

Univerzita Karlova v Praze  
Husitská teologická fakulta

**Finanční gramotnost české populace**  
Financial literacy of the Czech population

*Diplomová práce*

Vedoucí práce:  
doc. PaedDr. Olga Zelinková, CSc.

Autor:  
Bc. Kamila Aubrechtová

Praha 2016

### **Poděkování**

Na tomto místě bych ráda poděkovala paní doc. PaedDr. Olze Zelinkové, CSc. za odborné vedení práce, věcné rady a motivující přístup při přípravě této diplomové práce. Také bych ráda poděkovala mému nejbližšímu okolí a rodině za poskytnutí podmínek ke studiu.

Prohlašuji, že jsem předkládanou diplomovou prací „Finanční gramotnost české populace“ vypracovala samostatně s použitím níže uvedených pramenů a literatury. Dále prohlašuji, že tato práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne

Bc. Kamila Aubrechtová

## **Anotace**

Tématem diplomové práce je finanční gramotnost české populace se zaměřením na období časně dospělosti 18-30 let. Práce je rozdělena do 5ti kapitol. První kapitola se zabývá gramotností jako celkem a následně definuje pojmy funkční a finanční gramotnost. V druhé kapitole práce jsou popsány hlavní příčiny a faktory ovlivňující finanční gramotnost a patologické jevy jako možný důsledek její nízké úrovně. Třetí kapitola pojednává o ochraně spotřebitele a přibližuje konkrétní možnosti zvýšení ochrany spotřebitele. Čtvrtá kapitola ozřejmuje základní finanční pojmy, jejichž porozumění je potřebné pro správné pochopení páté, stěžejní kapitoly zaměřené na opis a vyhodnocení realizovaného dotazníkového šetření. Cílem dotazníkového šetření je zjistit současný stav finanční gramotnosti české populace v období časně dospělosti 18-30 let, identifikovat a charakterizovat skupiny obyvatelstva dosahujících slabších výsledků v testech finanční gramotnosti a zjistit negativní vliv nižší finanční gramotnosti na rizikovost chování jednotlivce v oblasti osobních financí.

## **Klíčová slova**

Gramotnost, finanční gramotnost, osobní finance, předlužení, úvěr, finanční tíseň, dluhové poradenství

## **Anotation**

Topic of the master thesis is Financial literacy of the Czech population. The thesis puts focus on population in their early adulthood (age from 18 to 30 years) and is divided into 5 chapters. 1<sup>st</sup> chapter defines literacy, functional literacy and financial literacy. 2<sup>nd</sup> chapter describes main reasons and factors affecting financial literacy and pathological events as a possible consequence of low level of the financial literacy. 3<sup>rd</sup> chapter focuses on customer protection and shows particular options how to increase level of customer protection in an area of personal finance. 4<sup>th</sup> chapter clarifies financial terms important for proper understanding of realized survey described in 5<sup>th</sup> chapter of the thesis. The main goal of the survey as well as the thesis is to find out current level of financial literacy of the Czech population in their early adulthood (age from 18 to 30 years). Partial goals of the thesis are identification and description of groups achieving worse results in financial literacy test within the population, and description of negative effects to individual's behavior in the area of personal finance related to lower level of financial literacy.

## **Keywords**

Literacy, financial literacy, personal finance, excessive indebtedness, loan, financial distress, debt counseling

## Obsah

Úvod.....	7
1 Vymezení finanční a funkční gramotnosti .....	8
1.1 Gramotnost.....	8
1.1.1 Funkční gramotnost .....	8
1.1.2 Finanční gramotnost a její rozdělení.....	9
1.2 Význam finanční gramotnosti .....	11
1.2.1 Psychologie peněz.....	11
2 Sociální aspekty nízké finanční gramotnosti.....	14
2.1 Příčiny nízké finanční gramotnosti .....	14
2.2 Faktory ovlivňující úroveň finanční gramotnosti.....	15
2.3 Patologické jevy jako sociální aspekt nízké finanční gramotnosti.....	16
2.4 Předlužení.....	19
3 Ochrana spotřebitele.....	22
3.1 Prevence finančních potíží .....	22
3.1.1 Nástroje zvyšování finanční gramotnosti v ČR.....	22
3.1.2 Organizace zabývající se finančním vzděláváním v ČR.....	25
3.2 Cíl a nástroje ochrany spotřebitele.....	26
3.3 Pomoc při finančních potížích .....	28
4 Základní finanční pojmy spjaté s finanční gramotností .....	32
5 Úroveň finanční gramotnosti české populace (18-30 let).....	36
5.1 Cíle šetření .....	36
5.2 Metody .....	37
5.3 Hypotézy .....	38
5.4 Metodika šetření.....	38
5.5 Výsledky šetření a jejich interpretace .....	40
5.6 Určení úrovně finanční gramotnosti respondentů .....	62
5.7 Pozorované faktory ovlivňující úroveň finanční gramotnosti.....	64
5.8 Návyky méně finančně gramotných respondentů .....	67
5.9 Shrnutí výzkumu .....	70
6 Diskuze.....	75
Závěr .....	76
Seznam použité literatury .....	77
Summary.....	80
Přílohy.....	81

## Úvod

Finanční gramotnost významným způsobem ovlivňuje sociální a ekonomický život jednotlivce. Negativní důsledky nízké úrovně finanční gramotnosti, které významně ohrožují kvalitu života, mohou vést, a často vedou až k různým úrovním sociálního vyloučení. Je proto důležité, aby odborná veřejnost zkoumala problematiku finanční gramotnosti a výsledky výzkumu byly implementovány do vzdělávacích programů na všech úrovních vzdělávacího systému, stejně jako pomáhaly zlepšit a lépe cílit finanční vzdělávání poskytované mimo státní vzdělávací systém.

Diplomová práce je rozdělena do 5-ti logických celků, z kterých každý tvoří samostatnou kapitolu. První kapitola vymezuje finanční a funkční gramotnost. Druhá kapitola je zaměřena na opis sociálních aspektů nízké finanční gramotnosti jako například předlužení. Třetí kapitola se věnuje problematice ochrany spotřebitele v oblasti financí a čtvrtá kapitola definuje základní finanční pojmy, jejichž porozumění je důležité pro správné porozumění stěžejní části diplomové práce, a to dotazníkového šetření zaměřeného na zjištění úrovně finanční gramotnosti české populace v období časně dospělosti, tvořící pátou kapitolu diplomové práce.

Samotné dotazníkové šetření je specificky koncipováno, aby poskytlo dostatek informací potřebných k dosažení hlavního cíle diplomové práce a to zjištění současného stavu finanční gramotnosti české populace v období časně dospělosti (18-30 let) a také k dosažení dílčích cílů práce. Mezi dílčí cíle práce patří identifikace a charakteristika skupin obyvatelstva dosahujících slabších výsledků v testech finančních gramotností a ověření negativního vlivu nižší finanční gramotnosti jednotlivce na rizikovost chování v oblasti osobních financí.

Výsledky dotazníkového šetření jsou v diplomové práci vyhodnoceny a slouží jako podklad pro určení úrovně finanční gramotnosti respondentů, definování faktorů ovlivňujících úroveň finanční gramotnosti respondentů a k porovnání návyků méně finančně gramotných respondentů se zbytkem respondentů.

# 1 Vymezení finanční a funkční gramotnosti

Kapitola je zaměřená na vymezení gramotnosti, z které vychází finanční a funkční gramotnost. Definuje základní pojmy **finanční gramotnost** a **funkční gramotnost** a jejich význam v životě jednotlivce. Cílem této kapitoly je uvedení do problematiky finanční gramotnosti, která je předmětem této diplomové práce.

## 1.1 Gramotnost

Gramotnost je v původním pojetí charakterizována jako schopnost číst, psát a počítat. Ruku v ruce s vývojem společnosti dochází k zvyšování nároků na člověka, a proto není možné dělit gramotnost pouze na tyto části. K fungování v této době nestačí pouze ovládat tyto schopnosti, a proto se také začala gramotnost dělit na více částí. Ke každé oblasti již začala vznikat nová charakteristika a rozšíření. Gramotnost se dělí na čtenářskou, matematickou, přírodovědeckou, počítačovou a finanční, která je předmětem této diplomové práce. Nad tím vším se staví funkční gramotnost, která zahrnuje hlubší chápání problematik a použití do života (Průcha, 2009).

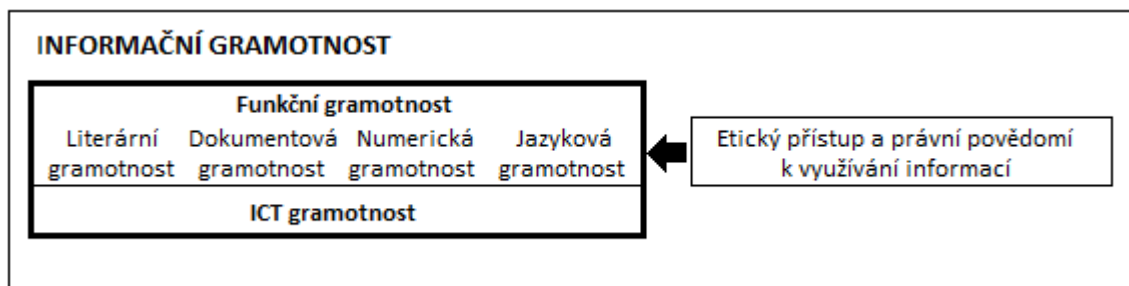
### 1.1.1 Funkční gramotnost

S pojmem gramotnost je úzce spojen pojem funkční gramotnosti. Gramotnost znamená soubor konkrétních dovedností či znalostí. Funkční gramotnost v kulturním kontextu, znamená schopnost takové znalosti či dovednosti použít.

Nadřazená nad všemi složkami funkční gramotnosti je gramotnost informační. Tu definovala v roce 2004 odborná komise pro informační vzdělávání a informační gramotnost na vysokých školách. K vytvoření jejího modelu vycházela z výsledků kanadského projektu IALS a SIALS. „*Informační gramotnost je znalost a uvědomění si, kdy a proč potřebujeme informace, kde je najít a jak je hodnotit, použít a jak je sdělovat etickým způsobem*“ ([www.ivig.cz](http://www.ivig.cz)).



Obrázek č. 1: Informační gramotnost



zdroj: zpracováno dle [www.ivig.cz](http://www.ivig.cz)

**Literární gramotnost** jsou dovednosti a schopnosti porozumět informacím uvedeným v textu, které však nejsou určeny jako primární zdroje informací, například časopisy, komentáře, eseje, úvodníky. Dále schopnost vybrat z textu podstatné informace a porozumět jim a správně s nimi nakládat, vyjádřit komplexní informace zcela jasně a dostatečně srozumitelně a schopnost tvořit texty a informační zdroje, které jsou dostatečně srozumitelné.

**Dokumentová gramotnost** zahrnuje schopnost najít a porozumět obsahu v konkrétním dokumentu. V běžném životě ji lze aplikovat na jízdní řády, návody k obsluze, ale i v sociální oblasti například při žádosti o přiznání dávek či vydání dokladu. Dokumentová gramotnost také umožňuje jednotlivci na obsažené informace adekvátně reagovat a pochopit jak postupovat. Jako příklad se uvádí doplnění chybějících informací do formuláře nebo pochopení manuálu na použití výrobku.

Kvantitativní neboli **numerická gramotnost** umožňuje práci s číselnými údaji, jejich aplikování do matematických operací a správnou interpretaci výsledků. Mezi číselné údaje se řadí i data, pokud tedy chybí tato složka funkční gramotnosti, existuje například riziko, že si jedinec ublíží na zdraví v případě požití prošlých léků ([piaac.cz](http://piaac.cz)).

### 1.1.2 Finanční gramotnost a její rozdělení

Na definici finanční gramotnosti se podílely rezorty Ministerstva financí, Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy, Ministerstva práce a sociálních věcí a České národní banky. Finanční gramotnost tyto instituce definují následovně: „*Finanční gramotnost je soubor znalostí, dovedností a hodnotových postojů občana nezbytných k tomu, aby finančně zabezpečil sebe a svou rodinu v současné společnosti a aktivně vystupoval na trhu finančních produktů a služeb. Finančně gramotný občan se orientuje v problematice peněz a cen a je schopen odpovědně spravovat osobní/rodinný rozpočet,*

včetně správy finančních aktiv a finančních závazků s ohledem na měnící se životní situace“ (<http://www.vzdelavani2020.cz>).

Celkově lze finanční gramotnost zahrnout do komplexnější složky a to ke gramotnosti ekonomické.

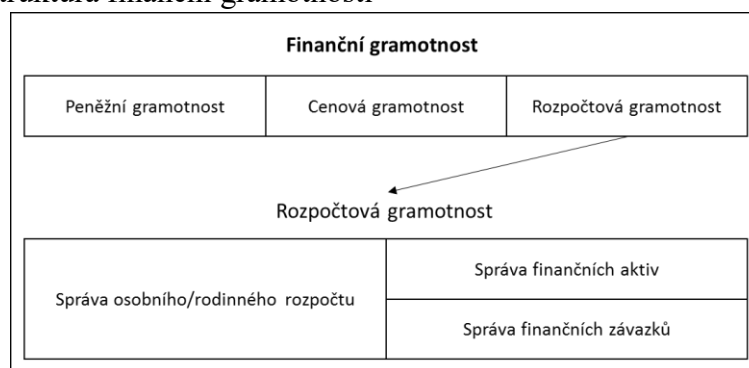
V rámci mezisektorové spolupráce vypracovalo Ministerstvo financí, Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, Ministerstvo práce a sociálních věcí a Česká národní banka národní strategii a definovala složky finanční gramotnosti. Rozdělení je vypracováno následovně:

**Peněžní gramotnost** představuje kompetence nezbytné k správě nástrojů určených k transakcím s penězi. Jedná se tedy o kompetenci spravovat peníze jak v podobě hotovosti, tak v podobě bezhotovostních peněz na běžném účtu, případně kompetenci spravovat ostatní platební nástroje.

**Cenová gramotnost** zahrnuje jak problematiku cenových mechanismů, tak inflace. Ke kompetencím patří nezbytné porozumění a orientace v základních makroekonomických ukazatelích národního hospodářství a povědomí o daňovém systému, který v zásadní míře ovlivňuje finanční zdroje jednotlivců (Noveský, 2009).

Jednou z nejdůležitějších částí finanční gramotnosti je **rozpočtová gramotnost**. Rozpočtová gramotnost představuje kompetenci k správě jak osobního, tak rodinného rozpočtu. Zahrnuje běžné zvládání finančních situací v osobním životě a to jak aktiv (vklady, investice, spoření) tak závazků (úvěrů a hypoték). Předpokládá se základní orientace na trhu finančních služeb a znalost nabídky produktů. Od rozpočtově gramotného jednotlivce se očekává, že zvládne porovnávání nabídky finančních produktů a zvolí nejvhodnější alternativu s ohledem na svou životní situaci.

Obrázek č. 2: Struktura finanční gramotnosti



Zdroj: zpracováno dle [www.mfcr.cz](http://www.mfcr.cz)

S výše uvedenými pojmy také souvisí gramotnost právní jako základní orientace v právním systému a znalost možností, kam se obrátit v případě žádosti o pomoc, gramotnost numerická určující znalost matematického aparátu a v neposlední řadě gramotnost informační, která určuje schopnost jednotlivce vyhledávat potřebné informace (Národní strategie finančního vzdělávání, ministerstvo financí 2011).

## 1.2 Význam finanční gramotnosti

V současné době ovlivňuje jednotlivce velké množství informací. Je proto důležité, se v nich umět vyznat a správně je vyhodnotit. Jednotlivec by měl být schopný získat informace v transparentní podobě, přiměřeném rozsahu a adekvátní k věku.

V posledních 50-ti letech proběhly ve světě významné změny. S příchodem postmoderní doby a nových nástrojů narůstá potřeba celoživotního vzdělávání, zejména v důležitých oblastech života jednotlivce, jako například finance.

### 1.2.1 Psychologie peněz

Úryvek z Moliérova Herpagonu, „*Ach, peníze, penízky, vy moji zlatí drahouškové! Vzali mi vás! Jste pryč, a je pryč má opora, má radost.*“ (Noveský, 2009, s. 30) by šel přenést i do dnešní ekonomické společnosti. Takzvaný ekonomicky uvažující jedinec má za cíl dosáhnout maximálního výnosu. To však bez znalosti základů finanční abecedy nelze. Téma peněz se nevyhne ani v souvislosti s lidskou svobodou. Svobodu lze charakterizovat jako stav, kdy jedinec sám určuje a ovládá své já, tak svůj majetek, ale také i jiné lidi.

Simmel definuje funkci peněz následovně (In: Noveský, 2009, s. 30):

- 1) Prostředek určení hodnoty produktů
- 2) Prostředek směn
- 3) Nástroj dělby produkce
- 4) Spojují lidi
- 5) Nástroj společných zájmů
- 6) Půda pro vzájemné porozumění
- 7) Rovnost pravidel mezi lidmi
- 8) Prostor pro individualitu a pocit vnitřní nezávislosti

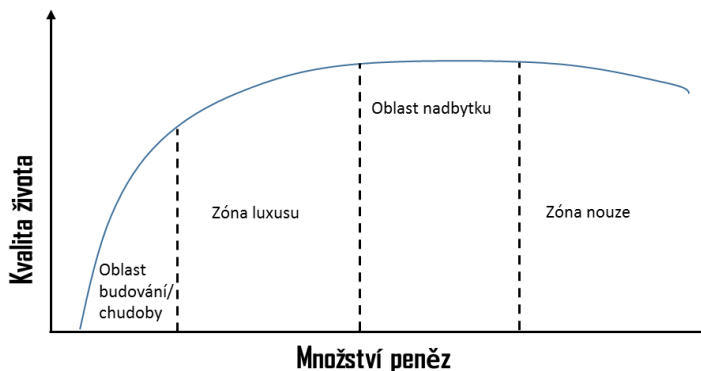
Bayerová s Bayrem (In: Noveský, 2009) zdůrazňují funkci peněz vzhledem k vztahům následovně: První funkcí pro autory je bod oblasti zájmů, prostřednictvím rozšíření sociálních vazeb a závislostí, koordinaci a v neposlední řadě přizpůsobování. Peníze fungují jen v případě, kdy vznikne měnová soudržnost jako útvar, jehož členové vnitřně pociťují, že patří dohromady. Tvrdí, že peníze by nemohly fungovat, pokud by nevznikla měnová pospolitost jako útvar a tím členové pociťují sounáležitost. Druhou funkcí je oblast důvěry a poslední je oblast vnímání tělesnosti. Beztělesnost chápeme jako styk prostřednictvím peněz, který postrádá význam tělesné schránky a expresivních výrazů (Noveský, 2009).

Z psychologického pojetí peněz neexistuje žádné ucelené teoretické pojednání o penězích. Zmiňoval je však již Sigmund Freud ve svém psychoanalytickém přístupu. V pojetí tělesnosti jak je pro Freuda typické, propojoval peníze jako určitý výkal a člověka toužícího po utrácení, tedy vyměšování. Další teoretik Skinner v operativním behaviorismu bral peníze jako podnět, který posiloval ekonomické chování jednotlivce, které má zažité jako zvyk. Z hlediska vývojového charakteru, který vychází z Piageta, se vysvětluje osvojování si peněz s ohledem na ontologický vývoj jedince.

S penězi se jedinec setkává již od dětství prostřednictvím rodiny a sociálního vlivu okolí. S tím souvisí množství poskytnutého kapesného nebo nahrazování společně stráveného času dary a finanční kompenzací. Dítě tak získává mnohdy nereálnou představu, jak peníze fungují (Hubinková, 2008).

Majoritní část populace začíná svůj dospělý věk s nižším množstvím peněz. To je dle Dalhkeho (2008) dobře. Pokud by každý získal ať již dědictvím, či jiným způsobem větší množství peněz proč by se nadále namáhal? Ptá se Dalhke a dodává, že kdo během studia má peněz méně, naučí se správně s nimi nakládat a omezovat se. To je dle Dalhkeho značná výhoda pro další léta, kdy si jedinec bude nabitého luxusu vážit a užívat.

Obrázek č. 3: Křivka peněz



zdroj: zpracováno dle Dalhke, 2008

Kvalita života se dá posuzovat také dle množství peněz. To nejlépe vystihuje křivka peněz, která popisuje, jak na počátku jednotlivec začíná budovat hodnoty, následně dosáhneme zóny luxusu či nadbytku, ale poté může nastat zóna nouze. Nouze nemusí znamenat, že o peníze přijde, ale naopak čím více jich vlastní, tím více potřebuje, aby uspokojil svou potřebu (Dalhke, 2008).

## 2 Sociální aspekty nízké finanční gramotnosti

Tato kapitola se zaměřuje na popis hlavních příčin nízké finanční gramotnosti, kterých je v dnešní informační společnosti několik. Z oblasti sociální práce je zde uvedena rodina. Dále se zaměřuje na kognitivní a nekognitivní faktory ovlivňující finanční gramotnost jedince. V neposlední řadě kapitola uvádí sociální aspekt, který má vliv na finanční gramotnost, a to inteligenci. Z negativní stránky sociálních aspektů jsou zmíněny patologické jevy včetně předlužení jedinců.

### 2.1 Příčiny nízké finanční gramotnosti

Příčin nízké finanční gramotnosti jednotlivce je několik, počínajíc dnešní rychlou a **informační společností**, končíc **rodinu** a výchovou dětí ve vztahu k ekonomickému chování. Příčinu můžeme hledat také v **neinformovanosti** jedinců v společnosti či **přemíře techniky a možností**.

Rodina podle Matouška (2003) v tradičním pojetí je skupina lidí, která je spojena pouty pokrevního příbuzenství nebo právních svazků, v širší souvislosti lze považovat za rodinu i skupinu lidí, která se jako rodina deklaruje na základě vzájemné náklonosti. Rodinu lze rozdělovat na nukleární, rozšířenou, orientační a prokreační.

V knize sociální práce v praxi Oldřich Matoušek (2010) uvádí v kapitole sociální práce s mnohoproblémovými rodinami finanční stránku jako jeden z faktorů ovlivňující její fungování. Mnohoproblémová rodina se charakterizuje jako soubor problémů týkající se jak jednotlivců, tak i celé řady sfér rodinného života, kterou rodina nedokáže řešit ani s využitím existujících sociálních služeb. Problémy autor dělí do dvou základních tříd a to vnitřních a vnějších. Novější výzkumné práce rozšiřují pojem mnohoproblémové rodiny i na ty, které nežijí v trvalé existencionální nouzi. Oblasti vnějších potíží mají své místo také sféra vzdělání a práce, hospodaření s penězi, bydlení, provoz domácnosti nebo kontakt s dalšími lidmi a rodinami. Na individuální bázi se jedná o problémy jako zločinnost, závislosti na návykových látkách, nezaměstnanost či předčasně ukončené vzdělání u dětí a dospívajících. Problémy jsou dlouhodobé a přesahují generace s opakující se krizí. Mnohoproblémová rodina, však nemusí znamenat pouze chudá rodina. Je známo v některých případech, kdy se stává touto rodinou i ta, která nemá nouzi o finanční zabezpečení. Zde nastává opačný problém s odloučením rodiny od společnosti, kulturních norem a zvyklostí.

Z uvedeného příkladu je zřejmé, že finanční stránka se prolíná jak rodinami s existencionálními problémy, tak zajištěnými. V prvním případě není v mnoha případech zajištěno dostatečné zázemí pro získání finanční gramotnosti ať již výchovou či dokončeným vzděláním. V druhém případě rodina jedince podporuje nepřiměřeně a ten následně nemá reálný pohled a znalosti s nakládáním s penězi a jejich získávání.

## 2.2 Faktory ovlivňující úroveň finanční gramotnosti

Mezi faktory ovlivňující úroveň finanční gramotnosti řadíme tzv. **kognitivní faktory** (složky), které se dají naučit prostřednictvím vzdělávání již ve škole, dále řadu **nekognitivních faktorů** a **inteligenci**.

**Kognitivní složku** faktorů můžeme rozdělit do třech základních oblastí, a to obsah, který představuje fakta, samotná práce s fakty jako proces a v poslední řadě kontext představující posouzení situace jedince. První oblast kognitivních faktorů je obsah. Obsah tvoří základní znalost finančních produktů a operace s penězi. Jedná se například o pojmy dluh, kontaktní a bezkontaktní platba či úrok. Nutná je také znalost druhů příjmů a výdajů, komplexně tedy správa a plánování rodinného rozpočtu. Jedinec by měl také umět posoudit rizika nakládání s finančním obnosem. Mezi širší souvislosti je vědomí vlastní volby nakládání s penězi. Druhou oblast tvoří procesy. Proces analýzy finančních informací, posouzení rozhodnutí v širší souvislosti a aplikace znalostí na vzniklou životní situaci. Poslední kognitivní složkou je situační kontext. Zařazují se zde čtyři základní oblasti běžných životních situací, při kterých se jedná o spoření, investice, ale také zadlužení. Situace a životní oblasti, které charakterizují pojem situační kontext, popisujeme jako vzdělání a práce, domácnost a rodina, individuální potřeby a společenská odpovědnost.

**Nekognitivní faktory**, které nelze v mnohých případech vlastní silou ovlivnit, jsou čtyři.

1. Přístup k vzdělání a informacím je určen sociálním prostředím a rodinným zázemím.
2. Přístup k finančním produktům a penězům je ovlivněn nedostatkem informací o produktech či faktickou nedostupností, například lokální.
3. Osobní postoj v oblasti finančních otázek a vlastní sebedůvěra při jednání, který je ovlivněn i temperamentem jedince.
4. Finanční gramotnost praktická neboli skutečné jednání a utrácení peněz a rozhodování na základě zkušeností v dané životní situaci ([www.oecd.org/pisa](http://www.oecd.org/pisa)).

