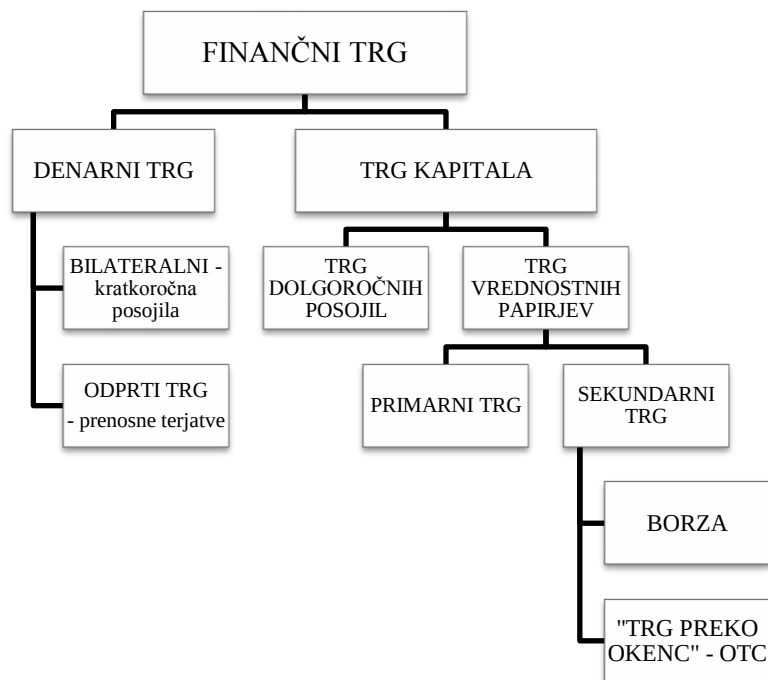
1.1 Delitev finančnega trga

Delitev oziroma klasifikacij finančnega trga je več. Po ročnosti finančnih instrumentov ga delimo na denarni trg in trg kapitala. Pri tem med denarne trge uvrščamo tiste, na katerih se trguje s finančnimi instrumenti z ročnostjo do enega leta, med kapitalske pa uvrščamo trge, kjer se trguje s finančnimi instrumenti z ročnostjo nad enim letom (Fabozzi & Modigliani, 1992, str. 13).

Mishkin (1997, str. 26) podobno ugotavlja, da je denarni trg tisti, na katerem se trguje s kratkoročnimi dolžniškimi instrumenti, kapitalski pa trg, na katerem se trguje z dolgoročnimi dolžniškimi (z ročnostjo nad enim letom) in lastniškimi instrumenti. Del kapitalskega trga predstavlja še trg dolgoročnih posojil.

Trg kapitala se naprej deli na primarni in sekundarni trg. Primarni trg je tisti, na katerem izdajatelj (podjetja ali vlade) na novo izdane vrednostne papirje (obveznice ali delnice) prodajo prvemu kupcu, na sekundarnem trgu pa je mogoče te vrednostne papirje ponovno prodati (Mishkin, 1997, str. 24).

Slika 1: Delitev finančnega trga



Vir: Z. Prohaska, *Finančni trgi*, 1999, str. 12.

1.2 Vloga finančnega trga

Finančni trg opravlja funkcijo alokacije sredstev od suficitnih k deficitnim ekonomskim celicam in funkcijo transformacije, na osnovi katere se ustvarjajo novi finančni instrumenti. Poleg tega finančni trg prevzema še vlogo (Prohaska 1999, str. 10):

- Določitev zahtevanega donosa na finančna sredstva. Ker je motivacija podjetja za investicije odvisna od zahtevanega donosa, je finančni trg tisti, ki nakazuje razporejenost sredstev. To je proces ugotavljanja cene.
- Zagotavljanja mehanizma za prodajo finančnih sredstev. S tem je omogočena likvidnost, ki bodisi sili ali motivira investitorja k prodaji.
- Zmanjševanja transakcijskih stroškov. Na učinkovitem trgu je cena oblikovana in odraža zbrane informacije udeležencev.

Mishkin (1997, str. 21–23) podobno razlaga, da finančni trgi opravljajo nalogo alokacije sredstev od celic s presežkom sredstev, ki so porabile manj od svojega dohodka, k celicam, ki jim sredstev primanjkuje, ker želijo porabiti več od svojega dohodka. Finančni trg predstavlja t.i. neposredne finance, kar pomeni, da si posojilojemalci sredstva od posojilodajalcev sposodijo neposredno z nakupom finančnih instrumentov, ki predstavljajo terjatev do posojilojemalčevega dohodka ali premoženja. S tem finančni trg prispeva k večji produktivnosti in učinkovitosti celotnega gospodarstva.

1.3 Finančne institucije v finančnem sistemu

Ribnikar (1996, str. 42) razlaga, da so finančne institucije podjetja, ki se ukvarjajo s finančnimi posli v najširšem smislu. Proizvajajo in prodajajo finančne produkte in/ali storitve. Od nefinančnih podjetij se razlikujejo po tem, da imajo na aktivih svoje premoženjske bilance predvsem finančno premoženje, na pasivi pa svoje dolgove.

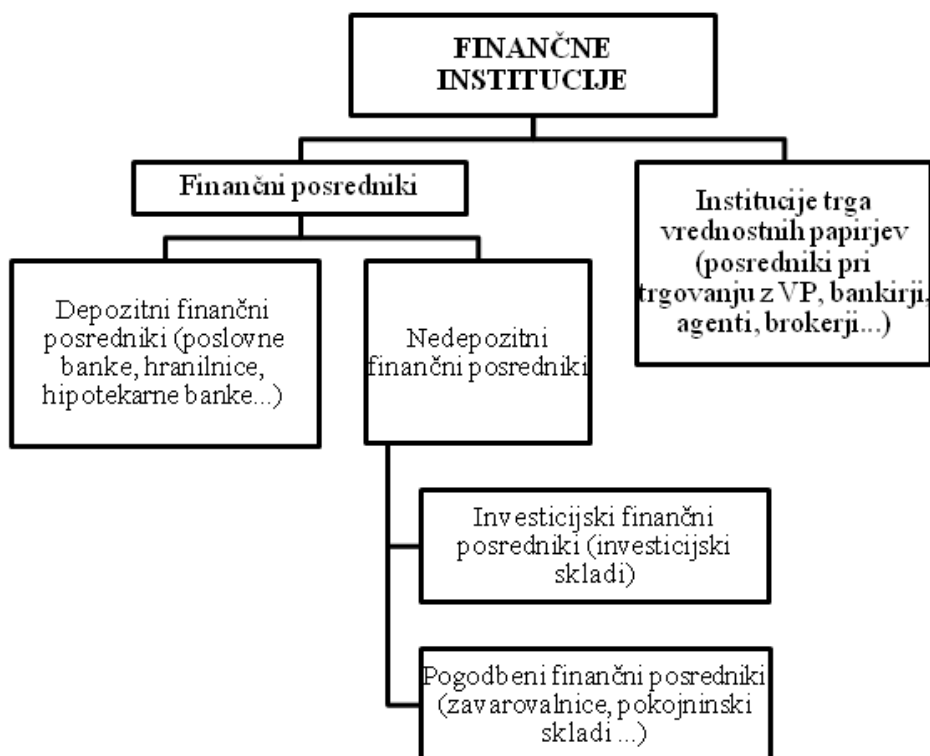
Delitev finančnih institucij je odvisna od tega, kako delimo njihove značilnosti. Najpogostejša je institucionalna delitev finančnih institucij (glej Sliko 2), ki finančne institucije deli glede na način prenosa finančnih sredstev od končnih varčevalcev do posojilojemalcev. Poznamo dve vrsti finančnih institucij, in sicer finančne posrednike in institucije trga vrednostnih papirjev (Ribnikar, 1999, str. 192).

Finančne institucije opravljajo eno ali več izmed navedenih storitev (Fabozzi, Modigliani, Jones & Ferri, 2002, str. 15):

- preoblikovanje finančnih oblik, prisotnih na trgu,
- sodelovanje pri ustvarjanju finančnih oblik za stranke in prodaja le-teh,
- trgovanje s finančnimi instrumenti za svoj in strankin račun,
- investicijsko svetovanje in
- upravljanje s portfelji.

Finančni posredniki za širši krog investitorjev kupujejo neprimerne finančne oblike in jih preoblikujejo v bolj primerne. Te tvorijo njihove obveznosti. Na drugi strani pa zbirajo prihranke z izdajo finančnih oblik, ki jih nato sami postavijo na trg (Fabozzi et al., 2002, str. 16). Delimo jih na depozitne, ki sprejemajo vloge v obliki depozitov, in nedepozitne, ki sredstva pridobivajo na drugačen način (Ribnikar, 1999, str. 192).

Slika 2: Delitev finančnih institucij



Vir: I. Ribnikar, *Monetarna ekonomija 1*, 1999, str. 195.

Ribnikar (1996, str. 44) nadalje pojasnjuje, da institucije trga vrednostnih papirjev poslujejo v imenu in za račun drugih. Njihova naloga je, da povežejo prodajalca s kupcem. Sredstva prenašajo neposredno, prek finančnih trgov.

1.4 Konkurenca na finančnem trgu

Bobek (1992, str. 33) razlaga, da za finančni trg veljajo isti pogoji kot za vsak drugi trg. Na trgu se srečujeta ponudba in povpraševanje, posledično se oblikuje cena. Udeleženci s svojimi akcijami in reakcijami odločajo o dogajanju na tem trgu. Konkurenca ima na finančnem trgu prav posebno mesto in specifičnosti, ki sicer niso značilne za ostale trge. Razlog je v trgovanju s specifičnim blagom – finančnimi sredstvi, ki niso na voljo v neomejenih količinah. Le v danem obsegu je razdeljivo med finančne institucije.

Finančne institucije, ki delujejo na finančnem trgu, si v procesu svojega poslovanja prizadevajo pridobiti čim več teh sredstev, kajti od tega sta odvisna njihov ekonomski obstoj in razvoj. Za finančni trg je značilno, da si finančne institucije bolj konkurirajo s kakovostno ponudbo svojih storitev kot pa s ceno, tj. obrestno mero, provizijo itd. (Bobek, 1992, str. 33).

Konkurenca na finančnem trgu je za uporabnike dobrodošla. Finančne institucije in vse druge poslovne subjekte navaja k stalni težnji po napredku in zadovoljitvi potreb strank. Pri tem nastajajo prednosti za povpraševalce po finančnih storitvah, ki so deležni kvalitativne kot tudi

cenovne storitve (nižje obrestne mere, posebna obravnava strank idr.). Prednosti pa enako nastajajo tudi za finančne institucije kot ponudnike finančnih storitev, ki s tem realizirajo svoje poslovne cilje, ustvarjajo dobiček in dosegajo gospodarsko rast, trdi Bobek (1992, str. 33).

Razvoj novih produktov in trgov je omogočila prav konkurenca med finančnimi institucijami. Regulacija, ki ovira prosti pretok kapitala in konkurenco med finančnimi institucijami, je botrovala razvoju finančnih produktov in tržnih strategij, v izogib tem omejitvam. Globalni vzorec finančnega bogastva je preoblikoval finančne trge iz lokalnih v globalne, mednarodne finančne trge (Prohaska, 1999, str. 13).

Finančne institucije se v konkurenčnem boju širijo, spreminjajo, dopolnjujejo in razvijajo svoje storitve, ki jih opravljajo za svoje stranke. Pravimo, da gre za proces inoviranja. Finančna institucija, ki ne stremi k inoviranju, s časoma zastara in izgublja položaj na finančnem trgu. Možnosti inoviranja storitev niso za vse institucije enake. Specializirane finančne institucije so namreč veliko bolj omejene pri razvoju inovacij kot univerzalne finančne institucije (Bobek, 1992, str. 34).

1.5 Akterji na finančnem trgu

Na finančnem trgu se pojavlja več akterjev, ki so zastopani s strani:

- zavarovalnice in v njihovem imenu zavarovalni zastopniki ter posredniki,
- banke in v njihovem imenu osebni ter zasebni bančniki,
- borzno-posredniške hiše in v njihovem imenu borzni posredniki ter upravljavci premoženja,
- družbe za upravljanje in v njihovem imenu tržniki vzajemnih skladov,
- nepremičninske družbe in v njihovem imenu nepremičninski posredniki ter
- neodvisni finančni posredniki in v njihovem imenu neodvisni osebni finančni svetovalci.

Ker se akterji in njihova vloga med seboj na eni strani razlikujejo na drugi pa dopolnjujejo oziroma nadgrajujejo, v nadaljevanju predstavljam vlogo posameznega akterja na finančnem trgu ter poklice, ki zadevajo upravljanje z osebnimi financami.

1.5.1 Zavarovalnice

Zavarovalnice umeščamo med pogodbene varčevalne institucije. Poznamo premoženjska, nezgodna in osebna zavarovanja. Slednja predstavljajo temelj osebne socialne varnosti, ki dandanes ni več izključna skrb države, saj se vedno večje breme prenaša na posameznika. Zato postajajo osebna zavarovanja obvezen element upravljanja s premoženjem posameznika. Poleg tega, da so namenjena zavarovanju finančnega rizika posameznika oziroma družine, omogočajo tudi varčevanje. Zavarovalnice določeno del premij klasičnih osebnih zavarovanj v

njihovem imenu nalagajo v bančne vloge, vrednostne papirje, vzajemne sklade idr. (Kvas, 2005, str. 25).

Pomembni funkciji v zavarovalnicah, ki ju lahko povezujemo s svetovanjem strankam na področju osebnih financ, imata t.i. zavarovalni zastopnik in zavarovalni posrednik, ki običajno, a ne vedno, pokrivata vsa tri zavarovalna področja.

Zavarovalni zastopnik. Zakon o zavarovalništvu (Ur. l. RS, št. 102/2004) opredeljuje zavarovalnega zastopnika kot osebo, ki je na podlagi zaposlitve ali drugega pravnega razmerja z zavarovalnico oziroma z zavarovalno zastopniško družbo pooblaščen za sklepanje zavarovalnih pogodb v imenu in za račun zavarovalnice oziroma zavarovalne zastopniške družbe. Poleg sklepanja zavarovalnih pogodb opravljajo tudi druga dela, ki so povezana s pripravo na sklenitev zavarovalne pogodbe ter nudenje pomoči pri izvrševanju pravic iz zavarovalnih pogodb.

Naloge zavarovalnega zastopnika so (Slovensko zavarovalno združenje, 2008):

- posredovanje informacij in svetovanje stranki z namenom vzbujanja zavesti o potrebi po zavarovalni zaščiti; analiziranje potreb bodočega zavarovanca in priprava ponudb za zavarovanje, ki bi stranki nudilo ustrezno zavarovalno varstvo,
- pojasnitev statusa zavarovalnega zastopnika – zavarovalni zastopnik je dolžan pred sklenitvijo zavarovalne pogodbe stranko pisno seznaniti s svojimi podatki, in sicer o svojem imenu in priimku ter naslovu, dovoljenju za opravljanje poslov zavarovalnega zastopanja, o tem, za katere zavarovalnice deluje, da ima sam oziroma njegova zavarovalno zastopniška družba neposreden ali posreden delež, ki predstavlja več kot 10 % glasovnih pravic ali delež v kapitalu zavarovalnice,
- seznanitev s pogoji zavarovalnega razmerja – zavarovalni zastopnik mora najprej sam razumeti vsebino pogodbe, prav tako pa mora biti sposoben razložiti vsebino zavarovalne pogodbe stranki na njej razumljiv način; naloga zavarovalnega zastopnika je, da namesto zavarovalnice stranko pouči in ji razloži vsebino ter pomen zavarovalnih pogojev; zelo pomembno je, da je stranka pravilno informirana o vsebini zavarovalne pogodbe, zlasti o samih pogojih, ki omejujejo zavarovalne pravice ali izključujejo pravico do zavarovalnine ali odškodnine,
- obveščanje o spremembah v času trajanja zavarovalne pogodbe, če nastanejo,
- pomoč stranki ob nastopu zavarovalnega primera in posredovanje navodil glede prijave zavarovalnega dogodka.

Zavarovalni posrednik. Skladno z 219. členom Zakona o zavarovalništvu je zavarovalni posrednik oseba, ki posreduje pri sklepanju zavarovalnih pogodb za eno ali več zavarovalnic. Njegove glavne naloge in obveznosti so (Slovensko zavarovalno združenje 2008):

- obveznost podaje pojasnil in svetovanja zavarovalcu o vseh okoliščinah, pomembnih za odločitev zavarovalca za sklenitev zavarovalne pogodbe za določene vrste zavarovanja oziroma z določeno zavarovalnico,
- izdelava ustrezne analize nevarnosti in primernih kritij za zavarovalca na podlagi strokovnih informacij, ki so mu dostopne,
- izdelava ocene o kapitalski ustreznosti zavarovalnice,
- posredovanje pri sklenitvi zavarovanja, ki glede na okoliščine posameznega primera zavarovancu nudi največje varstvo, pri čemer se ta obveznost lahko omeji zgolj na določene zavarovalne primere, če zavarovalni posrednik o tem izrecno obvesti zavarovalca,
- obveščanje zavarovalnice o zavarovalčevi ponudbi za sklenitev zavarovalne pogodbe,
- izročitev in seznanitev zavarovanca z zavarovalnimi pogoji ter s pravili za izračun premije,
- preveriti vsebino izstavljenih zavarovalnih police,
- nuditi pomoč zavarovalcu v času trajanja zavarovalne pogodbe, in sicer tako pred nastopom kot tudi po nastopu zavarovalnega primera,
- poskrbeti, da zavarovalec pravna dejanja, ki so pomembna za ohranitev oziroma uresničitev pravic na podlagi zavarovalne pogodbe, opravi v rokih, določenih za opravo teh pravnih dejanj,
- stalno preverjati zavarovalne pogodbe, ki jih je zavarovalec sklenil z njegovim posredovanjem, in izdelati predloge za spremembe teh zavarovalnih pogodb z namenom doseči večje varstvo in ugodnejše pogoje.

1.5.2 Banke

Banke lahko opredelimo kot denarne finančne posrednike, ki posredujejo med ekonomskimi celicami s finančnimi presežki in finančnimi primanjkljaji ter s tem sodelujejo v procesu multiplikacije denarja (Ribnikar, 1996, str. 44; Mramor, 1993, str. 89). Bobek (1992, str. 160) banko opredeljuje kot podjetje, ki sprejema denarne naložbe in daje kredite, izvaja pa tudi plačilni promet in opravlja funkcije finančne narave. Kot temeljno funkcijo banke vidi posredovanje med ponudbo ter povpraševanjem po finančnih sredstvih, kot dodatno funkcijo pa kvalitativno in kvantitativno transformacijo finančnih sredstev.

Vsem je skupna opredelitev etičnega poslovanja kot najvišjega standarda kakovosti. Pojma zaupnost in zaupanje sta osnovi bančnega poslovanja. Zaupanje je dvosmeren odnos med banko in komitentom, zaupnost pa je odnos med bančnim osebjem in komitentom (Košak, 2005, str. 51–52).

V RS poznamo t.i. univerzalni bančni sistem, ki bankam dovoljuje, da sodelujejo v vseh finančnih aktivnostih. V takšnem sistemu so banke članice borze in neposredno trgujejo na borzah. Poleg borznega posredništva kot ene izmed glavnih dejavnosti investicijskega

bančništva pri nas se vse bolj uveljavlja tudi investicijsko upravljanje in vodenje vzajemnih skladov.

Za razumevanje investicijskega bančništva pri nas je treba pojasniti izraz investicijsko bančništvo, saj kot neposreden prevod iz angleščine za nas ni posrečen. Obstajajo štiri definicije investicijskega bančništva, od splošne definicije, ki obsega široko paleto finančnih storitev, do ozke tradicionalne definicije. Najbližje praksi v razvitih državah je ta, ki investicijsko bančništvo opisuje kot dejavnost, ki pokriva vse dejavnosti trga kapitala, od vpisa izdaj vrednostnih papirjev in storitev finančnega svetovanja ter financiranja do združitve in prevzemov, nepristranskih mnenj, upravljanja skladov in vlaganja kapitala v tvegane naložbe (Fabozzi & Modigliani, 1996, str. 98).

Investicijske banke ustvarjajo svoje prihodke s provizijami, dohodki od honorarjev, dohodki od svojih osnovnih dejavnosti in razpršenim dohodkom. Njihove aktivnosti lahko razdelimo v različne skupine, ki ustvarjajo dohodek (Fabozzi & Modigliani, 1996, str. 100):

- javna ponudba oziroma vpis primarne izdaje vrednostnih papirjev,
- trgovanje z vrednostnimi papirji,
- združitve in prevzemi,
- upravljanje s sredstvi,
- trgovanje za svoj račun,
- oblikovanje in trgovanje z izvedenimi finančnimi instrumenti,
- sekuritizacija premoženja.

Opredelitev delovnih mest, ki zadevajo svetovanje strankam na področju osebnih financ, zajema delovna mesta osebnega in zasebnega bančnika. Med bankami v RS v tem pogledu ni enotnosti. Nekatere uporabljajo izraz osebni bančnik, druge pa osebni finančni svetovalec, nekatere pa celo oboje, zato se v nadaljevanju osredotočam na značilnosti teh delovnih mest.

Osebni bančnik. Osebno bančništvo združuje segment zahtevnejših strank, ki jim banke namenjajo več pozornosti in ugodnosti z osebnim bančnim servisom. Praviloma naj bi bile to stranke z višjimi dohodki, ki se poslužujejo večjega števila storitev. Stik z osebnim bančnikom jim predstavlja dodano vrednost storitve.

Osebno bančništvo predstavlja splet storitev, ki vključuje osebnega bančnika, s katerim banke strankam ponujajo preprost in učinkovit dostop do celotne palete bančnih in finančnih storitev. Stranke so deležne obravnave na enem mestu in poslovnega sodelovanja z enim bančnim svetovalcem, ki naj bi jim nudil celovit finančni nasvet in spremljal njihovo poslovanje.

Osebno bančništvo ne temelji samo na izvajanju storitev po naročilu, temveč zahteva aktivno vlogo osebnih bančnikov pri trženju, pospeševanju uporabe storitev in svetovanju pri

zahtevnejših storitvah. Vse to zahteva intenzivnejše in sistematično spremljanje poslovanja strank ter dobro poznavanje njihovih želja in navad.

Osebni bančnik običajno ne opravlja rutinskih opravil, saj se le-ta prenesejo na osebje, ki ni v neposrednem stiku s strankami, ali na oddelek podpore poslovanja. Splošne naloge osebnega bančnika tako obsegajo:

- zbiranje informacij o željah in potrebah strank ter njihovih družinskih članih,
- pridobivanje novih strank,
- svetovanje strankam pri depozitnih, zavarovalniških in investicijskih produktih ter na področju kreditiranja,
- spremljanje in dopolnjevanje portfelja obstoječih strank,
- redni kontakti z vsemi obstoječimi strankami,
- obveščanje in podaljševanje zapadlih naložb, limitov in kreditov,
- proaktivno trženje obstoječih in novih storitev ter spodbujanje uporabe le-teh,
- obveščanje strank o aktualni ponudbi banke,
- izvajanje poprodajnih aktivnosti – spremljanje uporabe prodanih storitev ter zadovoljstva stranke s storitvijo,
- hitro in ažurno reševanje reklamacij,
- spremljanje dogajanja in novosti na trgu,
- sodelovanje pri razvoju produktov in storitev ter
- izvajanje poslov plačilnega prometa.

