

**Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta**

Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Alexandra Řeháčková, Dis.

*Úroveň finanční gramotnosti u klientů
Občanské poradny v Novém Jičíně*

Bakalářská práce

vedoucí práce: Mgr. Zuzana Vaculíková

2016

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně a veškeré použité informační zdroje jsem uvedla v seznamu literatury.

V Olomouci dne 15. února 2016.

.....
Alexandra Řeháčková

Poděkování:

Na tomto místě bych chtěla poděkovat Mgr. Zuzaně Vaculíkové za její odborné vedení při zpracování bakalářské práce, za věnovaný čas, podněty a praktické rady. Rovněž bych chtěla poděkovat všem respondentům Občanské poradny v Novém Jičíně za jejich důvěru a svolení při účasti na výzkumu.

OBSAH

ÚVOD	6
TEORETICKÁ ČÁST	8
1 Úloha sociální práce v rámci národní strategie finančního vzdělávání	8
1.1 Asociace občanských poraden	10
1.2 Občanská poradna v Novém Jičíně	10
2 Úroveň finanční gramotnosti dospělé populace ČR	11
3 Finanční gramotnost	13
3.1 Peněžní gramotnost	13
3.1.1 Způsoby provádění plateb	14
3.2 Rozpočtová gramotnost	15
3.2.1 Postup při tvorbě rozpočtu	16
3.2.2 Finanční plánování	19
3.3 Cenová gramotnost	20
3.3.1 Tvorba ceny	21
3.3.2 Cenové praktiky	22
3.3.3 Inflace	22
3.3.4 Nástin finančních produktů na českém trhu	23
3.4 Jak vybírat vhodnou finanční společnost	25
3.4.1 Bankovní a nebankovní sektor	25
3.4.2 Úrok	26
3.4.3 Úroková sazba	26
3.4.4 RPSN	27
3.4.5 Projekt navigátor bezpečného úvěru	28
3.4.6 Služba Zonky.cz	28
3.5 Uzavírání smluv a možné riziko	29
3.5.1 Rozhodčí doložky	29
3.5.2 Směnka	29
4 Novela Zákona o spotřebitelském úvěru	30

5	Vývoj dluhu v časovém horizontu	32
5.1	Prodlení.....	32
5.2	Upomínka	32
5.3	Odstoupení od smlouvy a prohlášení úvěru za splatný	33
5.4	Inkasní společnost	33
5.5	Soudní nebo rozhodčí řízení	33
5.6	Rozhodnutí, nález.....	33
5.7	Exekuce	34
6	Insolvence – možnost řešení úpadku	36
6.1	Oddlužení.....	37
VÝZKUMNÁ ČÁST		38
7	Empirický výzkum	38
7.1	Výzkumný cíl, dílčí cíle, stanovení hypotéz a operacionalizace	38
7.2	Metodologie výzkumu	41
7.3	Výzkumný vzorek	42
7.4	Předvýzkum	42
7.5	Průběh výzkumné akce	43
7.6	Etické dimenze výzkumu.....	44
7.7	Výsledky z analýzy dat.....	45
7.7.1	Úroveň znalostí z oblasti finanční gramotnosti dle pohlaví, dosaženého vzdělání a věku respondentů.....	46
7.7.2	Míra (úroveň) znalostí respondentů z oblasti finanční gramotnosti.....	50
7.7.3	Orientovanost respondentů v základních pojmech z oblasti finanční gramotnosti	51
7.7.4	Nízká úroveň znalostí z oblasti finanční gramotnosti jako rizikový faktor zadlužení.....	66
7.8	Závěr výzkumného šetření.....	67
Závěr		69

Seznam použité literatury.....	71
Seznam tabulek a grafů	74
Seznam příloh.....	76
Příloha č. 1	77

ÚVOD

Mým záměrem je zabývat se v bakalářské práci tématem v současné době stále aktuálním a diskutovaným, a to problematikou finanční gramotnosti. Finanční gramotnost je často zmiňována v nejrůznějších sdělovacích prostředcích. Stále se vedou mezi odborníky, ale i širokou veřejností, diskuze na téma zvyšování úrovně finanční gramotnosti. Nedostatečné znalosti z oblasti jsou jedním z aspektů, proč se obyvatelé České republiky stále častěji ocitnou ve svízelné finanční situaci, jež může vést k jejich předlužení. Povětšinou má tak nastalá situace fatální důsledky pro jednotlivce, ale i celé rodiny. Na otázku nedostatku funkční gramotnosti jako na rizikový faktor zadlužování nahlíží Novosad v článku časopisu Sociální práce/Sociálna práca. Vychází z teoretické základny a zkušeností ze své praxe. V současné společnosti smyslem lidského života sestává materialismus, tj. „mít“ namísto „být“. Lidé neopírají svůj život o skutečné hodnoty. Jedinec je pozitivně přijímán většinou společností na základě úspěchu, zdraví, výkonosti a materiálního zajištění. Jako příčinu takového vnímání autor spatřuje v manipulaci s lidským chováním. Společnost je každodenně masírována reklamou, snadnou dostupností k nakoupení zboží - nákupy na splátky. A samozřejmě akceptování trendu žít život na dluh. Nástrah vedoucích k postupnému zadlužování je spousta. Sezónní prodejní kampaně, nejčastěji se jedná o období vánočních svátků, dovolených. Občané jsou ochotni zapůjčit si finanční prostředky ke koupi dárků, nechají se nalákat reklamou. Další nástrahou je prodej na splátky, finanční prostředky jsou snadno a rychle získatelné, avšak často smluvní podmínky jsou pro laika těžko srozumitelné a mají ve výsledku fatální důsledky. Nehledě na fakt, že lidé se obracejí na nebankovní společnosti. (Novosad, Novosadová, Sociální práce 2/2009, s. 73 – 79)

Cílem mé bakalářské práce je zjistit pomocí výzkumu úroveň finanční gramotnosti u klientů občanské poradny v Novém Jičíně.

V teoretické části je snahou přiblížit danou problematiku finanční gramotnosti a pojmy s tím související.

Teoretická část se zaměřuje na finanční gramotnost jako takovou, na její dílčí složky, dále úlohou sociální práce při zvyšování finanční gramotnosti v rámci Národní strategie finančního vzdělávání. V první kapitole teoretické části je popsána úloha sociální práce v rámci národní strategie. Dále konkrétní úloha odborného sociálního poradenství v rámci strategie. Druhou kapitolu nastiňuje výsledky výzkumu

zaměřeného na úroveň finanční gramotnosti u populace České republiky zaštiťované společnosti STEM/MARK. Jak bylo výše zmíněno, třetí kapitola se zabývá pojmem finanční gramotnosti a jejími jednotlivými složkami – peněžní, cenovou a rozpočtovou. Čtvrtá kapitola je věnována aktuálním informacím k novele Zákona o spotřebitelském úvěru. Pátá kapitola bakalářské práce popisuje stav finančních obtíží spotřebitele¹ a nezvládání svých závazků.

Empirická část je věnována kvantitativnímu šetření u klientů Občanské poradny v Novém Jičíně, jehož cílem je zjistit úroveň finanční gramotnosti.

Inspirací pro zpracování tématu finanční gramotnosti v bakalářské práci byl i osobní záměr. Jelikož jsem v každodenním kontaktu v rámci odborného sociálního poradenství s klienty, kteří se potýkají s finančními obtížemi. Pomocí výzkumu tak zjistit zda úroveň finančních znalostí klientů poradny jsou obdobně neuspokojivá jako v případě republikového šetření. Rovněž pokusit se zmapovat, ve kterých oblastech finanční gramotnosti se klienti orientují hůře.

Výsledky výzkumu mohou posloužit a být využity pro potřeby vzdělávání, projektovou činnost občanské poradny.

¹ Dle § 419 zákona č. 89/2012 Sb., v platném znění je spotřebitelem každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná. Dostupné dne 30.4.2016 z <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-89>.

TEORETICKÁ ČÁST

1 Úloha sociální práce v rámci národní strategie finančního vzdělávání

Prioritou státu je předcházení stavu předlužení občanů a nejinak tomu bylo v předešlých staletích. Stát měl snahu již v hluboké historii řešit neschopnost občanů splácet dluhy. V současnosti stát spatřuje preventivní opatření proti zadlužení ve zvýšení znalostí a úrovně na poli finanční gramotnosti, mezníkem se stal r. 2010, kdy byl vydán dokument Národní strategie finančního vzdělávání.

Cílem strategie je potírání dalšího zadlužování občanů prostřednictvím finančního vzdělávání populace. Součástí jsou definovány přesné postupy, dovednosti a výstupy vzdělávání, kterých by měli zúčastnění docílit. Vzdělávání probíhá na mezinárodní úrovni s důrazem na doporučení OECD a EU. Strategie se zaměřuje na problémy a úkoly v rámci vzdělávání v oblasti finanční gramotnosti, rovněž se zabývá úkoly aktérů strategie. Další oblastí, na kterou klade důraz je ochrana spotřebitele. Významným prvkem je právě ochrana spotřebitele, jež se pohybuje na trhu financí. Prostřednictvím vzdělávání je snahou spotřebiteli zajistit větší informovanost, čímž podporuje zodpovědnější rozhodování ve svých rozhodnutích v dané oblasti.

Národní strategie má za cíl zvýšit povědomí od finančních produktech a službách. V průběhu vzdělávání by mělo dojít k posílení poznatků gramotnosti finanční, nelze však opomenout ani čtenářskou, numerickou, právní gramotnost. Propojením výše uvedených oblastí gramotnosti tak snáze může klient riziku nezvládnutí svých závazků.

V širším smyslu tak zabránit úpadku občana a zajištění na stáří. Celý proces je zaštiťován a koordinován Ministerstvem financí. Dále se na něm podílí klíčové subjekty veřejné správy:

Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy – podílí se na rozvoji vzdělávací soustavy, zejména vzdělávací programy v základním a středním vzdělávání. Vytváří standardy finanční gramotnosti do vzdělávacích programů dle věkové struktury a tím podporuje zvyšování úrovně finanční gramotnosti žáků. Taktéž uděluje akreditaci vzdělávacím institucím.

Ministerstvo průmyslu a obchodu - vytváří spolupracující síť se spotřebitelskými sdruženími se zaměřením na dospělou populaci spotřebitelů. Úkolem je také finanční podpora plynoucí z dotací.

Česká národní banka – se zapojuje do finančního a ekonomického vzdělávání. V prvotním vzdělávání zajišťuje přípravu pro učitele, aby tak byli schopni finanční gramotnost zavést do výuky na základních a středních školách. Taktéž vytváří podporu projektů týkajících se zavedení výuky finanční gramotnosti na pedagogických fakultách.

Ministerstvo práce a sociálních věcí - se zaměřuje na osoby v obtížné sociální situaci. V návaznosti na to vytváří vzdělávací modul základního poradenství v rámci finanční gramotnosti určený pro zaměstnance Úřadu práce České republiky. Dále zajišťuje akreditované kurzy a další vzdělávání pro sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách.

Ministerstvo vnitra – zodpovídá za vzdělávání na úseku státní správy a samosprávy, preventivní opatření kriminality a extrémismu související s finanční gramotností.

Mimo klíčové subjekty veřejné správy mají nezastupitelnou pozici v naplňování cílů strategie také **profesní sdružení**. Tyto zajišťují informační servis spotřebitele. (zástupci bank, pojišťoven). Za stěžejní považují myšlenku, že jedině finančně vzdělaný spotřebitel může být přínosem pro finanční trh.

Sociální partneři, tzn. odbory a zaměstnavatelé. Finanční vzdělávání a zvyšování úrovně finanční gramotnosti je především zacíleno na zaměstnaneckou veřejnost.

Bez pochyby opodstatněnou roli zaujímají **média**, skrze nich tak občané bezprostředně mohou narazit na řadu informací, článků, pořadů týkající se ochrany spotřebitele a finanční gramotnosti.

A v neposlední řadě role **vzdělávacích institucí a nestátních neziskových organizací**. V případě nestátních neziskových organizací se jedná o spotřebitelská sdružení, organizace v sociální oblasti a neziskové organizace hájící práva a ochranu spotřebitele. Nabízejí skrze projektů poradenství a nabízejí finanční vzdělávání. (Ministerstvo financí, 2010)

1.1 Asociace občanských poraden

Asociace občanských poraden je navazující organizací, jejímž původním názvem bylo Sdružení pro vybudování sítě občanských poraden, založeno v r. 1997. Smyslem vzniku Asociace byl rozvoj stávajících poraden a rozšíření sítě o nové občanské poradny. Heslo občanských poraden zní: „Na své problémy nejste sami.“ Snahou poradce je být nápomocen při řešení nepříznivé životní situace klientů. Poradenství na těchto pilířích – odbornost, nezávislost, nestrannost a bezplatnost. Spektrum, ve kterých poradci poskytují sociálně odborné poradenství, je široké, zahrnuje 18 oblastí.(Asociace občanských poraden - O nás, nedatováno)

1.2 Občanská poradna v Novém Jičíně

Jednou z občanských poraden zaštiťovaných Asociací je i občanská poradna v Novém Jičíně. Jedná se o registrovanou sociální službu ve smyslu zákona č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách. Posláním občanské poradny je poskytovat odborné informace tak, aby se klientům dostalo jejich práv, ale zároveň byli poučeni i o svých povinnostech. A tím dosáhli efektivnějšího řešení své obtížné životní situace.

V oblastech pomoci je zahrnuta mimo jiné finanční a rozpočtová problematika, občansko-soudní řízení, ochrana spotřebitele, dluhová problematika.

Občanská poradna v Novém Jičíně je zapojena do projektů „Své závazky chci mít pod kontrolou – již se nenechám napálit“, projekt je financován z dotačního programu Moravskoslezského kraje na podporu prevence kriminality. Přednášky jsou zacíleny na rizikové jedince, cílem je srozumitelně seznámit s finančními produkty, spotřebitelskými úvěry, obrana proti nekalým praktikám. V rámci Asociace je poradna zapojena do projektu ochrany spotřebitele. (Veřejný závazek Občanské poradny v Novém Jičíně, 2012)

2 Úroveň finanční gramotnosti dospělé populace ČR

V r. 2010 provedla společnost STEM/MARK na základě požadavku Ministerstva financí a České národní banky kvantitativní šetření, za účelem změření úrovně finanční gramotnosti občanů České republiky. Konkrétně zmapovat znalost financí a využití informací v praktickém životě, dále chování občanů v návaznosti na rodinné finance, úspory. Výsledky výzkumu však prokázaly nelichotivé výsledky. (Ministerstvo financí, 2012)

Tabulka č. 1: Výsledek výzkumu

Zkoumaná oblast	Výsledek
Finanční produkty	<ul style="list-style-type: none">- 52% respondentů uvedlo, že ví, jaký je rozdíl mezi pojmem debetní a kreditní karta- 24% respondentů kreditní kartu využívá a 3/5 z nich kreditní kartu využívá k běžnému nákupu- 80% respondentů přikládá důležitost výši splátky při vybírání úvěru nebo zápůjčky- pro 71% respondentů je důležitá úroková sazba daného finančního produktu
Domácí finance	<ul style="list-style-type: none">- 90% respondentů má přehled o svých financích- 45% respondentů tvoří domácí rozpočet, z toho 95% svůj rozpočet občas kontroluje
Vytváření rezerv	<ul style="list-style-type: none">- 57% respondentů tvoří rezervy na nepředvídatelnou finanční situaci- 35% respondent tvoří rezervy pro případ ztráty příjmu
Zajištění na stáří	<ul style="list-style-type: none">- 59% respondentů přemýšlelo o zajištění na stáří, z toho 1/3 si tyto rezervy nevytváří a uvádí, že k vytváření těchto rezerv nemá dostatečný příjem
Chování a zvyklosti ve světě financí	<ul style="list-style-type: none">- 63% respondentů si volí co nejméně rizikové finanční produkty, jsou opatrní při výběru

	<p>finančního produktu</p> <ul style="list-style-type: none"> - příjem 23% respondentů nestačil na životní náklady - 12% respondentů někdy nezaplatilo včas své závazky
Znalosti ze světa financí	<ul style="list-style-type: none"> - necelá 1/3 respondentů zná význam zkratky RPSN - 17% respondentů ví, jak se spočítá úročení úvěru, z toho 1/3 zná význam zkratk p.m. a p.a
Smlouvy a stížnosti	<ul style="list-style-type: none"> - 1/3 respondentů má zkušenost s tím, že smlouvu nečetli celou - 2/5 respondentů má zkušenost s komplikovanou a nesrozumitelnou smlouvou - 12% respondentů se setkala s pojmem rozhodčí doložka

Zdroj: (Altmannová, Výsledek výzkumu STEM/MARK, 2014)

3 Finanční gramotnost

Jestliže cílem práce je zjistit stupeň úrovně finanční gramotnosti, je žádoucí si nejprve tento pojem vymezit. Existuje mnoho definic, pro tuto práci jsem využila definice plynoucí z Národní strategie finančního plánování, kde odborníci z řad MF, MŠMT, MPO a ČNB došli k závěru, že 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 chce a je schopen odpovědně spravovat osobní/rodinný rozpočet, včetně správy finančních aktiv a finančních závazků s ohledem na měnící se životní situace.“ (Ministerstvo financí, 2010, s. 11)

Občan tak umí využít své znalosti z tohoto oboru v každodenním životě. Jedná se o praktické zacházení s penězi, rodinným rozpočtem, spotřebitel má přehled o pohybech finančních prostředků na svém bankovním účtu. Zároveň však dokáže ovládat své chvilkové potřeby, neprovádí neuvážené kroky např. v podobě nevýhodných půjček. Stále více se ukazuje, že osoby podlehnou tlaku a vlivu okolního světa, především reklamám. (Petýrková, 2011, s. 5)

To co tvoří onen pojem, jsou oblasti - *peněžní, cenové a rozpočtové*.

3.1 Peněžní gramotnost

První z oblastí gramotnosti je složka peněžní. Peněžní gramotností se rozumí umění disponovat s hotovostními a bezhotovostními penězi a využití nástrojů k jejich spravování. (Noveský a kol. , 2011,s.127)

Z historického hlediska víme, že podoba peněz tak, jak jí známe dnes, neexistovala. V prvopočátcích lidé nedisponovali penězi, avšak docházelo k naturální směně. Lidé směňovali potraviny, dobytek za jiné zboží. Později docházelo k řadě problémům při směně zboží, což vedlo k vyčlenění určitého druhu zboží nazývaného jako plnohodnotné peníze. Nejčastější formou těchto plnohodnotných peněz se staly drahé kovy, stříbro, zlato.

Peníze lze obecně pojmut jako jakékoliv aktivum, jež používáme při placení za zboží a služby.

Peníze dále rozlišujeme co do druhů a funkcí na:

- a) Peníze slouží především jako *prostředek směny*, pod tímto si lze představit převody peněz z účtu na účet.

- b) Peníze plní funkci **účetní jednotky**, tzn. vyjádření jejich relativní hodnoty.
- c) Peníze jako **uchovatel hodnoty**, kdy se jedná o zachování kupní síly v čase. Příkladem mohou být akcie, umělecká díla, nemovitosti. Tedy předměty, jejichž hodnota je trvalá.

Peníze se rozlišují nejen dle jejich funkce, ale také co do druhu:

- a) **Oběživo** pokládáme za hotovostní peníze. Jsou to mince a bankovky v oběhu. Právním disponovat a vydávat hotovostní peníze má ČNB.
- b) **Depozita** představují bezhotovostní peníze uloženy na bankovních účtech bank.
- c) **Elektronické peníze** (fungují na principu elektronických plateb)
(Svoboda, 2009, s. 6-8)

3.1.1 Způsoby provádění plateb

V předchozím textu byly popsány obecné informace, co si pod pojmem peníze lze představit, jaké funkce a druhy peněz známe, a pro jaké účely jej můžeme využívat. Téměř každodenně disponujeme s penězi a používáme hotovostního či bezhotovostního platebního styku. Přičemž bezhotovostní platební styk je výhodnější a efektivnější.