**Intelligence** je schopnost jedince myslet a nacházet řešení problémů jak názorně, tak abstraktně v řečových, numerických a časoprostorových vztazích. Intelligence je také faktor v chování člověka a jeho možnostech přizpůsobovat se okolnímu světu a účinně se s ním vyrovnat. Intelligence je jedním z mnoha předpokladů k finanční gramotnosti. Pokud bychom měli konkretizovat tuto souvislost, lze říci, že nižší úroveň intelligence negativně ovlivňuje schopnost získat základní znalosti a dovednosti týkající se financí. Elementární znalosti financí zahrnují abstraktní chápání toku peněz, jejich přerozdělování a celkovou podstatu ekonomického fungování domácnosti.

Intelligence dle Cattella se rozlišuje na fluidní a krystalickou. Fluidní představuje vrozený podíl, který není závislý na vzdělání a zaručující zvládnání a přizpůsobování nových situací. Naopak krystalická intelligence představuje soubor všech naučených dovedností a vědomostí. Pro celkový výkon se obecně užívá pojem IQ neboli inteligenční kvocient. Obecně platí souvislost mezi profesní úspěšností, přesto je úspěch v životě udáván mnoha jinými faktory (Noveský, 2009).

Za finanční inteligenci se označuje soubor vlastností, které nám umožňují na základě finanční gramotnosti a právního vědomí tvořit aktiva, která následně tvoří zisky. Do souboru finanční gramotnosti patří vydělávat na situaci, kterou přináší trh, analyzovat jeho možnosti a tvořit bohatství. Nesmíme zapomínat, že hodnota bohatství je velmi pohyblivá a vyžaduje tvoření rezerv na horší časy tak, aby stávající bohatství nebylo ohroženo (Procházka, 2012).

### **2.3 Patologické jevy jako sociální aspekt nízké finanční gramotnosti**

V posledním desetiletí je značný nárůst jevů, které lze označit jako sociálně patologické. To ovlivňuje následné chování jedinců, a to i ve finanční oblasti jejich života. Každý z těchto jevů má vliv na míru společenské nebezpečnosti. Ať se již jedná o závislosti, kriminalitu, či jiné delikvence není to problém pouze České republiky, ale problém celosvětový. Cílem této podkapitoly je vysvětlit základní patologie jako gambling, alkoholismus a agrese a jejich vliv na jedince a společnost. Pod pojmem alkoholik či gambler si nemusíme představit negramotného jedince, ale je pod tíhou těchto jevů negativně ovlivněn, a to působí nepříznivě i na oblast jeho financí. Pokud bychom měli vysvětlit základní pojem sociální patologie, dostane nás to k jeho kořenům z latinského pathos = utrpení. Nejedná se o samostatný vědní obor, ale o souhrnné označení společensky nežádoucích jevů, které jsou v dané míře abnormální a nezdravá (Fisher, 2009). Na podkladě těchto patologií může být jedinec označován za toho, kdo sociálně



selhal. Matoušek (2003, s. 214) charakterizuje sociální selhání jako „*neúspěch ohrožující svého nositele, případně další lidi*“

**Patologické hráčství neboli gambling** je závislost na hazardních hrách, které ovlivňují negativně životní styl člověka na úkor jiných zájmů, povinností a závazků. Je velmi podobná z hlediska společenských rysů a závislostí na návykových látkách (Matoušek, 2003). Formy hráčství se proměňují s časem a také s ekonomickým rozvojem společnosti. Socioekonomické faktory poukazují na nižší vrstvy, které sázejí ve větším měřítku než zbylá část populace. Druhý kraj společnosti s vyšší ekonomickou úrovní se častěji věnují koňským závodům a obchodu s cennými papíry, kde lze snadno ztratit velké množství peněz za krátkou dobu. Gambling lze rozdělit na legální a nelegální část. Z hlediska finanční gramotnosti lze pohlížet na hráčskou vášeň v ohledu na kult peněz ve společnosti a s tím související mírou stresu a rychlejší možností získání prostředků na tyto závislosti. Fenomémem 20. a 21. století se staly především hrací automaty (Hubinková, 2008). Velkým rizikem, které provází vznik hraní je ztráta finančních prostředků provázená pocity zoufalství a možnými konflikty s okolím. Následek je především zanedbávání okolí, pracovních či školních povinností, nárůst dluhů a potřeba získání financí na další hru nebo splacení dluhů. Často je závislost doplněná jinými závislostmi například na alkoholu. Z pohledu etiologie vzniku lze rozdělit na endogenní příčiny, kde hraji roli faktory osobnostní a biologické a na exogenní, které naopak zahrnují faktory sociální. Mezi sociální faktory patří dostupnost, vliv rodinného prostředí stejně s poměrem vlivu společnosti a vrstevníků (Noveský, 2009). Hazardní hráči se charakterizují určitými faktory svého chování. Lze říci, že milují riziko, riskují neúnosné částky a mnohdy páchají nelegální trestnou činnost, aby získali finance na své hráčství. Dále lze říci, že mezi sázením a výsledkem prožívají kladné emoční napětí a nejsou schopni se hraní vzdát či kontrolovat a přerušovat ho (Hubinková, 2008).

**Alkoholismus** je jeden z možných sociálně-patologických řešení krizové situace jedince a útěk od problémů. Alkohol se nazývá metla společnosti možná už pro jeho historické spojitosti. I přes své negativní účinky je látka zneužívána tradičně při různých formálních, neformálních či náboženských příležitostech. Přemíra je však závažný problém společnosti (Hubinková, 2008). Alkohol má pro začnou část jedinců anxiolytický účinek, tím uvolňuje psychické napětí a zvyšuje pocit sebejistoty či zlepšuje náladu. Je prokázána souvislost s tvorbou endorfinů jako hormonu štěstí. Veškeré změny v chování jsou individuální a závislé na požitém množství a koncentraci (Fisher, 2009).

Uživatele dělíme do základních 4 skupin dle Skály, Nešpora a Krause. Jedná se o abstinenty, konzumenty, pijáky a alkoholiky. Abstinenci nepožívají alkohol v jakékoli formě či míře a také z hlediska pojetí jako drogy. Konzumenti pijí alkohol příležitostně a především z hlediska chuti a mohou se dělit na zásadové a nezásadové. Pijáci žádají po alkoholu euforii a to často a pravidelně. Nepožívají ho pro jeho chuť, ale pro účinky. Poslední skupinou jsou alkoholici závislí, kde si tělo již samo žádá o dávku a projevují se zde abstinenci příznaky (Noveský, 2009). Ač je alkohol legálně distribuovanou látkou, je především drogou a může způsobovat jak sociální, tak společenské a zdravotní problémy. Důležitou roli hraje nejenom motivace, ale napodobňování a dostupnost. Požívání alkoholu je závislé také na kulturních a sociálních tradicích. Ve společnosti je více tolerováno, pokud pije muž než žena. Zde nastává často finanční dopad, kdy je obecně platné, že muž je hlavou rodiny i v oblastech financí. Pokud však většina prostředků je využita na alkohol, může tím rodina strádat po ostatních stránkách života (Hubinková, 2008).

**Agrese** dle Matouška (2003, s. 23) je „*reakcí na ohrožení (tedy obrana), naučným způsobem prosazování vlastních přání nebo projevem vnitřního puzení*“. Agrese může vznikat na podkladu finanční tísně. Noveský (2009) dodává vymezení agrese jako emocionálně iniciované aktivní chování, které může být záměrné i nezáměrné. Patří také k základnímu vybavení jedince, které je třeba usměrňovat. S pojmem agrese souvisí také hostilita, násilí, týrání a šikana. Všechny tyto pojmy lze vztáhnout na jeden společný motiv a to peníze. Jedinec v případě hostility může zaujímat negativní a nepřátelský postoj ke společnosti ať už v případě, že má financí nedostatek nebo nadbytek. Násilí, týrání i šikana je záměrný akt, při kterém dochází k poškozování, obtěžování a k jiným formám donucování se svého požadavku. Agresivita prostupuje společností a dosáhla takových rozměrů, že je ve zvýšeném zájmu společnosti. Prezентuje se prostřednictvím internetu, médií či mezi lidmi ústně. Nejedná se jenom o psychologickou či sociologickou otázku, ale také se s ní setkávají sociální pracovníci při své práci. Fisher (2009) uvádí 3 různé druhy agresivity. Ty souvisí jak s motivací jedince, tak s aktuálními podněty a potřebami. Jedná se o zlostnou agresivitu, která vyjadřuje míru nevole s jednáním za dosažením cíle. Jde zejména o afektivní chování s minimální nebezpečností. Druhým typem je instrumentální agresivita, která je vždy prostředkem k dosažení cíle. Cíl může být také vlastní ochrana či ochrana ostatních. Do této kategorie spadá prosazování pozornosti až k úplnému dosažení spokojenosti. Posledním typem je spontánní agresivita, která není dopodrobna prozkoumána, ale přináší jedinci emocionální uspokojení jeho potřeb, které jsou až patologické a abnormální.

V patologickém jednání se můžeme setkat s nejtěžší formou a to problematikou **sebevražedností**. Bezvýchodnost situace může vést až k této extrémní formě jednání (Hubinková, 2008). V knize slabikář finanční gramotnosti (In: Noveský, 2009, s. 62) je uvedená definice sebevraždy dle Viewegha (1996, s. 19) následovně: „*Za sebevraždu označujeme takový způsob autodestruktivního jednání, které zřetelně vyjadřuje úmysl jedince ukončit vlastní život a cílevědomou snahou zvolit k tomuto účelu prostředky, u nichž možno předpokládat, že k zániku povedou*“. Sebevražedné jednání je ve většině případů motivováno únikem od situace, kterou nedokáže jedinec schopen zvládnout jiným způsobem. Situace se zdá jedinci jako bezvýchodná, bez perspektivy (Fisher, 2009). Dle Českého statistického úřadu za loňský rok dokonalo sebevraždu 1600 lidí, a to nejenom ze zdravotních či psychických důvodů, ale také z finančních. Tomu napovídá i zvýšení sebevražednosti v letech 2006 - 2008 v době finanční krize trhu s ohledem na ztrátu zaměstnání či špatné investice.

## 2.4 Předlužení

Předlužení na rozdíl od zadlužení je stav, kdy člověk není schopen plnit své finanční závazky. Postihuje především **sociálně znevýhodněné jedince** či **skupiny obyvatelstva**. Jedná se o **dlouhodobě nezaměstnané, příslušníky etnických menšin, osoby s nízkou kvalifikací, osoby s problémem závislosti, osoby spoléhající se na sociální dávky a děti žijící v ohrožených rodinách**. Toto není výčet všech, které se předlužení může dotýkat, ale především tyto **skupiny jsou ohroženy sociálním vyloučením**. Riziko vyloučení se zvyšuje, pokud dochází ke kumulaci situací vypsanych výše. Finanční důvody s důsledkem předlužení urychlují vyloučení ze společnosti na její okraj a návrat je velmi obtížný (Noveský, 2009).

Matoušek (2003) označuje sociální vyloučení jako komplex faktorů. **Předlužení není jediná příčina sociálního vyloučení**. Jde o nedostatečnou účast jednotlivce či skupiny na úrovni života celé společnosti. Specifičtější jde o nedostatečný přístup jedince k takovým společenským institucím, které poskytují vzdělání, zdraví a ochranu a blahobyt. Vyloučení se mění v čase a v úrovni. Obecně lze říci, že sociální vyloučení je komplexnější pojem chudoby vzhledem k zahrnutí nejenom ekonomické perspektivy, ale také sociální, kulturní a politické.

Jeden z důvodů předlužení je neschopnost platit nájemné, energie a dalších služeb spojených s užíváním bytu. Z praxe sociální práce byly vysledovány tyto důvody:

- Neschopnost splacení vysokých nedoplatků ročního vyúčtování za vodu, elektřinu, přestože ostatní poplatky jsou řádně placeny,
- nečekané výdaje spojené nenadálou událostí,
- závislost jednotlivce v domácnosti na návykových látkách či gamblerství,
- neschopnost hospodařit s financemi způsobená nedostatečnou reakcí na vyvolanou bezvýhodnou situaci,
- upřednostnění pořízení jiných předmětů před povinnými platbami

(Kotýnková, 2010).

Vzhledem k míře sociální nebezpečnosti předlužení je nutné, aby byla tato problematika řešena a vnímána ve více perspektivách. Jako **prevence předlužení**, tedy systematický rozvoj finančního vzdělávání populace ve finanční gramotnosti již od nejnižší úrovně vzdělávacího systému s cílem zvýšit kompetence jedinců při správě jejich majetků a rodinných rozpočtů. Výsledky aktivit vzdělávání se projeví nejdříve v horizontu desetiletí a vždy bude existovat část populace, která je obtížně vzdělavatelná a vzdělání na ní nebude mít požadovaný efekt. Pokud by se předlužení řešilo pouze odpovědností vzdělaného jedince, mohlo by nastat, že určité sociální skupiny (např. lidé v sociálním vyloučení, s nízkým vzděláním) by se vyskytly v horším postavení než doposud. Tím je myšleno bez ochrany ze strany státu. Zejména proto je nezbytnou součástí řešení předlužení kombinace více preventivních nástrojů. Jedním z dalších nástrojů prevence může být rozvoj a podpora terénní sociální práce a odborného sociálního poradenství. Jako **regulace vzniku předlužení**. Často bývá za příčinu předlužení považována výše úroku z částky, kterou si jedinec půjčil a tím navýšení půjčené jistiny, ale ve skutečnosti je hlavním problémem výše sankce, jež nastávají v případě porušení smluvních podmínek. Tyto skutečnosti vedou k značnému navýšení finančních závazků dlužníka a ve finální podobě mohou mít za následek předlužení jedince. Stát by v tomto kroku měl nejenom prostřednictvím insolvenčního zákona (zákon č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech řešení), který umožňuje při splnění daných podmínek oddlužení soukromých osob také regulovat mechanismy, které zhoršují situaci dlužníka, jako **regulace vymáhání pohledávek** nerozlišující, zda se jedná o aktivně či pasivně vzniklé finanční závazky jedince. Jedním z navrhovaných řešení je převedení nákladů spojených s vymáháním aktivně vzniklých dluhů na věřitele, neboť se jedná o podnikatelské riziko při půjčení finančního obnosu. Například ve Švýcarsku se jedná již o běžnou praxi. Minimálně by mělo dojít k takové

situaci, kdy budou garantované zisky subjektů z procesu vymáhání odpovídat reálné částce vzniklého nákladu věřiteli. Extrémně opatrně a odpovědně by se měli při vymáhání zachovat veřejnoprávní instituce. S ohledem na skutečnost, že jedinci postižení situací předlužení mají ztížené postavení v mnoha společenských oblastech jako zaměstnání či bydlení, které v konečném výsledku zvyšují nároky na státní rozpočet, je vhodné a prospěšné pro společnost jako celek umožňovat alternativní formy řešení oddlužení jedince (Matoušek, 2013).

### 3 Ochrana spotřebitele

Tato kapitola je zaměřena na ochranu spotřebitele z hlediska prevence finančních potíží, její zasazení v legislativě a nástroji zvyšování finanční gramotnosti v ČR. Jelikož hlavním nástrojem zvyšování finanční gramotnosti je vzdělávání, kapitola se věnuje organizacím zajišťující tyto činnosti v České republice v rámci společenské odpovědnosti firem. Dále se kapitola věnuje hlavním cílům a nástrojům ochrany spotřebitele, mezi které patří například zajištění dostatečných informací občanům. Kapitola také popisuje jednu z metod sociální práce s klientem, a to dluhové poradenství. Tato metoda je využívána, pokud nastane situace, kdy se jedinec dostane do situace finanční tísně. Kapitola nastiňuje také možnosti dávek sociální podpory spojené s ochranou proti chudobě.

#### 3.1 Prevence finančních potíží

Mezi prevencí finančních potíží spadá v primární formě dle legislativní normy služba sociálního poradenství zasazená v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, která je specifikována v druhém díle, § 37. Jedná se o **odborné** sociální poradenství. Odstavec 3, §37 definuje tuto činnost jako *„odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí; zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností. Součástí odborného poradenství je i půjčování kompenzačních pomůcek“* Služba obsahuje 3 základní činnosti:

- „a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím*
- b) sociálně terapeutické činnosti*
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí“.* (Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách).

##### 3.1.1 Nástroje zvyšování finanční gramotnosti v ČR

Základním nástrojem zvyšování finanční gramotnosti je finanční vzdělávání. To by mělo poskytovat dostatečné znalosti a nástroje vedoucí k lepšímu porozumění pojmům a produktům ve finanční sféře, aby se jednotlivci mohli lépe rozhodovat a v následku špatných rozhodnutí se nedostali do nepříznivých situací. Nepříznivou situací se míní neschopnost splácet dluhy neboli předlužení. Z tohoto bodu, může následovat insolvence a

exekuce. V případě, že se již jedinec v problému vyskytne, potřebuje mít znalosti či minimálně informace, jak se v dané situaci zachovat a jak se z problému dostat, nebo znát možnosti na koho se obrátit (Noveský, 2009).

Prvním krokem je přijetí a zabudování moderních technologií do součástí života. Mobilní telefon, notebook, digitální informační tabule, tablet. To je jen krátký výčet prostředků, ze kterých se může jedinec vzdělávat a získávat informace. Pokud bude jedinec dostatečně gramotný, je velmi pravděpodobné, že se vyhne sociálně patologickým jevům, které nepříznivě ovlivňují kvalitu života jedince. Toto není samozřejmostí pro každou rodinu. Zde nastupuje vzdělávací systém, který se stává dalším zdrojem informací nutných k celkové gramotnosti jedince.

Přínosy finančního vzdělávání lze rozdělit na dvě základní úrovně. První tvoří přínos pro společnost a ekonomiku státu, druhou skupinou jsou přínosy pro jednotlivce.

Finanční vzdělávání je jedním z nástrojů, který napomáhá porozumět hospodaření s penězi a přizpůsobovat se nastalým změnám dle svých potřeb, ale také životním událostem a podmínkám v ekonomice. Cílem jedince ve společnosti je vzdělávání za účelem gramotnosti. Z toho lze vydedukovat, že finanční vzdělávání vede k finanční gramotnosti. Ve skutečnosti nelze tuto vazbu plně potvrdit. Dle OECD finanční gramotnost lze charakterizovat jejím stupněm a finanční vzdělávání je pouhý proces. Dle výzkumu z roku 2009 provedeného výzkumníky Shawnem a Gauri, kteří po analýze dat došli k závěru, že čím je vyšší úroveň dosaženého vzdělání a kognitivních schopností jedince, tím je vyšší podíl jejich aktivity na finančních trzích. Naopak bylo vyvráceno, že finanční vzdělávání za účelem zvýšení finanční gramotnosti vede k zvýšení výskytu aktivity na těchto finančních trzích. Mezi argumenty se objevily tyto body:

- nelze ověřit vztah mezi vzděláním a úsporami, nýbrž na obojí působí příliš mnoho faktorů, mezi které patří motivace, schopnosti či vnější prostředí,
- nastavené programy finančního vzdělávání státní administrativou nemají vliv na individuální rozhodování o úsporách,
- je nezbytné přísně hodnotit programy finančního vzdělávání a měřit jejich efektivitu na jedince (Dvořáková, Smrčka, 2011).

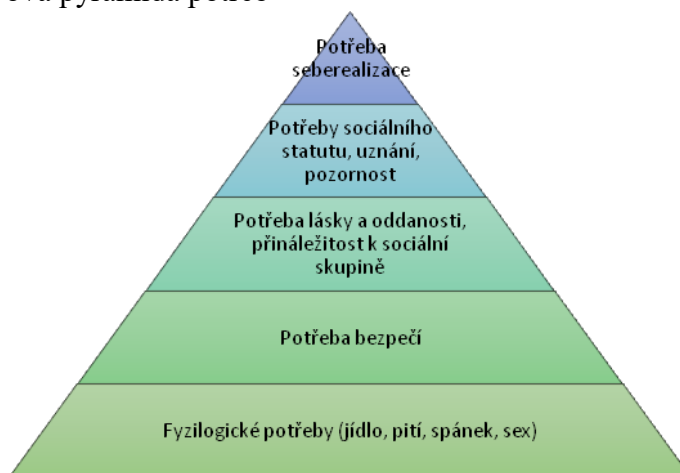
Doporučení Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj (OECD) v oblasti finančního vzdělávání jsou v první řadě podpora finanční gramotnosti nejenom prostřednictvím národních strategií a tvořených programů, ale také dostatečných informačních kampaní a webových stránek pro tyto stvořené. Dalším bodem doporučení je začít s finančním vzděláváním již od základního vzdělávání a zaměřit vzdělávací programy

na nejdůležitější aspekty plánování jedince jako spoření, pojištění, úvěr nebo penze. Nedílnou součástí je také diferenciací finančního vzdělávání od poskytování komerčního finančního poradenství v soukromém sektoru. Posledním bodem, který je potřebný zmínit jsou etické kodexy finančních institucí určené svým zaměstnancům a ověřování porozumění klientů daným finančním produktům ([www.mzv.cz/oecd](http://www.mzv.cz/oecd)).

Pro proces vzdělávání dospělých jedinců ať již ve finanční sféře, či jakékoli jiné, je primární **motivace**. Pokud si člověk neuvědomí, z jakého důvodu by se měl vzdělávat, nemá dostatečný podnět k aktivnímu jednání a zapojení do procesu. Primárním prvkem pro zvyšování finanční gramotnosti může být odstraňování vlastních nedostatků v dané oblasti. Mezera ve vzdělání jedincům může překážet v plnohodnotném využití v osobní části života či dokonce v povýšení v pracovní oblasti.

Motivace usměrňuje naše chování a jednání pro dosažení cíle. Již Abraham Maslow vytvořil pyramidu potřeb jedince. Potřeby se dělí na fyziologické a potřeby bezpečí. Maslow vycházel z dvou dynamických sil lidského chování, a to strádání a uspokojování. Platí pravidlo, že bez uspokojení základních potřeb nelze nabývat uspokojení potřeb, které jsou hierarchicky výše. V současné moderní době lidé musí mít dostatečnou finanční gramotnost, aby mohli pracovat a tím obstarávat základní životní potřeby.

Obrázek č. 4: Maslowova pyramida potřeb



Zdroj: zpracováno dle Noveský, 2009

V souvislosti s finanční gramotností, je snaha motivovat občany k zamyšlení nad svým jednáním a podporovat je v kontextu zapojení v ekonomickém chování. Ekonomické chování je nedílnou součástí společenského chování jednotlivců tak sociálních skupin. Noveský (2009) tvrdí, že pokud má být motivace dostatečně silná a nebylo to pouhé prohlášení, je nutnost založení na znalostech fungování lidské psychiky a společenských zákonitostí. Jedinec v soudobé společnosti bez schopností zvládnání ekonomických



záležitostí nemůže dlouhodobě obstát. Na základě těchto bodů by měla být výchozí premisa motivace k dostatečnému zvládnutí finanční gramotnosti.

### 3.1.2 Organizace zabývající se finančním vzděláváním v ČR

Pro názornost rozmanitosti možností v oblasti finančního vzdělávání jak jedinců, tak jejich lektorů či dokonce přímo institucí, je v následujícím textu uveden výčet několika webových stránek s projekty podporující finanční vzdělávání.

**Den finanční gramotnosti** se pod záštitou finančně-poradenské společnosti **Partners** uskutečňuje od roku 2011. Datum pro den finanční gramotnosti je zvolen na 08. 09., který je také dnem gramotnosti v obecné rovině. Mezi hlavní cíle projektu patří diskutovat na veřejné úrovni o finanční gramotnosti obyvatel, snaha vyhlásit společně s OSN 8. 9. za světový den finanční gramotnosti a aktivně zvyšovat gramotnost obyvatel a to prostřednictvím publikační činnosti či veřejně přístupnými přednáškami. Vyhlášením dne finanční gramotnosti zvyšuje apel na potřebu vzdělávat ve finanční oblasti, a to nejen občany, ale i apel na vládu, aby investovala do řešení problému více prostředků a úsilí. Cílová skupina jsou:

- a) Žáci a studenti
- b) Dospělí občané – úřad práce, centra pro děti a mladistvé (rodiče)
- c) Speciální skupiny, například ve spolupráci s organizací ROSA děti v dětských domovech či ženy vystaveny domácímu násilí ([www.partners.cz](http://www.partners.cz)).

Rozdělení lekcí je dle věkového rozložení a statusu, například pro matky na mateřské dovolené, kde se cíleně dozví jak naučit potomka hospodařit s penězi či pro seniory, pro které je připravena lekce na svět financí speciálně s ohledem na jejich potřeby. Společnost také na svých webových stránkách nabízí interaktivním způsobem zpracované testy jak správně na rodinné finance, úvěry či test z finančních pojmů a taky dává možnost přečíst si články ze světa financí přeložené do češtiny, nebo se vzdělávat v rubrice poradny ([www.denfinancniagramotnosti.cz](http://www.denfinancniagramotnosti.cz)).

**KPMG** také podporuje rozvoj finanční gramotnosti, a to prostřednictvím kurzů pro sociálně znevýhodněné skupiny obyvatelstva a skupiny ohrožené sociálním vyloučením. S podporou a záštitou KPMG pořádá centrum Elpida ([Elpida.cz](http://Elpida.cz)) pro seniory kurzy, které napomáhají s orientací ve finančních produktech nabízené současným trhem. Současně také učí seniory efektivně hospodařit a rozpoznat nekalé praktiky obchodníků. ([www.kpmg.com](http://www.kpmg.com)).

### 3.2 Cíl a nástroje ochrany spotřebitele

Dle Dvořákové a Smrčky (2011) dochází k selhávání trhu, které vychází z asymetrie, jak informační tak v ekonomické síle či ve schopnostech posoudit kvalitu a rizika a v poslední řadě asymetrií finanční gramotnosti jedinců. Z těchto předpokladů vychází cíl ochrany spotřebitele a k tomu určené nástroje, kterými se má cíle dosáhnout. Pro zachování monopolu státu na trhu, který je pro zachování demokratického státu primární, se vymezuje cíl ochrany spotřebitele následovně: „*Cílem je dosažení stavu, kdy spotřebitel činí na finančním trhu odpovědné a adekvátní rozhodnutí ve vztahu k jeho aktuální situaci, tj. obstarává si služby a pořizuje produkty, jež nejlépe vyhovují jeho aktuálním potřebám a možnostem, a má možnost efektivně prosazovat a chránit své zájmy a práva*“ (Rámcová politika Ministerstva financí v oblasti ochrany spotřebitele, 2007, s. 10).

