

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLMOUCI

PEDAGOGICKÁ FAKULTA

Ústav pedagogiky a sociálních studií



Diplomová práce

Bc. Andrea Pinterová

**Pohled finančních poradců na finanční gramotnost
dospělé populace**

Olomouc 2018

vedoucí práce: Ing. Alena Opletalová, Ph.D.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně a že jsem použila jen uvedené prameny a literaturu.

V Olomouci dne

.....

Bc. Andrea Pinterová

Poděkování

Děkuji Ing. Aleně Opletalové, Ph.D. za podněty a rady, které mi jako vedoucí diplomové práce poskytovala při jejím zpracování.

Děkuji vybraným finančním poradcům, díky nimž se mohlo uskutečnit výzkumné šetření pro tuto práci.

ANOTACE

Jméno a příjmení:	Bc. Andrea Pinterová
Katedra:	Ústav pedagogiky a sociálních studií
Vedoucí práce:	Ing. Alena Opletalová, Ph.D.
Rok obhajoby:	2018

Název práce:	Pohled finančních poradců na finanční gramotnost dospělé populace
Název v angličtině:	Financial advisers' view on financial literacy of the adults
Anotace práce:	<p>Tato diplomová práce se zabývá neustále velmi diskutovaným a aktuálním tématem finanční gramotnosti u dospělé populace. Cílem teoretické části je nejdříve shrnout finanční trh a s ním související oblasti Standardu finanční gramotnosti 2007. Dále pak vymezit finanční vzdělávání jako proces a finanční gramotnost jako výsledek tohoto vzdělávání. Zaměřit se zejména na finanční poradce, kteří pracují se svými klienty v oblasti peněz a dokážou posoudit, zda se jejich klienti teoreticky i prakticky orientují ve světě financí. Cílem praktické části této práce je zjistit a posoudit zkušenosti vybraných finančních poradců působících v Jihomoravském kraji při práci s klienty v oblasti finanční gramotnosti. Tato práce poskytne nový pohled na úroveň finanční gramotnosti dospělé populace z hlediska finančních poradců. Může být také nápomocna pro zvýšení úrovně finanční gramotnosti, zefektivnění Standardu a také pro zvolení si pro sebe toho nejvhodnějšího finančního poradce.</p>
Klíčová slova:	Finanční vzdělávání, finanční gramotnost, Standard finanční gramotnosti pro dospělou populaci, finanční poradce, dospělá populace
Anotace v angličtině:	<p>This diploma thesis deals with the constantly very hot and current topic of financial literacy in the adult population. The aim of the theoretical part is the first to summarize the financial market and related areas the Standard of financial literacy 2007. Further define financial education as the process and financial literacy as a result of this training. Focus especially also on financial advisors, who work with their clients in the area of money and are able to assess whether their clients, both practically and theoretically oriented in the world of finance. The aim of the practical part of this work is to find out the experiences of selected financial advisers, operating in the south moravian region in working with clients in the area of financial literacy. This work will provide a new perspective on the level of financial literacy of the adult population. The quality of financial advisors can also be instrumental for increasing the level of financial literacy, improving the Standard and also choice of the most suitable financial advisor.</p>
Klíčová slova v angličtině:	Financial education, financial literacy, The Standard financial literacy for adults, financial adviser, adults
Přílohy vázané v práci:	Příloha č. 1: Standard finanční gramotnosti pro střední vzdělávání z roku 2017, Příloha č. 2: Standard finanční gramotnosti pro střední vzdělávání z roku 2017, Příloha č. 3: Přepisy rozhovorů s finančními poradci
Rozsah práce:	99 stran
Jazyk práce:	Český jazyk

Obsah

Úvod	8
TEORETICKÁ ČÁST	10
1 Finanční trh.....	11
1.1 Vymezení finančního trhu.....	11
1.2 Funkce finančního trhu.....	12
1.2.1 Transformační funkce	12
1.2.2 Oceňovací funkce.....	12
1.2.3 Funkce ochrany proti rizikům	13
1.2.4 Funkce zajištění bohatství.....	13
1.2.5 Politická funkce	13
1.3 Členění finančního trhu.....	13
1.3.1 Peněžní trh	14
1.3.2 Kapitálový trh	14
1.3.3 Devizový trh.....	14
1.3.4 Komoditní trh.....	14
1.4 Popsání Standardu finanční gramotnosti pro střední školy.....	15
1.4.1 Peníze.....	16
1.4.2 Hospodaření domácností.....	18
1.4.3 Finanční produkty	19
1.4.4 Práva spotřebitele.....	22
2 Finanční vzdělávání.....	24
2.1 Význam finančního vzdělávání.....	24
2.2 Národní strategie finančního vzdělávání.....	26
2.2.1 Prioritní oblasti pro budoucnost.....	27
2.2.2 Principy finančního vzdělávání.....	27
2.2.3 Dvoupilířová struktura finančního vzdělávání.....	28

2.3	Finanční vzdělávání dospělých	29
3	Finanční gramotnost	36
3.1	Definice finanční gramotnosti	36
3.2	Systém budování finanční gramotnosti na základních a středních školách	39
3.2.1	Standardy finanční gramotnosti z roku 2007	39
3.3	Uskutečněné výzkumy finanční gramotnosti	41
4	Finanční poradce	45
4.1	Dělení finančních poradců	46
4.2	Profese finančního poradce	47
4.2.1	Odborná způsobilost	47
4.2.2	Registrace.....	48
4.2.3	Odměňování.....	49
4.3	Dohled nad finančními poradci	50
4.4	Praxe finančního poradce	51
4.4.1	Telefonování	51
4.4.2	Osobní dojem.....	52
4.5	Profesní sdružení finančních poradců	53
4.5.1	AFIZ ČR	54
4.5.2	USF ČR.....	54
4.5.3	EFPA ČR	55
4.6	Poradenské společnosti	55
4.6.1	OVB Allfinanz, a.s.....	56
4.6.2	ZFP akademie, a.s.....	56
4.6.3	Partners Financial Services, a.s.....	57
	PRAKTICKÁ ČÁST	58
5	Zkušenosti vybraných finančních poradců při práci s klienty v oblasti FG.....	59
5.1	Orientace výzkumného šetření	59

5.2 Stanovení cíle, výzkumných otázek	60
5.3 Metoda sběru a vyhodnocení dat.....	61
5.4 Strategie výběru.....	62
5.4.1 Stanovení výzkumného souboru	62
5.5 Průběh a realizace výzkumného šetření	63
5.6 Prezentace výsledků	64
5.7 Shrnutí výzkumného šetření.....	84
5.8 Diskuse	88
Závěr	90
Seznam použitých zkratk	92
Seznam použité literatury a zdrojů	93
Seznam použitých obrázků, tabulek	98
Seznam příloh.....	99

Úvod

Tématem finanční gramotnosti se autorka práce začala zabývat již na bakalářském studiu z důvodu jeho aktuálnosti a potřeby pro společnost. V bakalářské práci se zaměřovala na finanční gramotnost žáků středních škol. Jelikož ji téma značně nadchlo, pokračovala ve zjišťování poznatků finanční gramotnosti, ale tentokrát u dospělé populace a rozhodla se tak pro zaměření své diplomové práce na finanční gramotnost u dospělé populace. Finanční gramotnost u dospělých jedinců je v současné době velmi problematičnou a zásadní oblastí. Mnoho výzkumů dokazuje, že jejich úroveň finanční gramotnosti je neustále velmi nízká a je potřeba ustavičně na to upozorňovat a zabývat se tím, aby nedocházelo k nepřetržitému zadlužování českých domácností. Mnoho lidí si ani nepřipouští svou finanční negramotnost, když se jich zeptáte, tvrdí, že mají přehled o finančních produktech na trhu, že si dokážou úspěšně pro sebe vybrat ten nejvýhodnější produkt, zkrátka, že jsou naprosto finančně gramotní. Avšak realita je naprosto jiná. Ve svém blízkém okolí se autorka stýká s mnoha finančními poradci, kteří si častokrát stěžují na své klienty, jak jsou negramotní. Tato myšlenka ji velmi zaujala a tak se rozhodla zaměřit svou diplomovou práci na úroveň finanční gramotnosti klientů finančních poradců. Finanční poradce pracuje se svými klienty v oblasti peněz a dokáže rozpoznat nejen jejich teoretické znalosti témat týkající se finanční gramotnosti, ale převážně jejich praktické fungování ve světě financí, které je velmi zásadní pro jejich běžný život a pro celou společnost.

Cílem teoretické části této diplomové práce je uvést podrobné seznámení s finančním trhem a převážně se Standardem finanční gramotnosti pro střední školy z roku 2007, který odpovídá Standardu finanční gramotnosti pro dospělou populaci. Stanovuje cílový stav, co by měl vědět a jak by se měl chovat finančně gramotný člověk. Standard je také klíčový pro praktickou část této práce. Dále bude podrobně vysvětleno finanční vzdělávání a převážně vzdělávání dospělých, které se značně liší od vzdělávání dětí. Samozřejmě bude také uvedena definice finanční gramotnosti jako výsledek finančního vzdělávání. Závěrečná kapitola v teoretické části této práce nese název finanční poradce a je velmi důležitá i pro praktické využití této práce. Obsahuje návod, jak si zvolit toho správného finančního poradce, na co si při volbě dát pozor a tím tak předejít možným komplikacím způsobených podvodnými prodejci pojištěk.

Cílem praktické části této diplomové práce je **zjistit a posoudit zkušenosti vybraných finančních poradců působících v Jihomoravském kraji při práci s klienty v oblasti**

finanční gramotnosti. Dále jsou stanoveny dílčí cíle práce k lepšímu porozumění dané problematiky, a to:

- Zjistit, která témata z oblastí finanční gramotnosti působí klientům značné problémy z pohledu vybraných finančních poradců působících v Jihomoravském kraji.
- Zjistit, ve kterých tématech z oblastí finanční gramotnosti se klienti nejlépe orientují z pohledu vybraných finančních poradců působících v Jihomoravském kraji.
- Zjistit, o co nejvíce mají klienti vybraných finančních poradců v Jihomoravském kraji zájem v rámci konzultací.
- Zjistit, jaké stanovisko zaujímají vybraní finanční poradci v Jihomoravském kraji ke Standardu finanční gramotnosti pro dospělou populaci.

Následně je také uvedena orientace výzkumného šetření, metoda sběru dat, strategie výběru, průběh a realizace výzkumného šetření, klíčová kapitole prezentace výsledků a shrnutí výzkumného šetření a v neposlední řadě diskuse.

Celá diplomová práce má posloužit široké veřejnosti k podrobnému seznámení se s finančním trhem a také zajistit ucelený přehled na něm se vyskytujícími finančními produkty. Jejím účelem je poskytnout zcela nový podrobný vhled do problematiky finanční gramotnosti z hlediska finančních poradců. Také více přiblíží profesi finančních poradců, aby člověk věděl, na co se při výběru finančního poradce zaměřit a tak si pro sebe zvolit toho nejvhodnějšího. Zkušenosti a názory finančních poradců mohou posloužit ke zkvalitnění Standardu finanční gramotnosti pro střední vzdělávání. Mohou poskytnout náměty pro učitele finanční gramotnosti, na jaké problémové oblasti by se měli při výuce nejvíce zaměřit. Tato opatření by mohla vést ke zlepšení finančního vzdělávání a tím tak zajistit vysokou úroveň finanční gramotnosti pro budoucí generace.

TEORETICKÁ ČÁST

1 Finanční trh

Pro potřeby této práce je nutné si nejdříve objasnit, co to finanční trh je, jaké má funkce a jak se dělí. Vše, co souvisí s úrovní finanční gramotnosti, která bude zkoumána v praktické části této práce, úzce souvisí s finančním trhem. Dále budou vymezeny oblasti, které stanoví Standard finanční gramotnosti pro střední školy z roku 2007 (blíže v podkapitole 1.4 a dále rozebrány v oddíle 3.2.1), jelikož vše, co je uvedeno ve Standardu, se odehrává na finančním trhu. Dále bude ze Standardu vycházet celá praktická část, proto je nutné se s ním podrobně seznámit. Je důležité, aby se lidé orientovali v těchto oblastech a celkově na finančním trhu. Uměli dobře využívat přebytek svých peněžních prostředků, řešit naopak nedostatek peněžních prostředků a také si uměli pro sebe vybrat ten nejvýhodnější pojistný produkt. Orientace na finančním trhu je velmi zásadní, neboť se na něm vyskytuje mnoho nevýhodných půjček a na základě finanční negramotnosti se lidé dostávají do dluhových pastí, ze kterých je někdy absolutně nemožné se vymanit.

V současnosti je vstup na finanční trh velmi jednoduchý a účastníkem finančního trhu může být prakticky kdokoliv. Nepřeberné množství finančních produktů vyskytující se na finančním trhu dává možnost nejen lidem získat velké množství peněz za krátkou dobu bez nulových podmínek. Avšak mnohdy se stává, že na finanční trh vstoupí lidé pouze s vidinou snadných peněz, ale už si neuvědomují důsledky nesplácení. Proto je důležité, aby každý dospělý člověk měl alespoň základní znalosti z oblasti finanční gramotnosti a dokázal se orientovat na finančním trhu.

1.1 Vymezení finančního trhu

V dnešní době je naprosto běžné, že většina lidí čelí situaci, kdy vlastní buď přebytek finančních prostředků, či jich má nedostatek a tento nedostatek jim brání v dosažení vytyčených cílů. Kromě jednotlivců potřebují finanční prostředky i firmy nebo stát. Firma např. na modernizaci nové výrobní linky, místní správa na výstavbu nové knihovny či školy, stát na výstavbu letiště, dálnic nebo na odstranění škod po povodních. (Rejnuš, 2014, s. 38)

Na základě toho pak finanční trh umožňuje přenést finanční prostředky od přebytkových subjektů k deficitním subjektům prostřednictvím vytváření a obchodování finančních instrumentů. Na základě toho jsou finanční prostředky alokovány k těm deficitním subjektům, které jsou schopny jich co nejvýhodněji využít, tzn. jsou svolné zaplatit jakoukoliv cenu za získání kapitálu. (Revenda, Mandel a kol., 2014, s. 69)

Z pohledu peněžních prostředků, jejich nabídky a poptávky po nich, je možné vytvořit definici, že finanční trh je „*místní a časové soustředění nabídky volných peněžních prostředků a poptávky po nich*“. (Krabec, 2007, s. 6)

Za zmínku stojí také úvaha Jílka (2009, s. 11), který ve své knize uvádí, že finanční trh nevytváří žádné materiální hodnoty, ale že pouze někdo bohatne a někdo jiný zase ve stejné míře chudne. Finanční svět je svět neviditelný, v němž dochází k velmi silnému přerozdělování bohatství a chudoby mezi lidmi. Finanční trh tedy značně prohlubuje rozdíly mezi chudými a bohatými. V dnešní době existují jen bohatí a chudí a střední třída se prakticky vytrácí ze světa. Tato úvaha vždy platila a vždy platit bude, co bude existovat finanční svět a svět samotný. Ti, co jsou bohatí, budou vždy bohatí a neustále budou mít málo peněz a ti, co jsou chudí, nikdy nezbohatnou, proto žádná střední vrstva neexistuje.

1.2 Funkce finančního trhu

Vedle definice je důležité také uvést funkce finančního trhu, jako jsou funkce transformační, oceňovací, funkce ochrany proti rizikům, funkce zajištění bohatství a politická funkce, poněvadž to více přiblíží podstatu finančního trhu.

1.2.1 Transformační funkce

Jak výrobní jednotky, což jsou především podniky, tak spotřební jednotky, kterými jsou zejména domácnosti, poskytují dočasně či trvale volné peněžní prostředky. Tímto vstupem na finanční trh chtějí zhodnotit své nespotřebované peněžní prostředky a to buď v krátkodobém, či dlouhodobém časovém horizontu. Na finančním trhu se tak mění peněžní úspory na finanční investice. Finanční trh tedy umožňuje ukládat volné peněžní prostředky do různých forem finančních produktů, finančních aktiv. (Krabec, 2007, s. 6)

1.2.2 Oceňovací funkce

Na finančních trzích dochází k trvalé směně volných peněžních prostředků za jednotlivá finanční aktiva. Zároveň účastníci finančního trhu směňují mezi sebou jednotlivá aktiva tím, že prodávají aktiva, která pokládají za podhodnocená. Tím je nastavována rovnováha v tržním ocenění jednotlivých finančních aktiv. Oceňovací funkci je možné naplnit u těch finančních aktiv, která jsou na finančních trzích považována za dostatečně likvidní, tj. s danými aktivy je na trzích obchodováno v dostatečných objemech, je možné snadno nakoupit či prodat. (Krabec, 2007, s. 7)

1.2.3 Funkce ochrany proti rizikům

Na finančním trhu je možné využít celou řadu instrumentů, které nabízejí zajištění proti nechtěným změnám kurzů finančních aktiv. (Krabec, 2007, s. 7) Tato funkce není pro diplomovou práci nijak důležitá, proto je zmíněna pouze okrajově.

1.2.4 Funkce zajištění bohatství

Jednou z možností, jak uchovat hodnotu a zásobu bohatství jsou hotové peníze jako všeobecná kupní síla. Avšak hodnota peněz s inflací klesá v čase. Je proto žádoucí hotové peníze ochránit před ztrátou hodnoty vhodným uložením, investicí. K takovému účelu slouží finanční aktiva v podobě produktů finančního trhu. Při investování se hovoří o finančních investicích. (Krabec, 2007, s. 8)

Další možnost, jak uchovat hodnotu spočívá v reálných investicích, např. do pozemků, domů a jiných nemovitostí, do uměleckých předmětů, šperků, zlata a podobně. (Krabec, 2007, s. 8)

1.2.5 Politická funkce

Vláda prostřednictvím finančních trhů realizuje určité vládní záměry v hospodářské politice. Vytváří především opatření fiskální neboli rozpočtové politiky. Zároveň však centrální banka uplatňuje nástroje, kterými řídí svoji monetární čili měnovou politiku. Pro příznivý vývoj ekonomiky je důležité, aby postupy jak fiskální tak monetární politiky mířily stejným směrem. (Krabec, 2007, s. 8)

1.3 Členění finančního trhu

Kromě funkcí je nutné si také uvést členění finančního trhu. Je možné ho rozčlenit dle nejrůznějších hledisek. Pro představu bude uvedena klasifikace dle Krabce (2007, s. 11-12), který finanční trh rozčleňuje dle typu instrumentů, se kterými je na finančním trhu obchodováno, jelikož je to nejvhodnější pro potřeby této práce. Člení se na:

- peněžní trh,
- kapitálový trh,
- měnový, též označován jako devizový trh,
- komoditní trh.

A dále na:

- primární trh,
- sekundární trh.

(Krabec, 2007, s. 11-12)

1.3.1 Peněžní trh

Vzhledem k tématu této práce je vhodné si dále objasnit peněžní, kapitálový, měnový a komoditní trh, protože úzce souvisejí s finanční gramotností dospělého člověka. Primární a sekundární trh není nutné dále rozebírat.

Peněžním trhem jsou označovány krátkodobé půjčky do jednoho roku. Spadají sem půjčky mezi bankami, státní pokladniční poukázky, což jsou krátkodobé státní dluhopisy a krátkodobé dluhopisy se splatností do jednoho roku. (Syrový, Tyl, 2014, s. 99)

1.3.2 Kapitálový trh

Na tomto trhu probíhají obchody s akciovými a se střednědobými a dlouhodobými dluhovými cennými papíry. Jejich lhůta splatnosti je delší jak jeden rok. Je možné zde na jedné straně získat středně až dlouhodobý kapitál, na straně druhé investovat do středně až dlouhodobých finančních instrumentů. Mezi nejdůležitější emitenty, to jsou ti, kdo si na tomto trhu vypůjčují, jsou stát, banky, průmyslové, obchodní firmy. V pozici investorů vystupují především investiční a penzijní fondy, domácnosti, banky, pojišťovny. (Revenda a kol., 2014, s. 72-73)

1.3.3 Devizový trh

Jde o trh s bezhotovostními formami cizích měn, jedná se např. o peníze na účtech, směnky, šeky. Dochází zde ke vzájemnému směňování různých měn. Tím zároveň se tvoří jejich kurzy. Na tomto trhu vystupují především dealeři obchodních bank, dealeři bank centrálních, dealeři investičních fondů. Je nutné také podotknout, že devizový trh je trhem neorganizovaným, fungujícím celosvětově prakticky nepřetržitě. (Rejnuš, 2014, s. 64)

S devizovým trhem úzce souvisí trh valutový, což jsou trhy s hotovostními formami cizích měn, jenž se obchodují za tzv. valutové kurzy. Tyto kurzy se značně neliší od kurzů devizových, ačkoliv jsou od nich odvozovány. Z toho je patrné, že valutové trhy samy o sobě nemají kurzotvorný význam a mají spíše maloobchodní charakter. (Rejnuš, 2014, s. 64)

1.3.4 Komoditní trh

Komoditní trh, kam patří trhy s drahými kovy, ropa, obilí atd., je speciálním trhem, který se do finančních trhů zpravidla nezařazuje, ale je dobré ho zmínit alespoň okrajově. (Krabec, 2007, s. 59)

1.4 Popsání Standardu finanční gramotnosti pro střední školy

Po úvodním seznámení s finančními trhy, je možné přejít k podrobnému objasnění toho, co všechno se na finančním trhu vyskytuje. Veškeré oblasti související s finančním trhem, ve kterých by měl finančně gramotný občan prokázat značnou schopnost, jsou uvedeny ve Standardu finanční gramotnosti pro střední školy z roku 2007, který odpovídá úrovni finanční gramotnosti dospělé populace, proto je nutné se s jeho obsahem dále podrobně seznámit. Jeho důkladné popsání je nezbytné také proto, že celá praktická část bude koncipována na jeho základě. Zmíněn bude dále v oddíle 3.2.1 a přiložen v příloze č. 1.

Oblasti Standardu jako jsou peníze, finanční produkty jsou nedílnou součástí finančního trhu. Oblasti jako práva spotřebitelů a domácnosti s ním přímo souvisejí. Tyto oblasti je nutné si podrobněji rozvést a tím si tak vytvořit přehledný seznam toho, s čím je možné se na finančním trhu setkat a v čem by se měl finančně gramotný člověk orientovat. Tento Standard je klíčový pro tuto diplomovou práci, jelikož odpovídá úrovni finanční gramotnosti dospělého člověka a tato práce je právě zaměřena na dospělou populaci. Následně se od tohoto Standardu bude odvíjet celá praktická část a otázky rozhovoru budou koncipovány na jeho základě.

V této podkapitole je nutné také uvést, že 20. července 2017 vydalo Ministerstvo financí (dále jen MF) revidovaný Standard finanční gramotnosti, který je přiložen v příloze č. 2. Důvodem byly nové skutečnosti na finančním trhu, vyšší vyspělost žáků a získané zkušenosti s výukou finanční gramotnosti. Ve srovnání se standardy z roku 2007 zde došlo k posílení témat jako bezhotovostní placení, ochrana osobních údajů, kritické posouzení nabídky služeb a zboží, sestavení rozpočtu, úročení, porovnání finančních produktů, zabezpečení na stáří, vznik a rizika půjček, důsledky nesplácení. Rovněž došlo k přejmenování oblastí standardů na nakupování a splácení, hospodaření domácností je stejné, přebytek rozpočtu domácností, schodek rozpočtu domácností. Avšak pro potřeby této práce bude sloužit Standard finanční gramotnosti z roku 2007, jelikož revidovaný Standard bude nejprve implementován do rámcových vzdělávacích programů (dále jen RVP) až při jejich nejbližší revizi. Dále také proto, že práce byla zadána již v lednu roku 2017 a revidovaný Standard vyšel až v červenci roku 2017. Dalším důvodem je, že Standard z roku 2007 obsahuje nejen výsledky, ale také obsahy, které v revidovaném standardu nejsou. Mezi obsahem Standardu z roku 2007 a revidovaným Standardem z roku 2017 nejsou zásadní rozdíly, proto pro potřeby této práce bude lépe využitelný Standard pro střední vzdělávání z roku 2007. (Metodický portál RVP, 2017)

1.4.1 Peníze

První oblastí Standardu finanční gramotnosti jsou peníze. V dnešní době se vše měří v penězích. Člověk, který má peníze, má i značnou politickou moc. Peníze a politická moc probouzejí závist a touhu po ještě větším bohatství a po ještě značnější politické moci. Čím větší množství peněz, tím větší zájem lidí kus z ní vlastnit. (Jílek, 2006, s. 11)

V současném světě se běžně říká, že jde v prvé řadě jen o peníze. Někteří však tvrdí, že pro ně peníze nemají žádný význam. Tímto tvrzením se však lidé snaží být pouze zajímavější nebo mají tolik peněz, že jim na několika korunách až tak nezáleží. Někteří si zase význam peněz až tak neuvědomují. Je nutné podotknout, že peníze ovlivňují život každého člověka bez rozdílu. (Revenda a kol., 2014, s. 15)

Peníze jsou ve většině případů označovány jako prostředek směny, kdy jde o všeobecné přijímání peněz při placení za zboží a služby a úhradu dluhů. Je tedy nutné, aby lidé uměli správně nakládat s penězi a hlavně, aby finančně gramotný člověk dokázal s penězi efektivně hospodařit při jejich každodenním používání. (Revenda a kol., 2014, s. 15)

Finančně gramotný občan by měl vědět, že v současnosti se vyskytují peníze jako hotovostní, bankovky a mince, i bezhotovostní, vklady v bankách. Hotovostním placením se rozumí placení penězi, které se uskutečňuje nejen „z ruky do ruky“, ale i bankovními doklady, které slouží pro výběr peněz z banky, pro složení peněz na bankovní účet, vklad v hotovosti, a při zaslání peněz poštou prostřednictvím poštovní poukázky. Bezhotovostní platby se uskutečňují mezi bankovními účty navzájem bez přítomnosti fyzických peněz. Bance se zadá platební příkaz, na jehož základě budou z jednoho účtu peníze odepsány a na druhý účet připsány. V dnešní době je naprostá samozřejmost, že každý člověk má již zřízen bankovní účet, který je možné spravovat prostřednictvím velmi oblíbeného internetového bankovníctví. Lidé už nemusí vypisovat příkazy k úhradě a chodit s nimi na pobočku. Pomocí internetového bankovníctví je možné veškeré bezhotovostní platby vyřídit z pohodlí domova. (Navrátilová, 2011, s. 26)

Mezi platební nástroje je možné zařadit i platební karty. Platební karta slouží k provádění bezhotovostních plateb a k výběrům z bankomatu. Existují dva typy karet a to debetní platební karta a kreditní karta. Finančně znalý člověk by měl znát rozdíly mezi těmito kartami, které jsou velmi zásadní, a často se stává, že dospělý člověk odlišnosti těchto karet vůbec netuší. Debetní karta je něco jako elektronická peněženka, umožňuje přístup k penězům, které jsou na bankovním účtu. Při používání debetní karty čerpá klient své vlastní peníze z vlastního bankovního účtu. Touto kartou se může platit zboží či služby nebo s ní

vybírat z bankomatu. Kreditní karta bude blíže specifikována v oddíle 1.4.3.(Doubková, Tomek, 2016, s. 18)

V současné době otevřených hranic, kdy je možné cestovat do všech zemí světa, je velmi potřebné mít při sobě peníze v patřičné měně. Aby si mohl člověk směnit české peníze na danou měnu, je nutná orientace v kursovním lístku, který je vydáván Českou národní bankou (dále jen ČNB). Člověk rovněž musí vědět, že valuty označují cizí měnu v hotovosti a devize cizí měnu v bezhotovostní formě. (Klínský, 2016, s. 117)

Nezbytnou součástí profilu finančně gramotného občana je také znalost a praxe tvorby ceny. Jednotlivé zboží a služby mají svoji hodnotu. Ta je určována skutečnou hodnotou práce a materiálu a také vzácností. Pokud je nějaké zboží ojedinělé, je drahé, i když se skutečná hodnota může zdát mnohem nižší. Obchodníci rozhodují o ceně, zákazník rozhoduje o tom, zda si nabízené zboží či službu zakoupí. Proto je důležité vědět, z čeho se vůbec cena tvoří. Cena se skládá z materiálu, práce zaměstnanců, zisku firmy, daně z přidané hodnoty (dále jen DPH), finančních nákladů, marketingových nákladů, nákladů na distribuci. (Doubková, Tomek, 2016, s. 21)

Mnoho prodejců využívá různé praktiky s cenami, aby nakupující byl co nejvíce zmaten a tím pádem co nejvíce nakoupil za pomyslně příznivější cenu. Lidé milují ceny, obzvláště v České republice (dále jen ČR). Firmy prodávají své zboží a služby tak, aby zákazníci byli přesvědčeni o tom, že je cena výhodná. Avšak mnohdy tomu tak není. Firmy se ve většině případů snaží, aby byla cena výhodná pro ně, nikoliv pro zákazníka. Proto je důležité si dávat pozor na zboží ve slevě. (Doubková, Tomek, 2016, s. 21)

Obchodníci často upravují ceny tak, aby končily číslicí 9, nebo jsou ceny uváděny bez DPH, pod nimiž je malým písmem poznamenána skutečná prodejní cena. Nebo jsou prodávány balíčky za výhodné ceny, které většinou obsahují hůře prodejné produkty. Člověk se základními znalostmi z oblasti financí by měl včas rozpoznat uvedené cenové triky a nenechat se oklamat zdánlivou výhodností. (Nováková, Sobotka, 2011, s. 247-253)

Nezbytností každého člověka v dnešním světě je porozumění pojmu inflace. Dle výkladového slovníku je možné tento pojem definovat jako „*všeobecný vzestup cenové hladiny, tedy znehodnocení peněz*“ (Fialová, Fiala, 2010, s. 71). Na stránkách ČNB je inflace popsána jako „*opakovaný růst většiny cen v dané ekonomice*“. V ČR se inflací a jejím měřením zabývá Český statistický úřad, na jehož stránkách je možné dohledat podrobnosti o výsledcích měření inflace. (ČNB, 2006)

Rostoucí inflace způsobuje, že každý den je možné si za stejné peníze koupit méně zboží. Snižuje se tedy kupní síla. Inflace znehodnocuje vklady a úvěry. Banky se zvyšující se inflací

zvyšují i úrokové sazby. Když poskytují úvěry, aby nebylo jejich splácení ztrátové a v případě vkladů, aby se naspořená hodnota nesnižovala a obyvatelé tak své prostředky nevybírali. (Kociánová, 2012, s. 13)

1.4.2 Hospodaření domácností

Druhou oblastí Standardu finanční gramotnosti pro střední školy, který odpovídá úrovni finanční gramotnosti dospělé populace (uveden v oddíle 3.2.1) je hospodaření domácností. Je velmi důležité, aby si rodina plánovala své příjmy a výdaje, aby o těchto položkách měla přehled a tím pádem aby nedocházelo k většímu utrácení peněz, než rodina přijme. V případě, kdy domácnosti neřeší příjmy a výdaje peněz, když jim tedy částky za nakupování převyšují částky, které měsíčně dostanou, řeší tuto nastalou situaci nevýhodnou půjčkou, která jim nepomůže, ale pouze zhorší vzniklý stav. (Navrátilová, 2011, s. 62)

V ČR ještě v 90. letech 20. století se uplatňovalo obecně uznávané pravidlo, že dokud se na to nenaspoří, tak se to nekoupí. Bohužel, v dnešní době je to u mnoha Čechů naopak. Proč by měli šetřit, když si to mohou koupit hned. Postupně se stává velkým trendem, že mnoho Čechů pravidelně a dlouhodobě nespoří a pokud něco chtějí, tak využívají možnosti dluhu, který se postupem času stává součástí života většiny Čechů. Ve velké míře případů zadlužování domácností chybí těmto lidem disciplína pro splácení a jsou na dluzích závislí stejně tak jako někteří na alkoholu či drogách. (Jílek, 2009, s. 463)

Průzkumy z roku 2015 ukazují, že téměř pětina obyvatel ČR nemá naspořeno dostatečné množství peněz pro nenadále vzniklou situaci, téměř každý splácí nějakou půjčku a velké množství lidí se kvůli tomuto dostává do velkých finančních problémů. (Fond dalšího vzdělávání, 2015, s. 87)

Proto se tedy od finančně gramotných občanů očekává, že budou schopní rozlišovat mezi pravidelnými a nepravidelnými příjmy a výdaji, a dokážou i sestavit rozpočet domácností, aby předcházeli zbytečnému zadlužování. Měli by také umět vyřešit schodkový rozpočet a naopak umět efektivně využít volné peněžní prostředky (více v oddílu 1.4.3). (MF ČR, Systém budování finanční gramotnosti na základních a středních školách, 2007)

Aby mohli lidé kontrolovat své příjmy a výdaje, je nutné si sestavit nástroj v podobě rodinného rozpočtu. Při jeho tvorbě je důležité si vymežit veškeré měsíční příjmy a výdaje domácnosti. Rodina by si měla uvědomit, že do pravidelných příjmů patří mzdy, platy, sociální dávky, zisk z podnikání, příjmy z pronájmu, v neúplných rodinách i výživné na děti. Do pravidelných výdajů je možné zahrnout nájemné, dopravu do školy a práce, splátky úvěrů, výdaje za elektřinu, plyn, vodu, platby za rozhlas, televizi, internet, pravidelně spořené částky,

běžné nákupy potravin, obědy. Domácnost však musí počítat i s nepravidelnými výdaji, jako jsou výdaje na vzdělání, kulturu, zájmovou činnost, sport, na návštěvu restaurací, výdaje za oblečení, obuv. Jestliže v rodině převyšují příjmy výdaje, rodina se nachází v přebytku a spoří. Tento přebytek je dobré šetřit nebo investovat tak, aby docházelo k jeho zhodnocení. V opačném případě, kdy rodinné výdaje převyšují příjmy, dostává se rodina do deficitu a zadlužuje se. (Navrátilová, 2011, s. 61)

Rodiny by se měly snažit přizpůsobovat výdaje svým příjmům tak, aby nedocházelo k nesmyslnému zadlužování. Pokud však domácnosti neusilují o kumulování svých příjmů a výdajů, hrozí, že jejich existence bude ohrožena. Budou nuceni si půjčovat peníze a budou nuceni je splácet, což může v mnoha případech činit velký problém. Při dalším nedostatku peněz na splátky si půjčí další peníze a tím se dostanou do dluhové pasti, ze které je velmi těžké se vymanit. Proto je důležité, aby se každý člověk, který se chystá založit rodinu či už rodinu má, naučil hospodařit s rozpočtem. Ti, kteří budou finančně gramotní, ví, kolik činí jejich měsíční příjmy, kolik stojí provoz domácnosti, auta, nákup potravin. Vědí, že nelze utratit většinu peněz ihned po výplatě, a své osobní výdaje si musí velmi dobře ohlídat. Stručně řečeno, vědí, že při vzniku určitých okolností si věc pro sebe nemohou pořídit, poněvadž by jim tato částka chyběla na výdaje, které musí uhradit. Je tedy nutné apelovat na potřebnost a důležitost alespoň základní úrovně finanční gramotnosti u každého člověka, aby se předcházelo zbytečnému zadlužování. (Navrátilová, 2011, s. 63)

1.4.3 Finanční produkty

Nedílnou součástí Standardu (uveden taktéž v oddíle 3.2.1) je oblast finančních produktů. Na finančním trhu se vyskytuje nepřehledné množství finančních produktů, ze kterých je možné vybírat, avšak ne každý občan se na tomto trhu umí orientovat. Proto je důležité, aby finančně gramotný člověk věděl, co dělat s přebytečnými finančními prostředky, aby dále docházelo k jejich zhodnocení. Naopak, je způsobilý efektivně vyřešit nedostatek finančních prostředků a dokáže si pro sebe vybrat ten nejvýhodnější pojistný produkt. Pokud však člověk není schopen výběru pro sebe výhodné pojistky, je vhodné oslovit finančního poradce, který by měl doporučit ten nejvýhodnější pojistný produkt k dané situaci. Avšak najdou se i takoví finanční poradci, kterým nezáleží na klientovi, ale pouze na jejich provizi a snaží se klientovi nabídnout zbytečně drahý produkt (více v kapitole 4).