Hotovostní platební styk je nejběžnější transakci, jednoduše lze říci, když platíme penězi v hotovosti. Patří k nejrychlejší cestě úhrady bez dalších dodatečných nákladů, úsilí a časové náročnosti. K hotovostním platbám dochází prostřednictvím České pošty formou poštovních poukázek, rovněž tento subjekt nabízí službu SIPO, kdy obyvatelstvo pravidelně hradí platby za domácnost. (Noveský a kol. , 2011,s.134-135)

Častěji však přistupujeme k bezhotovostnímu platebnímu styku, kdy jsou finanční prostředky převáděny prostřednictvím peněžního ústavu. K tomu, aby klienti mohli využívat bezhotovostní platební styk, je zapotřebí mít u banky uzavřený běžný účet. V nadsázce lze říci, že tento nahrazuje naši naši peněženku. Přestože je v povědomí osob zaveden název běžný. Účet nabízí škálu služeb než jen k pravidelným úhradám. (d-Test, nedatováno)

Bezhotovostní styk se děje za pomoci platebních karet. Ty jsou diferencovány do skupin dle funkcí. Mezi méně známé platební karty patří např. embosované, čipové a hybridní. Běžný občan však využívá nejčastěji kreditních a debetních karet. Přestože občan využívá téměř denně těchto prostředků, setkáváme se s faktem, že lidé nedokáží rozlišit rozdíl mezi jednotlivými kartami. (Noveský a kol. , 2011,s.134-135)

Tabulka č. 2: Rozdíl mezi kreditní a debetní kartou

KREDITNÍ KARTA	DEBETNÍ KARTA
prostřednictvím karty lze získat úvěr (proto někdy nazývána úvěrová)	není možné provádět výběry z karty až do minusových hodnot
spojuje výhody karty a úvěru	lze používat, jestliže máme dostatek finančních prostředků na bankovním účtu
univerzální využití	neexistence platby na dluh
mezi výhody se řadí 45 denní bezúročného období	karta může být vázána na akční nabídky a slevy obchodníků
zakomponováno pojištění proti zneužití	
pozor na úrokovou sazbu	

Zdroj: (Noveský a kol. , 2011,s.158)

3.2 Rozpočtová gramotnost

Z názvu je patrné, že základem rozpočtové gramotnosti je osobní/rodinný rozpočet. Sestavování rozpočtu nutí člověka o svých financích přemýšlet a zodpovědněji finančně plánovat. Vytvářením rozpočtu tak získá přehled o své finanční situaci a napomáhá ji tak efektivně zpřehlednit. Najednou tak osoba zjistí, které položky jsou v rozpočtu zanedbatelné a které nikoliv. Může tak dojít i ke zjištění, že zakoupené maličkosti právě značně zasahují do rozpočtu. Zpřehlednění stavu financí je ochranným faktorem před situací, kdy může dojít v průběhu k negativním jevům, jež vedou až k předlužení domácnosti/jedince.

Prvním krokem při sestavování rozpočtu je důležité zmapovat své příjmy a výdaje.

Pod složkou příjmy si lze představit **příjmy**

- *z pracovní činnosti*
- *z dohod uzavřených mimo pracovní poměr*
- *dávky sociálního zabezpečení, další sociální dávky*
- *příjmy plynoucí z majetku, investic.*

Výdaje jsou spojeny s pravidelnými

- *náklady na domácnost*
- *bydlení*
- *péči o rodinu*
- *pojištění, daně*
- *závazky.*

Jestliže příjmy jsou vyšší než výdaje, jedná se o osobní rozpočet – kde figuruje přebytek. Tento stav je ideální. Naspořené prostředky tak uchováme pro neočekávané výdaje (narozeniny, dárky, oprava auta) a tvoříme rezervy. Naopak jsou-li vyšší výdaje než příjmy je patrné, že stav je alarmující. Panuje i větší riziko, že v případě jakýchkoliv neočekávaných životních situací, je větší pravděpodobnost, že tuto budeme hůře po finanční stránce zvládat. Panuje i riziko snadnějšího zadlužení domácnosti. Jako řešení se nabízí zvyšování příjmů a zachování si stávajících výdajů nebo naopak snížení výdajů se zachování stávajících příjmů, rovněž využít kombinace obojího. (Petýrková, 2011, s. 11)

3.2.1 Postup při tvorbě rozpočtu:

Při tvorbě rozpočtu je též na místě dodržet několik dalších doporučení. Mezi ty patří pravidelnost a pečlivost. V souhrnu výdajů zařadit i menší položky, právě ony v měsíčním součtu mohou představovat poměrně vysokou částku. Analyzovat předchozí období. Neopomenout, že kdykoliv se mohou vyskytnout neočekávané životní události, proto si vytvářet rezervy. Jestliže se ocitneme ve svízelné finanční situaci, vždy splácet nejdůležitější položky, tedy náklady spojené s bydlením. Takto zabráníme tragickému scénáři v případě ztráty bydlení.

- 1. Z bankovních účtů či vyúčtování mzdy zjistíme výši příjmů.*
- 2. Dle dokladů, stvrzenek, platby SIPO zjistíme výši výdajů. Je žádoucí, abychom do rozpočtu zahrnuli i výdaje, jež nejsou hrazeny měsíčně.*
- 3. Bilancovat nad osobním/ rodinným rozpočtem. Kladná/záporná bilance.*
- 4. Snaha sestavený rozpočet plnit.*
- 5. Hodnotit rozpočet za každý měsíc a případně vylad'ovat.*
- 6. Totéž platí pro roční zhodnocení stavu rozpočtu.*

V osobním/rodinném rozpočtu zatěžují běžného občana výdaje. Existují tzv. kroky k eliminaci těchto výdajů, charakterizují postřehy a zkušenosti spotřebitele při nakupování. (Petýrková, 2011, s. 23)

Tabulka č. 3: Deset kroků k racionalizaci výdajů.

1. *Nechodte nakupovat s dětmi.*
2. *Nechodte nakupovat s prázdným žaludkem.*
3. *Spěchem ke střídmosti.*
4. *Nákup dle seznamu.*
5. *Definice sumy, kterou chceme utratit.*
6. *Sleva je vždy relativní.*
7. *Snažte si říci vlastními slovy, co nám sděluje reklama.*
8. *Nevěřte reklamám.*
9. *Zkuste si vést finanční deník.*
10. *Odolejte pokušení.*

Zdroj: (Smrčka, 2010, s. 120 -121)

Obrázek č. 1: Příklad rodinného rozpočtu

Rodinný rozpočet		
Příjmy (peníze na vstupu)	Měsíčně:	Ročně
Váš příjem	0 Kč	0 Kč
Příjem vašeho partnera	0 Kč	0 Kč
Přídavky na dítě nebo alimony	0 Kč	0 Kč
Sociální a jiné dávky	0 Kč	0 Kč
Pobíraný důchod	0 Kč	0 Kč
Příjem z investic a úroků	0 Kč	0 Kč
Příjem z pronájmu	0 Kč	0 Kč
Jiné příjmy	0 Kč	0 Kč
PŘÍJMY CELKEM:	0 Kč	0 Kč
Výdaje (peníze na výstupu)	Měsíčně:	Ročně
Nájemné a splátky hypotéky	0 Kč	0 Kč
Daně a poplatky (TV, rozhlas, poplatek za..)	0 Kč	0 Kč
Plyn a elektřina	0 Kč	0 Kč
Voda a stočné	0 Kč	0 Kč
Poplatek za odpady	0 Kč	0 Kč
Benzín	0 Kč	0 Kč
Opravy a údržba auta	0 Kč	0 Kč
Pojištění auta	0 Kč	0 Kč
Pojištění domácnosti	0 Kč	0 Kč
Další pojištění (zajištění rizik, dům, výdělek,..)	0 Kč	0 Kč
Nákupy pro domácnost	0 Kč	0 Kč
Toaletní potřeby a léky	0 Kč	0 Kč

Oblečení a boty	0 Kč	0 Kč
Telefonování	0 Kč	0 Kč
Noviny, časopisy, předplatné	0 Kč	0 Kč
Služby (prádelna, obědy,..)	0 Kč	0 Kč
Opravy a údržba v domácnosti	0 Kč	0 Kč
Opravy a údržba domu	0 Kč	0 Kč
Péče o děti (jesle, školka, hlídání,..)	0 Kč	0 Kč
Výdaje na děti	0 Kč	0 Kč
Účty kreditních karet, poplatky bance	0 Kč	0 Kč
Splátky půjček (auto, spotřebiče,...)	0 Kč	0 Kč
Kabelová televize	0 Kč	0 Kč
Zábava a kultura (půjčovna filmů, kino,...)	0 Kč	0 Kč
Jídlo v restauraci	0 Kč	0 Kč
Pivo a alkohol	0 Kč	0 Kč
Cigarety a tabák	0 Kč	0 Kč
Dovolená a cestování	0 Kč	0 Kč
Internetové připojení	0 Kč	0 Kč
Domácí miláček (péče a jídlo)	0 Kč	0 Kč
Členské příspěvky (sport, zájmy,..)	0 Kč	0 Kč
Ostatní výdaje (dárky, večírky, svatby,...)	0 Kč	0 Kč
VÝDAJE CELKEM:	0 Kč	0 Kč

Výdaje na spoření (peníze na výstupu)	Měsíčně	Ročně
Stavební spoření	0 Kč	0 Kč
Důchodové pojištění	0 Kč	0 Kč
Spořicí účet	0 Kč	0 Kč
Další	0 Kč	0 Kč
VÝDAJE CELKEM:	0 Kč	0 Kč

SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ	Měsíčně	Ročně
Příjmy	0 Kč	0 Kč
Výdaje celkové	0 Kč	0 Kč
Výdaje na spotřebu	0 Kč	0 Kč
Výdaje na spoření	0 Kč	0 Kč
Naspořené prostředky nebo výše dluhu	0 Kč	0 Kč

Zdroj: (Novotný, nedatováno)

3.2.2 Finanční plánování

S rozpočtovou gramotností se pojí termín finanční plánování. Plánování souvisí s životním cyklem rodiny či jedince. V jednotlivých fázích života člověk pocítuje odlišné potřeby, priority a cíle. Taktéž v průběhu životního cyklu jsou proměnlivé naše příjmy a výdaje. Finančně plánovat je tedy práce na celý život. Během života nás mohou ohrozit nenadálé situace, které značně ovlivní např. naše výdaje. Rázem tak bude složitější s nadcházející situací vyrovnat. Pakliže budeme mít nad svými finančními prostředky kontrolu, bude se jednat o přechodnou záležitost. V jiném případě se pro domácnost může stát komplikovanější. Danou problematikou finančního plánování a životního cyklu se zabývá mnoho odborníků. Dle Filip můžeme rozčlenit životní cyklus do několika etap. (Finanční vzdělávání, nedatováno)

Tabulka č. 4: Rodinný životní cyklus

FÁZE	POPIS	FINANČNÍ NÁKLADY
STUDUJÍCÍ	Mladí dospělí do 26 let, studující, před uzavřením sňatku. Bydlení prozatím u rodičů či na studentských kolejích. Nepravidelné a nízké příjmy. Finanční závislost na rodičích.	Zábava, ošacení, náklady spojené se studiem, elektronika.
RODINA S DĚTMI	Uzavření sňatku, narození potomků, zajištění vhodného bydlení.	Náklady spojené s péčí a výchovou dětí. Zařizování bydlení.
SAMOSTATNÁ DOMÁCNOST	Vlivem životních událostí žije osoba bez partnera.	Náklady spojené s bydlením. Tvorba rezerv. Zajištění prostředků v penzi. Případně náklady spojené s dětmi. Náklady spojené s bydlením. Tvorba rezerv. Zajištění prostředků v penzi.

		Případně náklady spojené s dětmi.
PRÁZDNÉ HNÍZDO	Odchod dětí z domácnosti, čas soustředěn na vlastní zájmy.	Cestování, zájmy, výpomoc dětem. Spoření na penzi. Pojištění.
PENZE	Odchod na penzi. Přidružují se zdravotní komplikace.	Pojištění. Zájmy, cestování. Náklady spojené s léčbou.

Zdroj: (Finanční vzdělávání, nedatováno)

Na základě průzkumu Šetření sociální situace domácností (ČSÚ 2001) bylo zjištěno, že dvě třetiny respondentů na položenou otázku, jak jejich domácnost vychází s příjmy, odpovědělo „s obtížemi“ a „s velkými obtížemi“. Pokud respondenti zvolili výše uvedenou kategorii odpovědi, bylo i zkoumáno časové hledisko. Přičemž data ukázaly, že tíživou finanční situaci zakouší 81% dotazovaných zhruba přes rok. (Mareš, 2006, s. 26)

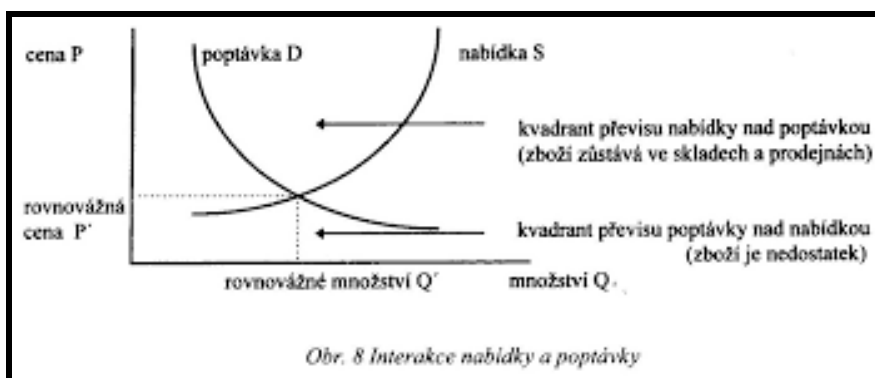
Autorka článku „Stát a prevence předlužování“ dále upozorňuje na fakt, že samotná předluženost nepramení pouze s uzavíráním spotřebitelských smluv. Větší hrozbu spatřuje v nedostatku kompetencí při vedení osobního či rodinného rozpočtu. (Krušinská, Sociální práce 3/2012, s. 24 – 26)

3.3 Cenová gramotnost

V předchozí kapitole byla shrnuta problematika rozpočtové gramotnosti, do níž spadá pojem osobní rozpočet – příjmy a výdaje domácnosti. Právě druhou složku osobního rozpočtu, tj. výdaje zásadně ovlivňují ceny na trhu. Dílčí součástí finanční gramotnosti je orientace v cenovém systému.

V praktické rovině jak ovlivnit vynaložené výdaje správným výběrem produktu dle ceny. Pokud hovoříme o cenové gramotnosti, součástí jsou též zákony trhu. Trh jak známo je místem, kde dochází ke střetu nabídky s poptávkou po zboží či službě. Je místem střetu prodávajícího s kupujícím. Nabídka představuje množství zboží nabízené za určitou cenu. Poptávka je zboží, které si kupující koupí za určitou cenu.

Obrázek č. 2: Interakce nabídky a poptávky



Zdroj: (Švarcová, 2011, s. 25)

3.3.1 Tvorba ceny

Jak vůbec funguje mechanismus vytváření ceny? K rovnováze ceny dochází při stavu vyrovnání nabídky s poptávkou, což zapříčiní rovnováhu na trhu. Tento stav je v skutku nereálný. Jelikož na trhu existuje konkurence, prodávající se mezi sebou předhánějí v oblasti cen, kvality, servisu apod. Proto je k tvorbě ceny nahlíženo skrze dva přístupy:

- a) *marketingový*
- b) *nákladový*

V marketingovém přístupu se cena jednoduše odvíjí od zákazníka pomocí provedených průzkumů, případně na základě konkurence a konkurenčních cen. Nákladový u tohoto přístupu jsou v ceně zahrnuty vynaložené náklady. (náklady na materiál, mzdové náklady)

3.3.2 Cenové praktiky

Jak už bylo řečeno, při tvorbě ceny neodmyslitelně hraje zásadní roli konkurence na trhu. K tomu, aby cena vypadala lákavěji pro spotřebitele, obchodníci využívají různých triků, jež jsou označovány jako cenové praktiky. Národní ústav odborného vzdělávání popisuje nejčastější praktiky jak oklamat zákazníka:

a) výhodnější cena

- cena končící číslicí 9. Pro podvědomí zákazníka vypadá cena 29,90,- Kč lákavěji než 30,00,- Kč.
- Cena se uvádí bez DPH, případně je DPH uvedeno malým písmem.
- Při výprodejích se setkáváme s cenovkami, na kterých je znázorněna přeškrtnutá stará cena, zvýrazněna je naopak cena levnější.(bohužel ve většině případů k žádné slevě zboží nedochází)
- Reklamní kampaně a upoutávky na slevy, které zákazníka nalákají k nákupům i nezlevněného zboží.

b) balíčky a „antibalíčky“

- Nabídka zboží v balíčcích za menší cenu. Balíček se zdá pro kupujícího na první pohled výhodnější, než kdyby koupil zboží samostatně. V balíčku navíc mohou být součástí hůře se prodávající, které spotřebitel neupotřebí.

c) vyrovnávací ceny

- Tohoto triku využívá řada obchodních řetězců, především supermarketů s širokým sortimentem zboží. Na jednu stranu nalákají kupujícího na slevy určitého zboží. Naopak zboží s nízkou cenou kompenzují jiným, u kterého je cena nadsazená.

3.3.3 Inflace

Nejen ceny a triky prodávajících citelně ovlivňují rodinné výdaje, prokazatelně také růst cen (cenové hladiny). Jak představuje na příkladu NUOV, jestliže míra inflace byla v předchozím roce 3%. Totéž zboží, které stálo v loňském roce 100,- Kč, nyní stojí 103,- Kč. Důsledkem inflace je pokles hodnoty peněz, hrozbu představuje pro občany se stálými příjmy např. osoby ve starobním důchodu. U těchto osob dochází k poklesu

životní úrovni. Vlivem inflace si zakoupí méně zboží a využijí i méně služeb. Rovněž inflace dopadá na vklady na úvěry, banky se chrání tak zvyšováním úrokové sazby. (Klínský a kol., 2008, s. 20 -27)

3.3.4 Nástin finančních produktů na českém trhu

Mnohost finančních společností nabízí množství finančních produktů. V této kapitole bude stručně nastíněno, co lze zahrnout do finančních produktů. Obecně lze peníze uložit do banky a spravovat je, v opačném případě si prostředky zapůjčit, případně se zajistit proti rizikům, které život přináší.

Bankovní vklady o vkladech a funkcích běžného účtu bylo zmíněno v předchozím textu.

- a) **Úsporné vklady** – principem vkladů je ukládání peněz např. na spořicí účet. Řadí se mezi typ bankovního účtu, kde klient libovolně ukládá finanční prostředky nad rámec svého rozpočtu. Výhodou spořicího účtu je lepší úročení než na běžném účtu, avšak spořicí účet nelze využít při běžném platebním styku.
- b) **Vkladní knížky** – stále využívané jsou vkladní knížky fungující pouze na jméno. Disponovat s ní může osoba s uvedeným jménem či zmocněná osoba.

Termínované vklady - rovněž se jedná o typ bankovního účtu, je ovšem oproti spořicího účtu sjednáván na fixní stanovenou částku na dobu určitou.