Aby mohl nastat tento cílový stav, je třeba se řídit základními nástroji:

1. Spotřebitel musí mít dostatek informací, které potřebuje k tomu, aby se na jejich základě mohl adekvátně a odpovědně rozhodnout. Zde pak dochází k první nápravě asymetrie v oblasti informací.
2. Zvyšování finanční gramotnosti pomocí vzdělávání spotřebitelů takovým způsobem, aby jedinci dokázali získané informace vyhodnotit, zpracovat a následně přeměnit v konkrétní rozhodnutí.
3. Zajištění možnosti spotřebitelů chránit svá práva a prosazovat je, tím se vyrovnává asymetrie v podobě ekonomické síly. Zaváděna jsou opatření, která reagují na odlišné vnímání rizik ze strany nabídky a poptávky.

Výše uvedené 3 základní body tvoří koncept tří pilířové ochrany spotřebitele na finančním trhu (Dvořáková, Smrčka, 2011).

Zákony ovlivňující ochranu spotřebitele je zejména zákon č. 36/2008 Sb., který novelizoval mimo jiné zákon č. 6/1993 Sb. o České národní bance, zákon č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele a jako speciální norma působí zákon č. 145/2010 Sb. o spotřebitelském úvěru, který ukládá povinnosti subjektů poskytujících spotřebitelských úvěrů, které jsou definované k ochraně spotřebitele (Škvára, 2011).

České národní bance byly v roce 2008 svěřeny nové pravomoci v oblasti ochrany spotřebitele. V této pravomoci ČNB přijímá podněty, stížnosti a upozornění od spotřebitelů, odpovídá na kvalifikované dotazy, publikuje výkladová stanoviska a provádí kontroly u dohlížených finančních institucí ([www.cnb.cz](http://www.cnb.cz)).

V obecné rovině je ochrana spotřebitele charakterizována jako dodržování povinností a pravidel. Zejména v informování o ceně služeb a způsobu jejich stanovování. Cílem je napomoci klientům konat informovaná rozhodnutí a efektivně řešit vzniklé spory a situace (Noveský, 2009).

Škvára (2011) definuje základních deset pravidel (**Desatero spotřebitele dle ČNB**), pokud budete investovat, spořit nebo půjčovat finance.

**Nic není zdarma** - zájem každého ekonomického člověka je získávání peněz a ani podnikatelé ve svém podnikání nemají za účel poskytovat nic zdarma. Ač mnohdy je napsáno zdarma, je to vykompenzováno jiným způsobem.

**Mějte jasno** - pokud se rozhodujete pro určitou službu či produkt, musíte vědět, jaké by měl mít parametry a co od něj očekáváte. Podle toho si porovnejte dostupné nabídky. Pokud jde o složitější produkt jako hypotéku či leasing, vždy se poraďte nejen s prodejcem, ale také s nezávislou osobou. Ověřujte si předem všechny klíčové informace a nespolehejte se jen na informace od prodejce. Každý se může zmýlit a předejete tak pravděpodobnosti přistoupení na nevýhodnou nabídku.

**S kým jednáte?** - vždy si zkontrolujte, s jakou osobou doopravdy jednáte. Jeden z hlavních atributů by měl být, kdo jej v činnosti kontroluje, zda ČNB či Česká obchodní inspekce a jaké pravomoci tyto orgány mají. Pokud neprobíhá vše jak má, kontaktujte určenou instituci se stížností a požadujte náhradu. Neváhejte se ozvat, i pokud smluvním podmínkám zcela nerozumíte.

**Váš finanční plán** - prioritou by pro Vás mělo být zajištění finanční rezervy pro neočekávané situace. Ty mohou nastat při ztrátě zaměstnání, dlouhodobé nemoci či úmrtí člena domácnosti. Není tedy rozumné vkládat a investovat všechny volné finance. Pokud jde o dlouhodobé investice, ve valné většině případů se zrušení neobejde bez značného poplatku. Také nepřistupujte na výši splátek úvěru, pokud jsou na hraně s finanční únosností na daný měsíc.

**Čtete vše** - nenechte se ukonejšit prodejcem, že Vám již všechny potřebné informace sdělil ani nedostatkem času. Vždy je možnost si smlouvu pročíst v klidu v domácím prostředí. Současně čtete všeobecné obchodní či pojistné podmínky a nechte si je prodejcem vysvětlit. Pokud prodejce nesouhlasí se zapůjčením smlouvy, jedná se o varovný signál, že ne vše musí být v pořádku. Ohlídejte si především včasné splnění vašich povinností ve smlouvě a to nejenom z vaší strany, ale i druhou stranou.

**Nejasné smlouvy** - lze říci, že čím je pochybnější podstata celého obchodu, tím je delší smlouva včetně prohlášení a nátlaku při podpisu. Zvyšte pozornost u slov jako

„neplatí“ a „nepoužije se“. Pokud budete souhlasit již předem s rozhodcem jmenovaným poskytovatel služby, vzdáváte se okamžitě nároku na obrácení se na nezávislý soud.

**Vysoký výnos** - pokud se nabídka odlišuje příliš od běžně nabízených produktů na trhu, je načase být obezřetný. Nechte si důkladně vše vysvětlit, proč právě vy dostáváte tyto výhody a jaký zisk to přinese prodejci. Všeobecně platí, že čím je služba či produkt složitější, tím je pro Vás větší riziko.

**Investování** - při investování na kapitálovém trhu podepisujete investiční dotazník, který s Vámi vyplní investiční zprostředkovatel či obchodník. Pokud odpovědím nerozumíte, nenechte se do nich vmanipulovat.

**Životní pojištění** - pamatujte na to, že část pojistky jde na krytí rizika události a proto není součástí vašeho spoření. Tuto část není možné při zrušení pojistky v odkupném či odbytném dostat zpět.

**Chraňte svá data** - nikdy nenoste pin, heslo ani kódy současně s kartou či přístupy k elektronickému bankovníctví dohromady. V současné době téměř každý využívá mobilní zařízení či počítač, ani zde nejsou vaše data v bezpečí. Pamatujte, že pouze v písemné podobě lze dokázat, na čem jste se dohodli a co jste podepsali (Škvára, 2011).

### 3.3 Pomoc při finančních potížích

Je velmi důležité s ohledem na počet firem půjčující peníze se zaměřit na ochranu ohrožené skupiny obyvatelstva. Nejvíce firmy útočí na zákazníka prostřednictvím reklamní kampaně a rychlost půjčení finančního obnosu. Následně k tomu patří účinné nástroje vymáhání těchto půjčených částek. Všechny tyto aspekty mohou vést k špatné sociální situaci jedince a patologiím v chování. Vznikají zejména proto poradny, které by měli pomáhat lidem v jejich situaci. V této oblasti je zejména odbor sociální péče, který funguje na každém městském úřadě. Z neziskových organizací je například:

- Asociace občanských poraden
- Poradna pro pomoc s dluhy
- SOS – Sdružení obrany spotřebitelů, o. s.
- Poradna při finanční tísní (Noveský, 2009).

**Dluhové poradenství**, v anglosaských zemích označováno také jako „debt counseling“ či „debt advising“ je poradenství zadluženým klientům, kteří jsou v prodlení se splácením či jsou ohrožení neschopností splácet své finanční závazky. Metoda dluhového poradenství a její intenzita ve spolupráci s klienty se liší dle individuální situace

jedince a také cílové skupiny a fáze zadlužení. Poskytování je jednorázové nebo formou více konzultací s poradcem. Poradenství nemusí probíhat pouze v prostředí organizace, ale také terénní formou v přirozeném prostředí klienta. Klienti často žijí na okraji společnosti a při řešení své situace potřebují intenzivní a dlouhodobou podporu a spolupráci poradce nebo sociálního pracovníka. Cílem je poskytnout informace vedoucí k jasné orientaci v jeho pohledávkách a zvolení správného a vhodného způsobu řešení. Výsledek řešení by měl směřovat ke stabilizaci finanční situace klienta a obnovení schopnosti splácení dluhu a jeho neprohlubování. Optimální cíl je klient, který se již nenachází v situaci předlužení. Dlouhodobé předlužení má také vliv na psychický a zdravotní stav jedince. Jako důsledek může být nejenom ztráta zaměstnání, ale také bydlení. Po vystěhování zbývá klientům často pouze možnost přestěhování do azylového domu pro rodiny, či ubytovny a v lepším případě azyl u příbuzných. Toto vše má vliv na kvalitu života klienta. Rodina se stává závislou na sociální podpoře státní sociální pomoci. Dluhové poradenství v části západní Evropy je chápáno jako jeden z možných nástrojů stabilizace sociální situace, které by mělo být dostupné pro širokou skupinu společnosti a poskytováno způsoby, který je srozumitelný a pro ně vhodný (Matoušek, 2013).

Ve vyspělých státech světa, kde se problematice dluhového poradenství věnují již od 60. let, je běžně používaný termín finanční vyloučení. Finanční vyloučení označuje situaci jedince, který nemá bankovní úvěr a svým příjmem nedosáhne na bankovní úvěr s přiměřeným úrokem. Výsledkem je, že vyloučené osoby si půjčí obnos od úvěrových společností poskytující půjčku s vysokým úrokem a sankčními poplatky při porušení smluvních podmínek. Často smlouva znevýhodňuje pozici dlužníka v situaci vymáhání pohledávky. Tyto okolnosti staví znevýhodněné osoby paradoxně do postavení, že dosáhnou na dražší úvěrový produkt než běžná populace, ale s každou další půjčkou propadají do hlubšího předlužení (Valins, 2004).

Dříve ve státech západní Evropy a USA v období 60. let 20. století poskytování dluhové poradenství v souvislosti neschopnosti splácet hypotéku na bydlení či spotřebitelský úvěr. V ČR se dluhové poradenství stalo součástí sociální práce od roku 1989, kdy na část populace dopadly důsledky změn v oblasti zaměstnání v průmyslových oborech a nedostatečné příjmy vůči stoupajícím cenám bydlení a služeb. Dříve poskytovali poradenství výhradně neziskové společnosti, které fungovaly na principu komunitním. Pomocí osobních konzultací pomáhaly tvořit tzv. plán postupného splácení dluhu. Tento nástroj v anglosaských zemích funguje dodnes a tvoří se ve spolupráci s věřiteli, dlužníkem a poradcem. Od 90. let se začalo poskytovat dluhové poradenství také prostřednictvím

internetu. Primární předpoklad pro nastavení kvalitního a efektivního dluhového poradenství je vypracování detailní anamnézy klientovi finanční situace včetně jeho sociálního zázemí. Klienti nejčastěji přicházejí s problémem až v situaci nesplacení jedné či více pohledávek. Klient může využít dluhové poradenství, a to v různých fázích stavu zadlužení, přesněji předlužení. Pro názornost se jedná o situaci, kdy hrozí riziko porušení doby splatnosti, krátce po nesplacení první splátky, při fázi upomínek o nezaplacení či ve fázi zásahu soudního jednání nebo exekuce. Dluhové poradenství poskytované odbornými poradci je účinné pouze v případě, že stát nabízí takové formy sanace dluhů a oddlužení, které jsou pro klienty dostatečně motivující a dosažitelné (Matoušek, 2013). Příklad instituce zabývající se dluhovým poradenstvím je **Poradna při finanční tísni**:

Jedná se o neziskovou, nestátní a nekomerční obecně prospěšnou společnost. Poskytuje bez úplaty poradenství při situacích, kdy se klient dostane do situace, že není schopen splácet své dluhy. Mezi základní druhy poskytovaných služeb lze zařadit následující body:

- Prevence vzniku tíživé situace, a to poskytováním informací, aby se klienti při půjčkách chovali zodpovědně, obezřetně a chytře.
- Podpora konzultací a poskytnutím rady při vybírání řešení, které umožní lépe zvládat následky neschopnosti splácet vzniklé dluhy. Cíl je snížit dopad následků na jejich finanční stabilitu.
- Prostředník pro koordinaci, podporu a asistenci při komunikaci a spolupráci mezi soudy, věřiteli a soudními exekutory. Neposkytuje však zastoupení spotřebitelů před soudy a jiné právní služby podléhající zákonu 85/1996 Sb. o advokacii.
- Vytvoření návrhu oddlužení takzvaný insolvenční návrh.
- Vysvětlení vymáhajícího procesu a postupů věřitelů při vymáhání pohledávek. Oddělení psychologického nátlaku od skutečné hrozby exekuce. Klientům je vysvětleno, že není možné přimět věřitele k snížení splátek či jiné změně.

Mezi cílové skupiny této organizace se řadí lidé, kteří uvažují o zadlužení. Dále lidé, jimž hrozí insolvence a je zřejmé, že při nenadále životní situaci nebudou schopni splácet dluh včas a řádně, a v neposlední řadě lidem, kteří se již do situace neschopnosti splácet dostali. Poradna také spolupracuje s organizacemi, které poskytují sociální či poradenské služby a mají zájem o konzultaci konkrétního případu, školení či přednášku jak pro klienty, tak pro zaměstnance. Mezi zásady poradny je poskytování konzultací **bezplatně, nezávisle, nestranně** a vždy **diskrétně** v souladu se zákonem 101/2000 Sb. o poskytování osobních údajů. Poradna poskytuje také školení podporující finanční gramotnost jedinců a to nejenom v komerční sféře, ale také v azylových domech, domovech pro seniory,

pečovatelských domovech a dětských domovech. Přednášky jsou věnované jak sociálním pracovníkům, dětem, seniorům, zaměstnancům, nezaměstnaným, tak i široké veřejnosti (financnitisen.cz).

Jedním z prvků **ochrany před chudobou** jsou dávky sociální podpory, které slouží jako pomoc při finanční nouzi jedince. Dávky pomoci v hmotné nouzi upravuje zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi ve znění pozdějších předpisů. Cílová skupina této formy pomoci jsou osoby s nedostatečnými příjmy a má za cíl motivovat jedince k aktivnímu snažení zajistit si dostatečné prostředky k uspokojení základních životních potřeb. Princip této pomoci vychází z předpokladu, že osoby výdělečně činné mají lepší životní podmínky než osoba nepracující či dokonce práci se vyhýbající. Před procesem žádání o dávku v hmotné nouzi by měl žadatel využít možností čerpání ostatních dávek státní sociální podpory. Mezi dávky státní sociální podpory patří například: přídavek na dítě, příspěvek na bydlení, porodné. Jmenované dávky jsou závislé na výši příjmů. Dávky netestované neboli ostatní jsou rodičovský příspěvek, dávky pěstounské péče a pohřebné (Hrdinková, Mati, 2013).

Od roku 2007 byla nastavena dvouúrovňová hranice chudoby, která se skládá z dvou elementů:

- **Životní minimum**, které je definováno jako „*minimální společensky uznaná hranice peněžních příjmů k zajištění výživy a ostatních základních osobních potřeb jedince*“ (Dvořáková, Smrčka, 2011, s. 129).
- **Existenční minimum** se považuje za minimální hranici peněžitých příjmů, které jsou nezbytné k zajištění výživy a ostatních základních potřeb umožňující přežití (Dvořáková, Smrčka, 2011).

Jedná se o rozsáhlou problematiku, kterou lze blíže nalézt v zákoně č. 110/ 2006 Sb. o životním a existenčním minimu, dále v zákonu č. 111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi. Státní sociální podporou se zabývá také zákon č. 117/1997 Sb. o státní sociální podpoře, který obsahuje sociální příplatek, příplatek na bydlení a také rodičovský příplatek.

## 4 Základní finanční pojmy spjaté s finanční gramotností

Pro pochopení termínů v dotazníkovém šetření jsou v této kapitole popsány základní finanční pojmy spjaté s finanční gramotností a jejich interpretace pro účely zpracování dat. Termíny jako běžný, kontokorentní účet či kreditní karta jsou v dnešní společnosti užívané na denní bázi. Pokud jedinec přemýšlí o pořízení vlastní nemovitosti, setkal se již také určitě s termínem RPSN, hypotéka či konsolidace půjček. Všechny tyto pojmy a několik dalších je popsanych v této kapitole.

**Plánování osobních financí** je jedním ze základních faktorů ovlivňující finanční zdraví jedinců. S tímto pojmem je spojen také pojem finanční rezerva, která by měla být běžnou součástí každého rozpočtu každého z nás. Pro značnou část jedinců s nízkým příjmem je velmi obtížné naspoření částky nutné k překonání finančně obtížné situace. Této „disciplíně“ odříkávání se lze naučit. Principem je vždy mít naspořeno na výdaje, které jsou spojené s fungováním domácnosti a rodiny. Do této kategorie by se nemělo počítat spoření na výdaje spojené s dovolenou či jinými koníčky. Zde si je vhodné si vytvořit separátní spoření. Pro absolutní zajištění je vhodná kombinace s pojištěním proti invaliditě, úrazu či pro případ úmrtí a tím zajištění dostatečných finančních rezerv pro rodinu. Pokud se jedná o otázku, jak velkou rezervu je třeba tvořit, odvíjí se vždy od aktuální situace jedince a výhledu do budoucna. Plánování se doporučuje na období 3 let dopředu v případě každého jednotlivce. Doporučená rada je trojnásobek příjmů, někteří autoři uvádějí však přesnější částku a to trojnásobek měsíčních výdajů. Trojnásobek je zdůvodněný proto, že tuto rezervu dokážeme vytvořit během dvou let za podmínky, že odkládáme alespoň desetinu příjmu (Janda, 2013).

**RPSN** Jedná se o tzv. roční procentní sazbu nákladů, kterou dle zákona č. 321/2001 Sb., o podmínkách při sjednávání spotřebitelského úvěru musí banky či jiný poskytovatel splátkové společnosti poskytnout klientovi bez vyzvání. Významný ukazatel je to především z důvodu, že jde o jediný srovnatelný ukazatel jak je reálně úvěr drahý. Pro jasnější přehled RPSN vyjadřuje takovou úrokovou míru, kdy se rovná hodnota získaných půjček čisté hodnotě výdajů. V dřívější praxi poskytovatelé úvěrů nabízeli nízké úrokové sazby a ostatní výnos pro společnost byl započten v poplatcích, které musel klient zaplatit. Tím se reálná výše úvěru navýšila, než byla uvedena úroková sazba. RPSN tento problém řeší, proto je velmi důležité tento faktor sledovat při pořizování úvěrového produktu. RPSN si jednoduchým způsobem může každý spočítat prostřednictvím webové kalkulačky či na stránkách poskytující úvěr (Noveský, 2009).



**Leasing** je jedna z forem pronájmu. Častá forma použití pro jednotlivce, kteří nemají dostatek hotovosti například na auto či na stroj potřebný ke startu podnikání. Nejběžněji se leasing poskytuje na movité věci. Uzavírá se smlouva mezi nájemcem a klientem, který si movitou věc pronajímá. Rozlišujeme finanční leasing a operativní leasing. Finanční leasing se vyznačuje vlastnictvím věci pronajímatelem po celou dobu až do konce nájmu, kdy přechází po splnění podmínek do vlastnictví nájemce. Zde je velké riziko v případě nesplácení klienta, leasingová společnost má nárok si majetek převzít zpět. Mezi výhody patří zejména pojištění a pokrytí rizika odcizení. Možností ochrany spotřebitele v tomto případě je pojištění rizika nesplácení z důvodu ztráty zaměstnání. Operativní leasing znamená naopak, že předmět nájmu zůstává ve vlastnictví společnosti i po skončení smlouvy. Zde je výhodné přemýšlet o této formě, pokud neuvažují o koupi. Využití je zejména u OSVČ. Hlavní poskytovatelé jsou banky a leasingové společnosti.

**Běžný účet** je takový účet, který je veden u banky a slouží k účelům krátkodobého uložení peněz (např. výplata) a platbám pro běžné úhrady každodenní potřeby (nákupy, nájem, pojištění). Naopak neslouží k poskytování úvěru ani k dlouhodobému spoření (Bertl, 2012).

**Kreditní karta** má odlišné podmínky poskytování na rozdíl od běžné karty či úvěru. U úvěru je daná linie sjednání – splácení. U kreditní karty dostane klient peníze bez nutnosti splácení dopředu či z nich dokonce platit úrok. Tomuto období se odborně říká bezúročná a jeho trvání je obvykle mezi 42 – 75 dny, kdy může klient s penězi libovolně nakládat. Po uplynutí této doby je klient povinen dluh splatit. Na výběr má z dvou možností. První možnost je navrácení půjčených peněz v plné výši do konce bezúročného období nebo druhou možností je splácení dle splátkového kalendáře. Ten je obvykle v porovnání s dalšími bankovními produkty pro klienta nevýhodný. Banka si stanovuje minimální výši úroků či splátky, délka splácení je již na klientovi (Janda, 2011).

**Kontokorentní účet** je podobný kreditní kartě v principu využívání peněz banky. Peníze jsou úročeny ihned po vyčerpání výše běžného účtu a přistoupíme k tzv. debetu. Pokud má jedinec tuto službu k běžnému účtu sjednanou, je vždy v určité výši nad rámec našich disponibilních prostředků. Vždy je úročena pouze aktuální vyčerpaná výše, nikoliv celý sjednaný rámec. Otázkou zůstává při tomto finančním produktu z jakého důvodu je vhodný si jej zřizovat. Jestli-že pro případ krátkodobých výpadků příjmů nebo zda jedinec plánuje službu využívat pravidelně každý měsíc a předpokládá opakovaného využívání. Zde je nutné informovat, že kontokorent má vyšší úrok než například spotřebitelský úvěr (Kociánová, 2012).

**Spotřebitelský úvěr** je nejdostupnější forma půjčení finančního obnosu. Spotřebitelský úvěr společně s kreditními kartami tvoří primární riziko pro jedince ohrožené dluhovou pastí. Pro nejvýhodnější sjednání úvěru je vhodné si všimnout parametrů jako RPSN a poplatků za předčasné splacení či mimořádnou splátku. Jedná se o výši částek od tisíce korun s délkou splacení standardně během několika let (Janda, 2013).

**Hypoteční úvěr** je nazýván také zjednodušeně hypotéka, jedná se o úvěr, který se zřizuje za účelem pořízení nemovitosti, přičemž klient bance za úvěr danou nemovitostí ručí. Obvykle jsou banky ochotné půjčit klientům hypoteční úvěr, kde je podíl výše úvěru na hodnotě nemovitosti do 100 %, přičemž některé banky poskytují úvěru s podílem výše úvěru na hodnotě nemovitosti i více než 100%. Obvykle je tento poměr, nazýván též loan to value ve výši 60 – 85 %. Zbytek peněžních prostředků musí klient doložit z vlastních prostředků. Při poskytování hypotečního úvěru banka do značné míry přihlíží k tzv. bonitě (kvality) žadatele a jeho kreditní historii (Janda, 2011).

**Fixační období hypoték** je doba, po kterou je sjednaná smluvní úroková sazba zafixována na určité hodnotě. Během této stanovené doby úrokovou sazbu nelze měnit a to jak ze strany banky tak klienta. Po uplynutí fixačního období lze sjednat novou sazbu na další fixační období, hypotéku refinancovat nebo pokračovat v splácení s variabilní výší úrokové sazby, kdy je výše sazby navázaná na předem stanovené ukazatele finančního trhu. Pro výběr hypotéky je fixační období jedním z klíčových pojmů. Obvykle se pohybuje od 1 – 15 let. V běžné praxi platí, že v období 3 – 5 let dosáhne klient nejnižšího úroku. Zde je otázkou zda riskovat a zafixovat úrok na delší období pro případ ekonomické krize (hypotecnispecialista.cz).

**Konsolidace** značí sloučení více úvěru do jednoho. Značnou výhodou tohoto řešení spočívá v splácení pouze jednoho úvěru s novými podmínkami (nová úroková míra, nová délka splácení, výše splátky atd.). Tato operace se v dnešní době využívá na refinancování existujících dluhů s cílem získat snížení úroků a tedy i splátek. Omezení tohoto řešení spočívá v tom, že ne každý je schopný konsolidovat svůj úvěr. Klienti s horší kreditní historií, nebo na pokraji bankrotu, kterým by banky za současných podmínek neposkytly úvěr, obvykle ke konsolidaci přístup nemají. Konsolidaci nemusí řešit pouze jedinec sám, nýbrž mu může vypomoci finanční poradce, kterému vystaví plnou moc k provádění právních úkonů, které souvisí s konsolidací. Úskalí konsolidace úvěru může být v neinformovanosti jedinců, kteří nevědí, zda lze úvěr konsolidovat či zda se platí poplatek za předčasné splacení (Janda, 2013).

**Úroková sazba** neboli také úroková míra je procentní vyjádření podílu úroku k hodnotě půjčeného kapitálu za určité období. Rozdělujeme několik druhů úrokových sazeb. Roční, kterou vyjadřuje zkratkou **p. a.** (per annum), čtvrtletní, vyjádřeno zkratkou **p. q.** (per quartale), měsíční, vyjádřená zkratkou **p. m.** (per mensem) a denní, která je vyjádřená zkratkou **p. d.** (per dies). Úroková sazba se váže k období, ke kterému se váže úrok. Znalost těchto zkratek je nezbytné k správnému výpočtu úroku. (Noveský, 2009).

## 5 Úroveň finanční gramotnosti české populace (18-30 let)

Tato kapitole představuje stěžejní část diplomové práce. Zaměřuje se na stanovení cílů empirického výzkumu, zdůvodnění výběru metody dotazníkového šetření pro empirický výzkum, definici hypotéz a metodiky šetření a na interpretaci výsledků šetření. Výsledky dotazníkového šetření jsou v kapitole využity na určení úrovně finanční gramotnosti respondentů, definici faktorů ovlivňujících úroveň finanční gramotnosti jednotlivce a porovnání návyků finančně méně gramotných respondentů se zbytkem respondentů.