Proto je důležité, aby každý člověk měl alespoň základní orientaci ve finančních produktech, aby ho nikdo nemohl obalamutit zdánlivě výhodným produktem. Níže bude

uveden přehled základních finančních produktů, o kterých by měl mít každý člověk povědomí.

V případě volných finančních prostředků je žádoucí myslet na budoucnost, a proto je dobré vědět, kam peníze uložit, aby byly co nejefektivněji zhodnoceny. Například:

- **Stavební spoření**, které umožňuje ukládat si po určitou dobu, minimálně šest let, peníze se státním příspěvkem. Důležité je si stanovit cílovou částku. Jestliže chce jedinec využít úvěr, cílová částka je stanovena nepatrně vyšší, než částka, kterou si chce člověk po uplynutí určité doby naspořit. Velkou výhodou stavebního spoření je možnost využít naspořenou částku na cokoliv. Peníze jsou pojištěny a lze s nimi snížit daň z příjmů. Jako negativum je spatřováno to, že pokud jsou úspory vybrány dříve, je ztracen nárok na státní podporu.
- **Doplňkové penzijní spoření** je zajišťováno penzijními fondy a spočívá v ukládání pravidelné měsíční částky, k níž je přičítán státní příspěvek. Státní příspěvek je přičítán pouze tehdy, pokud doba spoření trvá minimálně pět let a celková částka musí být vybrána až po dosažení určitého věku, u starobní penze 60 let.
- **Podílové fondy** – je to pomyslný „koš“, který se skládá až ze 150 firem, kam je možné uložit finanční prostředky.
- **Fyzické zlato**, zlaté certifikáty, akcie těžařských firem

(Klínský, 2013, s. 123127)

- **Cenné papíry** jsou v podobě listiny, která představuje určitou hodnotu. Tyto listiny je možné směnit za ostatní formy peněz a s některými druhy lze i platit. Výhodou je transportování, evidování, zaknihování, jejich rychlá a pružná převoditelnost a přitom umožňují jednoznačnou specifikaci objektu obchodu tak, aby obchodování bylo bezpečné, chráněné před podvody a zneužíváním. (Bačík, 2012, s. 40)
- **Dluhopisy** neboli obligace vydává vláda nebo velké výrobní podniky. Povinností vydavatele je vyplácet ve stanovenou dobu dohodnutý úrok a na konci splatnosti vyplatit investorovi původní částku. Dluhopisy byly dlouhou dobu považovány za bezpečnou investici, ale v posledních letech vykazují značnou ztrátu. Trh s dluhopisy má často velký objem, což mají na svědomí většinou vlády svou politikou deficitního financování. S postupem času je zde také možné sledovat inovační proces, který vede k vytváření nových forem a typů dluhopisů, které před nedávnou dobou vůbec neexistovaly. (Revenda, Mandel, 2014, s. 169)

V dnešním moderním světě je hlavně důležité umět řešit nedostatek finančních prostředků co nejpríznivější cestou. Velmi často používaným a snadno dosažitelným produktem je

spotřebitelský úvěr, který je nejvíce využíván na nákup elektroniky, vybavení domácnosti, nového auta, zdravotní péči, na studium. Je velmi žádaný, jelikož je snadno dostupným. Peníze jsou poskytnuty během jednoho dne a k jeho vyřízení není potřebné nic jiného než doklad totožnosti a potvrzení příjmu. Je však nutné upozornit na to, že tyto úvěry patří mezi nejdražší produkty na finančních trzích. Každý, kdo uvažuje nad spotřebitelským úvěrem, by měl zvážit, zda ho využije či nikoli. Při rozhodování je důležité se soustředit na úrokovou sazbu, která označuje, kolik procent z půjčených peněžních prostředků činí úrok. Úroková sazba je uváděna jako měsíční (p.m.), čtvrtletní (p.q.), pololetní (p.s.) a roční (p.a.). Avšak pozor si také člověk musí dát na výši roční procentní sazby nákladů (dále jen RPSN), která uvádí celkovou cenu úvěru, tedy úrokovou sazbu a všechny poplatky spojené s úvěrem. (Nováková, Sobotka, 2011, s. 220)

Další možností, jak získat peněžní prostředky, je **hypoteční úvěr**, který slouží především k nákupu nemovitosti. Patří mezi dlouhodobé úvěry zajištěné zřízením zástavního práva neboli hypotékou k úvěrované nemovitosti. Ve většině případů je tento úvěr poskytován na desítky let, ale někdy může být poskytnut i na kratší dobu. V tomto případě je většinou úvěr splacen jednorázově. Při schválení úvěru je obvykle účtován poplatek, který musí klient zaplatit. (Liška, 1999, s. 93)

Pokud si někdo minimálně dva roky platí stavební spoření, které bylo popsáno výše, je možné pouze na bytové potřeby využít možnost **úvěru ze stavebního spoření**. Jestliže někdo potřebuje peníze nutně, je možné si vyřídit překlenovací úvěr, který se však nesplácí hned, ale ze všeho nejdříve je nutné splatit úroky a zbylá část peněz jde na spoření. Po určité době, až vznikne nárok na klasický úvěr, překlenovací úvěr je splacen a je možné čerpat úvěr klasický. (Klínský, 2013, s. 123)

Pro majitele běžných bankovních účtů, kteří nemají dostatek finančních prostředků, je zde možnost kontokorentu. **Kontokorentní úvěr** je krátkodobý úvěr, který poskytuje banka svému klientovi, tedy majiteli bankovního účtu. Banka mu umožní čerpat z tohoto účtu peníze do záporných hodnot. Kontokorent je možné čerpat maximálně do stanoveného úvěrového rámce a smlouva je uzavírána na dobu neurčitou. V průběhu trvání smlouvy je možné čerpat úvěr opakovaně. Avšak tento úvěr je nutné také splatit, tedy navýšit stav účtu o částku, která byla půjčena, plus úrok, aby byl na účtu kladný zůstatek. Po zmeškání lhůty pro splacení úrok rapidně narůstá. (Finanční služby v České republice, 2006, s. 27)

V případě potřeby menšího množství peněz je možné využít **kreditní kartu** (zmíněna v oddíle 1.4.1). V tomto případě jsou peněžní prostředky čerpány z úvěrového účtu například při nákupu v obchodě nebo při výběru z bankomatu. Jejich pořízení je možné kdykoliv,

jednorázově nebo opakovaně. Úvěrový účet je zřizován samostatně a je možné si ho založit i u banky, u které člověk nemá běžný účet či od finančních společností. (Klínský, 2013, s. 129)

Je nutné také uvést způsoby zajištění úvěru, které uvádí ve své knize Nováková, Sobotka (2011, s. 226):

- ručení jiné osoby, která má dostatečný příjem,
- směnka,
- termínovaný vklad,
- majetek movitý či nemovitý,
- pojištění.

V dnešní době je také nezbytné, aby člověk měl povědomí o pojistných produktech a uměl si pro sebe vybrat ten nejvýhodnější. Pojištění se dělí na životní a neživotní. Životní pojištění slouží k pojištění osob, které zahrnuje pojištění pro případ smrti, dožití určitého věku nebo obě dohromady. Pojištění zpravidla bývá rozšířeno o další krytí rizik, jako je nemoc, úraz, invalidita. Neživotní pojištění je určeno k pojištění majetku, a to domácnosti nebo nemovitostí a k pojištění odpovědnosti. Je určeno pro případy, kdy pojištěný způsobí svým jednáním škodu někomu jinému např. na majetku nebo na zdraví. V praxi je ještě možné využít pojištění za škody z běžného občanského života, škody vzniklé při sportu, a pojištění odpovědnosti za škody způsobené výkonem povolání. Jedná se o škody, které způsobí zaměstnanec svým chováním zaměstnavateli). (Klínský, 2013, s. 131-133)

1.4.4 Práva spotřebitele

Poslední, neméně důležitou, oblastí Standardu finanční gramotnosti (viz oddíl 3.2.1) jsou práva spotřebitele. Je nezbytné pro běžný život vědět, že existují určitá práva spotřebitele a že je možné je uplatnit v různých životních situacích.

Ze Standardu jasně vyplývá, že finančně gramotný člověk by měl umět vysvětlit na příkladu, jak je možné uplatňovat práva spotřebitele např. při nákupu nejen zboží a služeb, ale také finančních produktů. Při nákupu si obvykle lidé přejí, aby zakoupený statek sloužil co nejlépe a nejdéle. Avšak se někdy stává, že se u výrobků či služeb může vyskytnout vada. Na základě práv spotřebitelů je možné tuto situaci řešit reklamací. V případě uplatnění tohoto práva je důležité se vždy obrátit na prodejce, u kterého bylo zboží či služba zakoupena. Totéž platí i u finančních produktů, je nutné se obrátit na toho, s kým byla smlouva podepsána. Při reklamaci nesmí být opomenuto vzít s sebou doklad o zakoupení. Prodejce je povinen reklamaci uznat v případě, když se na daný výrobek vztahuje záruční doba, což je doba, po

kterou je možné vadné zboží reklamovat. Záruční doba u běžného zboží trvá dva roky. Prodejce reklamovaný výrobek převezme a odešle k opravení svému dodavateli. Reklamační žádost by měla být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne, kdy byla vada reklamována. Avšak pokud jsou vady viditelně způsobeny zákazníkem, např. nešetrnou manipulací, prodejce reklamaci zamítne. (Navrátilová, 2011, s. 67)

Nedílnou součástí života každého člověka je podílení se na vzniku smluvních vztahů. Vytvářejí se běžně, např., při nákupu potravin v obchodě, ale většina z nich vzniká na papíře podpisem smlouvy. Mnoho tvůrců smluv spoléhá na to, že lidem se nebude chtít číst smlouvu celou až do konce. Obzvláště tu část, která je napsána tím nejmenším písmem, proto je možné, že zahrnou do smlouvy i taková opatření, o kterých podepisující nemá ani tušení. Proto je nezbytné, aby každý člověk se řídil pravidlem, že nikdy nesmí podepsat smlouvu, dokud ji nepřečte až do konce, aby byla srozumitelná oběma stranám. Také si člověk musí pamatovat, že nikdy nesmí podepisovat smlouvu pod tlakem. Nátlak značí, že ve smlouvě je něco v nepořádku. Je také důležité zkontrolovat, že smlouva je úplná, není dobré podepisovat smlouvu, kde něco chybí. Nikdy by se nemělo spoléhat na slovo předkladatele smlouvy, že chybějící náležitosti doplní, jelikož tomu vždy tak být nemusí. Ve správně vyhotovené smlouvě by mělo být stanoveno, kolik a za co se platí a hlavně datum podpisu smlouvy. Nesmí být ani opomenut předmět smlouvy, tedy musí být uvedeno, čeho se smlouva týká. Každý má právo požadovat kopii smlouvy, která nesmí být odepřena ani jedné ani druhé straně. (Rod, Slintáková, Svoboda, s. 6869)

2 Finanční vzdělávání

Po seznámení se s finančním trhem a se Standardem, který přímo souvisí s finančním trhem a následné otázky rozhovoru praktické části této práce budou koncipovány na jeho základě, je možné přejít k finančnímu vzdělávání. Finanční trh je značně problematická oblast a schopnost orientace na něm je velmi důležitou, až nezbytnou vlastností každého člověka. Je důležité, aby lidé byli vybaveni alespoň základními kompetencemi důležitými pro orientaci na finančním trhu, aby nedocházelo ke zbytečnému zadlužování a dostávání se do dluhových pastí, ze kterých je někdy nemožné se vymanit. Na finančním trhu se vyskytuje nepřehledné množství finančních produktů. Je podstatné, aby si člověk uměl vybrat pro sebe ten nejvýhodnější a nenechal se natchytat na zdánlivě výhodné nabídky, které někdy nabízejí nejen „lichvářské společnosti“, ale také špatní finanční poradci. Takovým finančním poradcům nejde o blaho klienta, ale pouze o jejich vlastní, a proto je důležité, aby se člověk orientoval nejen ve světě financí, ale dokázal si i vybrat toho správného finančního poradce (blíže v kapitole 4). Proto zde máme finanční vzdělávání, které vychází z již zmiňovaného Standardu (viz oddíl 3.2.1), aby kterýkoliv člověk získal povědomí o finančních produktech, o zkratkách používajících se ve světě financí, o způsobech řešení nedostatku finančních prostředků. Svět financí je velmi složitý, a proto tu existuje finanční vzdělávání, které bude blíže specifikováno níže.

2.1 Význam finančního vzdělávání

V této kapitole bude popsána důležitost finančního vzdělávání, uvedena definice a v dalších podkapitolách budou popsány dokumenty k finančnímu vzdělávání. Dále specifikace učení dospělých, jelikož se tato práce zaměřuje právě na dospělou populaci a v neposlední řadě budou uvedeny možnosti finančního vzdělávání dospělých.

Nejprve je nutné si dle Pedagogického slovníku vymezit, co je to obecně vzdělávání. Jedná se o činnosti, které probíhají v nějakém vzdělávacím prostředí a zahrnují učení nějakého subjektu. (Průcha, Walterová, Mareš, 2013, s. 295) Z toho vyplývá, že tedy finanční vzdělávání znamená osvojování si vědomostí a postupů nezbytných pro orientaci ve světě financí, jehož výsledkem je finanční gramotnost jako soubor znalostí a dovedností nezbytných pro orientaci na finančním trhu (viz kapitola 3).

Velké množství mezinárodních průzkumů prokázalo, že spotřebitelé mají obecně nízkou úroveň znalostí v oblasti finančních záležitostí a základů ekonomie. Zároveň se vzdělávání občanů v rámci finančního vzdělávání stává stále důležitější a důležitější, protože inovace

a globalizace zapříčinily zvyšování nabídky a komplikovanosti finančních služeb. Závažnost problému připomínají i potíže na americkém trhu s hypotékami pro klienty s vyšším rizikem nesplácení, kdy se velké množství lidí vzalo hypotéky zásadně převyšující jejich možnosti kvůli neznalosti charakteru produktu. Je tedy důležité klást důraz na potřebnost a důležitost finančního vzdělávání, aby se předcházelo zbytečnému zadlužování. (Komise evropských společenství, 2007, s. 1)

Problematika nedostatečné úrovně znalostí ze světa financí je po celém světě. Význam finančního vzdělávání se za poslední desetiletí zvýšil. Má sloužit jako doplněk ochrany a začlenění finančních spotřebitelů s cílem podpořit jejich finanční stabilitu a prosperitu. Finanční gramotnost (viz kapitola 3) jako výsledek finančního vzdělávání je uznávána jako zásadní životní dovednost pro jednotlivce v důsledku vývoje finančního trhu a měnících se demografických, ekonomických a politických podmínek. (OECD, *Advancing national strategies for financial education*, 2013, s. 11)

Organisation for Economic Co-operation and Development (dále jen OECD), pod českým označením Organizace pro ekonomickou spolupráci a rozvoj, je mezinárodní vládní organizací se sídlem v Paříži. Sdružuje ekonomicky nejvýznamnější země světa za účelem jejich dlouhodobého ekonomického rozvoje. Dle OECD je možné finanční vzdělávání charakterizovat jako proces, kterým spotřebitelé zlepšují své chápání finančních produktů, koncepcí a rizik. Prostřednictvím získaných informací, pokynů a objektivních rad rozvíjejí své dovednosti, aby si více uvědomovali finanční rizika, ale také možnosti, kde se informovat či na koho se obrátit, aby jim byla poskytnuta rada či pomoc ohledně zlepšení jejich finančního blaha. (OECD, *Recommendation on Principles and Good Practices for Financial Education and Awareness*, 2005, s. 19)

Finanční vzdělávání má za cíl podporovat roli aktivního občana jako spotřebitele v rychle se rozvíjející oblasti finančních produktů a služeb a vede k pochopení a přijetí odpovědnosti za finanční zabezpečení sebe i své rodiny. Finanční vzdělávání tak ve finále zvyšuje finanční gramotnost obyvatel (více v kapitole 3). S ohledem na značný nedostatek vzdělávání v oblasti světa financí v minulosti i v současnosti představuje běh na dlouhou trať. (MF ČR, *Aktivity MF v oblasti finančního vzdělávání*, 2012, s. 4)

V dnešní společnosti je moderním trendem žít současností. Intenzivní reklama na půjčky a úvěry zapříčinila, že se lidé stávají doslova závislými na půjčování si peněz a také na pořizování si zbytečností. Mnozí snadno podléhají klamavé reklamě, že si mohou pořídit prakticky všechno a to ihned a bez problémů. Proto by lidé měli projít finančním vzděláváním, aby si dokázali vyhodnotit neefektivnost zmiňovaných půjček a že ve finále

představují dluhovou past. Sklon k životu na dluh má převážně mladší a střední generace, která nemá z úvěrů strach. Je však důležité si položit otázku, jak se zachovat v případě, že nebude možné úvěr či půjčku splácet. Musí se vzít v potaz ztráta zaměstnání, nepravidelný či žádný příjem, rozvod, mateřská dovolená, dlouhodobá nemoc. To vše se může v životě stát a je důležité s tím při pořizování úvěru počítat. Avšak mnoho lidí tyto aspekty nebere v úvahu při půjčování peněz a následně se ocitají v dluhové spirále a řeší nedostatek peněz na splátky další půjčkou. (Jílek, 2009, s. 464)

V současné době převládají především vztahy ekonomické a finanční. Nevědomost občana je trestána nástroji pocházejícími z této oblasti. Kdo nezná pravidla finančního světa, kdo neodhadne důsledky svého bezmyšlenkovitého jednání – konkrétně zadlužování, kdo si nedokáže spočítat, zda bude mít za určitou dobu na splátku svého dluhu – je trestán. Tento trest se stává hrozbou až u těch, na něž dopadá. Avšak tento trest zatím nepůsobí dostatečně preventivně. Lidé se nedělí se svými problémy s ostatními, často se za ně stydí, jelikož byli výchovou vedeni k tomu, že předlužení, exekuce, nezvládnutí svých dluhů je ostuda, a protože se stydí, nehledají jejich vhodné řešení. (Bertl, 2016, s. 22)

2.2 Národní strategie finančního vzdělávání

Na základě mezinárodních či evropských doporučení OECD nebo Evropské unie (dále jen EU) vznikla v ČR Národní strategie finančního vzdělávání, která bude popsána níže.

Neustálý růst dluhu obyvatel ČR dal podnět ke vzniku Národní strategie finančního vzdělávání, která byla schválena usnesením Vlády ČR č. 338 ze dne 10. května 2010. Tuto strategii připravilo MF ČR ve spolupráci s Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy ČR (dále jen MŠMT) a ČNB. Strategie nesměřuje k vytvoření popisu realizace konkrétních projektů a programů finančního vzdělávání, ale spíše určuje společné cíle, obecné principy a prostředky k jejich dosažení. (MF ČR, Národní strategie finančního vzdělávání, 2010, s. 4)

Národní strategie určuje finanční vzdělávání jako klíčový prvek v ochraně spotřebitele na finančním trhu a řadí se k pilířům přístupu MF k ochraně spotřebitele na finančním trhu. Informovaný, finančně gramotný občan má vyvážené postavení ve smluvním vztahu, je plnohodnotným účastníkem na finančním trhu a je schopný přijmout zodpovědnost za svá učiněná rozhodnutí. (MF ČR, Národní strategie finančního vzdělávání, 2010, s. 6) Jak uvádí Brabec (2016, s. 6) ve své knize, že bude-li člověk finančně negramotný, bude na něm vydělávat člověk, který bude finančně gramotný. Výsledkem a cílem finančního vzdělávání by tedy měl být finančně gramotný člověk, který se dokáže orientovat ve světě financí, avšak v rámci Národní strategie jsou popsány ještě další priority, které je nutné uvést.

2.2.1 Prioritní oblasti pro budoucnost

Na základě demografických a sociálních změn je možné nalézt oblasti, které si zaslouží zvýšenou pozornost od všech subjektů kooperujících ve snaze zvýšit úroveň finanční gramotnosti v ČR. (MF ČR, Národní strategie finančního vzdělávání, 2010, s. 11)

Aktivní a odpovědná účast na finančním trhu

Občané by měli svou roli na finančním trhu chápat aktivně. Cílem je, aby občané činili efektivní rozhodnutí – k tomu je však potřeba adekvátní úroveň finanční gramotnosti. (MF ČR, Národní strategie finančního vzdělávání, 2010, s. 14)

Prevence proti předlužení

Mnoho nízkopříjmových rodin, např. rodiny s jedním živitelem nebo rodiny se špatnou orientací ve světě financí není schopna splácet své závazky a často se dostávají do dluhové pastí. Nízkopříjmové rodiny častokrát využívají spotřebitelské úvěry a následně jim činí velké problémy tyto úvěry splácet. Proto je tu finanční vzdělávání, aby občané byli schopni efektivně posuzovat své možnosti a převážně se zaměřili na takové dluhy, které mají dlouhodobý charakter investice, např. hypotéky nebo v případě již zmiňovaných spotřebitelských úvěrů je nutné, aby měli pod kontrolou dluhovou službu. (MF ČR, Národní strategie finančního vzdělávání, 2010, s. 15)

Zajištění na stáří

Jelikož dochází k rychlému stárnutí dospělé populace ČR, hrozí, že se senioři nebudou moci spoléhat na státní zabezpečení, ale budou se muset spoléhat na sebe. Proto je nutné, aby si občané uměli vybrat vhodný produkt či formu zajištění na stáří, k čemuž potřebují znalost finanční problematiky, jako prevence propadu do sociální sítě. (MF ČR, Národní strategie finančního vzdělávání, 2010, s. 6)

2.2.2 Principy finančního vzdělávání

Národní strategie finančního vzdělávání má kromě prioritních oblastí také stanoveny principy, ze kterých vychází, a proto budou popsány níže.

Na základě vymezení pojmu finanční vzdělávání byly v roce 2013 přijaty Pracovní skupinou pro finanční vzdělávání, která se skládá z MF, MŠMT, ČNB, další relevantní ministerstva, zástupci akademické obce, asociace finančního trhu, neziskové organizace a občanská sdružení, tzv. principy v oblasti finančního vzdělávání. Jsou rozpracovány principy obecnosti, odbornosti a zacílení. (MŠMT, Principy nezávislosti v oblasti finančního vzdělávání, 2013)

Díky **principu obecnosti** se nesmí v rámci finančního vzdělávání doporučovat, propagovat ani prodávat žádný produkt, služba či instituce.

Princip odbornosti zaručuje odbornost obsahu a vzdělavatelů, včetně dostatečných schopností a dovedností jak z oblasti vzdělávání, tak odborné oblasti financí.

Princip zacílení určuje, že konkrétní projekty či programy by měly jasně směřovat ke konkrétní cílové skupině, pro kterou jsou určeny. Na základě vhodně zvolené cílové skupině by se mělo využívat vhodných informačních kanálů, aby nedocházelo k chybné a zkreslené interpretaci.

(MF ČR, Národní strategie finančního vzdělávání, 2010, s. 1516)

Pracovní skupina pro finanční vzdělávání v roce 2013 připojila k této soustavě principů ještě **princip objektivitu**. Jedná se o to, že předávané informace musí být objektivní, nikoliv subjektivní, aby nedocházelo k jednostrannému hodnocení. (MŠMT, Principy nezávislosti v oblasti finančního vzdělávání, 2013)

2.2.3 Dvoupilířová struktura finančního vzdělávání

Jelikož se finanční vzdělávání netýká pouze žáků, ale celé populace, Národní strategie finančního vzdělávání stanovila Dvoupilířovou strukturu, se kterou je nutné se blíže seznámit. Pro tuto práci je důležité finanční vzdělávání občanů, které bude více rozvedeno a finanční vzdělávání žáků bude zmíněno jen okrajově, jelikož žáci nejsou předmětem této diplomové práce.

Celá populace ČR by měla projít finančním vzděláváním, jelikož v dnešní době je velmi těžké se zorientovat v tak komplikovaném světě financí. Ze všech stran jsou nabídky nevýhodných půjček a lidé se mnohokrát nechají oklamat kvůli neznalosti základních pojmů z oblasti finančního vzdělávání. Proto je důležité, aby děti ve školách již byly dotčeny finančním vzděláváním a vkročily do života připravené na různé nástrahy týkající se financí a finančních produktů. Poněvadž existují rozdílné přístupy ke vzdělávání žáků a dospělých, byla vytvořena Strategii dvoupilířová struktura finančního vzdělávání, vymezující vzdělávání počáteční a další. (MF ČR, Národní strategie finančního vzdělávání, 2010, s. 16)

Finanční vzdělávání žáků v počátečním vzdělávání

Stát, zejména MŠMT, garantuje úroveň počátečního vzdělávání v oblasti financí. Odbornou podporu začlenění finančního vzdělávání do počátečního vzdělávání, kterým se rozumí předškolní, základní a střední vzdělávání, vzdělávání na konzervatoři a vyšší odborné vzdělávání, zajišťuje MF a ČNB. Tuto oblast není třeba rozebírat, jelikož se práce nezaměřuje na finanční vzdělávání žáků. (MF ČR, Národní strategie finančního vzdělávání, 2010, s. 6)

Finanční vzdělávání občanů v dalším vzdělávání

V centru pozornosti dalšího vzdělávání, také označované jako vzdělávání celoživotní, je dospělá populace. V průběhu života je důležité si rozvíjet své znalosti v oblasti financí, jelikož finanční trh se stává čím dál více komplikovaný a většina dnešní dospělé populace neměla to štěstí se setkat s finančním vzděláváním již při studiích. Finanční vzdělávání občanů je převážně zajišťováno soukromým sektorem, zejména profesními sdruženími finančních institucí a sdružení spotřebitelů. Nemalou roli ve finančním vzdělávání dospělých sehrávají také subjekty veřejné správy. (MF ČR, Národní strategie finančního vzdělávání, 2010, s. 17)

Základní opatření v rámci dalšího vzdělávání:

- *„efektivní spolupráce subjektů veřejné správy, profesních sdružení finančních institucí a sdružení spotřebitelů v rámci Pracovní skupiny,*
- *revize Standardu finanční gramotnosti dospělého občana v souladu s vývojem na finančním trhu,*
- *vstupní ověření úrovně finanční gramotnosti české populace a přehled existujících projektů finančního vzdělávání,*
- *výběr projektů k pokrytí identifikovaných priorit finančního vzdělávání, složek finanční gramotnosti a cílových skupin a posouzení možnosti jejich případné dotační podpory,*
- *tvorba projektů finančního vzdělávání, jejich průběžná aktualizace a zajištění informovanosti o těchto projektech,*
- *pravidelné monitorování úrovně finanční gramotnosti občanů a mapování projektů v rámci finančního vzdělávání“.*

(MF ČR, Národní strategie finančního vzdělávání, 2010, s. 17)

2.3 Finanční vzdělávání dospělých

Pro účely této práce je velmi důležité se seznámit s finančním vzděláváním dospělých, jelikož celá koncepce této práce je zaměřena právě na dospělou populaci, která je také předmětem praktické části práce. Jelikož se vzdělávání dospělých značně liší od vzdělávání dětí, je nutné si dále uvést zvláštnosti vzdělávání dospělých, jak se vyznačuje způsobilost k učení dospělých, a formy, kterými je možné realizovat finanční vzdělávání.

V dnešní době je možné označit společnost jako informační, znalostní, někdy bývá také označována jako společnost vědění a mimo jiné jsou pro ni typické nové přístupy k učení a vzdělávání v průběhu a různých oblastech lidského života. Společnost požaduje kvalitní

a efektivní vzdělávací systém, a proto jako výsledek požadavků současné společnosti vznikla myšlenka celoživotního vzdělávání a učení. Celoživotní vzdělávání může být charakterizováno jako „*cílevědomá a institucionalizovaná aktivita, při které se realizuje to, co společnost považuje za důležité*“.(Veteška, 2013, s. 14)

Podobné objasnění je možné nalézt v Pedagogickém slovníku, ve kterém je uvedeno, že se po celém světě prosazuje myšlenka celoživotního vzdělávání, tedy že se lidé musí vzdělávat po celý život. Směřuje se k tomu, aby se vzdělávání stávalo dostupným pro všechny občany, bez ohledu na věk v souladu s jejich potřebami a zájmy. (Průcha, Walterová, Mareš, 2013, s. 28) Myšlenka celoživotního vzdělávání a její uplatňování v praxi je velmi užitečné a společnosti prospěšné, jelikož většina nynější dospělé populace neměla možnost absolvovat finanční vzdělávání již na základní či střední škole a právě v rámci celoživotního vzdělávání mohou získat informace potřebné pro orientaci ve světě financí v kterémkoliv věku.

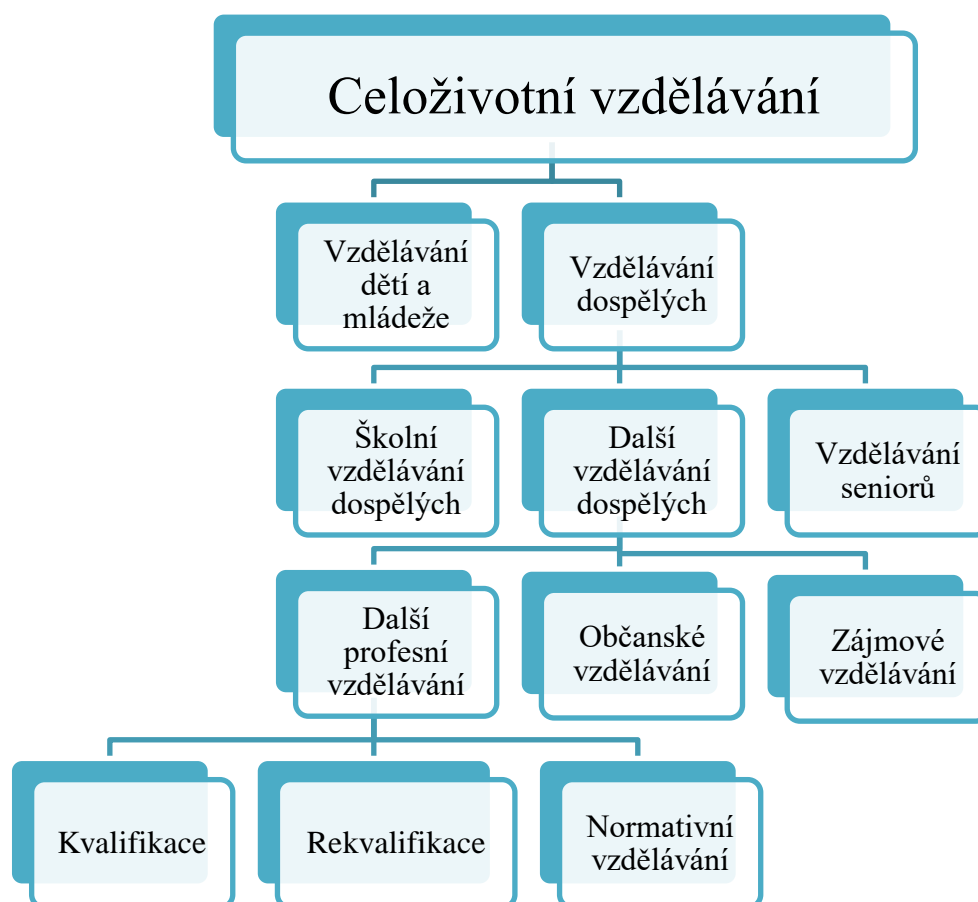
Avšak s přibývajícím věkem dochází u dospělých v rámci učení v průběhu životní dráhy ke změnám ve smyslových orgánech, slábne zrak, zhoršuje se i sluch, objevují se problémy v psychomotorice. Tyto procesy probíhají u každého individuálně a je tím tedy i zapříčiněna odlišná způsobilost k učení u dospělých a dětí. Způsobilost učit se se věkem neztrácí, ale pouze se mění. Velmi záleží na vnitřních podmínkách jedince, na jeho motivaci k učení, na jeho umění se učit, zdravotním stavu. Svoji roli sehrávají také vnější podmínky jako dostupnost vzdělávání, výše školného, pracovní vyčerpání, tradice, kultura. (Bednaříková, 2012, s. 16)

Při vzdělávání dospělých je také důležité brát v úvahu jejich psychologické charakteristiky. Je důležité mít na vědomí, že dospělí jedinci mají široký zkušenostní základ. S využitím zkušeností dospělých v oblasti jejich vzdělávání je nutné klást důraz na jejich abstraktní myšlenkovou analýzu empirických faktů, na přechod od konkrétního myšlení k abstraktnímu a na momenty samotného myšlení, zevšeobecnování a usuzování. Avšak zkušenosti dospělého člověka mohou být i překážkou ve vzdělávání, a to tehdy, když je zkušenost špatná, vytvoří si unáhlené zevšeobecnění, nesprávný úsudek a přesvědčení. V tomto případě vzniká u člověka jistý rozpor a to proto, že vlastní přesvědčení pokládá za správné a porovnává ho s nově přijatou vědeckou pravdou. (Perhács, 2011, s. 93)

Dospělý člověk upřednostňuje učení, které mu přinese okamžitý zisk, preferuje poznatky, které může bezprostředně využít při své práci. Proto je důležité vždy zdůrazňovat využitelnost poznatků, motivovat ho jimi nebo uvádět význam pro další učení. Další problematickou oblastí při vzdělávání dospělého jedince je, že má obavu, jestli učení zvládne, uvažuje převážně emocionálně. Pokud je při svém studiu úspěšný, vede ho to k pocitu sebeúcty, avšak

pokud dochází k selhání, ztrácí jistotu a důvěru v sebe. Proto je důležité dospělého chválit, povzbuzovat, vytvářet atmosféru tvořivosti a kooperace. Pro úspěšné studium jedince je velmi důležité, aby byl schopen si stanovovat své cíle učení, využíval různé informační zdroje a učil se různými způsoby. Častokrát se stává, že dospělý člověk má při učení i lepší výsledky jak mladší studující. Bývá pečlivější, důslednější, zodpovědnější. Potřebuje však vše jasně vysvětlit, konkretizovat, uvést požadavky, limity, normy pro splnění. Jednoduše řečeno, mezi předpoklady úspěšného učení dospělých patří schopnosti, motivace, vůle, umění učit se, schopnost racionálně využívat čas, vhodná životospráva, patřičná osobnost vzdělavatele. (Bednaříková, 2012, s. 1820)

V rámci celoživotního vzdělávání dospělých mohou tito jedinci absolvovat finanční vzdělávání v rámci školního vzdělávání dospělých, dalšího vzdělávání dospělých a vzdělávání seniorů.