- a) **Stavební spoření** – je jednou z forem spoření s právem na poskytnutí úvěru u stavebního spoření. Při uzavření smlouvy se sjednává cílová částka úvěru. Spoření může uzavřít osoba mladší 18 let, na jehož jméno podepisuje zákonný zástupce. Mezi výhody spoření se řadí fakt, že účastník může využít dlouhodobý úvěr s nízkou úrokovou sazbou. (Klínský a kol., 2008, s. 58 -74)

Cenné papíry

Výnosnější alternativou ukládání peněz jsou cenné papíry. Ukládání peněz do cenných papírů je zapotřebí znalostí a převládá zde riziko ztráty peněz. Cenné papíry kapitálového trhu zastávají určitou hodnotu směnitelnou za jiné formy peněz. Vydání cenného papíru zajišťuje emitent. Stejně jako peníze jsou i cenné papíry

v oběhu, v průběhu času se kupují a prodávají za tržní hodnotu (kurz). Cenné papíry rozlišujeme na majetkové a úvěrové.

Pakliže nemáme dostatek vlastních prostředků, jsme nuceni si vypůjčit u bankovních institucí.

Účelové úvěry

Slouží pro specifickou potřebu klienta např. na koupi auta, spotřebního zboží, vybavení bytu atd.

Hypotéční úvěr se řadí mezi účelové úvěry. Hypotéční úvěr je dlouhodobého charakteru, využívaný nejčastěji k pořízení bydlení. Úvěr je platný na základě kontraktu mezi bankou a žadatelem o úvěr. Řádné splácení úvěru si banka zajišťuje zástavním právem k nemovitosti. (Klínský a kol., 2008, s. 58 -74)

Neúčelové úvěry, mezi něž se řadí kontokorentní úvěr.

O kontokorentním úvěru můžeme uvažovat pouze v případě, že máme u jakékoliv banky zřízený běžný účet. Kontokorent je stavěn na čerpání finančních prostředků z účtu až do mínusu. Nachází-li se klient v mínusu, úvěr se bude splácet s následných příchozích příjmů a prostředků. Kontokorent představuje spíše riziko. Klientovi nemusí vůbec dojít, že nečerpá ze svých peněz, dostává se tak do svízelnější situace.

Pojištění

Zřízením pojištění občan prozítelně uvažuje o své budoucnosti - člověk se chrání před rizikovými událostmi a škodami. K tomuto slouží vytváření finančních rezerv dle druhu situace. Pojištění diferencujeme na životní (smrt, dožití určitého věku) a neživotní (odpovědnost za škodu, škoda na majetku). (Klínský a kol., 2008, s. 58 -74)

3.4 Jak vybírat vhodnou finanční společnost

Dnešní nabídka finančních společností představuje pro laika širokou škálu produktů, ve kterých je bez hlubších znalostí velmi obtížné se orientovat.

Příkladem enormního nárůstu nebankovních společností jsou informace vyplývající z důvodové zprávy k návrhu zákona o úvěru pro spotřebitele. Nebankovní společnosti poskytují spotřebitelské úvěry na základě živnostenského oprávnění vydané živnostenskými úřady. Ze zveřejněných dokumentů Ministerstva průmyslu a obchodu vyplývá, že k 31.12.2014 mělo ohlášenou živnost – poskytování spotřebitelského úvěru, 57 tisíc subjektů. Za poslední rok došlo k nárůstu nebankovních subjektů o 7 tisíc. Na tomto ukazateli je patrné, jak nízké požadavky jsou kladeny na vstup osob do podnikání. S nadsázkou lze říci, že doposud mohl půjčovat peníze, téměř kdokoliv. (Ministerstvo financí, Důvodová zpráva, 2015)

Občan je postaven před nelehké rozhodování, jaký typ produktu zvolit, aby byl pro něj co nejvýhodnější a v budoucnu tak předešel problémům. Nejprve je vhodné danou společnost prověřit. Je tedy podstatný rozdíl, pokud zvolíme produkt u bankovní či nebankovní společnosti.

3.4.1 Bankovní a nebankovní sektor

Bankovní sektor tvoří jednu z částí finančního sektoru. Jehož součástí je Centrální banka spolu se soustavou komerčních bank. Centrální banka jako taková je pod dohledem státu, vycházející vstříc veřejnému zájmu. V případě naší republiky je centrální bankou určena Česká národní banka. Její snahou není dosáhnout zisku, avšak udržování stability měny a hospodářství. Taktéž dohlíží na

- regulaci vstupu do bankovního sektoru
- stanovení pravidel činnosti obchodních bank a kontrolu dodržování těchto pravidel
- povinné pojištění vkladů fyzických a právnických osob
- působení věřitele v poslední instanci

Naopak pod pojmem nebankovní sektor bychom si měli představit nikoliv banky, ale sektor zahrnující společnosti nabízející podobné služby jako banky. Nedisponují ani bankovní licencí, nepodléhají bankovnímu dohledu, jejich činnost není pravidelně regulována a kontrolována. Spotřebitel se tak snáze a rychleji dostane k finančním prostředkům. Avšak pro občana představuje uzavření zápůjčky u

nebankovního sektoru jistou nevýhodnost, co do úroků a finální ceny zaplacení. (Noveský, 2011, s. 136-139)

O nevýhodnosti nabídky nebankovního sektoru se přesvědčil klient Tomáš. Následující příklad: Záměrem pana Tomáše bylo zapůjčit si finanční obnos ve výši 50 000,- Kč. Lákavá nabídka společnosti Home Credit byla vypadala zprvu výhodněji, než jaká mu byla předložena v bance. Skutečnosti si ověřil na kalkulačce dostupné na webových stránkách internetu. Úvěr v požadované výši by splácel měsíčně po 999,-Kč a za dobu 7 let by uhradil částku 66 955,- Kč. Nabídka byla lichá. Měsíční splátka byla 1 690,- Kč, za zapůjčený obnos by za 7 let uhradil částku 141 960,-Kč. (Sovová, 2014)

Tabulka č. 5: Nabídka společnosti Home Credit

Finální nabídka společnosti Home Credit							
Výše úvěru v Kč	Splatnost	Splátka měsíčně	Celkem za 7 let v Kč	Vrácené úroky za 7 let	Úrok v %	RPSN po vrácení úroků	Po vrácení úroků
50 000	84 měsíců	1 690	141 960	45 983	23,92	27%	95 977

Zdroj: (Sovová, 2014)

Další parametry výhodnosti produktu představují:

3.4.2 Úrok

Úrok představuje hodnotu peněz a pojí se zapůjčením finančních prostředků z peněžního ústavu. Věřitel (banka) si tak nárokuje úrok za období zapůjčení těchto finančních prostředků.

3.4.3 Úroková sazba

Úrokovou sazbou funguje jako odměna pro věřitele, že přistoupila k zapůjčení peněz. Je vyjádřena procentní mírou a úzce souvisí s obdobím úroků. Je označována zkratkou:

p.a. ...roční úroková sazba (per annum)

p.s......pololetní (per semestrum)

p.q.....čtvrtletní (per quartale)

p.m.....měsíční (per mensem)

p.d.....denní (per dies)

Označení úrokové sazby je velmi podstatnou informací, zda si zřídíme úvěr s úrokovou sazbou roční či měsíční. (Noveský, 2011, s. 141)

3.4.4 RPSN

Ukazatelem (ne) výhodnosti zřízení úvěru je záhodno brát zřetel na roční procentuální sazbu nákladů. Výpočet se provádí dle poměrně složitěho vzorce, viz níže. O výši RPSN, což je zkratka pro roční procentní sazbu nákladů, musí být žadatel informován už v samotné smlouvě. Udává procentní díl z dlužné částky, kterou musí spotřebitel zaplatit za období jednoho roku v souvislosti se splátkami, správou a dalšími výdaji. (Hubálek, 2011, s. 27-28)

Obrázek č. 3: Vzorec pro výpočet roční procentní sazba nákladů

$$\sum_{k=1}^m C_k(1+X)^{-t_k} = \sum_{l=1}^{m'} D_l(1+X)^{-s_l}$$

- X RPSN
- m počet poskytnutých půjček
- k číslo čerpání, proto $1 \leq k \leq m$
- C_k výše k-té poskytnuté půjčky
- t_k doba vyjádřená v letech a zlomcích roku mezi datem prvního čerpání a datem každého následného čerpání, proto $t_1 = 0$
- m' počet plateb
- l číslo splátky nebo platby poplatků
- D_l výše l-té splátky nebo platby poplatků
- s_l doba vyjádřená v letech a zlomcích roku mezi datem prvního čerpání a datem každého splátky nebo platby poplatků

S finanční gramotností také souvisí výše popsaná terminologie, určuje výhodnost nabízených produktů pro běžného spotřebitele. Součástí odborného sociálního poradenství by měla erudovaná pomoc klientovi a alespoň s těmito základními pojmy by bylo vhodné klienta seznámit. Klient má možnost využít níže zmíněného projektu, který jej provází a vygeneruje pro něj nejschůdnější variantu pro uzavření úvěru. Další novinkou je služba Zonky.cz, kde naopak finanční prostředky půjčují tzv. „lidé lidem“.

3.4.5 Projekt navigátor bezpečného úvěru

„Chceme do džungle spotřebitelských půjček přinést nástroj, který lidem umožní rychle a jednoduše zjistit, kde si opravdu nepůjčovat, a naopak jim pomůže zorientovat se mezi důvěryhodnými institucemi. Zájemci o půjčku potřebují srozumitelný žebříček sestavený právě na základě nejdůležitějších kritérií, která by měli sami zkoumat,“ uvádí garant projektu, profesor Michal Mejstřík. (O projektu, nedatováno)

Projekt navigátor bezpečného úvěru je dílem spolupráce Univerzity Karlovy a poradenské společnosti EEIP, a.s. Hlavním cílem projektu je zmapování českého trhu spotřebitelských půjček, posouzení a porovnání kvality poskytovatelů. Projekt umožňuje běžnému občanovi snadnější porovnání finančních institucí a zlepšování úrovně finanční gramotnosti. Aktivita projektu navazuje na doporučení Národní ekonomické rady vlády, jak řešit zadlužování Čechů.

(Navigátor bezpečného úvěru - O projektu, nedatováno)

3.4.6 Služba Zonky.cz

Zajímavostí a na českém finančním trhu a naprostá novinka v zapůjčení finančních prostředků je určitě služba Zonky.cz. Na svých webových stránkách prezentují služby, kde si lidé půjčují mezi sebou, a to za výhodných podmínek při úroku 3,99% p.a.

Služba vznikla, když dnes už ředitelka Zonky.cz, byla žadatelkou o půjčku ve své bance. Zjistila, že pro banku není důvěryhodný klient, navíc ji znepokojil vysoký úrok, který jí banka nabídla. Taktéž zjistila, že na trhu chybí půjčování peněz za přijatelných podmínek. Na vzniku služby Zonky.cz se dále podílel developer Martin Pejša a společnost Home Credit, a.s.

A jak získat půjčku od Zonky.cz?

Bližší informace zájemce získá na webových stránkách. Nejprve žadatel podá nezávaznou poptávku. Limit půjčky je stanoven do 300 000,-Kč. Poté musí žadatel nahrát osobní dokumenty – občanský průkaz, výpis bankovního účtu za poslední 3 měsíce. Po zhodnocení nahraných dokumentů je klientovi sestavena nabídka. Nabídka má být výhodná, jak pro žadatele, tak pro lidi, kteří finanční obnos zapůjčí. Pakliže se žadateli nabídka zalíbí, potvrdí svou žádost elektronicky. Investoři samozřejmě chtějí vědět, na jaký účel prostředky putují. Pod podmínkou anonymity žadatel zveřejní, na co si potřebuje zapůjčit. Jakmile se investoři složí na půjčku, odešlou se peníze klientovi.

A pak nezbyvá nic jiného než půjčku splácet investorům. (Zonky.cz, Jak to funguje, nedatováno)

3.5 Uzavírání smluv a možné riziko

Uzavírání smluv, ať už se jedná o úvěr, výpůjčku či leasing představuje pro spotřebitele vždy riziko vedoucí i k možné platební neschopnosti. Nebezpečím se stává pro spotřebitele nikoliv, za jakým účelem byla smlouva uzavřena, avšak smluvní ujednání vyplývající z podmínek smlouvy. U formulářových smluv postačí vyplnit osobní údaje a výši úvěru. Všeobecné podmínky jsou rozepsány do desítek stran, pro běžného občana zcela nesrozumitelným jazykem. Naopak nejdůležitější informace jsou uvedeny na konci mnohastránkového dokumentu. Klient má minimum šancí porozumět všem podmínkám. Mezi nejrizikovější smlouvy patří rozhodčí doložky a směnky.

3.5.1 Rozhodčí doložky

V případě, že se jedná o spor mezi věřitelem a dlužníkem za účelem neplnění podmínek vyplývajících ze smlouvy či vymáhání dlužné částky po povinném, bude v rámci rozhodčí doložky žalobce dluh vymáhat nikoli soudní cestou, ale podáním žaloby k rozhodci. V neprospěch dlužníka je i fakt, že rozhodcem může být dle § 4 zákona č. 216/1994 každý svéprávný, zletilý občan, bez kvalifikovaného vzdělání. Řízení pak probíhá prvoinstančně. Klient má sice možnost podat opravný prostředek, nicméně tento je bezúčelný. Rozhodčí nález nabývá ihned právní moci a stává se exekučním titulem.

3.5.2 Směnka

Vůbec nejrizikovější variantou je směnka. Směnka funguje jako cenný papír. Poskytovatelé úvěrů nabídnou klientovi onu směnku, trik spočívá v tom, že klient směnku podepíše bez uvedené částky k zaplacení. Klient na jednání poskytovatele doplatí ve chvíli, kdy neuhradí pravidelnou splátku. Poskytovatel pak uvede částku k zaplacení bez vědomí klienta a následně podá návrh na vydání směnečného rozkazu. Jestliže soud nebo rozhodce schválí návrh, tímto okamžikem dluh enormně narůst, co do měsíčních směnečných úroků. (Hubálek, 2011, s. 9-11)

4 Novela Zákona o spotřebitelském úvěru

V současnosti existuje řada finančních společností poskytující množství finančních produktů. Nabízené finanční produkty, ať už bankovního či nebankovního sektoru staví spotřebitele před nelehký úkol vybrat vhodný produkt. Nabytím účinnosti Zákona č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru, chránil spotřebitele vůči nekalým praktikám finančních institucí. Avšak v průběhu času se ukázalo, že toto legislativní opatření není dostačující.

Podstatnou novinkou v Zákoně o spotřebitelském úvěru je připravovaná novelizace. Přijetím Směrnice 2014/17/EU o smlouvách o spotřebitelském úvěru na nemovitosti určené k bydlení, kterou Česká republika dne 21.3.2016 implementuje do legislativy, bude mít výrazný dopad na banky, zprostředkovatele a především na klienty.

Nabytí platnosti novely zákona o spotřebitelském úvěru se očekává v první polovině letošního roku. Novela zákona bude mít podstatný vliv, jak na stávající spotřebitelské úvěry, tak i nově na neregulované úvěry na bydlení. Nový zákon se bude vztahovat na hypotéky, úvěry ze stavebního spoření, překlenovací úvěry, leasing a kreditní karty. Novelizace si především slibuje sjednocení regulace, posílení ochrany spotřebitele, zpřísnění pravidel podnikání pro nebankovní subjekty. (Ministerstvo financí, 2015)

Shrnutí očekávaných novinek v souladu s přijetím novely Zákona o spotřebitelském úvěru

Dle odborníka na finanční právo ze společnosti Partners dojde s přijetím novely k výrazným změnám, lze shrnout do následujících bodů:

- Regulace tzv. „mikropůjček“. Jedná se o spotřebitelské úvěry malých objemů, nejčastěji do 5 000,- Kč. Právě tyto zapříčiňují pád lidí do dluhové pasti.
- Nastanou přísnější pravidla zejména pro nebankovní sektor. Před uzavřením spotřebitelského úvěru má zprostředkovatel povinnost učinit detailní posouzení finanční bilance žadatele. Jestliže tento krok ze strany zprostředkovatele bude opomíjen a v průběhu času nastane u žadatele problém se splácením, může žadatel využít možnosti podání neplatnosti úvěrové smlouvy v době trvání 10 let od uzavření smlouvy. Výhodou se stává pro žadatele, že uhradí pouze jistinu úvěru.

- Povinností bank bude uvést přehlednější informace o úvěrech, především informaci o celkové nákladovosti úvěru. Pro laiky novinka umožní přehledněji se orientovat v nabídce produktů.
- Zákon zavádí nový institut „lhůta na rozmyšlenou“ jež garantuje žadateli 14 denní lhůtu na rozmyšlenou, během níž se žadatel rozhodne o výhodnosti produktu a podpisu smlouvy. Jestliže se žadatel setká s nátlakem zprostředkovatelem, aby danou smlouvu podepsal, hrozí nově zprostředkovateli sankce až do 20 miliónů korun.
- V případě předčasného splacení má klient právo na snížení celkových nákladů. U běžných úvěrů nesmí tato částka přesáhnout 1 % předčasně splacené části úvěru, pokud by do úplného splacení úvěru zbývalo déle jak rok. Pokud je to do jednoho roku, nesmí náklady převýšit 0,5 % z předčasně splacené části úvěru.
- Novela neopomíjí ani zásadní životní situace žadatele jako úmrtí, dlouhodobá nemoc, invalidita dlužníka nebo manžela. Lidé v případě úvěru na bydlení jej mohou splatit zdarma.
- Rovněž bude mít zákon dopad na nepoctivé poskytovatele půjček. Zprostředkovat a nabízet jej mohou nově nabízet pouze držitelé povolení České národní banky. Návrh zákona uvádí, že toto povolení obdrží poskytovatel na základě žádosti u ČNB nejpozději do 6 měsíců od účinnosti zákona.

(Mikolášek, Partners, nedatováno)

5 Vývoj dluhu v časovém horizontu

Sedláčková popisuje vývoj závazku v časovém horizontu a postup při vymáhání věřitele.

Fáze:

1. *prodlení*
2. *upomínka*
3. *odstoupení od smlouvy a prohlášení úvěru za splatný*
4. *inkasní, vymahačská společnost*
5. *soudní nebo rozhodčí řízení*
6. *rozhodnutí, nález*
7. *exekuce*

5.1 Prodlení

V předešlých kapitolách byly popsány nejrůznější faktory, které mohou zapříčinit opoždění splátek a následné předlužení. V této první fázi to mohou být jednak neočekávané životní situace – ztráta zaměstnání, těhotenství, ztráta partnera, nemoc apod. Jedinec, který má několik závazků, neodhadl své možnosti a zdroje, což mu zabraňuje plnění těchto závazků a řádnému splácení.

5.2 Upomínka

Následujícím krokem ze strany věřitele je vymáhání neuhrazených splátek. Následuje série upomínek. Ze strany dlužníka jde o porušování sjednaných smluv a z toho vyplývajících podmínek. Přestože je dlužník v obtížné finanční situaci, měl by navázat kontakt k s věřitelem a vysvětlit situaci, ve které se nachází, pokusit se s věřitelem dohodnout na splácení dříve než věřitel podá žalobu. Žádoucím krokem dlužníka je podání žádosti o povolení splátkového kalendáře.

5.3 Odstoupení od smlouvy a prohlášení úvěru za splatný

Jestliže dlužník nereaguje na zasláné upomínky, věřitel má nárok na odstoupení od smlouvy. Závazek nabývá splatnosti a navíc se dlužná částka navýší o pokuty za prodlení. Věřitel má i možnost dluh předat vymáhací firmě. I za těchto okolností se doporučuje dlužníkovi s věřitelem vyjednávat.