### 5.1 Cíle šetření

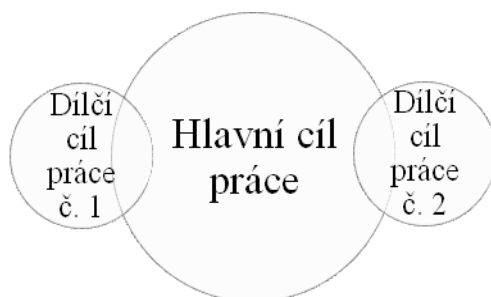
Předmětem kapitoly *Cíle šetření* je vymezení hlavního cíle diplomové práce, dílčích cílů práce doplňujících hlavní cíl práce a grafické znázornění jejich vzájemného vztahu.

**Hlavním cílem** této práce je zjistit současný stav finanční gramotnosti české populace v období časně dospělosti 18-30 let.

#### Dílčí cíle šetření

1. Identifikovat a charakterizovat skupiny obyvatelstva dosahujících slabších výsledků v testech finanční gramotnosti v porovnání se zbytkem české populace v období časně dospělosti (18-30 let).
2. Ověřit negativní vliv nižší finanční gramotnosti jednotlivce na rizikovost chování v oblasti osobních financí.

Graf č. 1: Grafické znázornění vztahů mezi cíli práce

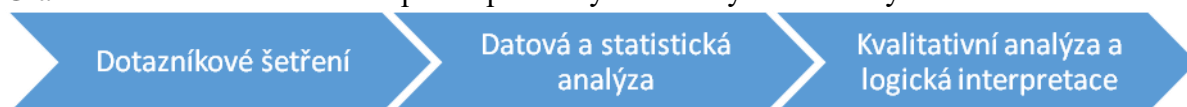


Zdroj: vlastní zpracování

## 5.2 Metody

Při zjišťování současného stavu finanční gramotnosti české populace v období časně dospělosti 18-30 let byly použity **kvantitativní i kvalitativní** metody výzkumu. Sběr dat potřebných pro výzkum probíhal prostřednictvím **dotazníkového šetření** realizovaného prostřednictvím specializovaného internetového portálu. Získaná data byla zanalyzována prostřednictvím nástrojů **datové a statistické analýzy** včetně **korelační analýzy**. Datové a statistické analýzy byly zpracovány v programu MS Excel 2016. Získané výstupy byly následně kvalitativně analyzovány a logicky interpretovány. Při logické interpretaci byly využité metody **indukce, dedukce, analogie a syntézy**. V průběhu výzkumu byly zjištěné výstupy dotazníkového šetření, následných datových a statistických analýz, stejně jako logické interpretace průběžně zobrazovány s využitím specifických metod **grafického zobrazení dat**.

Graf č. 2: Grafické znázornění posloupnosti využití různých metod výzkumu



*Zdroj: vlastní zpracování*

Dotazníkové šetření realizované prostřednictvím specializovaného internetového portálu bylo zvoleno jako metoda výzkumu z důvodu **vysoké rychlosti** sběru dat, možnosti oslovení **velkého množství respondentů** patřících do cílové skupiny šetření, **anonymita** dotazovaných respondentů, **nízké ekonomické náročnosti** a **strukturované formy sběru a uložení dat**. Zmíněné výhody metody dotazníkového šetření vysoce převážily nad nevýhodami, mezi které patří **nemožnost měření pravdivosti odpovědí, neosobní přístup** tazatele, **nemožnost změření návratnosti** dat, nemožnost získat data od respondentů, kteří **nemají přístup k ICT technologiím** nebo mají minimální či žádnou počítačovou gramotnost. Zmíněné nevýhody byly brány v potaz při vyhodnocování výsledků dotazníkového šetření.

### 5.3 Hypotézy

Při tvorbě koncepce struktury a znění otázek dotazníku byl brán v potaz záměr ověřit předem stanovené hypotézy úzce navázané na cíle práce. Pro potřeby práce proto byly formulovány následující hypotézy:

- H1: Úroveň finanční gramotnosti stoupá s vyšším dosaženým vzděláním
- H2: Úroveň finanční gramotnosti je ovlivněna zkušenostmi s finančními produkty
- H3: Nižší úroveň finanční gramotnosti vede k rizikovějšímu chování v oblasti osobních financí
- H4: Jednotlivci s nižší finanční gramotností si nejsou vědomi své nižší finanční gramotnosti

Potvrzení nebo vyvrácení stanovených hypotéz H1-H4 se věnuje podkapitola 5.9 Shrnutí výzkumu na stránkách 74 - 75.

### 5.4 Metodika šetření

Dotazníkové šetření probíhalo od 1. 4. 2016 do 30. 4. 2016 prostřednictvím internetového nástroje [www.vypln.to](http://www.vypln.to) zaměřeného na online vyplňování dotazníků. Odkaz na dotazník byl distribuován pomocí online nástrojů (email, diskuze k článkům týkajících se osobních financí) a sociálních sítí Facebook a LinkedIn. Šetření probíhalo ve dvou fázích:

- Pilotní šetření
- Sběr dat

Pilotní šetření bylo zaměřeno na zjištění reakce respondentů na dotazníkové šetření s cílem zvýšení kvality šetření. V pilotním šetření vyplnilo dotazník **6 respondentů** a vyhodnocení reakcí a odpovědí zúčastněných respondentů vedlo k přeformulování 4 otázek.

V návazné, druhé fázi dotazníkového šetření bylo osloveno 147 respondentů, občanů České republiky ve věku 18-30 let, přičemž dotazník odevzdalo 68% dotázaných respondentů. Bylo tedy sesbíráno **100 relevantních vyplněných dotazníků**, přičemž dle času potřebného k vyplnění dotazníku bylo možné respondenty rozdělit do 3 skupin (čas

potřebný na vyplnění dotazníku **není** určujícím faktorem pro zařazení respondentů do jedné z úrovní finanční gramotnosti):

- Vyplnění dotazníku trvalo méně než 10 minut - 51% respondentů, vyplňování trvalo v průměru 7 minut
- Vyplnění dotazníku trvalo 10 až 20 minut – 34% respondentů, vyplňování trvalo v průměru 14 minut
- Vyplnění dotazníku trvalo déle než 20 minut (15% respondentů) s průměrným časem 29 minut (průměrný čas je očištěn o extrémní pozorování)

Tabulka č. 1: Struktura respondentů dle času potřebného na vyplnění dotazníku

Skupina	Průměrný čas vyplnění	Podíl respondentů
< 10 minut	7 minut	<b>51%</b>
10 - 20 minut	14 minut	<b>34%</b>
> 20 minut	29 minut	<b>15%</b>

Zdroj: Samostatné zpracování výsledků šetření

Dotazník použitý pro sběr dat byl navržen **speciálně** pro účely této práce a obsahoval celkem **31 otázek**, které byly do dotazníku zařazeny s následujícími cíli:<sup>1</sup>

- Charakteristika respondenta (otázky č. 1 až 6)
- Zjištění úrovně finanční gramotnosti respondenta (otázky č. 18 až 23 a 25 až 27)
- Zjištění chování respondenta v oblasti osobních financí (otázky č. 7 až 17, 24 a 28 až 30)
- Zjištění respondentova vnímání úrovně své finanční gramotnosti (otázka 31)

Pro potřeby kategorizace otázek v dotazníku byly otázky rozděleny do následujících 6ti tematických okruhů prezentovaných respondentům:

- Charakteristika respondenta (otázky 1 až 6)
- Osobní finance (otázky 7 až 12)
- Finanční návyky (otázky 13 až 17)
- Všeobecné znalosti v oblasti osobních financí (otázky 18 až 23)
- Informovanost a ochrana spotřebitele (otázky 24 až 30)
- Vlastní vnímání své finanční gramotnosti (otázka 31)

---

<sup>1</sup> Plné znění dotazníku je uvedeno jako příloha č. 1

## 5.5 Výsledky šetření a jejich interpretace

Tato kapitola je věnována analýze výsledků dotazníkového šetření. Úvodní část kapitoly je zaměřena na demografickou distribuci respondentů. Následně se kapitola věnuje analýze odpovědí na otázky dotazníku zaměřené na osobní finance, finanční návyky, všeobecné znalosti v oblasti osobních financí, informovanost a ochranu spotřebitele a vlastní vnímání své finanční gramotnosti.

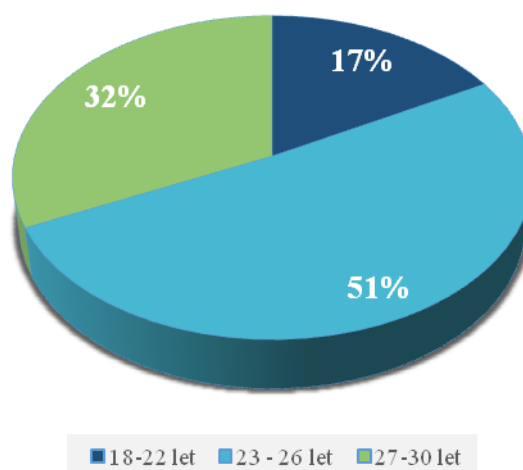
Výsledky analýzy dotazníkového šetření jsou následně použité v dalších kapitolách této práce na identifikaci a charakterizování skupiny obyvatelstva dosahujících slabších výsledků v testech finanční gramotnosti v porovnání se zbytkem české populace v období časně dospělosti (18-30 let) a na poukázání na zvýšený výskyt rizikového chování v oblasti osobních financí ve vzorku respondentů, kteří dosáhli slabších výsledků v testech finanční gramotnosti v porovnání se zbytkem referenční skupiny.

První část dotazníku s názvem „*charakteristika respondenta*“ byla zaměřena na charakteristiku respondenta a vytvoření skupin respondentů pro účely vyhodnocení a analýzy odpovědí na otázky v dalších částech dotazníku. Z odpovědí respondentů plynou následující zjištění:

V rámci zkoumaného vzorku respondentů měli největší zastoupení respondenti starší 23 let (83%). Zbýlých 17% respondentů tvořili mladí lidé ve věku 18-23 let. Detailní věková struktura respondentů je zobrazená na grafu č. 3: *Struktura respondentů dle věku*.

Graf č. 3: Struktura respondentů dle věku

### Struktura respondentů dle věku



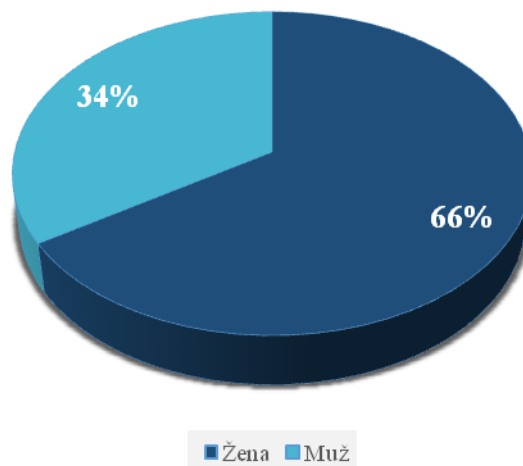
Zdroj: Samostatné zpracování výsledků šetření



Ve zkoumaném vzorku respondentů mají větší zastoupení ženy (66%), což je důsledek nerovnoměrného rozložení pohlaví oslovených uživatelů sociálních sítí (jako jednoho ze zvolených kanálů distribuce dotazníku). Zastoupení mužů v šetření je 34%.

Graf č. 4: Struktura respondentů dle pohlaví

#### Struktura respondentů dle pohlaví

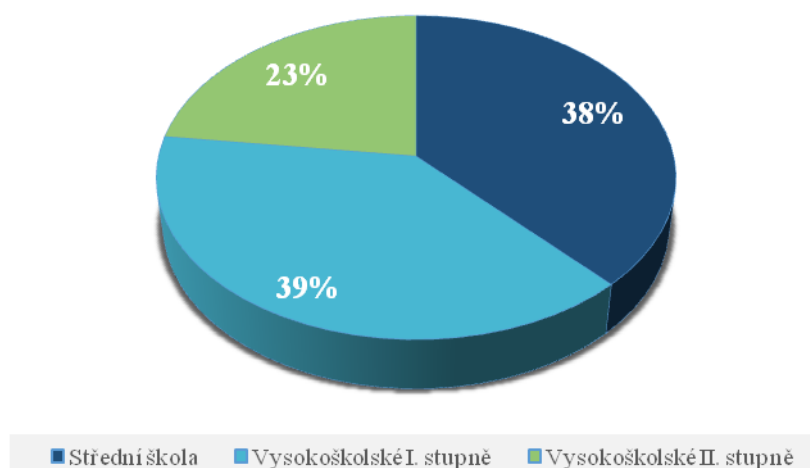


Zdroj: Samostatné zpracování výsledků šetření

Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů bylo zařazeno do jedné z kategorií, střední škola (s maturitou, bez maturity), vysokoškolské I. stupně (včetně vyšší odborné školy) a vysokoškolské II. stupně. Detailní struktura respondentů dle vzdělání je zobrazená v grafu č. 5: *Struktura respondentů dle vzdělání*.

Graf č. 5: Struktura respondentů dle vzdělání

#### Struktura respondentů dle vzdělání



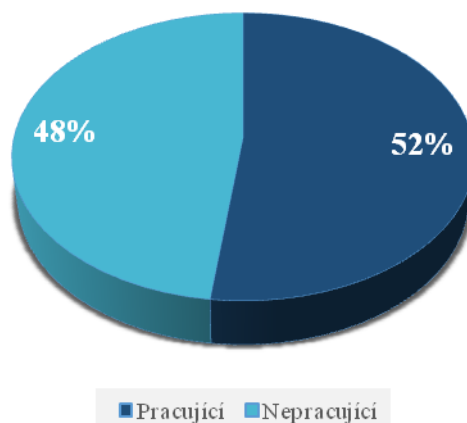
Zdroj: Samostatné zpracování výsledků šetření

Pracovní zařazení respondentů bylo z důvodu nízkého počtu pozorování v jednotlivých užších skupinách (nevhodného na další analýzu) sloučeno do dvou logicky

návazných skupin: **pracující** (podnikatel/OSVČ, řadový zaměstnanec, řídící pracovník) a **nepracující** (mateřská/rodičovská dovolená, nezaměstnaný/á, student) respondent.

Graf č. 6: Struktura respondentů dle pracovního zařazení

### Struktura respondentů dle pracovního zařazení

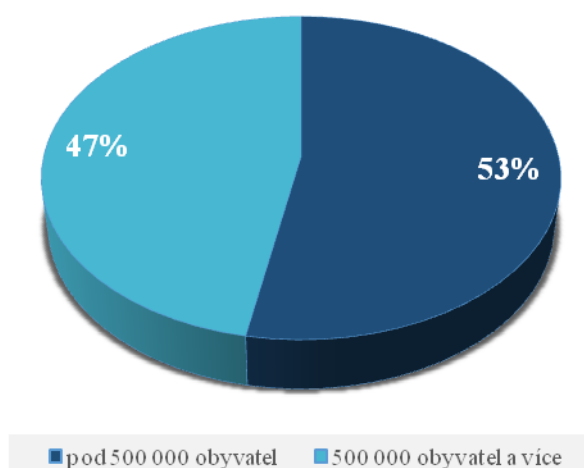


Zdroj: Samostatné zpracování výsledků šetření

47% respondentů, kteří odevzdali dotazník, žije ve městě větším než 500 000 obyvatel (Hlavní město Praha). Zbýlých 53% respondentů bylo nerovnoměrně zastoupeno v kategoriích pod 500 000 obyvatel. Z tohoto důvodu byli tito respondenti zařazeni do jedné skupiny – velikost města bydliště pod 500 000 obyvatel.

Graf č. 7: Struktura respondentů dle velikosti místa bydliště

### Struktura respondentů dle města bydliště

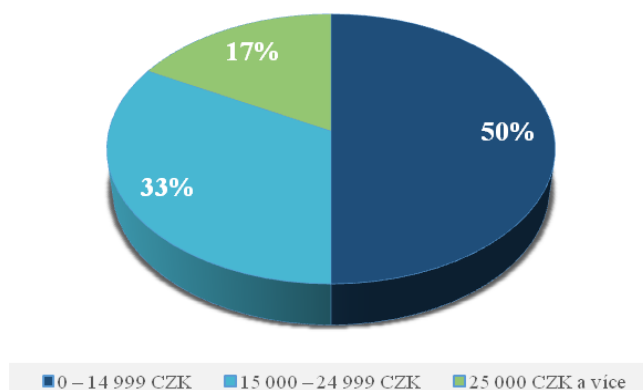


Zdroj: Samostatné zpracování výsledků šetření

Přesná polovina (50%) respondentů uvedla čistý měsíční příjem ve výši 0 – 14 999 CZK. Jedním z důvodů vysokého zastoupení právě nejnižší příjmové skupiny je vysoký poměr nepracujících respondentů ve zkoumaném vzorku (52%).

Graf č. 8: Struktura respondentů dle čistého měsíčního příjmu

Struktura respondentů dle čistého příjmu

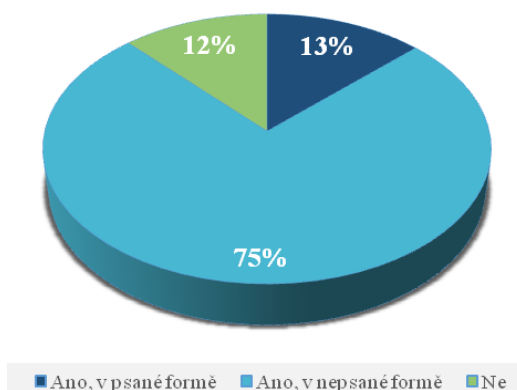


Zdroj: Samostatné zpracování výsledků šetření

Druhá část dotazníku s názvem „*Osobní finance*“ byla obsahem otázek zaměřena na zjištění návyků respondentů v oblasti osobních financí. První otázka v rámci sekce osobní finance (otázka č. 7.) zněla „*Plánujete si svoje osobní finance?*“. Z odpovědí plyne, že **pouze 13 % respondentů si svoje osobní finance plánuje v psané formě**. Dalších 75 % respondentů uvedlo, že si své osobní finance plánují, ale pouze v nepsané formě. Nemají tedy možnost zjistit, do jaké míry se v různých měsících odchylují od plánu a zkontrolovat si dodržování naplánovaných osobních financí v delším časovém horizontu. Zbýlých **12 % respondentů si své osobní finance neplánuje**.

Graf č. 9: Struktura odpovědí respondentů na otázku plánování osobních financí

Plánujete si své osobní finance?



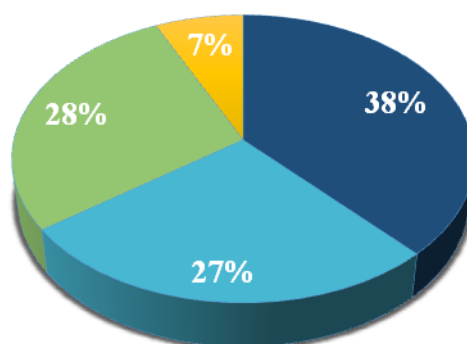
Zdroj: Samostatné zpracování výsledků šetření

Druhá otázka sekce (otázka č. 8.) zněla „*zkoumáte aktivně, zda existuje levnější/vhodnější alternativa služeb jako energie, telefon, internet (změna dodavatele, služby)?*“. Tato otázka odhaluje racionálnost chování respondentů při nakládání s financemi. Z níže uvedeného grafu je zřejmé že 38 % respondentů aktivně zkoumá již

v průběhu plynutí smlouvy možnosti zlepšení smluvních podmínek. Dalších 27 % respondentů vyvíjí aktivity směřující k zlepšení smluvních podmínek ke konci platnosti existující smlouvy. Celkem tedy **65 % respondentů vyvíjí v průběhu, nebo ke konci smlouvy aktivní úsilí na zlepšení existujících podmínek uzavřených smluv**. Na druhou stranu 28 % respondentů tuto variantu nezkoumá a jsou tedy náchylnější na přistoupení k nevýhodným smluvním podmínkám.

Graf č. 10: Struktura odpovědí respondentů dle zkoumání výhodnějších alternativ služeb

### Zkoumáte aktivně, levnější/vhodnější alternativy služeb - energie, telefon, internet?



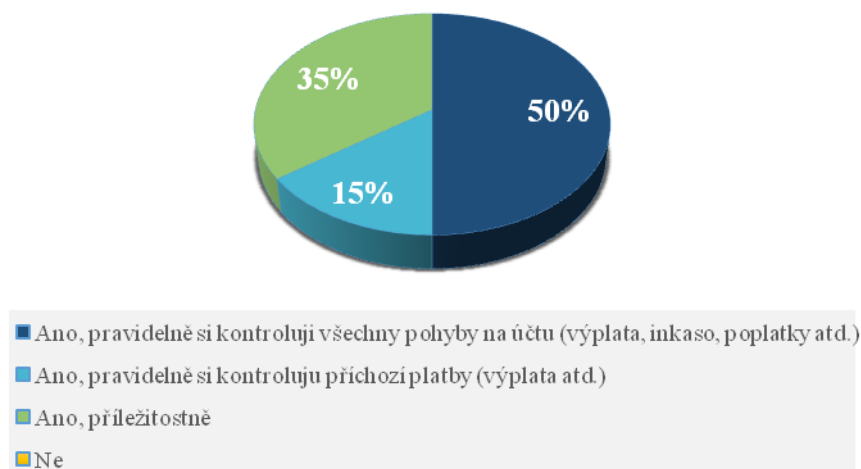
■ Ano, průběžně ■ Ano, ke konci smlouvy ■ Ne ■ Ne, službu nevyužívám/neplátím

Zdroj: Samostatné zpracování výsledků šetření

Na otázku č. 9. znějící „kontrolujete si pohyby na osobním účtu?“, odpovědělo **50 % respondentů**, že si **pravidelně kontroluje všechny pohyby na svém účtu** (příchozí i odchozí). Dalších 15 % respondentů uvedlo, že si pravidelně kontroluje pouze platby příchozí (výplata) a zbylých 35 % respondentů uvedlo, že si také kontroluje pohyby na účtu, ale pouze příležitostně. Tímto chováním se respondenti vystavují riziku spjatému s neodešlými platbami (jako jsou pokuty, nebo penále), nebo riziku neodhalení neautorizované platby. Celkově se ukazuje, že není z daného vzorku nikdo, kdo by si nekontroloval alespoň příležitostně pohyby na osobním účtu. Z odpovědi na tuto otázku je také možné nepřímo usuzovat, že každý z respondentů vlastní osobní účet.

Graf č. 11: Struktura odpovědí respondentů dle kontroly pohybů na osobním účtu

### Kontrolujete si pohyby na osobním účtu?

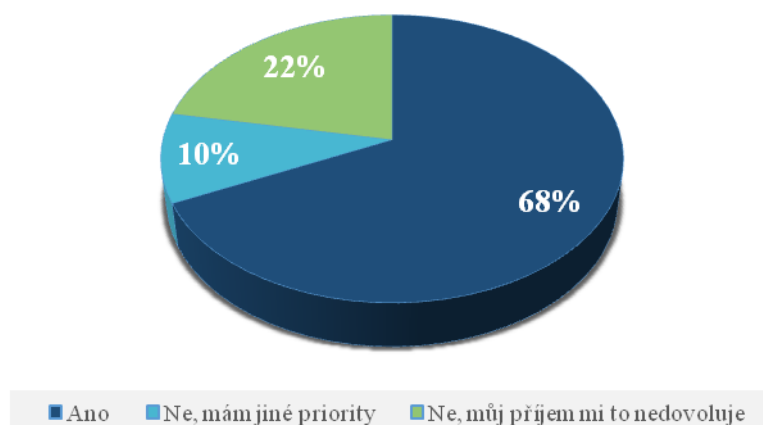


Zdroj: Samostatné zpracování výsledků šetření

Otázka č. 10 zněla „*vytváříte si finanční rezervu pro případ neočekávaného výpadku příjmu?*“. Celých **68 % respondentů** na otázku odpovědělo, že si finanční rezervy pro tento případ tvoří ve výši **minimálně jednoho měsíčního příjmu**. Vysoký podíl respondentů tvořících si rezervy pro případ neočekávaného výpadku příjmu je znakem vyšší averze respondentů k rizikům spjatým s výpadku příjmu. Dalších 22 % respondentů uvedlo, že jim jejich příjem nedovoluje si rezervy tvořit a pouze 10 % respondentů uvedlo, že si rezervy netvoří z důvodu upřednostnění jiných priorit.

Graf č. 12: Struktura odpovědí respondentů dle vytváření finančních rezerv

### Vytváříte si finanční rezervu pro případ neočekávaného výpadku příjmu?

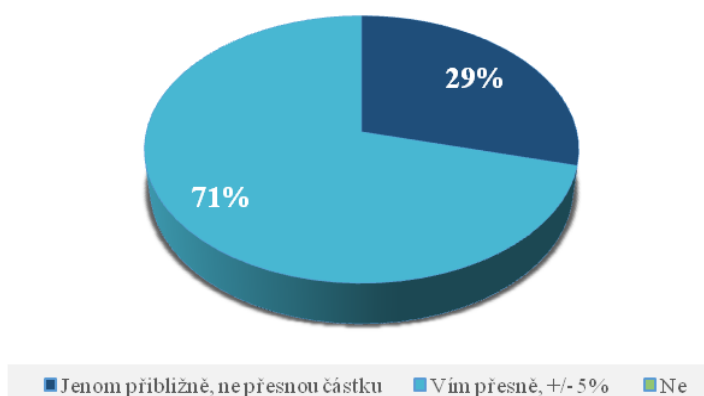


Zdroj: Samostatné zpracování výsledků šetření

Na otázku „víte, kolik máte momentálně k dispozici finančních prostředků (v hotovosti, na běžném účtu, na spořicí nebo investičním účtu)?“ (otázka č. 11.) odpovědělo 71 % respondentů, že vědí přesně (s odchylkou +/- 5 %) kolik mají k dispozici finančních prostředků. Zbýlých 29 % respondentů uvedlo, že znají jenom přibližnou částku. **Povědomí o vlastní finanční situaci je tedy u respondentů vysoké.**

Graf č. 13: Struktura odpovědí respondentů dle představy o finančních prostředcích

### Víte, kolik máte momentálně k dispozici finančních prostředků?

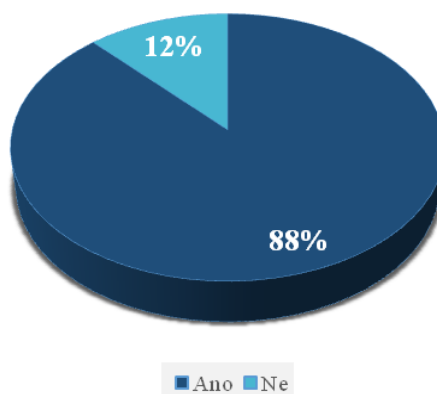


Zdroj: Samostatné zpracování výsledků šetření

Poslední otázka sekce (otázka č. 12.) zněla „řídíte se datem splatnosti vašich finančních závazků?“. V odpovědích **88 % respondentů** uvedlo, že **platí všechny závazky včas** a 12 % respondentů uvedlo jednu z odpovědí s významem, že se datem splatnosti závazku neřídí.