Obrázek č. 1: Dělení celoživotního vzdělávání

Zdroj: vlastní

Díky školnímu vzdělávání dospělých je možné získat takový druh a stupeň vzdělání, který se běžně nabývá v mládí. Toto studium probíhá souběžně se zaměstnáním a v rámci tohoto

studia je možné získat orientaci ve světě financí v rámci k tomu určenému předmětu či jako jeho součást. (Bednaříková, 2012, s. 56)

Další vzdělávání dospělých je možné dále rozdělit na další profesní, občanské a zájmové. V rámci dalšího profesního vzdělávání, které souvisí s povoláním a s požadavky na jeho výkon, je možné finanční vzdělávání absolvovat prostřednictvím přednášek, kurzů, seminářů, které ve většině případů realizuje zaměstnavatel. Na internetu je velké množství společností, které nabízejí finanční vzdělávání pro firmy jako je například Akademie finančního vzdělávání, Nadace Jana Pivečky, Cefig nebo internetový portál Finančníci. Občanské vzdělávání usiluje o kultivaci člověka v roli občana, a zájmové vzdělávání napomáhá dospělým vyplnit jejich volný čas. (Bednaříková, 2012, s. 55) Prostřednictvím občanského a zájmového vzdělávání je možné se účastnit finančního vzdělávání z vlastní iniciativy. Např. může být založen kroužek, který se bude věnovat zkvalitňování finanční gramotnosti dospělé populace, účastníci takového kroužku si zlepší své povědomí o světě financí a ještě tak efektivně využijí svůj volný čas.

Senioři se mohou finančně vzdělávat v rámci celoživotního vzdělávání prostřednictvím Univerzit třetího věku, kdy se finanční vzdělávání může realizovat prostřednictvím přednášek, seminářů popř. cvičení. Finanční vzdělávání je také možné absolvovat na Akademii třetího věku, kde se výklady přizpůsobují obsahu místním potřebám a individuálním zájmům občanů v post-produktivním věku. Podobnou funkci jako Akademie třetího věku plní i Kluby aktivního stáří. (Bednaříková, 2012) Pro seniory je to velká příležitost si doplnit prostřednictvím finančního vzdělávání realizovaného v rámci některého z výše zmíněného prostředku znalosti a dovednosti, které mohou efektivně upotřebit ve svém životě v rámci financí, a tak přecházet zadlužování. S takto získanou orientací ve financích budou schopni sami posoudit výhodnost či nevýhodnost produktu a nenachytají se tak na nabídku podvodníků, kteří spoléhají na nevědomost v tomto věku.

Dospělí jedinci, kteří nechtějí navštěvovat žádný kroužek, univerzitu ani nemají zajištěné v zaměstnání další profesní vzdělávání v oblasti financí, se mohou vzdělávat sami v rámci informálního vzdělávání, což je nesystematické, neorganizované a institucionálně nekoordinované vzdělávání. Poznatky se získávají z každodenního života, z prostředí, z kontaktů s lidmi, z komunikace v rámci rodiny. Jedinec je může získat i v rámci svého volného času, při cestování, sledování televize, četbou. (Bednaříková, 2012, s. 58) Tedy když se chce dospělý člověk sám zdokonalit v oblasti financí, má k dispozici velké množství publikací. Velmi dobrá kniha pro proniknutí do složitého finančního světa nese název Finanční gramotnost pro každého a autorem je Anna Doubková, Karel Tomek. Jiná praktická

kniha se jmenuje Kapitoly o finanční gramotnosti od Ivana Bertla. Další velmi zdařilou knihou je Finanční gramotnost srozumitelně a bez překážek od Ing. Jiřího Brabce a kolektivu. Za zmínku stojí také kniha Finanční gramotnost v kostce od Heleny Kociánové.

Kdo upřednostňuje moderní techniku, může zavítat na internetové stránky s názvem Finanční vzdělávání, což je společný projekt profesních asociací a dalších subjektů působících na finančním trhu ČR. Tento projekt podporuje ČNB, MF ČR. Koordinátorem projektu je Česká bankovní asociace. Cílem projektu je finanční osvěta, která spočívá v přiblížení fungování finančních produktů. Hlavními principy projektu jsou:

- nekomerčnost, stránka neobsahuje žádné reklamní sdělení, zhodnocení výhodnosti jednotlivých alternativ,
- unikátnost, projekt je jedinečný svého druhu v ČR, neklade si za cíl zastupovat regulérní finanční vzdělávání,
- jednoduchost a snadná přístupnost, webové stránky jsou uspořádány tak, aby informace byly dostupné všem zájemcům, bez ohledu na jejich technické zázemí. Proto je stránka koncipována textově s důrazem na použitelnost informací.
- dobrovolná edukace, projekt slouží jako jeden ze zdrojů informací v oblasti světa financí a služeb. Nenutí nikoho k využívání těchto stránek, ale má spíše přitáhnout zájemce, kteří by se chtěli naučit orientovat se ve standardní nabídce finančních nástrojů pro klienta a v informacích, které jim poskytují příslušné finanční instituce.
- kontinuita, stránky projektu se budou s postupem let vždy aktualizovat, aby bylo možné získat potřebné informace o světě financí.

(Česká bankovní asociace, 2017)

Pomocí webu Finanční vzdělávání je možné získat poznatky z bankovníctví, o finančním zprostředkování, o investování a finančních trzích, o leasingu, platebních službách, pojišťovnictví a úvěrových registrech a o dalších důležitých oblastech týkající se finančního trhu, které je nezbytné znát pro zdravý finanční život. Na stránkách je také uveden Slovníček pojmů s cizími výrazy týkající se finančních produktů a financí. (Finanční vzdělávání, 2016)

Další výborná internetová stránka pro finanční vzdělávání nese název Proč se finančně vzdělávat a je spravována MF. Je možné zde nalézt veškeré informace týkající se financí. (Proč se finančně vzdělávat, 2013)

Neméně důležitou stránkou o finanční gramotnosti, kterou založil Fond dalšího vzdělávání, což je příspěvková organizace Ministerstva práce a sociálních věcí, s podporou generálního ředitelství Úřadu práce ČR, má pojmenování Život bez dluhů. Na těchto stránkách jsou

uvedeny informace ověřené špičkovými odborníky na finance a právo. Snaží se zde postihnout co nejvíce témat, případů a námětů, také vycházejí z podnětů, které jim zasílají samotní čtenáři. Na těchto stránkách je také možné nalézt informace o projektu na podporu vzdělávání v oblasti finanční gramotnosti a dalších dovednostech. Smyslem projektu, který byl realizován v letech 2012-2015, bylo zvýšení šance klientů na Úřadu práce ČR na získání a udržení si zaměstnání, prostřednictvím rozvoje finanční gramotnosti a dalších dovedností. (Fond dalšího vzdělávání, Průvodce osobními financemi, 2015)

Další variantou, jak se stát finančně gramotným člověkem, je využití možnosti navštívit různé lekce finančního vzdělávání, které organizuje např. společnost PARTNERS a na jejich stránkách s názvem Den finanční gramotnosti je možné se o jejich nabídce dočíst. Takové kurzy pro veřejnost pořádá i firma Cefig, na jejichž internetových stránkách je také možné nalézt podrobnější informace. Finančním vzděláváním se také zabývá paní Štěpánka Klimentová, která nabízí nejen osobní finanční poradenství, ale také organizuje kurzy pro veřejnost a ti, kteří se nachází na úřadě práce, mohou využít nabídky jejích rekvalifikačních kurzů, které pořádá od roku 2011 pro úřady práce a její kurzy mají akreditaci MŠMT.

Finanční vzdělávání poskytované finančními institucemi by mělo být pravidelně sledováno a vyhodnocováno, aby bylo zjištěno, jak jsou plněny požadavky spotřebitelů. Je důležité, aby finanční instituce, které poskytují finanční vzdělávání, školily své zaměstnance v oblasti financí a na základě toho poskytovaly kvalitní vzdělávání a rady svým klientům. Je nutné také podotknout, že tyto finanční instituce, by měly mít vypracovaný kodex (více v podkapitole 4.5), který upravuje chování v rámci poskytování obecných rad o investicích a výpůjčkách, které nesouvisí s konkrétním produktem. (OECD, Recommendation on Principles and Good Practices for Financial Education and Awareness, 2005, s. 6)

MF ČR chce v rámci rozšiřování povědomí o světě financí využít komunikační prostředky pokud možno s nulovým nebo jen minimálním dopadem na rozpočet. K nejefektivnějším se řadí facebookový profil k finančnímu vzdělávání. Prostřednictvím této, dnes velmi populární sociální sítě, by bylo možné podnítit uživatele k aktivitě např. formou soutěží vyhlašovaných ministerstvem. Další způsob je spolupráce s tiskem. Vzhledem ke složení skupiny, která je nejvíce ohrožována, se jako nejvhodnější tiskoviny zdají být Metro a Blesk. Do novin Blesk se již několikrát pracovníkům MF ČR podařilo přispět příspěvkem na téma spotřebitelský úvěr. V rámci televize je možné využít spolupráci s rozhlasovými a televizními pořady jako Sama doma, Krotitelé dluhů, Černé ovce a budou se hledat další vhodné možnosti seznamování veřejnosti s finanční problematikou. MF ČR chce také odborně naplnit hesla v internetové

encyklopedii Wikipedia, která je u běžných lidí velmi oblíbená. (MF ČR, Aktivity MF ČR v oblasti finančního vzdělávání, 2012, s. 15)

3 Finanční gramotnost

Po podrobném seznámení se s finančním vzděláváním, se zvláštnostmi vzdělávání dospělých a s doporučením, jak si zvyšovat v rámci finančního vzdělávání úroveň finanční gramotnosti, je možné přejít k již zmiňované finanční gramotnosti, která je výsledkem finančního vzdělávání.

V následující kapitole bude podrobně rozebrána finanční gramotnost, která již byla zmiňována v kapitole 2 jako výsledek finančního vzdělávání. Dále budou zmíněny Standardy finanční gramotnosti, kdy již Standard finanční gramotnosti pro střední vzdělávání byl podrobně popsán v podkapitole 1.4. Budou také uvedeny uskutečněné výzkumy finanční gramotnosti dospělé populace, jelikož tato práce se specializuje právě na finanční gramotnost dospělých jedinců z pohledu finančních poradců.

3.1 Definice finanční gramotnosti

Členové OECD souhlasili s tím, že různé pojmy používané k popisu pojmu, který představuje určitou úroveň finančního vzdělávání, např. finanční gramotnost, finanční způsobilost, finanční kultura, finanční vhléd, jsou zaměnitelné, protože odrážejí podobnou představu o realitě, kterou chtějí pokrýt. Proto bylo rozhodnuto používat pro označení výsledku finančního vzdělávání nejběžnější mezinárodní termín „finanční gramotnost“. (OECD, 2011). Dle OECD (2011) je možné finanční gramotnost stručně a výstižně označit za *„kombinaci povědomí, znalostí, dovedností, postojů a chování potřebných pro to, aby bylo možné činit správná finanční rozhodnutí a tím tak dosáhnout individuálního finančního blahobytu“*.

V ČR je pojem finanční gramotnost často slýcháván v souvislosti s nárůstem dluhů v domácnostech a nárůstem množství poskytnutých rychlých půjček od nefinančních institucí. Média uveřejňují různé případy lidí, kteří se ocitli ve velmi špatné finanční situaci díky nedostatku znalostí ze světa financí. To všechno přispívá k nárůstu celkové zadluženosti ČR. Z těchto důvodů se různé instituce začaly aktivně účastnit šíření finančního vzdělávání (popsáno v kapitole 2) a zvyšování finanční gramotnosti svých občanů. (Krechovská, 2015, s. 30)

Ze vzájemné spolupráce rezortů MF, MŠMT, MPO a ČNB a po dohodě se spotřebitelskými a profesními sdruženími na základě vzájemných konzultací a s využitím zahraničních zkušeností vzešla definice finanční gramotnosti, která je uveřejněna v dokumentu Národní strategie finančního vzdělávání (popsána již v podkapitole 2.2) a má

zajistit provázanost a konzistentnost činností veřejného i soukromého sektoru v oblasti finančního vzdělávání. Finanční gramotnost je možné definovat jako „soubor znalostí, dovedností a hodnotových postojů občana nezbytných k tomu, aby finančně zabezpečil sebe a svou rodinu v současné společnosti a aktivně vystupoval na trhu finančních produktů a služeb. Finančně gramotný občan se orientuje v problematice peněz a cen a je schopen odpovědně spravovat osobní/rodinný rozpočet, včetně správy finančních aktiv a finančních závazků s ohledem na měnící se životní situace“. (MF ČR, Národní strategie finančního vzdělávání, 2010, s. 11)

S revizí standardů v roce 2017 (zmíněno již v podkapitole 1.4) vstoupila v platnost i nová revidovaná definice finanční gramotnosti, která zní: „*Finanční gramotnosti je souhrn znalostí a postojů nezbytných k dosažení finanční prosperity prostřednictvím zodpovědného finančního rozhodování.*“ (Metodický portál RVP, 2017)

Na základě uvedených definic je možné konstatovat, že nová definice finanční gramotnosti z roku 2017 je stručnější, výstižnější. Definice z roku 2007 obsahuje především výsledky uvedené ve Standardu finanční gramotnosti z roku 2007, zatímco nová definice efektivně shrnuje význam a podstatu finanční gramotnosti.

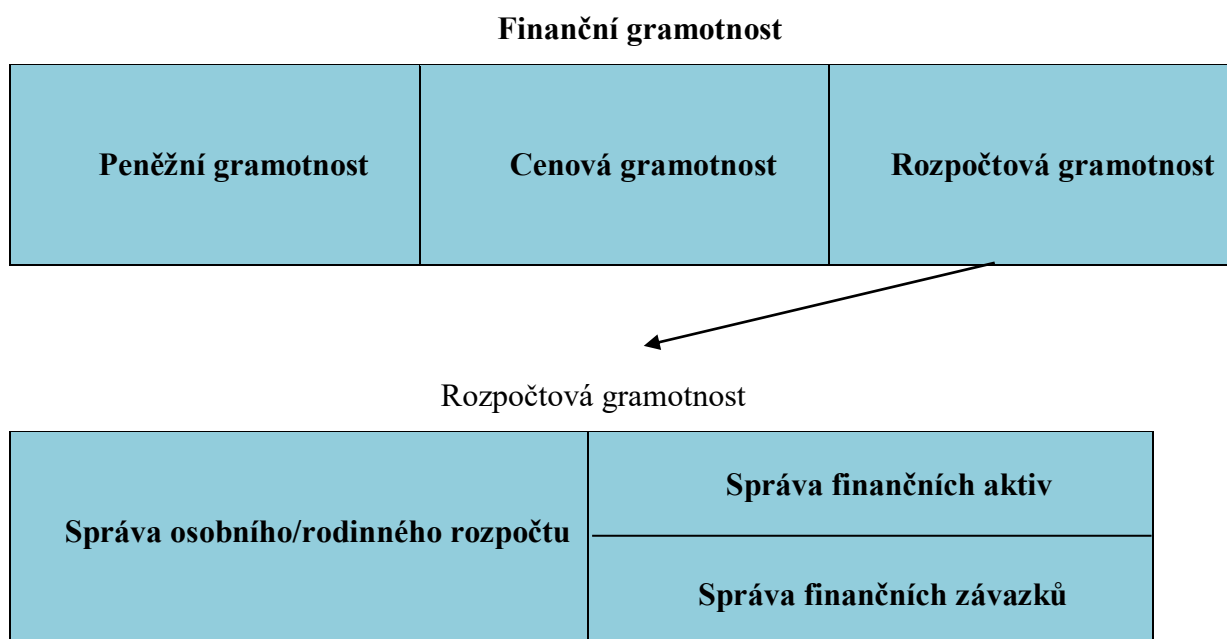
Finanční gramotnost je možné přiřadit jako součást k širší ekonomické gramotnosti, která taktéž zastřešuje schopnost zajistit příjem, zvažovat důsledky osobních rozhodnutí na současný a budoucí příjem, orientaci na trhu pracovních příležitostí, schopnost rozhodovat o výdajích. Do finanční gramotnosti také patří makroekonomické aspekty, hrubý domácí produkt, inflace, úroková míra, a oblast daňová, což je možné chápat jako prvek k zajištění zodpovědného chování občanů vůči rodině a tudíž státu. Finanční gramotnost jako nedílná součást ekonomické gramotnosti utváří znalosti, dovednosti a hodnotové postoje, kterými by měl občan disponovat, aby byl schopný se uplatnit v současné společnosti. (MF ČR, Národní strategie finančního vzdělávání, 2010, s. 11)

Je také nutné zmínit gramotnost numerickou, která významně souvisí s finanční gramotností a týká se především využívání matematického aparátu k řešení numerických úloh se vztahem k financím. Za povšimnutí stojí také gramotnost informační jako schopnost vyhledat, použít a vyhodnotit vhodné informace v souvislostech a gramotnost právní, jako orientace v právním systému, přehledech o právech a povinnostech a také možnostech, kam se obrátit pro pomoc. Postupné rozvíjení těchto gramotností je správný předpoklad k vytváření a posilování ekonomického, právního a politického myšlení občanů. (MF ČR, Národní strategie finančního vzdělávání, 2010, s. 12)

Jelikož je definice finanční gramotnosti strukturovaná, zahrnuje jako správa osobních/rodinných financí tři složky: gramotnost peněžní, cenovou a rozpočtovou.

- **Peněžní gramotnost** zahrnuje způsobilost pro správu hotovostních a bezhotovostních peněz a transakci s nimi a dále správu nástrojů k tomu určených, např. běžný účet, platební karty.
- **Cenová gramotnost** je reprezentována kompetencemi, které jsou nezbytné pro porozumění cenovým mechanismům a inflaci (vysvětleno v kapitole 1). V rámci této gramotnosti je také důležité porozumět principu „ceny peněz“ v čase, a porozumění cenám finančních nástrojů a služeb v praktické podobě poplatků a úrokových sazeb.
- **Rozpočtová gramotnost** je důležitá pro správu osobního/rodinného rozpočtu, vést rozpočet, stanovovat finanční cíle. Představuje i způsobilost zvládat různé složité životní situace z finančního hlediska. Do rozpočtové gramotnosti je také možné zahrnout i správu finančních aktiv, vkladů, investic, pojištění, a správu finančních závazků, úvěrů a leasingu. To všechno sebou nese předpoklad efektivní orientace na trhu značně komplikovaných finančních produktů a služeb, schopnost porovnávat mezi sebou různé produkty a služby a umět si vybrat pro sebe ten nejvýhodnější s ohledem na vzniklou životní situaci.

(MF ČR, Národní strategie finančního vzdělávání, 2010, s. 12)



Obrázek č. 2: Složky finanční gramotnosti

Zdroj: MF ČR, Národní strategie finančního vzdělávání, 2010, s. 13

3.2 Systém budování finanční gramotnosti na základních a středních školách

Definice finanční gramotnosti je závazná pro tvorbu Standardů finanční gramotnosti, které jsou uveřejněny v širším dokumentu Systém budování finanční gramotnosti na základních a středních školách. V následujících podkapitolách bude nejdříve specifikován širší dokument finanční gramotnosti a dále budou popsány Standardy finanční gramotnosti z roku 2007.

Mezirezortní pracovní skupina složená ze zástupců MF, MPO, MŠMT, Výzkumného ústavu pedagogického v Praze a Národního ústavu odborného vzdělávání a obchodních akademií vytvořila v souladu s usnesením Vlády ČR č. 1594 ze dne 7. prosince 2005 společný dokument s názvem Systém budování finanční gramotnosti na základních a středních školách (dále jen SBFG). První verze byla vyhotovena v září 2006 a v roce 2007 prošel dokument celkovou aktualizací, jehož nejnovější verze navazuje na Národní strategii finančního vzdělávání (viz podkapitola 2.2) a líčí proces implementace finančního vzdělávání do počátečního vzdělávání pomocí následujících kroků:

- Vypracování Standardu finanční gramotnosti pro žáky I. a II. stupně základní školy a dále Standardu finanční gramotnosti pro střední školy, který odpovídá Standardu určenému pro dospělého občana.
- Zařazení Standardů finanční gramotnosti do RVP
- Vytvoření metodických doporučení školám pro vzdělávání žáků, tvorbu a realizaci školních vzdělávacích programů (dále jen ŠVP).
- Zařazení témat finančního vzdělávání do vzdělávacích programů v rámci systému dalšího vzdělávání pedagogických pracovníků.
- Revize SBFG na základních a středních školách, včetně revize standardů v souladu s vývojem finančních trhů a potřeb žáků.

(MF ČR, Národní strategie finančního vzdělávání, 2010, s. 26)

3.2.1 Standardy finanční gramotnosti z roku 2007

Standardy finanční gramotnosti stanovují ideální úroveň finanční gramotnosti pro různé věkové skupiny, tedy cílový stav finančního vzdělávání pro různé stupně vzdělávání. Popisují konkrétní znalosti a dovednosti, kterých by mělo být v příslušné cílové skupině dosaženo. Tyto standardy jsou začleňovány do RVP nebo mohou sloužit jako základ při tvorbě konkrétních vzdělávacích programů a aktivit směřující k rozvoji a zvyšování úrovně finanční

gramotnosti žáků a dospělé populace. (MF ČR, Systém budování finanční gramotnosti na základních a středních školách, 2007, s. 8)

Standardy mají dvě oblasti využití. První je vzdělávání, kdy představují cílový stav, proto jsou v rámci vzdělávání ve školách začleňovány do RVP a také mohou sloužit jako podklad při realizaci konkrétních vzdělávacích aktivit a projektů jak pro žáky, tak dospělou populaci. Druhou oblastí využití je při měření úrovně finanční gramotnosti, kdy Standard představuje ideální stav, se kterým jsou následně výsledky měření porovnávány. Tato oblast využití bude upotřebena pro praktickou část diplomové práce. (Dvořáková, 2011, s. 33)

Hlavními oblastmi standardů jsou:

- peníze,
- finanční produkty,
- práva spotřebitele.

Dle cílových skupin jsou vymezeny tři standardy finanční gramotnosti a to:

- Standard finanční gramotnosti pro žáka 1. stupně základní školy,
- Standard finanční gramotnosti pro žáka 2. stupně základní školy,
- Standard finanční gramotnosti pro žáka střední školy – odpovídá standardu finanční gramotnosti dospělého občana přizpůsobeného vzdělávacím potřebám žákům na střední škole.

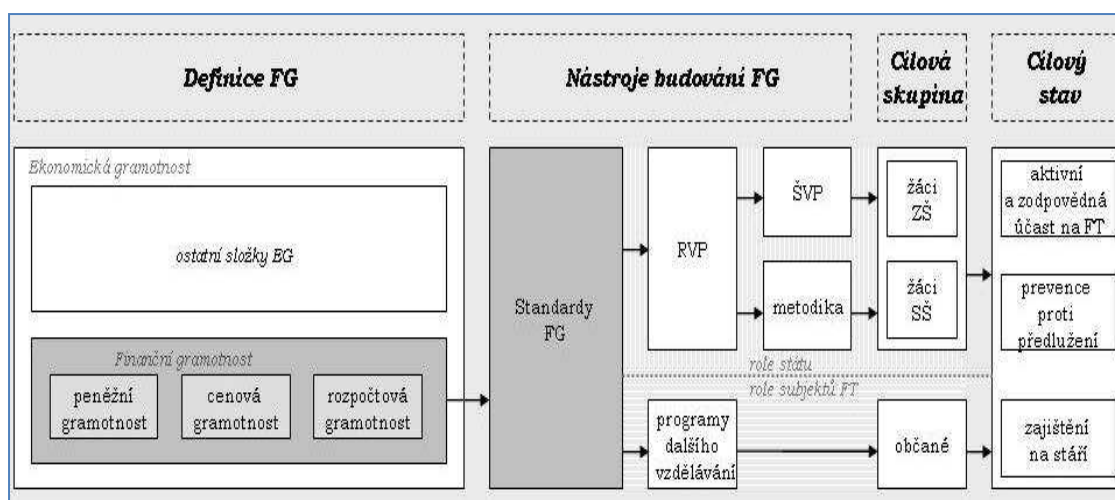
(MF ČR, Systém budování finanční gramotnosti na základních a středních školách, 2007, s. 9)

Aby nedocházelo k nerozumnému zadlužování budoucí generace, je nutné zajistit určitou prevenci. Prevence je důležitá a využívá se v nejrůznějších oblastech společnosti, jako jsou zdravotnictví, drogová problematika atd. Jednoznačnou volbou v rámci prevence nezdravého zadlužování a naopak využití a tvoření finančních rezerv je zahrnutí výuky finanční gramotnosti do ŠVP základního a středního vzdělávání. (Opletalová, 2012, s. 40)

MŠMT upravilo RVP pro základní vzdělávání z roku 2007, aby mohl být Standard začleněn do RVP pro základní školy. Na základě toho byl učiněn velký krok kupředu, jelikož bylo zavedeno povinné vyučování finanční gramotnosti na základních školách od 1. září 2013 dle účinnosti upraveného RVP pro základní vzdělávání. Základní vzdělávání nespadá do předmětu této diplomové práce, proto není nutné se Standardem pro základní školy dále zabývat. (MŠMT, RVP pro základní vzdělávání, 2013)

Standard pro střední vzdělávání (podrobně popsán v podkapitole 1.4), který je klíčový pro tuto diplomovou práci, byl implementován v červenci 2007 do RVP pro gymnázia a pro

gymnázia se sportovní přípravou na základě schválení MŠMT. V červnu a v červenci 2007 MŠMT také ratifikovalo 61 RVP pro střední odborné vzdělávání, v nichž je Standard obsažen. (MF ČR, Systém budování finanční gramotnosti na základních a středních školách, 2007, s. 9)



Obrázek č. 3: Role Standardů finanční gramotnosti

Zdroj: MF ČR, Systém budování finanční gramotnosti na základních a středních školách, 2007, s. 9

Standard pro střední vzdělávání, který odpovídá úrovni finanční gramotnosti dospělé populace, byl podrobně popsán již v kapitole 1, jelikož je nezbytný pro tuto diplomovou práci. Předmětem této práce je úroveň finanční gramotnosti dospělé populace z pohledu finančních a z již zmiňovaného Standardu bude vycházet celá praktická část, otázky rozhovoru pro finanční poradce budou sestaveny na základě oblastí Standardu a dále zkušenosti finančních poradců koncipované do odpovědí, bude možné porovnat s výsledky již dříve uskutečněných výzkumů, se kterými je vhodné se dále seznámit. Standard finanční gramotnosti pro střední vzdělávání z roku 2007 je přiložen v příloze č. 1.

3.3 Uskutečněné výzkumy finanční gramotnosti

Sledovat úroveň finanční gramotnosti není záležitostí pouze vnitrostátní, ale i v mnoha případech záležitostí mezinárodní. S nedostatečnou finanční gramotností se nepotýká pouze ČR, ale dá se konstatovat, že celý svět. Proto bylo vytvořeno Mezinárodní šetření PISA (Programme for International Student Assessment), které momentálně ve světě probíhá a je možné ho označit za největší a nejdůležitější mezinárodní šetření v oblasti měření výsledků vzdělávání. Výzkum je jednou z aktivit OECD. Výzkumné šetření se zaměřuje na zjištění

úrovně čtenářské, matematické a přírodovědné gramotnosti patnáctiletých žáků, kteří navštěvují poslední ročník povinné školní docházky ve většině zúčastněných zemí. Výsledky mají poskytnout zpětnou vazbu o fungování školských systémů tvůrcům školské politiky v jednotlivých zemích. V roce 2012 proběhlo výzkumné šetření finanční gramotnosti, v ČR tento výzkum zaštiťuje Česká školní inspekce, avšak výzkumným vzorkem byli patnáctiletí žáci, proto se výsledky tohoto výzkumu není nutné dále zabývat, jelikož v popředí této práce je dospělá populace. (Česká školní inspekce – Mezinárodní šetření PISA, 2014)

Jelikož na zkušenosti finančních poradců s finanční gramotností jejich klientů nebyl uskutečněn žádný výzkum, bude možné výsledky průzkumného šetření realizovaného v rámci diplomové práce, srovnat s výsledky uskutečněných výzkumů uvedených níže.

Za klíčový je možné označit výzkum, který zadalo MF společně s ČNB společnosti STEM/MARK, protože s výsledky bude možné porovnat výsledky výzkumného šetření této práce. Společnost má velmi bohaté zkušenosti s výzkumy jak v oblasti finančnictví, tak v oblasti státní správy. Šetření bylo realizováno květen-říjen 2010 a jako cíl si kladlo „zmapovat finanční gramotnost dospělé populace ČR na základě objektivních znalostí v oblasti financí, zjistit, na kolik lidé dokážou tyto znalosti využívat v běžné praxi, a zmapovat postoje a chování české populace v souvislosti s rodinnými financemi, úsporami a zajištěním“. Celý výzkum je orientován kvantitativně a jako výzkumná metoda byly zvoleny standardizované osobní rozhovory. Vzorek respondentů tvořilo 1 005 dospělých (18 a více let). Jelikož respondenty jsou dospělí jedinci, bude možné výsledky tohoto výzkumu porovnat s výsledky této diplomové práce. (MF ČR, Závěrečná zpráva z výzkumu – plné znění STEM/MARK, 2010)

Výsledky výzkumu jasně ukazují, že rozpočet si tvoří 45 % domácností a většinu úctenek si schovává 37 % lidí, 65 % dotazovaných platí své účty včas, 51 % sleduje svoji finanční situaci, 54 % dříve než si něco koupí, pečlivě zvažuje, zda si to může dovolit. Dražší spotřebič je schopno ihned zakoupit 65 % domácností. Pravidelně si odkládá peníze stranou jako rezervu 60 % lidí, 51 % má připraveno řešení v případě obtížné finanční situace. Rezervy na nepředvídané výdaje si tvoří 57 % lidí, rezervy pro případ ztráty příjmu si tvoří 35 % lidí. 64 % dotazovaných by informovalo věřitele o své neschopnosti splácet, 60 % dospělých jedinců rozumí tomu, co inflace znamená v praktickém životě, 32 % osob tvrdí, že ví, co znamená zkratka RPSN, ale pouze 17 % dotazovaných z celkového počtu zná skutečný význam zkratky RPSN, pouze 17 % lidí skutečně ví, co znamená p.m. a p.a. Rozdíl mezi debetní a kreditní kartou zná pouze 33 % lidí, kreditní kartu využívá 24 % lidí. 36 % dotazovaných smlouvu na místě pečlivě přečte. Dvěma pětinám lidí se stalo, že jim byla

předložena tak komplikovaná smlouva, že některým pasážím nerozuměli. (MF ČR, Závěrečná zpráva z výzkumu – plné znění STEM/MARK, 2010)

Nejnovější data o úrovni finanční gramotnosti pocházejí z výzkumu, který zadalo MF společnosti PPM FACTUM, který byl uskutečněn září-říjen 2015. Cílovou skupinou byla obecná populace ČR ve věku 18 let a více, celkově 1 000 osob. Výsledky tohoto výzkumu jsou pro tuto práci velmi důležité, jelikož jsou nejnovější a celý výzkum se specializuje na dospělou populaci, proto bude možné porovnat výsledky se zjištěnými výsledky z výzkumného šetření této diplomové práce. Výzkum byl orientován kvantitativně a využíval pro získání dat dotazník. Prokázalo se, že lidé obecně mají nízkou či spíše nízkou finanční znalost, celkově 52 % jedinců. Rozpočet sestavuje 40 % českých domácností. Schopnost reagovat na menší akutní výdaj domácnosti (koupě pračky) má 72 % lidí. Rozdíl mezi debetní a kreditní kartou reálně zná pouze 28 %. Kreditní karty využívá 19 % lidí. Se včasným placením závazků nemá problém 85 % lidí. Případný problém s nesplácením by avizovalo věřiteli 60 %. Skutečnou znalost zkratky RPSN má pouze 21 % dospělých. Jasně nemají lidé ani v termínech p.a. a p.m., správně je dokázalo definovat 16 % populace. V roce 2015 zvažuje koupi 76 % dospělých jedinců. Finance pod kontrolou má 75 % lidí. 34 % osob podepíše smlouvu o finančním produktu, aniž by si ji pečlivě prostudovala. 7 % lidí smlouvu podepíše, přestože jí nerozumí. (MF ČR, Výsledky měření finanční gramotnosti, 2015)

Při porovnání výsledků výzkumů z roku 2010 a z roku 2015 není zaznamenán žádný rapidní nárůst úrovně finanční gramotnosti u české populace. Za pozitivní lze označit, že akutní výdaj např. na pořízení pračky bylo schopno uhradit v roce 2010 65 % lidí, v roce 2015 je to 72 %, což je dobré. Snížilo se i využívání kreditní karty, v roce 2010 ji využívalo 24 %, v roce 2015 to kleslo na 19 %. Také se zvýšila schopnost platit své závazky včas, zatímco v roce 2010 dostávalo svým závazkům 65 % lidí, v roce 2015 až 85 % lidí, což je pozitivní. Zvýšila se i znalost zkratky RPSN, v roce 2010 tuto zkratku znalo 17 % lidí, v roce 2015 už znalo její význam 21 % lidí, avšak neustále je to velmi malé procento. Příznivé je také to, že v roce 2010 zvažovalo koupi vzhledem ke své aktuální finanční situaci 54 % lidí, v roce 2015 už o tomto přemýšlelo 76 % lidí. Celkově je možné říci, že své finance pod kontrolou mělo v roce 2010 51 % lidí, v roce 2015 už o svých financích má přehled 75 % lidí, což je značný úspěch. Avšak ani s odstupem pěti let zde není možné vidět žádný velký pokrok. Ba naopak, je možné říci, že u některých záležitostech dochází bohužel ke zhoršení situace. V roce 2010 si rozpočet domácností tvořilo 45 % lidí, v roce 2015 si své finance kontroluje 40 % lidí, což je možné označit za negativní. Dále rozdíl mezi debetní a kreditní kartou znalo v roce 2010 33 % lidí, v roce 2015 je to 28 %, což je velmi smutné. Znalost zkratk p.a. a p.m. prokázalo

v roce 2010 17 %, v roce 2015 je to bohužel o procento méně lidí. Avízo o neschopnosti splácet své závazky by doručilo svému věřiteli 64 % obyvatel v roce 2010, v roce 2015 je zde taktéž úbytek a avízo by doručilo 60 % lidí. Místo, aby docházelo k značnému nárůstu procent v problematice financí gramotnosti, je zde vidět určitý pokles, což není příznivé, ač je toto téma v posledních letech velmi aktuální a diskutované. Je nutné podotknout, že lidé mají ještě značné mezery, co se týká znalostí ze světa financí. Je tedy důležité apelovat na finanční vzdělávání nejen dospělé populace, ale především žáků již na základních a středních školách, aby byli vybaveni patřičnými znalostmi pro život v tak komplikovaném světě financí a postupně tak docházelo ke snižování zadlužení českých domácností.