5.4 Inkasní společnost

Jednou z variant při nesplácení závazku dlužníkem, je právo věřitele předat dluh inkasní společnosti. Jejím úkolem je vymáhání dluhu za věřitele, stává se také, že dluh od původního věřitele odkoupí a vstupuje jako stávající věřitel. Rovněž inkasní společnost urguje dlužníka k řádnému splácení, bohužel situace dlužníka je o to horší, jelikož částka se navýší o náklady inkasní společnosti. Stále se nabízí vyjednávání věřitel versus dlužník. (Sedláčková, 2013, s. 11-12)

5.5 Soudní nebo rozhodčí řízení

Nezdaří-li se mimosoudní dohoda mezi věřitelem a dlužníkem, tedy dlužník nereaguje na předžalobní upomínky, je věřitel nucen domáhat se svého práva soudní cestou. Za spolupráce právního zástupce je vydán platební rozkaz, jímž je dlužníkovi uložena povinnost uhradit předmětnou částku do 15 dnů, tuto částku hradí spolu s příslušenstvím, tím jsou myšleny náklady za právní zastoupení.

5.6 Rozhodnutí, nález

Opravným prostředkem proti vydanému platebnímu rozkazu je cesta podání odporu ve stanovené lhůtě 15 dnů od doručení. I v této fázi je šance dlužníka vyjednávat se soudem. Povinný v odporu uvede rozhodné skutečnosti proti vydanému platebnímu rozkazu. Může se totiž stát, že dluh je již uhrazen, přesto je vymáhán. Povinný může v odporu popsat svou tíživou situaci, dluh uznat, ale zároveň soud žádat o povolení splátkového kalendáře. Je žádoucí, tvrzené skutečnosti podložit důkazy.

Nevyužije-li dlužník těchto prostředků, nabývá platební rozkaz vykonatelnosti a opět částka se navyšuje o soudní výlohy.

5.7 Exekuce

Poslední fází vymáhání dluhu se dostáváme k exekuci. Ta je provedena na základě exekučního titulu, např. platební rozkaz, trestní příkaz, rozsudek, notářský zápis atd. Věřiteli nezbyvá nic jiného než podat návrh na nařízení exekuce. Za tímto účelem osloví buďto příslušný Okresní soud či pověří soudního exekutora. Na exekutorovi je pak jakou formou provede exekuci (příkázáním pohledávky, srážkami ze mzdy, zřízením zástavního práva, správou nemovitosti, prodejem movitých či nemovitých věcí). Podstatnou roli hrají majetkové poměry dlužníka. Jakmile započne řízení, povinnému je znemožněno nakládat se svým majetkem. Cílem exekutora je co nejefektivnější, tedy co nejrychleji vymoci dlužnou částku. V případě neaktivity dlužníka, kdy nedojde k úhradě částky, je provedena exekuce. Také soudní exekutor si k dlužné částce připočítává náklady za odvedenou práci. (Sedláčková, 2013, s. 11-13)

Dle §59 zákona č. 120/2001 Sb., exekuční řád existují způsoby provedení exekuce:

- srážek ze mzdy
- příkázáním pohledávky (obstavení bankovního účtu)
- prodejem movitých a nemovitých věcí
- zřízením exekutorského zástavního práva na nemovitostech
- pozastavením řidičského oprávnění

Uvedla jsem pouze nejznámější příklady. Lze také nařídit způsob exekuce pro zaplacení peněžité částky uložením povinnosti. (vyklizení, odebrání věci, rozdělení společné věci...)

K nejčastějším formám provedení exekuce bych uvedla následující. Srážky ze mzdy, případně z jiných příjmů kromě vymezených výjimek (dávky pomoci v hmotné nouzi, jednorázové dávky státní sociální podpory) je měsíčně srážena z příjmu částka až do úplného splacení, dlužníkovi však zůstává „nezabavitelné minimum“. Příkázáním pohledávky se jedná nejčastěji o obstavení bankovního účtu, příjmy jsou zabaveny pro účely exekuce a dlužník s těmito nemůže disponovat na svém bankovním účtu.

Prodej movitých věcí, tedy mobiliární exekuce, exekutor může navštívit domácnost dlužníka tam, kde má hlášeno trvalé bydliště, domnívá se, že se zde zdržuje, má jméno na zvonku, přebírá si zde poštu, na základě těchto indicií provede mobiliární exekuci. Exekutor vyhodnotí, zda se v domácnosti nacházejí hodnotnější věci, provede

soupis majetku a předmětné věci zabaví. Od této chvíle má dlužník relativní zákaz jakkoliv disponovat s majetkem. Tento se zpeněží v dražbě, z výnosu dražby je pak pokryta dlužná částka.

Pozastavení řídičského oprávnění se využívá u závazku vzniklého na výživném u nezletilého dítěte. Principem je pozastavit řídičský průkaz do doby než dojde k úhradě pohledávky. Dlužník se může bránit v případě, kdy řídičské oprávnění potřebuje k výkonu povolání. (Hrdinková, 2013, s. 18-22)

6 Insolvence – možnost řešení úpadku

Pakliže nastane situace, kdy dlužník není schopen řádně splácet své závazky, hovoříme o tom, že se nachází ve stavu úpadku. Zákonné vymezení úpadku dle § 3 odst. zákona č. 182/2006 Sb., v platném znění, zní, že úpadek se vyznačuje mnohostí věřitelů (tj. alespoň dva věřitelé), prokázání existence závazků, není nutností, aby závazek byl již vykonatelný, a v neposlední řadě musí dlužník prokázat platební neschopnost. Jedná se o situaci, kdy závazky jsou po splatnosti delší než 30 dnů a dlužník je není schopen objektivně plnit. O tom, že se stále více dlužníků nachází ve stavu úpadku, není pochyb. V níže uvedené tabulce jsou zobrazeny data počtu podaných návrhů na povolení oddlužení, pro srovnání byly uvedeny celorepublikové data a data Krajského soudu v Ostravě, jelikož Krajský soud v Ostravě se nachází na prvních příčkách, co do počtu podaných návrhů. Dostupné statistické údaje jsou uvedeny pouze k 30.6.2014, pozdější informace o počtu oddlužení nejsou k dispozici, tudíž celoroční počet insolvencí, včetně následujících let můžeme jen odhadovat.

Tabulka č. 6: Počet podaných návrhů na povolení oddlužení

Rok	ČR celkem	KS Ostrava
2008	1693	492
2009	3744	1098
2010	10014	2271
2011	18021	3606
2012	25 785	4286
2013	30 213	4430
2014 k 30.6.	15 424	2484
Celkem	104894	18667

Zdroj: (Ministerstvo spravedlnosti České republiky, 2014)

6.1 Oddlužení

Cestou jak se zákonným způsobem oprostit od veškerých dluhů do konce života, se nabízí cesta oddlužení, jež má oporu ve výše uvedeném zákoně. Institut oddlužení mohou využít jak fyzické osoby v úpadkové situaci, tak nově od 1.1.2014 do oddlužení mohou vstoupit dle § 394a společně manželé – dlužníci a taktéž dle § 389 odst. 1 podnikající fyzické osoby. Okruh osob, kterým lze pomoci se podstatně rozšířil.

A jaké jsou vstupní podmínky pro oddlužení?

Podmínkou pro dlužníka je uhradit alespoň 30% veškerých svých závazků za dobu 5 let. Bonusem pro osoby v oddlužení je ochranná lhůta, během níž dlužné částky nenarůstají co do úroků z prodlení apod. Rovněž proti dlužníkovi nemůže být zahájeno exekuční řízení. Oddlužení probíhá formou splátkové kalendáře nebo zpeněžením majetkové podstaty. O tom, jakou formou bude oddlužení probíhat, rozhodují vždy věřitelé.

První varianta splátkového kalendáře je brána v úvahu pokud dlužník nevlastní žádný majetek větší hodnoty. Tudíž po schválení oddlužení hradí dlužník měsíčně zabavitelnou část příjmů mezi přihlášené věřitele.

U druhé varianty se počítá s majetkem dlužníka (nejčastěji nemovitost) dojde ke zpeněžení majetkové podstaty a výtěžek z něj plyne mezi přihlášené věřitele. (Maršíková, 2014, s. 131) K samotnému zahájení insolvenčního řízení dochází v okamžiku dlužníkovy podání insolvenčního návrhu spojeného s návrhem na povolení oddlužení k příslušnému krajskému soudu. U společného oddlužení manželů vystupují v průběhu insolvenčního řízení oba dlužníci jako jedna osoba. (Maršíková, 2014, s. 153)

VÝZKUMNÁ ČÁST

7 Empirický výzkum

Tato část práce je zaměřena na kvantitativní výzkum, seznámení se s metodikou šetření, přípravou a realizací, zpracování získaných dat. V závěru výzkumné části pak vyhodnocením samotného šetření.

7.1 Výzkumný cíl, dílčí cíle, stanovení hypotéz a operacionalizace

Cílem bakalářské práce je zjistit úroveň znalostí v oblasti finanční gramotnosti u klientů Občanské poradny v Novém Jičíně. Výsledky výzkumu mohou posloužit občanské poradně pro svou přednáškovou a projektovou činnost zacílenou na prevenci zadlužení klientů.

K naplnění hlavního cíle byly formulovány dílčí cíle, z nichž vyvstaly konkrétní hypotézy. „*Hypotéza je definována jako domněnka. Svou formulací předjímá určitý stav (vztah mezi znaky apod.), který je možné zjišťovat a zkoumat, empiricky ověřovat. Hypotézy jsou určitým testem, zda lze zkoumání vůbec realizovat. Je základním nasměrováním zkoumání.*“ (Reichel, 2009, s. 60-61) Kvantitativní výzkum není ničím jiným než testování hypotéz. (Disman, 2011, s. 76)

Při přípravě kvantitativní akce probíhá souběžně se stanovením hypotéz, proces operacionalizace, což je „*převod pojmů na zkoumatelné ukazatele (překlad zkoumaného problému z jazyka teorie do jazyka výzkumu).*“ (Reichel, 2009, s. 51)

Dílčí cíle:

1. **Zjistit, zda faktory jako je pohlaví, věk, dosažené vzdělání respondentů ovlivňují míru znalostí z oblasti finanční gramotnosti.**

Hypotéza 1:

Součástí dotazníku byly uvedeny otázky mapující sociodemografické ukazatele respondentů, dotazovaní byli diferencováni dle pohlaví, věku a dosaženého vzdělání. Předpokladem prvního dílčího cíle je, že úroveň finanční gramotnosti bude nízká u osob s dosaženým nižším vzděláním a rovněž u osob dosahující vyššího věku. A to z hlediska již realizovaných výzkumů, jimiž bylo prokázáno, že finanční gramotnost člověka ovlivňují faktory, mezi něž se řadí – dosažené vzdělání, věk, rodinný stav a pohlaví. (Smoradová, 2014)

V případě vlivu pohlaví na finanční gramotnost člověka jsem vycházela z výzkumu realizovaného Dnem finanční gramotnosti a Partners Financial Services. Výzkum byl zaměřen na komparaci mužů a žen ve vztahu k finančním a jejich správě. Ukázalo se, že ve finančních pojmech se lépe orientují muži. Muži také více zastupují ženy ve finančním rozhodování a plánování. Naopak ženy mají větší přehled v cenách zboží. (Bubák, 2012) Z tohoto vyvstává předpoklad, že pohlaví není znatelně určující pro výši úrovně finanční gramotnosti. Tytéž společnosti provedly výzkum mezigeneračních finančních znalostí u populace České republiky. Ve výzkumu testovala nejmladší generaci (15-25 let), střední generaci (35-50 let) a seniory (60 a více let). Nejlépe v testu uspěl střední generace, nejhůře dopadli senioři. (Den finanční gramotnosti, nedatováno)

Hypotéza bude potvrzena či vyvrácena na základě získaných dat výzkumného šetření, během něhož došlo k porovnání mužů a žen v oblasti finanční gramotnosti, k dalšímu porovnání respondentů došlo na základě dosaženého vzdělání a věku.

2. Zjistit míru znalostí respondentů z oblasti finanční gramotnosti.

V dotazníku bylo uvedeno 13 otázek zaměřených na finanční pojmy, dále pojmy související s finančními produkty, vypovězení smluv a řešení obtížné finanční situace. Účelem druhého dílčího cíle bylo zjistit míru znalostí vědomostí respondentů. Vzhledem k tomu, že není definována míra znalostí finanční gramotnosti, byla vytvořena tabulka míry znalostí respondentů. Dotazník obsahoval 13 uzavřených otázek, za každou správnou odpověď byl klientovi připočten 1 bod. Prostým součtem byl zjištěn celkový počet bodů za jednotlivé odpovědi.

Tabulka č. 7: Tabulka míry znalostí respondentů

Úroveň znalostí finanční gramotnosti	Počet získaných bodů
Vysoká úroveň znalostí	13 – 10 bodů
Střední úroveň znalostí	9 – 7 bodů
Nízká úroveň znalostí	6 – 4 bodů
Velmi nízká úroveň znalostí	3 – 0 bodů

Zdroj: Vlastní tvorba.

Hypotéza 2: Druhý dílčí cíl je zaměřen na orientovanost v základních pojmech z oblasti finanční gramotnosti. K dílčímu cíli jsem si stanovila jednu hypotézu. Při volbě tohoto dílčího cíle jsem vycházela z realizovaného šetření společnosti STEM/MARK na žádost Ministerstva financí a České národní banky zaměřené na zjištění finanční gramotnosti české populace. Jejímž záměrem bylo v r. 2010, zjistit znalosti z oblastí financí u dospělé populace. Na základě výsledků výše uvedeného šetření se ukázalo, že stav úrovně finanční gramotnosti u české populace nebyl uspokojivý. Předpokládáme tak, že orientovanost respondentů v základních pojmech bude nízká.

Hypotéza bude potvrzena, jestliže největší podíl respondentů dosáhne v testu 6 - 4 bodů, což představuje nízkou úroveň znalostí respondentů.

3. Zjistit u respondentů, jak se orientují v konkrétních oblastech finanční gramotnosti. Přičemž zjistit, ve kterých oblastech se respondenti orientovali lépe, naopak které oblasti jim činily obtíže.

Hypotéza 3: Obsahem dotazníku byl soubor 13 různorodých otázek z několika oblastí finanční gramotnosti – hospodaření s vlastními příjmy, užívání platebních karet, uzavírání smluv, řešení zadluženosti apod. Na základě výsledků výše uvedeného šetření společnosti STEM/MARK předpokládáme tak, že orientovanost respondentů v jednotlivých oblastech bude nízká. Dále dílčím cílem bude zjištění, které oblasti finanční gramotnosti považovali respondenti za jednoduché a naopak, které za obtížnější.

Hypotéza bude potvrzena, jestliže u jednotlivých otázek dotazníku větší polovina (více jak 50%) respondentů nezaznamená správnou volbu odpovědi.

4. Zjistit zda se následující tvrzení zakládá na pravdě? Zda zadlužení respondenti disponují s nízkou úrovní znalostí z oblasti finanční gramotnosti, s ohledem na ostatní respondenty, kteří se obrátili na občanskou poradnu z jiného důvodu.

V třetím dílčím cíli byli zahrnuti respondenti, jež uvedli v poslední otázce dotazníku: „ *Z jakého důvodu jste se obrátili na Občanskou poradnu? S čím jste potřebovali pomoci?*“ Uvedli z důvodu zadlužení, nezvládání svých závazků, insolvence apod. Bylo zkoumáno na základě jejich výsledků testů, zda je výše uvedené tvrzení pravdivé.

Hypotéza 3: Předpokládáme, že osoby s nízkou úrovní finanční gramotnosti, představují jeden z faktorů rizika zadlužení.

Hypotéza bude potvrzena, jestliže se prokáže u respondentů mající finanční obtíže nízká úroveň vědomostí z oblasti financí.

7.2 Metodologie výzkumu

Jak bylo výše uvedeno, bakalářská práce je výzkumného charakteru. Vzhledem ke stanovení cíle byl zvolen kvantitativní výzkum.

Pro kvantitativní výzkum je charakteristické následující: Výzkum je založen na testování hypotéz, k tomu je zapotřebí sběru dat. Naproti kvalitativnímu výzkumu, vyžaduje vysokou standardizaci, čímž výzkumník dosáhne vysoké reliability, navzdory nízké validitě. Podstatou výzkumu je dedukce. **Teorie – hypotézy – pozorování – přijaté/zamítnuté hypotézy.** V deduktivní metodě se vždy na začátku výzkumu vyskytuje problém v teorii či sociální realitě. (Disman, 2011, s. 287)

K získání dat jsem zvolila nejčastěji využívanou techniku kvantitativního výzkumu - dotazníkové šetření. Důvodem, proč jsem si vybrala tuto techniku, je řada výhod, mezi něž patří nízká nákladovost, časová nenáročnost, snáze získatelný velký počet respondentů. (Schneider, Koudelka, 1993 s. 33-34) Nelze však opomenout, že při využití dotazníku je kladen důraz na srozumitelnost pokládaných otázek.

Navazujícím krokem kvantitativní akce bylo stanovení výzkumného vzorku. Představující „*skupinu jednotek, které skutečně pozorujeme.*“ (Disman, 2011, s. 93) Neboli, skupinka osob - respondentů, od kterých jsou získávány informace, jimiž jsou zodpovězeny výzkumné otázky. (Punch, 2008 s. 52)

Avšak výzkumné šetření není reálné aplikovat na všechny jednotky základního sboru, tedy cílové populace. Proto jej z ekonomických a časových důvodů nahrazuje výběrový soubor (výzkumný vzorek). Získané data na vzorku by měly být zobecnitelné na základní vzorek. (Jeřábek, 1992, s. 39)

Výzkumný vzorek byl získán účelovým výběrem, jež se řadí mezi nepravděpodobnostní metody výběru výzkumného vzorku. Účelový výběr, též výběr úsudkem je především využíván při nevelkých výběrech (nepřekračuje desítky jednotek), taktéž podstata metody není nikterak složitá. Vychází se z toho, že výzkumník má znalosti v dané problematice, tudíž si pro něj potřebné prvky vybere sám. (Reichel, s. 83) Při záměrném výběru výzkumník vyhledává účastníky dle určitých

vlastností. Kritériem sestává vlastnost či stav (příslušnost k sociální nebo jiné skupině). (Miovský, 2006, s. 135)

Nashromážděná data bylo poté zapotřebí analyzovat. Prvotním krokem před samotnou analýzou se stala příprava dat. Tato zahrnovala nahrání dat a čištění. Výzkumník vždy provádí kontrolu získaných dotazníků. Při čištění dat výzkumník může narážet v dotaznících nejasné odpovědi, více zaškrtnuté odpovědi nebo chybějící. Při zpracování a čištění se výzkumník rozhoduje, jak s těmito skutečnostmi nakládat. (Punch, 2008, s. 62)

Poté výzkumník provádí analýzu dat. Analýza je proces zahrnující **úpravu znaků, kódování, třídění 1. stupně, třídění 2. stupně**. Základem jsou opět na začátku položené výzkumné otázky, jež výzkumníka nasměrují, jak pracovat s daty, aby získal potřebné odpovědi. Proces analýzy je započat kódováním s čištěním dat. Popis čištění byl popsán již výše. Kódování je popisováno tak, že k odpovědím účastníků výzkumu přiřazujeme kódy.

Pod pojmem třídění 1. stupně si lze představit informace o četnosti a vztazích (např. že se v souboru vyskytuje 96 % žen). Analýza dat 2. stupně představuje kategorie získané v třídění 1. stupně, tyto se dále člení podle dalšího znaku (podsouboru), např. zjistíme, že těchto 96% žen je vysokoškolského vzdělání. (Olecká, Ivanová, 2010, s. 28-29)

7.3 Výzkumný vzorek

Výzkumný vzorek byl získán, jak jsem výše popsala, účelovým výběrem. Při záměrném výběru výzkumník vyhledává účastníky dle určitých vlastností. Kritériem sestává vlastnost či stav (příslušnost k sociální nebo jiné skupině). (Miovský, 2006, s. 135) Určujícím kritériem pro výzkum bylo následující. Klienti navštěvující občanskou poradnu, osoby se zdravotním postižením a osoby nacházející se ve svízelné finanční situaci.