Graf č. 14: Struktura odpovědí respondentů dle řízení splatnosti dat finančních závazků

### Řídíte se datem splatnosti vašich finančních závazků?



Zdroj: Samostatné zpracování výsledků šetření

Z odpovědí na otázky zaměřených na oblast osobních financí plyne, že **majoritní část české populace v období časně dospělosti (88 %) si plánuje své osobní finance**, avšak jenom 13 % ve formě, která jim umožňuje vytváření přehledů a přijímání nápravných opatření v případě opakovaného nedodržování stanoveného plánu – v psané podobě. Na druhou stranu si 68 % respondentů **vytváří finanční rezervy** ve výši minimálně jednoho měsíčního příjmu, 50 % respondentů si **pravidelně kontroluje všechny transakce na běžném účtu** a 71 % respondentů **zná přesně, kolik má momentálně k dispozici finančních prostředků** (s odchylkou +/- 5 %), 65 % respondentů vyvíjí v průběhu, nebo ke konci platnosti smlouvy na energie, telefon nebo internet aktivní úsilí na zlepšení existujících podmínek uzavřených smluv a 88 % respondentů se řídí datem splatnosti závazků.

Výsledky tedy ukazují, že **majoritní část respondentů upřednostňuje zodpovědné chování v oblasti osobních financí**, nicméně je taky zřejmé, že podrobné plánování osobních financí (v psané formě) není u respondentů rozšířené.

Otázky třetí sekce dotazníku s názvem **finanční návyky** se, jako název sekce naznačuje, zaměřují na oblast finančních návyků respondentů, zkušeností respondentů s finančními produkty, relevance důvodů k pořízení a preferencí při výběru finančních produktů a jako i preferovaném postupu při potížích se splácením úvěrových produktů.

Z odpovědí na otázku týkající se, jaké finanční produkty respondent využívá, nebo v minulosti využil (otázka č. 13.), plyne, že **100 % respondentů využívá běžný účet (Produkt 1)**, **59 % respondentů využívá spořicí nebo investiční produkt (Produkt 2)**, **28 % respondentů využívá kontokorentní úvěr, nebo kreditní kartu (Produkt 3)**, 11 % využívá spotřební úvěr, nebo úvěr/leasing na auto (Produkt 4) a 5 % respondentů využívá hypotečního úvěru (Produkt 5). Možnost, žádný z uvedených (Produkt 6), nevyplnil žádný z respondentů.

Graf č. 15: Procentuální zastoupení produktů u respondentů

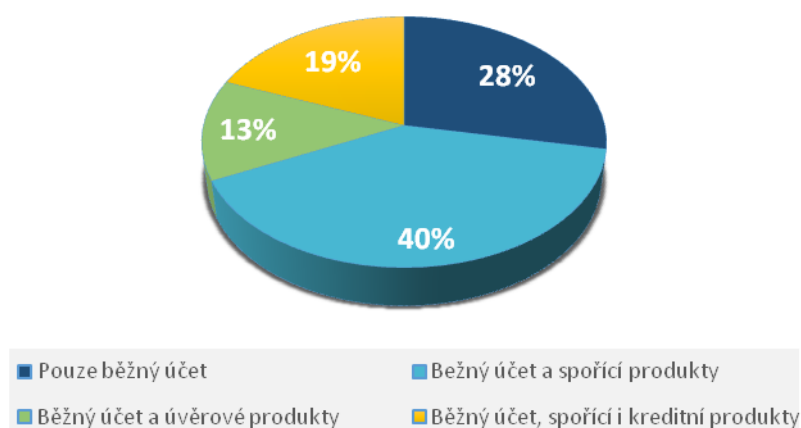


Zdroj: Samostatné zpracování výsledků šetření

Je tedy zřejmé, že všichni respondenti mají zkušenost s alespoň jedním finančním produktem – běžným účtem. Kromě běžného účtu má **72 % respondentů zkušenost s alespoň jedním dalším produktem**, přičemž 40 % má zkušenost s běžným účtem a spořicími produkty, 13 % s běžným účtem a úvěrovými produkty a 19 % respondentů s běžným účtem a jak spořicími tak s úvěrovými produkty. Z grafu č. 16 také vyplývá, že zkušenosti se spořicími produkty má 62 % respondentů, zatímco **zkušenosti s úvěrovými produkty jenom 32 % respondentů**.

Graf č. 16: Struktura odpovědí respondentů dle typu využívaných produktů

**Struktura respondentů dle typu využívaných produktů**



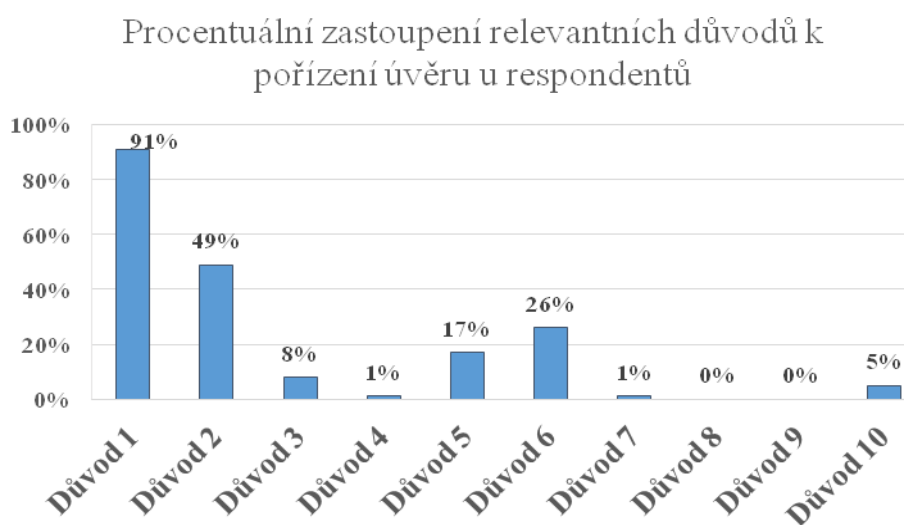
*Zdroj: Samostatné zpracování výsledků šetření*

V další otázce dotazníku (otázka č. 14), byli respondenti tázáni, jaké důvody (ze seznamu vyjmenovaných důvodů) považují za relevantní pro pořízení úvěrového produktu. Cílem bylo odhalit náklonnost respondentů k rizikovějšímu chování – ochotu vzít si úvěr z důvodů, které mohou ve zvýšené míře vést k budoucím finančním problémům věřitele. Jako příklad můžeme uvést splácení existujících dluhů, dluhy novými, půjčku na pomoc kamarádovi, půjčka na nákup zboží nebo služeb zvyšujících sociální status, ne však nevyhnutelných na běžný život, nebo půjčku na dovolenou nebo vánoční dárky. Z odpovědí plyne, že respondenti považují za **nejrelevantnější důvody na pořízení půjčky zabezpečení nového bydlení**, případně rekonstrukci (důvod 1 - 91 % respondentů), **zvýšení příjmů např. rozvoj podnikání** (důvod 2 - 49 % respondentů) a **nákup spotřebního zboží nebo služeb nevyhnutných k běžnému chodu domácnosti** (důvod 6 - 26 % respondentů). Čtvrtým nejčastěji uváděným důvodem (17 % respondentů) byla pomoc rodinnému příslušníkovi (důvod 5). Tento důvod lze považovat za rizikový, nakolik příjemcem prostředků se stává třetí osoba, zatímco splácení půjčky zůstává na dlužníkovi. 8 % respondentů dále považuje za relevantní důvod pro sjednání úvěru potřebu



splatit jiný již existující dluh (důvod 3). Stejně tento důvod je oprávněně možné považovat za značně rizikový, nakolik může vést k uvěznění dlužníka v dluhové spirále. Shodně po 1 % respondentů uvedlo, že považují za relevantní sjednat si úvěr z důvodu pomoci kamarádovi (důvod 4) a nákupu zboží zvyšujícího sociální status (důvod 7). Pořízení dovolené (důvod 8), nebo vánočních dárků (důvod 9) jako relevantní důvod neuvedl žádný z respondentů, což svědčí o uvědomování si rizikovosti takového chování respondenty. Žádný z vyjmenovaných důvodů (důvod 10) nepovažuje za relevantní 5 % respondentů.

Graf č. 17: Procentuální struktura odpovědí respondentů dle důvodů k pořízení úvěru

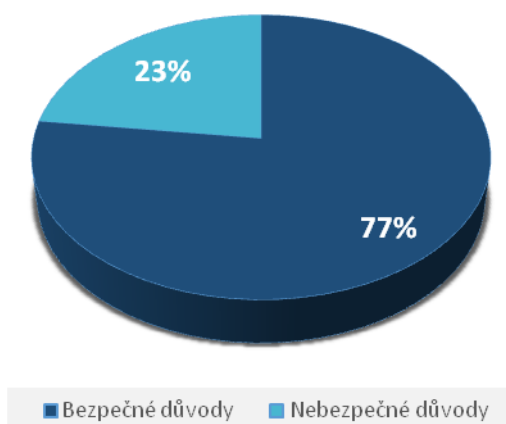


Zdroj: Samostatné zpracování výsledků šetření

Z důvodu hlubší analýzy relevantnosti důvodů pro pořízení úvěrového produktu **jsem** všechny v dotazníku zmíněné důvody **rozdělila** z pohledu míry rizika spjatého s důvody do dvou skupin – „**bezpečné**“ (nové bydlení/rekonstrukce, zvýšení příjmů, nákup spotřebního zboží nebo služeb nevyhnutelných k běžnému chodu domácnosti a žádné z uvedených) a „**nebezpečné**“ (splácení existujících dluhů, pomoc kamarádovi, pomoc rodinnému příslušníkovi, nákup spotřebního zboží nebo služeb, které zvyšují sociální status, dovolená a vánoční dárky). Z následné analýzy odpovědí vyplynulo, že **23 % všech respondentů, zvolilo za relevantní alespoň 1 důvod zařazený do kategorie „nebezpečné“**. Zbylých 77 % respondentů za relevantní považuje jenom některé z důvodů spjatých s nižší mírou rizika.

Graf č. 18: Ochota čerpat úvěr z nebezpečných důvodů dle odpovědí respondentů

### Struktura respondentů ochotných čerpat úvěr z bezpečných/nebezpečných důvodů

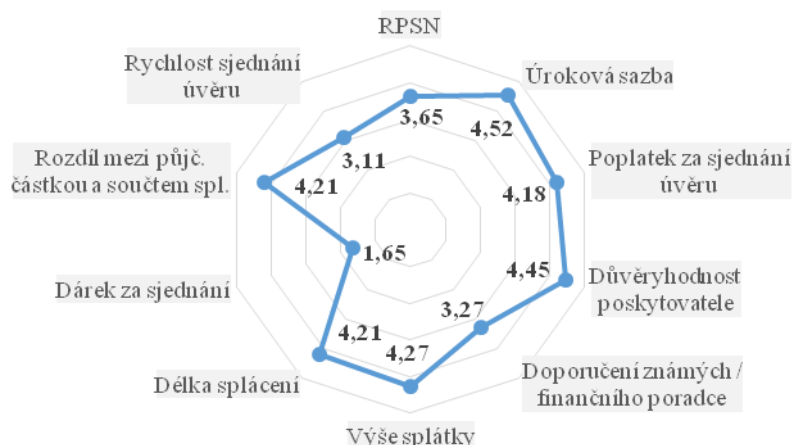


Zdroj: Samostatné zpracování výsledků šetření

V třetí otázce sekce finanční návyky (otázka č. 15.) byli respondenti požádáni o ohodnocení důležitosti vybraných faktorů při pořizování úvěru na škále **1 (nedůležitý) – 5 (nejvíce důležitý)**. Odpovědi respondentů jsou zobrazeny v grafu č. 19, kde se **méně důležité** faktory nacházejí **blíže středu grafu**, zatímco **více důležité faktory** se nacházejí **blíže okrajů grafu**.

Graf č. 19: Struktura odpovědí respondentů dle důležitosti faktorů při pořizování úvěru

### Důležitost vybraných faktorů při pořizování úvěru dle respondentů



Zdroj: Samostatné zpracování výsledků šetření

Jako nejdůležitější faktor respondenti v průměru uváděli úrokovou míru, důvěryhodnost poskytovatele a výši splátky. **RPSN**, jako indikátor zobrazující celkové náklady úvěru (úroky + poplatky) byl uveden **až na 7. místě**, přičemž, kromě již uvedených faktorů byly jako důležitější označeny také délka splácení, rozdíl mezi

půjčenou částkou a součtem splátek a poplatků za sjednání úvěru. Za nejméně důležité pak respondenti označili dárek za sjednání úvěru, rychlost sjednání úvěru a doporučení známých nebo finančního poradce.

Při pořizování spoření, nebo investice (otázka č. 16.) za nejdůležitější faktor respondenti považovali potenciální výnos následovaný mírou rizika a délkou spoření nebo investování. Vysokou důležitost respondenti také připisovali možnosti předčasného výběru peněz. Naopak za nejméně důležité faktory respondenti považovali dárek za sjednání spoření nebo investice a doporučení známých nebo finančního poradce.

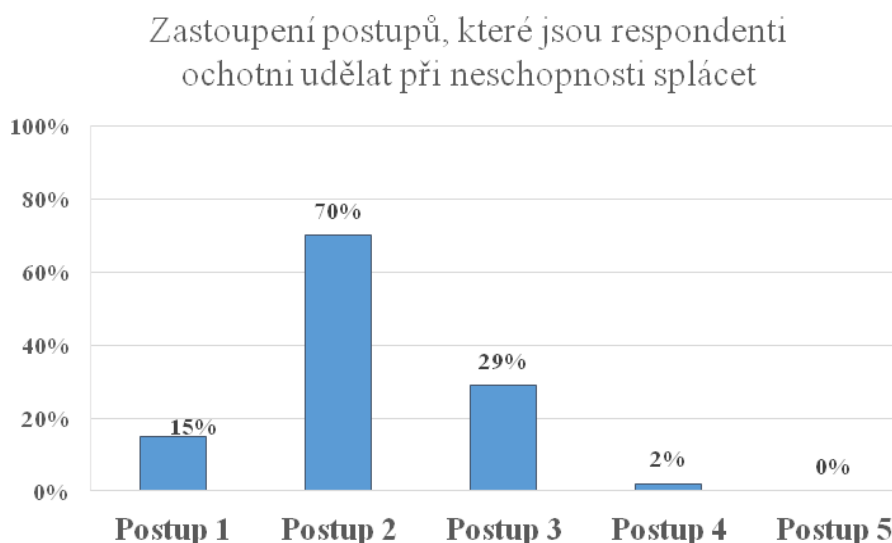
Graf č. 20: Důležitost faktorů při pořizování spoření/investice dle odpovědí respondentů



Zdroj: Samostatné zpracování výsledků šetření

Poslední otázka v rámci sekce finanční návyky (otázka č. 17.) zněla: „*Jaký postup preferujete (byste preferovali) v situaci, pokud nemáte na zaplacení splátky/úctů/nájemného?*“. 70 % respondentů uvedlo, že by se pokusilo dohodnout na splátkovém kalendáři, případně jiném postupu s věřitelem (Postup 2), 29 % respondentů se domnívá, že se do podobné situace nedostane, protože má na podobné situace vytvořené finanční rezervy (Postup 3) a 15 % respondentů uvedlo, že si půjčí peníze jinde a dluh zaplatí (Postup 1). Nesoulad mezi podílem respondentů, kteří uvedli, že považují splácení existujících dluhů za relevantní důvod pro sjednání úvěru (8 %) a podílem respondentů, kteří uvádějí, že by si v případě, že nemají na zaplacení splátky, účtu nebo nájemného půjčili a platbu uhradili, může být vysvětlen skutečností, že cílovou skupinou výzkumu jsou mladí lidé v období časně dospělosti, kteří by si peníze půjčovali v rámci rodiny, a tuto půjčku by tudíž nenazývali úvěrem. 2% neuvedlo jako odpověď jiné, přičemž specifikovali, že by si při sjednání úvěru pořídili pojištění schopnosti splácet (Postup 4). Možnost „*Neřeším. Zaplatím, až na to budu mít*“ (Postup 5) ne zvolil nikdo z tázaných.

Graf č. 21: Struktura odpovědí respondentů dle postupů při neschopnosti splácet



Zdroj: Samostatné zpracování výsledků šetření

Z analýzy otázek sekce finančních návyků české populace v období časně dospělosti vyplývá, že každý z respondentů má běžný účet a **majoritní část respondentů (72 %) má zkušenosti s minimálně dvěma finančními produkty**. Za relevantní důvod k pořízení půjčky považují respondenti nejčastěji zabezpečení nového bydlení, případně rekonstrukci (91 % respondentů), zvýšení příjmů jako např. rozvoj podnikání (49 % respondentů) a nákup spotřebního zboží nebo služeb nevyhnutných k běžnému chodu domácnosti (26 % respondentů) což lze hodnotit jako bezpečné chování. Důvody k pořízení půjčky, které lze považovat za rizikové, byly uváděny ve výrazně nižší míře (23 % respondentů) a nejčastěji byly uváděny pomoc rodinnému příslušníkovi (17 % respondentů) a potřebu splatit již existující dluh (8 % respondentů). Při výběru úvěru respondenti kladou důraz hlavně na úrokovou sazbu, důvěryhodnost poskytovatele a výši splátky, přičemž alarmující je, že **RPSN**, koncipované jako jeden z pilířů ochrany spotřebitele **považovali respondenti za jeden z méně důležitých faktorů**. Při výběru spoření nebo investice respondenti kladli dle očekávání důraz na potenciální výnos a míru rizika. V případě neschopnosti splácet své závazky by se majoritní část respondentů (70 %) dle odpovědí pokusila dohodnout na splátkovém kalendáři případně jiném postupu s věřitelem a nikdo z respondentů nevedl, že by se případnou neschopnost splácet své závazky žádným způsobem nepokoušel řešit.

Otázky čtvrté sekce dotazníku s názvem **všeobecné znalosti v oblasti osobních financí** se zaměřují na zjištění znalostí respondentů v oblasti financí a finančních produktů.

Na první otázku sekce (otázka č. 18.), tážající se, jaký vztah by měl standardně platit pro riziko a výnos při investování, kde jedinou správnou odpovědí byla „vyšší riziko, vyšší výnos“ správně odpovědělo na otázku 67 % respondentů. Jedná se tedy o druhou nejhůře zodpovězenou otázku sekce a svědčí o nízké úrovni povědomí o základních pravidlech investování u respondentů.

Graf č. 22: Vztah mezi rizikem a výnosem při investování dle respondentů

### Jaký vztah by měl standardně platit pro riziko a výnos při investování?



Zdroj: Samostatné zpracování výsledků šetření

Na otázku č. 19 zaměřenou na vysvětlení rozdílu mezi kreditní a debetní kartou a na otázku č. 20 zaměřenou na vysvětlení zkratky RPSN zodpovědělo správně shodně 99 % procent respondentů. Z výsledků je tedy možné usuzovat, že pro oslovené respondenty a analogicky taky pro českou populaci v období časně dospělosti je zřejmý rozdíl mezi kreditní a debetní kartou, a též, že se respondenti již střetli se zkratkou RPSN a jsou schopni zkratce přiřadit správný význam.

**Nejhůře** z tázaných otázek v sekci **dopadla otázka č. 21** tážající se na **rozdíl** mezi zkratkami **p. a.** a **p. m.** označujícími úrokovou sazbu. Až **39 % respondentů** na danou otázku odpovědělo **nesprávně**. Skutečnost, že značná část české populace v období časně dospělosti nezná terminologii označující úrokovou míru je alarmující a zvyšuje riziko přistoupení k podmínkám, které mohou mít vážný negativní dopad na finanční zdraví jednotlivce.

Graf č. 23: Struktura odpovědí respondentů dle rozdílu mezi označením p. a. a p. m.

### Rozdíl mezi zkratkami p.a. a p.m. kterými se standardně označuje úroková sazba je:



Zdroj: Samostatné zpracování výsledků šetření

Na otázku č. 22 tazající se na význam pojmu fixační období u hypotečních úvěrů odpověděli respondenti výrazně lépe v porovnání s odpověďmi na předchozí otázku. 82 % respondentů znalo správný význam pojmu. Z výzkumu tedy plyne, že **znalost pojmu fixační období hypoték je** v české populaci v období časně dospělosti **vysoká**. Lze tedy usuzovat, že i přes nízký podíl respondentů, kteří aktivně využívají, nebo někdy využili hypoteční úvěr, se s tímto pojmem již většina respondentů seznámila.

Graf č. 24: Struktura odpovědí respondentů dle pojmu fixační období hypoték

### Fixační období hypoték značí:

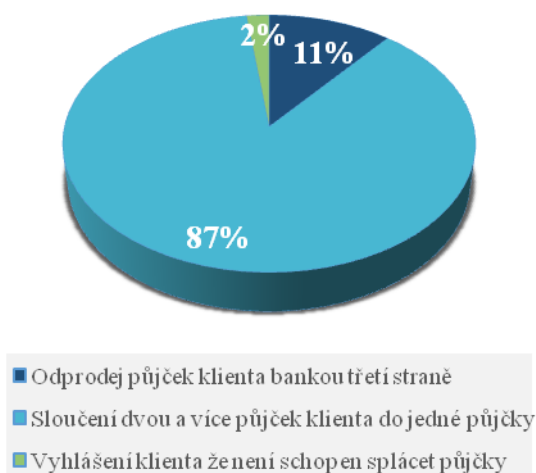


Zdroj: Samostatné zpracování výsledků šetření

Poslední otázka sekce všeobecné znalosti (otázka č. 23.) se tázala na význam pojmu „konsolidace půjček“, přičemž majoritní část respondentů – 87 % znalo správnou odpověď. Z odpovědí lze taky vyčíst, že až 11 % respondentů si pojem konsolidace nesprávně spojuje s prodejem dluhů bankou třetí straně.

Graf č. 25: Struktura odpovědí respondentů dle pojmu konsolidace půjček

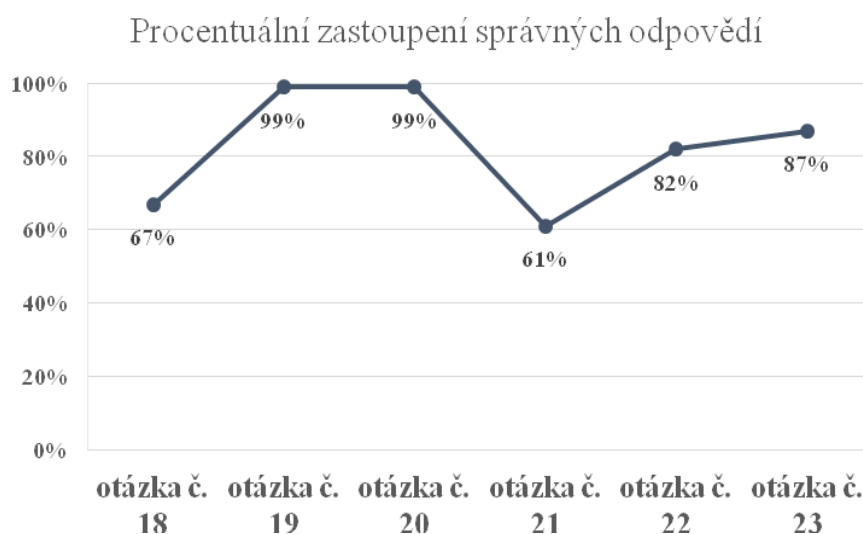
### Co znamená konsolidace půjček?



Zdroj: Samostatné zpracování výsledků šetření

Z odpovědí na otázky čtvrté sekce plyne, že otázky zaměřené na rozšířené pojmy spjaté s oblastí osobních financí jako kreditní karta, RPSN nebo fixační období hypoték, konsolidace půjček s kterými je jednotlivec v pravidelném kontaktu či už v reklamách v televizi, rádiu, billboardech nebo na pobočkách bank odpověděli respondenti výrazně lépe než na otázky zaměřené na všeobecná ekonomická pravidla (vztah mezi rizikem a investováním) nebo detailnější otázky o financích (rozdíl mezi p. a. a p. m. v terminologii úrokových sazeb). Skutečnost že **více než 82 % respondentů rozumí pojmům kreditní karta, RPSN, fixační období hypoték či konsolidace půjček** svědčí o zájmu respondentů o finanční otázky. Na druhou stranu problémy s určením správného vztahu mezi rizikem a investováním (33 % nesprávných odpovědí) svědčí o nízkém povědomí o všeobecných ekonomických pravidlech a neschopnost správně určit rozdíl mezi zkratkami p. a. a p. m. v terminologii úrokových sazeb u 39 % respondentů poukazuje na zvýšenou náchylnost respondentů na rizika spjatá s nesprávným určením ceny finančních produktů. Otázky 18-23 tvoří spolu s otázkami 25-27 základ pro posouzení úrovně finanční gramotnosti respondenta.