Banke razlagajo, da pravo in najpomembnejšo vrednost osebnemu bančništvu doprinese osebni bančnik, ki s svojim strokovnim ravnanjem in vzpostavljanjem ter vzdrževanjem partnerskega odnosa s stranko pri strankah utrjuje zavest, da imajo v banki svetovalca, na katerega se lahko obrnejo, ko potrebujejo nasvet oziroma želijo izvedbo katere koli storitve.

Največkrat je pravilo, da mora vsaka stranka osebnega bančništva osebno poznati svojega osebnega bančnika. Ob prvem pogovoru, ko je stranka povabljen v osebno bančništvo, si osebni bančnik in stranka izmenjata kontaktne podatke in se dogovorita o načinu komuniciranja. Upoštevajoč dogovor s stranko mora osebni bančnik periodično komunicirati s stranko.

Osebni bančnik lahko nudi kakovostno in primerno raven osebne obravnave za največ 300 strank. Večje obremenitve lahko povzročijo zmanjševanje kakovosti izvajanja osebnega bančništva. Osebno bančništvo zahteva intenzivnejše spremljanje in poznavanje strank in s tem aktivnejšo vlogo osebnih bančnikov. Osebni bančniki pogosto obravnavajo tudi ožje družinske člane oziroma poslovanje oseb, katerih pooblašenci so stranke osebnega bančništva.

Osebni finančni svetovalec v banki. Nekatere banke imajo v sistematizaciji delovnih mest poleg oziroma namesto delovnega mesta osebni bančnik delovno mesto osebni finančni svetovalec. Glede na različno pojmovanje in definicije tega delovnega mesta lahko ugotovimo, da v finančni branži ni enotne definicije tega delovnega mesta.

Glavne naloge osebnega finančnega svetovalca v banki so zelo podobne nalogam osebnega bančnika. Razlike med opredelitvijo delovnih nalog osebnega bančnika in osebnega finančnega svetovalca so predvsem pri svetovanju na področju kreditiranja in izvajanja poslov plačilnega prometa, česar osebni finančni svetovalci v banki ne opravljajo. Na drugi strani pa so bolj osredotočeni na prodajo ostalih vrst produktov, pri čemer nudijo tudi strokovno pomoč ostalim zaposlenim.

Zasebni bančnik. Nadgradnja storitve osebnega bančništva, ki je ne ponujajo vse banke, je zasebno bančništvo. V resnici je zasebno bančništvo vse, kar si stranka želi. Naj bo to upravljanje premoženja, plačilni promet, upravljanje naložbenega portfelja, dostava jahte ipd. Zasebno bančništvo je ultimativno, k stranki usmerjen posel (Bicker, 1996, str. 1–2).

Ideja zasebnega bančništva sega 200 let nazaj in je posledica potreb posameznikov najbogatejšega sloja prebivalstva. V reviji *Private banker* so novembra 2003 objavili izsledke obsežne raziskave zadovoljstva strank s svojimi svetovalci. Oblikovali so štiri skupine strank zasebnega bančništva in za vsako skupino specificirali njim lastne želje in pričakovanja (Šavli, 2004, str. 31–32):

- **pooblaščenci** (angl. *delegators*) iščejo storitev, v sklopu katere bi z njihovim premoženjem upravljala banka, sami pa bi se čim manj vključevali v to,
- **elita** (angl. *selectors*) so stranke, ki so same dobro podkovane na področju osebnih financ in tako same odločajo med ekskluzivnimi produkti, ki jim jih banke morajo ponuditi,
- **sodelavci** (angl. *participants*) razumejo investiranje kot svoj hobi in uživajo v tesnem sodelovanju s svojim svetovalcem, ki mora biti dobro strokovno podkovan in jim nameniti veliko časa,
- **najbogatejši** (angl. *ultra high net worth*), ki imajo nad 50 milijonov \$ premoženja in katerih pričakovanja so zelo spremenljiva, storitev pa se poslužujejo na institucionalen način.

V RS storitev zasebnega bančništva poleg nekaterih naših največjih bank ponujajo tudi predvsem v ta segment usmerjeni KD Banki. Na spletni strani KD Banke, d.d. (2010) navajajo, da je storitev zasebnega bančništva pri njih namenjena plemenitenju premoženja oziroma kapitala in je ustvarjena po meri najzahtevnejših posameznikov. Osnovni namen zasebnega bančništva je ob strokovni pomoči usposobljenega bančnega svetovalca za stranko doseči optimalno razpršitev premoženja z namenom ustvarjanja ustreznega razmerja med donosnostjo, likvidnostjo premoženja in tveganjem. Njihova storitev vključuje dnevno spremljanje, analiziranje in pripravo predlogov naložbenih možnosti glede optimalne

strukture premoženja strank. Zasebni bančnik v sodelovanju z davčnimi in nepremičninskimi strokovnjaki stranki v skladu z njenimi cilji, željami, finančnimi razmerami in odnosom do tveganja načrtuje ustrezno naložbeno strategijo in svetuje pri odločitvi o razpršitvi premoženja ter izbiri primernih finančnih instrumentov

1.5.3 Borzno-posredniške hiše

V sklop upravljanja z osebnimi financami sodita tudi nakup in prodaja vrednostnih papirjev. Izvedbo vseh vrst poslov z vrednostnimi papirji na slovenskem ali tujih borznih trgih nam omogočajo borzno-posredniške hiše ali banke.

Včasih je bil borzni posrednik glavni vir informacij in nasvetov o trgu vrednostnih papirjev. V večini primerov investitorji niso trgovali z vrednostnimi papirji brez pomoči in nasvetov s strani svojega borznega posrednika. Pojav interneta pa je koncept trgovanja obrnil na glavo (Hill, 2001, str. 205). Ko se je pojavila možnost trgovanja preko interneta, je popularnost tovrstnega načina trgovanja eksplodirala. Investitorji so se počutili osvobodjene velikih provizij, ki so bile značilne za tradicionalno trgovanje. Poleg tega so k hitri rasti elektronskega trgovanja prispevali še naslednji dejavniki (Hill, 2001, str. 205–206):

- bikovski trend na borznih trgih v 90. letih prejšnjega stoletja, ki je na borze privabil množice,
- rast t.i. investicijskega razreda, za katerega je značilno, da mu investiranje ni tuje, saj so današnji mladi veliko bolj izobraženi na tem področju,
- internetne objave podatkov, analiz, člankov, komentarjev in nasvetov, ki so preplavile svetovni splet,
- rast tehnološkega sektorja, saj so prav tehnološke delnice poganjale bikovski trend konec 90. let.

Kot posledica razvoja elektronskega trgovanja je poklic klasičnega borznega posrednika nekoliko izgubil na veljavi, saj so njegovo vlogo prevzele elektronske trgovalne platforme. Hkrati pa so borzno-posredniške hiše razvile tudi storitev upravljanja premoženja premožnejših strank, ki jo izvaja upravljavec premoženja.

Za opravljanje tega poklica je treba pridobiti dovoljenje Agencije za trg vrednostnih papirjev (v nadaljevanju ATVP). ATVP izda dovoljenje po opravljenem teoretičnem preizkus strokovnega znanja. Na spletni strani Združenja članov borze vrednostnih papirjev – GIZ (2010) zasledimo, da kandidat za borznega posrednika lahko zahteva izdajo dovoljenja za vse ali nekatere od naslednjih vrst poslov borznega posrednika. Ločimo med izpitom za izvrševalca naročil, investicijskega svetovalca in upravljavca premoženja.

Borzni posrednik-izvrševalec naročil. Izvrševalec naročil strank je najbolj osnovna oblika vključevanja v delovni proces borznega posredništva, ki lahko vključuje naslednja opravila (GIZ, 2010):

- trgovanje po naročilu strank,
- sprejemanje, evidentiranje in izvrševanje naročila,
- vnašanje naročil v borzno-trgovalni sistem,
- pravilno vodenje knjige naročil in izpisovanje knjige naročil,
- obveščanje o zavrnitvah naročil,
- posredovanje naročil drugim investicijskim bankam oziroma tujim borzam,
- spremljanje denarne in papirne poravnave,
- poročanje o transakcijah po Zakonu o preprečevanju pranja denarja in financiranja terorizma,
- sklepanje pogodb o borznem posredovanju,
- preverjanje kritja na skrbniških računih,
- spremljanje razmer in dogodkov na trgih kapitala,
- informiranje strank o tečajih in dogajanju na kapitalskem trgu ter
- posredovanje informacije strankam, kot so splošni pogoji poslovanja, cenik ipd.

Borzni posrednik-investicijski svetovalec. Investicijski svetovalec je naprednejša oblika vključevanja v delovni proces borznega posredništva, saj vključuje naslednja opravila (GIZ, 2010):

- sprejemanje stranke na informativnem razgovoru,
- sklepanje pogodb o opravljanju investicijskih storitev,
- identificiranje stranke,
- pripravljanje naložbenih predlogov za stranko,
- investicijsko svetovanje strankam,
- iskanje investicijskih priložnosti na trgu,
- iskanje in pridobivanje novih strank za družbo,
- identificiranje priložnosti na trgu v povezavi s prevzemi, pripojitvami in združitvami podjetij,
- pripravljanje makroekonomskih, panožnih, podpanožnih, tehničnih in temeljnih analiz ter ostalih finančnih analiz,
- podpora in pripravljanje analiz trendov posameznih trgov oziroma regij.

Borzni posrednik-upravljavec premoženja. Upravljavec premoženja je najnaprednejša in zahtevnejša oblika vključevanja v delovni proces borznega posredništva, saj obsega naslednja opravila (GIZ, 2010):

- upravljanje portfelja strank in portfelja hišnega računa,
- določanje naložbene politike v okviru različnih struktur portfeljev,

- sprejemanje odločitev o nakupu in prodaji finančnih instrumentov,
- spremljanje portfelja strank, da ustrezajo pogodbenim in internim standardom,
- izvajanje naročil nakupov in prodaj finančnih instrumentov za portfelje po predhodno opravljenih analizah,
- posredovanje naročil izvrševalcu in vodenje evidence naročil in izvršil,
- sprejemanje odločitev glede naložbene politike,
- skrb za pravilnost stanj denarnih sredstev in vrednostnih papirjev strank na upravljanju,
- spremljanje rezultatov upravljanja,
- analiziranje finančnih instrumentov in naložbenih možnosti,
- spremljanje poslovanja podjetij,
- spremljanje in implementiranje novih trendov za nove storitve in finančne instrumente ter zakonodaje na področju upravljanja premoženja,
- spremljanje razmer na kapitalskih, nepremičninskih, surovinskih in ostalih trgih,
- komuniciranje s strankami in
- nadziranje administrativnih del v povezavi z upravljanjem (obveščanje, obračunavanje provizij, sklepanje pogodb ipd.).

1.5.4 Družbe za upravljanje

Zakon o investicijskih skladih in družbah za upravljanje (Ur. l. RS, št. 26/2005) družbo za upravljanje (v nadaljevanju DZU) opredeljuje kot gospodarsko družbo, ki se ustanovi izključno z namenom upravljanja investicijskih skladov. DZU mora pred vpisom ustanovitve v sodni register pridobiti dovoljenje Agencije za opravljanje storitev upravljanja investicijskih skladov. DZU je lahko organizirana kot delniška družba ali kot družba z omejeno odgovornostjo v smislu določil Zakona o gospodarskih družbah (Ur. l. RS, št. 42/2009). Dejavnost DZU je upravljanje investicijskih skladov.

Storitve upravljanja investicijskih skladov obsegajo (Zakon o investicijskih skladih in družbah za upravljanje, Ur. l. RS, št. 26/2005):

- upravljanje premoženja investicijskih skladov,
- druge storitve upravljanja investicijskih skladov, kamor sodijo:
 - trženje investicijskih skladov,
 - administrativne storitve in
 - druge storitve, potrebne za učinkovito upravljanje premoženja investicijskih skladov.

Družbe za upravljanje običajno uporabljajo eno ali dve poti za distribucijo vzajemnih skladov. Nekatere se povežejo s posredniki, ki za njih vršijo prodajo, spet druge se osredotočajo le na upravljanje sredstev in prodajo prepustijo neodvisnim finančnim posrednikom. Tretja pot je, da se družbe trženja vzajemnih skladov lotevajo neposredno ali preko t.i. supermarketov (Mahoney, 2004, str. 6–7).

V RS lahko vzajemne sklade neposredno tržijo **tržniki vzajemnih skladov**, ki so pridobili licenco ATVP, ki je izdana na podlagi predhodno opravljenega preizkusa znanj, ki ga organizira Združenje družb za upravljanje. Poleg tega mora biti posameznik, ki trži vzajemne sklade, zaposlen pri enem izmed DZU oziroma pri pravni osebi, ki je pooblaščen s strani DZU. DZU lahko za samostojno trženje vzajemnih skladov pooblasti tudi posameznika (samostojnega podjetnika).

V zadnjem obdobju večina družb za upravljanje sklade trži tudi preko bančnih okenc in interneta (pristop z digitalnim kvalificiranim potrdilom). Že od leta 2001 so vzajemni skladi Slovincem dostopni tudi preko naložbenih življenjskih zavarovanj.

1.5.5 Nepremičninske družbe

Lastna nepremičnina je najpogostejša naložba v RS. To potrjuje dejstvo, da je po podatkih iz zadnjega popisa prebivalstva v letu 2002 kar 83 % naseljenih stanovanj v lasti fizičnih oseb (SURS, 2010b).

Dejstvo je, da se je nekaj let nazaj v RS z nepremičninskim posredovanjem (kot še danes s finančnim svetovanjem) lahko ukvarjal vsakdo. Leta 2003 so se s sprejemom Zakona o nepremičninskem posredovanju (Ur. l. RS, št. 43/2003) definirali tudi pogoji in naloge za nepremičninske družbe in posrednike.

Cirman (2002, str. 4) razlaga, da so naložbe v nepremičnine v RS mogoče prek neposrednega vlaganja v gradbene projekte ali nakupa in oddajanja že zgrajenih nepremičnin. Nepremičninskih skladov domačih družb za upravljanje namreč nimamo, saj nimamo ustrezne zakonske podlage, ki bi omogočala ustanovitev le-teh.

V tujini so nepremičninski skladi kot vrsta investicijskih skladov prisotni že vrsto let in zavzemajo svoje mesto v portfelju posameznika. Danes so tudi v RS že dostopni tuji vzajemni skladi, katerih naložbena politika obsega investiranje v nepremičnine, in so kot takšni povsem legalno dostopni slovenskemu investitorju. Tovrstnih investicij nepremičninske družbe oziroma nepremičninski posredniki ne smejo ponujati, zato je njihova vloga omejena.

Obveznosti nepremičninske družbe so definirane z Zakonom o nepremičninskem posredovanju (Ur. l. RS, št. 72/2006) in so:

- Nepremičninska družba mora določiti splošne pogoje opravljanja storitev posredovanja v prometu z nepremičninami.
- Splošni pogoji poslovanja morajo za vsako vrsto storitev posredovanja, ki jih nepremičninska družba nudi strankam, vsebovati opis posameznih poslov, ki se jih nepremičninska družba zaveže opraviti pri opravljanju posamezne vrste storitve. Hkrati pa morajo vsebovati tudi določbo, da se s plačilom za posredovanje krijejo stroški za

opravljanje dejanj pri vzpostavljanju stikov za naročitelja, preverjanju stanja nepremičnine ter pri pogajanjih in pripravah za sklenitev pravnih poslov, ki so potrebna za sklenitev pravno veljavne pogodbe za določeno nepremičnino.

- Nepremičninska družba mora naročitelju pred sklenitvijo vsake pogodbe o posredovanju v prometu z nepremičninami izročiti izvod splošnih pogojev poslovanja in mu omogočiti, da se seznani z njihovo vsebino.
- Nepremičninska družba mora v vsakem prostoru, v katerem posluje s strankami, na vidnem in dostopnem mestu omogočiti vpogled v splošne pogoje poslovanja.

Naloge posredovanja pri nakupu ali prodaji nepremičnin v imenu nepremičninskih družb opravljajo **nepremičninski posredniki**. Danes so pogoji, ki jih mora izpolnjevati posameznik, če želi posredovati pri prometu z nepremičninami, vezani na licenco, ki jo izdaja Ministrstvo za okolje in prostor. Njegove naloge pa obsegajo (Zakon o nepremičninskem posredovanju, 2006):

- sklenitev pogodbe o posredovanju v prometu z nepremičninami,
- seznanjanje naročitelja in tretje osebe s tržnimi razmerji, ki so pomembna za določitev cene nepremičnine, z vsebino predpisov, ki so pomembni za veljavno sklenitev pogodbe o posredovanju v prometu z nepremičninami, z višino davčnih obveznosti stranke in s cenami notarskih storitev,
- ugotavljanje pravnega stanja nepremičnine s pridobitvijo listin o nepremičnini (izpisek iz zemljiške knjige), pogodb (če nepremičnina še ni vpisana v zemljiško knjigo) in podobno,
- ogled nepremičnine po sklenitvi pogodbe o posredovanju v prometu z nepremičninami,
- skrb za oglaševanje prodaje nepremičnine v sredstvih javnega obveščanja ali na drug način,
- seznanjanje naročitelja z nepremičnino in spravljanje v stik s tretjo osebo,
- prisotnost pri ogledu nepremičnine s strani naročitelja,
- ugotavljanje dejanskega stanja nepremičnine,
- seznanjanje naročitelja z ugotovljenim pravnim in dejanskim stanjem nepremičnine in zanesljivo opozarjanje na ugotovljene napake,
- telefonsko komuniciranje s strankami,
- sodelovanje pri pogajanjih za sklenitev posla,
- seznanitev z vrsto in višino stroškov, če nepremičninska družba poleg posredovanja v dogovoru z naročnikom zanj opravi še druge storitve v zvezi s poslom, ki je predmet posredovanja.

1.5.6 Neodvisni finančni posredniki

Vse pogostejše na finančnem trgu zasledimo neodvisne finančne institucije, ki so kapitalsko neodvisne in katerih finančno svetovanje obsega celoten spekter finančnih produktov. Res je, da je takšnih, ki dejansko tudi prakticirajo neodvisno finančno svetovanje, zelo malo. Poslanstvo ene izmed takšnih definirajo takole (Individa, 2010): »Strankam ponujamo

celovite in sodobne rešitve ter jim s svetovanjem omogočamo optimalno doseganje njihovih finančnih ciljev. Smo neodvisni in strokovni ter vedno delujemo v dobro stranke.«

Neodvisni finančni posredniki strankam ponujajo pomoč pri upravljanju z osebnimi financami. Tovrstna podjetja imajo v RS običajno podpisane pogodbe o sodelovanju z večino zavarovalnic, družb za upravljanje, borznoposredniških hiš in bank. To zahteva celosten in sistemski pristop, ta pa ustrezne kadrovske vire, ki jih v RS na tem področju močno primanjkuje. Ker nimamo niti ustrezne zakonske podlage za opravljanje tega poklica, je jasno, zakaj so takšna podjetja na majhnem slovenskem trgu zelo redka.

Clark (2007, str. 71–72) **osebnega finančnega svetovalca** definira kot usposobljenega profesionalca, ki posameznikom pomaga pri upravljanju z osebnimi financami in načrtovanju za prihodnost. Je oseba, ki na osebne finance gleda celostno z upoštevanjem trenutnega in bodočega finančnega stanja in ciljev posameznika. Z natančnim načrtovanjem posameznikom pomaga tako pri izbiri investicij kot tudi pri načrtovanju prihodkov in izdatkov, vzdrževanju naložbenega portfelja, davčni optimizaciji investicij ter načrtovanju pokojnine.

De Goey med glavne naloge osebnega finančnega svetovalca (2006, str. 239) uvršča pomoč stranki, da ostane osredotočena na svoje finančne cilje, ki jim mora odločno slediti. Poleg tega je njegova vloga v poenostavitvi zapletenih odločitev s pripravo podatkov, izračunov in analizo finančnih produktov ter mnenj drugih strokovnjakov. Seveda pa brez pomoči pri pripravi osebnega finančnega načrta ne gre, saj so za izdelavo le-tega potrebna poglobljena znanja in finančna orodja.

2 VLOGA IN POMEN OSEBNEGA FINANČNEGA SVETOVALCA

Osebne finance so zelo široko področje. Zajemajo vse, kar je povezano s premoženjem posameznika ali družine in upravljanjem le-tega. Posameznikov finančni položaj narekuje njegov življenjski slog in določa, kaj si lahko privošči in česa ne (Lubej & Stanonik, 2009, str. 13).

Lubej in Stanonik (2009, str. 13) ugotavljata, da Slovenci večinoma še vedno živimo v kapitalizmu s finančnimi navadami iz socializma. Nadalje razlagata, da je v času, ko država breme socialne varnosti prelaga na pleča posameznika, skrajni čas, da vsak izmed nas prevzame nadzor in odgovornost nad svojo finančno prihodnostjo. Opozarjata, da se s tem ne gre igrati, saj ima vsakdo le eno življenje in s tem eno priložnost.

Pri tem nam lahko pomaga izkušen osebni finančni svetovalec. Njegova vloga ni povezana z večino stvari, ki jih od njega pričakujejo uporabniki finančnih storitev oziroma jih potencirajo mediji. Njegova vloga je v vodenju strank skozi čustveno minsko polje finančnih odločitev. Dodana vrednost dela z osebnim finančnim svetovalcem tako nima ničesar skupnega z izbiro najbolj donosnih delnic oziroma vzajemnih skladov (De Goey, 2006, str. 239).

Za uspešno opravljanje svojega dela morajo biti finančni svetovalci ustrezno izobraženi in usposobljeni za delo s strankami. Pridobljene morajo imeti tudi vse predpisane licence za opravljanje svojega dela oziroma trženje produktov, ki jih nudijo svojim strankam (FSPR¹, 2006, str. 3).

Poslanstvo finančnega svetovalca lahko opredelimo kot nalogo strankam pomagati pri načrtovanju, izdelavi in implementaciji osebnega finančnega načrta. Madura (2006, str. 4) osebni finančni načrt definira kot načrt, ki specificira posameznikove finančne cilje in opiše načrt porabe, financiranja ter investicij, s katerim bodo zastavljeni cilji tudi doseženi.