7.4 Předvýzkum

Předvýzkum je součástí každé výzkumné akce. Provádí se na malém vzorku cílové populace. Výzkumník si tak ověřuje, zda otázky dotazníku jsou srozumitelné a jednoznačné pro respondenty. Tímto postupem se zabrání zkreslenému porozumění otázek a nesrovnalostí dat. (Disman, 2011 s. 22)

V předvýzkumné fázi jsem požádala 5 respondentů o vyplnění dotazníku. Po vyhodnocení sesbíraných dotazníků, bylo přistoupeno k úpravě dotazníku, jelikož výsledky dotazníků nebyly uspokojivé. U účastníků výzkumu jsem zjišťovala, zda byly položené otázky nesrozumitelné nebo obtížné. Dle zpětné vazby respondentů jsem se dozvěděla, že otázky byly příliš obtížné. Reakcí na toto zjištění byla úprava dotazníku na jednodušší variantu se základními otázkami z oblasti finanční gramotnosti. Finální verze byla odzkoušena na dalších 3 respondentech, dotazník čítal 13 uzavřených otázek, ve zbylé části byly uvedeny sociodemografické údaje.

7.5 Průběh výzkumné akce

V přípravné části výzkumu byly stanoveny dílčí cíle, pomocí kterých došlo k naplnění hlavního cíle celé práce. Následně byly formulovány hypotézy. V praktické rovině jsem zpracovala anonymní dotazník, jež obsahoval 13 uzavřených otázek, součástí byly otázky týkající se pohlaví, věku, dosaženého vzdělání. Občanská poradna nabízí klientům pomoc v několika oblastech – rodina a mezilidské vztahy, problematika zadlužování, pracovní právní vztahy a další, proto jsem respondenty požádala o vyplnění otázky, za jakým účelem vyhledali odborné poradenství. Než byla zahájena výzkumná akce, ověřila jsem si na respondentech srozumitelnost dotazníku.

V druhé části proběhla výzkumná akce, během níž jsem oslovila přes 100 respondentů. Pro výzkum byli záměrně zvoleni klienti Občanské poradny v Novém Jičíně. Sběr dat probíhal od srpna do října 2015. Sběr dat byl o to jednodušší, jelikož jsem byla s cílovou skupinou respondentů v každodenním kontaktu jako sociální pracovnice poradny. Účastníci byli nejprve seznámeni s výzkumem, jaký účel splní vyplnění dotazníku – data mohou posloužit poradně ke zjištění, jak se klienti orientují v oblasti finanční gramotnosti. Sociální pracovníci mohou kvalifikovaně klientům pomoci prostřednictvím přednáškové činnosti, projekty na posílení finanční gramotnosti, vzděláváním apod. Respondenty jsem poté požádala o vyplnění dotazníku. Abych se vyvarovala nízké návratnosti dotazníků, požádala jsem klienty o vyplnění ihned po ukončení schůzky. Bohužel i přesto jsem nedosáhla 100% návratnosti. Počet použitelných dotazníků byl celkem 90.

7.6 Etické dimenze výzkumu

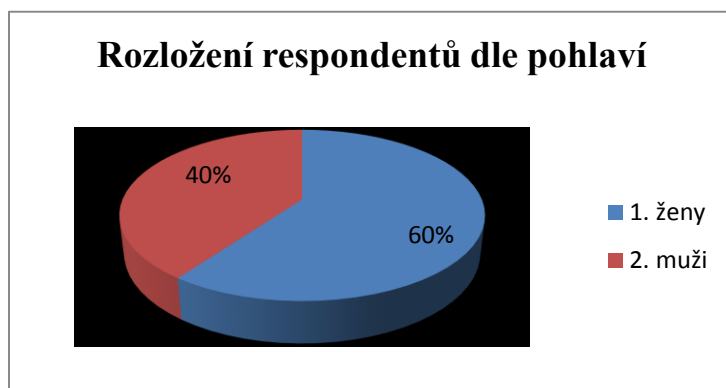
V rámci každého výzkumu je zapotřebí se zabírat mimo jiné i etickými otázkami. V této kapitole je nahlíženo na etická pravidla z pohledu ochrany respondentů. Na bedrech výzkumníka tak leží zvážení všech etických aspektů provázející výzkum. Etické zásady staví na základních principech, jimiž jsou ***zachování důvěrnosti***. Výzkumník nemá právo jakkoliv zveřejňovat získaná data a tím identifikovat účastníka výzkumu. Rovněž by neměl zveřejňovat informace jiným účastníkům nebo kolegům. Základním principem je také ***poučený souhlas***. Staví na dobrovolnosti účastníka být součástí výzkumu. Souhlas je projevem potencionálního respondenta, že je dostatečně seznámen s povahou a důsledky, jestliže bude účasten výzkumu. Posledním principem je ***zpřístupnění práce účastníkům výzkumu***. Pokud si respondent vyžádá nahlédnutí do výzkumu, pak by výzkumník přinejmenším tento slib měl dodržet. (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 43-49)

7.7 Výsledky z analýzy dat

V následujících kapitolách jsou představeny výsledky z analýzy dat provedeného šetření. K přehlednějšímu posouzení analýzy jsem uvedla v podkapitolách výsledky (odpovědi) na jednotlivé dílčí cíle výzkumu, jimiž byly buďto potvrzeny či vyvráceny stanovené hypotézy. Výsledky analýzy jsou zaznačeny v grafech, kde lze zjistit procentuální zastoupení odpovědí, rovněž u každého grafu je uvedena tabulka s absolutní četností.

V prvním grafu jsem zaznačila poměr zastoupení mužů a žen, kteří byli účastníky výzkumné akce. Poměr je nevyrovnaný, celkem se výzkumu účastnilo 90 respondentů, přičemž převažovaly ženy v počtu 54 žen a 36 mužů.

Graf č. 1 :Rozložení respondentů dle pohlaví



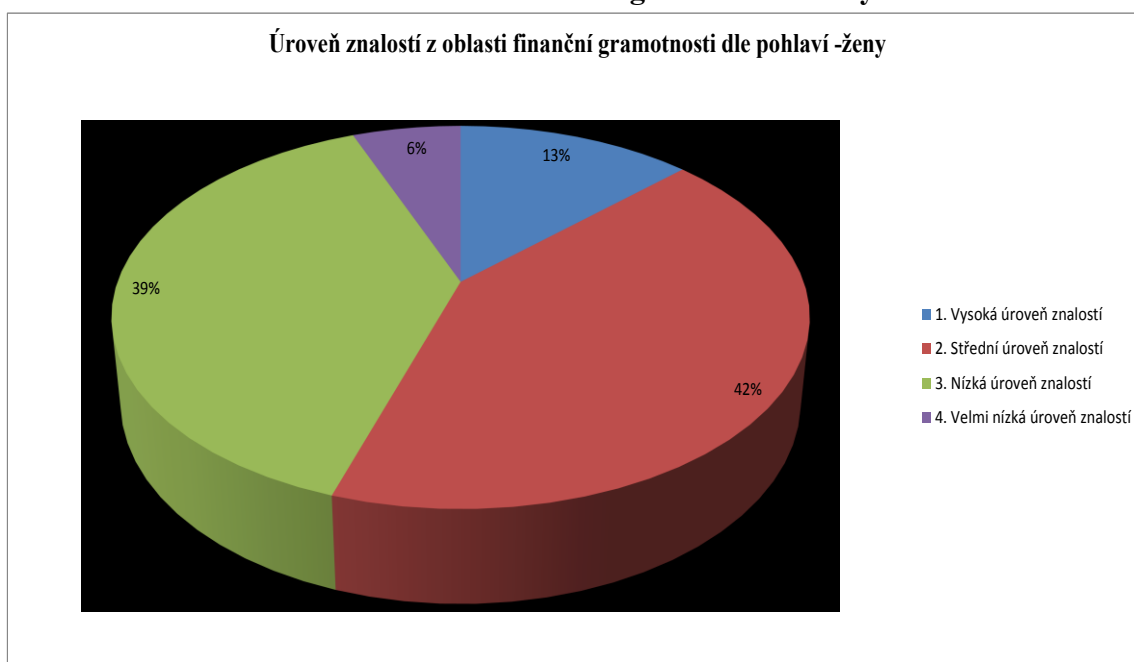
Zdroj: Vlastní tvorba na základě vlastních dat.

7.7.1 Úroveň znalostí z oblasti finanční gramotnosti dle pohlaví, dosaženého vzdělání a věku respondentů

a) Pohlaví

První dílčí cíl si kladl za cíl zjistit, zda faktory jako je pohlaví, věk, dosažené vzdělání respondentů ovlivňují míru znalostí z oblasti finanční gramotnosti. Ponejprv jsem se zaměřila na srovnání mužů a žen. Z předchozího grafu víme, že zastoupení mužů a žen v rámci výzkumu je nevyrovnané. Ženy jsou zastoupeny v počtu 54. U mužů se jednalo o celkový počet 36.

Graf č. 1-2: Úroveň znalostí z oblasti finanční gramotnosti -ženy



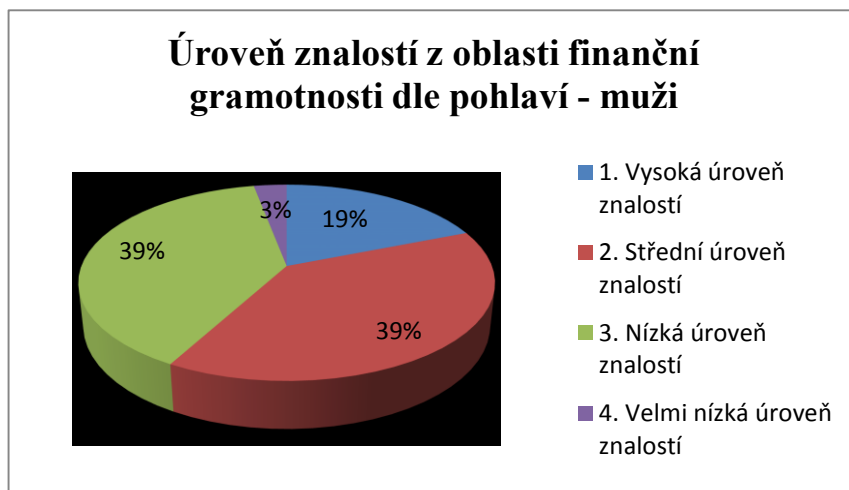
Zdroj: Vlastní tvorba na základě vlastních dat.

Tabulka č. 8

četnost	procentuální podíl	získané body (rozmezí)	úroveň znalostí FG
7 osob	13 %	13 – 10 bodů	vysoká úroveň
23 osob	42 %	9 – 7 bodů	střední úroveň
21 osob	39 %	6 - 4 bodů	nízká úroveň
3 osoby	6 %	3 - 0 bodů	velmi nízká úroveň

Výsledky úrovně znalostí u žen byly velmi vyrovnané, 42% žen získalo 9-7 bodů což představuje střední úroveň znalostí. Jen o 3 % méně, tj. 39% žen získalo v testu 6-4 body, toto rozmezí bodů se nachází v pásmu nízké úrovně znalostí.

Graf č. 1- 3: Úroveň znalostí z oblasti finanční gramotnosti – muži



Zdroj: Vlastní tvorba na základě vlastních dat.

Tabulka č. 9

četnost	procentuální podíl	získané body (rozmezí)	úroveň znalostí FG
7 osob	19 %	13 – 10 bodů	vysoká úroveň
14 osob	39 %	9 – 7 bodů	střední úroveň
14 osob	39 %	6 - 4 bodů	nízká úroveň
1 osoba	3 %	3 - 0 bodů	velmi nízká úroveň

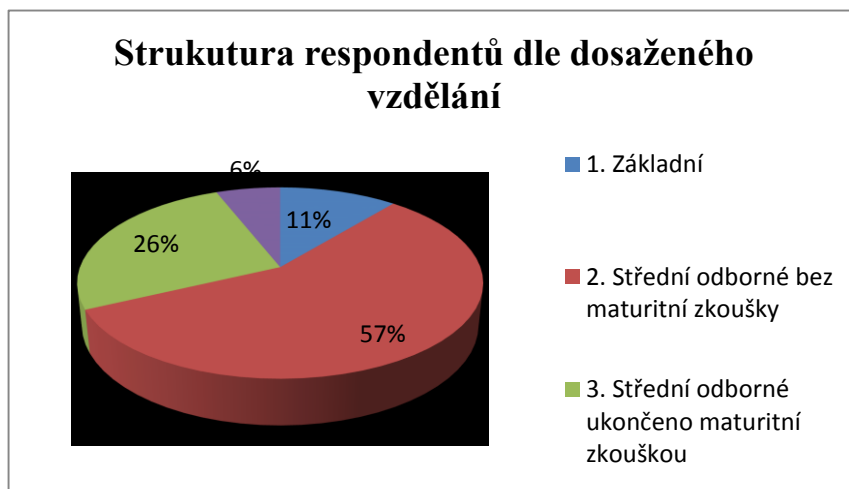
Obdobně jako u žen tomu bylo s výsledky šetření i u mužů. Avšak výsledek výzkumu u mužů byl naprosto vyrovnaný. Muži (39%) v testu dosáhlo 9-7 bodů představující střední úroveň, shodně dalších 39% mužů získalo 6-4 bodů (nízká úroveň znalostí).

První hypotézou bylo zjistit a porovnat zda jsou na tom lépe ve vztahu k informacím z oblasti finanční gramotnosti, muži nebo ženy. Dle provedeného šetření nelze určit, zda jsou z hlediska finanční gramotnosti na tom lépe muži či ženy, jelikož data ukazují, že výsledky jsou jak u mužů tak žen srovnatelné.

První hypotézu, co do porovnání pohlaví respondentů lze **potvrdit**.

Graf č. 1- 4: Struktura respondentů dle dosaženého vzdělání

b) Vzdělání



Zdroj: Vlastní tvorba na základě vlastních dat.

Tabulka č. 10

Respondenti dle vzdělání	četnost	procentuální podíl	získané body	úroveň znalostí FG
Základní	10	11%	5 bodů	nízká úroveň
Střední odborné bez maturitní zkoušky	52	57%	8 bodů	střední úroveň
Střední odborné ukončeno maturitní zkouškou	23	26%	8 bodů	střední úroveň
Vysokoškolské	5	6%	7 bodů	střední úroveň

Tabulka č. 10 dokládá, že největší skupinu respondentů poradny tvoří klienti se středním odborným vzděláním bez maturitní zkoušky (57%), početnou skupinu tvoří dále klienti se středním odborným vzděláním s maturitou (26%). Se základním vzděláním je 11% klientů, pouhých 6% tvoří lidé s vysokoškolským vzděláním. Jestliže srovnáme klienty dle dosažených bodů v dotazníku ve vztahu k dosaženému vzděláním, zjistíme, že nezjistíme propastné rozdíly dosažených bodů. Klienti jak s učňovským vzděláním, tak s vysokoškolským vzděláním dosahují stejné úrovně v oblasti finanční gramotnosti. Rozdíl však nastal u osob se základním vzděláním, jež dosáhli na nízkou úroveň znalostí. Můžeme uvést, že osoby se základním vzděláním spadají do rizikovější skupiny, co se týká nižší informovanosti. Je také brát na zřetel, že tato skupina klientů

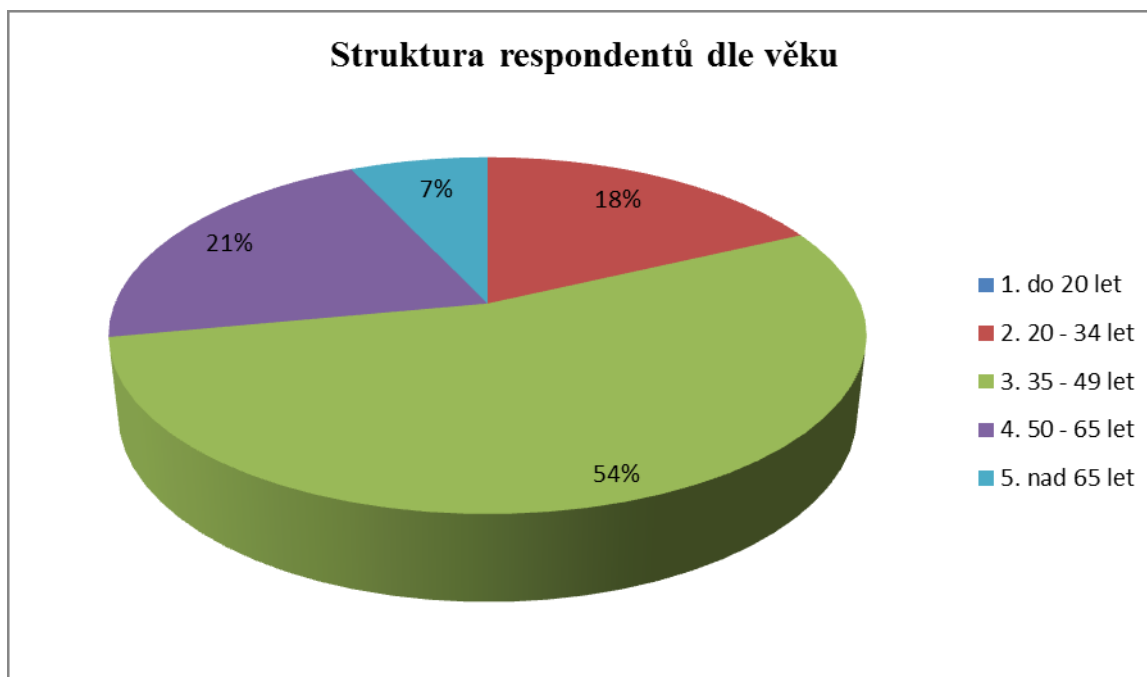
by měla být lépe seznámena s oblastmi finanční gramotnosti. Nabízí se i intenzivnější edukace této skupiny klientů, tak aby se částečně eliminovala možnost jejich zadlužení.

Součástí první hypotézy je porovnání respondentů dle dosaženého vzdělání.

První hypotézu co do porovnání dosaženého vzdělání respondentů lze **potvrdit**.

Graf č. 1- 5: Struktura respondentů dle věku

c) Věk



Zdroj: Vlastní tvorba na základě vlastních dat.

Tabulka č. 11

Respondenti dle věku	četnost	procentuální podíl	získané body	úroveň znalostí FG
do 20 let	0	0%	0 bodů	-
20 – 34 let	16	18%	7 bodů	střední úroveň
35- 49 let	49	54%	7 bodů	střední úroveň
50 – 65 let	19	21%	7 bodů	střední úroveň
nad 65 let	6	7%	5 bodů	nízká úroveň

Taktéž v rámci výzkumu došlo ke zjišťování mezigeneračních finančních znalostí u klientů poradny, kdy největší zastoupení měla střední generace (54%), zbylou část respondentů tvořili respondenti mladší generace 20 -34 let (18%) a klienti ve věku 50-65 let (21%). Z tabulky si lze všimnout, že respondenti v dotazníku uspěli se shodnými body. U seniorů (osob nad 65 let) vidíme pokles. Vyplývá tak, že senioři

v testu dopadli nejhůře, což se potvrdilo i s hypotézou. U seniorů dochází k poklesu informovanosti. Hypotéza je tak **pravdivá**.

7.7.2 Míra (úroveň) znalostí respondentů z oblasti finanční gramotnosti

Další cílem bylo zkoumání, zda stanovená hypotéza č. 2 jež je součástí druhého dílčího cíle, je pravdivá či nikoliv. Pro připomenutí hypotéza č. 2 byla tohoto znění: „Předpokládáme, že míra znalostí respondentů se bude pohybovat na nízké úrovni.“ Níže je uvedena tabulka míry znalostí respondentů a výsledek analýzy. Dotazník obsahoval 13 uzavřených otázek. Za každou správnou odpověď byl respondentovi připočten 1 bod.