Graf č. 26: Struktura odpovědí respondentů dle správných odpovědí na všeobecné znalosti



Zdroj: Samostatné zpracování výsledků šetření

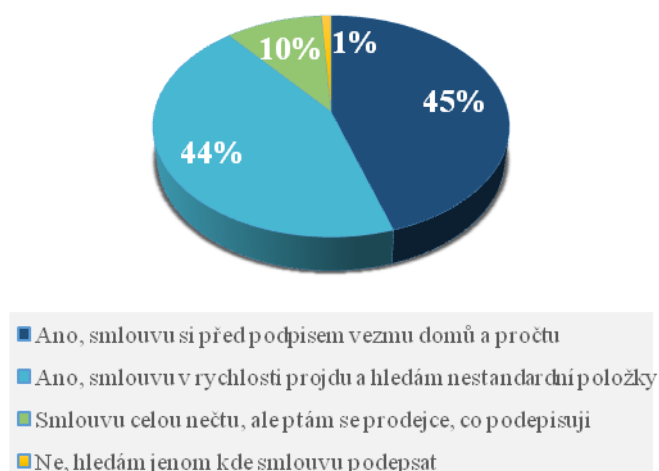
Pátá sekce dotazníku s názvem „informovanost a ochrana spotřebitele“ byla sestavena z otázek zaměřených na zjištění informovanosti respondenta o specifických finančních tématech a investigaci zdrojů informací respondenta.

První otázka sekce, otázka č. 24 byla zaměřena na zjištění hloubky, do jaké se respondenti seznamují s obsahem smlouvy, kterou podepisují. Z výsledků odpovědí vyplývá, že **89 % respondentů má přehled, co se v smlouvě nachází** (45 % respondentů si smlouvu před podpisem vezme domů na pročetění a dalších 44 % si smlouvu v rychlosti přečte a hledá nestandardní položky), zbylých 11 % si smlouvy nečte, lze tedy usuzovat, že se při podpisu smlouvy spoléhají na informace podané prodejcem v ústní podobě. Takové chování lze obecně považovat za rizikovější, nakořik si kupující nemusí být vědomi všech smluvních podmínek, nebo může být úmyslně uveden v omyl.



Graf č. 27: Struktura odpovědí respondentů dle čtení podmínek při podpisu smlouvy

### Čtete podmínky při podpisu smlouvy?

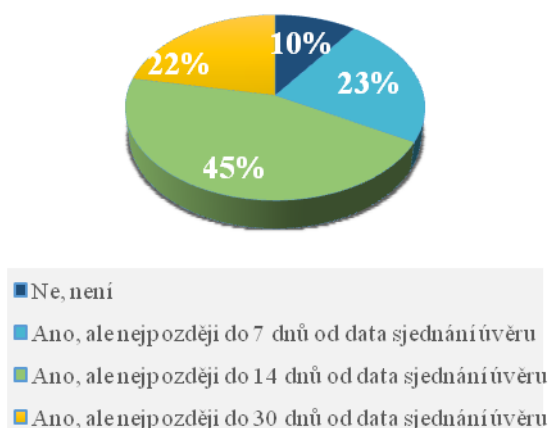


Zdroj: Samostatné zpracování výsledků šetření

Na otázku č. 25 týkající se na **možnost odstoupení od smlouvy o spotřebitelském úvěru** uvedlo správnou odpověď – nejpozději do 14 dnů od sjednání úvěru pouze 45 % respondentů. Nejčtenější chybnou odpovědí (23 % respondentů) bylo, že lze odstoupit do 7 dnů následovanou odpovědí, že odstoupit lze do 30 dnů od dne sjednání úvěru (22 % respondentů). 10 % respondentů uvedlo, že od sjednaného úvěru nelze odstoupit. Alarmujících 55 % respondentů tedy na otázku odpovědělo nesprávně.

Graf č. 28: Struktura odpovědí respondentů na otázku o odstoupení od smlouvy (č.25)

### Je možné odstoupit od uzavřené smlouvy o spotřebitelském úvěru?



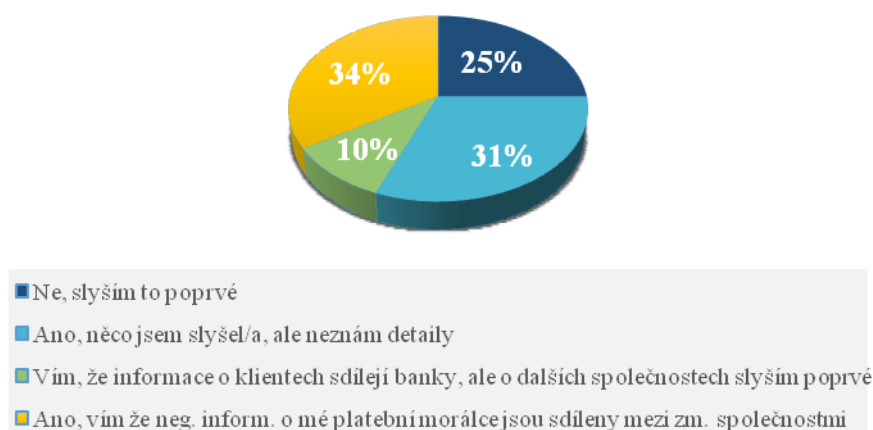
Zdroj: Samostatné zpracování výsledků šetření

Další otázka (č. 26) byla zaměřena na **zjištění povědomí respondentů o sdílení negativních informací o jejich platební morálce mezi různými institucemi trhu**

(vybrané banky, nebankovní úvěrové společnosti, telefonní operátoři, poskytovatelé energií) prostřednictvím specializovaných registrů (SOLUS). Z odpovědí plyne, že čtvrtina respondentů nevěděla, že negativní informace se sdílí, dalších 31 % respondentů uvedlo, že si je vědomo sdílení informací, nezná však další detaily sdílení, 10 % respondentů uvedlo, že vědělo, že negativní informace o jejich platební morálce mají k dispozici banky, nikoliv však ostatní zmíněné společnosti. Zbýlých 34 % respondentů uvedlo, že si je vědomo, že negativní informace o platební morálce jsou sdíleny mezi zmíněnými společnostmi.

Graf č. 29: Povědomí respondentů o registru o negativní platební morálce klienta

### Víte, že existuje registr kde se sdílejí negativní informace o platební morálce klienta?



Zdroj: Samostatné zpracování výsledků šetření

Návazná otázka č. 27 tázající se respondentů, zda jsou si vědomi důsledků, které sebou nese pozitivní nebo negativní kreditní historie (rozhodnutí o poskytnutí/neposkytnutí úvěru, podmínky úvěru jako např. minimální výše akontace nebo podíl zajištění, výši úrokové sazby). 60 % respondentů uvedlo, že jsou si vědomi toho, že kreditní historie může mít vliv na rozhodnutí banky, zda vám poskytne úvěr, za jakých podmínek a s jakou úrokovou mírou. Dalších 24 % respondentů uvedlo, že jsou si vědomi, že jejich kreditní historie ovlivňuje rozhodnutí banky poskytnout nebo neposkytnout úvěr, nikoliv však podmínky úvěru nebo úrokové míry. 6 % respondentů nevědělo o tom, že banky přihlížejí ke kreditní historii klientů a 10 % respondentů nikdy neslyšelo o tzv. „kreditní historii“.

Graf č. 30: Struktura znalosti důsledků pozitivní/negativní „kreditní historie“ respondenty

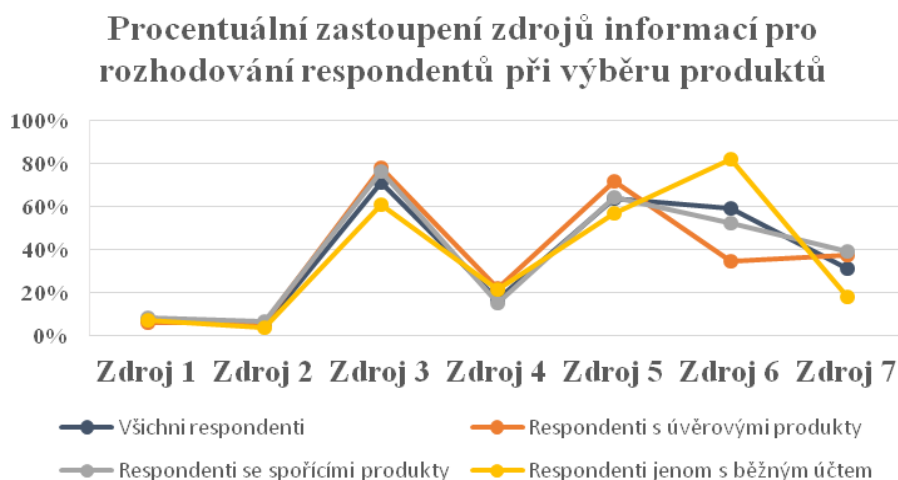
### Znalost důsledků pozitivní/negativní „kreditní historie“



Zdroj: Samostatné zpracování výsledků šetření

Pátá otázka sekce (č. 28) byla zaměřena na **zjištění informačních zdrojů**, které respondenti využili **při hledání informací o finančních produktech**. Za nejčastěji využívaný kanál respondenti zvolili možnost „internet (Google, webové stránky bank, blogy)“ (Zdroj 3, 71 % respondentů), následovaný pobočkou banky nebo osobním bankéřem (Zdroj 5, 64 % respondentů) a informacemi od známých, rodiny (Zdroj 6, 59 % respondentů). Informace u finančních poradců hledalo 31 % respondentů (Zdroj 7), internet banking nebo mobile banking využilo jako informační zdroj 17 % respondentů (Zdroj 4), tiskoviny 7 % respondentů (Zdroj 1) a v televizi 5 % respondentů (Zdroj 2).

Graf č. 31: Struktura respondentů dle rozhodujících zdrojů při výběru produktu



Zdroj: Samostatné zpracování výsledků šetření

Otázka č. 29 byla zaměřena na identifikování rozšíření výuky finanční gramotnosti v zkoumané populaci a identifikaci místa vzdělávání. Otázka zněla „*zúčastnil jste se organizované výuky zaměřené na zvýšení finanční gramotnosti?*“. V odpovědích majoritní část respondentů, až **64 % uvedlo, že se organizované výuky zaměřené na finanční gramotnost nezúčastnilo**, dalších 21 % procent respondentů uvedlo, že se účastnilo v rámci univerzitní výuky, 8 % v rámci výuky na základní nebo střední škole a 7 % respondentů se účastnilo organizované výuky zaměřené na zvýšení finanční gramotnosti v rámci mimoškolních aktivit.

Graf č. 32: Struktura respondentů dle účasti na výuce zaměřené na finanční gramotnost

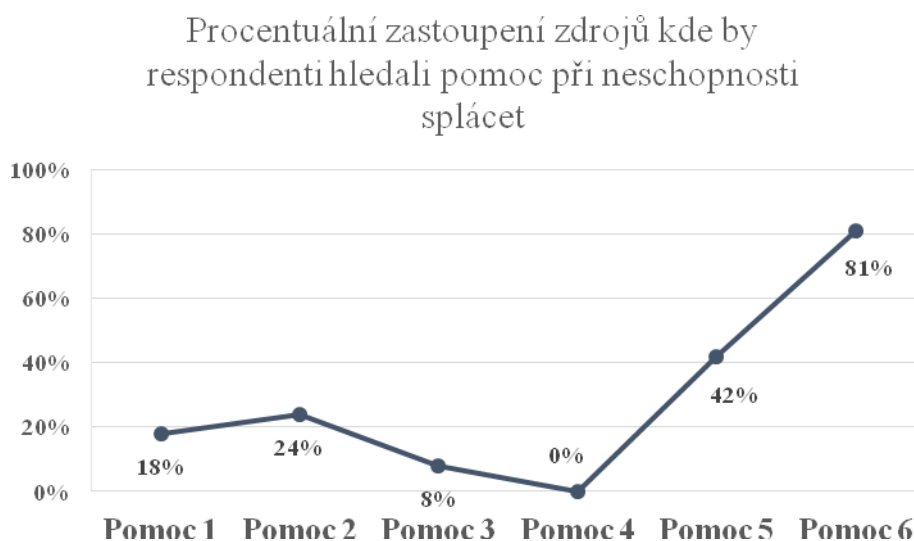
### Zúčastnil jste se někdy organizované výuky zaměřené na zvýšení finanční gramotnosti?



Zdroj: Samostatné zpracování výsledků šetření

Poslední otázka sekce (č. 30) zněla „*na koho byste se obrátili v případě, že byste se dostali do neschopnosti splácet své finanční závazky?*“. Z odpovědí plyne, že **respondenti by nejčastěji hledali pomoc u rodiny** (pomoc 6, **81 % respondentů**), nebo u bankovní instituce (např. změna podmínek úvěru, pomoc 5, 42 % respondentů). Odborné poradenství nestátní neziskové organizace pro pomoc při finanční tísní (pomoc 2) by vyhledalo 24 % respondentů a poradenství na městském úřadě (pomoc 1) by hledalo 18 % respondentů. Nový úvěr u bankovní instituce na pokrytí existujícího dluhu by si bylo ochotno vzít 8 % respondentů (pomoc 3) a vzít si nový úvěr u nebankovní instituce (pomoc 4) by si nebyl ochotný vzít nikdo s dotázaných.

Graf č. 33: Procentuální zastoupení zdrojů pomoci při neschopnosti splácet



Zdroj: Samostatné zpracování výsledků šetření

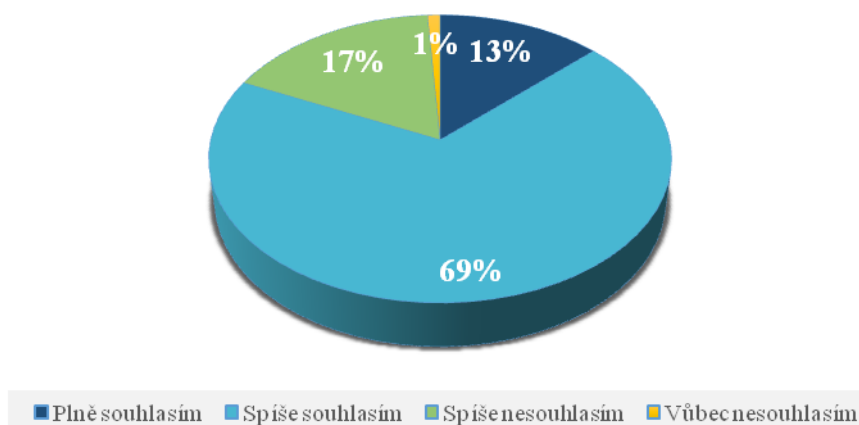
Z odpovědí na otázky páté sekce dotazníku plyne, že majoritní část respondentů (89 %) si před podpisem čte (nebo by si pročetlo) smlouvu, která má být podepsána. Je tedy zřejmé, že **respondenti jsou ve svých smluvních vztazích obezřetní**, a snižují tak rizika plynoucí z nedostatečné informovanosti o detailech pořizovaných produktů. Na druhou stranu však až 55 % respondentů nezná podmínky svého práva na odstoupení od spotřebitelského úvěru. Neznalost tak důležitého bodu může mít pro jednotlivce v případě potřeby jeho využití značné finanční důsledky. Při rozvoji koncepce finančního vzdělávání by tomuto bodu měla být věnovaná patřičná pozornost. Stejně by měla být pozornost věnována významu pozitivní kreditní historie jednotlivce ve vztazích s bankou. Z odpovědí také plyne, že až **64 % respondentů se nikdy nezúčastnilo žádné výuky specificky zaměřené na oblast finanční gramotnosti** a také, že majoritní část respondentů by pomoc v případě neschopnosti hradit své závazky hledala u rodiny (až 81 %). Lze tedy usuzovat, že **majoritní část respondentů považuje rodinu za svou „záchrannou síť“**, kde se mohou obrátit v případě finančních problémů. Naproti tomu nezanedbatelných 8 % respondentů by neschopnost hradit své závazky řešila další půjčkou, čím by se vystavila vážnému riziku spadnutí do dluhové spirály.

Poslední otázka zařazená v dotazníku (č. 31) se respondentů tázala na **vlastní vnímání své finanční gramotnosti**. Otázka byla záměrně umístěná na konec dotazníku, aby respondenti mohli vzít v potaz subjektivní vnímání náročnosti zodpovězení dotazníku. Na otázku „do jaké míry souhlasíte s následovným tvrzením: Sám sebe považuji za finančně gramotného“ pak pouze 13 % respondentů uvedlo odpověď, plně souhlasím.

Majoritní část respondentů (69 %) uvedlo, že s uvedeným tvrzením spíše souhlasí. Naopak 17 % respondentů uvedlo, že s uvedeným tvrzením spíše nesouhlasí a 1 % respondentů s uvedeným tvrzením vůbec nesouhlasí. Z odpovědí je zřejmé, že **majoritní část respondentů** a analogicky i české populace v období ranní dospělosti **se považuje za finančně gramotných**.

Graf č. 34: Vlastní hodnocení své finanční gramotnosti respondenty

Míra souhlasu respondentů s tvrzením „Sám sebe považuji se za finančně gramotného“



Zdroj: Samostatné zpracování výsledků šetření

## 5.6 Určení úrovně finanční gramotnosti respondentů

Pro hlubší analytickou práci potřebnou k dosažení cílů této práce bylo nevyhnutné určit úroveň finanční gramotnosti jednotlivých respondentů. Vzhledem k povaze diplomové práce a absenci metodiky pro standardizované rozdělení populace dle úrovně finanční gramotnosti byl zvolen přístup skládající se z 5-ti po sobě následujících kroků:

1. Určení vhodného počtu otázek pro určení finanční gramotnosti respondenta
2. Formulace vhodných otázek pro určení finanční gramotnosti respondenta
3. Sběr dat a vyhodnocení odpovědí respondentů
4. Určení potřebného počtu skupin a vhodného rozdělení
5. Vzájemné porovnání vyhodnocených odpovědí respondentů, určení pravidel pro zařazení a zařazené respondenta do jedné z definovaných úrovní finanční gramotnosti.

První krok při určování úrovně finanční gramotnosti respondentů bylo **určení vhodného počtu otázek** pro analýzu dat. Při určování vhodného rozsahu byly brány v potaz následující faktory:

- Nutnost formulace specifických otázek, u kterých musí být jasná správnost odpovědi, případně žádaný stav znalostí nebo návyků u odpovědi kde se z definice otázky nedá určit správnost odpovědi.
- Omezený rozsah dotazníku maximálně 35 otázek (z důvodu atraktivity pro respondenta) zaměřených na 6 stanovených okruhů.
- Potřeba dostatečného počtu otázek pro jednoznačné určení vhodných limitů pro rozdělení respondentů do jednotlivých úrovní finanční gramotnosti.

Vhodný rozsah byl stanoven na **6 – 10 otázek** z důvodů, že počet otázek 5 a méně by mohl vést k nedostatečným možnostem pro určování vhodného rozdělení respondentů do zvolených úrovní finanční gramotnosti a naopak více než 10 otázek by mohlo vést k snížení kvality výzkumu z důvodů sníženého počtu otázek dotazníku zaměřených na jiné oblasti výzkumu.

V druhém kroku bylo přistoupeno k přesné **definici otázek**, u kterých musela být jasná správnost odpovědi nebo žádaný stav znalostí nebo návyků u odpovědi kde se z definice otázky nedala určit správnost odpovědi. V dotazníku se jednalo o otázky 18 – 23 a otázky 25 – 27. Jednalo se tedy o **9 otázek zaměřených na všeobecné i specifické znalosti v oblasti financí**.

V třetím kroku bylo přistoupeno k **sběru relevantních odpovědí a vyhodnocení správnosti** nebo předem definovaného žádaného stavu odpovědí. Správným a žádaným odpovědím byl přidělen jeden bod, nesprávným, nebo nežádaným odpovědím nebyl přidělen bod. Každý respondent tedy mohl získat **0 – 9 bodů** v závislosti na zvolených odpovědích.

Jelikož velikost zkoumaného vzorku činila v konečném výsledku 100 respondentů, přistoupeni jsme v dalším kroku k definici **3 úrovní finanční gramotnosti respondentů**:

- Podprůměrně finančně gramotní (žádaná velikost skupiny 15 – 30 % respondentů)
- Průměrně finančně gramotní (žádaná velikost skupiny 40 – 70 % respondentů)
- Nadprůměrně finančně gramotní (žádaná velikost skupiny 15 – 30 % respondentů)

V posledním kroku byly vzájemně porovnány dosažené výsledky respondentů, zhodnoceny četnosti výskytu dosaženého počtu bodů mezi respondenty a stanoveny limity

pro zařazení do jedné ze stanovených skupin. Při určování přesné hladiny limitů jsme vycházeli z rozsahů, které jsme si určili v předchozím kroku. Finální limity pro zařazení a rozdělení respondentů do jednotlivých úrovní finanční gramotnosti je následující:

- Podprůměrně finančně gramotní = 0-5 bodů, 30 % respondentů
- Průměrně finančně gramotní = 6-7 bodů, 45 % respondentů
- Nadprůměrně finančně gramotní = 8-9 bodů, 25 % respondentů

Tabulka č. 2: Četnost výskytu dosaženého počtu bodů mezi respondenty

Počet bodů	Počet respondentů
3	2
4	11
5	17
6	24
7	21
8	17
9	8
<b>Spolu</b>	<b>100</b>

*Zdroj: Samostatné zpracování výsledků šetření*

## 5.7 Pozorované faktory ovlivňující úroveň finanční gramotnosti

Pro potřeby dosažení jednoho z dílčích cílů práce, identifikace a charakterizování skupiny obyvatelstva dosahujících slabších výsledků v testech finanční gramotnosti v porovnání se zbytkem české populace v období časně dospělosti (18-30 let) bylo nevyhnutné identifikovat faktory, které mají logicky odůvodnitelný a ve výsledcích statisticky prokazatelný vliv na úroveň finanční gramotnosti.

V závislosti na zvoleném rozsahu dotazníkového šetření a množství informací, které byly v rámci dotazníkového šetření sesbírané, jsme identifikovali následujících 7 faktorů pro hlubší analýzu vlivu na úroveň finanční gramotnosti:

- Věková skupina (18-22 let, 23-26 let, 27-30 let)
- Pohlaví (žena, muž)
- Nejvyšší dosažené vzdělání (stř. škola, vysokoškolské I. st., vysokoškolské II. st.)
- Druh současného zaměstnání (pracující, nepracující)
- Velikost města/obce bydliště (pod 500 000 obyvatel, 500 000 obyvatel a více)
- Průměrný měsíční čistý příjem (CZK: 0 – 14 999, 15 000 – 24 999, 25 000 a více)
- Druh využívaných finančních produktů (jen běžný účet, běžný účet + jiný produkt)



V dalším kroku jsme pro každý z faktorů analyzovali **koncentraci podprůměrně finančně gramotných respondentů** pro definované hodnoty, které každý z faktorů nabýval. Touto analýzou jsme **omezili počet prediktorů na 4**, které nabývali výrazně **odlišnou a logicky interpretovatelnou** koncentraci podprůměrně finančně gramotných respondentů:

• <b>Věková skupina</b>	<b>koncentrace:</b>
❖ 18-22 let:	58,82 %
❖ 23-26 let	31,37 %
❖ 27-30 let	12,50 %

Logická interpretace: s narůstajícím věkem se snižuje podíl podprůměrně finančně gramotných respondentů.

• <b>Nejvyšší dosažené vzdělání</b>	<b>koncentrace:</b>
❖ Střední škola	39,47 %
❖ Vysokoškolské I. st.	35,90 %
❖ Vysokoškolské II. st.	4,35 %

Logická interpretace: s vyšším dosaženým vzděláním se snižuje podíl podprůměrně finančně gramotných respondentů.

• <b>Průměrný měsíční čistý příjem (CZK)</b>	<b>koncentrace:</b>
❖ 0 – 14 999	42,00 %
❖ 15 000 – 24 999	27,27 %
❖ 25 000 a více	0,00 %

Logická interpretace: s vyšším čistým příjmem se snižuje podíl podprůměrně finančně gramotných respondentů.

• <b>Druh využívaných finančních produktů</b>	<b>koncentrace:</b>
❖ Jen běžný účet:	46,43 %
❖ Běžný účet + jiný produkt	23,61 %

Logická interpretace: s narůstajícími zkušenostmi s finančními produkty se snižuje podíl podprůměrně finančně gramotných respondentů.

Jelikož hlubší segmentace vzorku metodou logického stromu nebylo možné z důvodu velikosti vzorku, rozhodli jsme se definovat segmenty české populace v období

časné dospělosti dosahujících slabších výsledků v testech finanční gramotnosti v porovnání se zbytkem české populace v období časné dospělosti na základě jednoho faktoru. Pro odstranění vysoce korelovaných faktorů jsme použili **korelační analýzu** (provedenou v programu **MS Excel** specializovanou **funkcí CORREL**), u které jsme si stanovili jako maximálně přípustnou **hranici korelace 0,4**.

**Z důvodu vysoké korelace byl z definice odstraněn faktor věk**, který byl logicky vysoce korelovaný s příjmem a vzděláním (jelikož mladší lidé častěji spadali do kategorie studentů, tudíž s nižším dosaženým vzděláním a nižším příjmem).

Tabulka č. 3: Tabulka korelací mezi faktory příjem, vzdělání, věk, produkty

	Příjem	Vzdělání	Věk	Produkty
Příjem	1,0000	0,2494	0,4657	0,2372
Vzdělání	0,2494	1,0000	0,5070	0,2291
Věk	0,4657	0,5070	1,0000	0,2851
Produkty	0,2372	0,2291	0,2851	1,0000

*Zdroj: Samostatné zpracování výsledků šetření*

Z analýzy tedy vyplynuly následující faktory ovlivňující úroveň finanční gramotnosti:

- **Vzdělání**
- **Příjem**
- **Zkušenosti s finančními produkty**

Přičemž s vyšším vzděláním, vyšším čistým příjmem nebo narůstajícími zkušenostmi s finančními produkty se snižuje podíl podprůměrně finančně gramotných respondentů.