V svoji knjižni uspešnici Finančna svoboda avtor Hedges (2003, str. 46) govori o tem, kaj je bogastvo: »Predstava večine ljudi v Ameriki je napačna. Če nekdo dobiva visoke prihodke, še ne pomeni, da je bogat. Če vsako leto dobro zaslužiš in vse potrošiš, s tem ne obogatiš, temveč le dobro živiš. Bogastvo je tisto, kar kopičiš, ne pa tisto, kar potrošiš.« Nadalje opisuje, kako pridemo do njega: »Kako postanemo bogati? Tudi tu je prepričanje večine ljudi zmotno. Redko je obogatitev posledica sreče, dediščine, napredovanja v službi ali celo inteligence. Do bogastva ljudje pridejo s težkim delom, vztrajnostjo, načrtovanjem in največkrat po zaslugi samodiscipline.«

V RS na žalost še ne obstaja niti uradna klasifikacija poklica osebnega finančnega svetovalca, kar otežuje delo redkim profesionalnim organizacijam, kot je na primer Svetovalna skupina Individa. Zato je na našem trgu moč zaznati precej anomalij, ki so delno tudi posledica prehoda iz planskega v tržno gospodarstvo. Le-te se odražajo v slabi ozaveščenosti prebivalstva o potrebi po izbiri neodvisnega osebnega finančnega svetovalca in nevarnostih ter koristih, ki jim jih lahko prinese napačna oziroma pravilna izbira.

2.1 Pojav osebnega finančnega svetovalca

Gospodarski razvoj po drugi svetovni vojni, enakopravnost žensk in njihova vključitev v delovno okolje sta povzročila hitro rast družin z več prihodki. Če k temu dodamo še razvoj potrošniške družbe, je jasno, da je finančno načrtovanje postalo nuja (Hallman, 2003, str. xiii). Nissenbaum (2004, str. 1) v uvodu v Ernest&Youngov vodič za načrtovanje osebnih financ ugotavlja, da vsak posameznik potrebuje osebni finančni načrt. To je osnovna cestna karta, ki jo potrebujemo, da bi dosegli finančne cilje. Ni pomembno, kakšni so cilji (na primer nakup nepremičnine, omogočiti otrokom najboljše šole, pokojnina pri 50. ipd.), temveč da jih načrtujemo. S tem se bo verjetnost, da jih bomo tudi dosegli, bistveno povečala.

Ko imamo načrt, moramo poiskati še ustrezne produkte. Obstaja več poti, preko katerih lahko posameznik pride do finančnega produkta. Izbira prave je lahko za posameznika prav tako

¹ FSPR je kratica za *Financial Services Professionals Report*.

pomembna kot izbira samega produkta. V osnovi so na voljo 4 poti (Nissenbaum, 2004, str. 94):

- preko osebnega finančnega svetovalca,
- preko brokerja (iz borzno posredniške hiše ali discount brokerja),
- preko profesionalnega upravljavca premoženja in
- neposredno pri ponudniku (na primer zavarovalnici, družbi za upravljanje ali banki).

Nissebaum (2004, str. 94) nadalje razlaga, da veliko posameznikov izbere osebnega finančnega svetovalca z namenom, da jim pomaga oblikovati njihovo naložbeno strategijo. Poleg tega jim edini lahko celostno svetuje pri izbiri ustreznih zavarovanj, vzajemnih skladov ali upravljavca premoženja. Njegova naloga je tudi nadzor nad delovanjem izbranih produktov oziroma celotnim portfeljem stranke.

2.2 Osebnostne lastnosti

Znanje lahko zagotovi le osebni finančni svetovalec, ki je usposobljen in zanesljiv. Od vseh svetovalcev jih le peščica, okoli 5 %, sodi med najboljše. Ti so usposobljeni in posedujejo moralno ter etično integriteto, ki jo stranke od njih pričakujejo. So ustrezno izobraženi, imajo dolgoletne ter dragocene izkušnje, so pridobili ustrezne certifikate oziroma licence, pripadajo pravi finančni organizaciji ter upoštevajo vse zakonsko določene predpise (Waymire, 2004, str. 12).

To pa še ni dovolj. Pravega svetovalca definirajo tudi njegove osebnostne lastnosti, med katere štejemo (FSPR, 2006, str. 9):

- sposobnost poslušanja kot najpomembnejšo lastnost za uspešno kariero osebnega finančnega svetovalca. Da bi resnično lahko pomagali drugim, moramo najprej razumeti njihove potrebe. Za to pa jim moramo prisluhniti.
- sposobnost vzpostavitve močnega medsebojnega odnosa, katerega ključni elementi so poštenje, zaupanje in integriteta. Moramo biti človek ljudstva, nekdo, ki želi in ki bo naredil pravo stvar za svojo stranko, medtem ko bo svoje potrebe postavil na drugo mesto.
- sposobnost črpanja energije in navdušenja iz stikov z nepoznanimi ljudmi in dela v stalno spreminjajočem se okolju. Takšna energija je potrebna pri premagovanju osebnih zavrnitev ob iskanju novih strank in poslov.

2.3 Naloge

Načrtovanje osebnih financ je proces in ne produkt. Prvi korak pri tem je definicija odnosa med stranko in svetovalcem ter je lahko najpomembnejši. Zato je osnovna naloga svetovalca, da stranki pojasni celoten proces (Rattiner, 2009, str. 1–1).

Končni cilj svetovanja bi moral biti doseči stanje, ko stranki več ne bo treba delati za denar, saj bo denar delal zanjo. To bi lahko opisali kot finančno svobodo, dosega katere bi morala biti rdeča nit slehernega svetovalnega procesa (Individa, 2009).

Ta definicija se sklada z definicijo, ki jo je v svoji uspešnici Kvadrant denarnega toka postavil Kiyosaki (2002, str. 43–45). Finančno svobodo definira kot stanje, ko človek ni več odvisen od svojega dela (plače, pokojnine). Ne glede na to, ali kaj zasluži z delom, lahko mirno živi naprej skladno s svojim življenjskim standardom. Schäfer (2002, str. 264) poleg finančne svobode pozna še dve (pod)ravni finančne neodvisnosti, in sicer finančno varnost in finančno zaščito. Finančno zaščito opisuje kot rezervni sklad v primeru nepredvidenih dogodkov. Nadgradnja tega je finančna varnost, ki posamezniku omogoča, da si z dohodki od kapitala pokrije nujne življenjske stroške.

Saly Glassman, najboljša osebna finančna svetovalka v ZDA v letu 2008, pojasnjuje, da njena naloga ni izdelava produkta in prodaja le-tega, temveč pomoč stranki pri ustvarjanju predstave o njenem življenju (postavljanju ciljev) ter doseganju tega. Svoj odnos s stranko opisuje s stavkom: »Naj vas primem za roko in grem po tej poti z vami« (Mcgee, 2008). Osebni finančni svetovalec uporablja pridobljeno znanje s področja investicij, davkov in zavarovanj z namenom svetovanja in pomoči pri izbiri optimalnih finančnih rešitev za posameznike v skladu z njihovimi cilji (The United States Department of Labor, 2006, str. 86).

Pomembna naloga svetovalca je skrb za lastno izobraževanje in spremljanje aktualnih novic. Le ustrezno strokovno podkovan svetovalec lahko kakovostno opravlja svoje naloge. Ena izmed osnovnih je določiti naložbeni profil stranke, na podlagi česar lahko oceni njen odnos do tveganja. Poleg tega mora pri svetovanju upoštevati še posameznikove finančne zmožnosti in obstoječe produkte (Individa, 2009).

Pri izbiri naložb mora svetovalec izbrati takšne naložbe, ki so skladne s posameznikovim odnosom do tveganja. V pomoč pri tem mu je lahko spodnja tabela, prirejena po Grozniku (2001, str. 17), v kateri so naložbe razvrščene od manj do bolj tveganih.

Tabela 1: Tveganost posameznih naložb

Katere naložbe so manj in katere bolj tvegane?										
manj tvegane										
Gotovina v nogavici	Bančne vloge	Državni vrednostni papirji	Nepremičnine	Podjetniški dolžniški vrednostni papirji	Posojila nebankam	Točke vzajemnih skladov	Delnice	Deleži v podjetjih	Skladi tveganega kapitala	Izvedeni finančni instrumenti
bolj tvegane										

Vir: P. Groznik, *Kaj so osebne finance?*, 2001, str. 17.

Delo svetovalca se začne s prvim pogovorom s stranko, od katere pridobi informacije o njenih finančnih in finančnih ciljih. Svetovalec nato izdelava podroben osebni finančni načrt, iz katerega so razvidna problemska področja. Hkrati takšen načrt vsebuje priporočila za optimizacijo, vključno s priporočenimi rešitvami, ob upoštevanju strankinega odnosa do tveganja in pričakovane donosnosti. Včasih je takšen načrt v pisni obliki, pogosteje pa ga svetovalec stranki predstavi verbalno (The United States Department of Labor, 2006, str. 86).

Abboud (2006, str. 68) osebnega finančnega svetovalca primerja s športnim trenerjem. Svetovalec podobno kot trener svoje stranke usmerja, jih uči, kako na najučinkovitejši način doseči zastavljene cilje. Njegova funkcija tako ni le izdelava osebnega finančnega načrta, temveč spremljati in voditi stranko po začrtani poti.

Sistematičnega načrtovanja osebnih financ bi se moral posameznik lotiti že zelo zgodaj, praktično na začetku svoje kariere. Finančno načrtovanje mora postati navada. Vsebuje vse naše finančne in emocionalne podatke za prihodnost. Treba je pripraviti akcijski načrt in mu slediti. Končno je treba stalno pregledovati osebni finančni načrt in ga po potrebi dopolniti, popraviti skladno z morebitnimi spremembami v finančnem okolju ali na osebnem področju (Smith, 2002, str. 1).

Smith (2002, str. 2) opredeljuje štiri korake pri načrtovanju osebnih financ, in sicer:

- Naredimo bilanco stanja. Treba je preveriti naše trenutno finančno stanje. Le če se bomo zavedali trenutnega stanja, bomo lahko določili cilje, ki jih želimo doseči v prihodnosti. Torej, odgovorili si bomo na vprašanje, kam želimo priti.

- Določimo, kam želimo priti, kaj želimo doseči, kakšni so naši kratkoročni in dolgoročni cilji, ali želimo privarčevati za avto, za šolanje svojih otrok ipd.
- Pripraviti načrt za doseg naših zastavljenih ciljev.
- Pripraviti se na ovire, ki se pojavijo na načrtani poti, kot so na primer inflacija, davki, izguba službe ipd.

Mnogim se zatakne pri opredelitvi ciljev varčevanja in prav pomoč pri tem je ena izmed prednostnih nalog osebnega finančnega svetovalca. Kleindienst (2001, str. 37) pojasnjuje, da mora pravilno postavljen cilj vsebovati opredelitev dobrin oziroma potreb, ki jih posameznik želi pridobiti oziroma zadovoljiti, višino zneska, ki ga potrebuje za ta cilj, in časovni rok, v katerem želi to doseči.

Kleindienst (2001, str. 37) nadalje opisuje posledice napačno opredeljenega cilja. Najbolj očitna je ta, da posameznik tvega več ali manj, kot bi lahko. Pogosto se zgodi, da so cilji postavljeni pravilno, vendar posameznik ne najde ustrezne povezave med cilji na eni ter prednostmi oziroma slabosti posameznih produktov na drugi strani.

Madura (2006, str. 7) loči šest komponent osebnega finančnega načrta, in sicer:

- finančno in davčno načrtovanje,
- uravnavanje likvidnosti,
- financiranje večjih nakupov,
- zaščito premoženja in prihodkov,
- investiranje sredstev in
- načrtovanje pokojnine in oporoke.

Pri izvajanju opisanih korakov je smotno, da poiščemo strokovno pomoč v obliki neodvisnega, poštenega in k etiki zavezanega osebnega finančnega svetovalca. Lahko pa skozi ta proces korakamo tudi sami, vendar le v primeru, da smo pripravljeni žrtvovati veliko časa za izobraževanje ter sprejeti vse posledice naših odločitev (Individa, 2009).

V poročilu Ministrstva za delo ZDA (The United States Department of Labor, 2006, str. 86) navajajo, da se svetovalec z pomembnejšimi strankami sreča enkrat letno, da pregleda obstoječi načrt in stranko seznani z novostmi na trgu. Hkrati preveri, ali se je pri stranki spremenila kakšna okoliščina, kot je na primer zasnova družine, zaposlitveni status ipd.

Nekateri svetovalci (odvisno od vrste) stranki tudi sami prodajo predlagane produkte, kot so vzajemni skladi ali zavarovanja, ali pa jim priporočajo sklenitev le-teh pri njihovih dobaviteljih. Večina strankam ponuja tudi nadzor oziroma spremljanje razvoja njihovih investicij in druge storitve, kot je na primer izdelava oporoke.

Ena izmed najbolj pomembnih nalog osebnih finančnih svetovalcev je tudi pridobivanje strank in izgradnja lastne baze skozi priporočila zadovoljnih strank. Veliko svetovalcev nove stranke pridobiva tudi z organizacijo seminarjev ali izvedbo predavanj ter skozi socialno mrežo lastnih kontaktov in poznanstev.

2.4 Motivi za izbiro poklica osebnega finančnega svetovalca

Finančne svetovalce za izbiro tega poklica motivirajo predvsem bonitete (FSPR, 2006, str. 6), kot so fleksibilen delovni čas, priložnost, da pomagajo različnim skupinam posameznikov in majhnih podjetij, neomejena možnost zaslužka ipd. Vendar pa vseh naštetih bonitet, ki jih uživajo finančni svetovalci, ni moč pričakovati že na začetku kariere, saj jih ni mogoče doseči brez odrekanja in trdega dela. Kakor podjetniki tudi finančni svetovalci na začetku porabijo veliko časa za grajenje njihovega uspeha, kar vključuje veliko ur dela zunaj običajnega 8-urnega delovnika. Skoraj vsi uspešni finančni svetovalci pa priznavajo, da se jim je začetna investicija v času in trudu zagotovo izplačala.

Poklicne možnosti finančnih svetovalcev pogosto primerjamo z možnostmi podjetnikov, saj imajo podobno priložnost za uspeh in zaslužek, hkrati pa jih družijo tudi skupno podjetniško razmišljanje. S tem ciljamo predvsem na njihov odnos do dela in življenja nasploh, ki ga lahko opišemo s sloganom: »24 ur dnevno v službi in hkrati 24 ur na dopustu« (FSPR, 2006, str. 6).

Veliko finančnih svetovalcev gre po raziskavi FSPR (2006, str. 6) v svojih razmišljanjih še dlje, ko govorijo o tem, da jim ta poklic ponuja še več prednosti kot tradicionalnim podjetnikom. Le-ti morajo namreč na poti do uspeha prevzeti nase vsa tveganja. Hkrati se dobro zavedajo, da je uspeh odvisen le od njih samih in količine truda, ki ga vložijo v lasten posel. Na drugi strani pa veliko finančnih svetovalcev uživa podporo organizacije, pod okriljem katere delujejo. Ko govorimo o podpori, mislimo predvsem na (FSPR, 2006, str. 14):

- bonitete,
- produkte oziroma storitve,
- marketing,
- izobraževanja in usposabljanja ter
- vodenje, ki jim pomaga pri izgradnji uspešne kariere.

Skupna značilnost obeh skupin je tudi ta, da v začetku kariere investirajo veliko časa in truda, da bi dosegli uspeh. To ponazarja tudi izjava enega izmed uspešnih finančnih svetovalcev, ki je nekoč dejal: »Dandanes imam 14 tednov dopusta letno, medtem ko si v prvih treh letih izgradnje kariere nisem privoščil niti enega tedna« (FSPR, 2006, str. 6).

Naslednji motiv, ki jih žene v izbiro tega poklica je resnična priložnost, da pomagajo drugim. Najsi bo to nudenje storitev, ki jih vsak potrebuje, pomoč na poti do kakovostnejšega življenja

ali pa tolmačenje zapletenih finančnih produktov in izoblikovanje rešitev po meri vsakega posameznika. Dokaz, da jim njihov poklic prinaša osebno zadovoljstvo in izpopolnitev, ponujajo tudi naslednje njihove izjave (FSPR, 2006, str. 7):

- »Srečal sem le nekaj posameznikov, ki jim nisem mogel pomagati. Večina ljudi potrebuje mojo pomoč in produkte, ki jih ponujam.«
- »Vznemirim se, ko se zavem, da lahko s svojim znanjem in nasveti popeljem človeka s povprečnimi prihodki do finančne svobode in s tem iniciiram veliko spremembo v njegovem življenju.«
- »Zelo uživam pri svojem delu. Fleksibilen delovni čas kot posledica vzpostavljene baze strank je zelo privlačna boniteta.«

Tretji motiv za izbiro tega poklica je vsekakor tudi navzgor neomejena višina potencialnega zaslužka. Za Slovenijo natančnih podatkov o tem ni, kar je le še en dokaz, da je finančno svetovanje še v povojih.

Na drugi strani Salary.com poroča, da veliko finančnih svetovalcev v ZDA letno zasluži več kot 84.000 \$ (bruto). S tem se finančni svetovalci uvrščajo med deset najbolje plačanih poklicev, ki vključujejo tudi managerje, zdravnike in odvetnike. Plačno lestvico vseh desetih poklicev za leto 2006 najdemo v Tabeli 2 (FSPR, 2006, str. 8).

Tabela 2: Deset najbolje plačanih poklicev

Mesto	Poklic	Povprečna letna plača
1	Generalni direktorji	254.643 \$
2	Zdravniki/kirurgi	247.536 \$
3	Oralni kirurgi	211.766 \$
4	Odvetniki	153.923 \$
5	Direktorji prodaje	135.903 \$
6	Prodajalci finančnih produktov	128.910 \$
7	Finančni direktorji	128.910 \$
8	Zobozdravniki	122.883 \$
9	Finančni svetovalci	122.462 \$
10	Menedžerji naravoslovnih ved	116.504 \$

Vir: FSPR, 2006, str. 7.

Najboljši med finančnimi svetovalci (zgornjih 5 %) posegajo še znatno višje, kar prikazuje Tabela 3 (FSPR, 2006, str. 8).

Tabela 3: Letni bruto zaslužek finančnih svetovalcev

% finančnih svetovalcev glede na zaslužek	Razpon plače	Skupno plačilo (vključno z bonusi)
75 % jih zasluži več kot	58.847 \$ – 84.173 \$	84.224 \$ – 89.594 \$
50 % jih zasluži več kot	71.801 \$ – 99.337 \$	105.159 \$ – 111.004 \$
25 % jih zasluži več kot	85.285 \$ – 118.037 \$	128.837 \$ – 155.403 \$
Najvišji možni zaslužek	218.369 \$ – 496.123 \$	

Vir: FSPR, 2006, str. 8.

Poleg vseh naštetih motivov, finančni svetovalci izpostavljajo še dinamično delovno okolje in naraščajoče povpraševanje po njihovih storitvah (FSPR, 2006, str. 8). Ni dvoma, da je poklic finančnega svetovalca tudi v RS eden izmed poklicev prihodnosti.

2.5 Potrebna znanja in licence

Delodajalci za delo osebnega finančnega svetovalca običajno zahtevajo dokončano VII. stopnjo izobrazbe, čeprav to ni izključitveni pogoj. Pri tem področje in smer študija nista odločilna, saj zadostuje diploma iz splošne ekonomije, financ, računovodstva, matematike ali prava (The United States Department of Labor, 2006, str. 87). V poročilu Ministrstva za delo ZDA (The United States Department of Labor, 2006, str. 87) glede specifičnih znanj, ki so potrebna za opravljanje tega poklica, navajajo, da izstopajo znanja iz matematike, uporabe računalnika. Poleg tega so zelo zaželenne analitične sposobnosti ter mehka znanja na področju reševanja problemov. Seveda brez odličnih komunikacijskih sposobnosti, samozavesti, zrelosti in sposobnosti samostojnega dela ne gre. Sposobnost mreženja in izrazita prodajna naravnost sta prav tako ključnega pomena.

Osebni finančni svetoalec mora obvladati poslovno komuniciranje. Florjančič in Ferjan (2000, str. 8) navajata, da poslovno komuniciranje omogoča, da sistem delitve dela sploh obstaja. Človek sporočila zaznava s pomočjo čutil. Preko zbranih in filtriranih sporočil v svoji glavi ustvarja bazo podatkov, ki je osnova za presojo ljudi, stvari, procesov in pojavov.

Sposobnost neodvisne percepcije informacij, ki jih svetoalec pridobi med pogovorom s stranko, vpliva na njegovo presojo profila stranke in s tem povezane nasvete, ki jih poda stranki. Zato ta sposobnost predstavlja eno izmed ključnih znanj svetovalca (Individa, 2009).

V ZDA poznajo dve glavni licenci oziroma certifikata, ki ju osebni finančni svetoalec potrebuje pri svojem delu. Čeprav za samo delo nista povsod obvezna, predstavljata zanj konkurenčno prednost. Osebni finančni svetovalci tako lahko pridobijo (The United States Department of Labor, 2006, str. 87) naziv:

- licencirani finančni načrtovalec (angl. *Certified Financial Planner*), krajše CFP-certifikat, ki priča o tem, da je lastnik certifikata opravil obširni trening in pridobil ustrezne kompetence na področju finančnega načrtovanja. Študij za pridobitev tega certifikata običajno traja dve do tri leta,
- licencirani finančni svetovalci (angl. *Chartered Financial Consultant*), krajše ChFC-certifikat, ki od posameznika zahteva dokončanje osemstopenjskega študijskega programa in stalno nadgradnjo obstoječih znanj.

Ministrstvo za delo ZDA (The United States Department of Labor, 2006, str. 87) nadalje navaja, da tisti svetovalci, ki strankam nudijo tudi nakup in prodajo vrednostnih papirjev, pristop k vzajemnim skladom, sklenitev zavarovanj, posredovanje pri nakupu in prodaji nepremičnin ali davčno svetovanje, potrebujejo licence za posamezna področja. Drugi pa običajno stranke le usmerijo k specialistom za posamezno področje.

Garrett (2008, str. 246) navaja tipične licence, ki jih posedujejo osebni finančni svetovalci, ki sami tržijo finančne produkte v ZDA:

- licence za trženje vrednostnih papirjev, kamor sodijo licence t.i. serije 6 in 7. Serija 6 obravnava trženje vzajemnih skladov, naložbenih ter investicijskih zavarovanj, serija 7 pa, dodatno k produktom vključenim v serijo 6, še prodajo in nakup delnic, obveznic in opcij,
- licenco za trženje zavarovanj, ki je razdeljena na dva dela, in sicer življenjska in zdravstvena ter premoženjska zavarovanja in zavarovanja odgovornosti.

V RS morajo posamezniki skladno z zakonskimi določili za opravljanje svojega dela pridobiti ustrezno licenco za trženje posameznih produktov. Za enkrat obstajajo le licence za trženje posameznih produktov, ne pa splošna licenca oziroma certifikat za finančne svetovalce, kot je to običaj v ZDA. Kot je razvidno iz Tabele 4, je v RS mogoče pridobiti licenco za zavarovalnega posrednika ali zavarovalnega zastopnika, borznega posrednika, tržnika vzajemnih skladov, nepremičninskega posrednika in davčnega svetovalca.