Tabulka č. 12: Tabulka míry znalostí respondentů

Úroveň znalostí finanční gramotnosti	Počet získaných bodů	Procentuální podíl
Vysoká úroveň	13 – 10 bodů	14 %
Střední úroveň	9– 7 bodů	34 %
Nízká úroveň	6– 4 bodů	42 %
Velmi nízká úroveň	3– 0 bodů	10 %

Zdroj: Vlastní tvorba na základě vlastních dat.

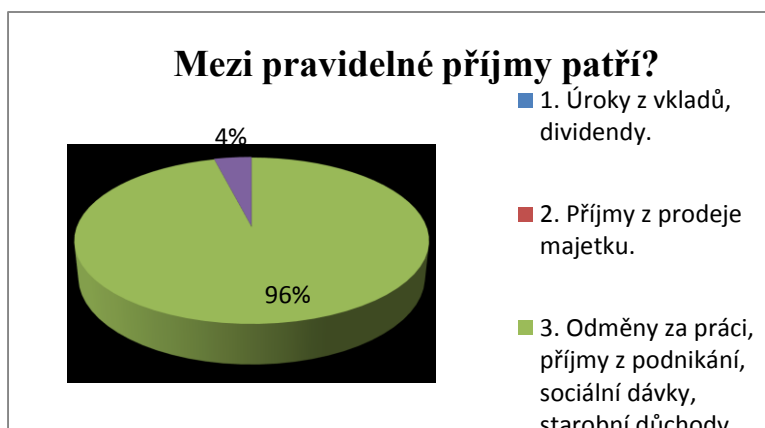
Shrnutí:

Při analýze dat bylo zjištěno, že největší procentuální podíl (42% respondentů) získalo v součtu 6 - 4 bodů, tímto se zařadili do oblasti představující nízkou úroveň znalostí. Hypotézu č. 2 je tak možné potvrdit **jako pravdivou**.

7.7.3 Orientovanost respondentů v základních pojmech z oblasti finanční gramotnosti

První hypotézou byl předpoklad, že orientovanost respondentů v základních pojmech finanční gramotnosti bude nízká. Tento předpoklad byl ověřen na otázkách č. 1 -13 dotazníku. Výsledky byly zaznamenány v grafech a tabulkách níže.

Graf č. 1 -6: Pravidelné příjmy.



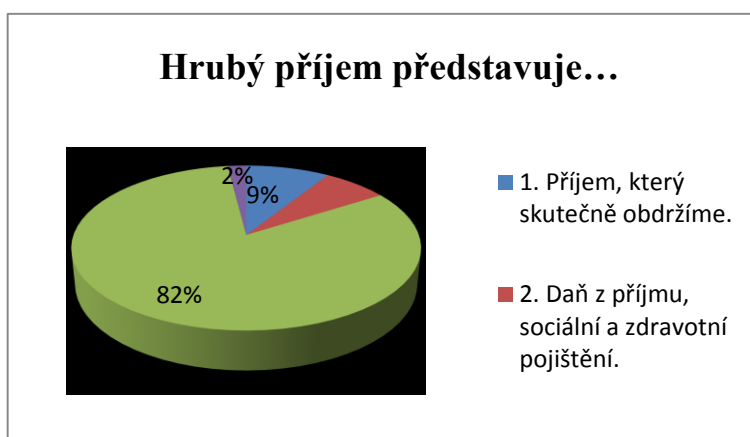
Zdroj: Vlastní tvorba na základě vlastních dat.

Tabulka č. 13

Otázka č. 1	četnost	procentuální podíl
Úroky z vkladů, dividendy.	0	0%
Příjmy z prodeje majetku.	0	0%
Odměny za práci, příjmy z podnikání, sociální dávky, starobní důchody.	86	96%
S tímto termínem jsem se nesetkal/a	4	4%

První položená otázka byla triviální, úkolem respondenta byla rozpoznat, co se konkrétně řadí mezi pravidelné příjmy. Z procentuálního podílu vidíme, že skoro naprostá většina účastníků výzkumu (96%) správně přiřadila variantu třetí (tj. 1C - odměny za práci, příjmy z podnikání, sociální dávky, starobní důchody)

Graf č. 1-7: Hrubý příjem.



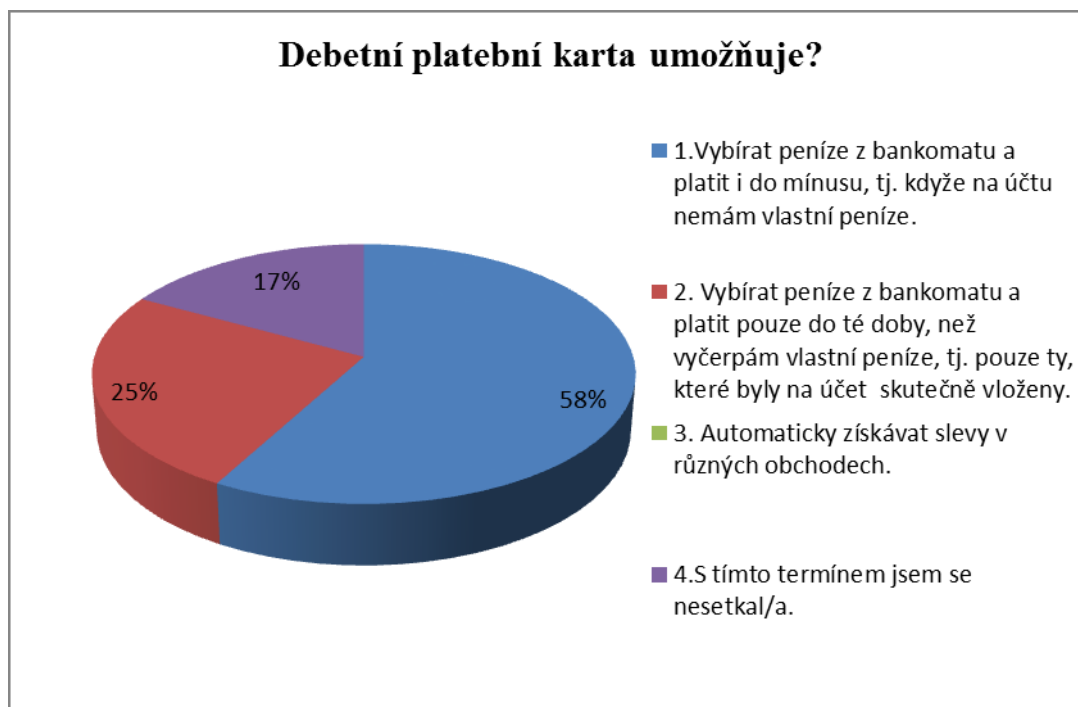
Zdroj: Vlastní tvorba na základě vlastních dat.

Tabulka č. 14

Otázka č. 2	četnost	procentuální podíl
Příjem, který skutečně obdržíme.	8	9%
Daň z příjmu, sociální a zdravotní pojištění.	6	7%
Příjem před zdaněním a srážkami pojištění.	74	82%
S tímto termínem jsem se nesetkal/a	2	2%

Ve stejném duchu byla položena i druhá otázka dotazníku, která směřovala na vlastní příjmy. Otázka se opět řadila mezi ty základní, často používané v každodenním životě člověka. Z tohoto jsem usuzovala, že respondenti s touto otázkou nebudou mít větší obtíže. Až na hrstku respondentů, odpovídali účastníci výzkumu správně a 82% osob zvolilo z nabídky možnost 2 C, že se jedná o příjem před zdaněním a srážkami pojištění.

Graf č. 1-8: Debetní platební karta.



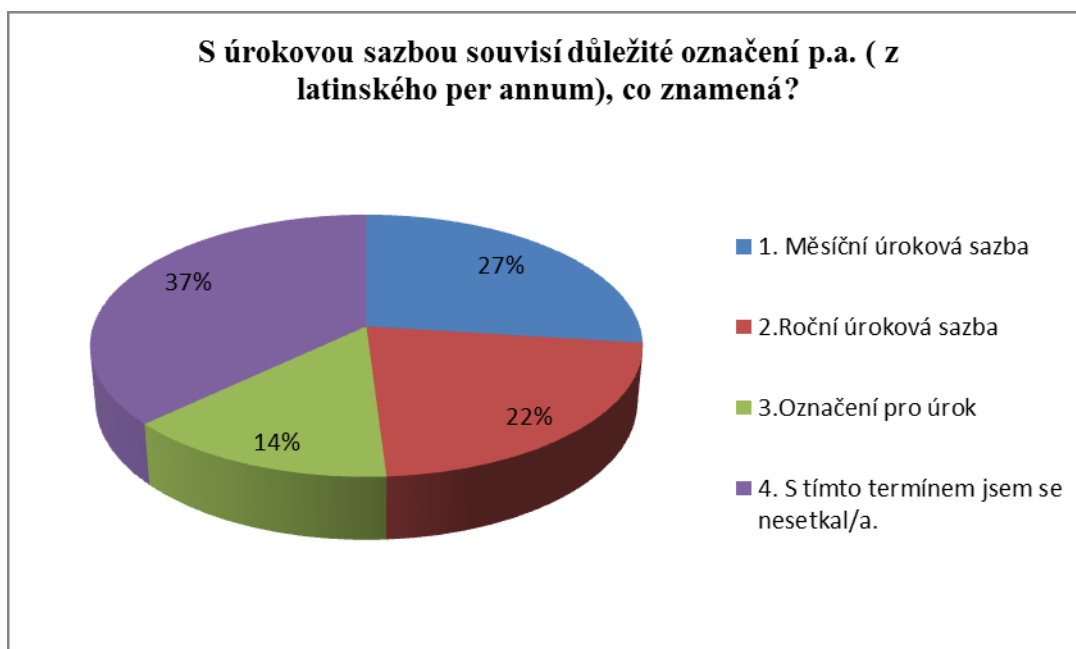
Zdroj: Vlastní tvorba na základě vlastních dat.

Tabulka č. 15

Otázka č. 3	četnost	procentuální podíl
Vybírat peníze z bankomatu a platit i do mínusu, tj. když na účtu nemám vlastní peníze.	52	58%
Vybírat peníze z bankomatu a platit pouze do té doby, než vyčerpám vlastní peníze, tj. pouze ty, které byly na účet skutečně vloženy.	23	25%
Automaticky získávat slevy v různých obchodech.	0	0%
S tímto termínem jsem se nesetkal/a	15	17%

Další otázka byla zaměřena na ověřování znalostí z oblasti platebního styku. Nepochybně dnes téměř každý vlastní platební kartu a denně využívá bezhotovostního platebního styku. To ale, že nějakou tu platební kartu vlastní neznamena, že je mu známo, k čemu všemu slouží, a co nabízí. Mezi nejčastěji využívané karty se dnes řadí kreditní a debetní. Otázka byla zaměřena na druhý typ karty. Pouze 25% což je 23 respondentů uvedlo správnou odpověď. Výsledky tak nebyly uspokojivé.

Graf č. 1-9: Úroková sazba.



Zdroj: Vlastní tvorba na základě vlastních dat.

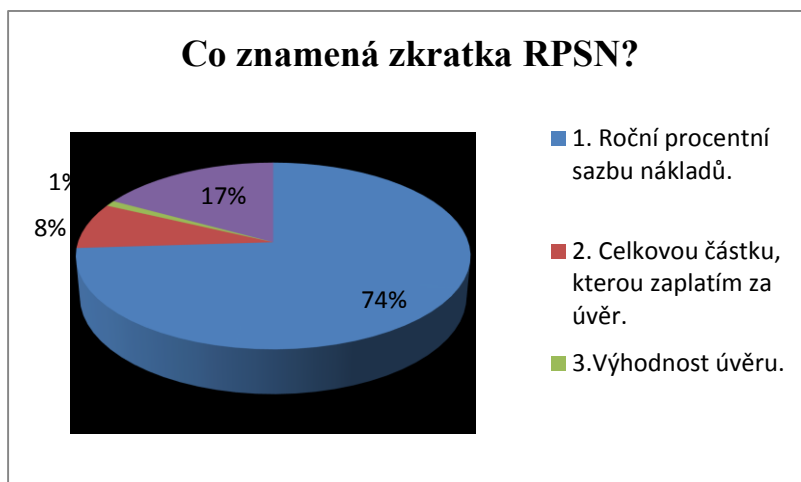
Tabulka č. 16

Otázka č. 4	četnost	procentuální podíl
měsíční úroková sazba	24	27%
roční úroková sazba	20	22%
označení pro úrok	13	14%
S tímto termínem jsem se nesetkal/a	33	37%

V otázce č.4 dotazníku, bylo snahou zjistit, jestli respondenti mají povědomí o označení spojené s úrokovou sazbou, konkrétně se zkratkou p.a.. Toto označení je považováno za podstatné právě při sjednávání úvěru či půjčky. Občan by měl rozpoznat, zda je pro něj výhodnější úroková sazba roční (p.a.) či měsíční (p.m.). Na této otázce bylo zjištěno, že pouze 22% respondentů uvedlo správnou odpověď.

Následující otázka se zaměřovala na výhodnost úvěru. Za jakých okolností je vhodné pro občana smlouvu o úvěru uzavřít. Nejdůležitějším kritériem pro uzavření smlouvy je stanovena roční procentní sazba nákladů (RPSN).

Graf č. 1-10: Co znamená zkratka RPSN?



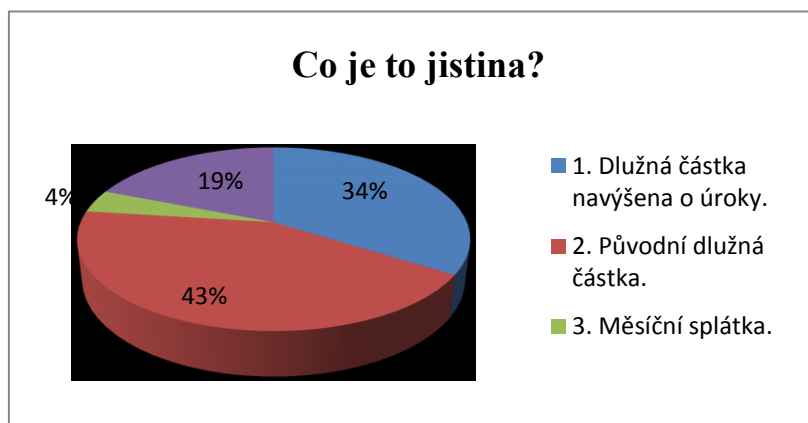
Zdroj: Vlastní tvorba na základě vlastních dat.

Tabulka č. 17

Otázka č. 5	četnost	procentuální podíl
roční procentní sazbu nákladů	67	74%
celkovou částku, kterou zaplatím za úvěr	7	8%
výhodnost úvěru	1	1%
S tímto termínem jsem se nesetkal/a	15	17%

V konečném výsledku se ukázalo, že 17% dotázaných se s touto zkratkou zatím nesetkalo nebo není si jistých, co si pod pojmem představit. Naopak větší polovina respondentů uvedla správnou odpověď nacházející se pod variantou A.

Graf č. 1-11: Co je to jistina?



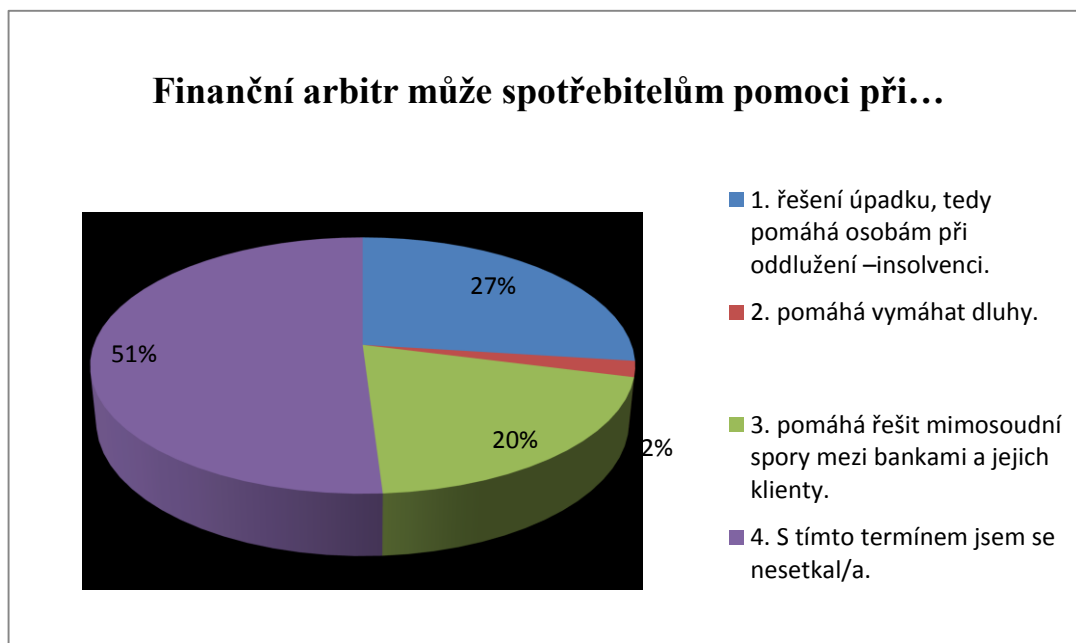
Zdroj: Vlastní tvorba na základě vlastních dat.

Tabulka č. 18

Otázka č. 6	četnost	procentuální podíl
dlužná částka navýšena o úroky	31	34%
původní dlužná částka	38	43%
měsíční splátka	4	4%
S tímto termínem jsem se nesetkal/a	17	19%

S uzavřením smlouvy se taktéž pojí pojem jistina, představuje původní zapůjčenou částku, dále jsou k ní připisovány úroky, poplatky z prodlení apod. což tvoří příslušenství. Pokud se osoba zpozdí se splácením svého závazku, musí uhradit nejen původní dlužnou částku (jistinu), ale i příslušenství. Dlužník se někdy domnívá, že stačí, když uhradí pouze jistinu. S termínem jistina se zřejmě setkalo 43% respondentů, kteří zvolili správnou odpověď 6 B, 19% se s pojmem nesetkalo.

Graf č. 1-12: Finanční arbitr.



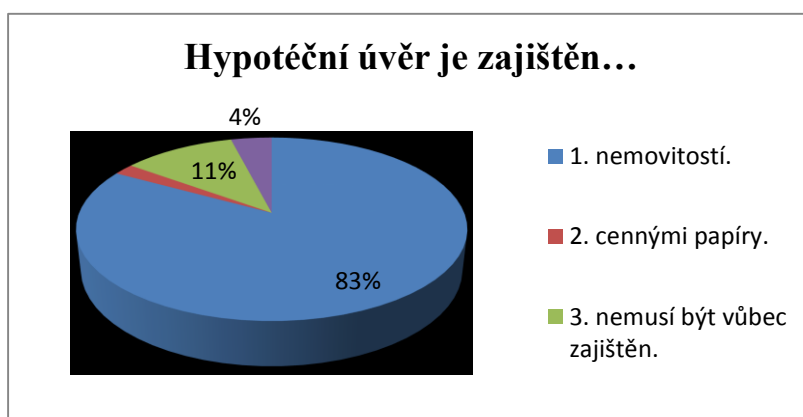
Zdroj: Vlastní tvorba na základě vlastních dat.

Tabulka č. 19

Otázka č. 7	četnost	procentuální podíl
řešení úpadku, tedy pomáhá osobám při oddlužení – insolvenční	24	27%
pomáhá vymáhat dluhy	2	2%
pomáhá řešit mimosoudní spory mezi bankami a jejich klienty	18	20%
S tímto termínem jsem se nesetkal/a	46	51%

V případě otázky č. 7 bylo zkoumáno, zda respondenti ví, na koho by se obrátili o pomoc v případě výskytu problému související se spory s bankou. Možností na koho se obrátit o pomoc má klient spoustu, může využít poradny při finanční tísní, občanské poradny, vyhledat odbornou právní pomoc. V otázce se však zaměřuji na pomoc finančního arbitra. Dle výsledků se s pomocí finančního arbitra nesetkala nebo nevyužila 51% respondentů, jen 20% uvedlo správnou odpověď, že finanční arbitr pomáhá řešit mimosoudní spory mezi bankami a jejich klienty.