4 Finanční poradce

Jelikož z uvedených výzkumů (viz podkapitola 3.3) jasně vyplývá, že úroveň finanční gramotnosti není příznivá, je vhodné si v následujících podkapitolách uvést podrobné seznámení se s finančními poradci. Objasnit, jak se dělí, kdo nad nimi vykonává dohled, na co si dávat pozor při výběru pro sebe toho nejvhodnějšího finančního poradce. Aby se člověk nenechal zlákat klamavými řečmi od nesprávných finančních poradců. Dále budou popsány největší asociace sdružující finanční poradce a na konci této kapitoly budou uvedeny příklady největších společností v ČR zabývající se finančním poradenstvím.

Jak již vyplynulo z uvedených výzkumů, velká část dospělé populace si nedokáže poradit se vzniklou finanční situací, proto zde existuje finanční poradenství, které je určeno právě pro ty, kteří se neorientují na finančním trhu. Proto tato kapitola bude věnována právě finančnímu poradenství, aby lidé věděli, na koho se obrátit. Avšak ne všechny finanční poradce je možné označit za poctivé, některým jde jen o vlastní zisk a nabízejí nevýhodné produkty svým klientům, kteří si nedokážou vyhodnotit jeho efektivnost a spoléhají právě na poctivost finančního poradce. V následujících podkapitolách bude proto také uvedeno, jak si správně vybrat finančního poradce pro sebe toho nejvhodnějšího a na co si dávat pozor.

Pojem finanční poradce není možné přesně definovat, jelikož nikde není uvedeno přesné vymezení této profese. Zjednodušeně je možné říci, že finanční poradce má za úkol sestavit finanční portfolio klienta, včetně následného servisu, který finanční poradce poskytuje. (Janda, 2006) Tito lidé většinou pracují na živnostenský list, ale smlouvou jsou zavázáni pracovat pro větší firmy finančního poradenství. Ty jim zajišťují potřebné administrativní zázemí, organizují pro ně různorodá školení pro zdokonalení jejich odborných znalostí, zprostředkovávají jim různé brožury. (Brabec, 2016, s. 73) Finanční poradci si budují svou kariéru způsobem, jaký je typický pro většinu obchodníků. Začínají u svých nejbližších, přes rodinu a přátele se dostávají k dalším lidem, kterým nabízejí své finanční poradenství. (Janda, 2006)

Člověk, když pracuje jako finanční poradce, by se měl dokázat orientovat v nabídce pojistných, investičních a ostatních finančních produktů. Smyslem jeho práce by nemělo být pouhé doporučování finančních produktů, ale tvorba osobních finančních plánů, které jsou tvořeny jednotlivými produkty z oblasti pojištění, investic, spoření a úvěrů. Avšak i v této profesi je možné nalézt poctivé i ty nepoctivé, proto je velmi důležité si vybrat pro sebe toho nejvhodnějšího. (Zdražil, 2008)

Lidé by měli disponovat znalostmi a dovednostmi, aby se dokázali efektivně vyrovnat s čím dál složitější a náročnější řadou ekonomických rozhodnutí. Měli by si stanovovat své finanční cíle a mít schopnosti pro řízení svých financí. Při nedostatečných znalostech by si měli uvědomit možnou spolupráci s poskytovateli finančního poradenství, a jak rozlišovat dobré poradce od špatných. Lidé by měli být schopni účinně plánovat zásoby, vytvářet finanční stabilitu a hlavně příležitosti pro budoucí rodinné příslušníky. Měli by vědět, jak a kde získat pomoc a poradenství. (Birkenmaier, Sherraden, Curley, 2013, s. 15)

Je tedy důležité mít povědomí o možnosti využít služeb finančních poradců, vědět, kam se obrátit pro radu či pomoc. Avšak ne všichni jsou považováni za poctivé, kteří vždy doporučí ten nejefektivnější produkt či nejvhodnější řešení. Jak uvádí Kiyosaki (2011, s. 221) ve své knize, že *„pokud lidé nemají správné finanční vzdělání, nemohou říci, jestli je finanční poradce prodavač nebo podvodník, blázen či génius. Je důležité si pamatovat, že všichni podvodníci jsou milí lidé. Kdyby nebyli milí a neříkali, co chce klient slyšet, neposlouchal by je“*.

4.1 Dělení finančních poradců

Pro posouzení finančního poradce, zda bude objektivní a v popředí jeho zájmu bude blaho klienta, je nutné si uvědomit, o jakého finančního poradce se jedná. Na finančním trhu se vyskytuje velké množství lidí, kteří se snaží vykonávat tuto profesi. Proto je důležité si je rozdělit.

Finanční poradce je možné rozdělit na závislé a nezávislé. **Závislý finanční zprostředkovatel** je jednostranně vázán ke konkrétní bance či pojišťovně a může pouze nabízet její produkty. Z toho vyplývá, že takovýto finanční poradce nesmí srovnávat či analyzovat produkty od jiných pojišťoven a bank, aby následně mohl vybrat pro klienta ten nejvýhodnější. Musí pouze doporučovat a vybírat produkty pouze od své mateřské společnosti, ač může mít konkurence mnohem lepší nabídku. Naopak **nezávislý finanční poradce**, není vázán k žádné finanční instituci, je schopen nabídnout produkty všech institucí, s nimiž uzavřel dohodu o distribuci jejich produktů. Na základě toho může tyto veškeré produkty porovnávat a pro své klienty tak vybrat ten nejvhodnější k jeho aktuální finanční situaci. Taková činnost je však pro finančního poradce značně náročná, jelikož musí neustále sledovat situaci na velmi rozsáhlém a neustále se měnícím finančním trhu, aby byl opravdu schopen vybrat v jakoukoliv dobu za jakékoliv situace pro klienta to nejvhodnější řešení v podobě nejvýhodnějšího finančního produktu. (Brabec, 2016, s. 75)

Z uvedeného rozdělení je možné říci, že pro člověka, který chce pomoci v problematických finančních situacích, je nejvhodnější požádat o radu nezávislého finančního poradce, který má na výběr z širokého spektra řešení. Kdežto závislý finanční poradce bude vybírat pouze z možností banky či pojišťovny, ve které pracuje. Proto je důležité, aby si každý zjistil při návštěvě finančního poradce, zda se jedná o závislého či nezávislého zprostředkovatele a vždy se spíše přikláněl k tomu nezávislému, který mu může poskytnout lepší nabídku. Z tohoto důvodu se bude dále diplomová práce zabývat nezávislymi finančními poradci, jelikož je spolupráce s nimi pro klienta mnohem výhodnější a i celá praktická část této práce se bude věnovat nezávislým finančním poradcům, se kterými bude uskutečněn rozhovor. Avšak aby mohl finanční poradce vykonávat svoji práci, musí prokázat určité odborné znalosti a splnit předepsané povinnosti, což bude uvedeno v následující podkapitole.

4.2 Profese finančního poradce

Aby člověk mohl zastávat takovouto profesi, musí splňovat určité předepsané povinnosti jako je prokázání odborné způsobilosti a registrace. Když finanční poradce splňuje tyto podmínky, může vykonávat svou práci, za kterou dostává provize. Avšak aby nedocházelo k zneužívání peněz klientů a klientů samotných, je vykonáván nad činností finančních poradců dohled, který reguluje jejich práci. Veškeré zmíněné oblasti budou rozvedeny níže.

4.2.1 Odborná způsobilost

Pro výkon profese finančního poradce je nezbytné prokázání odborné způsobilosti, čímž se rozumí *„získání všeobecných a odborných znalostí nezbytných pro výkon jeho činnosti. Všeobecné odborné znalosti se prokazují dokladem o dokončení střední školy. Odborné znalosti se prokazují dokladem o absolvování odborného studia nebo střední nebo vysoké školy nebo složením odborné zkoušky. Odborným studiem se pro účely odborné způsobilosti rozumí středoškolské nebo vysokoškolské studium, zaměřené na problematiku pojišťovnictví, finančních služeb a s tím souvisejících oblastí. Odbornou praxí se pro účely odborné způsobilosti rozumí činnost v pojišťovně související s uzavíráním pojistných smluv nebo v oblasti zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví“*. (ČESKO, 2004, § 18)

ČNB (2017) na svých stránkách také uveřejňuje seznam otázek, které se musí uchazeč o výkon profese finančního poradce naučit, aby uspěl a mohl provozovat svou činnost. Jsou zde také uveřejněny seznamy uchazečů o vykonání zkoušky. Finanční poradce je povinen si doplňovat své odborné znalosti. Za tímto účel jsou pořádány doškolovací kurzy a finanční poradce je povinen je absolvovat nejpozději do 6 měsíců po uplynutí každých pěti let od registrace. Tyto kurzy jsou pořádány v pojišťovně nebo instituci, která je oprávněna

poskytovat vzdělávací programy zaměřené na dosažení odborné způsobilosti a jsou taktéž uvedeny na stránkách ČNB.

4.2.2 Registrace

Po prokázání odborné způsobilosti je nutné se zapsat do registru pojišťovacích zprostředkovatelů a samostatných likvidátorů pojistných událostí. Finanční poradce si musí před zápisem rozmyslet, jak chce svou práci vykonávat, neboť může být zapsán do registru jako:

- **vázaný pojišťovací zprostředkovatel**, který vykonává zprostředkovatelskou činnost jménem a na účet jedné nebo více pojišťoven. V případě nabídky pojistných produktů více pojišťoven nesmí být tyto produkty vzájemně konkurenční,
- **podřízený pojišťovací zprostředkovatel** spolupracující s pojišťovacím agentem nebo makléřem nebo výhradním pojišťovacím agentem, neinkasuje pojistné a nezprostředkovává plnění z pojistných smluv. Ve své činnosti je vázán pokyny pojišťovacího zprostředkovatele, jehož jménem a na jehož účet jedná,
- **pojišťovací agent**, který vykonává zprostředkovatelskou činnost jménem a na účet jedné nebo více pojišťoven. Při nabízení produktů více pojišťoven mohou být vzájemně konkurenční, může přijímat pojistné nebo zprostředkovávat plnění pojistných smluv, ale musí mít samostatně zřízen účet pro výběr a výplatu pojistného,
- **výhradní pojišťovací agent** vykonávající zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví na základě písemné smlouvy jménem a na účet jedné pojišťovny,
- **pojišťovací makléř**, který je ve své činnosti vázán obsahem smlouvy uzavřené se zájemcem o pojištění. S klientem zpracovává komplexní analýzy pojistných rizik, návrhy pojistných programů, poskytuje konzultační a poradenskou činnost, spolupracuje při likvidaci pojistných událostí.

(ČESKO, 2004, § 4-8)

Finanční poradci, se kterými budou v rámci průzkumného šetření realizovány rozhovory, jsou registrováni jako podřízení pojišťovací zprostředkovatelé, proto není dále nutné se zabývat ostatními typy pojišťovacích zprostředkovatelů. Registr pojišťovacích zprostředkovatelů a samostatných likvidátorů pojistných událostí vede ČNB a je běžně přístupný na webových stránkách, aby si každý mohl ověřit, zda jeho finanční poradce je registrován a může oprávněně vykonávat svou činnost. O zápis do registru je nutné písemně

požádat ČNB, které musí být předloženy následující doklady: doklad o absolvování odborného vzdělání nebo vykonané odborné zkoušce, doklady prokazující důvěryhodnost žadatele, tj. způsobilost k právním úkonům, pojistnou smlouvu o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou výkonem činnosti pojišťovacího zprostředkovatele. V případě nadřízeného pojišťovacího zprostředkovatele je možné tyto doklady nahradit písemným prohlášením nadřízeného pojišťovacího zprostředkovatele, že žadatel splňuje zákonem stanovené podmínky odborné způsobilosti a že nadřízený zprostředkovatel nese plnou odpovědnost za jeho činnost. Uchazeč musí také zaplatit registrační poplatek ve výši 10.000 Kč. (ČESKO, 2004, § 13)

Při splnění všech podmínek a předložení veškerých dokladů, vydá ČNB uchazeči ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení žádosti Osvědčení o zápisu do registru pojišťovacích zprostředkovatelů. Osvědčení musí obsahovat identifikační údaje, číslo, pod kterým byla osoba zaregistrována, označení registru a uvedení adresy, kde lze ověřit její zápis do registru. (ČESKO, 2004, § 16)

4.2.3 Odměňování

Když je finanční poradce registrován u ČNB, nic mu nebrání poskytovat svým klientům finanční služby a rady v oblasti finančního trhu. Za jeho služby je odměňován formou provize. Ve finančním poradenství vzniká nárok na provizi splněním tzv. iniciační podmínky. Za iniciační podmínku je označováno zaplacení pojistného ze strany klienta. Provize je splatná nejpozději v poslední den měsíce, který následuje po skončení měsíce, ve kterém na ni vznikl nárok. Výše provizi je stanovena jednotlivými pojišťovnami u jednotlivých pojistných produktů individuálně. Základními kritérii pro stanovení výše provize je pojistná doba, vstupní věk pojištěného, pojistná částka, frekvence placení. (Hrubošová, 2009, s. 56)

Provize se dělí na několik druhů. Nejzákladnější je provize ziskatelská. Ta se vyplácí u nově sjednané pojistné smlouvy v prvním roce trvání smlouvy, nebo již u existující pojistné smlouvy za navýšení částky pojistného. Forma tohoto druhu provize je vyplácena dvěma způsoby. Buď tzv. způsobem „pay as you go“, znamená „jak platí klient, tak se vyplácí provize“, nejčastěji se tento způsob úhrady využívá u produktů neživotního pojištění. Nebo formou tzv. zálohové provize, kdy se provize počítá z roční hodnoty pojistného a vyplácí se celá najednou při první úhradě splátky pojistného ze strany klienta. Nejčastěji je možné se s tímto způsobem úhrady setkat u produktů životního pojištění. (Hrubošová, 2009, s. 56)

Se zálohovou provizí je pevně spjata i tzv. vratka provize. Ziskatelskou provizi nebo její část je povinen finanční poradce vrátit v případě, je-li pojistná smlouva ukončena dříve než je

stanovené období. V praxi je nejčastěji vratka uplatňována u smluv životního pojištění, které byly ukončeny do pěti let od sjednání. Situace, kdy zprostředkovatel vrací provize, jsou následující:

- výpověď pojistné smlouvy ze strany pojišťovny v prvních dvou měsících,
- výpověď ze strany pojistníka,
- pro neplacení pojistného,
- výpovědi ze strany pojistníka nebo pojišťovny po vzniku pojistné události.

(Hrubošová, 2009, s. 57)

Při vyplácení provizí je možné se setkat se zádržným fondem. Jde o částečné zadržetí ziskatelské provize, kterou si pojišťovna ponechá po období, na které je uplatňována vratka provize z předčasně ukončených smluv. Po uplynutí období, na které je uplatňována vratka provize, se zadržovaná část provize vyplácí finančnímu poradci. (Hrubošová, 2009, s. 57)

Dalším druhem provize je provize následná. Je vyplácena u vybraných druhů běžně placených dlouhodobých pojištění ve druhém a dalších letech trvání pojistné smlouvy. Nejčastěji je tato provize vyplácena u produktů životního pojištění. Podmínky pro vyplácení následné provize si každá pojišťovna stanovuje sama a její výše se proto může lišit. Nárok na následnou provizi vzniká tomu finančnímu poradci, který obstarává pojistné smlouvě klienta správu a servis. (Hrubošová, 2009, s. 59)

Existují ještě další druhy provizí, které se řadí mezi ostatní provize. Tyto provize si stanovují pojišťovny individuálně, např. pro motivaci pojišťovacích zprostředkovatelů k prodeji. Jako příklad je možné si uvést provizi za prolongaci, která se vyplácí u neživotního pojištění za prodloužení pojistné smlouvy o další pojistné období. Nebo provize za změnu, která se vyplácí v případě navýšení pojistného v důsledku změny na pojistné smlouvě, např. navýšení pojistné částky u automobilu. (Hrubošová, 2009, s. 60)

4.3 Dohled nad finančními poradci

Aby však finanční poradci nezneužívali své postavení a nevyužívali neznalosti svých klientů ve prospěch své provize, je nad nimi vykonáván dohled, který bude popsán dále.

Dohled nad provozováním činnosti pojišťovacích zprostředkovatelů vykonává ČNB. Pokud si ČNB vyžádá, je povinen pojišťovací zprostředkovatel předložit veškeré doklady vedené v souvislosti s jeho vykonávanou činností. (Česko, 2004, § 22)

Finanční poradci se musí řídit Zákonem č. 277/2009 o pojišťovnictví a Zákonem č. 38/2004 o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí. V Zákoně o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech

pojistných událostí jsou jasně vymezeny povinnosti, kterými se musí finanční poradci řídit. Pojišťovací zprostředkovatel musí vykonávat svou činnost s odbornou péčí, chránit zájmy zprostředkovatele, zejména nesmí uvádět nepravdivé, nedoložené informace. Nesmí zamlčet údaje o charakteru a vlastnostech poskytovaných služeb. Na požádání klienta musí předložit osvědčení o svém zápisu do registru, také mu musí sdělit způsoby svého odměňování. Finanční poradce musí zachovávat mlčenlivost o všech záležitostech, které mu byly sděleny a nesmí je zneužít ve svůj nebo cizí prospěch. V rámci stanovených povinností finančních poradců je dobré vědět, že pokud zakládá své doporučení klientovi na základě analýzy nabídky pojišťoven, pak musí své doporučení poskytnout na základě analýzy dostatečného počtu pojistných produktů nabízených na trhu, aby mohl podle odborných kritérií a na základě zaznamenaných požadavků a potřeb klienta, doporučit uzavření pojistné smlouvy odpovídající právě potřebám a požadavkům klienta. V případě když tak pojišťovací zprostředkovatel nečiní, tedy že nenabídne klientovi nejvýhodnější produkt, ale pouze ho zajímá jeho výše provize, porušuje tím zákon. (Česko, 2004, § 21)

4.4 Praxe finančního poradce

Finanční poradce potřebuje ke své práci, a aby získal odměny, klienty. Nejvíce využívanou cestou, jak se dostat k lidem a udělat z nich své klienty je telefonování. Při následném setkání se s potencionálními klienty je velmi důležitý první dojem, který udělá finanční poradce na svého budoucího klienta. Od osobního dojmu se pak odvíjí možnost následné budoucí spolupráce, což bude popsáno dále.

4.4.1 Telefonování

V případě úspěšné registrace finančního poradce je možné, aby si začal získávat své nové klienty, kterým bude nabízet pro ně ty nejvýhodnější produkty, poskytovat efektivní rady a kvalitní servis. Pojišťovací zprostředkovatelé si nejčastěji obstarávají své klienty telefonováním. Tato metoda je nazývána studená aktivizace, telemarketing, někdy též cold calling či česky studené volání. Jde o přímé osobní oslovení klientů bez předchozího kontaktu. V rámci telefonátu je ze všeho nejdůležitější pozdrav, čím bude příjemnější a solidnější, tím je to lepší. Představuje to upoutávku na osobu finančního poradce a jeho úroveň (Mazák, Soldát, 2010, s. 37). Následně by měl finanční poradce položit otázku, zda klient souhlasí s telefonátem, v případě, že ano, představí nabídku a následuje další otázka, zda se klient rozhodl v hovoru pokračovat. Hlavním cílem telefonátu by mělo být přiblížení se k dojednání obchodu. Je tedy důležité, aby si finanční poradce se svým klientem v rámci telefonického rozhovoru sjednal schůzku buď u klienta doma, či u finančního poradce

v kanceláři, vždy záleží na tom, co je pro klienta lepší. V případě, že se finančnímu poradci podaří naplánovat si s klientem osobní setkání, je důležité, aby si klient dával pozor na první dojem a hlavně, aby dokázal rozpoznat dobrého finančního poradce od špatného. (Arndt, Braun, 2007, s. 78)

4.4.2 Osobní dojem

Při dlouhodobější spolupráci s finančním poradcem, jelikož jen taková spolupráce přináší klientovi opravdu užitečný přínos, je důležité, aby mu klient věřil, a aby se mu s ním dobře jednalo. Je důležité vzít v potaz, že i sebelepší doporučení od známého, že je finanční poradce sympatický, neznamená, že bude příjemný každému. Proto je velmi důležité přisuzovat značný význam prvnímu rozhovoru s finančním poradcem tváří v tvář. (Brabec, 2016, s. 76)

Každému pojišťovacímu zprostředkovateli jde především o prodej finančních produktů, neboť jeho výše provize (zmíněno výše oddíl 4.2.3) je závislá na prodeji. Musí však upřednostňovat zájem klienta. Z toho vyplývá, že by měl klientovi nabízet jen takové produkty, které jsou pro klienta důležité k naplnění jeho stanovených cílů. K tomu ho zavazuje zákon (viz výše podkapitola 4.3). V případě, že není klient spokojen s nabídkou a celkovou prací finančního poradce, může si stěžovat u poradenské společnosti, pro kterou pracuje, jelikož poradce nese plnou odpovědnost za svá doporučení klientům a za realizovaná řešení. Avšak není odpovědný pouze klientovi, ale také společnosti, pro kterou pracuje. Je možné podat stížnost u ČNB (viz výše podkapitola 4.3). Klient tedy není v dnešní době zcela bezmocný a nemusí přijmout nabídku nevýhodného produktu činěnou např. pod nátlakem. (Brabec, 2016, s. 76)

V případě osobního setkání s finančním poradcem je klíčové si vybrat toho správného. Dobrý poradce je charakterizován tím, že v úvodu schůzky dostatečně představí sebe a společnost, pro kterou pracuje. Projevuje zájem o rodinu a finanční situaci klienta, klade hodně otázek, pečlivě naslouchá odpovědím. Ze všeho nejdříve zhodnotí situaci a až potom hledá vhodné řešení. Pro řešení dané situace se snaží nalézt vhodné produkty z široké nabídky různých finančních institucí. Nabízí klientovi široké spektrum finančních produktů. Produkty se nesnaží vnutit, ale nabízí možné varianty. Vezme si dostatečné množství času na posouzení situace klienta. Řešení zpravidla nabízí až na druhé či další schůzce. Schůzka s ním bývá příjemná, nevyvíjí nátlak na klienta. Důležité je, že vysvětluje a popisuje nejen výhodu produktu, ale také jeho případná rizika. Poskytuje informace o rizicích spojené s investováním a co je podstatné, že se klientovi věnuje dlouhodobě. Souhrnně řečeno, správný finanční

poradce klientovi pečlivě naslouchá, zajímá se o situaci nejen klienta, ale i jeho celé rodiny, o jeho cíle, případné komplikace, které by mohly nastat. (Brabec, 2016, s. 77)

Avšak je možné se osobně setkat i s takovými pojišťovacími zprostředkovateli, kterým nejde o blaho svého klienta, ale pouze o blaho vlastní. Takoví špatní finanční poradci se vyznačují tím, že v úvodu schůzku ani nepředstaví společnost, pro kterou pracují. Zajímají se pouze o peníze, které má klient k dispozici. Neprojevují zájem o rodinnou situaci klienta a další souvislosti, které mohou ovlivnit doporučené řešení. V nabídce představují pouze omezené množství finančních produktů od jednoho nebo jen několika málo pojišťoven. Přesvědčují klienta, že pouze jeho řešení je správné a používají jeden produkt na všechno. Snaží se klientovi vnutit produkt hned na první schůzce. Klienta vůbec neposlouchají, pouze se soustředí na sdělování výhod své nabídky. Dokonce i vyvíjejí nátlak na klienta v průběhu schůzky. Nepodávají vysvětlení podstaty produktů a jejich vhodné využití. Popisují jen ty skutečnosti, které jsou pro finančního poradce příznivé. Zaměřují se pouze na výnos, opomíjí zmínit i rizika. Po uzavření smlouvy přestávají být v kontaktu se svým klientem. Zmíněným finančním poradcům není vhodné věřit, je dobré je odmítnout hned na první schůzce a nenavazovat s nimi žádnou další spolupráci. (Brabec, 2016, s. 77)

4.5 Profesionální sdružení finančních poradců

Při rozhodování, zda je příznivé navázat s finančním poradcem spolupráci či nikoliv, je dobré dát nejen na první osobní dojem, ale také je dobré si zjistit, zda je společnost, pro kterou pracuje, členem profesního sdružení registrovaného v ČR se silnými etickými kodexy, které dbají na to, aby jejich členové dodržovali a pečovali o zvyšování odborné úrovně svých spolupracovníků (viz níže). Členství v profesních sdruženích již něco vypovídá o prestiži společnosti, která zaměstnává finančního poradce a o profesionalitě samotného pojišťovacího zprostředkovatele, proto není dobré toto členství podceňovat. (Brabec, 2016, s. 78)

V ČR jsou největšími profesními sdruženími, seskupující finanční poradce a utvářející etické kodexy, Asociace finančních zprostředkovatelů a finančních poradců ČR (dále jen AFIZ ČR), Unie společností finančního zprostředkování a poradenství ČR (dále jen USF ČR) a European Financial Planning Association (dále jen EFPA ČR). Členství v těchto sdruženích je příznivé nejen pro finanční poradce samotné, ale také pro klienty, neboť vědomí, že finanční poradce je členem některého z nich posiluje nejen jeho důvěryhodnost, ale také jeho celkovou odbornost. Proto budou zmíněné sdružení přiblíženy více.

4.5.1 AFIZ ČR

Asociace byla založena v prosinci 2002 jako občanské sdružení, sdružující fyzické a právnické osoby, poskytující službu investičního zprostředkovatele. Reakcí na tehdejší novou právní úpravu bylo založení asociace, kterou byl vymezen nový předmět podnikání a to investiční zprostředkovatel. V roce 2004 došlo k rozšíření působnosti asociace na všechny zprostředkovatelské a poradenské činnosti na finančním trhu. Od té doby se mohou stát členy všechny fyzické a právnické osoby, které působí na finančním trhu jako zprostředkovatelé či poradci. Asociace má své vlastní profesionální odborné zázemí, na základě kterého poskytuje svým členům odborné služby a současně hájí zájmy členů při přípravě nové legislativy na finančním trhu. Hlavním úkolem asociace je podpořit rozvoj služeb na finančním trhu a zvyšování ochrany spotřebitelů. AFIZ ČR se aktivně podílí na tvorbě podmínek a pravidel napomáhající při prosazování principů poctivého obchodního styku, ochrany dobrých mravů a posílení obecné důvěry ve finanční trh. Aby byly naplněny zmiňované cíle, vydává asociace etický kodex, jenž je souborem základních etických norem a jednání v oblasti poskytování služeb na finančním trhu, k jejichž dodržování se člen dobrovolně zavazuje vstupem do AFIZ ČR. Etický kodex stanovuje, vůči komu řídí chování členů AFIZ, jak se má člen AFIZ ČR chovat a kdo vykonává kontrolu nad dodržováním etického kodexu. (AFIZ ČR, 2010)

4.5.2 USF ČR

Unie se aktivně podílí na tvorbě všech legislativních norem, zákony, vyhlášky, které přímo ovlivňují oblast finančního zprostředkování a poradenství. Nejen, že vytváří vlastní předpisy, ale také se aktivně podílí na vytváření jejich následného výkladu, ať už ve spolupráci s MF ČR nebo s ČNB. Poskytuje také svým členům podporu při zavádění změn, ve formě desítek metodických, vzorových či návodových dokumentů s vysokou přidanou hodnotou. Jako hlavní cíl USF ČR je možné označit pozvednutí image finančního zprostředkování a plánování. Představitelé Unie se často účastní na prestižních odborných konferencích a publikují fakta o odvětví v prestižních odborných i masových médiích. Členové unie se zavazují dodržovat přísnější pravidla své činnosti než jiné finančně zprostředkovatelské a poradenské firmy. Tato samoregulační pravidla shrnuje jak Etický kodex unie, tak jeho doprovodné prováděcí normy. USF ČR tvoří nedílnou součást systému všeobecné ochrany spotřebitele. Etický kodex vytváří „*v obecné rovině etické principy pro chování členů Unie a jejich spolupracovníků, jeho cílem je celková kultivace prostředí trhu finančních služeb pro všechny zúčastněné subjekty – zákazníky, finanční zprostředkovatele a poradce, komerční finanční instituce i orgány státní správy a dohledu*“. Jsou zde uvedeny obecné zásady chování

finančních zprostředkovatelů a poradců, zásady chování zaměstnanců, zástupců a dalších spolupracovníků Unie, zásady chování ve vztazích k zákazníkům, zásady chování členů Unie ve vztazích k finančním institucím, sledování, kontrola, dodržování Etického kodexu a případné sankce za jeho porušení. Prostřednictvím svých samoregulačních aktivit zřizuje Etickou komisi, která je významným místem, kam mohou klienti směřovat své podněty. Ve většině případů komise zdárně dovede tyto případy ke smírnému řešení, a pokud se zjistí, že došlo k systémovému pochybení, uděluje opatření k nápravě. (USF ČR, 2014)

4.5.3 EFPA ČR

Zájmové sdružení EFPA ČR bylo založeno v roce 2010 a je součástí evropské sítě EFPA Europe. Evropská síť je nejrespektovanější evropskou organizací udělující certifikáty v oblasti finančního poradenství a plánování. Jejím posláním je nastavovat a zavádět vysoké standardy kvalifikace, etického chování a profesionality do služeb. Tato síť je aktivní ve 12 zemích EU a sdružuje přes 10.000 profesionálů v oboru finančního poradenství. Součástí této sítě je i ČR a jejím cílem je podpora a zavedení evropských kvalifikačních a etických standardů do služeb ve finančním poradenství v ČR. EFPA ČR je instituce, která získala akreditaci ČNB pro pořádání zkoušek odborné způsobilosti (viz výše oddíl 4.2.1) pro makléře, investiční a finanční poradce a zprostředkovatele. EFPA ČR má za úkol sdružovat špičkové poradce na českém trhu, zajišťovat jejich další vzdělávání a rozvoj, udržuje etický kodex. Etický kodex obsahuje základní principy jako nadřazenost zájmů klienta, nejvyšší standardy čestnosti, integrity a poctivosti, nezávislost a objektivita, odborná způsobilost, požadovaná znalost regulatorního rámce, přiměřené podklady a korektní zastupování, prevence a zveřejňování střetu zájmů. Členové Rady EFPA a jejich komisí se přímo podílejí na tvorbě metodik, v rámci pracovních skupin i legislativních předpisů. Snaží se tak vytvořit prostředí pro zkvalitňování českého trhu finančního poradenství. (EFPA ČR, 2010)

4.6 Poradenské společnosti

Při vybírání si vhodného finančního poradce je také důležité, pro kterou firmu pracuje. Než bude možné s ním uzavřít smlouvu, je důležité si prověřit jeho zaměstnavatele, jelikož na trhu se vyskytuje velké množství poradenských společností a je nezbytné si vždy posoudit jejich perspektivnost. Dále je proto vhodné si uvést největší poradenské společnosti v ČR, které ovládají finanční trh a mají nejvíce registrovaných podřízených pojišťovacích zprostředkovatelů. Pro představu a bližší seznámení budou uvedeny první tři největší.

Název společnosti	Počet podřízených pojišťovacích zprostředkovatelů za rok 2014	Počet podřízených pojišťovacích zprostředkovatelů za rok 2015	Počet podřízených pojišťovacích zprostředkovatelů za rok 2016
OVB Allfinanz, a.s.	13.615	11.576	9.323
ZFP akademie, a.s.	3.591	3.004	2.782
Partners Financial Services, a.s.	2.679	2.005	1.729

Tabulka č. 1: Poradenské společnosti dle počtu podřízených pojišťovacích zprostředkovatelů

Zdroj: Asociace finančních poradců ČR, Finanční poradenství v ČR, 2014

4.6.1 OVB Allfinanz, a.s.

Společnost OVB patří mezi přední poradenské společnosti v oblasti finančního poradenství a služeb. Byla založena v roce 1992 a její sídlo se nachází v Praze. V nynější době působí ve 14 evropských zemích a poskytuje servis více než třem milionům klientů. Zabezpečuje odborné profesionální finanční služby, které zajišťují zvýšení životní úrovně širokému spektru lidí. Důraz je převážně kladen na individuální a komplexní přístup, který tvoří základ pro budování dlouhodobých a kvalitních vztahů. Na základě pomoci více než 100 produktových partnerů z řad prvotřídních evropských a světových finančních institucí je schopna tato společnost nabídnout strategii v oblasti investic a finančního zabezpečení, výhodné financování bydlení, investování peněz, spořicí plány i nejrůznější pojištění. Hlavním posláním OVB je plnit lidem jejich cíle a přání, přinášet jim optimální řešení na základě detailní analýzy potřeb. (OVB Allfinanz, a.s. ČR, 2017)

4.6.2 ZFP akademie, a.s.

Tato společnost patří k největším vzdělávacím a zprostředkovatelským společnostem v oblasti financí na českém trhu. Hlavním cílem společnosti je vzdělávat veřejnost a tím zvyšovat finanční gramotnost občanů v ČR. Při účasti na vzdělávacích seminářích je možné se naučit porozumět penězům a dokázat kvalitně zajistit sebe a své blízké proti rizikům dnešní doby. Vzdělávací systém akademie, který nemá v ČR obdoby, je akreditován MŠMT a certifikován mezinárodní vzdělávací a certifikační agenturou se sídlem v Londýně. Účastníkům vzdělávání se věnuje tým 130 zkušených lektorů. Od založení ZFP manželi Poliakovými v dubnu roku 1995 firma zprostředkovala přes 3,3 milióny smluv. Společnost

zajišťuje finanční vzdělávání, zprostředkovatelskou činnost a provozuje vlastní síť hotelů a vzdělávacích zařízení. (ZFP akademie, a.s., 2016)

4.6.3 Partners Financial Services, a.s.

Česká společnost Partners Financial Services, a.s. byla založena v červnu v roce 2007 a jejím hlavním posláním je poskytovat finanční poradenství. Společnost si vytvořila své vlastní heslo, které zní: „*finanční poradenství jinak*“. Generální ředitel a předseda představenstva, Petr Borkovec, říká: „*jsme přesvědčeni o tom, že kvalitní finanční poradenství založené na odborných znalostech, nezávislosti a objektivitě poradce je pro každého klienta obrovským přínosem. Věříme v celoživotní partnerství mezi klienty a poradcem Partners a otevřený vztah založený na důvěře. Snažíme se být vždy o krok napřed a přicházet s inovacemi, které mají přidanou hodnotu pro klienty*“. Společnost má stanoveny své motivační vize, které říkají, že jsou symbolem novodobého finančního plánování, že mění dějiny finančního poradenství a že jsou hrdí, že jsou Partners. Finanční poradci pracující pro Partners vnímají klienta jako jedinečnou osobnost s vlastními cíli. Hlavním posláním je zvyšování jejich životní úrovně řešením skutečných potřeb. Společnost vytváří prostředí pro podnikatelský úspěch jejich poradců. Odborným a praktickým vzděláváním pomáhá rozvíjet jejich potenciál. Partners si stanovuje jako poslání určovat finančnímu poradenství směr a dávat mu důstojnost, která mu náleží. (Partners Financial Services, a.s., 2017)

Po podrobném představení finančního poradenství a finančních poradců vůbec, je možné přejít k praktické části práce, která se bude zaměřovat na zkušenosti právě finančních poradců, týkající se úrovně finanční gramotnosti jejich klientů. Finanční poradci pracují denně s lidmi, se kterými řeší záležitosti týkající se světa financí a dokážou zhodnotit, jak je na tom klient se svou orientací v problematice financí. Otázky pro rozhovory, které se budou realizovat s vybranými finančními poradci, budou koncipovány na již detailně popsaném Standardu finanční gramotnosti pro střední vzdělávání. Nyní je možné přejít k praktické části diplomové práce.