Tabela 4: Vrsta licenc v RS in posli, za katere nam dajejo dovoljenje

Vrsta licence	Dovoljenje za
Zavarovalni zastopnik	sklepanje zavarovalnih pogodb
Zavarovalni posrednik	posredovanje pri sklepanju zavarovalnih pogodb
Borzni posrednik	opravljanje poslov borznega posredovanja in trženje vzajemnih skladov
Tržnik vzajemnih skladov	trženje vzajemnih skladov
Nepremičninski posrednik	posredovanje pri prometu z nepremičninami
Davčni svetovalci	vse vrste davčnega svetovanja

Vir: Šmajdek, 2006, str. 66.

2.6 Nagrajevanje osebnih finančnih svetovalcev

V RS je izkušene finančne svetovalce na trgu dela izredno težko najti. Glavni razlog, poleg pomanjkanja tovrstnih znanj in izkušenj v branži kot celoti, se skriva v nagradi, ki jo pričakujejo za svoje delo. Ni namreč skrivnost, da je vse do sedaj uspešen posameznik, ki je deloval samostojno, lahko zaslužil več, kot če je deloval pod okriljem finančno-svetovalne organizacije. Kot posledica tega se na trgu srečujemo s konfliktom med interesi stranke in interesi posameznika, ki prodaja finančne produkte. Etično svetovanje, skladno s pričakovanji in v interesu stranke tako ni vedno na prvem mestu, kar pomeni, da je želja po večjem zaslužku pogosto vzrok za nekorektno svetovanje stranki.

Vendar pa se pogoji za delo finančnih svetovalcev tudi v RS stalno zaostrojujejo. Opaziti je, da se odgovorne institucije prebujajo in poizkušajo vzpostaviti evropske standarde za delo tudi na tem področju. Hkrati je na trgu vse več različnih finančnih produktov, tako da posameznik brez ustrezne podpore ni več konkurenčen finančno-svetovalnim organizacijam. Dogaja se, da zato vse več posameznikov prestopa pod okrilje tovrstnih organizacij.

Prav zaradi tega je izredno pomemben sistem ocenjevanja in nagrajevanja svetovalcev, ki mora biti usklajen s strategijo in svetovalce motivirati za doseganje postavljenih strateških ciljev. Zelo pomembna je tudi razdelitev na fiksni in variabilni del, ki ne sme biti navzgor omejen. Namen fiksnega dela plače je določitev plačnih razmerij v podjetju ter opredelitev razlike med manj in bolj zahtevnimi deli. Variabilni del pa mora biti dinamičen, da spodbuja dosežke na delovnem mestu. Sistem nagrajevanja naj ne bi bila le statična struktura nagrad in sistem postopkov za njihovo pridobivanje (Merkač Skok, 2005, str. 199).

Pri pripravi sistema variabilnega nagrajevanja je treba sprejeti tri glavne odločitve (Rejc Buhovac, 2008):

- odgovor na vprašanje, kakšna bo masa za izplačilo nagrad,
- odgovor na vprašanje o formuli za razdelitev nagrad ter
- odgovor na vprašanje o vrsti in sestavi kazalcev, ki bodo osnova za variabilno nagrajevanje.

Z maso za izplačilo nagrad mora biti pokrito tako mesečno kot letno nagrajevanje (Rejc Buhovac, 2008). Ker lahko rezultati posameznih svetovalcev močno variirajo, je priporočljivo, da je fiksni del plače nizek, medtem ko je variabilni del navzgor neomejen. Razmerje med fiksnim in variabilnim delom je zato pri najuspešnejših finančnih svetovalcih običajno precej v korist variabilnega dela.

Formula za razdelitev nagrad pri finančnih svetovalcih sicer poudarja njihovo individualno uspešnost, vendar pa jo je priporočljivo vezati tudi na druge kriterije, kar posamezniku in

organizaciji omogoča doseganje strateških ciljev in oblikovanje dolgoročne konkurenčne prednosti na trgu (Rejc Buhovac, 2008).

Sistem za merjenje uspešnosti svetovalcev naj temelji na petih do devetih kazalcih in vključuje tako finančne kot nefinančne kazalce (Rejc Buhovac, 2008):

- ki so usklajeni s strategijo,
- na katere ima svetovalec neposredni vpliv,
- ki jih lahko merimo objektivno in
- ki spodbujajo takšno vedenje svetovalcev, ki je v korist organizacije.

Dejstvo je, da morajo finančni svetovalci, ki imajo dolgoročno ambicijo izgradnje kariere in ugleda na trgu, na prvo mesto vedno postavljati interese stranke. Njihov cilj ne sme biti prodaja finančnih produktov, temveč nenehno iskanje optimalnih rešitev, ki bodo ustrezale individualnim zmožnostim in željam njihovih strank. Temu mora biti prilagojen tudi sistem ocenjevanja in nagrajevanja njihovega dela.

2.7 Izbira in vrste osebnih finančnih svetovalcev

Izbira osebnega finančnega svetovalca je odvisna od naših potreb, zmožnosti in znanja na eni ter vrste svetovalcev, ki so nam na voljo, na drugi strani. Kot ugotavlja Garrett (2008, str. 243), si na žalost naziv osebnega finančnega svetovalca lahko lasti vsakdo. Prav zato je pri izbiri potrebna zvrhana mera previdnosti. Razumevanje načina njihovega dela, statusa, načina kompenzacije, pridobljenih licenc in izkušenj, ugleda ter osebne integritete v povezavi z etiko je zato odločilnega pomena. Osebne finančne svetovalce ločimo po statusu, načinu plačila, izkušnjah in znanju ter uspešnosti in ugledu.

Delitev glede na status. V osnovi ločimo dve vrsti svetovalcev, in sicer tiste, ki so zaposleni v večjih finančnih inštitucijah, in tiste, ki delujejo samostojno po načelu neodvisnosti. Ti večkrat delujejo v okviru manjših svetovalnih podjetij (The United States Department of Labor, 2006, str. 86).

Delitev glede na način plačila, ki ga prejema za svoje delo. Eden izmed osnovnih kriterijev razlikovanja med osebnimi finančnimi svetovalci v tujini (v RS tega še ne poznamo) je po načinu plačila, ki ga prejema za svoje delo. Plačani so lahko iz naslova (Garrett, 2008, str. 243):

- Izključno provizije. Takšni svetovalci prejema le provizije od dobaviteljev produktov, ki jih prodajajo. Primere takšnih svetovalcev najdemo v zavarovalniških agentih, bančnih svetovalcih in nepremičninskih posrednikih.

- Provizije in plačila za svetovanje. Večina svetovalcev je plačana na takšen način. Primere takšnih svetovalcev najdemo v registriranih predstavnikih večjih svetovalnih hiš, kot na primer AIG, UBS, Merrill Lynch itd.
- Plače in stimulacije. Veliko investicijskih posrednikov in bank plačuje svoje zaposlene svetovalce na podlagi osnovne plače in stimulacije, ki je odvisna od rezultatov prodaje. Problem pri teh se pojavi, če jih delodajalec za prodajo istovrstnih produktov različno stimulira.
- Izključno plačila za svetovanje. Takšni svetovalci niso registrirani predstavniki nobene izmed večjih svetovalnih hiš. Običajno so samozaposleni, t.i. RIA (Registered Investment Advisors) ali zaposleni v tovrstnem podjetju. Ves njihov zaslužek temelji na plačilu neposredno od stranke, kar včasih predstavlja problem, saj je za stranke boleče očitno. Na drugi strani pa so stranke tako lahko prepričane, da jim takšen svetovalec svetuje res najboljše produkte za njih. Njihove storitve obračunavajo na tri načine. Prvi način je po uri svetovanja. V tem primeru stranka plača več čas, ki ga svetovalec posveti njej oziroma reševanju njenega primera. Drugi način je pavšalno. Nekateri svetovalci strankam ponujajo pavšalno plačilo, v katerem je vključen paket storitev, ki jih ponujajo. Tretji način pa je po znesku od portfelja, prihodkov ipd. To je znesek, ki ga bomo morali vsekakor plačati in se običajno izračunava v % od naložbenega portfelja ali prihodkov stranke ipd. Tovrstno plačilo predvideva zahtevnost primera in čas, ki ga bo svetovalec porabil za analize, spremljanje in svetovanje stranki.

V nekaterih evropskih državah (v ospredju je Velika Britanija) je v teku pobuda, da bi neodvisnim finančnim posrednikom prepovedali financiranje iz naslova provizij s strani dobaviteljev finančnih produktov. Razlog za to leži v tem, da svetovalci kljub transparentnem poslovanju in strogim predpisom še vedno premalo pozornosti namenjajo potrebam strank in so tako še vedno preveč orientirani na njihov lasten zaslužek (Leopold, 2009).

Drug problem, ki se pojavlja, pa je prepoznavnost različnih tipov svetovalcev. Stranka namreč težko loči med posameznimi svetovalci, saj imena niso zaščitena in se lahko vsak izdaja za neodvisnega svetovalca, ki ni vezan na ponudnika produkta, a to žal večkrat ni res. Definicija neodvisnega osebnega finančnega svetovalca, katerega edini prihodek je plačilo za svetovanje, je (Leopold, 2009):

- osnovno načelo neodvisnosti je izpolnjeno na način, da kakovost storitve ni ogrožena zaradi osebnih interesov svetovalca ali interesov tretjega,
- storitve bodo poplačane izključno preko vnaprej dogovorjenega honorarja, ki ga kupec plača neposredno svetovalcu oziroma svetovalnemu podjetju,
- storitve ali provizije tretjih niso del dogovora med stranko in svetovalcem,
- takšne storitve ali provizije tretjih, če pride do njih brez vpliva svetovalca, bodo stranki v celotnem obsegu priznane kot dobropis,
- vrsta in znesek honorarja izpolnjujeta načelo nevtralnosti višine plačila od rezultata svetovanja.

Delitev glede na izkušnje in znanje v povezavi s kakovostjo ponujenih storitev. Eden izmed kriterijev ločevanja med istovrstnimi ponudniki storitev finančnega svetovanja bi morala biti tudi kakovost. Kotler (2004, str. 85) kakovost opredeli kot skupek lastnosti in značilnosti izdelka ali storitve, ki vplivajo na njegovo/njeno zmožnost zadovoljitve izraženih ali drugače očitnih potreb. Hkrati ugotavlja (Kotler, 2004, str. 85), da imajo neposredni ponudniki/izvajalci izdelka/storitve, ki se osredotočajo na kakovost, odgovornost sodelovanja pri oblikovanju strategij in politik, ki naj omogočijo premagovati konkurenco s pomočjo odličnosti v kakovosti ter sodelovanja pri trženjskih dejavnostih, izvajanju tržnih raziskav, izobraževanju in usposabljanju osebja.

Jamstvo za kakovost bi moralo izhajati iz sistema izobraževanja in licenciranja osebnih finančnih svetovalcev, ki ga v RS še nimamo, medtem, ko v ZDA obstaja kar nekaj šol in interesnih združenj, ki podeljujejo tovrstne licence (glej poglavje Potrebna znanja in licence).

Delitev glede na uspešnost in ugled. Zakaj so nekateri svetovalci zelo uspešni in priznani in zakaj se drugi borijo za preživetje? Zakaj stranke nekatere priporočajo in zakaj se drugi soočajo s pomanjkanjem strank? S pomočjo raziskave so ugotovili, da imajo najuspešnejši svetovalci naslednje značilnosti (West, 2000, str. VIII):

- način prodaje je nazoren in enostaven,
- blestijo v odnosih in komunikaciji z drugimi,
- razvili so posebne skupine poslušalcev za njihove storitve.

West (2000, str. VIII) nadalje ugotavlja, da je način prodaje najuspešnejših svetovalcev skozi poenostavitev stvari in ne obratno, z zapletanjem. Z uporabo enostavnih prikazov, anekdot in metafor uspejo približati njihovo razmišljanje mentalni podzvesti njihovih strank. Posledično se stranke rade pogovarjajo z njimi in jih priporočajo naprej. To tehniko je poimenoval *storyselling*, tj. prodaja s pripovedovanjem zgodb.

V tujini običajni potekajo tudi izbori najboljših svetovalcev. Na Barrons.com, katero je eno izmed spletnih mest The wall street journal Digital Network, letno objavijo listo najboljših osebnih finančnih svetovalcev. V letu 2009 je prvi na lestvici Gregory Vaughan iz Morgan Stanley, ki upravljal kar 11.800 mio. \$ premoženja strank, pri čemer se je povprečen znesek na stranko gibal me 25 in 50 mio. \$ (Mcgee, 2009).

Katerega osebnega finančnega svetovalca torej izbrati? Pri izbiri svetovalca so pomembni vsi dejavniki, ki pa naj jih posameznik ovrednoti individualno. Garrett (2008, str. 244) pravi, da je najbolj pomemben dejavnik ta, da od svetovalca prejemamo tisto, kar smo pričakovali in bi morali dobiti.

Pri izbiri svetovalca upoštevajmo njegov način plačila. Poleg tega je pomembno tudi, da svetovalec razume in sprejema naš investicijski pristop ter odnos do tveganja (Kipplinger,

2005, str. 95). Preden se odločimo za enega osebnega finančnega svetovalca, je prav, da osebno pridobimo čim več informacij o njem, njegovi preteklosti, znanju in izkušnjah ter o pomenu njegovih nazivov za nas. Pred izbiro je smiselno narediti tudi osebni intervju z nekaj različnimi ponudniki (Garrett, 2008, str. 247).

2.8 Poklicni vidik osebnega finančnega svetovalca

Od leta 1995 smo priča tektonskim premikom na področju finančnih storitev. Dejstvo je, da danes praktično ni storitve oziroma področja, ki ne bi bilo predstavljeno na internetu. Število uporabnih spletnih strani raste tako hitro, da mu ni moč slediti brez vodiča. Posamezniki tako lahko danes poleg informacij vrsto storitev opravijo kar preko interneta (Hill, 2001, str. 1).

Kljub internetnemu razvoju je bilo v ZDA po uradnih podatkih v letu 2004 registriranih 158.000 osebnih finančnih svetovalcev, kar znaša 0,11 % vseh zaposlenih. Več kot polovica jih je bilo zaposlenih v finančnih in zavarovalnih družbah, vključujoč borzno posredniške hiše, banke in investicijske brokerje. Vendar pa so bili kar štirje od desetih samozaposleni v majhnih svetovalnih podjetjih, v urbanih območjih. Ob tem je pričakovati nadaljnjo nadpovprečno rast števila osebnih finančnih svetovalcev. Rasteta namreč tudi število in kompleksnost finančnih produktov na eni ter potreba po samostojnem upravljanju z osebnimi financami na drugi strani (The United States Department of Labor, 2006, str. 87).

Za Slovenijo tovrstni podatki niso na voljo, saj uradne klasifikacije poklica osebnega finančnega svetovalca še ni. Če sklepamo po izjavi g. Marka Čučka, ki se kot lastnik Individe že od leta 1996 posveča delu na področju finančnega svetovanja v RS, pa je prihodnost osebnih finančnih svetovalcev rožnata. Trdi namreč, da prava »žetev« za profesionalne osebne finančne svetovalce šele prihaja. Počasi bodo namreč tudi Slovenci spoznali, da je potreba po izbiri profesionalnega osebnega finančnega svetovalca postala nuja, tako kot je to že dolgo potreba po izbiri osebnega zdravnika.

2.9 Združenja osebnih finančnih svetovalcev

V ZDA so že leta 1890 ustanovili združenje zavarovalnih in finančnih svetovalcev, ki ga danes poznamo pod imenom NAIFA (angl. *Nacional Association of Insurance and Financial Advisors*). Leta 1983 pa so ustanovili tudi nacionalno združenje osebnih finančnih svetovalcev NAPFA (angl. *National Association of Personal Financial Advisors*), ki deluje izključno na podlagi plačila za svetovanje. Združuje profesionalne osebne finančne svetovalce, ki so zavezani naslednjim načelom (About NAPFA, 2010):

- kompetence: zahtevajo najvišje standarde strokovne usposobljenosti,
- celovit pristop: prakticirajo holističen pristop k upravljanju z osebnimi financami,
- plačilo: izključno na podlagi plačila za svetovanje, kar zagotavlja objektiven nasvet,

- usmerjenost k stranki: zaupnost v razmerju, kar zagotavlja, da so interesi stranke vedno na prvem mestu,
- popolno razkritje: razlaga stroškov in potencialnega konflikta interesov.

V Veliki Britaniji se združenje neodvisnih finančnih svetovalcev imenuje AIFA (angl. *The Association of Independent Financial Advisors*) in ga opisujejo kot glas stroke. Njihov namen je prezentacija skupnih stališč regulatorju in ostalim odločevalcem, ki imajo vpliv na trg finančnih storitev. Sredstva za svoje delovanje črpajo iz prispevkov članov in so organizirani kot neprofitna organizacija (About AIFA, 2007).

Podobna združenja poznajo povsod v razvitem svetu. Avstralsko združenje se imenuje AFA (angl. *Association of Financial Advisers*) in deluje že več kot 60 let, najstarejše in največje združenje v Kanadi je Advocis (angl. *Financial Advisors Association of Canada*), katerega zametki segajo že več kot 100 let nazaj, v leto 1906.

3 RAZISKAVA TRGA: POZNAVANJE PODROČJA FINANČNEGA SVETOVANJA

V sklopu nastajanja magistrske naloge sem se odločil raziskati trg in ugotoviti stopnjo poznavanja področja finančnega svetovanja v RS s strani uporabnikov finančnih storitev.

3.1 Cilj in hipoteze raziskave

Cilj empirične raziskave je pridobiti informacije o poznavanju področja finančnega svetovanja s strani posameznikov. Hkrati želim preveriti veljavnost postavljenih hipotez glede pomena in vloge osebnega finančnega svetovalca v RS. Na podlagi teoretičnih predpostavk in izkušenj iz tujine, ki jih bom kombiniral s pridobljenimi podatki in izsledki raziskave, oblikujem konkretne predloge za uveljavitev in razvoj tega poklica v RS.

3.2 Postopek raziskave

Raziskava je bila izvedena v decembru leta 2009. Vanjo so bili vključeni anketiranci, za katere ni nujno, da že imajo izkušnje s finančnim svetovanjem. Anketa jim je bila posredovana po elektronski pošti. Odgovarjanje je potekalo individualno.

3.3 Metode raziskovanja

Za metodo raziskovanja sem uporabil empirično raziskavo v obliki anketnega vprašalnika, ki sem ga oblikoval s pomočjo spletne aplikacije Google docs. Kot navaja Bregar (2005, str. 86), je anketa najpogostejši način neposrednega zbiranja podatkov v ekonomiji in poslovnih vedah. Ankete lahko razvrstimo glede na vrsto stika z anketirancem, vključenost anketarja in (ne)uporabo računalnika v štiri skupine:

- osebni intervju,
- telefonska anketa,
- poštna anketa in
- spletna anketa.

Izmed možnih sem izbral spletno anketo. V izpolnitev sem jo poslal na več kot 4.000 elektronskih naslovov strank svetovalne skupine Individa. Poleg tega sem za sodelovanje prosil tudi uporabnike spletnega portala Skladi.com, ki ga mesečno obišče okoli 20.000 različnih uporabnikov. Dodatno sem anketni vprašalnik objavil tudi na spletnem omrežju Facebook.

Ta način sem izbral zaradi dostopa do te baze, majhnih stroškov, hitrosti izpolnitve in anonimnosti, ki jo spletna anketa ponuja anketirancem. Poleg tega mi je takšen način omogočil zajem različnih tipov ljudi, tako po starostni strukturi kot spolu, stopnji izobrazbe itd. S pomočjo tako zasnovane empirične raziskave, ozirajoč se na moj status in namen ter obseg magistrske naloge, menim, da sem dobil relevantne rezultate.

Anketirani je sam prebral vprašanja in odgovoril nanje, tako da je odgovore zapisoval v vprašalnik. Uporabil sem dve vrsti vprašanj:

- pri prvi vrsti vprašanj je anketiranec izbral med različnimi ponujenimi odgovori in pri tem izbral med enim ali več odgovori hkrati,
- pri drugi vrsti vprašanj pa je anketirani ocenil svoje strinjanje z določeno trditvijo.

Uporabljena je bila strukturirana oblika vprašalnika, kjer so bila vprašanja natančno določena. Vprašanja so bila za vse anketirance enaka. Zastavil sem več vprašanj zaprtega tipa z namenom, da dobim kar najbolj usmerjene odgovore, ki bodo medsebojno primerljivi.

Vprašalnik je vseboval 23 vprašanj, ki so si sledila po naslednjih sklopih:

- vprašanja od številke 1 do vključno 7 so bila zasnovana kot pregled izkušenj in razumevanja pojmov finančno svetovanje in osebni finančni svetovalec ter njegove vloge pri upravljanju z osebnimi financami,
- vprašanja od številke 8 do vključno 13 so bila zasnovana z namenom ugotavljanja potreb, želja po osebnem finančnem svetovalcu,
- vprašanja od številke 14 do vključno 17 so ciljale na pripravljenost za plačilo svetovalnih storitev v odvisnosti od prihodkov družine,
- vprašanja številka 18 in 19 sta spraševali po mnenju o uveljavljenosti poklica osebnega finančnega svetovalca v RS,
- zadnja štiri vprašanja pa so se nanašala na osnovne demografske podatke (spol, starost, stopnja izobrazbe in status).

Varnost osebnih podatkov je bila anketirancem zagotovljena, saj od njih nisem zahteval nobenih osebnih podatkov.

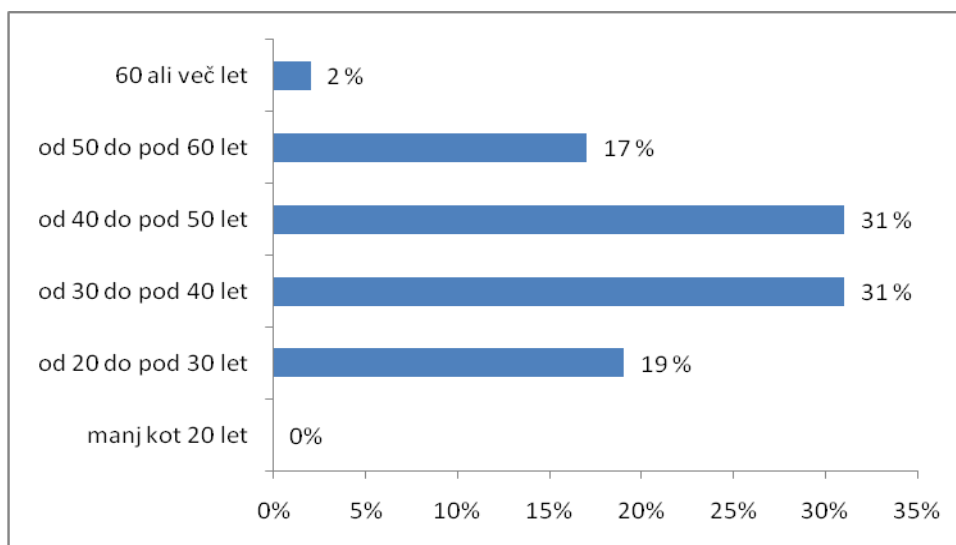
3.4 Rezultati raziskave

V raziskavi je sodelovalo skupaj 463 anketirancev. Če ravno ni mogoče povsem izključiti podvajanj, lahko trdimo, da je vzorec dovolj velik za nadaljnjo obdelavo. Rezultate sem zato statistično obdelal s pomočjo programa SPSS for Windows 7.0, enostavnejše grafikone pa sem izvozil iz spletne aplikacije google docs in jih oblikoval.

