

SEBEOBRANA PŘI MANIPULACI FINANČNÍMI PORADCI

Sebeobrana v obchodním jednání je postavena na umění být rovnocenným partnerem. Nemusíte být profesionálem v oboru, a přesto můžete být schopný plnohodnotného vyjednávání při hledání finančního produktu pro své potřeby. Pokud máte pocit, že se stáváte obětí manipulace finančním poradcem nebo chcete předejít zneužití je vhodné řídit se následujícími doporučeními.

DOPORUČENÍ PRO JEDNÁNÍ S FINANČNÍMI PORADCI:

Dělejte si poznámky nebo si rozhovor nahrajte. V některých případech je dobré na tyto schůzky pozvat i partnera nebo známého. Více hlav více ví a také si z rozhovoru více odnesou. Navíc je tento partner vaším svědkem v případě problémů či soudních sporů. Poradci by vám měli poskytnout většinu informací písemně. Přesto doporučuji si dělat poznámky či mít záznam (musí být souhlas nahrávaného), abyste se mohli ke sděleným informacím vrátit. V případě realizovaného obchodu klient podepisuje, že byl seznámen a rozumí nabídce. Tedy v situaci, kdy nerozumí nebo nedostane ucelené informace a přesto podepíše, je pak málo prostředků (svědek nebo záznam), jak se v budoucnu bránit.

Emoce udržte na uzdě! Velký pocit štěstí či strachu může být zneužit proti vám. Manipulátoři hledají slabá místa, a ty později mohou použít pro obratnou argumentaci při přesvědčování k obchodu. Manipulátor tzv. hraje na city a v některých případech až zastrahuje své oběti. Emoční nestabilita pak potlačuje racionální uvažování.

Ptejte se! Čím více položíte otázek a projevíte zájem o ucelené informace k produktu, tím větší vyvoláte pocit nejen určité znalosti problematiky, ale také zjistíte skutečné znalosti, dovednosti a kompetence obchodníka. Prosazujte svá práva, že vám má být produkt vysvětlen „srozumitelně“, a v případě, že nerozumíte nějakému vyjádření, nechte si to znovu vysvětlit jinými slovy. Pro objasnění produktu je možné použít set základních pěti otázek, které navedou finančního poradce k tomu, aby vám poskytl ucelené informace – *Co mě to bude stát? Co z toho budu mít? Za jak dlouho to budu mít? Jak je to jisté? Možnosti změn?*

Budte asertivní a neobávejte se námitek. Umění říci ne je možné v obchodě projevít také tak, že naznačíte určité pochybnosti například obratem: „možná máte pravdu, ale já si nejdřív informaci prověřím, než se rozhodnu“. Obchodníci jsou mistři v předkládání argumentů, které mohou být i pravdivé, ale není nic cennějšího než poradci ukázat, že jejich nátlak na vás neplatí a že se rozhodnete sám a svobodně.

Dejte si čas na rozhodnutí! Čas je velký přítel při každém hledání řešení. Říká se, že je lepší se na rozhodnutí vyspat a ve financích to platí dvojnásob. Unavený nebo rozrušený člověk může dělat chyby. Navíc je zapotřebí mít dostatek času k prověření předložené nabídky. Finanční produkty se uzavírají i na několik let dopředu, a proto není dobré rozhodnutí uspěchat. Je moudré si připravené smlouvy v klidu přečíst a někdy i prostudovat vybrané části detailně, jako například výluky u pojistných smluv apod.

Důvěřuj, ale prověřuj! Oslovte více poradců, aby vám předložili své návrhy. Poradte se s někým, kdo má zkušenosti, nebo požádejte o pomoc „nezávislého poradce“, aby vám udělal analýzu nabídnutých produktů. Prověřte si společnost a poradce na internetu. Podívejte se na srovnání produktů na internetu, dnes je už dostatek sofistikovaných softwarů, které to umožňují. Udělejte si svůj vlastní průzkum před finálním rozhodnutím. Jde o vaše peníze!

Ať již máme štěstí na Amatéra, Věštce, Šmejda či Profesionála, je třeba si uvědomit, že cílem poradců je prodávat. Pro získání větší bezpečnosti před konečným rozhodnutím a podpisem smlouvy je vhodné položit otázky i sám sobě:

- Skutečně tento produkt potřebuji?
- Splňuje nabídka moje očekávání k realizaci pokrytí zjištěné potřeby?
- Pochopil jsem produkt, nabídku?
- Mohu si produkt dovolit?
- Je třeba něco doplnit, abych si byl 100% jistý?

Při rozhodnutí, že nemáte zájem smlouvu podepsat a finanční poradce nechce vaše rozhodnutí akceptovat, dále na vás vyvíjí nátlak, je třeba reagovat, a to velmi jednoduše. Doporučuji techniku, o které píše Mark Goulston v knize „Domluvit se dá s každým“: „*Použitím umocněného poděkování přimějte druhého člověka, aby přešel od skutečného děláni k radosti, že to udělal a že v tom chce pokračovat. Použitím umocněné omluvy jej přimějte, aby přešel od odporu k naslouchání.*“ Tedy, poděkujte svému poradci za dobrou nabídku, sdělte mu, že se jí budete zabývat a s lítostí se omluvte, že musíte odejít z jakékoli důvodu. Čím dříve odejdete, tím lépe. Na případné další telefonáty reagujte s tím, že jste se již zařídili jinak.

Více v knize Finanční zralost.

<https://www.plotknihy.cz/cs/financni-zralost/697/p/>