PRAKTICKÁ ČÁST

5 Zkušenosti vybraných finančních poradců při práci s klienty v oblasti FG

Po uvedení teoretických východisek nezbytných pro uskutečnění výzkumného šetření je možné přejít k praktické části této práce, která se bude zabývat zjišťováním zkušeností vybraných finančních poradců při práci s klienty v oblasti finanční gramotnosti. Finanční poradce je člověk, který může velmi dobře posoudit orientaci člověka ve velmi složitém světě financí, neboť právě on s ním jedná o možnostech finančního trhu. Dokáže určit, zda je jeho klient schopen sám se orientovat např. ve finančních produktech, aniž by přišel k úhoně.

5.1 Orientace výzkumného šetření

V rámci pedagogického zkoumání existují dva základní způsoby, jak daný výzkum uchopit. První možností je orientovat výzkum kvantitativně. Tento směr vychází z pozitivismu, respektive novopozitivismu, a zastává přesvědčení o existenci jedné objektivní reality, která se odpoutává od citů, postojů a přesvědčení. Velkou výhodou tohoto přístupu je přehlednost a stručnost výsledků. Vedle klasického kvantitativně orientovaného výzkumu však ještě existuje kvalitativně orientovaný výzkum. Jeho podstata vychází z fenomenologie, která klade značný důraz na subjektivní aspekty a jednání lidí. Prioritně se snaží o vysvětlení chování lidí v určitém přirozeném kontextu, detailní interpretaci či o hluboké vyprávění. Platnost výsledků je možné vztáhnout pouze např. k vybrané škole, žákovi. (Chráška, 2007, s. 32)

Jelikož se tato práce snaží získat podrobný vhled do problematiky finanční gramotnosti dospělé populace v rámci zkoumání jedinců a detailně pochopit na základě zkušeností vybraných finančních poradců chování lidí v oblasti finanční gramotnosti, byl zvolen pro potřeby této práce kvalitativně orientovaný výzkum. Zásluhou takto orientovaného výzkumu je možné detailně porozumět zásadním souvislostem důležitých pro vyhodnocení dat a vyvození závěrů.

V rámci kvalitativního výzkumu jako základní pojetí byl zvolen fenomenologický přístup, který se prioritně snaží porozumět, jak jedinci vnímají určitou zkušenost. Zkoumání si klade za hlavní cíl charakterizovat a analyzovat určité prožité zkušenosti, které se pojí ke konkrétnímu tématu. Výzkumník usiluje o poznání vnitřního světa jedince, aby byl schopen pochopit významy, které dané oblasti přikládá. Výsledky pak umožní vhled lidem, kteří neměli s danou oblastí zkušenost. (Hendl, 2016, s. 131)

5.2 Stanovení cíle, výzkumných otázek

V rámci kvalitativního výzkumu je důležité si na začátku výzkumného šetření stanovit účel. Výzkumné šetření v rámci této diplomové práce směřuje k porozumění zkušeností vybraných finančních poradců při práci s klienty v oblasti finanční gramotnosti. Finanční poradci pracují dnes a denně s lidmi a jednají s nimi o jejich nedostatku či přebytku peněz. Dokážou na základě svých zkušeností stanovit, zda schopnost orientace jejich klientů na finančním trhu a v oblasti finanční gramotnosti vůbec je dostačující či nikoliv. Zadlužování české společnosti neustále roste, a proto je důležité, aby lidé si sami uměli posoudit, zda je úvěr výhodný či nikoliv, zda budou mít dostatek peněz na splácení úvěru a právě finanční poradce dokáže posoudit, zda je toho jejich klient sám schopen. Dokáže tak na základě každodenních zkušeností při práci s nimi posoudit, jak jsou schopni se orientovat v oblasti finanční gramotnosti. Výsledky výzkumného šetření tedy poslouží k vytvoření komplexního nadhledu nad schopností klientů finančních poradců orientovat se ve světě financí, tedy v oblastech finanční gramotnosti, z pohledu finančních poradců a dopomohou tak k vytvoření názoru týkajícího se úrovně finanční gramotnosti klientů finančních poradců. Mohou se také uplatnit ke zkvalitnění Standardu finanční gramotnosti pro dospělou populaci a celkově tak napomoci zkvalitnění finančního vzdělávání, aby budoucí generace byly lépe připraveny na svět financí a předcházely tak zadlužování.

Dále je nutné si vymezit cíl a určit základní výzkumné otázky. Otázky je možné upravovat v průběhu výzkumu či během sběru dat. Z tohoto důvodu je někdy tento typ výzkumu označován jako pružný typ výzkumu, jelikož v jeho průběhu vznikají i nová rozhodnutí, jak lze modifikovat výzkumný záměr. (Hendl, 2016, s. 46)

Pro potřeby této práce je důležité si stanovit cíl praktické části práce, který by měl být empiricky uchopitelný, a na základě zjištěných dat by mělo dojít k jeho naplnění. Cílem praktické části této práce je **zjistit a posoudit zkušenosti vybraných finančních poradců působících v Jihomoravském kraji při práci s klienty v oblasti finanční gramotnosti**. Dále jsou stanoveny dílčí cíle práce k lepšímu porozumění dané problematice, a to:

- Zjistit, která témata z oblastí finanční gramotnosti působím klientům značné problémy z pohledu vybraných finančních poradců působících v Jihomoravském kraji.
- Zjistit, ve kterých tématech z oblastí finanční gramotnosti se klienti nejlépe orientují z pohledu vybraných finančních poradců působících v Jihomoravském kraji.

- Zjistit, o co nejvíce mají klienti vybraných finančních poradců v Jihomoravském kraji zájem v rámci konzultací.
- Zjistit, jaké stanovisko zaujímají vybraní finanční poradci v Jihomoravském kraji ke Standardu finanční gramotnosti pro dospělé populaci.

Dalším krokem při realizaci výzkumného šetření je stanovení výzkumných otázek, které je nutné zodpovědět pro splnění dílčích cílů a následně cíle práce. Na základě těchto otázek je také koncipován výzkumný nástroj. Výzkumnými otázkami této práce jsou:

- Jaká témata z oblastí Standardu finanční gramotnosti činí klientům vybraných finančních poradců v Jihomoravském kraji vážné problémy?
- V jakých tématech z oblastí Standardu finanční gramotnosti se klienti vybraných finančních poradců v Jihomoravském kraji nejlépe orientují?
- V jakých záležitostech nejvíce využívají klienti finančního poradenství od vybraných finančních poradců v Jihomoravském kraji?
- Jaký mají názor vybraní finanční poradci v Jihomoravském kraji na Standard finanční gramotnosti pro střední školy, který odpovídá Standardu finanční gramotnosti pro dospělé populaci?

5.3 Metoda sběru a vyhodnocení dat

Na základě kvalitativně orientovaného výzkumného šetření budou data shromažďována pomocí kvalitativního rozhovoru. Finanční poradci budou vyzváni, aby reflektovali svoje zkušenosti, jelikož cílem praktické části práce je zjistit zkušenosti finančních poradců při práci s klienty v oblasti finanční gramotnosti. Není vhodné si hned na začátku výzkumného šetření stanovovat přesné počty rozhovorů, sběr dat se zastaví v situaci, jestliže nová data již nepřinášejí nic nového, tzv. teoretická saturace. (Hendl, 2016, s. 131)

Pro účely této práce tedy budou použity polostrukturované rozhovory, které budou vycházet z předem připraveného schématu otázek. Otázky budou koncipovány na základě Standardu finanční gramotnosti pro střední školy z roku 2007, který odpovídá Standardu finanční gramotnosti pro dospělé populaci. Podrobně byl popsán v teoretické části této práce (viz podkapitola 1.4 a oddíl 3.2.1). Otázky rozhovoru budou rozděleny na sedm sekcí. První čtyři sekce se vztahují k již zmiňovanému Standardu finanční gramotnosti, závěrečnou sekci tvoří tzv. doplňující otázky, které se zabývají názorem finančních poradců na úroveň finanční gramotnosti dospělé populace a jejich vizemi do budoucna týkající se jejich služeb. Reakce finančních poradců na otázky rozhovoru umožní odpovědět na výzkumné otázky a tak naplnit stanové cíle práce.

Jelikož byl v rámci výzkumného šetření zvolen fenomenologický přístup, který se zaměřuje na osobní zkušenost, bude dále možné získaná data transformovat do popisu zkušeností vybraných finančních poradců. Získaná data se budou pomocí kódování rozdělovat na kategorie a tento proces povede k získání základních témat. Výsledná zpráva, v tomto případě interpretace výsledků podkapitola 5.6, umožní vcítění se a prožití popisované zkušenosti a přispěje k porozumění fenoménu, aby bylo možné na něj lépe reagovat a přijmout určitá opatření. (Hendl, 2016, s. 285)

5.4 Strategie výběru

Mezi oblíbené formy výběru případů v rámci kvalitativního výzkumu patří výběr metodou „sněhové koule“. Jedná se o to, že výzkumník zvolí jednoho nebo několik málo jedinců k rozhovoru a ti pak slouží jako informátoři pro doporučení dalších zajímavých členů populace. (Hendl, 2016, s. 154)

V rámci výzkumného šetření této práce bude použita právě metoda „sněhové koule“, kdy budou zvoleni dva finanční poradci z Jihomoravského s dostatečnou praxí v oboru min. 10 let a pracující pro stabilní poradenskou společnost, aby měli široký zkušenostní základ a mohli přinést zajímavé a pravdivé informace pro rozhovor. Následně tito dva finanční poradci poskytnou autorce diplomové práce další kontakty na jiné zkušené finanční poradce. Záměrně byl vybrán Jihomoravský kraj z důvodu blízkosti bydliště autorky práce a sídel firem finančních poradců.

Realizátorka rozhovorů se finanční gramotností zabývá již od bakalářského studia, kdy ve své bakalářské práci zkoumala úroveň finanční gramotnosti na středních školách. Jelikož ji toto téma velmi zaujalo a pohybuje se ve svém okolí právě mezi finančními poradci, bylo velmi zajímavé s nimi o finanční gramotnosti diskutovat, proto se rozhodla zaměřit svou diplomovou práci opět na finanční gramotnosti, ale tentokrát z pohledu finančních poradců. Na základě známostí finančních poradců nebyl problém je oslovit pro potřeby rozhovorů. V rámci vzájemné domluvy nebudou jména finančních poradců ani společností, pro které pracují, zveřejňovány z důvodu zachování anonymity.

5.4.1 Stanovení výzkumného souboru

Pro potřeby této práce je dobré uvést stručnou identifikaci finančních poradců, se kterými byly realizovaný rozhovory:

Finanční poradce č. 1

- Muž, 29 let
- Praxe 10 let v oboru

- Registrován u stabilní makléřské společnosti s dlouholetou tradicí
- Počet klientů: 250

Finanční poradce č. 2

- Muž, 34 let
- Praxe 13 let v oboru
- Registrován u stabilní makléřské společnosti s dlouholetou tradicí
- Počet klientů: 300

Finanční poradce č. 3

- Muž, 36 let
- Praxe 11 let v oboru
- Registrován u stabilní makléřské společnosti s dlouholetou tradicí
- Počet klientů: 200

Finanční poradce č. 4

- Žena, 58 let
- Praxe 25 let v oboru
- Registrována u stabilní makléřské společnosti s dlouholetou tradicí
- Počet klientů: 400

5.5 Průběh a realizace výzkumného šetření

Po osobním oslovení dvou finančních poradců, kteří následně ochotně poskytli další kontakty na jiné finanční poradce, bylo možné uskutečnit rozhovory. Celkově se tedy realizovaly čtyři polostrukturované rozhovory s otevřenými otázkami, které se vztahovaly ke zkušenostem a názorům finančních poradců, kdy odpovědi na otázky objasňují, jaké mají finanční poradci zkušenosti a co si myslí. Další rozhovory nebylo nutné dále provádět, protože už by nepřinesly žádné nové poznatky.

Rozhovory probíhaly v měsíci únoru vždy v kancelářích vybraných finančních poradců, aby se cítili příjemně ve svém známém prostředí. Bylo značně obtížné si s nimi domluvit setkání, jelikož byli velmi pracovně vytížení. Rozhovor netrval déle než 30 minut. Autorka práce každý rozhovor nahrávala a průběžně si dělala poznámky. Přepisy rozhovorů jsou přiloženy jako příloha č. 3. Uskutečněné rozhovory byly příjemné a zajímavé, panovala v kancelářích přátelská nálada a finanční poradci ochotně a s nadšením odpovídali na položené otázky.

5.6 Prezentace výsledků

Tato kapitola bude uvádět, analyzovat a posuzovat získané odpovědi od vybraných finančních poradců na otázky rozhovoru týkající se finanční gramotnosti jejich klientů. U každé otázky je uvedeno kódování a výsledná témata, která tím vznikla. Pro představu jsou uvedeny pouze příklady odpovědí, celé přepisy rozhovorů jsou přiloženy v příloze č. 3.

Otázka č. 1: Jak hodnotíte znalost rozdílů mezi kreditní a debetní kartou u Vašich klientů? Z jakého důvodu kreditní karty využívají?

Příklady odpovědí:

„Ve většině případů už jsou klienti obeznámeni s daným rozdílem, ale většina mých klientů kreditní karty nevyužívá, neboť vědí, že se jedná o drahý úvěr.“

„Znalost rozdílů je dnes už u většiny klientů, kreditní karty většinou využívají kvůli nedostatku finančních prostředků.“

Finanční poradce č. 1	Znalost
Finanční poradce č. 2	Neznalost
Finanční poradce č. 3	Znalost
Finanční poradce č. 4	Znalost

Téma: Znalost rozdílů mezi platebními kartami

Posouzením odpovědí finančních poradců vyplývá, že v dnešní době již klienti znají rozdíl mezi kreditní a debetní kartou. Mnoho klientů kreditní karty ani nevyužívá, jelikož vědí, že se jedná o nákladný úvěr. Někteří klienti naopak kreditní karty využívají kvůli nedostatku finančních prostředků.

Toto zjištění je možné považovat za pozitivní, jelikož znalost rozdílů mezi těmito kartami je pro společnost velmi důležitá. Je nutné pracovat na tom, aby se povědomí o rozdílech mezi kreditními a debetními kartami šířilo dále mezi veřejností a předcházelo se tak zbytečnému zadlužování kvůli neznalosti právě těchto rozdílů.

Otázka č. 2: Myslíte si, že Vaši klienti dokážou rozpoznat běžné cenové triky jako cena bez DPH atd?

Příklady odpovědí:

„Ano. Myslím si, že na podobné triky si dnes lidé dávají větší pozor.“

„Naprostá většina mých klientů, si myslím, dokáže rozpoznat cenu bez DPH a cenu s DPH a berou na to zřetel.“

Finanční poradce č. 1	Schopnost rozpoznat triky
Finanční poradce č. 2	Schopnost rozpoznat triky
Finanční poradce č. 3	Schopnost rozpoznat triky
Finanční poradce č. 4	Schopnost rozpoznat triky

Téma: Schopnost rozpoznání běžných cenových triků

Dotázaní finanční poradci se shodli na tom, že v dnešní době už jejich klienti jsou schopni rozpoznat běžné cenové triky jako cena bez DPH, jak je tomu mnohdy uváděno v reklamních letáčích a v obchodech. Dle mínění finančních poradců si na to klienti dávají pozor při zvažování nákupu požadovaného zboží za danou cenu.

Otázka č. 3: Setkáváte se spíše se znalostí či neznalostí pojmu inflace u Vašich klientů?

Příklady odpovědí:

„Většina mých klientů pojem inflace vůbec nezná, třeba o ní už slyšeli, ale co to je, nemají tušení.“

„Pojem spíše znají, ale málo kdo s ní počítá při výběru spořicího či investičního produktu. A neuvědomují si tak její negativní vliv na odložené finanční prostředky.“

„Inflaci každý zná teoreticky, ví, že existuje, ale nikdo s ní nepočítá při spoření nebo zhodnocování volných financí.“

Finanční poradce č. 1	Teoretická znalost
Finanční poradce č. 2	Teoretická znalost, praktická neznalost
Finanční poradce č. 3	Teoretická znalost, praktická neznalost
Finanční poradce č. 4	Teoretická neznalost

Téma: Teoretická znalost pojmu inflace

Téma: Neznalost důsledků inflace v praxi

Dle posouzení odpovědí finančních poradců je možné konstatovat, že jejich klienti sice teoreticky pojem inflace znají. Vědí, co znamená, ale dle jejich názoru je spíše problém v praktické stránce věci.

Na základě analýzy odpovědí je možné za pozitivní označit to, že už se postupně klienti více dostávají do problematiky inflace, alespoň co se týká teorie. Avšak u finančně gramotného člověka je důležité nejen teoretické znalost pojmu, ale převážně znalost praktických dopadů inflace.

Otázka č. 4: Jak byste popsal/a povědomí Vašich klientů o důsledcích inflace na příjmy, vklady a úvěry?

Příklady odpovědí:

„Co se týká důsledků inflace, tak tady už je to podstatně horší. Většina klientů si tyto důsledky vůbec neuvědomuje.“

„Jak jsem již říkal, teoreticky inflaci každý zná, ale její praktické dopady už nikdo neřeší a neví o nich.“

Finanční poradce č. 1	Klienti se o to nezajímají
Finanční poradce č. 2	Neznalost
Finanční poradce č. 3	Neznalost
Finanční poradce č. 4	Neznalost

Téma: Neznalost důsledků inflace v praxi

Z odpovědí finančních poradců jasně vyplývá, že sice teoreticky pojem inflace jejich klienti znají, ale důsledky inflace na vklady a úvěry si neuvědomují, což je nutné označit za negativní.

Finančně gramotný občan by měl znát hlavně prakticky, jak se inflace projevuje. Pro běžný život lidí není důležité znát definici pojmu, ale právě její praktické důsledky a dopady, aby mohli na základě zvýšení či snížení inflace přizpůsobovat své finanční chování. Je tedy důležité dbát na to, aby lidé získávali více praktických dovedností a způsobilostí, které jim budou užitečné pro jejich zdravý finanční život.

Otázka č. 5: Když se inflace zvyšuje či snižuje, jak se v těchto situacích Vaši klienti chovají?

Příklady odpovědí:

„Klienti své chování nemění, jelikož často ani neregistrují změnu inflace a neřeší to.“

„Myslím, že to nijak zvláště neřeší. Na otázku, jaká je momentální inflace, většinou neznají ani odpověď.“

Finanční poradce č. 1	Klienti se tím nezabývají
Finanční poradce č. 2	Klienti se tím nezabývají
Finanční poradce č. 3	Klienti se tím nezabývají
Finanční poradce č. 4	Klienti se tím nezabývají

Téma: Neznalost důsledků inflace v praxi

Jak již vyplývá z předchozí otázky, i zde se finanční poradci shodli na tom, že jelikož neznají jejich klienti praktické dopady inflace, tak ani nemění své chování v důsledku zvyšování či snižování inflace.

Zde je opět nutné apelovat na praktické pochopení problematiky inflace u finančně gramotných lidí, neboť inflace provází člověka po celý život. Je důležité o ní vědět a mít povědomí, zda se zvyšuje či snižuje a jak se v takových situacích co nejlépe zachovat.

Otázka č. 6: Jak byste ohodnotil/a povědomí Vašich klientů o aktuálním stavu jejich peněz? A jakým způsobem je sledují? (internetové bankovníctví, výpisy z banky, v duchu si dělají představu).

Příklady odpovědí:

„Myslím si, že v dnešní době mají představu o jejich aktuální finanční situaci. Internetové bankovníctví má již většina klientů. Dále pak shromažďují výpisy z banky.“

„Situace se celkově zlepšuje, lidé se naučili využívat online bankovníctví, tudíž mají povědomí o svých penězích.“

Finanční poradce č. 1	Klienti mají povědomí
Finanční poradce č. 2	Klienti mají představu
Finanční poradce č. 3	Klienti mají povědomí
Finanční poradce č. 4	Klienti mají povědomí

Téma: Představa o aktuálním stavu peněz

Z odpovědí jasně vychází, že dle dotazovaných finančních poradců mají jejich klienti povědomí o aktuálním stavu svých peněz a nejvíce to sledují dle internetového bankovníctví či podle výpisu z banky.

Povědomí klientů finančních poradců o aktuálním stavu svých finančních prostředků je možné hodnotit pozitivně, jelikož finančně gramotný člověk by měl vědět, jaké má příjmy a výdaje, měl by vědět, kolik peněz má daný měsíc k dispozici, kolik finančních prostředků musí zaplatit. Pokud by své finance nesledoval, mohlo by se stát, že u daného klienta budou neustále převyšovat výdaje nad příjmy a nulového stavu na svém účtu si daný člověk může všimnout až velmi pozdě. V tomto případě by mnoho klientů vzniklou situaci řešilo drahou půjčkou od nebankovních institucí, na jejichž splátky by mnohdy už nezbyvaly peníze a takto by se klient velmi rychle dostal do dluhové pastí. Proto je velmi důležité mít přehled o svých finančních prostředcích.

Otázka č. 7: Jak platí Vaši klienti pojistky a další produkty? Včas nebo častokrát se zpožděním?

Příklady odpovědí:

„Většinou mají klienti zadaný trvalý příkaz na platby, proto dochází k jejich včasnému hrazení.“

„Převážná většina mých klientů platí včas, ale najdou se občas samozřejmě i výjimky. Nastavuji s klienty trvalý příkaz a pak je to většinou bez problémů.“

„Naprostá většina mých klientů platí včas, ale najdou se i výjimky.“

Finanční poradce č. 1	Klienti platí pravidelně
Finanční poradce č. 2	Klienti platí včas
Finanční poradce č. 3	Klienti platí včas
Finanční poradce č. 4	Včasné hrazení

Téma: Schopnost platit včas

Jak již vyplývá z posouzení předchozích zkušeností, finančně gramotný člověk si hlídá svou aktuální finanční situaci, má povědomí o příjmech a výdajích, a proto nemá problém s včasným placením pojistek a dalších finančních produktů. Dle dotázaných finančních poradců, na základě povědomí o aktuálním stavu svých peněz, platí většina jejich klientů finanční produkty včas, díky zavedenému trvalému příkazu.

Otázka č. 8: Setkáváte se s tím, že si Vaši klienti sestavují rodinný rozpočet? Plánují příjmy a výdaje? Jestli ano, tak co k tomu používají, papír tužku, internet banking?

Příklady odpovědí:

„U svých klientů se opravdu zřídka setkám s tím, že by si plánovali rodinný rozpočet. Snad 3 mí klienti si plánují příjmy a výdaje a používají k tomu papír a tužku. Ale většina klientů má své finance pod kontrolou díky internetovému bankovníctví, proto nemají potřebu si sestavovat rozpočet.“

„Se sestavováním rodinného rozpočtu se u svých klientů setkávám velmi málo. Většina klientů zná své pravidelné příjmy a výdaje, ale že by je nějak do detailů plánovali, si nemyslím. Avšak mezi mými klienty se najdou i takoví, co si rozpočet sestavují a používají k tomu papír a tužku. Ale takových klientů je opravdu velmi, velmi málo.“

„Řekl bych, že většina lidí ví jak s penězi vyjít a co zaplatit, ale na papír nebo do tabulek to nedávají.“

Finanční poradce č. 1	Klienti vědí, jak s penězi vyjít a co zaplatit
Finanční poradce č. 2	Klienti znají své pravidelné příjmy a výdaje
Finanční poradce č. 3	Plánování rozpočtu
Finanční poradce č. 4	Klienti mají své finance pod kontrolou

Téma: Představa o aktuálním stavu peněz

Na základě posouzení zkušeností vybraných finančních poradců je možné sdělit, že si klienti nesestavují rodinný rozpočet, nedávají si to na papír či do tabulek. Dle Standardu však finančně gramotný člověk by si měl plánovat rozpočet, své příjmy a výdaje.

I když si tedy klienti své rozpočty nesestavují, mají povědomí o svých finančních prostředcích, co je možné označit za velmi pozitivní. Klienti vědí o svých příjmech a výdajích, vědí, co mají zaplatit a kolik peněz jim přijde. Tento fakt je velmi přínosný, jelikož finančně gramotný člověk by měl mít přehled o svých pravidelných příjmech a výdajích. Když už si nesestavuje rodinný rozpočet, tak alespoň by měl umět rozlišit své pravidelné a nepravidelné příjmy a výdaje a znát tak svou celkovou finanční situaci. Toto zjištění se potvrdilo již výše.

Otázka č. 9: Když jsou finance Vašich klientů v přebytku, odkládají si část příjmu stranou jako rezervu (např. v případě ztráty zaměstnání)? A je jim zřejmé, že je to pro jejich rodinné finance důležité?

Příklady odpovědí:

„Češi jsou zvyklí spořit a většina lidí spoří, otázka je ovšem kolik. Celkově nejsou částky dostatečné, a pokud lidé mají přebytek tak si peníze spíše užijí nebo koupí něco do domácnosti.“

„Když mají klienti přebytek, většinou ho moc dlouho nemají a utrací ho za věci, o nichž si myslí, že nezbytně potřebují, místo toho, aby si šetřili.“

„Většina mých klientů tvrdí, že přebytek nemají.“

Finanční poradce č. 1	Klienti peníze utratí
Finanční poradce č. 2	Ano, národ je spořivý
Finanční poradce č. 3	Klienti nemají přebytek
Finanční poradce č. 4	Klienti peníze utrácejí

Téma: Absence potřeby si vytvářet rezervy

Dle zkušeností finančních poradců vyplývá, že jejich klienti si neodkládají část příjmů jako rezervu pro případ, že by např. přišli o stabilní příjem. Je to možné označit za velké negativum, že lidé spíše myslí na přítomnost, co si koupit, jak si peníze užít, než aby mysleli na budoucnost. Mohou se stát různé věci, které jim zabrání vydělávat peníze a oni nebudou mít dostatek financí na zaplacení nezbytných výdajů. Někteří klienti častokrát žijí tzv. „od výplaty k výplatě“ a nemají dostatek peněz, aby si vytvářeli rezervy.

Finančně gramotný člověk by si měl vytvářet rezervy a měl by si uvědomovat tuto potřebu. Je proto nezbytné apelovat na to, aby si lidé šetřili a mysleli na budoucnost a ne v případě ztráty zaměstnání řešit nedostatek peněz nevýhodnými, drahými půjčkami a úvěry.

Otázka č. 10: Myslíte si, že si Vaši klienti vytvářejí rezervy jako zajištění na stáří? Jestli ano, tak jak nejčastěji (hotovost, penzijní připojištění, peníze uložené v bance, investice)?

Příklady odpovědí:

„U nás má téměř každý založeno penzijní připojištění nebo drží peníze v bance, což je hloupost. Dnes už se však lidé učí investovat, což je velmi pozitivní přínos.“

„Ano, vzhledem k tomu, že se eviduje 4,4 mil. kusů „ penzijních připojištění“ tak asi nejčastěji penzijní připojištění. Alespoň co se počtu kusů týče. Jinak dnes lidé často investují do akciových fondů a poslední dobou i např. do zlata atd.“

Finanční poradce č. 1	Založeno penzijní připojištění
Finanční poradce č. 2	Ano
Finanční poradce č. 3	Ano
Finanční poradce č. 4	Klienti si vytvářejí rezervy

Téma: Vytváření rezerv na stáří

Klienti finančních poradců považují za podstatné si vytvářet rezervy jako zajištění na stáří. Když už si nedokládají peníze stranou pro případ ztráty zaměstnání, viz výše, je pozitivní, že alespoň myslí na své zajištění ve stáří. Je nezbytné, aby lidé mysleli na budoucnost a na své seniorské období, kdy hrozí, že stát přestane vyplácet důchody a senioři budou odkázáni pouze na své úspory. Klienti si vytvářejí rezervu v podobě penzijního připojištění, dále investují své volné finanční prostředky do zlata nebo mají peníze uložené v bance.

Otázka č. 11: Jak hodnotíte povědomí Vašich klientů o nabídce finančních produktů na trhu?

Příklady odpovědí:

„Všichni znají jen to, co je jim „hučeno do hlavy“ reklamou. Stavební spoření, penzijní připojištění, pojištění, a i o tom mají slabé znalosti. Jen výjimečně někdo ví, jaké % zhodnocení je např. na penziju nebo stavebku.“

„Povědomí lidé mají díky internetu a médiím, kde je toho nepřeborné množství. Avšak znalosti konkrétních produktů a jejich funkcí už samozřejmě klienti postrádají.“

Finanční poradce č. 1	Informace z médií, znalosti postrádají
Finanční poradce č. 2	Klienti ignorují informace, nemají dostatečný přehled
Finanční poradce č. 3	Špatné informace, slabé znalosti
Finanční poradce č. 4	Klienti nemají povědomí

Téma: Nedostatek informací o finančních produktech

Na základě posouzení zjištěných zkušeností finančních poradců je možné říci, že jejich klienti mají velmi malé, ač žádné povědomí o nabídce finančních produktů, které jsou prezentovány ve všech médiích a kterých je nepřeborné množství. Mnoho klientů zná názvy nejběžnějších produktů na trhu, ale jejich funkce či klady nebo zápory už nikoliv.

Je velmi negativní, že lidem stačí pouze informace z médií, které jsou ve většině případů zkreslené a nepodávají pravdivé údaje. Je důležité, aby se sami lidé chtěli vzdělávat v této oblasti, aby si sami zjišťovali novinky na finančním trhu a alespoň projevíli nějaký zájem v této oblasti. Je to nezbytné pro předcházení zbytečnému zadlužování rodin, kvůli neznalosti výhodnějších produktů. Je to také prevence, aby rodiny nepodlehly doporučení prodejce, který chce získat pouze co možná nejvyšší provizi.

Otázka č. 12: Když klientovi nabídnete produkt, dokáže si sám posoudit jeho výhodnost?

Příklady odpovědí:

„Rozhodně nedokáže. Ve většině případů dá na mé doporučení, které by mělo být pro konkrétního klienta to nejvhodnější.“

„Ne, sám rozhodně ne. Vždy si nechají ode mě něco „vzdvihnout“.“

Finanční poradce č. 1	Nedokáže posoudit výhodnost
Finanční poradce č. 2	Ne
Finanční poradce č. 3	Finanční poradce si to nemyslí
Finanční poradce č. 4	Ne, sám rozhodně ne

Téma: Nedostatek informací o finančních produktech

Dotazovaní finanční poradci se shodli na tom, že jejich klienti si bez jejich pomoci nedokážou posoudit, zda je produkt výhodný či nikoliv. Především dají na jeho doporučení, které by mělo být pro klienta to nejvýhodnější.

Je velmi alarmující, že nejen že klienti nemají povědomí o finančních produktech (viz předchozí otázka), ale také si sami nedokážou zhodnotit, zda produkt, který si chtěli zvolit či jim ho někdo doporučí, je pro ně efektivní. Zapříčiňuje to nedostatek správných informací a nepotřebnost se vzdělávat. Finančně gramotný člověk si sám musí dokázat posoudit výhodnost či nevýhodnost produktu, proto je důležité, aby lidé se o finanční produkty zajímali, aby věděli, jestli si ho mohou dovolit a hlavně jestli pro ně bude užitečný. Je to důležité také v tom směru, že většina klientů dá právě na doporučení svých finančních poradců. Mohou se však setkat s takovým poradcem, který jim bude nutit pro klienta nevýhodné produkty a smlouvy za vidinou jeho zisku. Je tedy nezbytné, aby lidé měli dostatek informací a schopnost vyhodnotit si pro sebe produkt a nenechali se tak oklamat podvodným prodejcem. Je také důležité apelovat na výběr správných finančních poradců a nenechat se zlákat nabídkami od prodejců, kterým nejde o blaho klienta, ale o blaho vlastní. Jak si zvolit pro sebe to nejvhodnějšího a rozpoznat podvodníky, je možné se dočíst v kapitole 4 teoretické části této diplomové práce.

Otázka č. 13: Když předkládáte klientovi nabídku finančního produktu, chce po Vás více nabídek nebo by mu stačila jen jedna?

Příklady odpovědí:

„Vždy dělám více nabídek a všechny musí být pro klienta šité na míru, ale že by to klient sám od sebe po mě vyžadoval, tak s tím se neseškávám.“

„Vždy předkládáme více nabídek (dnes už je to i povinnost). Platí zde však, čím více tím hůře. Klientovi se pak těžko rozhoduje. Jedná se totiž o složité téma. Pomáháme klientovi se v nabídkách zorientovat a najít pro něj tu nejlepší podle jeho potřeb, které nám sdělil v první fázi jednání.“

Finanční poradce č. 1	Sám klient nepožaduje
Finanční poradce č. 2	Vždy více nabídek, ale klient se těžko rozhoduje
Finanční poradce č. 3	Ne
Finanční poradce č. 4	Ne

Téma: Nedostatek informací o finančních produktech

Dle posouzení zkušeností jasně vyplývá, že klienti od svého finančního poradce nepožadují více nabídek k posouzení, ač by dle Standardu finanční gramotnosti měli. V případě předložení více nabídek je eliminováno riziko špatného finančního poradce. Správný finanční poradce má povinnost umožnit svým klientům se samostatně rozhodnout a vybrat si.