3.4.1 Demografske značilnosti anketirancev

Demografske podatke sem pridobil s pomočjo zadnjih štirih vprašanj. Od 463 anketirancev je bilo 47 % moških in 53 % žensk. Iz Slike 3 lahko razberemo, da sta bili najštevilčnejši dve skupini v razponu od 30 do pod 50 let, in sicer sta skupaj predstavljali kar 62 % vseh anketirancev. Na drugem koncu pa sta bili skupina manj kot 20 let z le enim predstavnikom ter skupina 60 ali več let z 11 predstavniki. Zato lahko trdim, da sem v raziskavi zajel večinoma aktivno populacijo, kar je verjetno posledica izbire vrste ankete in obravnavane tematike.

Slika 3: Starostna struktura

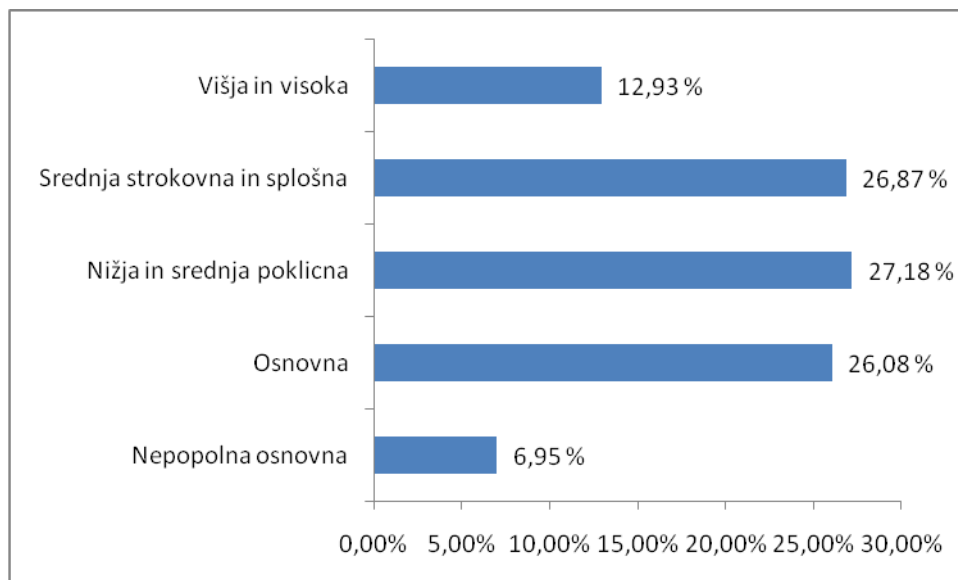


Če starostno strukturo anketirancev s pomočjo podatkov Statističnega urada Republike Slovenije (v nadaljevanju SURS) primerjamo s starostno strukturo prebivalstva Slovenije, ugotovimo, da v raziskavi nismo zajeli mlajših od 20 in le malo starejših od 60 let, kar je bil tudi namen.

Izobrazbena struktura anketirancev kaže na prevladujočo populacijo posameznikov z dokončano višjo oziroma visoko šolo (51 %). Druga pomembna skupina so tisti z dokončano srednjo šolo (40 %), ki jim z veliko razliko sledijo anketiranci z dokončanim magisterijem

(5 %). Ostale skupine so zanemarljive. Izobrazbena struktura anketirancev se močno razlikuje od izobrazbene strukture prebivalcev Slovenije, ki je razvidna iz Slike 4. Anketiranci so namreč precej bolj izobraženi kot povprečen Slovenec.

Slika 4: Izobrazbena struktura prebivalstva v RS



Vir: SURS, Demografske značilnosti, Slovenija, popis, 2002.

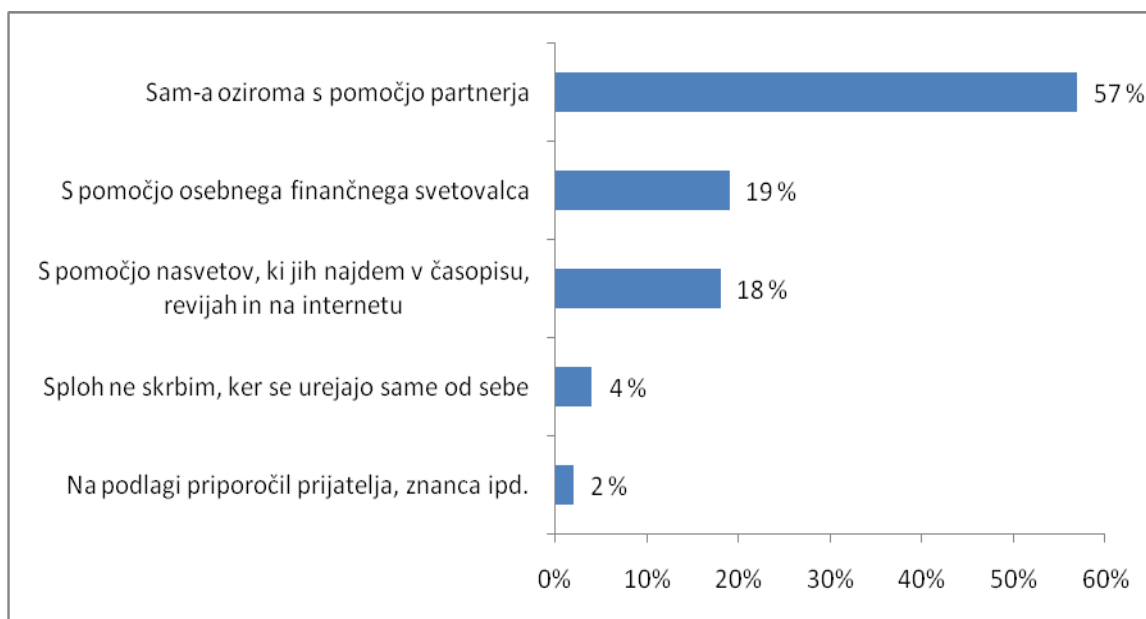
Z vidika statusa močno prevladuje skupina zaposlenih s 75 % vseh anketirancev. Sledijo ji skupina podjetnikov in dijakov oziroma študentov s po 8 %, upokojenci in nezaposleni s po 4 % ter ostali. Zanimiv je delež nezaposlenih, ki je s 4 % precej manjši, kot je bila stopnja registrirane brezposelnosti v RS v času raziskave. Ta je decembra 2009 znašala 10,3 % (SURS, 2010).

3.4.2 Finančno svetovanje in osebni finančni svetovalec

S sklopom vprašanj od številke 1 do vključno 7 smo želeli pridobiti vpogled v izkušnje in razumevanje pojmov finančno svetovanje in osebni finančni svetovalec ter njegove vloge pri upravljanju z osebnimi financami s strani anketirancev.

S prvim vprašanjem smo anketirance segmentirali po načinu in odnosu do upravljanja z osebnimi financami. Iz Slike 5 lahko razberemo, da več kot polovica (57 %) anketirancev sebe oziroma partnerja vidi kot zadosten vir informacij za upravljanje z osebnimi financami. To hkrati pomeni, da ne vidijo posebne potrebe po strokovni pomoči v obliki osebnega finančnega svetovalca (le 19 % je takšnih, ki ga ima) ali vsaj nasvetov, ki jih najdemo v časopisih, revijah in na internetu (takšnih, ki se zanašajo na to je 18 %). Za slovenske razmere je zanimivo, da na prijatelje, znance stavita le 2 %, na inercijo pa 4 % anketirancev.

Slika 5: Odgovori na vprašanje o tem, kako skrbijo za osebne finance



Drugo vprašanje se je nanašalo na vsebino oziroma opredelitev finančnega svetovanja. Postavili smo šest trditev, in sicer:

- Finančno svetovanje obsega nasvete o tem, kako ravnati z denarjem, da bomo preživel do naslednje plače. 65 % anketirancev se s tem ni strinjalo, pa vendar je še vedno 17 % neodločnih ter nadaljnjih 19 % takšnih, ki se s to trditvijo, ki je popolnoma v nasprotju z definicijo finančnega svetovanja, strinjajo.
- Finančno svetovanje obsega nasvete o tem, kako zaslužiti na borzi in katere delnice bodo v prihodnosti najbolj donosne. Kar 47 % anketirancev se s tem strinja. Če temu dodamo še zelo majhen % (7 %) tistih, ki se s to trditvijo nikakor ne strinjajo, dobimo jasno sliko o razumevanju in pričakovanjih v zvezi s finančnim svetovanjem te skupine anketirancev.
- Finančno svetovanje obsega nasvete o tem, kako financirati večje nakupe (na primer avtomobila, nepremičnine ipd.). Na drugi strani pomembnega elementa finančnega svetovanja in osebnega finančnega načrta večina ne razume kot finančno svetovanje. Le 43 % je takšnih, medtem ko je kar 31 % tistih, ki se s to trditvijo sploh ne strinjajo.
- Finančno svetovanje obsega nasvete o tem, kako optimalno zavarovati sebe in svojo družino. S to trditvijo se strinja 67 % anketirancev, medtem ko jo zavrača 13 %.
- Finančno svetovanje obsega nasvete o tem, kako pripraviti osebni finančni načrt. S to trditvijo se strinja velika večina, 79 % anketirancev. Vseeno je zanimivo, da je 10 % takšnih, ki to trditev zavračajo.
- Finančno svetovanje obsega nasvete o tem, kako in kam investirati presežna sredstva. Pričakovano je % tistih, ki se strinjajo s to trditvijo, največji izmed vseh trditev in znaša 83 %. Tudi neodločnih je najmanj, le 7 %.

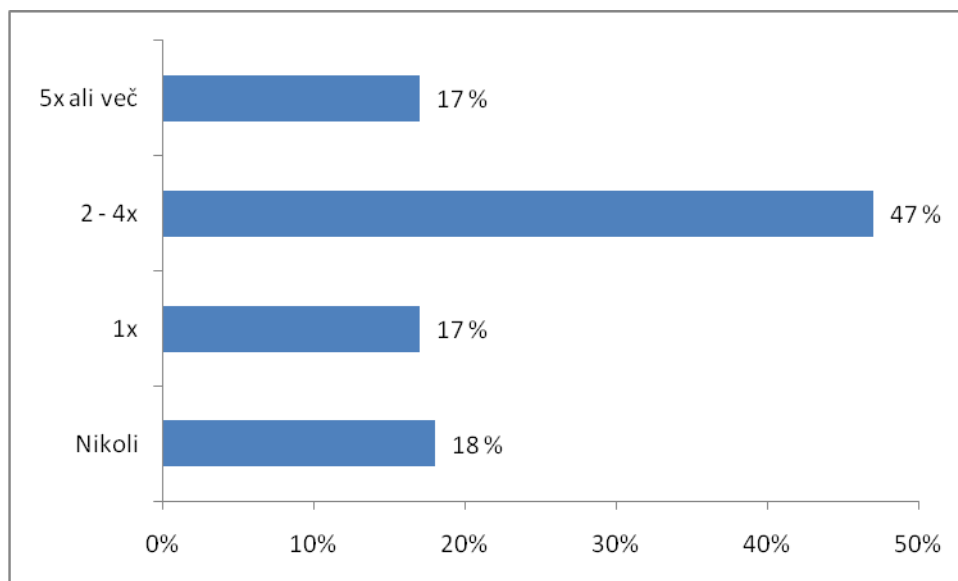
Rezultati **tretjega vprašanja** so nam dali odgovor, kakšne izkušnje imajo anketiranci s finančnim svetovanjem, medtem ko smo na podlagi odgovorov na vprašanje številka 4 dobili realno predstavo o pogostosti koriščenja tovrstnih storitev.

Institucije, kjer so bili anketiranci najpogosteje deležni finančnega svetovanja, so zavarovalnice (37 %), neodvisne finančne hiše (36 %) in banke (32 %). Medtem ko smo prvo in tretjo omenjeno institucijo pričakovali med najpogosteje izbranimi, pa tega ne moremo trditi za neodvisne svetovalne hiše, čeprav je bilo možnih več odgovorov. Dejstvo je namreč, da lahko v RS le-te preštejemo na prste ene roke, poleg tega pa nobena od njih ni po velikosti primerljiva z zavarovalnico ali banko. Zato je to verjetno posledica izbora primarne baze anketirancev, ki so jo predstavljale stranke Svetovalne skupine Individa.

Tudi druge predlagane institucije so bile označene v precejšnjem številu (najmanj 19 % družbe za upravljanje), kar ni presenetljivo. Prav tako ni presenečenje podatek, da 21 % anketirancev sploh še nima tovrstnih izkušenj. Odgovori na **vprašanje številka 4**, ki sprašuje po pogostosti koriščenja finančnega svetovanja, pa kažejo, da 18 % anketirancev ni imelo tovrstnih izkušenj v roku zadnjih 5 let.

Iz Slike 6 lahko razberemo, da je v zadnjih 5 letih 47 % anketirancev bilo deležno finančnega svetovanja dva- do štirikrat. Če k temu prištejemo še delež anketirancev, ki je tovrstno storitev koristilo petkrat ali več, ki je 17 %, pridemo do skupnih 64 % oziroma slabih dveh tretjin anketirancev, za katere lahko trdimo, da so aktivni uporabniki storitve finančnega svetovanja.

Slika 6: Odgovori na vprašanje, kolikokrat so bili deležni finančnega svetovanja v zadnjih 5 letih



Takšna ugotovitev je v nasprotju z odgovori na vprašanje številka 1 (le 19 % anketirancev naj bi za osebne finance skrbelo s pomočjo osebnega finančnega svetovalca, ostali pa sami). V

tem primeru to pomeni, da so anketiranci sicer imeli izkušnje s svetovanjem, vendar nasvetov svetovalca niso upoštevali in še vedno sami skrbijo za svoje osebne finance.

Zadovoljstvo s svetovanjem in stopnjo upoštevanja nasvetov svetovalca smo želeli izmeriti z **vprašanjem številka 5**. Postavili smo pet trditev, in sicer:

- Svetovanje je izpolnilo vsa moja pričakovanja. S tem se je strinjalo le 34 % anketirancev, 30 % je to trditev zavrnilo, ostali pa so bili neodločni.
- Nasvete svetovalca sem v celoti upošteval/-a. S to trditvijo se je strinjalo nekoliko več, 42 % anketirancev, zavrnilo jo je 28 %, ostali pa so bili ponovno neodločni.
- Svetovalec je bil ustrezno strokovno podkovan, saj je suvereno odgovorili na vsa moja vprašanja. Več kot polovica, 55 % anketirancev, se je strinjala, 23 % jih je trditev zavrnilo, ostali so bili neodločni.
- Svetovalec mi je svetoval etično, saj mi ni vsiljeval svojih produktov, temveč mi je priporočil le tiste, ki sem jih res potreboval/-a. 48 % anketirancev se je s trditvijo strinjalo, 25 % jih jo je zavrnilo, neodločnih je bilo kar 27 %.
- S svetovanjem imam slabe izkušnje, saj je pod pretvezo svetovanja do mene prišel agent, ki mi je skušal le prodati zavarovanje. To trditev je skoraj polovica, 49 % anketirancev, zavrnila, 22 % jih je bilo neodločnih, potrdilo pa jih je kar 29 %.

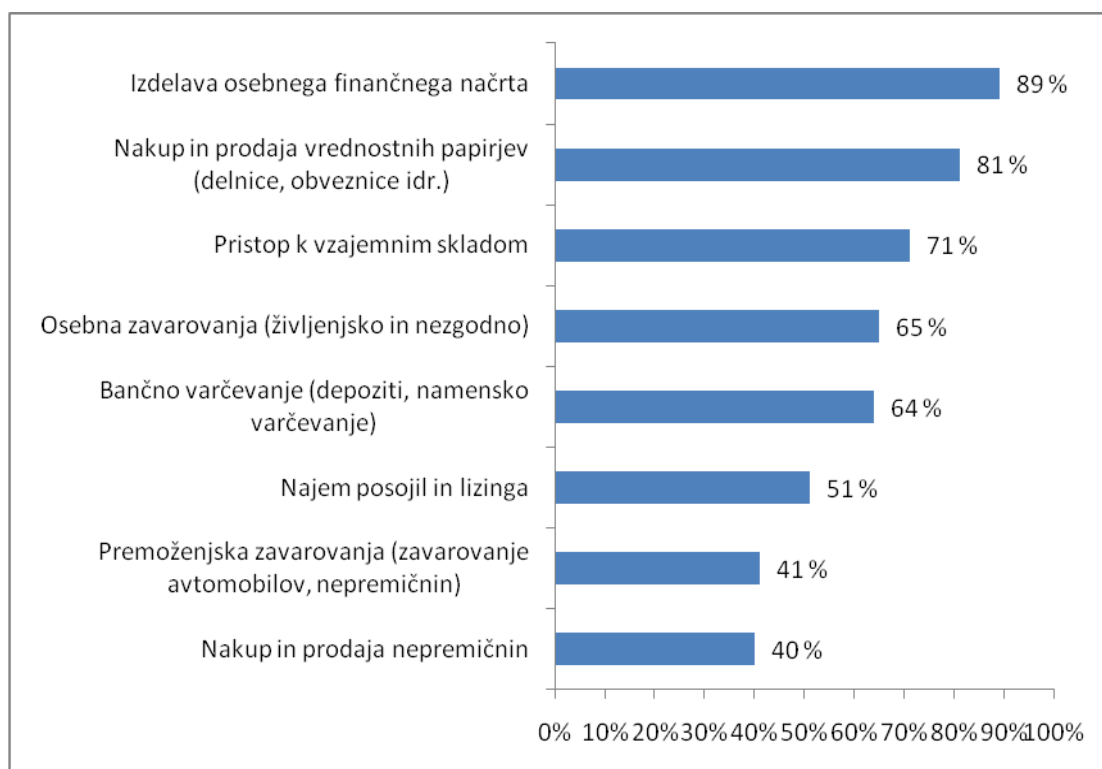
Vprašanje številka 6 se je nanašalo na vlogo osebnega finančnega svetovalca. Ponovno sem postavil štiri trditve, ki so jih anketiranci z uporabo lestvice od 1 do 5 zavrnili ali potrdili:

- Osebni finančni svetovalec je tisti, ki prodaja finančne produkte (vzajemne sklade, zavarovanja ipd.). Slaba polovica, 48 %, se s tem ni strinjala, 25 % jih je bilo neodločnih, 27 % pa se jih je s trditvijo strinjalo.
- Osebni finančni svetovalec je drugo ime za osebnega bančnika. Kar 29 % je bilo neodločnih, prav toliko se jih je s trditvijo strinjalo, medtem ko 43 % anketirancev to trditev zavrača.
- Osebni finančni svetovalec je strokovnjak, ki posameznikom svetuje na vseh področjih upravljanja z osebnimi financami. S to trditvijo se je strinjala velika večina, kar 84 % anketirancev, 8 % jo zavrača, ostali so neodločni.
- Osebni finančni svetovalec ni nihče, saj takšnega poklica v RS sploh ni. S tem se ne strinja kar 67 % anketirancev, 21 % jih je neodločnih, le 12 % pa se jih strinja.

Vprašanje številka 7 je anketirancu ponudilo možnost izbire več različnih odgovorov oziroma področij, na katerih bi moral svetovati osebni finančni svetovalec. Največji % (glej Sliko 7) so dobila področja izdelava osebnega finančnega načrta, nakup in prodaja vrednostnih papirjev ter pristop k vzajemnim skladom. Najmanj potrebe po svetovanju pa anketiranci vidijo na področjih nakupa in prodaje nepremičnin, premoženjskih zavarovanj ter najema posojil in lizinga.

Področje nepremičnin je pričakovano med najmanj izpostavljenimi (poznamo namreč nepremičninske posrednike, ki so specializirani za to področje), medtem ko je področje najema posojil in lizinga spregledano. Še posebej, ker veliko anketirancev osebnega bančnika enači z osebnim finančnim svetovalcem. To priča o neenotnosti razumevanja pojma finančnega svetovanja in nalog osebnega finančnega svetovalca med anketiranci.

Slika 7: Odgovori na vprašanje, na katerih področjih bi moral svetovati osebni finančni svetoalec

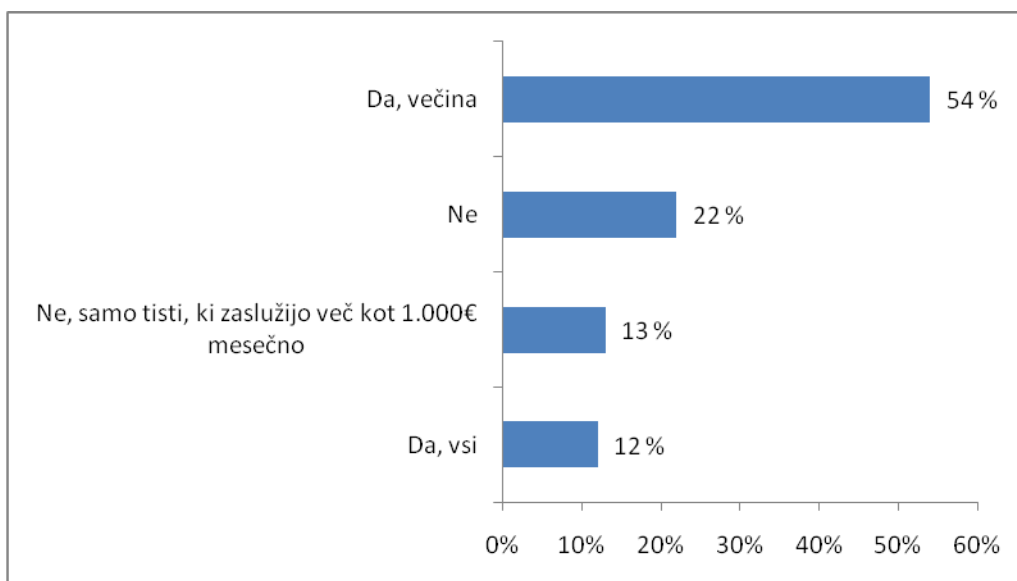


3.4.3 Potreba po osebnem finančnem svetovalcu

Drugi sklop vprašanj, od številke 8 do vključno 13, je bil zasnovan z namenom ugotavljanja zaznave potrebe po osebnem finančnem svetovalcu, želenih področjih, kraju in pogostosti svetovanja.