Graf č. 1-13: Hypotéční úvěr.



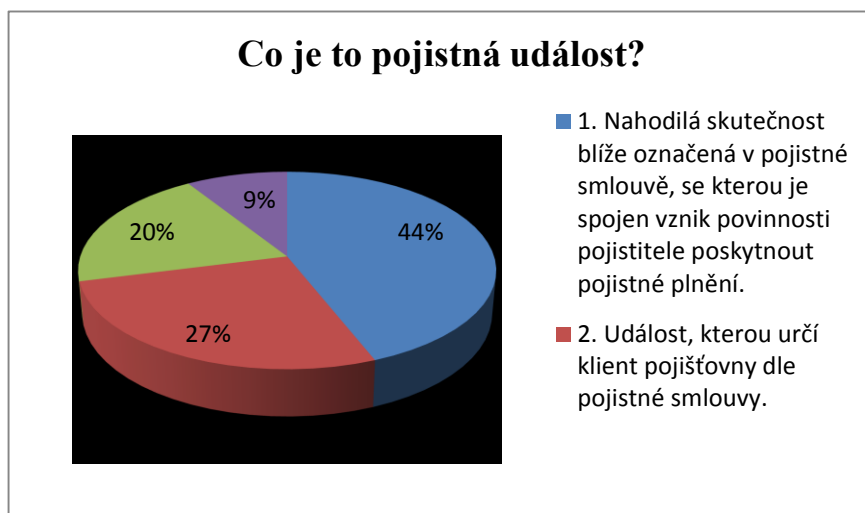
Zdroj: Vlastní tvorba na základě vlastních dat.

Tabulka č. 20

Otázka č. 8	četnost	procentuální podíl
nemovitostí	75	83%
cennými papíry	2	2%
nemusí být vůbec zajištěn	10	11%
S tímto termínem jsem se nesetkal/a	3	4%

S touto otázkou nebo respektive s problematikou hypotéčních úvěrů se setkal téměř každý z nás. Především partneři na začátku soužití zvažují, jak vyřešit otázku bydlení, pokud nemají naspořeny vlastní prostředky, jsou nuceni obrátit se na banku a získat finance na bydlení skrze hypotéční úvěr. Proto jsem zařadila otázku týkající se bydlení do dotazníku. Žadatelé o úvěr, pokud splní vstupní podmínky, úvěr získají, ovšem nesmí zapomenout, že tento je zajištěn nemovitostí či jiným objektem. V otázce jsem se zaměřovala, jestli respondenti mají povědomí o tomto zajištění. Celkem 83% osob odpovědělo správně a zvolilo odpověď A.

Graf č. 1-14: Co je to pojistná událost?



Zdroj: Vlastní tvorba na základě vlastních dat.

Tabulka č. 21

Otázka č. 9	četnost	procentuální podíl
Nahodilá skutečnost blíže označená v pojistné smlouvě, se kterou je spojen vznik povinnosti pojistitele poskytnout pojistné plnění.	40	44%
Událost, kterou určí klient pojišťovny dle pojistné smlouvy.	24	27%
Událost, kterou určí likvidátor pojišťovny.	18	20%
S tímto termínem jsem se nesetkal/a	8	9%

Během života se může člověk ocitnout v neočekávaných situacích. Výše uvedená otázka se týká vytváření si finančních rezerv (pojištění) k případné úhradě této neočekávané události. S pojištěním úzce souvisí pojem pojistná událost. V dotazníku bylo u respondentů zjišťováno, zda ví, co znamená pojistná událost. Ukázalo se, že ani ne polovina dotazovaných (44%) zvolila správnou odpověď (A).

Graf č. 1-15: Nejpoužívanější cenové praktiky.



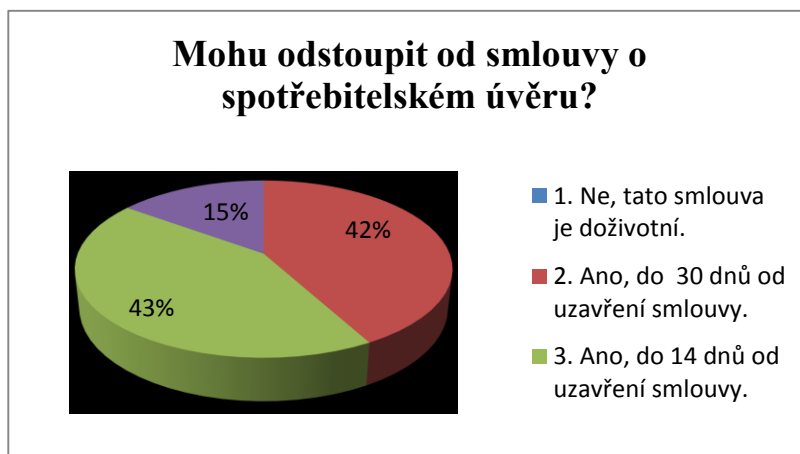
Zdroj: Vlastní tvorba na základě vlastních dat.

Tabulka č. 22

Otázka č. 10	četnost	procentuální podíl
Cena je zaokrouhlena.	6	7%
Cena je uvedena s DPH.	60	66%
Cena končí číslicí 9.	17	19%
S tímto termínem jsem se nasetkal/a	7	8%

Z jedné z kapitol bakalářské práce jsem se zabývala cenovými praktikami používaných na spotřebitelích, cenové praktiky jsou hojně využívány prodávajícími, snaží se tak klienta oklamat různými způsoby. Na respondentech jsem si chtěla ověřit, jestli znají nejčastěji využívanou cenovou praktiku. Dle získaných hodnot uvedla jen malá část respondentů (19%) správnou odpověď nacházející se pod písmenem C - cena končící číslicí 9.

Graf č. 1-16: Odstoupení od spotřebitelského úvěru.



Zdroj: Vlastní tvorba na základě vlastních dat.

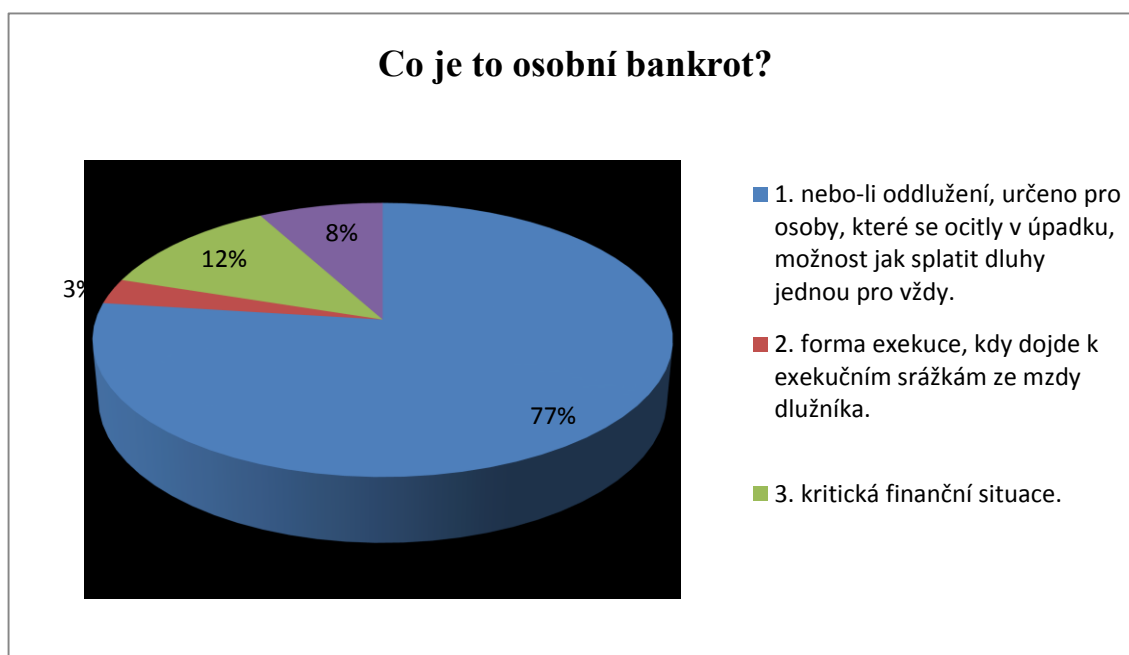
Tabulka č. 23

Otázka č. 11	četnost	procentuální podíl
ne, tato smlouva je doživotní	0	0%
ano, do 30 dnů od uzavření smlouvy	38	42%
ano, do 14 dnů od uzavření smlouvy	39	43%
S tímto termínem jsem se nesetkal/a	13	15%

Život s sebou přináší nemalé náklady spojené s rozmanitými událostmi - zakládání rodiny, otázka bydlení, zařizování bytu a další výdaje. Náklady z toho plynoucí člověk hradí z vlastních prostředků, ovšem náklady se většinou pohybují ve vysokých částkách a tak člověk využívá druhé možnosti, a to zapůjčení prostředků. Nejčastěji využívá spotřebitelských úvěrů. Není neobvyklé, že žadatel o úvěr si nevyhodnotí dostatečně (ne)výhodnost úvěru, smluvní podmínky, atd. Žadatel svého konání může v následujících dnech od uzavření smlouvy litovat. Položená otázka směřovala, zda respondent se ze smlouvy může vyvázat či nikoliv? Případně existuje nějaká lhůta pro vypovězení smlouvy. Dotazovaní zvolili správnou volbu, že je možné se ze smlouvy vyvázat, avšak lhůta pro platné vypovězení už tak jasná pro respondenty nebyla. Správná odpověď byla do 14 dnů, tu uvedlo 43% dotazovaných. Téměř shodně 42% uvedlo špatnou odpověď.

Poslední dvě otázky dotazníku směřují k problematice zadlužování občanů. Není složité se v průběhu života dostat do svízelných finančních situací. Tyto situace člověk řeší různými způsoby. V případě, že situace je neúnosná a člověk už neví, jak dál řešit své závazky, nabízí se institut oddlužení. Cílem posledních dvou otázek bylo zjistit, jestli je dotazovaným znám institut oddlužení a pokud ano, zda znají vstupní podmínku pro schválení osobního bankrotu.

Graf č. 1-17: Co je to osobní bankrot?



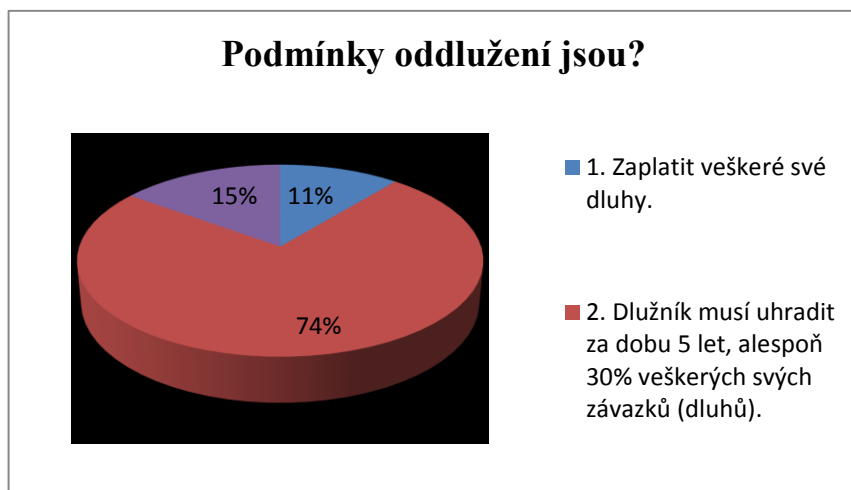
Zdroj: Vlastní tvorba na základě vlastních dat.

Tabulka č. 24

Otázka č. 12	četnost	procentuální podíl
nebo-li oddlužení, určeno pro osoby, které se ocitly v úpadku, možnost jak splatit dluhy jednou pro vždy	69	77%
forma exekuce, kdy dojde k exekučním srážkám ze mzdy dlužníka	3	3%
kritická finanční situace	11	12%
S tímto termínem jsem se nasetkal/a	7	8%

Pojem osobní bankrot je pro dotazované zřejmě znám, správnou odpověď, že se jedná o oddlužení, určeno pro osoby, které se ocitly v úpadku, možnost jak splatit dluhy jednou pro vždy, vybralo 77%. Téměř totožné procento dotazovaných je známo, jaké jsou vstupní podmínky pro oddlužení.

Graf č. 1- 18: Podmínky oddlužení.



Zdroj: Vlastní tvorba na základě vlastních dat.

Tabulka č. 25

Otázka č. 13	četnost	procentuální podíl
zaplatit veškeré své dluhy	10	11%
dlužník musí uhradit za dobu 5 let, alespoň 30% veškerých svých závazků (dluhů)	67	74%
dlužník již nemusí platit nic	0	0%
S tímto termínem jsem se nesetkal/a	13	15%

Shrnutí:

Dle výše uvedených grafů a tabulek k jednotlivým otázkám dotazníku je na základě zhodnocení dat uvést, že hypotéza č. 1 (předpoklad, že orientovanost respondentů v základních pojmech finanční gramotnosti bude nízká) **potvrdit jako pravdivou.**

Pouze u šesti otázek dotazníku uvedla větší polovina respondentů správnou odpověď.

Součástí dílčího cíle bylo zjistit, ve kterých oblastech finanční gramotnosti se respondenti orientovali lépe a naopak, které považovali za obtížnější.

Nejprve se tak zaměříme na otázky, ve kterých se klienti orientovali bez obtíží. Ty jsou následující:

Tabulka č. 26

<p>Finance a vlastní příjmy</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 96% respondentů ví, že mezi pravidelné příjmy patří odměny za práci, příjmy z podnikání, sociální dávky, starobní důchody - 82% respondentů si pod pojmem hrubý příjem představuje správně, že se jedná o příjem před zdaněním a srážkami pojištění
<p>Znalosti ze světa financí</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 74% respondentů ví, co znamená zkratka RPSN
<p>Hypotéční úvěr</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 83% respondentů si je vědoma, že uzavřením hypotéčního úvěru dojde k zajištění nemovitosti
<p>Úpadek a jeho řešení</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 77% respondentů je znám pojem osobní bankrot a k jakému účelu slouží - 74% respondentů zná podmínky pro splnění vstupu do insolvenčního řízení a způsobu oddlužení

Níže uvedené oblasti činily respondentům obtíže.

Tabulka č. 27

Finanční produkty	- pouze 25% respondentů zná rozdíl mezi debetní a kreditní kartou
Znalost ze světa financí	- 22% respondentů zná zkratku p.a., 37% se s tímto pojmem nesetkalo
Smlouvy a stížnosti	- 43% respondentů zná pojem jistina (úvěru) - 20% respondentů se setkalo s informací, kdo je to finanční arbitra a jakou pomoc poskytuje - 43% respondentů zda může od smlouvy o spotřebitelském úvěru odstoupit a v jaké zákonné lhůtě
Zajištění při nahodilé životní události	- 44% respondentů ví, co je to pojistná událost
Práva spotřebitele	- „pouhých 19% respondentů“

7.7.4 Nízká úroveň znalostí z oblasti finanční gramotnosti jako rizikový faktor zadlužení

Třetí hypotézou byl předpoklad, že osoby s nízkou úrovní finanční gramotnosti, představují jeden z faktorů rizika zadlužení. Abychom zjistili pravdivost hypotézy, byla v dotazníku uvedena otázka: „Z jakého důvodu jste se obrátili na Občanskou poradnu? S čím jste potřebovali pomoci?“ Takto vyčlenili od ostatních skupinu respondentů mající obtíže zvládnout své finance. Těchto dotazovaných bylo celkem 28.

Tabulka č. 28: Tabulka míry znalostí zadlužených respondentů

Úroveň znalostí finanční gramotnosti	Počet získaných bodů	Celkem respondentů
Nízká úroveň	6 – 4 bodů	28

Zdroj: Vlastní tvorba na základě vlastních dat.

Dle tabulky míry znalostí respondentů bylo zjištěno, že tato skupina zadlužených získala v součtu 6,42 bodů (aritmetický průměr). Dotazovaní se zařadili do nízké úrovně znalostí. Hypotéza měla být potvrzena, jestliže se prokáže u respondentů mající finanční obtíže, nízká úroveň vědomostí z oblasti financí.

Hypotéza č. 3 může být považována *za pravdivou*.

7.8 Závěr výzkumného šetření

Kapitola „Závěr výzkumného šetření je věnována zhodnocení a shrnutí empirického šetření“, jež bylo provedeno u klientů občanské poradny v Novém Jičíně. Výzkum byl realizován na základě kvantitativní metody, formou dotazníku s uzavřenými otázkami. Zbývající doplňující otázky se vztahovaly k sociodemografickým údajům

Cílem bylo zjistit, jakou úroveň znalostí z oblasti finanční gramotnosti disponují klienti občanské poradny. První dílčí cíl se zaměřoval na to, zda pohlaví, věk a vzdělání ovlivňují výše popsané znalosti ze světa financí apod.

Rozdílnost pohlaví v provedeném výzkumu nebyla určující pro úroveň znalostí. Ženy i muži dosahovali obdobné úrovně znalostí, (42%) žen dosáhlo znalosti zařazených v kategorii střední úroveň. Avšak 39% žen bylo v pásmu nízké úrovně znalostí. U mužů došlo k podobnému jevu, kdy 39% mužů vykazovalo znalosti na střední úrovni, současně 39% mužů dosahovalo výsledku v kategorii – nízká úroveň. Jednalo – li se o dosažené vzdělání ve vztahu k finanční gramotnosti, dopadli v testu nejhůře respondenti se základním vzděláním. Překvapující bylo pro mne, že až tak k výraznému rozdílu znalostí nedocházelo např. u osob s učňovským vzděláním a vysokoškolským. Z výzkumného šetření se také potvrdilo, že s přibývajícím věkem respondentů dochází k poklesu znalostí z oblasti finanční gramotnosti. Respondenti nad 65 let prokazovali nízkou úroveň znalostí.

Dalším dílčím cílem byla snaha zjistit, jak se orientují respondenti v jednotlivých oblastech finanční gramotnosti. Každá otázka dotazníku byla detailně analyzována. Ve výsledku (tabulka č. 26) bylo shrnuto, se kterými oblastmi otázek se klienti potýkali lépe, naproti tomu se kterými měli respondenti největší obtíže. Alarmující bylo, že 25% respondentů zná rozdíl mezi debetní a kreditní kartou, přičemž tyto jsou využívány spotřebiteli téměř v každodenním životě. Rovněž pouze 43% klientů ví, jak se vyvázat z uzavřené smlouvy a jaké jsou pro toto odstoupení zákonné lhůty. Nejsou jim ani známy pojmy související s úrokovou sazbou, výhodností úvěru. Zkratku p.a. zná pouze 22% dotazovaných, pojem jistina úvěru je znám jen 43%. Jednou z oblastí, ve které se dotazovaní obtížně orientovali, bylo zajištění při nahodilé životní události. Jen 44% respondentů ví, co je to pojistná událost a co z ní vyplývá. Z výzkumného šetření vyvstaly oblasti, na které je potřeba se více zaměřit při práci a edukaci klientů.

Dílčím cílem č. 4 bylo zmapovat úroveň znalostí u zadlužených osob. Z celkového počtu dotazovaných se vyčlenilo těchto klientů celkem 28. Zjistilo se, že u zadlužených osob se zařadili počtem bodů do kategorie – nízká úroveň znalostí.