Je zřejmé, že při větším množství nabídek činí klientům velké problémy se rozhodnout, jelikož si sami nedokážou posoudit efektivitu produktu (viz otázka č. 12). Vyplývá to z nedostatku informací o finančních produktech. Na základě dostatečné informovanosti o finančním trhu by klienti měli být schopni se sami správně rozhodnout, avšak klienti tuto schopnost postrádají. Proto je nutné apelovat i zde, aby se klienti více zabývali finančními produkty, aby se sami vzdělávali či navštěvovali kurzy a tak dokázali jako správný finančně gramotný člověk vybrat si pro sebe ten nejvýhodnější produkt.

Otázka č. 14: Jak byste popsali/a schopnost Vašich klientů využívat volné finanční prostředky? A jakou formu investování zpravidla využívají?

Příklady odpovědí:

„Klienti jsou konzervativnější než by měli, rádi se drží svých zavedených produktů, ale ty už nejsou, co bývaly, a pokud už opravdu investují, tak formou podílových fondů.“

„Myslím si, že tak 50 % mých klientů chce zhodnocovat své volné finanční prostředky, aby z toho měli nějaký užitek. Ale samotný výběr vhodných investic je složitější, proto jim s tím často pomáhám. Nejčastěji klienti investují do podílových fondů.“

Finanční poradce č. 1	Klienti chtějí zhodnotit své volné peníze
Finanční poradce č. 2	Klienti chtějí zhodnotit peníze, ale často jim s tím finanční poradce pomáhá
Finanční poradce č. 3	Klienti se drží zavedených produktů
Finanční poradce č. 4	Klienti chtějí zhodnotit své volné peníze

Téma: Nedostatek informací o finančních produktech

Dle posouzení odpovědí finančních poradců je možné říct, že ten, kdo volné finanční prostředky má, rád je zhodnotí. Klienti rádi investují do podílových fondů (viz oddíl 1.3.4 teoretické části této práce). Avšak na základě zkušeností se zde potvrzuje, že klienti nemají přehled o finančních produktech. Neustále se opírají o ty, co znají již mnoho let, ale takové produkty nemusejí být tak výnosné jak tomu bývalo před lety. Převážně využívají finančního poradenství, jelikož si sami nedokážou vybrat vhodný způsob investování. Je tedy pozitivní,

že klienti chtějí zhodnotit své peníze, ale už nevědí kam je investovat. Finančně gramotný člověk by si měl sám dokázat vybrat pro sebe nejlepší formu investice. Je tedy důležité, aby klienti věděli o aktuální nabídce finančních produktů. Aby věděli o různých formách investic, aby znali možná rizika investování. Měli dostatečné informace o kvalitě investice a mohli tak co nejefektivněji zhodnotit své finanční prostředky.

Otázka č. 15: Myslíte se, že Vaši klienti dokážou sami posoudit, zda je úvěr výhodný? A na základě čeho se zpravidla rozhodují? (RPSN?, úroková míra nebo čekají, co jim někdo doporučí)

Příklady odpovědí:

„Myslím si, že v dnešní době už klient dokáže dle RPSN či úroků vyhodnotit, zda je pro něj úvěr výhodný či nikoliv. Ale ve většině případů jde jen o to, aby na úvěr dosáhl. Pokud peníze klienti nutně potřebují, tak záležitosti jako RPSN až tak neřeší. Jinak by u nás nemohly fungovat společnosti jako Provident a jim podobní.“

„Myslím si, že většina mých klientů si dává na úvěry pozor, hlavně na RPSN, ale převážně mladší klienti úrok a RPSN vůbec neřeší, řídí se heslem, „kde jim půjčí, tam si vezmou“.“

„Ano, klienti se už v úvěrech docela vyznají, rozhodují se podle RPSN, na doporučení dají jen u toho, komu věří.“

Finanční poradce č. 1	Klienti dokážou vyhodnotit úvěr dle RPSN
Finanční poradce č. 2	Klienti dokážou vyhodnotit úvěr dle RPSN
Finanční poradce č. 3	Klienti se vyznají v úvěrech, rozhodují se dle RPSN
Finanční poradce č. 4	Klienti dávají na úvěry pozor, hlavně na RPSN, mladí neřeší

Téma: Schopnost posoudit výhodnost úvěru

Za velký úspěch u klientů dotazovaných finančních poradců lze považovat schopnost klientů posoudit výhodnost či nevýhodnost úvěru dle RPSN, úrokové míry či někteří klienti dají na doporučení svého finančního poradce, kterému věří. Pro společnost je to velkým přínosem, neboť mnoho lidí bojuje právě s neschopností splácet úvěr kvůli negramotnosti si vyhodnotit kvalitu úvěru.

Avšak mnoho klientů, převážně mladých klientů, v případě akutní potřeby peněz, neřeší, zda je úvěr pro ně výhodný, kolik přeplatí na úrocích, kolik budou muset měsíčně splácet, zda toho budou schopni, ale pouze řeší, kdo jim nejrychleji potřebné finanční prostředky půjčí, což je velké negativum. I v situaci, kdy opravdu člověk nezbytně potřebuje peníze, by si měl velmi dobře promyslet nabídky úvěrů, které jsou prezentovány všude, v médiích, na billboardech, aby v případě obdržení finanční částky, měl pak v dalších měsících na hrazení splátek úvěru a převážně na nezbytné výdaje. Dnes mnoho lidí takto doplatilo na svou nedbalost a v mnoha případech i na neznalost, ocitli se na samotném dně a nezbylo jim nic jiného než vyhlásit osobní bankrot.

Finančně gramotný člověk i v případě potřeby peněz by měl zvažovat nabídky úvěrů, posoudit si velmi dobře, zda bude schopen v dalších měsících, letech úvěr splácet a podle toho přizpůsobit své chování. Jenom takto bude možné snižovat zadlužování domácností a předcházet zadlužování budoucích generací.

Otázka č. 16: Jaký úvěr nejčastěji využívají Vaši klienti?

Příklady odpovědí:

„Na bydlení hypotéku nebo úvěr ze stavebního spoření, jinak spotřební úvěry.“

„Zaleží jak na co, pokud jde o bydlení, tak hypotéka nebo úvěr ze stavebního spoření.“

Menší částky např. na auto atd. tak spotřebitelský úvěr.“

Všichni finanční poradci se ve svých odpovědích shodli na tom, že nejčastěji poskytují svým klientům hypoteční úvěr na nákup nemovitosti, spotřebitelský úvěr na menší částky a také úvěr ze stavebního spoření, který lze použít pouze na bytové potřeby.

Při pořizování si úvěru je důležité, aby člověk, tedy finančně gramotný občan, zvažoval, zda bude mít dostatečné množství peněz na jeho splácení. Stává se velmi často, že mladí lidé si vezmou hypoteční úvěr na několik milionů s tím, že si nastaví velmi vysoké měsíční splátky, aby úvěr nemuseli splácet mnoho let. Avšak už si neuvědomují, že postupem času přijdou děti a další nutné výdaje a už nebude zbývat tolik finančních prostředků na pokrytí hypotečního úvěru. Proto je opravdu nutné apelovat, aby si lidé velmi dobře rozmysleli, zda za několik let po pořízení hypotečního či jiného úvěru budou mít dostatek financí na hrazení měsíčních splátek.

Otázka č. 17: Setkáváte se s tím, že Vaši klienti znají zkratku RPSN, p.a., p.m., a vědí jaký dopad mají v praxi?

Příklady odpovědí:

„Většinou ano. V dnešní době už klienti vědí, co RPSN a další zkratky znamenají a dávají si na to větší pozor, než tomu bývalo v dřívější době.“

„Ve většině případů zkratky znají a dávají si na ně více pozor, než tomu bývalo kdysi.“

Finanční poradce č. 1	Klienti zkratky znají
Finanční poradce č. 2	Klienti vědí, co zkratky znamenají
Finanční poradce č. 3	Klienti zkratky znají
Finanční poradce č. 4	Klienti zkratky znají

Téma: Schopnost posoudit výhodnost úvěru

Dle posouzení zkušeností vybraných finančních poradců jasně vyplývá, že v dnešní době už klienti více znají uvedené zkratky, dávají si na ně pozor a při výběru úvěru s nimi počítají. Tento poznatek je pro společnost možné označit za velmi pozitivní, jelikož v dřívějších dobách měli klienti s touto zkratkou značné problémy a vůbec ji nebrali v potaz při zvažování výhodnosti úvěru.

Otázka č. 18: Jak byste ohodnotil/a způsobilost Vašich klientů vybrat si pro sebe ten nejvýhodnější pojistný produkt bez finančního poradenství?

Příklady odpovědí:

„Na trhu je obrovské množství pojišťoven a produktů, my jako odborníci se neustále školíme. Běžný člověk si není schopen sám poradit a správně sestavit pojistky.“

„Finanční trh je přesycený nabídkami finančních produktů, které se na klienty chrlí ze všech, je jich takové množství, že sám klient není schopen si v takovém počtu vybrat pro sebe ten nejlepší a nejvýhodnější produkt.“

Finanční poradce č. 1	Běžný člověk si není schopen sám si poradit
Finanční poradce č. 2	Klient není schopen si v takém počtu vybrat
Finanční poradce č. 3	Klienti to nedělají, jsou pohodlní
Finanční poradce č. 4	Klienti si nejsou schopni z velkého množství produktů vybrat

Téma: Nedostatek informací o finančních produktech

Na základě předchozích i nyníjších odpovědí je možné říct, že nejen, že klienti nemají povědomí o finančních produktech a že si nedokážou sami posoudit jejich výhodnost. Nejsou

schopni si ani sami vybrat pro sebe ten nejvýhodnější pojistný produkt, což by finančně gramotný člověk měl být schopen. Je to zapříčiněno nedostatečnými informacemi a nezájmem klientů o tuto problematiku.

Na trhu se opravdu vyskytuje velké množství produktů, které běžný člověk nestačí ani sledovat, proto je důležité, když už člověk se o toto problematiku nechce zabývat, ač by měl, vybrat si pro sebe toho nejvhodnějšího finančního poradce, kterému bude věřit a který mu dokáže vybrat pro něj ten nejefektivnější produkt na trhu. Ne však všichni finanční poradci upřednostňují zájmy svých klientů, proto je nezbytné si dávat pozor na prodejce a opravdu zvažovat, kterému finančnímu poradci věřit. K tomu může dopomoci kapitola 4 této diplomové práce věnovaná právě finančním poradcům.

Otázka č. 19: Jak se zachovají Vaši klienti, když před ně předložíte smlouvu? Přečtou si ji nebo ji hned podepíší?

Příklady odpovědí:

„Většina mi věří a hned podepíše, samozřejmě je se vším potřebným seznámím. Nikdo z mých klientů si smlouvy celé nečte.“

„Většina mých klientů vůbec smlouvu nečte, ihned ji podepíše.“

Finanční poradce č. 1	Klient ihned podepíše, smlouvy celé nečte
Finanční poradce č. 2	Klienti smlouvy nečtou, ihned podepíší
Finanční poradce č. 3	Nečtou celou smlouvu
Finanční poradce č. 4	Sami klienti smlouvy nečtou

Téma: Absence potřeby číst smlouvy

Dle posouzení odpovědí se finanční poradci shodli na tom, že pokud před klienty předloží smlouvu, tak ji nečtou, což je značně negativní. Člověk finančně gramotný by měl vědět, že se vždy musí smlouvy číst celé, aby nedošlo k tomu, že podepíše něco, o čem nevěděl. Je tedy důležité, aby všichni lidé dbali na pročtení smluv, aby vyzvali, v případě, že něčemu nerozumí, osobu, se kterou smlouvu podepisují, aby jim potřebné údaje vysvětlila a oni tak byli se vším náležitě srozuměni.

Jak uvedl jeden finanční poradce, že klienti smlouvy nečtou, protože mu věří. Ano, v případě, že s finančním poradcem klienti spolupracují dlouhá léta, už ho znají nějakou dobu a vědí, že je opravdu poctivý a že mu jde o jejich zájmy, mohou mu věřit. Ale i v tomto případě je důležité, si smlouvu pročíst. Správný finanční poradce se svými klienty smlouvy prochází.

Avšak najdou se i takoví lidé, kteří spoléhají právě na to, že lidé smlouvy nečtou a dají jim podepsat zdánlivě nevinnou smlouvu, jejímž podpisem však mohou přijít i o dům. Je tedy nutné klást důraz, aby lidé smlouvy četli, aby věděli, co podepisují.

Otázka č. 20: Jak byste okomentoval/a schopnost Vašich klientů porozumět smlouvám?

Příklady odpovědí:

„Když se jim to vysvětlí tak porozumí, ale sami od sebe tomu rozumět nemůžou.“

„Klient nemá šanci porozumět všemu ve smlouvě. Jen zasvěcený člověk, co se o tuto problematiku zajímá, to dokáže.“

Finanční poradce č. 1	Nejsou schopni porozumět
Finanční poradce č. 2	Nejsou schopni porozumět
Finanční poradce č. 3	Klienti nerozumí smlouvám
Finanční poradce č. 4	Klienti nemají šanci porozumět smlouvám

Téma: Nedostatek informací o finančních produktech

Klienti finančních poradců, dle jejich odpovědí, smlouvám nerozumí či nejsou schopni tomu porozumět. Může to zapříčinit značný nezáměr o problematiku financí a nízké povědomí o finančních produktech, což vyplývá z předchozích zjištění.

V případě nejasností je důležité, aby klient vyzval osobu, se kterou smlouvu podepisuje, aby mu objasnila záležitosti, kterým nerozumí. Druhá strana by mu samozřejmě měla podat ochotně vysvětlení. V opačném případě to může reflektovat podvodnou smlouvu. Je důležité, aby si lidé uvědomovali důležitost čtení a porozumění smlouvám a převážně možné důsledky podepsání nejasné smlouvy. Je také důležité mít potřebné informace, vzdělávat se v oblasti finanční gramotnosti, aby bylo porozumění smlouvám co nejjednodušší.

Otázka č. 21: Myslíte si, že Vaši klienti vědí, že je možné produkt reklamovat?

Příklady odpovědí:

„Opravdu mizivé procento mých klientů ví o této možnosti, ale ve skutečnosti to tak jednoduché není.“

„Ví, že se dá zrušit nebo odstoupit od smlouvy ale reklamovat ne.“

Finanční poradce č. 1	Klienti neví o této možnosti
Finanční poradce č. 2	Klienti neví
Finanční poradce č. 3	Klienti neví
Finanční poradce č. 4	Finanční poradce si nemyslí

Téma: Nedostatek informací o finančních produktech

Vybraní finanční poradci se všichni ve svých odpovědích shodují na tom, že jejich klienti nemají tušení o možnosti reklamace produktu. Ačkoliv by to finančně gramotná dospělá populace dle Standardu vědět měla. Je možné říci, že tato nevědomost vyplývá z nezájmu dospělé populace o oblast financí. Každý člověk by měl znát svá práva a zajímat se o ně i v oblasti finančních produktů. Opět to potvrzuje výrok, že klienti nejsou dostatečně informováni v oblasti peněz. Nezajímají se o tuto oblast a spoléhají na, v mnoha případech, klamavé informace z médií, které jsou jim podsouvaný jako zcela pravdivé.

Otázka č. 22: Z jakého důvodu si s Vámi klienti nejčastěji domlouvají konzultace?

Příklady odpovědí:

„Jedná se o posouzení vhodnosti jejich smluv, cenově zajímavější nabídky, vyřízení pojistné události, nebo chtějí poradit, kam investovat své finanční prostředky. Samozřejmě také při vzniku nového pojištění (narození dítěte, nové auto apod.)“

„Sjednání pojistných produktů život, neživot. úvěry a dále pak investice.“

Finanční poradce č. 1	Posouzení vhodnosti smluv, cenově zajímavější nabídky, vyřízení pojištění a pojistné události, chtějí poradit, kam investovat
Finanční poradce č. 2	Sjednání pojištění, hypoteční úvěry, investice
Finanční poradce č. 3	Pojištění, zhodnocení
Finanční poradce č. 4	Poskytnout rady, zřídit pojištění, spoření, úvěry, investice

Téma: Nedostatek informací o finančních produktech

Dle posouzení zkušeností si klienti vybraných finančních poradců nejčastěji sjednávají konzultace za účelem vyřízení pojistné události či zřízení pojištění, ať už životního či neživotního. Dále využívají jejich poradenství v oblasti investic, úvěrů, k zjištění cenově zajímavějších nabídek či založení spoření.

Potřeba finančního poradenství jasně vyplývá z toho, že klienti nejsou dostatečně finančně gramotní, nemají přehled o finančním trhu, o finančních produktech, nedokážou si pro sebe zvolit ten nejefektivnější produkt. A místo toho, aby se dospělá populace vzdělávala v oblasti finanční gramotnosti a tím se zvyšovala její úroveň, zavolají si finančního poradce, což je pro ně mnohem jednodušší nežli se něco učit či zjišťovat informace.

Otázka č. 23: Co si myslíte o Standardu finanční gramotnosti z hlediska vhodnosti témat pro dospělou populaci?

Příklady odpovědí:

„Ano, myslím si, že Standard je zpracovaný dobře pro dospělou populaci. Avšak teorie se značně liší od praxe.“

„Témata jsou vhodná, měl by to znát každý, ale praxe je ještě trochu jiná.“

Finanční poradce č. 1	Teorie se značně liší od praxe
Finanční poradce č. 2	Zvolení témat v pořádku
Finanční poradce č. 3	Praxe je ještě trochu jiná
Finanční poradce č. 4	Témata jsou vhodná

Téma: Praktické využití Standardu

Finanční poradci konstatují, že Standard je zpracovaný dobře, témata jsou vhodná pro dospělou populaci. Ve Standardu je obsaženo vše, co by měl dospělý člověk pro své běžné fungování ve finančním světě vědět.

Autorku velmi zaujal názor, že teorie a praxe je značně jiná. Myslí si, že finanční poradci vědí naprosto přesně, jak se lidé prakticky chovají v oblasti financí, jelikož s nimi dnes a denně v této oblasti pracují. Je tedy nutné, aby teoretické oblasti obsažené ve Standardu byly prakticky aplikovány na každého člověka a tím se tak zajistilo jeho zdravé finanční fungování v dnešním světě. U nynější dospělé populace je to značný problém, ale díky zavedení povinného vyučování finanční gramotnosti na základních a středních školách, je naděje v žácích, aby si co nejvíce nejen teoretických, ale hlavně praktických poznatků odnesli ze školy pro svůj život.

Otázka č. 24: Jaká je dle Vašeho názoru jejich uplatnitelnost v praxi? Postrádáte zde nějakou oblast či kompetenci nebo Standard hodnotíte efektivně?

Příklady odpovědí:

„Myslím si, že polovina uvedených témat je využitelná v praxi, ale praxe je ve skutečnosti úplně jiná, jak věci uvedené ve standardu. Věci, které by tam měli být, tak tam jsou, ale je důležité, aby lidé uvedená témata uměli využít v běžném životě, přičemž ve většině případů tomu tak bohužel zatím není.“

„Myslím si, že Standard je velmi dobře napsán, jsou tam zahrnuta všechna nezbytná témata a pokud by se dospělý člověk choval dle něj ve všech uvedených oblastech, bylo by to skvělé. Ale řekl bych, že většina dnešní dospělé populace se nijak sama

nevzdělává, co se týká finanční gramotnosti a většinu kompetencí uvedených ve standardu postrádá.“

Finanční poradce č. 1	Praxe je jiná, jak věci uvedené ve Standardu
Finanční poradce č. 2	Dospělá populace se sama nijak nevzdělává
Finanční poradce č. 3	Spotřebitel se musí zajímat, dospělá populace to neřeší a informace si nevyhledává
Finanční poradce č. 4	Standard hodnotí efektivně

Téma: Praktické využití Standardu

Názory finančních poradců na Standard finanční gramotnosti pro dospělou populaci je pozitivní. Avšak z posouzení jejich zkušeností vyplývá, že Standard je dobrý jako teoretická základna, ve které jsou obsažena všechna témata, která dospělý člověk musí znát, aby dokázal obstát ve světě financí bez újmy. Vybraní finanční poradci sdílejí názor, že pro člověka je mnohem důležitější umět prakticky využít daná témata. Bohužel klienti z pohledu finančních poradců tuto schopnost postrádají.

Otázka č. 25: Myslíte si, že bude mít v praxi nějaký efekt výuka témat finanční gramotnosti již na základních a středních školách dle standardů?

Příklady odpovědí:

„Určitě ano, ale je důležité, aby učitelé, kteří budou vyučovat finanční gramotnosti nebo ji zahrnovat do své výuky, byli dostatečně vybaveni informacemi a hlavně, aby měli praktické zkušenosti, což je ze všeho nejdůležitější. Např. není až tak důležité vědět, co znamená zkratka RPSN, to se naučí každý, ale pro život je důležité vědět, její praktické dopady.“

„Určitě ano, myslím, že bylo výborným krokem zavést výuku finanční gramotnosti na základních a středních školách a věřím, že bude efektivní a bude mít pozitivní přínos v rozvoji finanční gramotnosti u dospělé populace.“

Finanční poradce č. 1	Praktické zkušenosti u učitelů
Finanční poradce č. 2	Pozitivní přínos
Finanční poradce č. 3	Výuka je potřebná

Finanční poradce č. 4

Dospělá populace není dostatečně vybavena, příprava dětí na život

Téma: Praktická výuka finanční gramotnosti

Všichni finanční poradci hodnotí zavedení povinné výuky finanční gramotnosti efektivně, jelikož většina jejich klientů se nechce sama vzdělávat v této oblasti. Proto je důležité vybavovat děti ve školách potřebnými kompetencemi pro svůj budoucí život v oblasti financí, aby si vedli lépe, než nynější dospělá populace a předcházeli tak zadlužování.

Dle názorů finančních poradců je nutné klást důraz na praktické zkušenosti učitelů. Je velmi důležité, aby učitelé byli dostatečně připraveni a vybaveni potřebnými nejen teoretickými znalostmi, ale také praktickými zkušenostmi z oblasti financí. Aby dokázali co nejlépe jak po teoretické, tak praktické stránce vybavit žáky kompetencemi pro budoucí život, který není o teorii, ale převážně o praxi.

Otázka č. 26: Jak byste ohodnotil/a úroveň FG u dospělé populace? Myslíte si, že se zvyšuje?

Příklady odpovědí:

„Myslím, že se postupně zvyšuje díky dobré informovanosti, ale má však stále mnohdy ještě velké rezervy. Díky výuce finanční gramotnosti ve školách se bude více zvyšovat až u budoucí dospělé populace.“

„Určitě se zvyšuje, ale opravdu velmi minimálně. Dospělí lidé sice získávají informace z médií, ale ne vždy jsou to správné informace a dospělí lidé častokrát bývají velmi líní, aby si dané informace ověřovali nebo vyhledávali sami. Proto jak jsem již říkala, je důležitá výuka finanční gramotnosti ve školách, aby děti již vstupovaly do života s osvojenými, správnými informacemi a byly naučeny se samy vzdělávat a získávat nové a správné informace.“

Finanční poradce č. 1

Postupně se zvyšuje

Finanční poradce č. 2

Postupně se zvyšuje

Finanční poradce č. 3

Pomalou se zvyšuje

Finanční poradce č. 4

Minimálně se zvyšuje, špatné informace

Téma: Pomalu se zvyšující úroveň finanční gramotnosti

Dle posouzení odpovědí je možné konstatovat, že úroveň dospělé populace se postupně zvyšuje, což je velmi pozitivní. Ale je nutné dodat, že se zvyšuje velmi pomalu. Dospělí jedinci mají mnoho informací z médií, ale ne vždy jsou tyto informace pravdivé a lidé

je už dále neověřují. Je důležité co nejvíce podporovat výuku finanční gramotnosti ve školách, jelikož jenom to může postupně zvyšovat úroveň finanční gramotnosti ale až u budoucí dospělé populace.

Otázka č. 27: Co si myslíte, že by nejvíce podpořilo úroveň finanční gramotnosti ve společnosti? (např. výuka již v rámci povinné školní docházky, výuka až na střední či vysoké škole v rámci přípravy na budoucí povolání, neformální vzdělávání – kurzy, informální vzdělávání – informace z médií, finanční poradenství, legislativní regulace finančních činností – omezení ze strany státu – poskytování a podmínky úvěrů)

Příklady odpovědí:

„Určitě výuka už od základní školy. Problém je však v tom, že ani samotní učitelé toho moc nevědí a myslím si, že na to nejsou dostatečně připravení. Takže pro zvyšování úrovně finanční gramotnosti je důležité vy vyučování se celkově zaměřit na praktické věci z finančního života.“

„Myslím si, že úroveň finanční gramotnosti nejvíce zefektivní výuka na základních a středních školách. Kurzy jsou dobré, ale málokterý dospělý člověk se do něj sám přihlásí, jak jsem již říkal. Nejlepší je tedy připravovat už naše děti ve škole, aby tím tak zajistit zvyšování úrovně finanční gramotnosti ve společnosti.“

Finanční poradce č. 1	Praktická výuka od základní školy
Finanční poradce č. 2	Výuka na základních a středních školách
Finanční poradce č. 3	Výuka na základních a středních školách
Finanční poradce č. 4	Výuka na základních a středních školách

Téma: Praktická výuka finanční gramotnosti

Dotázaní finanční poradci sdílí názor, že nejvíce úroveň finanční gramotnosti podpoří výuka již na základních a středních školách. Je však důležité dbát taktéž na praktickou přípravu učitelů, aby mohli žáky co nejvíce prakticky připravit pro život v oblasti financí a tím tak zajistit vyšší úroveň finanční gramotnosti než je tomu doposud. Mnozí dospělí se sami vzdělávat nechtějí, např. prostřednictvím kurzů, proto nezbyvá nic jiného než věřit v budoucí generaci.

Otázka č. 28: Domníváte se, že zájem o Vaše služby v budoucnu poroste? Popřípadě v jakém směru?

Příklady odpovědí:

„Ano např. na západě je situace zcela jiná. Na západě funguje placené poradenství a finanční poradce je vážená profese. Myslím si, že se u nás díky regulacím vyčistí trh, zmizí prodejci pojistek a zůstanou jen kvalitní finanční poradci.“

„Na finanční poradce jsou dnes kladeny stále vyšší nároky, co se týče odborné způsobilosti a různých legislativních záležitostí. To vede k větší odbornosti a profesionalitě nabízených služeb, ale taky k úbytku poradců. Proto si myslím, že v budoucnu bude naše práce více vážená. Pokud poroste úroveň finanční gramotnosti u dospělé populace, tak jistě poroste i zájem o naše služby.“

Finanční poradce č. 1	Ano, zmizí prodejci a zůstanou kvalitní finanční poradci
Finanční poradce č. 2	Více vážená práce finančního poradce
Finanční poradce č. 3	Zmizí prodejci, uplatní se kvalitní finanční poradci
Finanční poradce č. 4	Ano

Téma: Zvýšení zájmu o finanční poradenství

Všichni finanční poradci zastávají názor, že se bude do budoucna zvyšovat zájem o jejich služby a díky regulacím trhu, ze kterého zmizí „prodavači pojistek“, se stane z finančního poradce vážená profese a zůstanou pouze odborníci ve svém oboru, kterým půjde o blaho klienta a o jeho zájmy.

5.7 Shrnutí výzkumného šetření

Na základě zjištěných zkušeností vybraných finančních poradců pomocí polostrukturovaných rozhovorů a jejich následného posouzení je možné odpovědět na stanovené výzkumné otázky, uvedené v podkapitole 5.2 praktické části práce a tím tak splnit vytyčené dílčí cíle práce. V případě naplnění dílčích cílů práce bude možné splnit cíl praktické části této diplomové práce.

Pro splnění prvního dílčího cíle je nutné odpovědět na první výzkumnou otázku, která zní: **Jaká témata z oblastí Standardu finanční gramotnosti činí klientům vybraných finančních poradců vážné problémy?** Jedním z problémových témat z oblastí peněz je **inflace**. Dle odpovědí finančních poradců klienti teoretický význam inflace znají, ale už si neuvědomují její praktické důsledky na vklady a úvěry. Klienti inflaci absolutně neřeší a nijak nepřizpůsobují své chování v případě zvyšování či snižování inflace. Je tedy nutné, aby klienti nejen teoreticky znali pojem inflace, ale ze všeho nejdůležitější je její praktická stránka.

Finančně gramotný člověk dle Standardu musí znát dopady inflace a hlavně jak se jí bránit, ale nejen teoreticky, ale převážně prakticky, což klienti finančních poradců postrádají.

Posouzením zkušeností finančních poradců vyplynul fakt, že klienti si neuvědomují potřebu vytvářet si **rezervy např. v případě ztráty zaměstnání**. Finančně gramotní lidé by měli počítat s nenadálou událostí, kdy mohou ztratit stálý příjem. Proto by si měli odkládat část příjmu jako rezervu, aby byli zajištěni i v případě nouze. Bohužel, dle zkušeností si klienti raději peníze v přebytku užijí nebo si něco koupí, než aby je měli ušetřeny jako jistotu pro neočekávanou potřebu.

Dalším problematickým tématem z oblasti finančních produktů jsou právě **finanční produkty**. Na základě posouzení odpovědí finančních poradců je zřejmé, že jejich klienti nemají dostatečné povědomí o nabídce finančních produktů na trhu. Je to zapříčiněno **nedostatkem správných informací**. Klienti znají pouze jejich prezentaci v médiích, která není vždy optimální, ale už žádný klient se jimi více nezabývá. Na základě přehledu a zájmu o finanční produkty by si klienti měli pro sebe umět vybrat ten nejvýhodnější finanční, pojistný či investiční produkt a zhodnotit, zda bude pro ně efektivní či nikoliv. Klienti finančních poradců tuto kompetenci značně postrádají, což je velmi znepokojivé. Finančně gramotní dospělí jedinci by měli mít povědomí o finančních produktech, měli by se o ně zajímat, sami si získávat informace, ověřovat si získané údaje a především se chtít v této oblasti vzdělávat. Je to nezbytné proto, aby si klienti sami dokázali pro sebe určit výhodnost finančního produktu a tak si zvolit pro sebe ten nejlepší. Avšak klienti dotázaných finančních poradců tuto schopnost značně postrádají a nechají si od finančního poradce slepě poradit. Dostatečné množství správných informací a neustálé získávání aktuálních dat může sloužit také jako prevence pro zbytečné nevýhodné zadlužování rodin, které vzniká na základě nevědomosti. Díky znalosti korektních údajů o finančních prostředcích je možné také předejít tomu, že se klienti nechají zlákat nevýhodnými nabídkami od prodejců pojištění. Tito lidé nabízejí svým klientům jen takové produkty, které jsou výhodné pro ně samé. Předloží svým klientům jednu nabídku, jelikož, dle zjištění, nigramotní klienti ani více nabídek nepožadují, protože by si stejně nedokázali vyhodnotit, která je efektivnější. Závěrem klienti podepíší pro ně nevýhodnou smlouvu, které nerozumí a ani, dle posouzení zkušeností finančních poradců, nemají potřebu si ji celou přečíst. Zmiňované nedostatky jako **nepožadování více nabídek**, **neporozumění smlouvám** a **nečtení smluv** vypovídá o nedostatku informací o finančním světě a celkově o finanční nigramotnosti klientů finančních poradců.

Dle posuzovaných odpovědí bylo zjištěno, že klientům finančních poradců činí také problémy **témata týkající se oblasti práv spotřebitele**. Témata jako nečtení smluv

a neschopnost porozumět smlouvám byla zmiňována výše. Avšak jako další poznatek je možné označit to, že nejen, že klienti smlouvy nechtějí číst, jim ani nezáleží na tom, co podepisují, což je tedy velkým nedostatkem. Dalším zjištěním je, že klienti nevědí o svém právu reklamovat produkt v případě nespokojenosti. Finančně gramotný člověk by se měl zajímat o svá práva, měl by je znát a měl by vědět, kdy je může uplatnit. Pramení to zase v tom, že klienti nemají dostatečné informace a ani se je nesnaží zjišťovat.

Na základě posouzení reakcí vybraných finančních poradců je možné odpovědět i na druhou výzkumnou otázku, která zní: **V jakých tématech z oblastí Standardu finanční gramotnosti se klienti vybraných finančních poradců v Jihomoravském kraji nejlépe orientují?** A tak naplnit druhý dílčí cíl práce. Dle odpovědí finančních poradců je možné říci, že z oblasti peněz se zvyšuje **znalost rozdílů mezi kreditními a debetními kartami**, což je možné označit za pozitivní. V dřívější době s tím měli lidé náramné problémy, ale postupem času už se povědomí o jejich rozdílech značně rozšířilo. Klienti také vynikají v rozpoznání **běžných cenových triků**. Je to velmi kladné zjištění, neboť si na to klienti dávají větší pozor při zvažování koupě zboží, než tomu bylo dříve.

Na základě posouzení zkušeností finančních poradců je nutné konstatovat, že jejich klienti se velmi dobře orientují v tématech z oblasti hospodaření domácností. Finanční poradci se shodli na tom, že jejich klienti **mají povědomí o aktuálním stavu svých finančních prostředků**, ač si nesestavují rodinný rozpočet. Své příjmy a výdaje sledují prostřednictvím internetového bankovníctví nebo si uchovávají výpisy z účtu. Klienti také dle odpovědí finančních poradců platí své pojistky a další produkty včas, což je značně kladné. Za velmi společností prospěšné je možné označit i to, že klienti vybraných finančních poradců myslí na svou budoucnost a zajištění na stáří. **Vytvářejí si rezervy pro svůj seniorský život** v podobě penzijního připojištění, nyní pod novým názvem jako doplňkové penzijní spoření.

Dle Standardu finanční gramotnosti pro střední školy z roku 2007, který odpovídá Standardu finanční gramotnosti dospělé populace, každý finančně gramotný člověk by měl vědět, jak naložit se svými volnými finančními prostředky, aby je co nejefektivněji zhodnotil. Posouzením zkušeností finančních poradců si nejsou schopni jejich klienti vybrat vhodnou formu investic kvůli absenci dostačujících informací. Nicméně za příznivé je možné označit to, že **pokud mají klienti přebytek peněz, chtějí je zhodnotit**. Nejčastěji volí podílové fondy a využívají služeb finančního poradenství. Avšak za podstatný přínos zkušeností finančních poradců je důležité zmínit schopnost klientů **posoudit výhodnost úvěru**, v případě nedostatku financí. Klienti se orientují dle **RPSN**, což je další pozitivní zjištění. Nejen tedy, že se zvýšila znalost zkratky RPSN, ale klienti jsou schopni dle ní posoudit výhodnost úvěru.