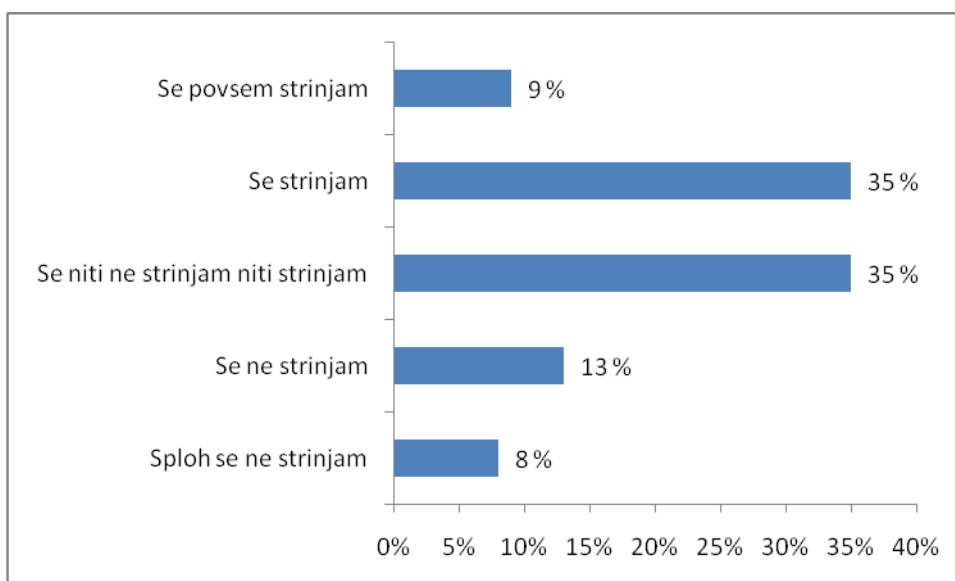
Vprašanje številka 8 je anketirance navajalo k odločitvi o tem, ali bi moral vsakdo imeti svojega osebnega finančnega svetovalca. Iz Slike 8 je razvidno, da jih 66 % meni, da vsi oziroma večina, 13 % pa jih meni, da je to odvisno od višine prihodkov posameznika. Le 22 % anketirancev meni, da za posameznika ni nujno, da ima osebnega finančnega svetovalca.

Slika 8: Odgovori na vprašanje, ali anketirani menijo, da bi moral vsakdo imeti svojega osebnega finančnega svetovalca



Vprašanje številka 9 je bilo zasnovano kot nadgradnja vprašanja številka 8, in sicer so morali anketiranci opredeliti stopnjo strinjanja s trditvijo, da za uspešno upravljanje z njihovimi osebnimi (družinskimi) financami potrebujejo pomoč osebnega finančnega svetovalca. Kot je razvidno iz Slike 3.8, se jih 44 % s tem strinja, 21 % pa ne. Ponovno je veliko neodločnih, v tem primeru kar 35 %.

Slika 9: Odgovori na vprašanje, v kolikšni meri se anketirani strinjajo s trditvijo, da za uspešno upravljanje z njihovimi osebnimi (družinskimi) financami potrebujejo pomoč osebnega finančnega svetovalca



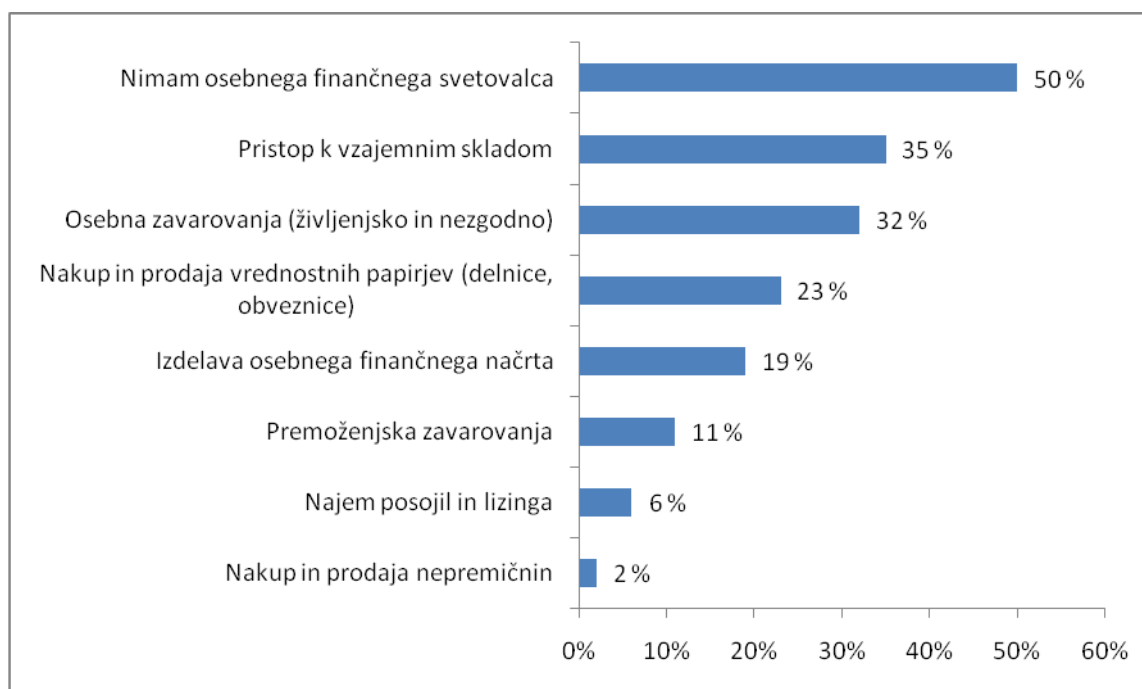
Vprašanje številka 10 je anketirance spraševalo po razlogih za (ne)izbiro osebnega finančnega svetovalca. 228 anketirancev, tj. 49 % vseh, je odgovorilo, da so si svetovalca že

izbrali. Med njimi jih je 52 % to storilo, ker so potrebovali nasvet, 32 % ker se sami nimajo časa/znanja ukvarjati s tem, in 16 %, ker so dobili priporočilo od prijatelja. Zanimivo, da nihče si nihče ni izbral svetovalca, ker ga imajo tudi vsi njegovi bližnji. Iz tega lahko sklepamo, da na tem področju med Slovenci ni tradicije posnemanja oziroma zavisti.

327 anketirancev, tj. 51 % vseh, je odgovorilo, da nimajo izbranega svetovalca. Razlogi, ki so jih navajali, so dokaj enakomerno porazdeljeni. Tako je 41 % anketirancev kot razlog za neizbiro navedlo pomanjkanje denarja, 38 % jih o tem sploh še ni razmišljalo, 31 % jih meni, da je cilj svetovalca le prodaja produktov, 28 % (14 % vseh, tj. 66 anketirancev) pa jih meni, da ga sploh ne potrebujejo.

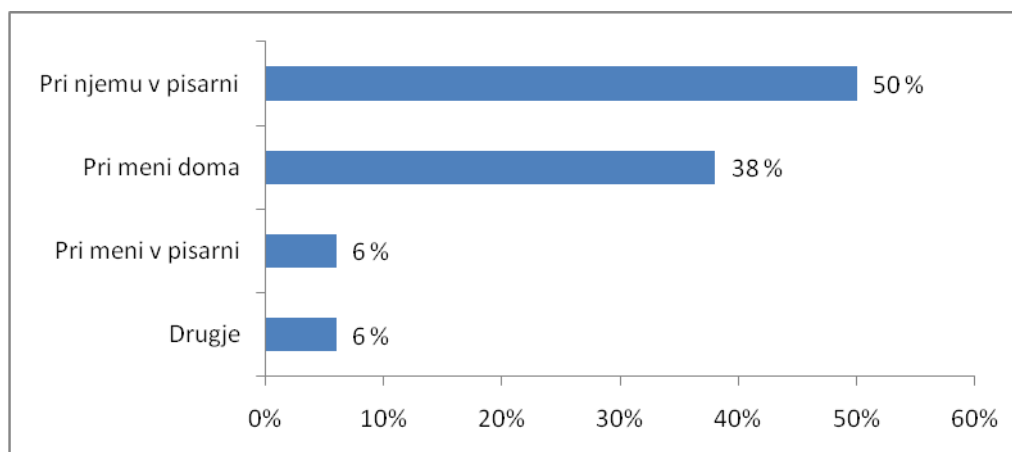
Z **vprišanjem številka 11** sem želel preveriti področja svetovanja osebnih finančnih svetovalcev anketirancev. 50 % jih je označilo, da nimajo osebnega finančnega svetovalca, med tistimi, ki ga imajo, pa prevladujeta področji pristopa k vzajemnim skladom in osebna zavarovanja, kar je razvidno iz Slike 10.

Slika 10: Odgovori na vprašanje, na katerih področjih jim svetuje osebni finančni svetovalec



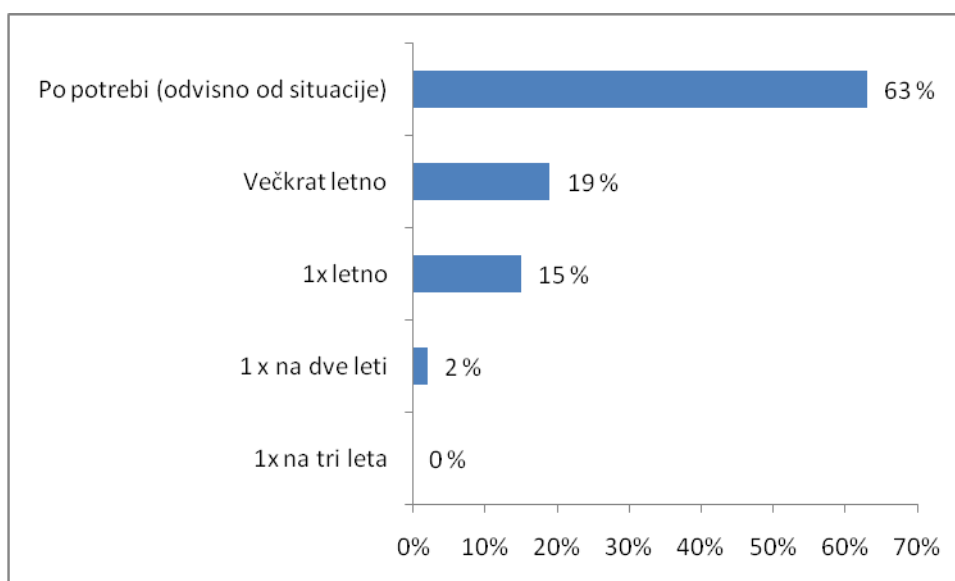
Večina anketirancev meni, da je najprimernejši prostor za sestanke z osebnim finančnim svetovalcem pri njemu v pisarni (50 % odgovorov) ali pri njih doma (38 % odgovorov). Ostale možnosti so zanemarljive, kar kažejo odgovori na **vprišanje številka 12**, ki so prikazani na Sliki 11.

Slika 11: Odgovori na vprašanje, kje je po mnenju anketiranih najprimernejši prostor za sestanke z osebnim finančnim svetovalcem



Glede pogostosti srečanj z osebnim finančnim svetovalcem, ki je bilo tema **vprašanja številka 13**, večina anketirancev (63 %) meni, da se je z osebnim finančnim svetovalcem treba sestajati po potrebi, medtem ko jih 34 % zagovarja letna oziroma še pogostejša srečanja (glej Sliko 12).

Slika 12: Odgovori anketiranih na vprašanje, kako pogosto menijo, da se je treba sestati z osebnim finančnim svetovalcem



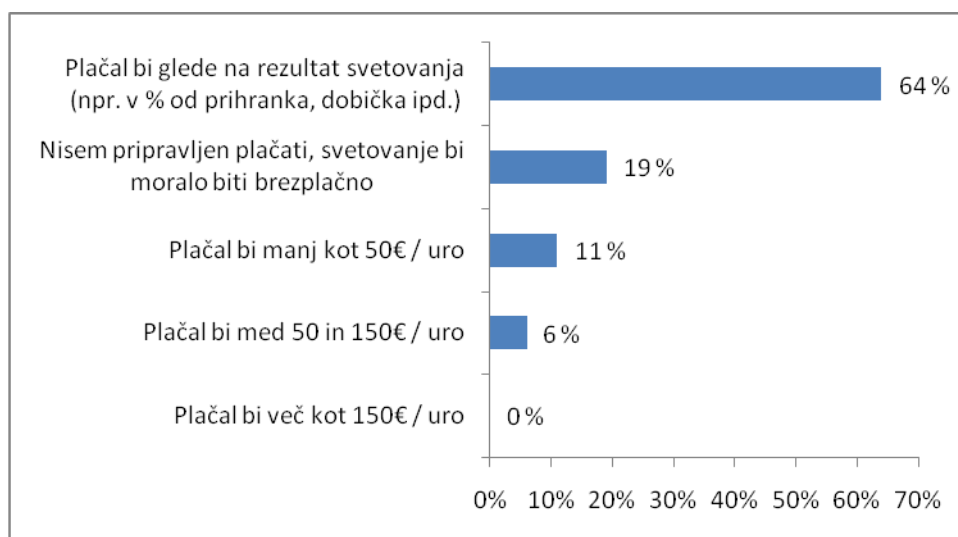
3.4.4 Pripravljenost na plačilo za svetovanje

Tretji sklop vprašanj, od številke 14 do vključno 17, je usmerjen v ugotavljanje pripravljenosti za plačilo svetovalnih storitev v odvisnosti od prihodkov družine.

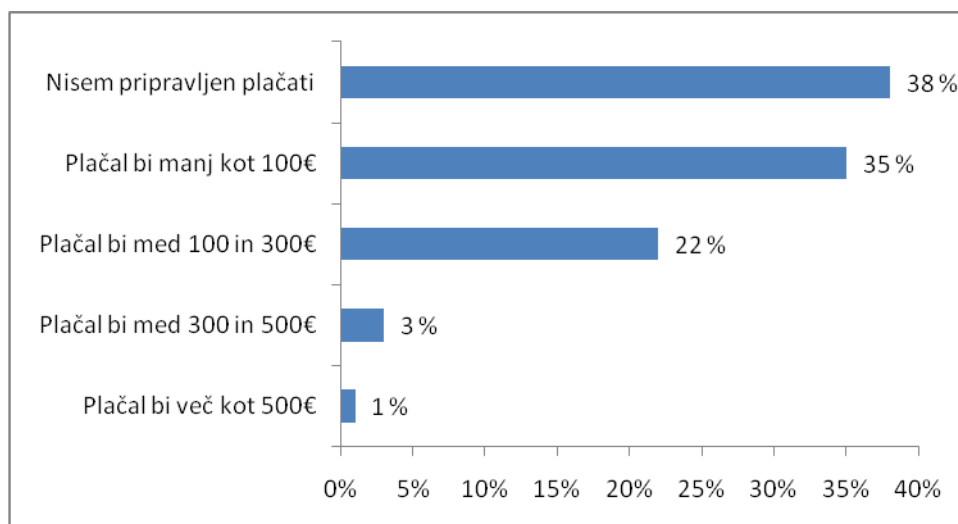
Z **vprašanjem številka 14 in 15** sem anketirance spraševal po pripravljenosti na plačilo za kakovostno svetovanje (glej Sliko 13) in za izdelavo osebnega finančnega načrta (glej Sliko

14). Večina anketirancev (64 %) plačilo za svetovanje pogojuje z rezultati svetovanja. Tistih, ki so svetovanje pripravljeni plačati, je le 17 %, vendar pa večina med njimi ni pripravljena plačati več kot 50 € na uro. Slika je nekoliko boljša pri pripravljenosti za plačilo izdelave osebnega finančnega načrta, saj bi 22 % anketirancev plačalo med 100 € in 300 € ter 35 % manj kot 100 €. Redke izjeme pa so pripravljene plačati več kot 300 €.

Slika 13: Odgovori na vprašanje, ali in koliko bi bili anketirani pripravljeni plačati za kakovostno svetovanje osebnemu finančnemu svetovalcu

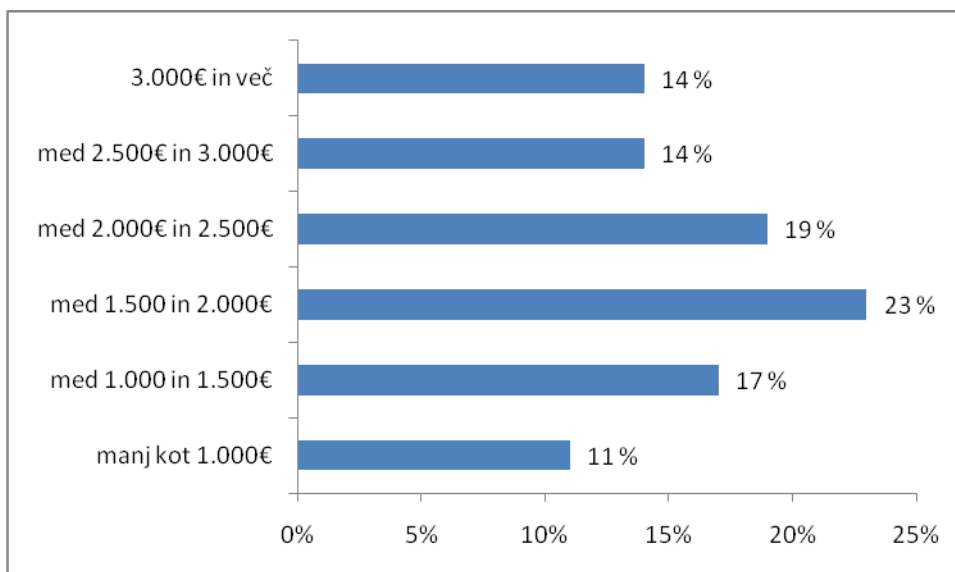


Slika 14: Odgovori anketiranih na vprašanji, ali bi bili pripravljeni plačati izdelavo osebnega finančnega načrta in kakšna bi morala biti cena izdelave, da bi se zanj odločili



Z vprašanjem številka 16 sem želel preveriti strukturo dohodkov anketirancev, ki jo prikazuje Slika 15. Modus predstavlja tretji možni odgovor, torej med 1.500 in 2.000 € mesečnih prihodkov na gospodinjstvo. Če upoštevam še modus odgovorov na 17 vprašanje (število članov gospodinjstva), ki jo predstavlja peti možni odgovor (trije člani gospodinjstva, tj. dva odrasla in en otrok), dobimo predstavo o kupni moči anketirancev.

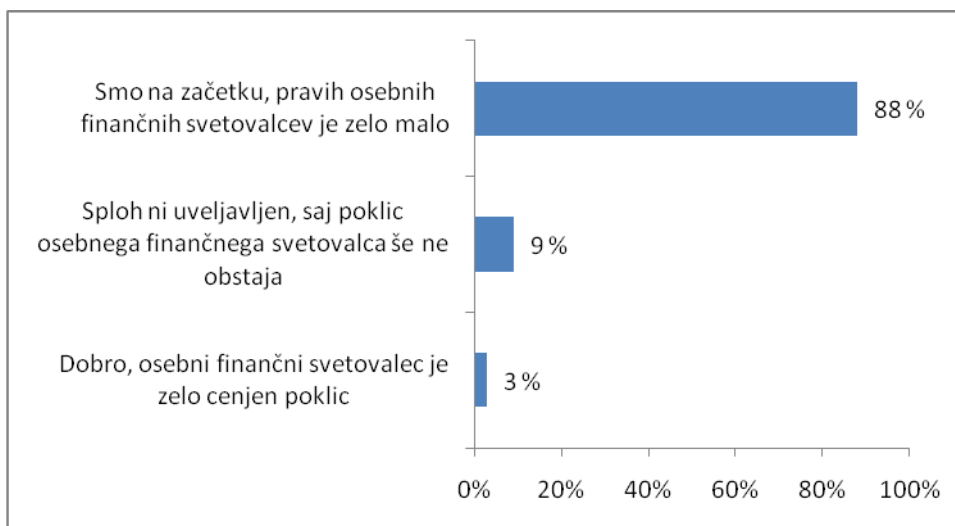
Slika 15: Povprečni mesečni dohodek gospodinjstva



3.4.5 Uveljavljenost poklica osebnega finančnega svetovalca v RS

Vprašanji številka 18 in 19 sta spraševali po mnenju o uveljavljenosti poklica osebnega finančnega svetovalca v RS. **Vprašanje številka 18** je od anketirancev zahtevalo konkretno opredelitev glede uveljavljenosti poklica osebnega finančnega svetovalca v RS. Da smo na začetku in da je pravih svetovalcev zelo malo, meni velika večina, 88 % anketirancev, nasprotno pa le 3 %, kar je razvidno iz Slike 16.

Slika 16: Odgovori anketiranih na vprašanje, v kolikšni meri je po njihovem mnenju v RS uveljavljen poklic osebnega finančnega svetovalca



Vprašanje številka 19 se je nanašalo na predhodno vprašanje (številka 18). Postavil sem 5 trditev v povezavi z razlogi za takšno stanje:

- Razloge za takšno stanje lahko iščemo v odnosu države in zakonski ureditvi tega področja. Jasne potrditve ali zavrnitve te trditve iz odgovorov ni mogoče izluščiti, saj je kar 37 % neodločnih, 23 % takšnih, ki se s tem ne strinjajo, in 40 % takšnih, ki se strinjajo.
- Stanje je posledica neizobraženosti in neetičnosti večine ponudnikov finančnega svetovanja. Pri tem razlogu sem prav tako zaznal veliko stopnjo neodločenosti, kar 37 %. 22 % anketirancev je tej trditvi nasprotovalo, z njo pa se jih je strinjalo ostalih 41 %.
- Razloge za takšno stanje lahko iščemo v nizki izobraženosti uporabnikov storitev na tem področju. Stopnjo izobraženosti kot razlog za neuveljavljenost poklica osebnega finančnega svetovalca je izpostavilo 45 %, medtem ko se s tem ne strinja le 21 % anketirancev. Tretjina je neodločnih.
- Razloge za takšno stanje lahko iščemo v pomanjkanju tradicije na tem področju. S pomanjkanjem tradicije kot glavnim razlogom soglaša večina, 69 %, nasprotuje mu jih 12 %, medtem ko je neodločnih 19 % anketirancev.
- Problem je v kakovosti in obsegu ponudbe, saj sta za opravljanje tega poklica potrebna visoka strokovna usposobljenost in širok spekter znanj. Da ponudba ni dovolj obsežna in kakovostna, se je strinjalo kar 69 % anketirancev. Če k temu prištejemo še 20 % neodločnih, ostane le 12 % takšnih, ki se s to trditvijo ne strinjajo.