Skupiny obyvatelstva dosahujících slabších výsledků v testech finančních gramotností v porovnání se zbytkem české populace v období časné dospělosti (18-30 let) tedy můžeme definovat jako:

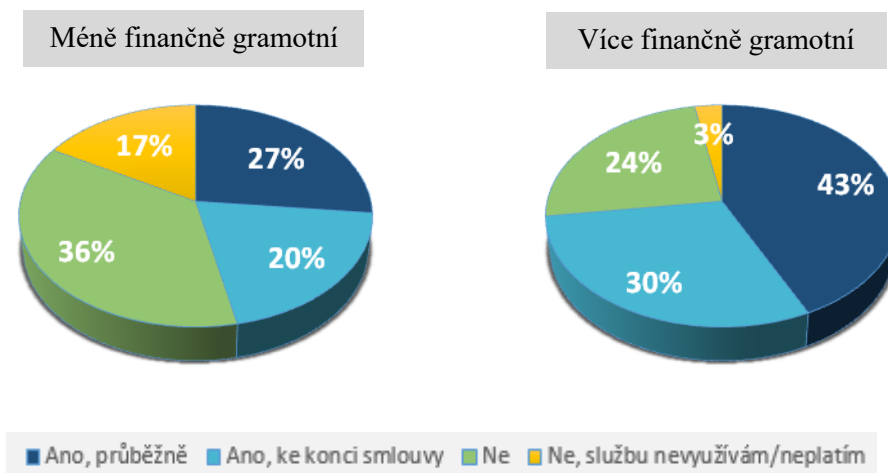
- Jednotlivci s nejvyšším dosaženým vzděláním středoškolským, nebo vysokoškolským I. st.
- Jednotlivci s příjmem pod 15 000 CZK
- Jednotlivci bez zkušeností s bankovními produkty (s výjimkou běžného účtu)

## 5.8 Návyky méně finančně gramotných respondentů

V návaznosti na vytvoření segmentace klientů na skupiny podprůměrně, průměrně a nadprůměrně finančně gramotných respondentů v kapitole 5.6 *Určení úrovně finanční gramotnosti respondentů* jsme přistoupili k porovnání návyků méně (podprůměrně) finančně gramotných respondentů se zbytkem respondentů (průměrně a nadprůměrně finančně gramotných) v dalším textu označovaných souhrnným označením „více finančně gramotní respondenti“.

Z výsledků porovnání vyplývá, že **více finančně gramotní respondenti jsou taky více uvědoměli ve vztahu k účelu vynakládaných finančních prostředků**. V skupině více finančně gramotných respondentů 73 % respondentů uvedlo, že aktivně zkoumá levnější nebo vhodnější alternativu služeb jako energie, telefon nebo internet v průběhu, nebo na konci platnosti existující smlouvy. Na druhou stranu v skupině méně finančně gramotných stejnou odpověď uvedlo jenom 47 % respondentů.

Graf č. 35: Rozdíly mezi odpověďmi více a méně gramotných respondentů na otázku č. 8 **Zkoumáte aktivně, levnější/vhodnější alternativy služeb - energie, telefon, internet?**

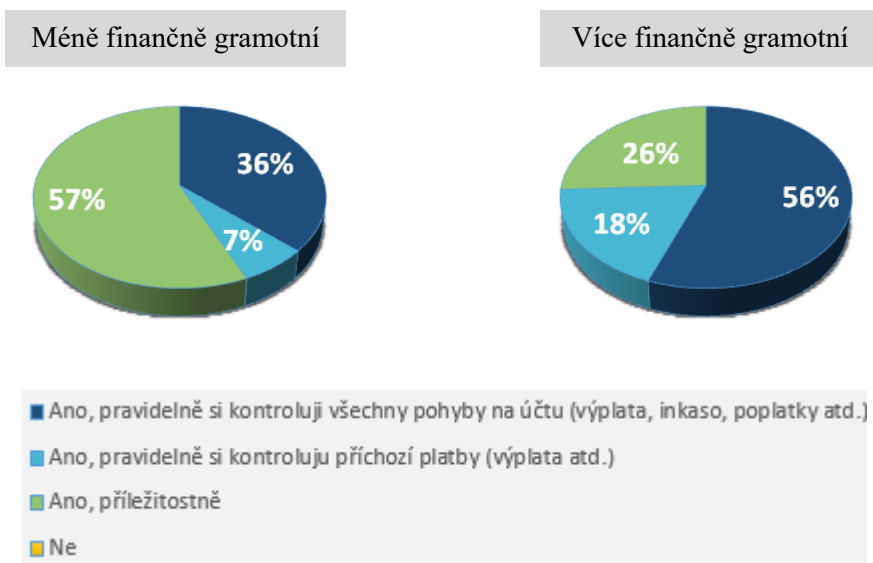


Zdroj: Samostatné zpracování výsledků šetření

Další zajímavým zjištěním rozdílů v návycích méně a více gramotných respondentů bylo porovnání odpovědí na otázku, zda si respondenti kontrolují pohyby na osobním účtu. Při této otázce až 74 % finančně více gramotných respondentů uvedlo, že si pravidelně kontrolují pohyby na osobním účtu (všechny, nebo jenom příchozí), zatímco v případě finančně méně gramotných respondentů se jednalo o 43 % respondentů. Z výsledků je zřejmé, že **finančně více gramotní lidé jsou méně náchylní na rizika spojená s nadeslanou platbou (pokuty, penále) nebo naopak s uskutečněnou neautorizovanou platbou**.

Graf č. 36: Rozdíly mezi odpověďmi více a méně gramotných respondentů na otázku č. 9

**Kontrolujete si pohyby na osobním účtu?**

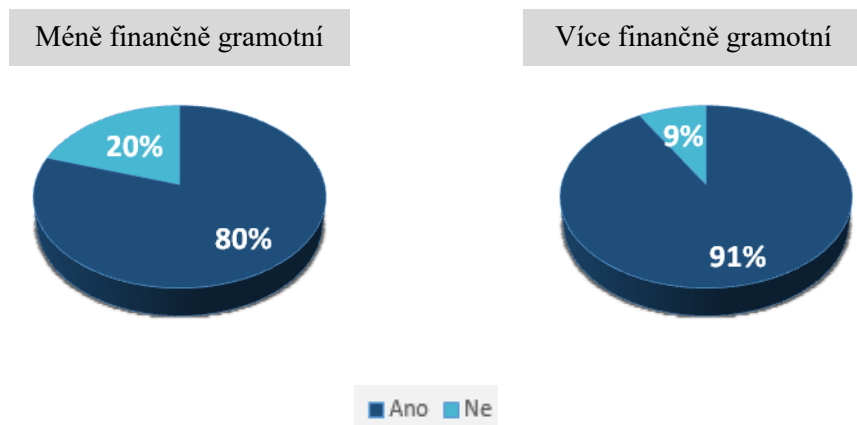


Zdroj: Samostatné zpracování výsledků šetření

Řádné a včasné placení finančních závazků má zásadní vliv na kreditní historii jednotlivce a pomáhá vyhnout se placení pokut a penále spjatými s opožděnou platbou. Porovnáním výsledků odpovědí finančně méně gramotných respondentů se zbytkem respondentů bylo zjištěno, že mezi více gramotnými respondenty se datem splatnosti finančních závazků řídí 91 % respondentů, zatímco v skupině méně finančně gramotných respondentů se podíl snižuje na 80 % respondentů. Je tedy zřejmé, že vyšší finanční gramotnost a povědomí o následcích nesplácení finančních závazků snižuje náklonnost respondenta k rizikovému a potenciálně nebezpečnému chování v oblasti osobních financí.

Graf č. 37: Rozdíly mezi odpověďmi více a méně gramotných respondentů na otázku č. 12

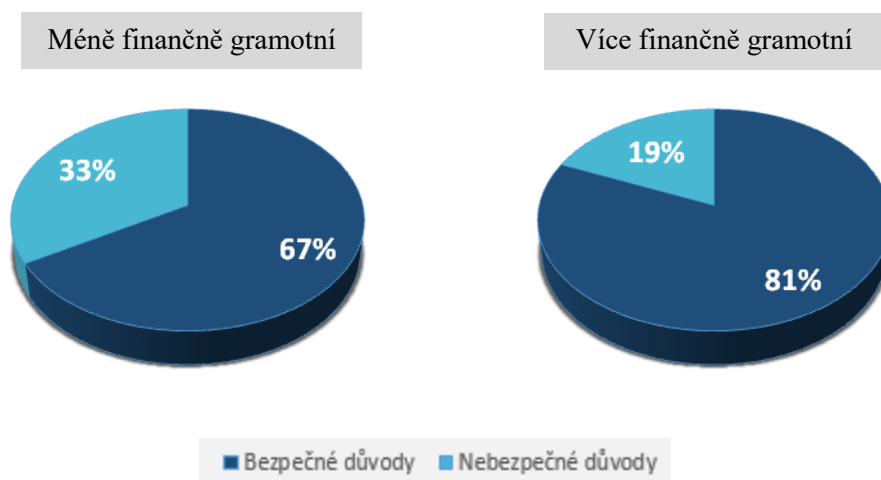
**Řídíte se datem splatnosti vašich finančních závazků?**



Zdroj: Samostatné zpracování výsledků šetření

Porovnáním relevantnosti důvodů na pořízení úvěru obou skupin respondentů můžeme konstatovat, že **respondenti s nižší úrovní finanční gramotnosti jsou ochotnější** (33 % u méně finančně gramotných proti 19 % u více finančně gramotných respondentů) **vzít si úvěr z důvodu, který můžeme definovat jako nebezpečný** pro finanční zdraví jednotlivce (splácení existujících dluhů, pomoc kamarádovi, pomoc rodinnému příslušníkovi, nákup spotřebního zboží nebo služeb, které zvyšují sociální status, dovolená a vánoční dárky). Až 13 % respondentů ze skupiny méně finančně gramotných respondentů bylo ochotno vzít si úvěr z důvodu splácení existujících závazků. V skupině více finančně gramotných by bylo k tomuto vysoce rizikovému chování ochotno přistoupit méně než 3 % respondentů.

Graf č. 38: Rozdíly mezi odpověďmi více a méně gramotných respondentů na otázku č. 14  
**Struktura respondentů ochotných čerpat úvěr z bezpečných/nebezpečných důvodů**

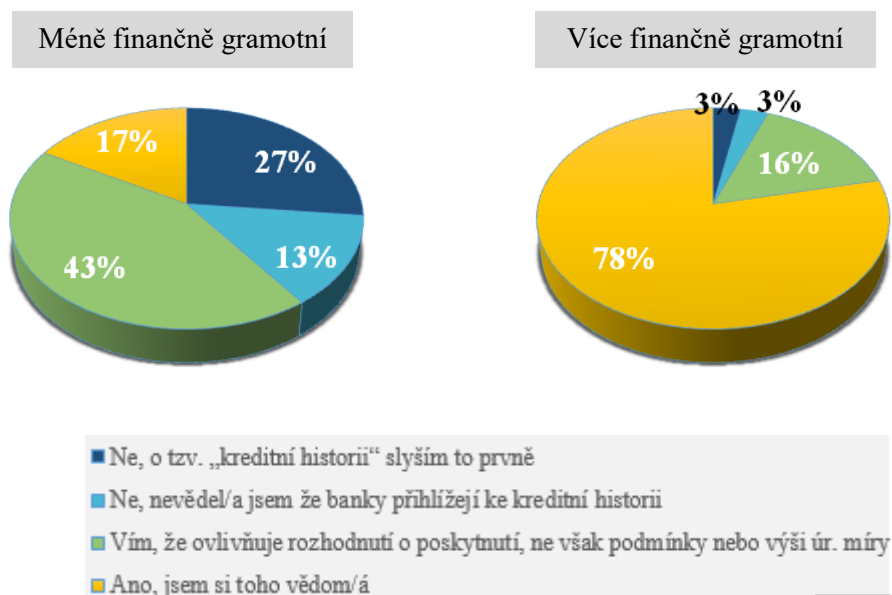


*Zdroj: Samostatné zpracování výsledků šetření*

Ochota podstupovat vyšší riziko plynoucí z pozdního splácení svých finančních závazků může být do určité míry vysvětlena nižší znalostí významu kreditní historie a jejího vlivu na další život jednotlivce u méně finančně gramotných respondentů. Porovnáním výsledků odpovědí méně a více finančně gramotných respondentů bylo zjištěno, že zatímco v skupině více finančně gramotných respondentů až 78 % respondentů odpovědělo, že si jsou vědomi, že kreditní historie může mít vliv na rozhodnutí banky o poskytnutí úvěru, vliv o podmínkách úvěru a taky vliv na úrokovou sazbu. V skupině méně finančně gramotných respondentů podobně odpovědělo pouze 17 % respondentů a až 27 % respondentů odpovědělo, že o kreditní historii slyší poprvé.

Graf č. 39: Rozdíly mezi odpověďmi více a méně gramotných respondentů na otázku č. 27

### Znalost důsledků pozitivní/negativní „kreditní historie“



Zdroj: Samostatné zpracování výsledků šetření

## 5.9 Shrnutí výzkumu

Ve výzkumné části diplomové práce bylo uskutečněno dotazníkové šetření na téma finanční gramotnost zaměřené na české občany ve věku 18 až 30 let. V rámci šetření bylo sesbíráno 100 validních odpovědí, které byly následně detailně analyzovány. **Ve výzkumu bylo v plné míře dosaženo hlavního i dílčích cílů práce, taktéž jako byly potvrzeny nebo vyvráceny všechny stanovené hypotézy.** Shrnutí výsledků práce je uvedeno v následujících odstavcích.

**Hlavním cílem** diplomové práce bylo zjistit současný stav finanční gramotnosti české populace v období časně dospělosti 18-30 let. Analýzou dat sesbíraných pomocí dotazníkového šetření bylo zjištěno, že **majoritní část české populace v období časně dospělosti je finančně gramotná** na úrovni potřebné pro každodenní život, orientuje se v základních finančních pojmech, ve vztahu k finančním otázkám se snaží aktivně předcházet vzniku rizikových situací a je si vědoma rizik spjatých s přijetím nezodpovědných finančních rozhodnutí.

Dotazníkovým šetřením bylo též zjištěno, že majoritní část, **88 %**, respondentů si **plánuje své osobní finance**, přičemž ale **jenom 13 %** respondentů si **osobní finance plánuje ve formě, která jim umožňuje vytváření přehledů a přijímání nápravných opatření** v případě opakovaného nedodržování stanoveného plánu – v psané podobě. 72 %

respondentů má zkušenosti s minimálně dvěma finančními produkty a **68 % respondentů** si tvoří **rezervy pro případ finanční nouze**. 50 % respondentů si pravidelně kontroluje všechny transakce na běžném účtu a 65 % respondentů vyvíjí v průběhu, nebo ke konci platnosti smlouvy na energie, telefon nebo internet aktivní úsilí na zlepšení existujících podmínek uzavřených smluv. **Datem splatnosti závazků se řídí 88 % respondentů. Při výběru úvěru respondenti kladou důraz hlavně na úrokovou sazbu, důvěryhodnost poskytovatele a výši splátky**, přičemž alarmující je, že **RPSN**, koncipované jako jeden z pilířů ochrany spotřebitele **považovali respondenti za jeden z méně důležitých faktorů. Znalost pojmů spjatých s oblastí osobních financí** jako kreditní karta, RPSN, fixační období hypoték nebo konsolidace půjček s kterými je jednotlivec v pravidelném kontaktu či už v reklamách v televizi, rádiu, billboardech nebo na pobočkách bank **je u respondentů výrazně vyšší než znalost všeobecných ekonomických pravidel** (například vztah mezi rizikem a investováním) **nebo detailnějších otázek o financích** (například rozdíl mezi p. a. a p. m. v terminologii úrokových sazeb) a až **55 % respondentů nezná podmínky svého práva na odstoupení od spotřebitelského úvěru**. Zajímavým zjištěním je též, že **majoritní část respondentů by pomoc v případě neschopnosti hradit své závazky hledala u rodiny** (až 81 %). Lze tedy usuzovat, že majoritní část respondentů **považuje rodinu za „záchrannou síť“** kde se mohou obrátit v případě finančních problémů. Co se týká finančního vzdělávání, **64 % respondentů uvedlo, že se nikdy nezúčastnilo žádné výuky specificky zaměřené na oblast finanční gramotnosti**.

Uvedeným tématům a zjištěním by měla být v rozvoji koncepce vzdělávacích programů na všech úrovních vzdělávacího systému, jakož i mimo něho věnována zvýšená pozornost.

**Prvním dílčím cílem výzkumu** bylo identifikovat a charakterizovat skupiny obyvatelstva dosahujících slabších výsledků v testech finanční gramotnosti v porovnání se zbytkem české populace v období časně dospělosti (18-30 let). Z dat sesbíraných v dotazníkovém šetření byly definovány následující faktory determinující dosahované výsledky v testech finanční gramotnosti: **vzdělání, příjem a zkušenosti s finančními produkty**. Pro uvedené faktory platí že, s vyšším vzděláním, vyšším čistým příjmem nebo narůstajícími zkušenostmi s finančními produkty se snižuje podíl podprůměrně finančně gramotných respondentů. Dle uvedených faktorů pak je možné definovat skupiny obyvatelstva dosahujících slabších výsledků v testech finanční gramotnosti v porovnání se zbytkem české populace v období časně dospělosti (18-30 let) jako:

- Jednotlivci s nejvyšším dosaženým vzděláním SŠ, nebo VŠ I. stupně
- Jednotlivci s příjmem pod 15 000 CZK
- Jednotlivci bez zkušeností s bankovními produkty (s výjimkou běžného účtu)

Této problematice se v práci podrobně zabývá kapitola 5.7 Pozorované faktory ovlivňující úroveň finanční gramotnosti. Lze v ní najít metodologii analýzy sesbíraných dat, jako i detailní analýzu uvedených faktorů.

**Druhým dílčím cílem výzkumu** bylo ověřit negativní vliv nižší finanční gramotnosti jednotlivce na rizikovost chování v oblasti osobních financí. Této problematice se detailně věnuje kapitola 5.8 Návyky méně finančně gramotných respondentů. V rámci analýzy výsledků dotazníkového šetření byly definovány **4 oblasti**, kde méně gramotní respondenti vykazovali signifikantně vyššího podílu odpovědí indikujících potenciálně rizikové chování v porovnání se zbytkem respondentů. První oblastí je **aktivní zkoumání levnějších nebo vhodnějších alternativ využívaných služeb** jako energie, telefon nebo internet v průběhu, nebo na konci platnosti existující smlouvy. V rámci skupiny méně finančně gramotných respondentů aktivně nezkoumá alternativy 36 % respondentů, zatímco u ostatních respondentů tento poměr představuje pouze 24 %. Druhou oblastí je **kontrola pohybů na osobním účtu**, kde 74 % finančně více gramotných respondentů si pravidelně kontroluje pohyby na osobním účtu (všechny, nebo jen příchozí), zatímco v případě finančně méně gramotných respondentů se jedná pouze o 43 % respondentů. Třetí oblastí je **řádné a včasné hrazení finančních závazků**, kde bylo zjištěno, že mezi více gramotnými respondenty se datem splatnosti finančních závazků řídí 91 % respondentů, zatímco v skupině méně finančně gramotných respondentů se podíl snižuje na 80 % respondentů. Poslední, čtvrtou definovanou oblastí je **ochota čerpat úvěr z potenciálně nebezpečných důvodů**. Zde 33 % respondentů s nižší úrovní finanční gramotností je ochotno vzít si úvěr z důvodu, který můžeme definovat jako nebezpečný pro finanční zdraví jednotlivce (splácení existujících dluhů, pomoc kamarádovi, pomoc rodinnému příslušníkovi, nákup spotřebního zboží nebo služeb, které zvyšují sociální status, dovolená a vánoční dárky), přičemž ze zbytku respondentů je ochotno vzít si úvěr z potenciálně nebezpečného důvodu pouze 19 % respondentů. Až 13 % respondentů ze skupiny méně finančně gramotných respondentů bylo ochotno vzít si úvěr z důvodu splácení existujících závazků. V skupině více finančně gramotných by bylo k tomuto vysoce rizikovému chování ochotno přistoupit méně než 3 % respondentů.



Analýzou výsledků dotazníkového šetření bylo prokázáno, že **úroveň finanční gramotnosti stoupá s dosaženým vzděláním**, koncentrace výskytu respondentů patřících do skupiny méně finančně gramotných se zvyšujícím se nejvyšším dosaženým vzděláním klesá následovně:

• Nejvyšší dosažené vzdělání	koncentrace:
❖ Střední škola	39,47 %
❖ Vysokoškolské I. st.	35,90 %
❖ Vysokoškolské II. st.	4,35 %

**hypotéza H1 – úroveň finanční gramotnosti stoupá s vyšším dosaženým vzděláním je tedy platná.**

Rovněž bylo prokázáno, že úroveň finanční gramotnosti stoupá se zvyšujícími se zkušenostmi s finančními produkty. Koncentrace výskytu respondentů patřících do skupiny méně finančně gramotných je v skupině respondentů se zkušenostmi s běžným účtem a dalším finančním produktem výrazně nižší než u respondentů, který mají zkušenosti pouze s běžným účtem.

• Druh využívaných finančních produktů	koncentrace:
❖ Jen běžný účet:	46,43 %
❖ Běžný účet + jiný produkt	23,61 %

**hypotéza H2 – úroveň finanční gramotnosti je ovlivněna zkušenostmi s finančními produkty je tedy platná.**

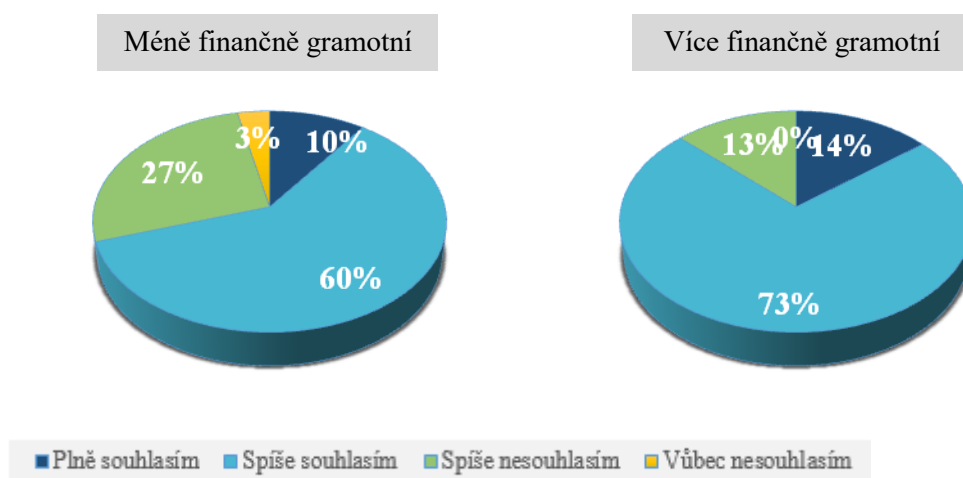
**Hypotéza H3 – nižší úroveň finanční gramotnosti vede k rizikovějšímu chování v oblasti osobních financí**, byla empiricky prokázána výsledky dotazníkového šetření, z kterých plyne, že lze identifikovat 4 oblasti, kde méně gramotní respondenti vykazovali signifikantně vyššího podílu odpovědí indikujících potenciálně rizikové chování v porovnání se zbytkem respondentů. Jedná se o oblasti:

- **aktivní zkoumání levnějších nebo vhodnějších alternativ využívaných služeb**
- **kontrola pohybů na osobním účtu**
- **řádné a včasné hrazení finančních závazků**
- **ochota čerpat úvěr z potenciálně nebezpečných důvodů**

**hypotéza H3 – nižší úroveň finanční gramotnosti vede k rizikovějšímu chování v oblasti osobních financí, je tedy platná.**

Poslední, čtvrtá **hypotéza (H4) – jednotlivci s nižší finanční gramotností si nejsou vědomi své nižší finanční gramotnosti, byla zamítnutá.** Nakolik dotazníkové šetření prokázalo, že u respondentů, který byli zařazeny do skupiny méně finančně gramotných, uvedlo odpověď spíše souhlasím, nebo plně souhlasím 70 % respondentů. U zbylých respondentů stejnou odpověď uvedlo 87 % respondentů.

Graf č. 40: Rozdíly mezi odpověďmi více a méně gramotných respondentů na otázku č. 31 **Míra souhlasu respondentů s tvrzením „Sám sebe považuji se za finančně gramotného“**



Zdroj: Samostatné zpracování výsledků šetření

## 6 Diskuze

V rámci diplomové práce bylo realizováno dotazníkové šetření zaměřené na zjištění úrovně finanční gramotnosti české populace v období časně dospělosti. V rámci šetření bylo pomocí specializovaného internetového nástroje sesbíráno 100 odpovědí, které byly následně analyzovány a interpretovány. Zvolený způsob provedení dotazníkového šetření automaticky **vylučuje respondenty s nízkou úrovní počítačové gramotnosti**, u kterých se také předpokládá velmi nízká úroveň finanční gramotnosti. Demografické rozložení výsledného vzorku respondentů je taky ovlivněno způsobem distribuce dotazníku pomocí sociálních sítí a odchyluje se od standardního demografického rozdělení v společnosti. Je proto zcela logické, že respondenti v rámci dotazníkového šetření provedeného v páté kapitole této práce dosahují vyšší úrovně finanční gramotnosti, než dosahovali respondenti ve výzkumech provedených na vzorce respondentů přesněji reflektující standardní demografickou distribuci ve společnosti. Příkladem takového šetření je **výzkum provedený Ministerstvem financí a společně s Českou národní bankou v roce 2010**, kdy prostřednictvím osobních rozhovorů sesbírali odpovědi od 1000 respondentů. V rámci zmíněného výzkumu bylo kromě jiného zjištěno, že rezervy pro případ ztráty příjmu si tvoří 35 % respondentů, rozdíl mezi zkratkami p. m. a p. a. v označení úrokové sazby znala třetina respondentů a zkratku RPSN znala méně než jedna třetina respondentů. Na druhou stranu v rámci výzkumu realizovaném v této práci bylo zjištěno, že rezervy pro případ ztráty příjmu si tvoří 68 % respondentů, rozdíl mezi zkratkami p. m. a p. a. v označení úrokové sazby znalo 61 % respondentů a význam zkratky RPSN bylo schopno správně identifikovat 99 % respondentů.