Uvedením odpovědí na třetí výzkumnou otázku je možné splnit další vytyčený dílčí cíl práce. Výzkumná otázka je stanovena takto: **V jakých záležitostech nejvíce využívají klienti finančního poradenství od vybraných finančních poradců v Jihomoravském kraji?** Klienti nejvíce využívají služeb finančních poradců v oblastech zřízení nebo plnění pojištění. Dále v případě investic, vyřízení úvěrů a to hypotečních, spotřebitelských a úvěrů ze stavebního spoření. Také k předložení cenově zajímavější nabídky finančních produktů či sjednání spoření. Vyplývá to z toho, že klienti nemají dostatečné povědomí o finančním trhu a finančních produktech. **Nedisponují adekvátními informacemi** pro zvolení si pro sebe toho nejvhodnějšího produktu. Nemají snahu se v této oblasti vzdělávat, což je velmi nežádoucí. Proto je důležité věřit a formovat budoucí generace a vzbuzovat u žáků myšlenku celoživotního vzdělávání, aby sami oni chtěli ve svém životě objevovat pro ně důležité poznatky.

Na v pořadí čtvrtou výzkumnou otázku ve znění: **Jaký mají názor vybraní finanční poradci v Jihomoravském kraji na Standard finanční gramotnosti pro střední školy z roku 2017, který odpovídá Standardu finanční gramotnosti pro dospělou populaci?** Je možné shrnout odpovědi tak, že finanční poradci se vzájemně shodli na tom, že Standard je velmi dobře zpracován. Obsahuje všechna důležitá témata, která dospělý člověk musí znát a musí se v nich orientovat, aby obstál ve velmi složitém světě financí. Je však nutné podotknout, že teorie se značně liší od praxe. Standard je ideální stav, jak by to mělo ve společnosti vypadat. Avšak ve skutečnosti velká část dospělé populace postrádá **praktické dovednosti týkající se financí**. Klienti se nechtějí sami zdokonalovat v této oblasti. Je proto důležité se zaměřit na budoucí generaci a vyučovat finanční gramotnost již na základních a středních školách, aby si žáci odnesli již ze školy finanční základ pro svůj budoucí život. Hlavně, aby se ve školách dbalo nejen na jejich teoretickou přípravu, ale zejména na praktické využití poznatků a také na potřebu se celoživotně vzdělávat. Je nutné také zmínit názor jednoho finančního poradce, který klade důraz na to, aby učitelé ve školách byli dobře připraveni na výuku finanční gramotnosti a dbali na nejen teoretickou, ale převážně praktickou výuku žáků. Je tedy důležité, aby učitelé vyučující finanční gramotnost měli nejen teoretické znalosti, ale převážně dostatek praktických zkušeností a poznatků pro efektivní výuku.

Zajímavým zjištěním je také to, že finanční poradci shledávají úroveň finanční gramotnosti u dospělé populace za postupně se zvyšující díky informacím z médií. Podotýkají však, že úroveň se zvyšuje velmi pomalu a dospělí lidé si osvojují ne vždy pravdivé informace. Klienti si častokrát neověřují pravdivost údajů a věří tomu, co uvidí v televizních reklamách, což je

velmi špatné. Je tedy důležité, dle mínění finančních poradců, podporovat výuku finanční gramotnosti již na základních a středních školách, aby si žáci již od útlého dětství osvojovali správné chování týkající se peněz a byli tak připraveni obstát ve světě financí. Je také důležité dbát na odbornou a převážně praktickou přípravu učitelů, aby dokázali vybavit své žáky potřebnými kompetencemi z oblasti finanční gramotnosti zejména v praktickém směru.

V neposlední řadě je důležité podotknout, že díky zvyšující se finanční gramotnosti finanční poradci předpokládají, že v budoucnu poroste zájem o jejich služby. Na základě neustále se zvyšujícím nárokům na odbornost finančních poradců a zvyšování finanční gramotnosti u jejich klientů dojde v budoucnu k pročištění trhu, zmizí pouzí prodejci finančních produktů. Zůstanou jen kvalitní finanční poradci, kteří budou se svými klienty řešit jen zásadní problémy a jednat na vyšší úrovni zásluhou předpokládané zvyšující se úrovně finanční gramotnosti budoucí generace.

Na základě odpovědí na stanovené výzkumné otázky je možné konstatovat, že došlo ke splnění dílčích cílů práce a tudíž k naplnění cíle praktické části této práce.

5.8 Diskuse

Díky zjištění a posouzení odpovědí finančních poradců, bylo možné zodpovědět výzkumné otázky a tím tak naplnit dílčí cíle práce, což vede ke splnění cíle praktické části diplomové práce. Proto je nyní možné přejít ke srovnání zjištěných výsledků s výsledky výzkumu agentury STEM/MARK z roku 2010 a společnosti PPM FACTUM z roku 2015, uvedené v podkapitole 3.3 teoretické části této diplomové práce.

Z výsledků společnosti PPM FACTUM se prokázalo, že lidé mají obecně nízkou finanční znalost, což potvrdily i rozhovory s finančními poradci, kteří si myslí, že se sice postupně finanční gramotnost zvyšuje, ale stále je na velmi nízké úrovni. Za pozitivní lze označit, že finanční poradci si myslí, že jejich klienti znají rozdíly mezi kreditní a debetní kartou, kdežto výzkum společnosti STEM/MARK z roku 2010 zjistil, že 33 % respondentů zná skutečný rozdíl a v roce 2015 už tomu bylo pouze 28 %. Je nutné tedy poznamenat, že znalost rozdílů platebních karet se sice mezi lety 2010-2015 snížila, ale z pohledu finančních poradců se postupně zvyšuje. Rovněž dochází k nárůstu schopností platit své výdaje včas. V roce 2010 platilo své závazky včas 65 % lidí, v roce 2015 už 85 % lidí a v roce 2018 dotázaní finanční poradci potvrdili, že jejich klienti platí své pojistky a další produkty včas. I u znalosti zkratky RPSN došlo ke kladným zjištěním. V roce 2010 znalo význam zkratky pouze 17 % respondentů, v roce 2015 už se její znalost značně zvýšila na 21 % a nynější výzkumné šetření z pohledů finančních poradců potvrdilo, že klienti finančních poradců znají zkratku RPSN

a zohledňují ji při výběru úvěrů, což je velmi příznivé. Za úspěšné lze také považovat to, že v roce 2010 mělo své finance pod kontrolou 51 % respondentů, v roce 2015 byl značný nárůst a přehled o svých penězích mělo 75 % lidí a v roce 2018 z pohledu finančních poradců mají povědomí o aktuálním stavu svých peněz klienti vybraných finančních poradců díky internetovému bankovníctví.

Je ovšem nutné uvést také negativní zjištění. V roce 2015 34 % osob podepsalo smlouvu, aniž by si ji důsledně přečetli a zkušenosti finančních poradců tuto informaci potvrdily. Dle finančních poradců je možné říci, že klienti smlouvy nečtou, vždy smlouvy ihned podepíší.

Závěrem diskuse je možné konstatovat, že sice v některých oblastech dochází k mírnému zlepšování oproti minulým rokům, ale není to žádný zásadní pokrok. Dospělá populace není vedena se v této oblasti sama vzdělávat, mnoho lidí ač „sedí na internetu“ téměř každý den, si informace sama nevyhledává, nepřihlásí se do finančních kurzů, věří klamavým reklamám z médií a tak nějak přežívá v dnešním velmi komplikovaném světě financí. Je proto důležité apelovat na výuku finanční gramotnosti již na základních a středních školách. Žáci musí mít jak teoretický, tak převážně praktický základ finanční gramotnosti pro svou budoucí existenci a být vedeni se sami dále vzdělávat po celý život, aby obstáli ve světě financí. Důraz musí být také kladen na teoretickou a hlavně praktickou přípravu učitelů vyučující finanční gramotnost, aby dokázali co nejefektivněji připravit své žáky na nástrahy finančního trhu.

Závěr

Finanční gramotnost, jako téma probírané v současné době v médiích a jako předmět mnohých výzkumů, stojí taktéž v popředí této diplomové práce. Autorka navazuje na svou bakalářskou práci, která se zaměřovala na žáky středních škol. Zatímco klíčovým prvek této práce je finanční gramotnost dospělé populace, ale z pohledu finančních poradců. Právě finanční poradci přinesli jiný pohled na tuto problematiku. V rámci výzkumného šetření byli schopni posoudit, zda se jejich klienti orientují v problematice financí jak z teoretického hlediska, tak převážně po praktické stránce. Pracují se svými klienti v této oblasti a znají chování svých klientů na finančním trhu, které jim v určitých oblastech činí značné problémy. Právě praktické dovednosti klientů jsou velmi důležité pro zdravý finanční život. Je zásadní nejen znát pojem inflace, ale také vědět, jak se v případě zvyšující či snižující inflace chovat a jaký to má reálný dopad.

V teoretické části práce byl vymezen finanční trh a podrobně popsány oblasti Standardu finanční gramotnosti pro střední vzdělávání z roku 2007, které odpovídají oblastem Standardu finanční gramotnosti pro dospělou populaci. Standard úzce souvisí s finančním trhem a představuje, jak by měl vypadat finančně gramotný člověk. Jeho podrobné popsání bylo důležité proto, neboť z něho vycházela celá praktická část této práce a převážně byl na jeho základě sestaven celý výzkumný nástroj. Dále bylo uvedeno seznámení se s finančním vzděláváním a s finanční gramotností. Také byly uvedeny výzkumy finanční gramotnosti, se kterými bylo následně provedeno srovnání výsledků výzkumného šetření této diplomové práce. V neposlední řadě byla poslední kapitola věnována finančnímu poradenství, protože se tato práce specializuje na finanční gramotnost právě z pohledu finančních poradců.

Praktická část diplomové práce se už zaměřovala na samotné výzkumné šetření. Provedením polostrukturovaných rozhovorů bylo možné zjistit a dále posoudit zkušenosti vybraných finančních poradců při práci s klienty v oblasti finanční gramotnosti. Díky zodpovězení výzkumných otázek došlo k naplnění dílčích cílů práce. Na tomto základě je tedy možné říci, že byl naplněn i vytyčený cíl praktické části diplomové práce.

Závěrem je možné konstatovat, že výsledky výzkumného šetření potvrdily, že úroveň finanční gramotnosti u dospělé populace není nijak vysoká. Postupem času dochází k jejímu pozvolnému zvyšování, ale ještě se mají dospělí jedinci co učit. I když byla některá zjištění pozitivní, ta negativní jasně převážila. Dle finančních poradců mají lidé značné nedostatky v praktické části věci. Znají např. teoretický význam inflace, ale její dopady už nikoliv. Značný problém byl shledán taktéž v tom, že dospělí jedinci nemají povědomí o finančním trhu a na něm se vyskytujících finančních produktech. Nedokážou posoudit výhodnost

produktu a nejsou schopni si ani pro sebe vybrat ten nejvýhodnější. Dle odpovědí finančních poradců to zapříčiňuje nedostatek správných informací. V dnešní době jsou lidem předkládány informace ze všech médií, ale nikdo už si neověřuje jejich korektnost. Dospělí jedinci si nevyhledávají informace a ani si nejsou schopni data verifikovat. To může být také jeden z důvodů nízké finanční gramotnosti u klientů finančních poradců. Z výsledků také jasně vyplynulo, že klienti nemají snahu si číst smlouvy a ve většině případů je podepíší ihned. Postrádají také porozumění smlouvám kvůli nedostatku informací.

Dle zkušeností finančních poradců je možné usoudit, že není možné nějak zásadně zvyšovat finanční gramotnost dospělé populace, ale je nutné, aby se kvalitně žáci vzdělávali na základních a středních školách v rámci povinné výuky finanční gramotnosti a tak naplnili Standard finanční gramotnosti jako finančně gramotní lidé. Finanční poradci zhodnotili Standard efektivně, proto je důležité ve výuce dle něj postupovat.

Avšak velmi pozitivním přínosem byly myšlenky finančních poradců, kteří zdůraznili nutnost učit žáky nejen teoreticky, ale hlavně jim přinášet praktické poznatky a dovednosti, aby co nejlépe obstáli ve svém budoucím životě. Je důležité již od školních let formovat jejich myšlení po finanční stránce, aby si uvědomovali, že je důležité nejen vědět, kde si půjčit peníze v případě jejich nedostatku, ale také si uvědomit, zda budou schopni to za několik let splácet. Na základě posouzení zkušeností finančních poradců jasně vyplynulo, že je důležité také dbát na to, aby finanční gramotnost vyučovali kompetentní učitelé, kteří budou převážně prakticky vzdělávat žáky ve finanční gramotnosti. Budou působit a pozitivně ovlivňovat jejich myšlení a následný život, aby neustálým se celoživotním vzděláváním nejen ve světě financí, předcházeli zadlužení celé společnosti.

Seznam použitých zkratk

AFIZ	Asociace finančních zprostředkovatelů a finančních poradců
ČNB	Česká národní banka
ČR	Česká republika
DPH	Daň z přidané hodnoty
EFPA	European Financial Planning Association
EU	Evropská unie
MF	Ministerstvo financí
MŠMT	Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy
OECD	Organisation for Economic Co-operation and Development (Organizace pro ekonomickou spolupráci a rozvoj)
P.a.	Per annum (Ročně)
PISA	Programme for International Student Assessment (Program pro mezinárodní hodnocení žáků při OECD)
P.m.	Per mensem (Měsíčně)
P.q.	Per quartale (Čtvrtletně)
P.s.	Per semestre (Půlročně)
RPSN	Roční procentní sazba nákladů
RVP	Rámcový vzdělávací program
SBF	Systém budování finanční gramotnosti
ŠVP	Školní vzdělávací program
USF	Unie společností finančního zprostředkování a poradenství

Seznam použité literatury a zdrojů

ALLFINANZ, A.S. ČR. *Základní informace* [online]. 2017 [cit. 2017-11-13]. Dostupné z <http://www.ovb.cz/o-spolecnosti/zakladni-informace.html>.

ARNDT, Peter a Gerold BRAUN. *Příručka finančního a pojišťovacího poradce: jak získávat klienty*. Praha: Grada, 2007. 136 s. ISBN 978-80-247-2220-7.

ASOCIACE FINANČNÍCH PORADCŮ ČESKÉ REPUBLIKY. *Finanční poradenství v ČR 2016*. *Afpcr.cz* [online]. 2014 [cit. 2017-11-13]. Dostupné z <http://afpcr.cz/financni-poradenstvi-v-cr-2016/>.

ASOCIACE FINANČNÍCH A INVESTIČNÍCH ZPROSTŘEDKOVATELŮ ČR. *O sobě*. *Afiz.cz* [online]. 2010 [cit. 2017-11-10]. Dostupné z: <http://www.afiz.cz/afiz-o-sobe/>.

BAČÍK, Petr. *Finance a finanční trhy*. Olomouc: Moravská vysoká škola Olomouc, 2012. 80 s. ISBN 978-80-7455-040-9.

BEDNAŘÍKOVÁ, Iveta. *Kapitoly z andragogiky 1,2*. 3. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2012. 80 s. ISBN 978-80-244-3249-6.

BERTL, Ivan. *Finanční gramotnost v kontextu rozvoje celoživotního učení dospělých: andragogické, metodické a psychologické souvislosti*. Praha: Česká andragogická společnost, 2016. 176 s. ISBN 978-80-905460-3-5.

BIRKENMAIER, Julie, Margaret S SHERRADEN a Jami CURLEY. *Financial capability and asset development: research, education, policy, and practice*. New York: Oxford University Press, 2013. 353 s. ISBN 978-0-19-975595-0.

BRABEC, Jiří. *Finanční gramotnost srozumitelně a bez překážek*. 4. vyd. Plzeň: ABC finančního vzdělávání, 2016. 91 s. ISBN 978-80-905057-1-1.

ČESKÁ BANKOVNÍ ASOCIACE. *Projekt www-stránek* [online]. 2017 [cit. 2017-11-14]. Dostupné z <https://www.czech-ba.cz/cs/aktivity/financni-vzdelavani/projekt-www-stranek>.

ČESKO. *Zákon č. 38 ze dne 17. prosince 2003 o pojišťovacích zprostředkovatelích a samotných likvidátorech pojistných událostí*. In: *Sbírka zákonů České republiky*, 2004. ISSN 1211-1244.

ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Inflace* [online]. 2006 [cit. 2017-10-14]. Dostupné z: <http://www.cnb.cz/cs/statistika/inflace/index.html>.

- ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Zkoušky odborné způsobilosti* [online]. 2003-2017 [cit. 2017-11-05]. Dostupné z: https://www.cnb.cz/cs/dohled_financni_trh/vykon_dohledu/povolovaci_schvalovaci_rizeni/poj_zprostredkovatele_likvidatori/zkousky_odborne_zpusobilosti.html.
- ČESKÁ ŠKOLNÍ INSPEKCE. *Mezinárodní šetření PISA 2012 v České republice* [online]. 2016 [cit. 2017-10-31]. Dostupné z: <http://www.csicr.cz/Prave-menu/Mezinarodni-setreni/PISA>
- DVOŘÁKOVÁ, Zuzana a kol. *Finanční vzdělávání pro střední školy: se sbírkou řešených příkladů na CD*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2011. 312 s. ISBN 978-80-7400-008-9.
- DOUBKOVÁ, Anna a Karel TOMEK. *Finanční gramotnost pro každého*. Stařeč: Infra, 2016. 119 s. ISBN 978-80-86666-64-8.
- EUROPEAN FINANCIAL PLANNING ASSOCIATION. O nás. *Efpa.cz* [online]. 2010 [cit. 2017-10-01]. Dostupné z: <https://efpa.cz/o-nas>.
- Finanční služby v České republice: průvodce pro cizince*. Praha: Multikulturní centrum Praha, 2006. 50 s. ISBN 80-239-6725-8.
- FINANČNÍ VZDĚLÁVÁNÍ. *Jak na to* [online]. 2016 [cit. 2017-11-14]. Dostupné z: <http://www.financnivzdelavani.cz/jak-na-to>.
- FOND DALŠÍHO VZDĚLÁVÁNÍ. *Průvodce osobními financemi* [online]. 2015 [citované 2017-10-23]. Dostupné z: <http://www.zivot-bez-dluhu.cz/index.php?art=8350>.
- HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 4., přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. 437 s. ISBN 978-80-262-0982-9.
- HRUBOŠOVÁ, Marcela. *Profese pojišťovací zprostředkovatel, aneb, Co by měl každý "pojišťovák" vědět*. Praha: Linde, 2009. 119 s. ISBN 978-80-7201-775-1.
- CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007. 265. ISBN 978-80-247-1369-4.
- JANDA, Josef. *Když se řekne finanční poradce*. *Penize.cz* [online]. 2006 [citované 2017-11-03]. Dostupné z: <https://www.penize.cz/investice/18503-kdyz-se-rekne-financni-poradce>.
- JÍLEK, Josef. *Finanční trhy a investování*. Praha: Grada, 2009. 648 s. ISBN 978-80-247-1653-4.

KIYOSAKI, Robert. *Nefěr výhoda: co vás ve školách nikdy nenaučí: síla finančního vzdělání*. Praha: Pragma, 2011. 286 s. ISBN 978-80-7349-263-2.

KLÍNSKÝ, Petr, Otto MÜNCH a Danuše CHROMÁ. *Ekonomika: ekonomická a finanční gramotnost pro střední školy*. 4., upr. vyd. Praha: Eduko, 2013. 179 s. ISBN 978-80-87204-82-5.

KOCIÁNOVÁ, Helena. *Finanční gramotnost v kostce, aneb, Co Vás neměl kdo naučit*. Olomouc: ANAG, 2012. 151 s. ISBN 978-80-7263-767-6.

KOMISE EVROPSKÝCH SPOLEČENSTVÍ. *Sdělení komise finanční vzdělávání* [online]. 2008 [cit. 2017-10-08]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:52007DC0808&from=CS>.

KRABEC, Jaroslav. *Finanční trhy*. 3. vyd. Praha: Bankovní institut vysoká škola, 2007. 147 s. ISBN 978-80-7265-105-4.

KRECHOVSKÁ, Michaela. *Financial literacy in Visegrad Group Countries*. Plzeň: Nava, 2015. 99 s. ISBN 978-80-7211-483-2.

LIŠKA, Václav. *Finanční teorie 14: bankovníctví: úvěry a vklady*. Praha: ČVUT, 1999. 247 s. ISBN 80-01-02048-7.

MAZÁK, Eduard a Václav SOLDÁT. *Etika a etiketa podnikání v pojišťovnictví, bankovníctví a finančních službách*. Praha: Bankovní institut vysoká škola, 2010. 75 s. ISBN 978-80-7265-187-0.

METODICKÝ PORTÁL RVP. *Metodický portál inspirace a zkušenosti učitelů* [online]. 2017 [cit. 2017-10-08]. Dostupné z: <https://digifolio.rvp.cz/view/view.php?id=6055>.

MINISTERSTVO FINANCÍ ČESKÉ REPUBLIKY. *Systém budování finanční gramotnosti na základních a středních školách* [online]. Praha: MF ČR, ČNB, MŠMT ČR, 2007 [cit. 2017-10-30]. Dostupné z: <http://www.msmt.cz/vzdelavani/zakladni-vzdelavani/system-budovani-financni-gramotnosti-na-zakladnich-a-strednich-skolach>.

MINISTERSTVO FINANCÍ ČESKÉ REPUBLIKY. *Národní strategie finančního vzdělávání* [online]. Praha: MF ČR, ČNB, MŠMT ČR, 2010 [citované 2017-10-01]. Dostupné z: <http://www.msmt.cz/vzdelavani/zakladni-vzdelavani/narodni-strategie-financniho-vzdelavani-2010>.

MINISTERSTVO FINANCÍ ČESKÉ REPUBLIKY. Výzkumy k finanční gramotnosti. *Závěrečná zpráva z výzkumu – plné znění (STEM/MARK 2010)* [online]. 2010 [cit. 2017-10-31]. Dostupné z: <http://www.mfcr.cz/cs/o-ministerstvu/odborne-studie-a-vyzkumy/2012/vyzkumy-k-financni-gramotnosti-9406>.

MINISTERSTVO FINANCÍ ČESKÉ REPUBLIKY. *Aktivity MF ČR v oblasti finančního vzdělávání* [online]. 2012 [cit. 2017-10-05]. Dostupné z: https://ipodpora.odborniky.info/soubory/dms/wysiwyg_uploads/73d66fe87bd62640/uploads/Podklad-MF-CR-k-projednani-oblasti-financniho-vzdelani.pdf.

MINISTERSTVO FINANCÍ ČESKÉ REPUBLIKY. *Proč se finančně vzdělávat* [online]. 2013 [cit. 2017-11-14]. Dostupné z <http://www.psfv.cz/cs/aktuality>.

MINISTERSTVO FINANCÍ ČESKÉ REPUBLIKY. *Výsledky měření finanční gramotnosti 2015* [online]. Praha: MF ČR, 2015 [cit. 2017-10-31]. Dostupné z: <http://www.psfv.cz/cs/pro-odborniky/mereni-urovne-financni-gramotnosti/2015/mereni-urovne-financni-gramotnosti-2784>.

MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ, MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY. *Upravený rámcový vzdělávací program pro základní vzdělávání* [online]. 2013 [cit. 2017-10-30]. Dostupné z: <http://www.msmt.cz/vzdelavani/zakladni-vzdelavani/upraveny-ramcovy-vzdelavaci-program-pro-zakladni-vzdelavani>.

MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ, MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY. *Principy nezávislosti v oblasti finančního vzdělávání* [online]. 2013 [cit. 2017-10-25]. Dostupné z: <http://www.msmt.cz/vzdelavani/stredni-vzdelavani/principy-nezavislosti-v-oblasti-financniho-vzdelavani>.

NOVÁKOVÁ, Vladimíra a Věroslav SOBOTKA. *Slabikář finanční gramotnosti: učebnice základních 7 modulů finanční gramotnosti*. 2., aktualiz. vyd. Praha: COFET, 2011. 416 s. ISBN 978-80-904396-1-0.

OECD. *Recommendation on Principles and Good Practices for Financial Education and Awareness* [online]. OECD, 2005 [cit. 2017-10-11]. Dostupné z: <http://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/35108560.pdf>.

OECD. *Measuring Financial Literacy: Questionnaire and Guidance Notes for Conducting and Internationally Comparable Survey of Financial Literacy* [online]. 2011 [cit. 2017-10-05]. Dostupné z: <https://www.oecd.org/finance/financial-education/49319977.pdf>.

OECD. *Advancing national strategies for financial education* [online]. OECD, 2013 [cit. 2017-10-11]. Dostupné z http://www.oecd.org/finance/financial-education/G20_OECD_NSFinancialEducation.pdf.

OPLETALOVÁ, Alena. *Implementace finanční gramotnosti do školních vzdělávacích programů základního vzdělávání*. Civilia. 2012, č. 2, s. 39-53. ISSN 1805-3963.

PARTNERS FINANCIAL SERVICES, A.S. *O společnosti* [online]. 2017 [cit. 2017-11-13]. Dostupné z <https://www.partners.cz/cs/o-partners/o-spolecnosti/>.

PERHÁCS, Ján. *Personalizačné a socializačné aspekty rozvoja osobnosti dospelých*. 2., upr. vyd. Praha: Rozlet, 2011. 157 s. ISBN 978-80-904824-4-9.

PRŮCHA, Jan, Eliška WALTEROVÁ a Jiří MAREŠ. *Pedagogický slovník*. 7., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Portál, 2013. 395 s. ISBN 978-80-262-0403-9.

REVENDA, Zbyněk. *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. 5., aktualiz. vyd. Praha: Management Press, 2014. 423 s. ISBN 978-80-7261-279-6.

ROD, Aleš, Barbora SLINTÁKOVÁ a Miroslav SVOBODA. *Dnešní finanční svět: školní atlas*. Praha: Terra-klub, 2014. ISBN 978-80-905403-0-9.

SYROVÝ, Petr a Tomáš TYL. *Osobní finance: řízení financí pro každého*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2014. 220 s. ISBN 978-80-247-4832-0.

UNIE SPOLEČNOSTÍ FINANČNÍHO ZPROSTŘEDKOVÁNÍ A PORADENSTVÍ. *Aktivity*. *Usf ČR.cz* [online]. 2014 [cit. 2017-11-14]. Dostupné z: <http://www.usfcr.cz/home-business/aktivity-unie/>.

VETEŠKA, Jaroslav. *Trendy a možnosti rozvoje dalšího profesního vzdělávání*. Praha: Česká andragogická společnost, 2013. 167 s. Česká a slovenská andragogika. ISBN 978-80-905460-0-4.

ZDRAŽIL, Vladimír. *Jak poznat dobrého finančního poradce*. *iDnes.cz* [online]. 2008 [cit. 2017-11-12]. Dostupné z: https://finance.idnes.cz/jak-poznat-dobreho-financniho-poradce-d8r-/viteze.aspx?c=A080310_144712_fi_blind_amr.

ZFP AKADEMIE, A.S. *O ZPF akademii*. *Zfpa.cz* [online]. 2016 [cit. 2017-11-13]. Dostupné z: <http://www.zfpa.cz/o-spolecnosti/o-zfp-akademii/>.

Seznam použitých obrázků, tabulek

Obrázek č. 1: Dělení celoživotního vzdělávání	31
Obrázek č. 2: Složky finanční gramotnosti	38
Obrázek č. 3: Role Standardů finanční gramotnosti.....	41
Tabulka č. 1: Poradenské společnosti dle počtu podřízených pojišťovacích zprostředkovatelů	56

Seznam příloh

Příloha č. 1: Standard finanční gramotnosti pro střední vzdělávání z roku 2007

Příloha č. 2: Standard finanční gramotnosti pro střední vzdělávání z roku 2017

Příloha č. 3: Přepisy rozhovorů s finančními poradci

Příloha č. 1: Standard finanční gramotnosti pro střední vzdělávání z roku 2007

I.2. Standard finanční gramotnosti pro střední vzdělávání

Peníze	
Obsah	Výsledky
- placení (v tuzemské i zahraniční měně)	- používá nejběžnější platební nástroje, smění peníze za použití kursovní listku
- tvorba ceny	- stanoví cenu jako součet nákladů, zisku a DPH - vysvětlí, jak se cena liší podle zákazníků, místa, období...
- inflace	- rozpozná běžné cenové triky (cena bez DPH...) a klamavé nabídky - vysvětlí podstatu inflace a její důsledky na příjmy obyvatelstva, vklady a úvěry, dlouhodobé finanční plánování a uvede příklady, jak se důsledkům inflace bránit

Hospodaření domácnosti	
Obsah	Výsledky
- rozpočet domácnosti	- rozliší pravidelné a nepravidelné příjmy a výdaje a na základě toho sestaví rozpočet domácnosti - navrhne jak řešit schodkový rozpočet a jak naložit s přebytkovým rozpočtem domácnosti

Finanční produkty	
Obsah	Výsledky
- přebytek finančních prostředků	- navrhne způsoby, jak využít volné finanční prostředky (spoření, produkty se státním příspěvkem, cenné papíry, nemovitosti...) - vybere nejvýhodnější produkt pro investování volných finančních prostředků a vysvětlí proč
- nedostatek finančních prostředků	- vybere nejvýhodnější úvěrový produkt s ohledem na své potřeby a zdůvodní svou volbu - posoudí způsoby zajištění úvěru a vysvětlí, jak se vyvarovat předlužení - vysvětlí způsoby stanovení úrokových sazeb a rozdíl mezi úrokovou sazbou a RPSN
- pojištění	- vybere nejvýhodnější pojistný produkt s ohledem na své potřeby

Práva spotřebitele	
Obsah	Výsledky
- předpisy na ochranu spotřebitele	- na příkladu vysvětlí jak uplatňovat práva spotřebitele (při nákupu zboží a služeb včetně produktů finančního trhu)
- obsah smluv	- na příkladu ukáže možné důsledky neznalosti smlouvy včetně jejich všeobecných podmínek

Příloha č. 2: Standard finanční gramotnosti pro střední vzdělávání z roku 2017

Standard finanční gramotnosti
2017

Standard finanční gramotnosti

A. Nakupování a placení

2. SŠ

1. nakupování
 - a. zkontroluje ukázky vzorového dokladu a smlouvy
 - b. uvede příklad důsledků neznalosti smlouvy, včetně všeobecných podmínek
 - c. kriticky posoudí nabídku zboží a služeb (podle vlastních či vyhledaných informací)
2. placení
 - a. vybere vhodný způsob placení
 - b. vybere vhodnou možnost směny cizí měny a vypočte částku potřebnou pro tuto směnu
3. inflace
 - a. vysvětlí vliv inflace na příjmy, vklady, úvěry
 - b. navrhne, jak se občan může chránit proti mírné a proti vysoké inflaci

Standard finanční gramotnosti
2017

B. Hospodaření domácnosti

2. SŠ

1. prohloubit úroveň osvojení

Standard finanční gramotnosti
2017

C. Přebytek rozpočtu domácnosti

2. SŠ

1. spoření
 - a. vybere vhodné spoření
 - b. vypočte jak dlouho spořit na určitý účel
2. investice
 - a. posoudí různé druhy investic, včetně investic do majetku
 - b. na příkladu ukáže nutnost rozložení rizika
3. pojištění
 - a. v příkladu vybere vhodný druh pojištění
 - b. uvede příklady povinných pojištění
4. popíše možnosti zabezpečení na stáří

Standard finanční gramotnosti
2017

D. Schodek rozpočtu domácnosti

2. SŠ

1. úroky, úvěry
 - a. vysvětlí způsoby stanovení úrokových sazeb a využití RPSN
 - b. odhaduje nebo vyhledá obvyklou úrokovou sazbu a RPSN běžných druhů úvěrů
 - c. v příkladu vybere nejvhodnější úvěr
 - d. v příkladu posoudí úvěruschopnost a možnost zajištění úvěru
2. důsledky nesplácení
 - a. navrhne řešení situace předlužení
 - b. vysvětlí důsledky oddlužení

Příloha č. 3: Přepisy rozhovorů s finančními poradci

Finanční poradce č. 1: muž 29 let, 10 let praxe v oboru, registrace u stabilní makléřské společnosti s dlouhodobou tradicí, 250 klientů

Oblast PENÍZE: (1. a 2. výzkumná otázka)

1. Jak hodnotíte znalost rozdílů mezi kreditní a debetní kartou u Vašich klientů? Z jakého důvodu kreditní karty využívají?

„Myslím si, že dnes už lidé znají rozdíly mezi kreditní a debetní kartou, nicméně kreditní karty klientům nenabízím. Pokud se kreditka využívá správně a včas platí, může klient získávat různé bonusy, to je taky jeden z důvodů proč klienti úvěrové karty využívají.“

2. Myslíte si, že Vaši klienti dokážou rozpoznat běžné cenové triky jako cena bez DPH atd?

„Dnes už se většinou pro běžné spotřebitele uvádí cena konečná nebo obě varianty, takže ano tohle lidé dokážou rozpoznat.“

3. Setkáváte se spíše se znalostí či neznalostí pojmu inflace u Vašich klientů?

„Pojem inflace zná každý, vysvětlit, o co se jedná, dokáže asi polovina klientů.“

4. Jak byste popsal povědomí Vašich klientů o důsledcích inflace na příjmy, vklady a úvěry?

„Myslím si, že dopad inflace spousta lidí vůbec neřeší, ono to vlastně ani řešit moc nejde.“

5. Když se inflace zvyšuje či snižuje, jak se v těchto situacích Vaši klienti chovají?

„Za normální situace se inflace nijak výrazně nemění, lidé tohle vůbec neřeší.“

Oblast HOSPODAŘENÍ DOMÁCNOSTÍ: (1. a 2. výzkumná otázka)

6. Jak byste ohodnotil povědomí Vašich klientů o aktuálním stavu jejich peněz? A jakým způsobem je sledují? (internetové bankovníctví, výpisy z banky, v duchu si dělají představu)

„Situace se celkově zlepšuje, lidé se naučili využívat online bankovníctví, tudíž mají povědomí o svých penězích.“

7. Jak platí Vaši klienti pojistky a další produkty? Včas nebo častokrát se zpožděním?

„Většina platí pravidelně, protože mají trvalý příkaz nebo platbu sipem, Najdou se ovšem i takoví klienti, kteří se občas zpozdí.“

8. Setkáváte se s tím, že si Vaši klienti sestavují rodinný rozpočet? Plánují příjmy a výdaje? Jestli ano, tak co k tomu používají, papír tužku, internet banking?

„Řekl bych, že většina lidí ví jak s penězi vyjít a co zaplatit, ale na papír nebo do tabulek to nedávají.“

9. Když jsou finance Vašich klientů v přebytku, odkládají si část příjmu stranou jako rezervu (např. v případě ztráty zaměstnání)? A je jim zřejmé, že je to pro jejich rodinné finance důležité?