3.4.6 Bivariantna analiza rezultatov

Z uporabo analize variance (v nadaljevanju ANOVA) sem preveril morebitno statistično razliko med odgovori anketirancev na podlagi demografskih značilnosti. Ugotovil sem naslednje:

- Zaposlitveni status vpliva na odgovore anketirancev na 11. vprašanje ($F = 4,008$, $\alpha = 0,001$), s katerim sem anketirance spraševal, na katerih področjih jim svetuje njihov osebni finančni svetovalec, in sicer na odgovor nakup in prodaja vrednostnih papirjev (delnice, obveznice idr.). Povprečje glede na zaposlitveni status je prikazano v Tabeli 5.

Tabela 5: Povprečje pri odgovoru o prodaji in nakupu vrednostnih papirjev glede na zaposlitveni status

Zaposlitveni status	Povprečje
Nezaposlen	0,47
Podjetnik	0,43
Upokojenec	0,32
Zaposlen	0,21
Drugo (profesionalni športnik, samostojni strokovni delavec ipd.)	0,17
Dijak/študent	0,11

Povprečje pri odgovoru prodaja in nakup vrednostnih papirjev je največje pri nezaposlenih in podjetnikih, najmanjše pa pri dijakih oziroma študentih. To pomeni, da nezaposleni in podjetniki potrebujejo več pomoči oziroma jih področje trgovanja z vrednostnimi papirji bolj zanima kot dijake oziroma študente. Upokojenci in zaposleni pa so nekje vmes.

- Dokončana izobrazba vpliva na odgovore anketirancev na 7. vprašanje ($F = 4,877$, $\alpha = 0,000$), s katerim sem anketirance spraševal, na katerih področjih bi moral svetovati njihov osebni finančni svetovalec, in sicer na odgovor osebna zavarovanja (življenjsko in nezgodno). Povprečje glede na dokončano izobrazbo je prikazano v Tabeli 6.

Tabela 6: Povprečje pri odgovoru o osebnih zavarovanjih glede na dokončano izobrazbo

Dokončana izobrazba	Povprečje
Drugo	1,00
Višja/visoka šola	0,69
Srednja šola	0,66
Magisterij	0,36
Osnovna šola	0,25
Doktorat	0,20

Če primerjam po vseh stopnjah izobrazbe, ugotovim, da je najvišje povprečje pri anketirancih, ki so obkrožili drugo, vendar pa gre v tem primeru le za enega samega anketiranca, zato ta podatek ni relevanten. Sledijo jim tisti z višjo oziroma visoko šolo in anketiranci s srednješolsko izobrazbo, ki najbolj pritrujejo trditvi, da bi jim moral njihov osebni finančni svetovalec svetovati na področju osebnih zavarovanj. Na drugi strani so tisti z doktoratom in osnovno šolo, medtem ko so anketiranci z dokončanim magisterijem nekje vmes.

Starost vpliva na odgovore anketirancev na:

- 3. vprašanje ($F = 3,511$, $\alpha = 0,004$), ki se nanaša na dosedanje izkušnje s finančnim svetovanjem in ponudnika le-tega, in sicer na odgovor družba za upravljanje. Povprečje glede na starost je prikazano v Tabeli 7.

Tabela 7: Povprečje pri odgovoru o družbi za upravljanje glede na starost

Starost	Povprečje
60 ali več let	0,45
od 30 do pod 40 let	0,27
od 40 do pod 50 let	0,17
od 20 do pod 30 let	0,17
od 50 do pod 60 let	0,09
manj kot 20 let	0,00

Največ odgovorov je bilo v skupini starejših od 60 let, saj je povprečje 0,45. V primerjavi z drugimi, ki so, sodeč po podatkih, le poredko imeli izkušnje s finančnim svetovanjem pri družbah za upravljanje.

- 7. vprašanje ($F = 3,522$, $\alpha = 0,004$), s katerim sem anketirance spraševal, na katerih področjih bi moral svetovati njihov osebni finančni svetovalec, in sicer na odgovor izdelava osebnega finančnega načrta. Povprečje glede na starost je prikazano v Tabeli 8.

Tabela 8: Povprečje pri odgovoru o izdelavi osebnega finančnega načrta glede na starost

Starost	Povprečje
od 30 do pod 40 let	0,96
od 50 do pod 60 let	0,88
od 20 do pod 30 let	0,87
od 40 do pod 50 let	0,87
60 ali več let	0,82
manj kot 20 let	0,00

Na področju izdelave osebnega finančnega načrta si pomoči osebnega finančnega svetovalca najbolj želi generacija od 30 do 40 let. Tudi ostale generacije imajo zelo visoka povprečja, razen generacije manj kot 20 let, kjer nisem zaznal nobene želje po tovrstni pomoči.

- 15. vprašanje ($F = 4,412$, $\alpha = 0,001$), ki sprašuje po pripravljenosti za plačilo in ceni izdelave osebnega finančnega načrta. Povprečje glede na starost je prikazano v Tabeli 9.

Tabela 9: Povprečje pri vprašanju o pripravljenosti na plačilo in ceni izdelave osebnega finančnega načrta glede na starost

Starost	Povprečje
Manj kot 20 let	5,00
60 ali več let	4,45
od 50 do pod 60 let	3,14
od 40 do pod 50 let	2,99
od 30 do pod 40 let	2,68
od 20 do pod 30 let	2,37

Pri tem vprašanju lahko opazim, da so povprečja zelo visoka, kar pomeni, da so vse generacije pripravljene plačati za izdelavo osebnega finančnega načrta. Zanimivo pa je, da je najvišje prav pri generaciji manj kot 20 let, čeprav smo predhodno ugotovili, da si pomoči pri izdelavi načrta sploh ne želijo.

- 18. vprašanje ($F = 6,257$, $\alpha = 0,000$), ki sprašuje po mnenju glede uveljavljenosti poklica osebnega finančnega svetovalca v RS. Povprečje glede na starost je prikazano v Tabeli 10.

Tabela 10: Povprečje pri vprašanju o uveljavljenosti poklica osebnega finančnega svetovalca v RS glede na starost

Starost	Povprečje
Manj kot 20 let	3,00
60 ali več let	1,45
od 20 do pod 30 let	1,19
od 50 do pod 60 let	1,18
od 40 do pod 50 let	1,15
od 30 do pod 40 let	1,07

Stari manj kot 20 let prevladujejo, ko sprašujem po mnenju glede uveljavljenosti poklica osebnega finančnega svetovalca v RS. Za ostale generacije lahko predvidevam, da je njihovo mnenje zelo različno in neopredeljeno.

Spol vpliva na odgovore anketirancev na:

- 2. vprašanje ($F = 17,636$, $\alpha = 0,000$), ki se nanaša na vsebino finančnega svetovanja, in sicer na trditev, da finančno svetovanje obsega nasvete o tem, kako ravnati z denarjem, da bomo preživeli do naslednje plače. Povprečje glede na spol je prikazano v Tabeli 11.

Tabela 11: Povprečje pri trditvi, da finančno svetovanje obsega nasvete o tem, kako ravnati z denarjem glede na spol

Spol	Povprečje
Ženski	2,48
Moški	1,97

Iz povprečja lahko sklepamo, da ženske bolj razumejo finančno svetovanje kot nasvete o ravnanju z denarjem kot pa moški.

- 3. vprašanje, ki se nanaša na dosedanje izkušnje s finančnim svetovanjem in ponudnika letga, in sicer na 4. odgovor ($F = 10,893$, $\alpha = 0,001$) borzno-posredniška hiša in 6. odgovor ($F = 11,161$, $\alpha = 0,001$) nimam izkušenj. Povprečje glede na spol je prikazano v Tabeli 12 in 13.

Tabela 12: Povprečje pri izkušnjah s finančnim svetovanjem pri borzno-posredniški hiši glede na spol

Spol	Povprečje
Moški	0,26
Ženski	0,14

Tabela 13: Povprečje pri odgovoru brez izkušenj s finančnim svetovanjem glede na spol

Spol	Povprečje
Ženski	0,27
Moški	0,14

Povprečji implicirata na to, da imajo moški več izkušenj s svetovanjem pri borzno-posredniških hišah kot ženske in tudi na sploh.

- 4. vprašanje ($F = 12,540$, $\alpha = 0,000$), ki sprašuje po pogostosti finančnega svetovanja v zadnjih petih letih. Povprečje glede na spol je prikazano v Tabeli 14.

Tabela 14: Povprečje pri odgovoru o pogostosti finančnega svetovanja v zadnjih petih letih glede na spol

Spol	Povprečje
Moški	2,80
Ženski	2,49

Pri tem vprašanju so moški in ženske skoraj enaki, vendar so bili moški vseeno večkrat deležni finančnega svetovanja v zadnjih petih letih kot ženske.

- 11. vprašanje ($F = 12,552$, $\alpha = 0,000$), s katerim sem anketirance spraševal, na katerih področjih jim svetuje njihov osebni finančni svetovalac, in sicer na odgovor nakup in prodaja vrednostnih papirjev (delnice, obveznice idr.). Povprečje glede na spol je prikazano v Tabeli 15.

Tabela 15: Povprečje pri odgovoru o nakupu in prodaji vrednostnih papirjev glede na spol

Spol	Povprečje
Moški	0,31
Ženski	0,17

Pri tem vprašanju lahko opazim, da sta nakup in prodaja vrednostnih papirjev še vedno v rokah moških, vsaj glede na oceno povprečja, in da je zanimanje žensk za borzo manjše.

- 13. vprašanje ($F = 9,185$, $\alpha = 0,003$), ki sprašuje po mnenju glede pogostosti srečanj z osebnim finančnim svetovalcem. Povprečje glede na spol je prikazano v Tabeli 16.

Tabela 16: Povprečje pri mnenju glede pogostosti srečanj s svetovalcem glede na spol

Spol	Povprečje
Ženski	3,96
Moški	3,48

Bistvenih razlik pri tem vprašanju ni zaznati. Kljub temu pa ženske menijo, da se je treba pogostejše srečevati s svetovalcem kot moški.

Pri ostalih odgovorih nisem zabeležil statistično pomembnih razlik, ki bi bile posledica demografskih značilnosti anketirancev.

Zanimalo me je tudi, ali pretekle izkušnje s finančnim svetovanjem vplivajo na razumevanje tega pojma. Zato sem izračunal Pearsonov koeficient korelacije in tako izmeril velikost linearne povezanosti med odgovori na vprašanje glede izkušenj s finančnim svetovanjem ter strinjanjem s postavljenimi trditvami o finančnem svetovanju. Ugotovim lahko, da so medsebojno povezani odgovori na vprašanja:

- 3b in 2d ($F = 0,70$, $\alpha = 0,135$), iz česar lahko sklepam, da izkušnje s finančnim svetovanjem pri zavarovalnici vplivajo na strinjanje s trditvijo, da finančno svetovanje obsega nasvete o tem, kako optimalno zavarovati sebe in svojo družino,
- 3c in 2 f ($F = 0,91$, $\alpha = 0,050$), iz česar lahko sklepam, da izkušnje s finančnim svetovanjem pri družbi za upravljanje vplivajo na strinjanje s trditvijo, da finančno svetovanje obsega nasvete o tem, kako in kam investirati presežna sredstva,
- 3d in 2 f ($F = 0,70$, $\alpha = 0,132$), iz česar lahko sklepam, da izkušnje s finančnim svetovanjem pri borzno-posredniški hiši vplivajo na strinjanje s trditvijo, da finančno svetovanje obsega nasvete o tem, kako in kam investirati presežna sredstva,
- 3e in 2e ($F = 0,93$, $\alpha = 0,045$), iz česar lahko sklepam, da izkušnje s finančnim svetovanjem pri neodvisni finančni hiši vplivajo na strinjanje s trditvijo, da finančno svetovanje obsega nasvete o tem, kako pripraviti osebni finančni načrt,
- 3f in 2b ($F = 0,95$, $\alpha = 0,040$), iz česar lahko sklepam, da pomanjkanje izkušenj vpliva na strinjanje s trditvijo, da finančno svetovanje obsega nasvete o tem, kako zaslužiti na borzi in katere delnice bodo v prihodnosti najbolj donosne,
- 3f in 2c ($F = 0,70$, $\alpha = 0,132$), iz česar lahko sklepam, da pomanjkanje izkušenj vpliva na strinjanje s trditvijo, da finančno svetovanje obsega nasvete o tem, kako financirati večje nakupe.

Na koncu sem z ANOVA-analizo preveril tudi morebiten vpliv višine povprečnih mesečnih dohodkov gospodinjstva posameznika na njegovo pripravljenost na plačilo za finančno svetovanje oziroma izdelavo osebnega finančnega načrta. V obeh primerih rezultati kažejo, da prihodki ne vplivajo na pripravljenost na plačilo.

3.5 Potrditev oziroma zavrnitev postavljenih hipotez

Na podlagi rezultatov raziskave in uporabe statističnih metod lahko potrdim oziroma zavrnem postavljene hipoteze.

H1: Pojma osebni finančni svetovalec in finančno svetovanje v RS nista jasno opredeljena. Pojemovanja so različna že med akterji na finančnem trgu, še več pa je različnih interpretacij med uporabniki finančnih storitev.

Glede na zgoraj predstavljene rezultate (odgovori na 2., 6. in 7. vprašanje ter Pearsonov koeficient korelacije med odgovori na vprašanji 2 in 3) lahko **potrdim** postavljeno **hipotezo**. Pojma osebni finančni svetovalec in finančno svetovanje v RS res nista jasno opredeljena.

H2: Poklic osebnega finančnega svetovalca v RS nima ustrezne veljave zaradi neustrezne zakonodaje. Ta omogoča zlorabo pojmov s strani neizobraženih in neetičnih akterjev, ki nastopajo na finančnem trgu.

Glede na zgoraj predstavljene rezultate (odgovori na 18 in deloma 19 vprašanje) lahko postavljeno **hipotezo le delno potrdim**. Poklic osebnega finančnega svetovalca v RS res nima ustrezne veljave, vendar pa ne morem z gotovostjo trditi, da je to zaradi neustrezne zakonodaje, ki omogoča zlorabo pojmov s strani neizobraženih in neetičnih akterjev, ki nastopajo na finančnem trgu.

H3: Razloge, zakaj se v RS storitev finančnega svetovanja še ni uveljavila, lahko iščemo predvsem v pomanjkanju tradicije, kakovosti in obsega ponudbe ter neizobraženosti uporabnikov.

Glede na zgoraj predstavljene rezultate (odgovori na vprašanja 1, 3, 4, 5, 10, 18 in 19) lahko **potrdim** postavljeno **hipotezo**. Razloge, zakaj se storitev finančnega svetovanja v RS še ni uveljavila, lahko iščemo predvsem v pomanjkanju tradicije, kakovosti in obsega ponudbe ter neizobraženosti uporabnikov.

H4: Dandanes si odgovoren Slovenec pasivnega odnosa do upravljanja z osebnimi financami ne more več privoščiti. Vloga osebnega finančnega svetovalca je pri tem odločilna, zato ima kot tak velik pomen tako za posameznika kot za celotno družbo.

Glede na zgoraj predstavljene rezultate (odgovori na vprašanja 8, 9 in 10) lahko **le pogojno potrdim** postavljeno **hipotezo**. Čeprav med anketiranci prevladujejo tisti, ki se strinjajo, da si odgovoren Slovenec pasivnega odnosa do upravljanja z osebnimi financami ne more več privoščiti in da je vloga osebnega finančnega svetovalca pri tem odločilna, jih je še vedno preveč neodločnih.

Na podlagi rezultatov raziskave in potrditve oziroma zavrnitve postavljenih hipotez lahko sklepam, da je upravljanje z osebnimi financami v RS še v povojih, saj večina ne pozna niti osnovnih definicij pojmov, kot sta finančno svetovanje in osebni finančni svetovalec. Posledice pomanjkanja tradicije in neizobraženosti uporabnikov so opazne v izraženosti potrebe po svetovanju ter skromnem obsegu in kakovosti ponudbe.

Izboljšanje obsega in kakovosti ponudbe je seveda odvisno od povpraševanja na trgu. Sodeč po raziskavi, povpraševanje obstaja, čeprav je slabo, kar kažejo tudi odgovori na vprašanje, ki se je nanašalo na pripravljenost na plačilo za kakovostno svetovanje in izdelavo osebnega finančnega načrta.

SKLEP

Vloga in pomen osebnega finančnega svetovalca nista povezani z večino stvari, ki jih od njega pričakujejo uporabniki finančnih storitev in ki jih potencirajo mediji. Njegova vloga je v vodenju strank skozi čustveno minsko polje finančnih odločitev. Dodana vrednost dela z osebnim finančnim svetovalcem tako nima ničesar skupnega z izbiro najbolj donosnih delnic oziroma vzajemnih skladov (De Goey, 2006, str. 239).

V ZDA je 1,1 osebnega finančnega svetovalca na tisoč zaposlenih. V RS uradne klasifikacije tega poklica sploh še nimamo, zato na trgu obstaja veliko akterjev, ki ponujajo finančno svetovanje, ki to sploh ni. To pa še ne pomeni, da ne obstaja. Posamezniki v okviru svetovalnih družb ponujajo tovrstne storitve, a za kaj več bodo potrebne strukturne reforme. Tudi v RS, tako kot v zahodnih državah, namreč rasteta število in kompleksnost finančnih produktov na eni ter potreba po upravljanju z osebnimi financami na drugi strani. V sklopu nastajanja magistrske naloge sem se zato odločil raziskati trg in ugotoviti stopnjo poznavanja področja finančnega svetovanja v RS s strani uporabnikov finančnih storitev. V raziskavi je sodelovalo 463 anketirancev.

Na podlagi analize odgovorov anketirancev in statistične obdelave rezultatov potrjujem hipotezo, da pojma osebni finančni svetovalci in finančno svetovanje v RS nista jasno opredeljena. Pojmovanja so različna že med akterji na finančnem trgu, še več pa je različnih interpretacij med uporabniki finančnih storitev. Rezultati kažejo tudi, da poklic osebnega finančnega svetovalca v RS nima ustrezne veljave, vendar pa ne morem z gotovostjo trditi, da je to zaradi neustrezne zakonodaje. Razloge, zakaj se v RS storitev finančnega svetovanja še ni uveljavila, lahko iščemo predvsem v pomanjkanju tradicije, kakovosti in obsega ponudbe ter neizobraženosti uporabnikov. Hipotezo, da si dandanes odgovoren Slovenec pasivnega odnosa do upravljanja z osebnimi financami ne more več privoščiti in da je vloga osebnega finančnega svetovalca pri tem odločilna, sem pogojno potrdil. Čeprav med anketiranci prevladujejo tisti, ki se s tem strinjajo, jih je še vedno preveč neodločnih.

Ob nastajanju te magistrske naloge sem oblikoval tudi nekaj predlogov za uveljavitev in razvoj poklica osebnega finančnega svetovalca v RS. Prvi korak v tej smeri bi moral biti povezovanje znotraj branže. V razvitih ekonomijah je običajno, da se posamezniki organizirajo v obliki združenj, saj tako lažje zaščitijo skupne interese. V RS poznamo številna poklicna združenja, zato **menim, da je skrajni čas, da ustanovimo tudi združenje osebnih finančnih svetovalcev Slovenije**. Vzor za to lahko najdemo v številnih državah, kot je opisano v poglavju 2.9 tega dela.

V združenje bi povabili vse posameznike, katerih opis del in nalog predvideva svetovanje na področju upravljanja z osebnimi financami in tako pokrivajo celoten spekter finančnih produktov (bančni depozitni in nedepozitni produkti, osebna zavarovanja, vzajemni skladi in vrednostni papirji). Tovrstni posamezniki so danes zaposleni bodisi v bankah bodisi v finančno-posredniških družbah, medtem ko sem ne moremo šteti tržnikov, ki pokrivajo le eno izmed področij upravljanja z osebnimi financami, ko so na primer zaposleni v zavarovalnicah oziroma zavarovalno-posredniških družbah.

Združenje bi v začetku moralo biti osredotočeno na dve prednostni nalogi, ki predstavljata drugi in tretji korak k uveljavitvi in razvoju tega poklica v RS, to sta **zakonska opredelitev poklica osebnega finančnega svetovalca** ter **usmerjeno izobraževanje na področju upravljanja z osebnimi financami** (tako svetovalcev samih kot tudi javnosti) in v sklopu tega tudi na licenciranje osebnih finančnih svetovalcev.

Pogoj za uveljavitev in razvoj poklica osebnega finančnega svetovalca v RS je ustrezna zakonska opredelitev, saj v uradni klasifikaciji poklicev v RS trenutno ne najdemo tega poklica. Še najbližje tej opredelitvi je poklic finančnega svetovalca, katerega definicija in naloge pa se bistveno razlikujejo od definicije in nalog osebnega finančnega svetovalca. Zdi se, kot da je tudi država pozabila na to, da ne živimo več v socializmu. Takšno stanje ni dolgoročno vzdržno, saj je na trgu čedalje več produktov in storitev, ki zahtevajo kvalificirane in izobražene posameznike v vlogi osebnih finančnih svetovalcev. Ustrezna zakonska opredelitev pogojev za opravljanje tega poklica bi s trga odstranila neizobražene akterje, ki svoj lasten interes postavljajo pred interes stranke. Na ta način bi posredno prispevali k zavedanju o potrebi po upravljanju z osebnimi financami in s tem k izboljšanju premoženjskega stanja posameznika. Premožnejši posameznik v vlogi potrošnika v potrošniški družbi pa ima seveda pozitivne učinke na celotno narodno gospodarstvo.

Prav tako je pogoj za uveljavitev in razvoj poklica osebnega finančnega svetovalca v RS višja raven splošne in strokovne izobraženosti na področju osebnih financ. Osebne finance so trenutno ena izmed najbolj zapostavljenih tem v slovenskem izobraževalnem sistemu, o čemer priča dejstvo, da na nobeni izmed ekonomskih fakultet tega predmeta ni na dodiplomskem študiju. Edina izobraževalno-vzgojna ustanova, ki poslušalcem ponuja predmet Osebne finance je Ekonomska fakulteta v Ljubljani, pa še to le na podiplomskem študiju.

Vsled navedenim dejstvom in izsledkom, ki izhajajo iz te magistrske naloge, **predlagam uvedbo predmeta osebne finance na dodiplomski študij** Ekonomske fakultete v Ljubljani in Mariboru. Nadgradnja v smislu upravljanja z osebnimi financami pa bi lahko bila tema predmeta na podiplomskem študiju. V izobraževalni proces je treba nujno vključiti priznane tuje avtorje in redke domače posameznike, ki so se do sedaj izkazali v poznavanju tega področja skozi svoje profesionalno delo in strokovne prispevke v medijih.

Posledica aplikacije tega predloga bi bila produkcija diplomantov z osvojenim osnovnim znanjem na področju osebnih financ in upravljanja z njimi, kar bi gospodarskim subjektom na finančnem trgu (predvsem bankam in finančnim posrednikom) omogočilo lažje rekrutiranje in izgradnjo osebnih finančnih svetovalcev v pravem pomenu besede. Z njihovim delovanjem pa bi avtomatično pridobila tudi vsa ostala javnost, saj bi se znanje širilo od posameznika do posameznika.