Z výsledků obou výzkumů však plyne, že **finanční gramotnost u jedinců je třeba nadále zvyšovat**. Je třeba identifikovat potenciálně ohrožené skupiny obyvatelstva, a s těmito skupinami pracovat v přímém kontaktu v multidisciplinárním týmu složeném z oblasti školství a sociální práce. Sociální pracovníci by měli mít základní přehled, kterou ze složek z finanční oblasti mohou s klientem řešit v rámci případové práce a které již je třeba řešit na odborných pracovištích.

## Závěr

Úroveň finanční gramotnosti značí jeden z faktorů, který výrazným způsobem ovlivňuje kvalitu života jednotlivce. Vliv může být pozitivní, kde její vyšší úroveň přispívá k zvýšení příjmů jednotlivce nebo úspoře na straně výdajů, nebo negativní, kdy nižší úroveň finanční gramotnosti může vést k rizikovějšímu jednání jednotlivce ústícím k přímé ztrátě majetkových hodnot a k různým úrovním sociálního vyloučení. Problematika zvyšování finanční gramotnosti mladých lidí je proto v současné době vysoce důležitá, a je nezbytné, aby byla ve větší míře implementována do vzdělávacích programů na všech úrovních vzdělávacího systému. Role odborné veřejnosti ve výzkumu finanční gramotnosti a implementace výsledků výzkumů je proto nezastupitelná.

Diplomová práce v 5-ti logických celcích shrnuje problematiku finanční a funkční gramotnosti, opisuje sociální aspekty nízké finanční gramotnosti, věnuje se problematice ochrany spotřebitele v oblasti financí, definuje základní finanční pojmy potřebné pro správné pochopení empirické části práce a dotazníkovým šetřením provádí výzkum finanční gramotnosti české populace v období ranní dospělosti (18 – 30 let).

Dotazníkové šetření poskytlo množství cenných informací a bylo dosaženo hlavního cíle diplomové práce, a to zjištění současného stavu finanční gramotnosti české populace v období časně dospělosti (18-30 let). Bylo také dosaženo obou dílčích cílů práce, a to identifikaci a charakteristiku skupin obyvatelstva dosahujících slabších výsledků v testech finanční gramotnosti a ověření negativního vlivu nižší finanční gramotnosti jednotlivce na rizikovost chování v oblasti osobních financí.

Postup dotazníkového šetření byl v práci detailně popsán, stejně jako postup analýzy výstupů šetření, věřím proto, že bude sloužit jako návod pro další studenty nebo odbornou veřejnost v pokračování výzkumu finanční gramotnosti. Jsem také přesvědčena, že šetření přineslo velké množství použitelných výstupů a nových informací, které mohou být použity jako podklad pro další zkoumání problematiky, nebo přímo k obohacení současné struktury vzdělávacích programů zaměřených na finanční gramotnost v rámci vzdělávacího systému i mimo něj, včetně poskytování dluhového poradenství méně finančně gramotným klientům v rámci preventivních programů zaměřených na bezpečné chování jednotlivců na finančním trhu.

## Seznam použité literatury

### Knižní zdroje

1. BERTL, Ivan. *Kapitoly o finanční gramotnosti*. Praha: Triton, 2012. ISBN 978-80-7387-622-7.
2. DVOŘÁKOVÁ, Zuzana a Luboš SMRČKA. *Finanční vzdělávání pro střední školy: se sbírkou řešených příkladů na CD*. V Praze: C.H. Beck, 2011. Beckovy ekonomické učebnice. ISBN 978-80-7400-008-9.
3. FISCHER, Slavomil a Jiří ŠKODA. *Sociální patologie: analýza příčin a možnosti ovlivňování závažných sociálně patologických jevů*. Praha: Grada, 2009. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2781-3.
4. *Finanční gramotnost jako prevence předlužení občana*. V Praze: Oeconomica, Kolokvium autorů. 2010. ISBN 978-80-245-1633-2.
5. HUBINKOVÁ, Zuzana. *Psychologie a sociologie ekonomického chování*. 3., aktualiz., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada, 2008. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-1593-3.
6. JANDA, Josef. *Jak žít šťastně na dluh*. Praha: Grada, 2013. Finance pro každého. ISBN 978-80-247-4833-7.
7. JANDA, Josef. *Spořit nebo investovat?*. Praha: Grada, 2011. Finance pro každého. ISBN 978-80-247-3670-9.
8. KOCIÁNOVÁ, Helena. *Finanční gramotnost v kostce, aneb, Co Vás neměl kdo naučit*. Olomouc: ANAG, 2012. ISBN 978-80-7263-767-6.
9. MATI, Tomáš a Tereza HRDINKOVÁ. *Metodika dluhového poradenství*. Bílina: Člověk v tísní, 2013. ISBN 978-80-87456-40-8.
10. MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0.
11. MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ (eds.). *Sociální práce v praxi: specifiky různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-818-0.
12. MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois (ed.). *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.
13. NOVESKÝ, Ivan. *Slabikář finanční gramotnosti: učebnice základních 7 modulů finanční gramotnosti*. Praha: Cofet, 2009. ISBN 978-80-254-4207-4.

14. PROCHÁZKA, Vladimír. *Jak zbohatnout, aneb, Co chudí nevědí*. Praha: Plot, 2012. ISBN 978-80-7428-094-8.
15. PRŮCHA, Jan (ed.). *Pedagogická encyklopedie*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-546-2.
16. ŠKVÁRA, Miroslav. *Finanční gramotnost*. Praha: M. Škvára, 2011. ISBN 978-80-904823-0-2.
17. VALINS, Oliver. *When debt becomes a problem: a literature study*. Wellington, N.Z: Ministry of Social Development, 2004. ISBN 0478183208.

### Elektronické zdroje:

1. Česká národní banka. *Česká národní banka* [online]. 2016 [cit. 2016]. Dostupné z: <http://www.cnb.cz>
2. *Den finanční gramotnosti* [online]. 2011 [cit. 2016]. Dostupné z: <http://denfinancnigramotnosti.cz/>
3. *Hypoteční specialista* [online]. 2011-2016 [cit. 2016]. Dostupné z: <http://hypotecnispecialista.cz/>
4. *KPMG* [online]. 2016. Dostupné také z: <https://home.kpmg.com/cz/cs/home.html>
5. Ministerstvo financí ČR: Rámcová politika Ministerstva financí v oblasti ochrany spotřebitele. Praha: 2007 dostupný z: [http://www.mfcr.cz/assets/cs/media/Ochrana-spotrebitele\\_2007\\_Ramcova-politika-MF-v-oblasti-ochrany-spotrebitele-na-financnim-trhu.pdf](http://www.mfcr.cz/assets/cs/media/Ochrana-spotrebitele_2007_Ramcova-politika-MF-v-oblasti-ochrany-spotrebitele-na-financnim-trhu.pdf)
6. *MINISTERSTVO FINANCÍ ČR. Národní strategie finančního vzdělávání*. (online). Praha: 2010 [cit. 2016], Dostupné z: [www.mfcr.cz/](http://www.mfcr.cz/)
7. Ministerstvo zahraničních věcí České republiky. *Ministerstvo zahraničních věcí České republiky* [online]. 2016 [cit. 2016-03-25]. Dostupné z: [www.mzv.cz](http://www.mzv.cz)
8. Ministerstvo zahraničních věcí České republiky. *Ministerstvo zahraničních věcí České republiky* [online]. 2016 [cit. 2016-03-25]. Dostupné z: [www.mzv.cz](http://www.mzv.cz)
9. *Partners: finanční poradenství jinak* [online]. 2011 [cit. 2016]. Dostupné z: <http://www.partners.cz/cs/>
10. *PISA 2012 Financial Literacy Assessment Framework*. 2012. [cit. 2016-04-7]. Dostupný z WWW: [<http://www.oecd.org/pisa/pisaproducts/46962580.pdf>].
11. *Poradna při finanční tísni* [online]. finanční tiseň o.p.s., 2015 [cit. 2016-06-12]. Dostupné z: <http://www.financnitisen.cz/>

12. *Strategie finančního vzdělávání*. 2007. Dostupné také z:

[http://www.vzdelavani2020.cz/images\\_obsah/dokumenty/knihovna-koncepci/financni-vzdelavani/strategie\\_fin-vzdelavani\\_cr\\_200710.pdf](http://www.vzdelavani2020.cz/images_obsah/dokumenty/knihovna-koncepci/financni-vzdelavani/strategie_fin-vzdelavani_cr_200710.pdf)

**Zákony a vyhlášky:**

1. Zákon 110/2006 Sb. o životním a existenčním minimu
2. Zákon č. 111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi
3. Zákon č. 117/1997 Sb. o státní sociální podpoře
4. Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách

## Summary

Finanční gramotnost české populace

Financial literacy of the Czech population

Author: Kamila Aubrechtová

The master thesis is focused on financial literacy of the Czech population in their early adulthood (19 – 30 years). Main goal of the thesis is to find out current level of financial literacy of the Czech population in their early adulthood (age from 18 to 30 years). Partial goals of the thesis are identification and description of groups achieving worse results in financial literacy test within the population, and description of negative effects to individual's behavior in the area of personal finance related to lower level of financial literacy. All goals of the thesis were achieved. The thesis consists of 5 chapters. 1<sup>st</sup> chapter defines literacy, functional literacy and financial literacy. 2<sup>nd</sup> chapter describes main reasons and factors affecting financial literacy and pathological events as a possible consequence of low level of the financial literacy. 3<sup>rd</sup> chapter focuses on customer protection and shows particular options how to increase level of customer protection in an area of personal finance. 4<sup>th</sup> chapter clarifies financial terms important for proper understanding of realized survey focuses on financial literacy with target group of Czech citizens of age 18 to 30 described in 5<sup>th</sup> chapter of the thesis.



## Přílohy

**Příloha č. 1: Plné znění dotazníku s názvem:** Finanční gramotnost české populace v období časně dospělosti 18- 30 let.

Dobrý den, Vážená/ý Paní/Pane,

Jmenuji se Kamila Aubrechtová, jsem studentka 5. ročníku Karlovy Univerzity v Praze a chtěla bych Vás požádat o vyplnění anonymního dotazníku (dotazník se skládá z 5 okruhů otázek a nezabere Vám více než 7 minut), kterého výsledky budou použity ke zpracování mé diplomové práce s názvem „Finanční gramotnost české populace“. Výsledky budou použité výhradně v agregované podobě, prosím Vás proto, abyste otázky vyplňovali pravdivě dle Vašich zkušeností, návyků a znalostí. Dotazník v žádném případě nebude sloužit k žádným marketingovým akcím nebo jinému než zmíněnému účelu.

Předem Vám děkuji za Váš čas a ochotu.

1. Do jaké věkové skupiny spadáte?

- 18–22 let
- 23 – 26 let
- 27–30 let

2. Jakého jste pohlaví?

- Žena
- Muž

3. Jaké je vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- Základní
- Střední škola bez maturity
- Střední škola s maturitou
- Vyšší odborná škola
- Vysokoškolské I. stupně
- Vysokoškolské II. stupně

4. Jaké je vaše současné zaměstnání?

- Nezaměstnaný/á
- Student
- Mateřská/rodičovská dovolená
- Řadový zaměstnanec
- Řídící pracovník
- Podnikatel/OSVČ

5. Jaká je velikost města/obce ve kterém bydlíte?

- Méně než 20 000 obyvatel
- 20 000 – 99 999 obyvatel
- 100 000 – 499 999 obyvatel
- 500 000 obyvatel a více

6. Jaký je Váš průměrný měsíční čistý příjem?

- 0 – 14 999 CZK
- 15 000 – 24 999 CZK
- 25 000 – 34 999 CZK
- 35 000 CZK a více

7. Plánujete si svoje osobní finance?

- Ne, neplánuji. Nemyslím si, že je to pro mě potřebné
- Ne, ale chtěl/a bych začít
- Ano, mám přehled o svých příjmech a výdajích ale jenom v hlavě
- Ano, dělám si pravidelné přehledy o svých příjmech a výdajích a ty pak vyhodnocuji

8. Zkoumáte aktivně, zda existuje levnější/vhodnější alternativa služeb jako energie, telefon, internet (změna dodavatele, služby)?

- Ne, služby nevyužívám/neplatím
- Ne, nezajímá mě to
- Ne, jenom když mě někdo aktivně osloví s nabídkou
- Ano, vždy ke konci smlouvy
- Ano, průběžně v rámci trvání smlouvy

9. Kontrolujete si pohyby na osobním účtu?

- Ne, nemám osobní účet
- Ne, nezajímá mě to
- Ano, příležitostně
- Ano, pravidelně si kontroloju příchozí platby (výplata atd.)
- Ano, pravidelně si kontroloju všechny pohyby na účtu (výplata, inkaso, poplatky atd.)

10. Vytváříte si finanční rezervu pro případ neočekávaného výpadku příjmu?

- Ne, nemyslím si, že je to potřebné
- Ne, můj příjem mi to nedovoluje
- Ne, mám jiné priority
- Ano, tvořím si rezervy na pokrytí všech výdajů na 1–2 měsíce
- Ano, tvořím si rezervy na pokrytí všech výdajů na 3 a více měsíců

11. Víte, kolik máte momentálně k dispozici finančních prostředků (v hotovosti, na běžném účtu, na spořicí nebo investičním účtu)?

- Ne, nemám přehled
- Jenom přibližně, ne přesnou částku
- Vím přesně, +/- 5%

12. Řídíte se datem splatnosti vašich finančních závazků?

- Ne, beru je spíš orientačně a občas platím až po opakované výzvě k zaplacení
- Ne, platím všechno najednou bez ohledu na datum splatnosti, klidně i po splatnosti
- Ano, platím vše a včas
- Ano, na opakující se platby mám trvalý příkaz a jednorázové platby platím včas

13. Jaké z uvedených finančních produktů využíváte, nebo jste v minulosti využili?

- Běžný účet
- Spořicí nebo investiční produkty
- Kontokorentní úvěr nebo kreditní karta
- Spotřební úvěr nebo úvěr/leasing na vozidlo
- Hypoteční úvěr
- Žádné z uvedených

14. Jaké důvody z níže uvedených jsou dle vašeho názoru relevantní (závažný/podstatný) pro pořízení úvěru?

- Nové bydlení / rekonstrukce
- Na zvýšení příjmů (např. rozvoj podnikání)
- Splácení existujících dluhů
- Pomoc kamarádovi
- Pomoc rodinnému příslušníkovi
- Nákup spotřebního zboží nebo služeb nevyhnutných k běžnému chodu domácnosti
- Nákup spotřebního zboží nebo služeb, které zvyšují můj sociální status (např. špičkový telefon, notebook)
- Dovolena
- Vánoční dárky
- Žádné z uvedených

15. Ohodnoťte důležitost následovných faktorů při výběru úvěru na škále 1 (nedůležité) 5 (nejvíce důležité):

U každé podotázky prosím zvolte odpověď v rozpětí 1–5:

Rychlost sjednání úvěru:	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>
Úroková sazba:	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>
Poplatek za sjednání úvěru:	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>
Důvěryhodnost poskytovatele:	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>
Doporučení známých / finančního poradce:	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>
Výše splátky:	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>

Délka splácení:	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>
Dárek za sjednání (např. iPad nebo televize):	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>
Rozdíl mezi půjčenou částkou a součtem všech sjednaných splátek:	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>
Roční procentní sazba nákladů:	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>

16. Ohodnoťte faktory při výběru spoření či investování na škále 1 (nejméně podstatný) až 5 (nejvíce důležitý):

U každé podotázky prosím zvolte odpověď v rozpětí 1–5:

Potenciální výnos:	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>
Míra rizika:	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>
Délka spoření / investování:	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>
Možnost předčasného výběru peněz:	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>
Doporučení známých / finančního poradce:	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>
Dárek za sjednání (např. iPad nebo televize):	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>

17. Jaký postup preferujete (byste preferovali) v situaci, když nemáte na zaplacení splátky/účtů/nájemného?

- Půjčím si jinde a zaplatím
- Pokusím se dohodnout na splátkovém kalendáři, případně jiném postupu s věřitelem
- Neřeším. Zaplatím, až na to budu mít
- Mně se to nestane, mám našetřeno na výjimečné situace
- Jiné (prosím uveďte)
- Vlastní odpověď:

18. Jaký vztah by měl standardně platit pro riziko a výnos při investování?

- Nižší riziko, vyšší výnos
- Vyšší riziko, vyšší výnos
- Mezi rizikem a výnosem v investování není standardně žádný vztah

19. Jaký je rozdíl mezi kreditní a debetní kartou?

- Služby jsou totožné, je na bance jak kartu nazve (kreditní/debetní)
- Kreditní kartou je možné platit na internetu, zatím co debetní není
- Kreditní karta dovoluje držiteli čerpat prostředky do výše zjednaného úvěrového limitu, zatím co debetní karta dovoluje držiteli čerpat prostředky jenom do výše zůstatku na účtu ke kterému je vydaná.

20. Co znamená zkratka RPSN?

- Roční přepočtená smluvní náhrada
- Roční procentní sazba nákladů
- Riskantní půjčka s vysokými náklady

21. Jaký je rozdíl mezi zkratkami p.a. a p.m. kterými se standardně označuje úroková sazba?

- p.a. vyjadřuje roční úrokovou sazbu na úvěrech a p.m. vyjadřuje roční úrokovou sazbu na spoření
- p.a. vyjadřuje roční úrokovou sazbu na spoření a p.m. vyjadřuje roční úrokovou sazbu na úvěrech
- p.a. vyjadřuje úrokovou sazbu za rok zatímco p.m. vyjadřuje úrokovou sazbu za měsíc

22. Fixační období hypoték značí:

- Předem sjednanou dobu, po kterou může klient odstoupit od smlouvy bez sankcí ze strany banky
- Předem sjednanou dobu od podpisu smlouvy k výplatě sjednaných financí
- Předem sjednanou dobu, po kterou má klient garantovanou sazbu úrokové míry

23. Co znamená konsolidace půjček?

- Vyhlášení klienta že není schopen splácet půjčky
- Odprodej půjček klienta bankou třetí straně
- Sloučení dvou a více půjček klienta do jedné půjčky

24. Čtete podmínky při podpisu smlouvy?

- Ano, smlouvu si před podpisem vezmu domů a pročtu
- Ano, smlouvu v rychlosti projdu a hledám nestandardní položky
- Smlouvu celou nečtu, ale ptám se prodejce, co podepisuji
- Ne, hledám jenom kde smlouvu podepsat

25. Je dle zákona o spotřebitelském úvěru možné odstoupit od uzavřené smlouvy o spotřebitelském úvěru?

- Ne, není
- Ano, ale nejpozději do 7 dnů od data sjednání úvěru
- Ano, ale nejpozději do 14 dnů od data sjednání úvěru
- Ano, ale nejpozději do 30 dnů od data sjednání úvěru

26. Víte, že existuje registr kde banky, nebankovní úvěrové společnosti, telefonní operátoři a poskytovatelé energií sdílejí negativní informace o platební morálce klienta (SOLUS)?

- Ne, slyším to poprvé
- Víím, že informace o klientech sdílejí banky, ale o dalších zmíněných společnostech slyším poprvé
- Ano, něco jsem slyšel/a, ale neznám detaily
- Ano, víím, že negativní informace o mé platební morálce jsou sdíleny mezi zmíněnými společnostmi

27. Víte, že vaše „kreditní historie“ – informace o vaší platební morálce (pozitivní i negativní) může mít vliv na rozhodnutí banky, zda vám poskytne úvěr, za jakých podmínek a s jakou úrokovou mírou?

- Ne, o tzv. „kreditní historii“ slyším to prvně
- Ne, nevěděl/a jsem, že banky přihlížejí ke kreditní historii
- Vím, že kreditní historie může ovlivnit rozhodnutí banky o poskytnutí úvěru, nikoliv však o podmínky úvěru nebo výši úrokové míry
- Ano, jsem si toho vědom/á

28. Z jakých zdrojů jste čerpali informace o finančních produktech, které jste se rozhodli využít?

- Tiskoviny (Denní tisk, letáky)
- Televize
- Internet (Google, web stránky bank, blogy)
- Internet banking nebo mobile banking
- Informace získané na pobočce banky nebo od osobního bankéře
- Informace od známých, rodiny
- Informace zprostředkované finančními poradci
- Nevyužil jsem dosud žádné finanční produkty (ani osobní účet)

29. Zúčastnil jste se organizované výuky zaměřené na zvýšení finanční gramotnosti?

- Ne, nezúčastnil
- Ano, v rámci školské výuky (základní nebo střední škola)
- Ano, v rámci univerzitní výuky
- Ano, v rámci mimoškolských aktivit (prosím uveďte příklad)

30. Na koho byste se obrátili v případě, že byste se dostali do neschopnosti splácet své finanční závazky?

- Městský úřad; odbor sociálních věcí – odborné poradenství
- Nestátní neziskové organizace pro pomoc při finanční tísní – odborné poradenství
- Bankovní instituce – nová půjčka
- Nebankovní instituce – nová půjčka
- Bankovní instituce – změna existujících podmínek smlouvy
- Rodina, známý



31. Do jaké míry souhlasíte s následovným tvrzením: „Sám sebe považuji se za finančně gramotného“

- Plně souhlasím
- Spíše souhlasím
- Spíše nesouhlasím
- Vůbec nesouhlasím

## Příloha č. 2 – seznam grafů

Graf č. 1: Grafické znázornění vztahů mezi cíli práce.....	36
Graf č. 2: Grafické znázornění posloupnosti využití různých metod výzkumu .....	37
Graf č. 3: Struktura respondentů dle věku .....	40
Graf č. 4: Struktura respondentů dle pohlaví.....	41
Graf č. 5: Struktura respondentů dle vzdělání.....	41
Graf č. 6: Struktura respondentů dle pracovního zařazení .....	42
Graf č. 7: Struktura respondentů dle velikosti místa bydliště .....	42
Graf č. 8: Struktura respondentů dle čistého měsíčního příjmu .....	43
Graf č. 9: Struktura odpovědí respondentů na otázku plánování osobních financí .....	43
Graf č. 10: Struktura odpovědí respondentů dle zkoumání výhodnějších alternativ služeb .....	44
Graf č. 11: Struktura odpovědí respondentů dle kontroly pohybů na osobním účtu .....	45
Graf č. 12: Struktura odpovědí respondentů dle vytváření finančních rezerv .....	45
Graf č. 13: Struktura odpovědí respondentů dle představy o finančních prostředcích .....	46
Graf č. 14: Struktura odpovědí respondentů dle řízení splatnosti dat finančních závazků .....	46
Graf č. 15: Procentuální zastoupení produktů u respondentů .....	47
Graf č. 16: Struktura odpovědí respondentů dle typu využívaných produktů .....	48
Graf č. 17: Procentuální struktura odpovědí respondentů dle důvodů k pořízení úvěru .....	49
Graf č. 18: Ochota čerpat úvěr z nebezpečných důvodů dle odpovědí respondentů .....	50
Graf č. 19: Struktura odpovědí respondentů dle důležitosti faktorů při pořizování úvěru .....	50
Graf č. 20: Důležitost faktorů při pořizování spoření/investice dle odpovědí respondentů .....	51
Graf č. 21: Struktura odpovědí respondentů dle postupů při neschopnosti splácet .....	52
Graf č. 22: Vztah mezi rizikem a výnosem při investování dle respondentů .....	53
Graf č. 23: Struktura odpovědí respondentů dle rozdílu mezi označením p. a. a p. m.....	54
Graf č. 24: Struktura odpovědí respondentů dle pojmu fixační období hypoték.....	54
Graf č. 25: Struktura odpovědí respondentů dle pojmu konsolidace půjček.....	55
Graf č. 26: Struktura odpovědí respondentů dle správných odpovědí na všeobecné znalosti .....	56
Graf č. 27: Struktura odpovědí respondentů dle čtení podmínek při podpisu smlouvy.....	57
Graf č. 28: Struktura odpovědí respondentů na otázku o odstoupení od smlouvy (č.25) .....	57
Graf č. 29: Povědomí respondentů o registru o negativní platební morálce klienta.....	58
Graf č. 30: Struktura znalosti důsledků pozitivní/negativní „kreditní historie“ respondenty.....	59
Graf č. 31: Struktura respondentů dle rozhodujících zdrojů při výběru produktu .....	59
Graf č. 32: Struktura respondentů dle účasti na výuce zaměřené na finanční gramotnost.....	60
Graf č. 33: Procentuální zastoupení zdrojů pomoci při neschopnosti splácet.....	61
Graf č. 34: Vlastní hodnocení své finanční gramotnosti respondenty .....	62
Graf č. 35: Rozdíly mezi odpověďmi více a méně gramotných respondentů na otázku č. 8 .....	67
Graf č. 36: Rozdíly mezi odpověďmi více a méně gramotných respondentů na otázku č. 9 .....	68
Graf č. 37: Rozdíly mezi odpověďmi více a méně gramotných respondentů na otázku č. 12 .....	68

<i>Graf č. 38: Rozdíly mezi odpověďmi více a méně gramotných respondentů na otázku č. 14 .....</i>	<i>69</i>
<i>Graf č. 39: Rozdíly mezi odpověďmi více a méně gramotných respondentů na otázku č. 27 .....</i>	<i>70</i>
<i>Graf č. 40: Rozdíly mezi odpověďmi více a méně gramotných respondentů na otázku č. 31 .....</i>	<i>74</i>

### **Příloha č. 3 – seznam obrázků**

<i>Obrázek č. 1: Informační gramotnost .....</i>	<i>9</i>
<i>Obrázek č. 2: Struktura finanční gramotnosti .....</i>	<i>10</i>
<i>Obrázek č. 3: Křivka peněz .....</i>	<i>12</i>
<i>Obrázek č. 4: Maslowova pyramida potřeb .....</i>	<i>24</i>

### **Příloha č. 4 – seznam tabulek**

<i>Tabulka č. 1: Struktura respondentů dle času potřebného na vyplnění dotazníku .....</i>	<i>39</i>
<i>Tabulka č. 2: Četnost výskytu dosáhnutého počtu bodů mezi respondenty .....</i>	<i>64</i>
<i>Tabulka č. 3: Tabulka korelací mezi faktory příjem, vzdělání, věk, produkty .....</i>	<i>66</i>