Jak už bylo v bakalářské práci několikrát zmíněno, jestliže výsledky výzkumu a data z něj vyplývající by mohly posloužit k účelům občanské poradny, pak by se poradenská, osvětová a projektová činnost poradny měla zaměřit na (potencionální) klienty se základním vzděláním. Čímž by plnila preventivní funkci v případě zadlužení těchto osob. I když jak známo nízká úroveň znalostí finanční gramotnosti je jen jedna z příčin zadlužení. Z výzkumu také vzešla potřeba poradenskou činnost zacílit na seniory, kteří z důvodu nedostatku přístupu k informacím, ale i v důsledku rezidenční péče, osamělosti, bariér apod. vykazují nízkou úroveň finanční gramotnosti, představující jeden z faktorů rizika zadlužení.

Závěr

Oblasti, které finanční gramotnost skýtá, jsou velmi široká. Vzhledem k tomuto jsem se v bakalářské práci snažila shrnout alespoň základní minimum informací týkající se finanční gramotnosti, kterými by měl disponovat každý sociální pracovník poskytující poradenství. Neboť jak uvádí Dvořáková: „*Akcent moderní společnosti je kladen na to, že jedinec musí na sebe vzít odpovědnost za svá rozhodnutí o penězích. Společnost je ovšem odpovědná za to, že má jedince k fungování v sociálních vztazích a na trhu finančních produktů vybavit potřebnými znalostmi, rozvíjet jeho dovednosti a schopnosti (i sebedůvěru), když od něho chce, aby spravoval své peníze jako dobrý hospodář a nezadlužil sebe ani rodinu. Finanční vzdělávání je pouze preventivním opatřením, které musí být podpořeno účelnou a účinnou regulací na ochranu spotřebitele.*“ (Dvořáková, 2011, s. 9)

Finanční vzdělávání a osvěta na poli finanční gramotnosti je pouze tedy preventivním opatřením. Avšak nečekané životní události jako ztráta zaměstnání, nemoc, úraz apod. mohou každého z nás uvrhnout do nelehké finanční situace. Pakliže se osoba obrátí v této nelehké životní situaci o radu sociálního pracovníka, měl by tento podat zaručené informace vedoucí k (částečnému) řešení situace.

Klienti poradny však přicházejí v různých fázích daného problému. Mohou se nacházet na úplném začátku problému, kdy např. uzavřeli nevýhodnou smlouvu nebo přišli o zaměstnání a jejich současné finanční prostředky jsou pro ně nedostačující. Častěji přicházejí klienti, jež mají více závazků a nejsou schopni je řádně splácet.

Proto jsem v teoretické části nastínila, co vůbec pojem finanční gramotnost znamená, byly zahrnuty oblasti peněžní, cenové a rozpočtové gramotnosti. Následující kapitoly byly věnovány praktickým informacím finančního plánování jedince či rodiny, sestavení a práce s rodinným rozpočtem. Součástí cenové gramotnosti upozornit na cenové praktiky prodávajících, ovlivňování cen. Své místo v teoretické části měly pojmy, týkající se výhodnosti uzavřených smluv. Rovněž by sociální pracovník měl umět vysvětlit (ne)výhodnost finančních produktů na českém trhu. Dále jsem v terminologii zmínila podstatné legislativní změny a tím jsou myšleny změny společného oddlužení manželů týkající se Zákona o úpadku a způsobech jeho řešení a novely Zákona o spotřebitelském úvěru.

Cílem bakalářské práce bylo již několikrát zmiňované zmapování úrovně finanční gramotnosti u klientů občanské poradny v Novém Jičíně. Před uskutečněním

výzkumného šetření byl můj vlastní předpoklad, že úroveň znalostí u klientů bude nízká. Předpoklad se částečně naplnil.

V dotazníku byly uvedeny základní otázky týkající se problematiky finanční gramotnosti. Nutno říci, že otázky nemohly pokrýt veškeré oblasti finanční gramotnosti. Přesto výsledky nebyly valné. Z výzkumu se vydělily skupiny osob – senioři, osoby se základním vzděláním, zadlužené osoby, kterým je potřeba věnovat větší prostor pro edukaci. Z analýzy dat výzkumu vyvstaly oblasti, na které je potřeba se pozorněji zaměřit při práci s klienty jako jsou finanční produkty, znalosti ze světa financí, smlouvy a stížnosti, práva spotřebitele, zajištění při nahodilé životní situaci. Nicméně záleží taktéž na hodnotových, rozumových schopnostech a jiných okolnostech daného klienta, které mají podstatný vliv na rozhodnutí a hospodaření se svými financemi. O těchto hovoříme jako o vnějších a vnitřních příčinách. Závěrem je nutno podotknout, že sociální poradenství by zasluhovalo komplexnější metodiku pro edukaci klientů.

Seznam použité literatury:

ALTMANNOVÁ, T. (2014). *Finanční gramotnost jako jedna z příčin zadlužování nízkopříjmových rodin.* (absolventská práce). Olomouc: VOŠs Caritas.

ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN. (2010): *O nás.*(online). Dostupné dne 5.4.2016 z: <http://www.obcanskeporadny.cz/o-nas/>.

BUBÁK, M. (10.9.2012). *Den finanční gramotnosti letos prezentoval srovnání mužů a žen.*(online). Dostupné dne 15.2.2016 z: <http://www.finparada.cz/815-Den-financni-gramotnosti-letos-prezentoval-srovnani-muzu-a-zen.aspx>.

CENTRUM PRO ZDRAVOTNĚ POSTIŽENÉ MORAVSKOSLEZSKÉHO KRAJE, o.p.s. Veřejný závazek Občanské poradny v Novém Jičíně. (2012). (online) Dostupné dne 5.4.2016 z: http://czp-msk.cz/pdf/novy_jicin/VZ%20Obc%20por%20NJ.pdf.

Interní materiál Centra pro zdravotně postižené Moravskoslezského kraje, o.p.s.

DISMAN, M. (2002). *Jak se vyrábí sociologická znalost.* Praha: Karolinum

DVOŘÁKOVÁ Z., (2011). *Finanční vzdělávání pro střední školy: se sbírkou řešených příkladů na CD.* Praha: CH.C. Beck.

FinančníVzdělávání.cz. (nedatováno). *Úvod do tématu etap životního finančního cyklu.* (online). Dostupné dne 15.2.2016. z: <http://www.financnivzdelavani.cz/webmagazine/subcategories.asp?idk=224>.

HRDNINKOVÁ, T. a kol., (2013). *Metodika dluhového poradenství.* Bílina: Člověk v tísni, o.p.s., Dostupné dne 15.2.2016 z: <http://www.clovekvtsni.cz/uploads/file/1379086541Dluhov%C3%A1%20metodika%20mail.pdf>

HUBÁLEK, M. (2011). *Manuál pro sociální pracovníky v oblasti insolvence.* Praha: poradna pro občanství/občanská a lidská práva.

JEŘÁBEK, H. (1992). *Úvod do sociologického výzkumu.* Praha: Univerzita Karlova.

KLÍNSKÝ P., a kol., (2008). *Finanční gramotnost, obsah a příklady z praxe škol.* Praha: NÚOV.

KRUŠINSKÁ,K. (2012). *Stát a prevence předlužování. Sociální práce/Sociálna práca,* č. š, s. 24 -26.

MAREŠ, P., (1999). *Sociologie nerovnosti a chudoby.* Praha: Sociologické nakladatelství.

MARŠÍKOVÁ, J., (2014). *Insolvenční řízení z pohledu dlužníka a věřitele.* Praha: Linde.

MINISTERSTVO FINANCÍ ČR.(2010) *Národní strategie finančního vzdělávání* (online). Dostupné dne 15. 2. 2016 z: http://www.mfcr.cz/assets/cs/media/2010-05_NARODNI-STRATEGIEFINANCNIHO-VZDELAVANI.pdf

MINISTERSTVO FINANCÍ. (2012). *Kvantitativní výzkum pro MF a ČNB* (online). Dostupné dne 15.2.2016 z: <http://www.mfcr.cz/cs/o-ministerstvu/odborne-studie-a-vyzkumy/2012/vyzkumy-k-financi-gramotnosti-9406>.

MINISTERSTVO FINANCÍ ČR. (2015). *Návrh zákona o úvěru pro spotřebitele*. (online). Dostupné dne 15.2.2016 z: <http://www.mfcr.cz/cs/soukromy-sektor/spotrebitelsky-uver/distribuce-uveru-pro-spotrebitele/ministerstvo-financi-predklada-vlade-nav-22582>.

MINISTERSTVO SPRAVEDLNOSTI ČESKÉ REPUBLIKY.(2014). *Statistické údaje za 2.čtvrtletí roku 2014*.(online). Dostupné dne 30.4.2016 z: http://insolvencni-zakon.justice.cz/downloads/statistiky/Statisticke_udaje_za_2_civrtleti_roku_2014.pdf.

MIOVSKÝ, M., (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada-Avicenum.

Navigátor bezpečného úvěru. (nedatováno). *O projektu*. Dostupné dne 15.2.2016 z: <http://navigatoruveru.cz/projektu/>.

NOVESKÝ, I. et al.: *Slabikář finanční gramotnosti: učebnice základních 7 modulů finanční gramotnosti*. Praha: COFET, 2011.

NOVOSAD, L. NOVOSÁDOVÁ, M. (2009). Možné deficity v oblasti funkční gramotnosti a občanské orientovanosti jako rizikový faktor i potenciální spouštěč zadlužování občanů se zdravotním postižením. *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 2, s. 73-75.

NOVOTNÝ R., (nedatováno). *Kalkulačka osobního rozpočtu* (online). Dostupné dne 15.2.2016 z: <https://www.google.cz/?ion=1&espv=2#q=kalkulacka%20osobniho%20rozpocetu%20mesece>.

OLECKÁ, I., Ivanová, K. (2010). *Metodologie vědecko – výzkumné činnosti*. Olomouc: Moravská vysoká škola Olomouc, o. p. s.

PARTNERS.(2015). *Finanční trh: Rok 2015 v číslech a co se chystá v roce 2016*. Dostupné dne 15.2.2016 z: <http://www.partners.cz/cs/media/tiskove-zpravy/financi-trh-rok-2015-v-cislech-a-co-se-chysta-v-roce-2016/>

PUNCH, F., K. (2008). *Základy kvantitativního šetření*. Praha: Portál

PETÝRKOVÁ, L., (2011). *Základy finanční gramotnosti*. Praha: Generation Europe.

REICHEL, J. (2009). *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada

SCHNEIDER, M., Koudelka, F. (1993). *Úvod do základů sociologických výzkumů*. Olomouc: Vydavatelství Univerzity Palackého

SEDLÁČKOVÁ I., a kol., (2013) *JAK NA TO? Aneb dlužníkův průvodce*. Olomouc: Podané ruce o.p.s. Dostupné dne 5.4.2015 z: <http://gambling.podaneruce.cz/data/public/Jak-na-to---Aneb-dluznikuv-pruvodce.pdf>

SMORADOVÁ B., (2014). *Genderové rozdíly ve finanční gramotnosti v České republice*. (bakalářská práce). Brno: Masarykova univerzita.

SMRČKA L. (2010). „*Rodinné finance: Ekonomická krize a krach optimismu*“. Praha: C.H.Beck.

STEM/MARK, a.s. (2010) Finanční gramotnost v ČR: Kvantitativní výzkum – Finanční gramotnost obyvatel ČR (online). Dostupné dne 15. 2. 2016 z: http://www.mfcr.cz/assets/cs/media/Odborne-vyzkumy_2010-12_Zaverecna-zprava-z-vyzkumu-plne-zneni-STEMMARK.pdf

SOVOVÁ, E., (2014). *Půjčíme levně, láká Home Credit. Reálná nabídka byla o 29 tisíc vyšší*. Dostupné dne 15.2.2016. z: http://finance.idnes.cz/ctenar-o-zkusenosti-s-pujckou-u-home-credit-fep-/uver.aspx?c=A140611_120142_viteze_sov

SVOBODA, M. a kol. (2009). *Základy financí*. Brno: Masarykova univerzita.

ŠVARCOVÁ, J. a kol. (2011). *Ekonomie. Stručný přehled teorie a praxe aktuálně a v souvislostech*. Zlín: CEED.

Zonky.cz.(nedatováno) *O nás*. Dostupné dne 15.2.2016 z: <https://zonky.cz/#tv-spot>.

Zonky.cz.(nedatováno) *Jak to funguje*. Dostupné dne 15.2.2016 z: <https://zonky.cz/#jak-to-funguje>.

Zákony:

Zákon o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon). Zákon č. 182/2006 Sb. v účinném znění ke dni 5.4.2016.

Občanský soudní řád. Zákon č. 99/1963 Sb. v účinném znění ke dni 5.4.2016.

Občanský zákoník. Zákon č. 89/2012 Sb. v účinném znění ke dni 30.4.2016.

Seznam tabulek a grafů

Graf č. 1 :Rozložení respondentů dle pohlaví

Graf č. 1-2: Úroveň znalostí z oblasti finanční gramotnosti -ženy

Graf č. 1- 3: Úroveň znalostí z oblasti finanční gramotnosti – muži

Graf č. 1- 4: Struktura respondentů dle dosaženého vzdělání

Graf č. 1- 5: Struktura respondentů dle věku

Graf č. 1 -6: Pravidelné příjmy.

Graf č. 1-7: Hrubý příjem.

Graf č. 1-8: Debetní platební karta.

Graf č. 1-9: Úroková sazba.

Graf č. 1-10: Co znamená zkratka RPSN?

Graf č. 1-11: Co je to jistina?

Graf č. 1-12: Finanční arbitr.

Graf č. 1-13: Hypotéční úvěr.

Graf č. 1-14: Co je to pojistná událost?

Graf č. 1-15: Nejpoužívanější cenové praktiky.

Graf č. 1-16: Odstoupení od spotřebitelského úvěru.

Graf č. 1-17: Co je to osobní bankrot?

Graf č. 1- 18: Podmínky oddlužení.

Tabulka č. 1: Výsledek výzkumu

Tabulka č. 2: Rozdíl mezi kreditní a debetní kartou

Tabulka č. 3: Deset kroků k racionalizaci výdajů.

Tabulka č. 4: Rodinný životní cyklus

Tabulka č. 5: Nabídka společnosti Home Credit

Tabulka č. 6: Počet podaných návrhů na povolení oddlužení

Tabulka č. 7: Tabulka míry znalostí respondentů

Tabulka č. 8 : Úroveň znalostí z oblasti finanční gramotnosti -ženy

Tabulka č. 9 : Úroveň znalostí z oblasti finanční gramotnosti – muži

Tabulka č. 10 : Struktura respondentů dle dosaženého vzdělání

Tabulka č. 11 : Struktura respondentů dle věku

Tabulka č. 12 : Tabulka míry znalostí respondentů

Tabulka č. 13 : Pravidelné příjmy.
Tabulka č. 14: Hrubý příjem.
Tabulka č. 15 : Debetní platební karta.
Tabulka č. 16 : Úroková sazba.
Tabulka č. 17 : Co znamená zkratka RPSN?
Tabulka č. 18 : Co je to jistina?
Tabulka č. 19 : Finanční arbitr.
Tabulka č. 20 : Hypotéční úvěr.
Tabulka č. 21 : Co je to pojistná událost?
Tabulka č. 22 : Nejpoužívanější cenové praktiky.
Tabulka č. 23: Odstoupení od spotřebitelského úvěru.
Tabulka č. 24 : Co je to osobní bankrot?
Tabulka č. 25 : Podmínky oddlužení.
Tabulka č. 26
Tabulka č. 27
Tabulka č. 28 : Tabulka míry znalostí zadlužených respondentů

Obrázky:

Obrázek č. 1: Příklad rodinného rozpočtu

Obrázek č. 2: Interakce nabídky a poptávky

Obrázek č. 3: Vzorec pro výpočet roční procentní sazba nákladů

Seznam příloh:

Příloha č. 1: Dotazník

Finanční gramotnost

1) Mezi příjmy pravidelné patří

- a) úroky z vkladů, dividendy
- b) příjmy z prodeje majetku
- c) odměny za práci, příjmy z podnikání, sociální dávky, starobní důchody
- d) s tímto termínem jsem se nesetkal/a

2) Hrubý příjem představuje

- a) příjem, který skutečně obdržíme
- b) daň z příjmu, sociální a zdravotní pojištění
- c) příjem před zdaněním a srážkami pojištění
- d) s tímto termínem jsem se nesetkal/a

3) Debetní platební karta umožňuje

- a) vybírat peníze z bankomatu a platit i do mínusu, tj. když na účtu nemám vlastní peníze
- b) vybírat peníze z bankomatu a platit pouze do té doby, než vyčerpám vlastní peníze, tj. pouze ty, které byly na účet skutečně vloženy
- c) automaticky získávat slevy v různých obchodech
- d) s tímto termínem jsem se nesetkal/a

4) S úrokovou sazbou souvisí důležité označení p.a. (z latinského per annum), co znamená?

- a) měsíční úroková sazba
- b) roční úroková sazba
- c) označení pro úrok
- d) S tímto termínem jsem se nesetkal/a

5) Co znamená zkratka RPSN?

- a) roční procentní sazbu nákladů
- b) celkovou částku, kterou zaplatím za úvěr
- c) výhodnost úvěru
- d) S tímto termínem jsem se nesetkal/a

6) Co je to jistina?

- a) dlužná částka navýšena o úroky
- b) původní dlužná částka
- c) měsíční splátka
- d) S tímto termínem jsem se neseťkal/a

7) Finanční arbitr může spotřebitelům pomoci při...

- a) řešení úpadku, tedy pomáhá osobám při oddlužení –insolvenci
- b) pomáhá vymáhat dluhy
- c) pomáhá řešit mimosoudní spory mezi bankami a jejich klienty
- d) S tímto termínem jsem se neseťkal/a

8) Hypoteční úvěr je zajištěn

- a) nemovitostí
- b) cennými papíry
- c) nemusí být vůbec zajištěn
- d) s tímto termínem jsem se neseťkal/a

9) Co je to pojistná událost?

- a) nahodilá skutečnost blíže označená v pojistné smlouvě, se kterou je spojen vznik povinnosti pojistitele poskytnout pojistné plnění
- b) událost, kterou určí klient pojišťovny dle pojistné smlouvy
- c) událost, kterou určí likvidátor pojišťovny
- d) s tímto termínem jsem se neseťkal/a

10) Nejpoužívanější cenové praktiky jsou

- a) cena je zaokrouhlena
- b) cena je uvedena s DPH
- c) cena končí číslicí 9
- d) s tímto termínem jsem se neseťkal/a

11) Mohu odstoupit od smlouvy o spotřebitelském úvěru?

- a) ne, tato smlouva je doživotní
- b) ano, do 30 dnů od uzavření smlouvy
- c) ano, do 14 dnů od uzavření smlouvy
- d) S tímto termínem jsem se neseťkal/a

12) Co je to osobní bankrot?

- a) neboli oddlužení, určeno pro osoby, které se ocitly v úpadku, možnost jak splatit dluhy jednou pro vždy
- b) forma exekuce, kdy dojde k exekučním srážkám ze mzdy dlužníka
- c) kritická finanční situace
- d) S tímto termínem jsem se nesetkal/a

13) Podmínky oddlužení jsou

- a) zaplatit veškeré své dluhy
- b) dlužník musí uhradit za dobu 5 let, alespoň 30% veškerých svých závazků (dluhů)
- c) dlužník již nemusí platit nic
- d) s tímto termínem jsem se nesetkal/a

Prosím vyplňte:

Věk:.....

Pohlaví: **ŽENA** **MUŽ**

Vzdělání:

- Základní**
- Střední odborné bez maturitní zkoušky**
- Střední odborné ukončeno maturitní zkouškou**
- Vysokoškolské**

Z jakého důvodu jste se obrátili na Občanskou poradnu? S čím jste potřebovali pomoci?

.....