Poleg formalnega izobraževanja v sklopu fakultet **predlagam tudi uvedbo licenciranja**, ki bi ga morale izvajati novoustanovljeno združenje. V RS sicer poznamo več vrst licenc za posamezna področja, ki se med sabo tudi prekrivajo, zato bi lahko bila licenca za osebnega finančnega svetovalca nadgradnja vseh. Posameznik, ki bi pridobil tovrstno licenco, bi tako združil znanja iz različnih področij in jih povezal v celoto. Pri samem procesu izobraževanja in licenciranja bi zato morala sodelovati že obstoječa združenja in strokovnjaki iz posameznih področij.

LITERATURA IN VIRI

1. Abboud, R. (2006). *No regrets: Finding the Right path With a Personal Finance Coach*. Ottawa: Book Coach Press.
2. *About AIFA*. Najdeno 11. julija 2007 na spletnem naslovu <http://www.aifa.net/about-aifa/our-role.php>
3. *About NAPFA*. Najdeno 6. junija 2010 na spletnem naslovu <http://www.napfa.org/about/index.asp>
4. Bicker, L. (1996). *Private Banking in Europe*. London: Routledge.
5. Bregar, L., Ograjenšek, I., & Bavdaž, M. (2005). *Metode raziskovalnega dela za ekonomiste*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
6. Bobek, D. (1992). *Finančni trg*. Maribor: Ekonomsko-poslovna fakulteta.
7. Cirman, A. (2002). Lastna nepremičnina – najpogostejša naložba v Sloveniji. *Moje finance*, 2, 4–10.
8. Danford, D. (2004). »*May I help you?*«. West Conshohocken: Infinity Publishing.com.
9. De Goey, J. J. (2006). *The professional financial advisor II*. Toronto: Insomniac Press.
10. Fabozzi, F., & Modigliani, F. (1992). *Capital Market: Institution and Instruments*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
11. Fabozzi, F., Modigliani F., Jones F., & Ferri M. (2002). *Foundations of Financial Markets and Institutions*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
12. *FSPR – Financial Services Professionals Report*. (2006). Najdeno 10. junija 2008 na spletnem naslovu http://www.jhnetwork.com/assets/pdfs/careers/monster_financial_report_banner.pdf
13. Florjančič, J., & Ferjan M. (2000). *Management poslovnega komuniciranja*. Kranj: Moderna organizacija.
14. Garrett, S. (2008). *Personal financial workbook for dummies*. Indianapolis: Wiley Publishing.
15. Garrett, S., Swift M., & The Garrett Planning Network. (2004). *Just give me the answer: expert advisors adress your most pressing financial questions*. Chicago: Dearborn Trade Publishing.
16. GIZ – Združenje članov borze vrednostnih papirjev. *Brokerski izpiti*. Najdeno 21. aprila 2010 na spletnem naslovu http://www.zdruzenje.si/index.php?page=vsebina&page_id=13&subpage_id=13
17. Groznik, P. (2001). Kaj so osebne finance? V D. Benedek (ur.), *Vodnik za upravljanje osebne premoženja* (9–20). Ljubljana: časnik Finance.
18. Hallman, G. V., & Rosenbloom, S. J. (2003). *Personal financial planning*. New York: McGraw-Hill Companies, Inc.
19. Hedges, B. (2003). *Finančna svoboda*. Ljubljana: Založba Tuma.
20. Hill, B. (2001). *Getting started in online personal finance*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
21. Individa. (2009). *Zapiski izobraževalnih seminarjev* (interno gradivo). Ljubljana: Individa.

22. Individa. (2009). *Zakaj Individa?*. Najdeno 1. marca 2010 na spletnem naslovu <http://www.individa.si/zakaj.php>
23. Keown, J. A. (2003). *Personal Finance*. New Jersey: Pearson Education.
24. KD Banka d.d. (2010). *Privatno bančništvo*. Najdeno 5. marca 2010 na spletnem naslovu <http://www.kdb.si/sys/cmspage.aspx?MapaId=1620>
25. Kiplinger Washington Editors, Inc. (2005). *Financing college: how much you'll really have to pay, and how to get the money*. Chicago: Dearborn Trade Publishing.
26. Kiyosaki, T. R., & Lechter, L. S. (2002). *Kvadrant denarnega toka*. Ljubljana: Lisac&Lisac.
27. Kleindienst, R. (2001). *Varčevanje v domačih in tujih delnicah*. Ljubljana: GV Založba.
28. Košak, G. (2005). *Poslovna etika*. Ljubljana: Izobraževalni center Združenja bank Slovenije.
29. Kotler, P. (2004). *Management trženja*. Ljubljana: GV Založba.
30. Kvas, G. (2005). *Finančna svoboda*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
31. Lubej, S., & Stanonik, A. (2009). *Urejene osebne finance za vsakogar*. Maribor: Kapital.
32. Lepold, O. (2009a, 12. avgust). Honorarberatung, was ist das? *Das investment.com*. Najdeno 30. avgusta 2009 na spletnem naslovu http://www.dasinvestment.com/berater/news/datum/2009/08/19/honorarberatung-was-ist-das/?tx_ttnews%5BViewportPointer%5D=1&cHash=d36415beec
33. Lepold, O. (2009b, 19. avgust). Provision im Vertrieb – bald ein Auslaufmodell? *Das investment.com*. Najdeno 30. avgusta 2009 na spletnem naslovu <http://www.dasinvestment.com/berater/news/datum/2009/08/19/provision-im-vertrieb-bald-ein-auslaufmodell/>
34. Madura, J. (2006). *Personal Finance With Financial Planning Software*. B.k.: Addison-Wesley.
35. Mahoney, P. G. (2004). Manager-Investor Conflicts in Mutual Funds. *Journal of Economic Perspectives*, 18(2), 6–7.
36. McGee, S. (2008). Top 100 Women Financial Advisers. *Barron's*. Najdeno 09. junija 2008 na spletnem naslovu http://online.barrons.com/article/SB121279349605853409.html?mod=9_0031_b_this_weeks_magazine_main
37. McGee, S. (2009) The Best Advisors. *Barron's*. Najdeno 21. avgusta 2009 na spletnem naslovu <http://online.barrons.com/article/SB123987806796924697.html>
38. Merkač Skok, M. (2005). *Osnove managementa zaposlenih*. Koper: Fakulteta za management.
39. Mishkin, F. S. (1997). *The economics of money, banking and financial markets*. New York: Harper Collins.
40. Mramor, D. (1993). *Uvod v poslovne finance*. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
41. Nissenbaum, M., Raasch, J. B., & Ratner, L. C. (2004). *Ernst & Youngs personal financial planning guide*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
42. KD Banka d.d. (2010). *Privatno bančništvo*. Najdeno 1. marca 2010 na spletnem naslovu <http://www.kdb.si/sys/cmspage.aspx?MapaId=1620>
43. Prohaska, Z. (1999). *Finančni trgi*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.

44. Rattiner, J. H. (2009). *Financial planning answer book*. Chicago: CCH.
45. Ribnikar, I. (1996). Finančne institucije. *Bančni vestnik*, 45(12), 43–45.
46. Ribnikar, I. (1999). *Monetarna ekonomija 1*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
47. Schäfer, B. (2002). *Pot do finančne svobode*. Ljubljana: DZS.
48. SSKJ – Slovar slovenskega knjižnega jezika. (2000). Ljubljana: Inštitut za slovenski jezik Frana Ramovša ZRC SAZU.
49. SURS – Slovensko zavarovalno združenje. (2008). *Gradivo za izobraževanje zavarovalnih zastopnikov in zavarovalnih posrednikov – učbenik za slušatelje*. Ljubljana: Slovensko zavarovalno združenje.
50. Smith, L. M., & Crumpley, D. L. (2002). *Keys to personal financial planning*. New York: Barrons Educational Series, Inc.
51. SURS – Statistični urad Republike Slovenije. (2010a). *Demografske značilnosti*. Najdeno 21. avgusta 2010 na spletnem naslovu. <http://www.stat.si/pxweb/Database/Popis2002/Naselja/Prebivalstvo/Demografske%20značilnosti/Demografske%20značilnosti.asp>
52. SURS – Statistični urad Republike Slovenije. (2010b). *Stavbe in stanovanja*. Najdeno 21. avgusta 2010 na spletnem naslovu <http://www.stat.si/pxweb/Database/Popis2002/Naselja/Stavbe%20in%20stanovanja/Stavbe%20in%20stanovanja.asp>
53. SURS – Statistični urad Republike Slovenije. *Aktivno prebivalstvo, Slovenija, december 2009*. (2010c). Najdeno 21. aprila 2010 na spletnem naslovu http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?ID=2945
54. Šavli, K. (2004). *Storitve osebnega bančništva*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
55. Šmajdek, U. (2006). *Privatno bančništvo v Sloveniji* (magistrsko delo). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
56. The United States Department of Labor. (2006). *Occupational Outlook Handbook*. New York: McGraw-Hill Companies, Inc.
57. Waymire, J. (2004). *Who is watching your money?* New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
58. West, S., & Anthony, M. (2000). *Storyselling for financial advisors*. Chicago: Dearborn Trade Publishing.
59. Zakon o investicijskih skladih in družbah za upravljanje. *Uradni list RS* št. 26/2005.
60. Zakon o nepremičninskem posredovanju. *Uradni list RS* št. 43/2003.
61. Zakon o nepremičninskem posredovanju. *Uradni list RS* št. 72/2006.
62. Zakon o trgu finančnih instrumentov. *Uradni list RS* št. 67/2007.
63. Zakon o zavarovalništvu. (2004). *Uradni list RS* št. 102/2004.
64. Zysman, J. (1987). *Governments, markets and growth*. Ithaca: Cornell University.

PRILOGE

KAZALO PRILOG

Priloga 1: Anketni vprašalnik.....	1
------------------------------------	---

Priloga 1: Anketni vprašalnik

VLOGA IN POMEN OSEBNEGA FINANČNEGA SVETOVALCA V SLOVENIJI

Tudi v Sloveniji se vse pogostejše srečujemo s problemom upravljanja z osebnimi financami ter s pojmom osebni finančni svetovalec. Kakšna je vloga in pomen osebnega finančnega svetovalca v okviru svojega dela, že dlje časa proučujem, zato sem se odločil, da to področje podrobno raziščem tudi v sklopu magistrske naloge, ki jo pripravljam na EF v Ljubljani.

Pri tem pa potrebujem vašo pomoč. Empirična raziskava v obliki anketnega vprašalnika, ki je pred vami, mi bo v pomoč pri pripravi predlogov za uveljavitev in nadgradnjo tega poklica v Sloveniji.

Vaši odgovori so popolnoma anonimni, zato vas prosim za iskrenost.

Hvala za sodelovanje že vnaprej.

1. Za kondicijo mojih osebnih financ skrbim: *

- ☐ sam/-a oziroma s pomočjo partnerja.
- ☐ s pomočjo nasvetov, ki jih najdem v časopisu, revijah in na internetu.
- ☐ na podlagi priporočil prijatelja, znanca ipd.
- ☐ s pomočjo osebnega finančnega svetovalca.
- ☐ sploh ne skrbim, ker se urejajo same od sebe.

2. Z uporabo spodnje lestvice ocenite, v kolikšni meri se strinjate z naslednjimi trditvami, ki se nanašajo na finančno svetovanje. * 5 – se povsem strinjam, 4 – se strinjam, 3 – se niti ne strinjam niti strinjam, 2 – se ne strinjam, 1 – sploh se ne strinjam

	1	2	3	4	5
Finančno svetovanje obsega nasvete o tem, kako ravnati z denarjem, da bomo preživeli do naslednje plače.	☐	☐	☐	☐	☐
Finančno svetovanje obsega nasvete o tem, kako zaslužiti na borzi in katere delnice bodo v prihodnosti najbolj donosne.	☐	☐	☐	☐	☐
Finančno svetovanje obsega nasvete o tem, kako financirati večje nakupe (npr. avtomobila, nepremičnine ipd.)	☐	☐	☐	☐	☐
Finančno svetovanje obsega nasvete o tem, kako optimalno zavarovati sebe in svojo družino.	☐	☐	☐	☐	☐
Finančno svetovanje obsega nasvete o tem, kako pripraviti osebni finančni načrt.	☐	☐	☐	☐	☐
Finančno svetovanje obsega nasvete o tem, kako in kam investirati presežna sredstva.	☐	☐	☐	☐	☐

3. Ali že imate izkušnje s finančnim svetovanjem? Pri kateri finančni organizaciji(možnih je več odgovorov)? *

- ☐ Banka.
- ☐ Zavarovalnica.
- ☐ Družba za upravljanje.
- ☐ Borzno-posredniška hiša.
- ☐ Neodvisna finančna hiša.
- ☐ Nimam izkušenj .

4. Kolikokrat ste bili deležni finančnega svetovanja v zadnjih 5 letih? *

- ☐ Nikoli.
- ☐ 1x.
- ☐ 2–4x.
- ☐ 5x ali več.

5. Z uporabo spodnje lestvice ocenite, v kolikšni meri se strinjate z naslednjimi trditvami, ki se nanašajo na finančno svetovanje in nasvete svetovalca, ki ste jih bili deležni (če še nikoli niste bili deležni svetovanja, to vprašanje preskočite; če ste preizkusili več svetovalcev, pa dodelite povprečno oceno)? 5 – se povsem strinjam, 4 – se strinjam, 3 – se niti ne strinjam niti strinjam, 2 – se ne strinjam, 1 – sploh se ne strinjam

	1	2	3	4	5
Svetovanje je izpolnilo vsa moja pričakovanja.	☐	☐	☐	☐	☐
Nasvete svetovalca sem v celoti upošteval/aa.	☐	☐	☐	☐	☐
Svetovalec je bil ustrezno strokovno podkovan, saj je suvereno odgovoril na vsa moja vprašanja.	☐	☐	☐	☐	☐
Svetovalec mi je svetoval etično, saj mi ni vsiljeval svojih produktov, temveč mi je priporočil le tiste, ki sem jih res potreboval/-a.	☐	☐	☐	☐	☐
S svetovanjem imam slabe izkušnje, saj je pod pretvezo svetovanja do mene prišel agent, ki mi je skušal le prodati zavarovanje.	☐	☐	☐	☐	☐

6. Z uporabo spodnje lestvice ocenite, v kolikšni meri se strinjate z naslednjimi trditvami, ki se nanašajo na definicijo pojma osebni finančni svetovalec. * 5 – se povsem strinjam, 4 – se strinjam, 3 – se niti ne strinjam niti strinjam, 2 – se ne strinjam, 1 – sploh se ne strinjam

	1	2	3	4	5
Osebni finančni svetovalec je tisti, ki prodaja finančne produkte (vzajemne sklade, zavarovanja ipd.).	☐	☐	☐	☐	☐
Osebni finančni svetovalec je drugo ime za osebnega bančnika.	☐	☐	☐	☐	☐
Osebni finančni svetovalec je strokovnjak, ki posameznikom svetuje na vseh področjih upravljanja z osebnimi financami.	☐	☐	☐	☐	☐
Osebni finančni svetovalec ni nihče, saj takšnega poklica v Sloveniji sploh ni.	☐	☐	☐	☐	☐

7. Na katerih področjih bi moral svetovati osebni finančni svetovalec (možnih je več odgovorov)? *

- ☐ Bančno varčevanje (depoziti, namensko varčevanje).
- ☐ Najem posojil in lizinga.
- ☐ Osebna zavarovanja (živiljenjsko in nezgodno).
- ☐ Premoženjska zavarovanja (zavarovanje avtomobilov, nepremičnin).
- ☐ Nakup in prodaja vrednostnih papirjev (delnice, obveznice idr.).
- ☐ Pristop k vzajemnim skladom.
- ☐ Nakup in prodaja nepremičnin.
- ☐ Izdelava osebnega finančnega načrta.

8. Menite, da bi moral vsakdo imeti svojega osebnega finančnega svetovalca? *

- ☐ Da, vsi.
- ☐ Da, večina.
- ☐ Ne, samo tisti, ki zaslužijo več kot 1.000 € mesečno.
- ☐ Ne.

9. V kolikšni meri se strinjate s trditvijo, da za uspešno upravljanje z vašimi osebnimi (družinskimi) financami potrebujete pomoč osebnega finančnega svetovalca? * 5 – se povsem strinjam, 4 – se strinjam, 3 – se niti ne strinjam niti strinjam, 2 – se ne strinjam, 1 – sploh se ne strinjam

	☐	☐	☐	☐	☐	
--	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	--

10. Ste si vi osebno (oziroma skupaj s partnerjem) že izbrali osebnega finančnega svetovalca? Zakaj ste se tako odločili (možnih je več odgovorov)? *

- ☐ Izbral sem ga, ker sem dobil priporočilo od prijatelja.
- ☐ Izbral sem ga, ker sem potreboval nasvet.
- ☐ Izbral sem ga, ker se sam nimam časa/znanja ukvarjati s tem področjem.

- ☐ Izbral sem ga, ker ga imajo tudi vsi moji bližnji in prijatelji.
- ☐ Nisem ga izbral, ker o tem še nisem razmišljal.
- ☐ Nisem ga izbral, ker menim, da nimam dovolj denarja.
- ☐ Nisem ga izbral, ker menim, da ga ne potrebujem.
- ☐ Nisem ga izbral, ker je njegov cilj običajno le prodaja produktov.
- ☐ Nisem ga izbral, ker imam osebnega bančnika.

11. Na katerih področjih vam svetuje vaš osebni finančni svetovalec (možnih je več odgovorov)? *

- ☐ Bančno varčevanje (depoziti, namensko varčevanje).
- ☐ Najem posojil in lizinga.
- ☐ Osebna zavarovanja (življenjsko in nezgodno).
- ☐ Premoženjska zavarovanja.
- ☐ Nakup in prodaja vrednostnih papirjev (delnice, obveznice).
- ☐ Pristop k vzajemnim skladom.
- ☐ Nakup in prodaja nepremičnin.
- ☐ Izdelava osebnega finančnega načrta.
- ☐ Nimam osebnega finančnega svetovalca .

12. Kje menite, da je najprimernejši prostor za sestanke z osebnim finančnim svetovalcem? *

- ☐ Pri njemu v pisarni.
- ☐ Pri meni doma.
- ☐ Pri meni v pisarni.
- ☐ Drugje.

13. Kako pogosto menite, da se je treba sestati z osebnim finančnim svetovalcem? *

- ☐ Večkrat letno.
- ☐ 1x letno.
- ☐ 1x na dve leti.
- ☐ 1x na tri leta.
- ☐ Po potrebi (odvisno od situacije).

14. Ali in koliko bi bili pripravljeni plačati za kakovostno svetovanje osebnemu finančnemu svetovalcu? *

- ☐ Plačal bi manj kot 50 €/uro.
- ☐ Plačal bi med 50 in 150 €/uro.
- ☐ Plačal bi več kot 150 €/uro.
- ☐ Plačal bi glede na rezultat svetovanja (npr. v % od prihranka, dobička ipd.).
- ☐ Nisem pripravljen plačati, svetovanje bi moralo biti brezplačno.

15. Ali bi bili pripravljeni plačati izdelavo osebnega finančnega načrta? Kakšna bi morala biti cena izdelave, da bi se zanj odločili? *

- ☐ Plačal bi manj kot 100 €.
- ☐ Plačal bi med 100 in 300 €.
- ☐ Plačal bi med 300 in 500 €.
- ☐ Plačal bi več kot 500 €.
- ☐ Nisem pripravljen plačati.

16. Povprečni mesečni prihodki vašega gospodinjstva (seštejte prihodke vseh članov) znašajo: * če živite sami, potem vpišite vaš prihodek, če živite skupaj s partnerjem, pa prihodek obeh; dodatno prištejte še vse socialne transferje (npr. otroški dodatek), štipendije ipd.

- ☐ Manj kot 1.000 EUR.
- ☐ Med 1.000 in 1.500 EUR.
- ☐ Med 1.500 in 2.000 EUR.
- ☐ Med 2.000 EUR in 2.500 EUR.
- ☐ Med 2.500 EUR in 3.000 EUR.
- ☐ 3.000 EUR in več.

17. Koliko članov živi v vašem gospodinjstvu? *

- ☐ 1 – živim sam
- ☐ 2 – brez otrok
- ☐ 2 – od tega 1 otrok
- ☐ 3 – od tega le 1 odrasel
- ☐ 3
- ☐ 4 – od tega le 1 odrasel
- ☐ 4
- ☐ 5 ali več

18. Ocenite, v kolikšni meri je po vašem mnenju v Sloveniji uveljavljen poklic osebnega finančnega svetovalca? *

- ☐ Smo na začetku, pravih osebnih finančnih svetovalcev je zelo malo.
- ☐ Sploh ni uveljavljen, saj poklic osebnega finančnega svetovalca še ne obstaja.
- ☐ Dobro, osebni finančni svetovalec je zelo cenjen poklic.

19. Z uporabo spodnje lestvice ocenite, v kolikšni meri se strinjate z naslednjimi trditvami, ki se nanašajo na prejšnje vprašanje o uveljavljenosti poklica osebnega finančnega svetovalca v Sloveniji. * 5 – se povsem strinjam, 4 – se strinjam, 3 – se niti ne strinjam niti strinjam, 2 – se ne strinjam, 1 – sploh se ne strinjam

	1	2	3	4	5
Razloge za takšno stanje lahko iščemo v nizki izobraženosti uporabnikov storitev na tem področju.	☐	☐	☐	☐	☐
Razloge za takšno stanje lahko iščemo v pomanjkanju tradicije na tem področju.	☐	☐	☐	☐	☐
Stanje je posledica neizobraženosti in neetičnosti večine ponudnikov finančnega svetovanja.	☐	☐	☐	☐	☐
Problem je v kakovosti in obsegu ponudbe, saj je za opravljanje tega poklica potrebna visoka strokovna usposobljenost in širok spekter znanj.	☐	☐	☐	☐	☐
Razloge za takšno stanje lahko iščemo v odnosu države in zakonski ureditvi tega področja.	☐	☐	☐	☐	☐

20. Zaposlitveni status: *

- ☐ dijak/študent
- ☐ zaposlen
- ☐ nezaposlen
- ☐ podjetnik
- ☐ upokojenec
- ☐ drugo (profesionalni športnik, samostojni strokovni delavec ipd.)

21. Dokončana izobrazba: *

- ☐ osnovna šola
- ☐ srednja šola
- ☐ višja/visoka šola
- ☐ magisterij
- ☐ doktorat
- ☐ drugo

22. Starost *

- ☐ manj kot 20 let
- ☐ od 20 do pod 30 let
- ☐ od 30 do pod 40 let
- ☐ od 40 do pod 50 let
- ☐ od 50 do pod 60 let
- ☐ 60 ali več let

23. Spol *

- ☐ Moški
- ☐ Ženska