„Češi jsou zvyklí spořit a většina lidí spoří, otázka je ovšem kolik. Celkově nejsou částky dostatečné, a pokud lidé mají přebytek tak si peníze spíše užijí nebo koupí něco do domácnosti.“

10. Myslíte si, že si Vaši klienti vytvářejí rezervy jako zajištění na stáří? Jestli ano, tak jak nejčastěji (hotovost, penzijní připojištění, peníze uložené v bance)?

„U nás má téměř každý založeno penzijní připojištění nebo drží peníze v bance, což je hloupost. Dnes už se však lidé učí investovat, což je velmi pozitivní přínos.“

Oblast FINANČNÍ PRODUKTY: (1. a 2. výzkumná otázka)

11. Jak hodnotíte povědomí Vašich klientů o nabídce finančních produktů na trhu?

Povědomí lidé mají díky internetu a médiím, kde je toho nepřehledné množství. Avšak znalosti konkrétních produktů a jejich funkcí už samozřejmě klienti postrádají.

12. Když klientovi nabídnete produkt, dokáže si sám posoudit jeho výhodnost?

Rozhodně nedokáže. Ve většině případů dá na mé doporučení, které by mělo být pro konkrétního klienta to nejvhodnější.

13. Když předkládáte klientovi nabídku finančního produktu, chce po Vás více nabídek nebo by mu stačila jen jedna?

„Vždy dělám více nabídek a všechny musí být pro klienta šité na míru, ale že by to klient sám od sebe po mě vyžadoval, tak s tím se neseťkávám.“

14. Jak byste popsal schopnost Vašich klientů využívat volné finanční prostředky? A jakou formu investování zpravidla využívají?

„Když mají klienti volné finanční prostředky, chtějí je zhodnotit. Populární jsou dnes podílové fondy, cenné kovy, nemovitostní fondy nebo různá smíšená portfolia.“

15. Myslíte si, že Vaši klienti dokážou sami posoudit, zda je úvěr výhodný? A na základě čeho se zpravidla rozhodují? (RPSN?, úroková míra nebo čekají, co jim někdo doporučí)

„Myslím si, že v dnešní době už klient dokáže dle RPSN či úroků vyhodnotit, zda je pro něj úvěr výhodný či nikoliv. Ale ve většině případů jde jen o to, aby na úvěr dosáhl. Pokud peníze

klienti nutně potřebují, tak záležitosti jako RPSN až tak neřeší. Jinak by u nás nemohly fungovat společnosti jako Provident a jim podobní. “

16. Jaký úvěr nejčastěji využívají?

„Na bydlení hypotéku nebo úvěr ze stavebního spoření, jinak spotřební úvěry. “

17. Setkáváte se s tím, že Vaši klienti znají zkratku RPSN, p.a., p.m. a vědí jaký dopad mají v praxi?

„Většina mých klientů zmiňované zkratky zná a mají své finance pod kontrolou. Ti co je neznají, řeší jiné věci, např. kde nejrychleji získat peníze. Situace se může lišit např. ve městě či na vesnici. Kdy ve městech lidé více znají zmiňované zkratky a jaký mají dopad. “

18. Jak byste ohodnotil způsobilost Vašich klientů vybrat si pro sebe ten nejvýhodnější pojistný produkt bez finančního poradenství?

„Na trhu je obrovské množství pojišťoven a produktů, my jako odborníci se neustále školíme. Běžný člověk si není schopen sám poradit a správně sestavit pojistky. “

Oblast PRÁVA SPOTŘEBITELE: (1. a 2. výzkumná otázka)

19. Jak se zachovají Vaši klienti, když před ně předložíte smlouvu? Přečtou si ji nebo ji hned podepíší?

„Většina mi věří a hned podepíše, samozřejmě je se vším potřebným seznámím. Nikdo z mých klientů si smlouvy celé nečte. “

20. Jak byste okomentoval schopnost Vašich klientů porozumět smlouvám?

„Nemůžou rozumět všemu. Ve smlouvách je tolik údajů a ustanovení, že ani není možné, aby tomu porozuměli. “

21. Myslíte si, že Vaši klienti vědí, že je možné produkt reklamovat?

„Opravdu mizivé procento mých klientů ví o této možnosti, ale ve skutečnosti to tak jednoduché není. “

3. výzkumná otázka

22. Z jakého důvodu si s Vámi klienti nejčastěji domlouvají konzultace?

„Jedná se o posouzení vhodnosti jejich smluv, cenově zajímavější nabídky, vyřízení pojistné události, nebo chtějí poradit, kam investovat své finanční prostředky. Samozřejmě také při vzniku nového pojištění (narození dítěte, nové auto apod.) “

4. výzkumná otázka

23. Co si myslíte o Standardu finanční gramotnosti z hlediska vhodnosti témat pro dospělou populaci?

„Ano, myslím si, že standard je zpracovaný dobře pro dospělé populaci. Avšak teorie se značně liší od praxe.“

24. Jaká je dle Vašeho názoru jejich uplatnitelnost v praxi? Postrádáte zde nějakou oblast či kompetenci nebo standard hodnotíte efektivně?

„Myslím si, že polovina uvedených témat je využitelná v praxi, ale praxe je ve skutečnosti úplně jiná, jak věci uvedené ve standardu. Věci, které by tam měli být, tak tam jsou, ale je důležité, aby lidé uvedená témata uměli využít v běžném životě, přičemž ve většině případů tomu tak bohužel zatím není.“

25. Myslíte si, že bude mít v praxi nějaký efekt výuka témat finanční gramotnosti již na ZŠ a SŠ dle standardů?

„Určitě ano, ale je důležité, aby učitelé, kteří budou vyučovat finanční gramotnosti nebo ji zahrnovat do své výuky, byli dostatečně vybaveni informacemi a hlavně, aby měli praktické zkušenosti, což je ze všeho nejdůležitější. Např. Není až tak důležité vědět, co znamená zkratka RPSN, to se naučí každý, ale pro život je důležité vědět, její praktické dopady.“

Doplňující otázky:

26. Jak byste ohodnotil úroveň FG u dospělé populace? Myslíte si, že se zvyšuje?

„Myslím si, že postupem času se finanční gramotnost postupně zvyšuje a zlepšuje díky dostupnosti informací, ale pořád to ještě není nejideálnější.“

27. Co si myslíte, že by nejvíce podpořilo úroveň FG ve společnosti? (např. výuka již v rámci povinné školní docházky, výuka až na SŠ či VŠ v rámci přípravy na budoucí povolání, neformální vzdělávání – kurzy, informální vzdělávání – informace z médií, finanční poradenství, legislativní regulace finančních činností – omezení ze strany státu – poskytování a podmínky úvěrů)

„Určitě výuka už od základní školy. Problém je však v tom, že ani samotní učitelé toho moc nevědí a myslím si, že na to nejsou dostatečně připravení. Takže pro zvyšování úrovně finanční gramotnosti je důležité vy vyučování se celkově zaměřit na praktické věci z finančního života.“

28. Domníváte se, že zájem o vaše služby v budoucnu poroste? Popřípadě v jakém směru?

„Ano např. na západě je situace zcela jiná. Díky regulacím se vyčistí trh, zmizí prodejci pojistek a zůstanou jen kvalitní finanční poradci.“

Finanční poradce č. 2: muž 34 let, 13 let praxe v oboru, registrace u stabilní makléřské společnosti s dlouholetou tradicí, 300 klientů

Oblast PENÍZE: (1. a 2. výzkumná otázka)

1. Jak hodnotíte znalost rozdílů mezi kreditní a debetní kartou u vašich klientů? Z jakého důvodu kreditní karty využívají?

„Spousta klientů si rozdíl vlastně ani moc neuvědomuje. Kreditní karta jim byla v bance nabídnutá jako jakási rezerva pro případ potřeby a už si lidé neuvědomují, že se jedná o nákladný úvěr, pokud se s ní nakládá nesprávně.“

2. Myslíte si, že Vaši klienti dokážou rozpoznat běžné cenové triky jako cena bez DPH atd?

„Ano. Myslím si, že na podobné triky si dnes lidé dávají větší pozor.“

3. Setkáváte se spíše se znalostí či neznalostí pojmu inflace u Vašich klientů?

„Pojem spíše znají, ale málo kdo s ní počítá při výběru spořicího či investičního produktu. A neuvědomují si tak její negativní vliv na odložené finanční prostředky.“

4. Jak byste popsal povědomí Vašich klientů o důsledcích inflace na příjmy, vklady a úvěry?

„Co se týká důsledků inflace, tak tady už je to podstatně horší. Většina klientů si tyto důsledky vůbec neuvědomuje.“

5. Když se inflace zvyšuje či snižuje, jak se v těchto situacích Vaši klienti chovají?

„Myslím, že to nijak zvláště neřeší. Na otázku, jaká je momentální inflace, většinou neznají ani odpověď.“

Oblast HOSPODAŘENÍ DOMÁCNOSTÍ: (1. a 2. výzkumná otázka)

6. Jak byste ohodnotil povědomí Vašich klientů o aktuálním stavu jejich peněz? A jakým způsobem je sledují? (internetové bankovníctví, výpisy z banky, v duchu si dělají představu).

„Myslím si, že v dnešní době mají představu o jejich aktuální finanční situaci. Internetové bankovníctví má již většina klientů. Dále pak shromažďují výpisy z banky.“

7. Jak platí Vaši klienti pojistky a další produkty? Včas nebo častokrát se zpožděním?

„Převážná většina mých klientů platí včas, ale najdou se občas samozřejmě i výjimky. Nastavuji s klienty trvalý příkaz a pak je to většinou bez problémů.“

8. Setkáváte se s tím, že si Vaši klienti sestavují rodinný rozpočet? Plánují příjmy a výdaje? Jestli ano, tak co k tomu používají, papír tužku, internet banking?

„Se sestavováním rodinného rozpočtu se u svých klientů setkávám velmi málo. Většina klientů zná své pravidelné příjmy a výdaje, ale že by je nějak do detailů plánovali, si nemyslím. Avšak mezi mými klienty se najdou i takoví, co si rozpočet se stavují a používají k tomu papír a tužku. Ale takových klientů je opravdu velmi, velmi málo.“

9. Když jsou finance Vašich klientů v přebytku, odkládají si část příjmu stranou jako rezervu (např. v případě ztráty zaměstnání)? A je jim zřejmé, že je to pro jejich rodinné finance důležité?

„Řekl bych, že ano. Dle mého názoru je český národ spíše spořivý a většina si uvědomuje, že je pro ně důležité mít nějakou finanční rezervu.“

10. Myslíte si, že si Vaši klienti vytvářejí rezervy jako zajištění na stáří? Jestli ano, tak jak nejčastěji (hotovost, penzijní připojištění, peníze uložené v bance)?

„Ano, vzhledem k tomu, že se eviduje 4,4 mil. kusů „ penzijních připojištění“ tak asi nejčastěji penzijní připojištění. Alespoň co se počtu kusů týče. Jinak dnes lidé často investují do akciových fondů a poslední dobou i např. do zlata atd.“

Oblast FINANČNÍ PRODUKTY: (1. a 2. výzkumná otázka)

11. Jak hodnotíte povědomí Vašich klientů o nabídce finančních produktů na trhu?

„Nabídky se na klienty chrlí ze všech stran. Je jich nepřehledné množství, klienti je mnohdy ignorují, nevěnují jim velkou pozornost, a proto nemají dostatečný přehled o finančních produktech.“

12. Když klientovi nabídnete produkt, dokáže si sám posoudit jeho výhodnost?

„Ne. Většinou a rádi si nechají doporučit.“

13. Když předkládáte klientovi nabídku finančního produktu, chce po Vás více nabídek nebo by mu stačila jen jedna?

„Vždy předkládáme více nabídek (dnes už je to i povinnost). Platí zde však, čím více tím hůře. Klientovi se pak těžko rozhoduje. Jedná se totiž o složité téma. Pomáháme klientovi se v nabídkách zorientovat a najít pro něj tu nejlepší podle jeho potřeb, které nám sdělil v první fázi jednání. „

14. Jak byste popsal schopnost Vašich klientů využívat volné finanční prostředky? A jakou formu investování zpravidla využívají?

„Myslím si, že tak 50 % mých klientů chce zhodnocovat své volné finanční prostředky, aby z toho měli nějaký užitek. Ale samotný výběr vhodných investic je složitější, proto jim s tím často pomáhám. Nejčastěji klienti investují do podílových fondů.“

15. Myslíte se, že Vaši klienti dokážou sami posoudit, zda je úvěr výhodný? A na základě čeho se zpravidla rozhodují? (RPSN?, úroková míra nebo čekají, co jim někdo doporučí).

„Myslím si, že většina mých klientů dokáže posoudit, zda je úvěr výhodný. Klienti řeší hlavně úroky, ale především si dávají si pozor na RPSN a v neposlední řadě i měsíční splátku.“

16. Jaký úvěr nejčastěji využívají?

„Hypotéky, úvěry ze stavebního spoření a spotřebitelské úvěry.“

17. Setkáváte se s tím, že Vaši klienti znají zkratku RPSN, p.a., p.m. a vědí jaký dopad mají v praxi?

„Většinou ano. V dnešní době už klienti vědí, co RPSN a další zkratky znamenají a dávají si na to větší pozor, než tomu bývalo v dřívější době.“

18. Jak byste ohodnotil způsobilost Vašich klientů vybrat si pro sebe ten nejvýhodnější pojistný produkt bez finančního poradenství?

„Finanční trh je přesycený nabídkami finančních produktů, které se na klienty chrlí ze všech, je jich takové množství, že sám klient není schopen si v takovém počtu vybrat pro sebe ten nejlepší a nejvýhodnější produkt.“

Oblast PRÁVA SPOTŘEBITELE: (1. a 2. výzkumná otázka)

19. Jak se zachovají Vaši klienti, když před ně předložíte smlouvu? Přečtou si ji nebo ji hned podepíší?

„Většina mých klientů vůbec smlouvu nečte, ihned ji podepíše.“

20. Jak byste okomentoval schopnost Vašich klientů porozumět smlouvám?

„Klienti nejsou schopni porozumět úplně všemu ve smlouvě. Většinou věci rozumí, ale jsou tam uvedeny i takové věci, kterým bohužel nemají šanci porozumět.“

21. Myslíte si, že Vaši klienti vědí, že je možné produkt reklamovat?

„Nejsem si úplně jistý, ale myslím si, že většina klientů to neví.“

3. výzkumná otázka

22. Z jakého důvodu si s Vámi klienti nejčastěji domlouvají konzultace?

„Sjednání pojistných produktů život, neživot. Hypotéky a dále pak investice.“

4. výzkumná otázka

23. Co si myslíte o Standardu finanční gramotnosti z hlediska vhodnosti témat pro dospělé populaci?

„Myslím, že zvolená témata pro dospělé populaci jsou v pořádku. Je tam obsaženo vše, co je potřebné, aby dospělý člověk věděl pro běžné fungování ve finančním světě.“

24. Jaká je dle vašeho názoru jejich uplatnitelnost v praxi? Postrádáte zde nějakou oblast či kompetenci nebo standard hodnotíte efektivně, popřípadě jak by se dal vylepšit?

„Myslím si, že Standard je velmi dobře napsán, jsou tam zahrnuta všechna nezbytná témata a pokud by se dospělý člověk choval dle něj ve všech uvedených oblastech, bylo by to skvělé. Ale řekl bych, že většina dnešní dospělé populace se nijak sama nevzdělává, co se týká finanční gramotnosti a většinu kompetencí uvedených ve standard postrádá.“

25. Myslíte si, že bude mít v praxi nějaký efekt výuka témat finanční gramotnosti již na ZŠ a SŠ dle standardů?

„Určitě ano, myslím, že bylo výborným krokem zavést výuku finanční gramotnosti na ZŠ a SŠ a věřím, že bude efektivní a bude mít pozitivní přínos v rozvoji finanční gramotnosti u dospělé populace.“

Doplňující otázky:

26. Jak byste ohodnotil úroveň FG u dospělé populace? Myslíte si, že se zvyšuje?

„Myslím, že se postupně zvyšuje díky dobré informovanosti, ale má však stále mnohdy ještě velké rezervy. Díky výuce finanční gramotnosti ve školách se bude více zvyšovat až u budoucí dospělé populace.“

27. Co si myslíte, že by nejvíce podpořilo úroveň FG ve společnosti? (např. výuka již v rámci povinné školní docházky, výuka až na SŠ či VŠ v rámci přípravy na budoucí povolání, neformální vzdělávání – kurzy, informální vzdělávání – informace z médií, finanční poradenství, legislativní regulace finančních činností – omezení ze strany státu – poskytování a podmínky úvěrů).

„Myslím si, že úroveň finanční gramotnosti nejvíce zefektivní výuka na ZŠ, SŠ. Kurzy jsou dobré, ale málokterý dospělý člověk se do něj sám přihlásí, jak jsem již říkal. Nejlepší je tedy připravovat už naše děti ve škole, aby tím tak zajistit zvyšování úrovně finanční gramotnosti ve společnosti.“

28. Domníváte se, že zájem o Vaše služby v budoucnu poroste? Popřípadě v jakém směru?

„Na finanční poradce jsou dnes kladeny stále vyšší nároky, co se týče odborné způsobilosti a různých legislativních záležitostí. To vede k větší odbornosti a profesionalitě nabízených služeb, ale taky k úbytku poradců. Proto si myslím, že v budoucnu bude naše práce více vážená. Pokud poroste úroveň finanční gramotnosti u dospělé populace, tak jistě poroste i zájem o naše služby.“

Finanční poradce č. 3: muž 36 let, 11 let praxe v oboru, registrace u stabilní makléřské společnosti, 200 klientů

Oblast PENÍZE: (1. a 2. výzkumná otázka)

1. Jak hodnotíte znalost rozdílů mezi kreditní a debetní kartou u vašich klientů? Z jakého důvodu kreditní karty využívají?

„Znalost rozdílů je dnes už u většiny klientů, kreditní karty většinou využívají kvůli nedostatku finančních prostředků.“

2. Myslíte si, že Vaši klienti dokážou rozpoznat běžné cenové triky jako cena bez DPH atd?

„Ano, myslím si, že většina klientů už dnes běžné triky u obchodníků rozpozná.“

3. Setkáváte se spíše se znalostí či neznalostí pojmu inflace u Vašich klientů?

„Inflaci každý zná teoreticky, ví, že existuje, ale nikdo s ní nepočítá při spoření nebo zhodnocování volných financí.“

4. Jak byste popsal povědomí Vašich klientů o důsledcích inflace na příjmy, vklady a úvěry?

„Jak jsem již říkal, teoreticky inflaci každý zná, ale její praktické dopady už nikdo neřeší a neví o nich.“

5. Když se inflace zvyšuje či snižuje, jak se v těchto situacích Vaši klienti chovají?

„Klienti své chování nemění, jelikož často ani neregistrují změnu inflace a neřeší to.“

Oblast HOSPODAŘENÍ DOMÁCNOSTÍ: (1. a 2. výzkumná otázka)

6. Jak byste ohodnotil povědomí Vašich klientů o aktuálním stavu jejich peněz? A jakým způsobem je sledují? (internetové bankovníctví, výpisy z banky, v duchu si dělají představu)

„Dnes většina mých klientů má už internetové bankovníctví, takže povědomí o svých penězích mají.“

7. Jak platí Vaši klienti pojistky a další produkty? Včas nebo častokrát se zpožděním?

„Naprostá většina mých klientů platí včas, ale najdou se i výjimky.“

8. Setkáváte se s tím, že si Vaši klienti sestavují rodinný rozpočet? Plánují příjmy a výdaje? Jestli ano, tak co k tomu používají, papír tužku, internet banking?

„Více jak polovina klientů si rozpočet plánuje a co tak od nich slyším tak si to píše na papír.“

9. Když jsou finance Vašich klientů v přebytku, odkládají si část příjmu stranou jako rezervu (např. v případě ztráty zaměstnání)? A je jim zřejmé, že je to pro jejich rodinné finance důležité?

„Většina mých klientů tvrdí, že přebytek nemají.“

10. Myslíte si, že si Vaši klienti vytvářejí rezervy jako zajištění na stáří? Jestli ano, tak jak nejčastěji (hotovost, penzijní přípojištění, peníze uložené v bance)?

„Ano, hodně lidí si vytváří rezervy na stáří, ale problém je v tom, že jen malé částky, penzijní přípojištění má každý, ale to jim stačit nebude.“

Oblast FINANČNÍ PRODUKTY: (1. a 2. výzkumná otázka)

11. Jak hodnotíte povědomí Vašich klientů o nabídce finančních produktů na trhu?

„Všichni znají jen to, co je jim hučeno do hlavy reklamou. Stavební spoření, penzijní přípojištění, pojištění, a i o tom mají slabé znalosti. Jen výjimečně někdo ví, jaké % zhodnocení je např. na penziku nebo stavebku.“

12. Když klientovi nabídnete produkt, dokáže si sám posoudit jeho výhodnost?

„Musí vidět porovnání se stávajícím produktem, který má. Ale že by sám klient dokázal posoudit, zda je produkt výhodný či nikoliv si nemyslím.“

13. Když předkládáte klientovi nabídku finančního produktu, chce po Vás více nabídek nebo by mu stačila jen jedna?

„Předkládám více nabídek, ale sám klient to nepožaduje.“

14. Jak byste popsal schopnost Vašich klientů využívat volné finanční prostředky? A jakou formu investování zpravidla využívají?

„Klienti jsou konzervativnější než by měli, rádi se drží svých zavedených produktů, ale ty už nejsou, co bývaly, a pokud už opravdu investují, tak formou podílových fondů.“

15. Myslíte se, že Vaši klienti dokáží sami posoudit, zda je úvěr výhodný? A na základě čeho se zpravidla rozhodují? (RPSN?, úroková míra nebo čekají, co jim někdo doporučí)

„Ano, klienti se už v úvěrech docela vyznají, rozhodují se podle RPSN, na doporučení dají jen u toho, komu věří.“

16. Jaký úvěr nejčastěji využívají?

„Zaleží jak na co, pokud jde o bydlení, tak hypotéka nebo úvěr ze stavebního spoření. Menší částky např. na auto atd. tak spotřebitelský úvěr.“

17. Setkáváte se s tím, že Vaši klienti znají zkratku RPSN, p.a., p.m. a vědí jaký dopad mají v praxi?

„RPSN znají a ví, že se nedá dívat jen na úrok, zkratky časových období moc ne, většinou je všude p.a.“

18. Jak byste ohodnotil způsobilost Vašich klientů vybrat si pro sebe ten nejvýhodnější pojistný produkt bez finančního poradenství?

„Způsobnost by i byla, ale nikdo to nedělá, protože by to stálo hodně času oběhat např 5 poboček pojišťoven a pak si nabídky porovnat, poradce to udělá za ně a pro klienta je to pohodlnější.“

Oblast PRÁVA SPOTŘEBITELE: (1. a 2. výzkumná otázka)

19. Jak se zachovají Vaši klienti, když před ně předložíte smlouvu? Přečtou si ji nebo ji hned podepíší?

„Jen tak proběhnou osobní údaje a hlavní body smlouvy, nikdy ji nečtou celou.“

20. Jak byste okomentoval schopnost Vašich klientů porozumět smlouvám?

„Když se jim to vysvětlí tak porozumí, ale sami od sebe tomu rozumět nemůžou.“

21. Myslíte si, že Vaši klienti vědí, že je možné produkt reklamovat?

„Ví, že se dá zrušit nebo odstoupit od smlouvy ale reklamovat ne.“

3. výzkumná otázka

22. Z jakého důvodu si s Vámi klienti nejčastěji domlouvají konzultace?

„Z důvodů založení pojištění, zlevnění, aktualizace nebo rozšíření produktů nebo vyššího zhodnocení v případě spoření.“

4. výzkumná otázka

23. Co si myslíte o Standardu finanční gramotnosti z hlediska vhodnosti témat pro dospělou populaci?

„Témata jsou vhodná, měl by to znát každý, ale praxe je ještě trochu jiná.“

24. Jaká je dle Vašeho názoru jejich uplatnitelnost v praxi? Postrádáte zde nějakou oblast či kompetenci nebo standard hodnotíte efektivně, popřípadě jak by se dal vylepšit?

„Uplatnitelnost a efektivnost je dobrá, pokud to spotřebitel zná a zajímá se, ale většina dospělé populace to moc neřeší a sami si informace nevyhledávají.“

25. Myslíte si, že bude mít v praxi nějaký efekt výuka témat finanční gramotnosti již na ZŠ a SŠ dle standardů?

„Určitě, je potřeba, aby tyhle základní témata lidé znali.“

Doplňující otázky:

26. Jak byste ohodnotil úroveň FG u dospělé populace? Myslíte si, že se zvyšuje?

„Zvyšuje se, ale velmi pomalu.“

27. Co si myslíte, že by nejvíce podpořilo úroveň FG ve společnosti? (např. výuka již v rámci povinné školní docházky, výuka až na SŠ či VŠ v rámci přípravy na budoucí povolání, neformální vzdělávání – kurzy, informální vzdělávání – informace z médií, finanční poradenství, legislativní regulace finančních činností – omezení ze strany státu – poskytování a podmínky úvěrů)

„Myslím si, že nejvíce podpoří úroveň FG povinná výuka už na ZŠ a pak SŠ, protože tohle téma provází člověka celý život.“

28. Domníváte se, že zájem o Vaše služby v budoucnu poroste? Popřípadě v jakém směru?
„Myslím, že ano, hlavně v oblasti zhodnocování financí. Z důvodu regulace finančního trhu také zmizí prodejci a uplatní se jen schopní finanční poradci, kterým jde především o blaho klientů.“

Finanční poradce č. 4: žena 58 let, 25 let praxe v oboru, registrace u stabilní makléřské společnosti s dlouholetou tradicí, 400 klientů

Oblast PENÍZE: (1. a 2. výzkumná otázka)

1. Jak hodnotíte znalost rozdílů mezi kreditní a debetní kartou u Vašich klientů?
„Ve většině případů už jsou klienti obeznámeni s daným rozdílem, ale většina mých klientů kreditní karty nevyužívá, neboť vědí, že se jedná o drahý úvěr.“
2. Myslíte si, že Vaši klienti dokážou rozpoznat běžné cenové triky jako cena bez DPH atd?
„Naprostá většina mých klientů, si myslím, dokáže rozpoznat cenu bez DPH a cenu s DPH a berou na to zřetel.“
3. Setkáváte se spíše se znalostí či neznalostí pojmu inflace u Vašich klientů?
„Většina mých klientů pojem inflace vůbec nezná, třeba o ní už slyšeli, ale co to je, nemají tušení.“
4. Jak byste popsala povědomí Vašich klientů o důsledcích inflace na příjmy, vklady a úvěry?
„Jelikož klienti inflaci neznají teoreticky, už vůbec neznají její praktické důsledky.“
5. Když se inflace zvyšuje či snižuje, jak se v těchto situacích Vaši klienti chovají?
„Klienti inflaci vůbec neřeší, většina neví, jaký má dopad v praxi, proto se jí ani vůbec nezabývají.“

Oblast HOSPODAŘENÍ DOMÁCNOSTÍ: (1. a 2. výzkumná otázka)

6. Jak byste ohodnotila povědomí Vašich klientů o aktuálním stavu jejich peněz? A jakým způsobem je sledují? (internetové bankovníctví, výpisy z banky, v duchu si dělají představu)
„Díky dnes velmi populárnímu internetovému bankovníctví, které má asi většina mých klientů, si myslím, že mají povědomí o svých penězích.“
7. Jak platí Vaši klienti pojistky a další produkty? Včas nebo častokrát se zpožděním?
„Většinou mají klienti zadaný trvalý příkaz na platby, proto dochází k jejich včasnému hrazení.“
8. Setkáváte se s tím, že si Vaši klienti sestavují rodinný rozpočet? Plánují příjmy a výdaje? Jestli ano, tak co k tomu používají, papír tužku, internet banking?
„U svých klientů se opravdu zřídka setkám s tím, že by si plánovali rodinný rozpočet. Snad 3 mí klienti si plánují příjmy a výdaje a používají k tomu papír a tužku. Ale většina klientů má

své finance pod kontrolou díky internetovému bankovníctví, proto nemají potřebu si sestavovat rozpočet.“

9. Když jsou finance Vašich klientů v přebytku, odkládají si část příjmu stranou jako rezervu (např. v případě ztráty zaměstnání)? A je jim zřejmé, že je to pro jejich rodinné finance důležité?

„Když mají klienti přebytek, většinou ho moc dlouho nemají a utrácí ho za věci, o nichž si myslí, že nezbytně potřebují, místo toho, aby si šetřili.“

10. Myslíte si, že si Vaši klienti vytvářejí rezervy jako zajištění na stáří? Jestli ano, tak jak nejčastěji (hotovost, penzijní připojištění, peníze uložené v bance)?

„Většinou si vytvářejí rezervy v podobě penzijního fondu, u mladších klientů převládají investiční programy, eventuálně spoření do zlata.“

Oblast FINANČNÍ PRODUKTY: (1. a 2. výzkumná otázka)

11. Jak hodnotíte povědomí Vašich klientů o nabídce finančních produktů na trhu?

„Vzhledem k velké konkurenci na trhu, zná většina klientů různé produkty dle doporučení poradce, který s klienty spolupracuje. Ale že by měli sami klienti nějaké širší povědomí, tak to nikoliv.“

12. Když klientovi nabídnete produkt, dokáže si sám posoudit jeho výhodnost?

„Ne, sám rozhodně ne. Vždy si nechají ode mě něco „vyzdvihnout“.“

13. Když předkládáte klientovi nabídku finančního produktu, chce po Vás více nabídek nebo by mu stačila jen jedna?

„Ve všech případech mám zpracovaných více nabídek, ale že by to sám klient požadoval, tak to ne. Ve většině případů si myslím, že by jim stačila pouze jedna nabídka s mým doporučením a byli by spokojeni.“

14. Jak byste popsala schopnost vašich klientů využívat volné finanční prostředky? A jakou formu investování zpravidla využívají?

„Někteří z mých klientů se vůbec nechtějí bavit o svých volných finančních prostředcích. Kdo však má volné finanční prostředky, chce je investovat do podílových fondů.“

15. Myslíte se, že Vaši klienti dokážou sami posoudit, zda je úvěr výhodný? A na základě čeho se zpravidla rozhodují? (RPSN?, úroková míra nebo čekají, co jim někdo doporučí)

„Myslím si, že většina mých klientů si dává na úvěry pozor, hlavně na RPSN, ale převážně mladší klienti úrok a RPSN vůbec neřeší, řídí se heslem, kde jim půjčí, tam si vezmou.“

16. Jaký úvěr nejčastěji využívají?

„Hypotéky, spotřebitelské úvěry“

17. Setkáváte se s tím, že Vaši klienti znají zkratku RPSN, p.a., p.m. a vědí jaký dopad mají v praxi?

„Ve většině případů zkratky znají a dávají si na ně více pozor, než tomu bývalo kdysi.“

18. Jak byste ohodnotila způsobilost Vašich klientů vybrat si pro sebe ten nejvýhodnější pojistný produkt bez finančního poradenství?

„Zastávám názor, že většina mých klientů by si v tom velkém množství produktů, co na finančním trhu máme, nedokázala bez finančního poradenství vybrat. Od toho jsme tu my, poradci, abychom jim s tím pomohli.“

Oblast PRÁVA SPOTŘEBITELE: (1. a 2. výzkumná otázka)

19. Jak se zachovají Vaši klienti, když před ně předložíte smlouvu? Přečtou si ji nebo ji hned podepíší?

„Klientům vždy vše ve smlouvě vysvětlím a vyzvu je k otázkám, většinou žádné nemají a podepíší. Ale že by si sami od sebe celou smlouvu přečetli, tak to ne. Podepsali by bez rozmyslu.“

20. Jak byste okomentovala schopnost Vašich klientů porozumět smlouvám?

„Klient nemá šanci porozumět všemu ve smlouvě. Jen zasvěcený člověk, co se o tuto problematiku zajímá, to dokáže.“

21. Myslíte si, že Vaši klienti vědí, že je možné produkt reklamovat?

„Nemyslím si.“

3. výzkumná otázka

22. Z jakého důvodu si s Vámi klienti nejčastěji domlouvají konzultace?

„Většinou když chtějí poradit a zřídit pojištění, spoření, úvěry, investice.“

4. výzkumná otázka

23. Co si myslíte o Standardu finanční gramotnosti z hlediska vhodnosti témat pro dospělé populaci?

„Myslím si, že témata jsou velmi vhodná, Standard je sestaven velmi dobře a určitě to dospělé populaci velmi pomůže, protože to velice potřebuje.“

24. Jaká je dle Vašeho názoru jejich uplatnitelnost v praxi? Postrádáte zde nějakou oblast či kompetenci nebo Standard hodnotíte efektivně?

„Standard hodnotím efektivně, myslím si, že je v něm zahrnuto vše, co by dospělý člověk měl vědět ze světa financí, aby bez újmy obstál v životě.“

25. Myslíte si, že bude mít v praxi nějaký efekt výuka témat finanční gramotnosti již na ZŠ a SŠ dle standardů?

„Určitě ano, myslím si, že nynější dospělá populace není pořád dostatečně vybavena správnými kompetencemi, aby se dokázala orientovat na finančním trhu a správně se chovat po finanční stránce. Proto si myslím, že je důležité, zařazovat tato témata do výuky, aby děti byly připraveny pro život.“

Doplňující otázky:

26. Jak byste ohodnotila úroveň FG u dospělé populace? Myslíte si, že se zvyšuje?

„Určitě se zvyšuje, ale opravdu velmi minimálně. Dospělí lidé sice získávají informace z médií, ale ne vždy jsou to správné informace a dospělí lidé častokrát bývají velmi líní, aby si dané informace ověřovali nebo vyhledávali sami. Proto jak jsem již říkala, je důležitá výuka finanční gramotnosti ve školách, aby děti již vstupovaly do života s osvojenými, správnými informacemi a byly naučeny se samy vzdělávat a získávat nové a správné informace.“

27. Co si myslíte, že by nejvíce podpořilo úroveň FG ve společnosti? (např. výuka již v rámci povinné školní docházky, výuka až na SŠ či VŠ v rámci přípravy na budoucí povolání, neformální vzdělávání – kurzy, informální vzdělávání – informace z médií, finanční poradenství, legislativní regulace finančních činností – omezení ze strany státu – poskytování a podmínky úvěrů)

„Jak jsem již říkala, určitě úroveň podpoří výuka již na ZŠ a SŠ a také kvalitní finanční poradenství.“

28. Domníváte se, že zájem o Vaše služby v budoucnu poroste? Popřípadě v jakém směru?

„Myslím si, že ano, díky nezávislosti v poskytovaných službách.“