

Česká zemědělská univerzita v Praze

Institut vzdělávání a poradenství

Katedra pedagogiky



**Česká zemědělská
univerzita v Praze**

Tvorba vzdělávací aktivity pro vybraný segment

Bakalářská práce

Autor: Gabriela Vlková

Vedoucí práce: Ing. Kateřina Tomšíková, Ph.D.

2022

Zadávací list

ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma:

Tvorba vzdělávací aktivity pro vybraný segment

vypracovala samostatně a citovala jsem všechny informační zdroje, které jsem v práci použila a které jsem rovněž uvedla na konci práce v seznamu použitých informačních zdrojů.

Jsem si vědoma, že na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, především ustanovení § 35 odst. 3 tohoto zákona, tj. o užití tohoto díla.

Jsem si vědoma, že odevzdáním bakalářské práce souhlasím s jejím zveřejněním podle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a to i bez ohledu na výsledek její obhajoby.

Svým podpisem rovněž prohlašuji, že elektronická verze práce je totožná s verzí tištěnou a že s údaji uvedenými v práci bylo nakládáno v souvislosti s GDPR.

V dne

.....
(podpis autora práce)

PODĚKOVÁNÍ

Na tomto místě bych ráda poděkovala Ing. Kateřině Tomšíkové, Ph.D., za cenné připomínky a odborné rady, kterými přispěla k vypracování této bakalářské práce.

Abstrakt

Bakalářská práce se zabývala edukací seniorů se zaměřením na oblast finanční gramotnosti. Hlavní cíl práce spočíval ve vlastním návrhu vzdělávací aktivity zaměřené na seniory, která by se týkala bankovních a pojistných produktů vhodných pro tento segment. V teoretické části práce byla využita metoda analýzy informací z dostupných monografií a adekvátních elektronických zdrojů a byly zde charakterizovány pojmy s tématem související. Hlavní metodou, která byla použita v praktické části práce, byly individuální rozhovory, a to na jedné straně s klienty-seniory za účelem zjištění jejich potřeb v oblasti bankovníctví a pojišťovnictví, a na straně druhé s poskytovateli těchto služeb. Z výsledků práce vyplynulo, že oslovení klienti-senioři by uvítali speciální kurz, který by jim vysvětlil problematiku bankovních a pojistných služeb odpovídajících jejich věku. Upřednostňovali by kontaktní formu. Díky tomuto zjištění a s pomocí komparace poznatků obsažených v teoretické části práce byla navržena vzdělávací akce, která reflektuje zjištěné potřeby klientů-seniorů. Výsledky práce, včetně návrhu vzdělávací aktivity, jsou využitelné v praxi.

Klíčová slova

vzdělávání, edukace seniorů, finanční služby

Abstract

This bachelor thesis dealt with the education of seniors with a focus on financial literacy. The main target of this thesis was to design an suitable educational program with focus on seniors understanding of bank and insurance products. Theoretical part of the thesis describes methods of information analysis, available monographs and other used electronical sources. Selected topic related terminology is also covered by this thesis section. Individual interviews represent the key applied method in the practical part both with senior clients in order to determine their needs and also with providers of banking and insurance services. Tailored training that would explain the issue of banking and insurance services is the clear outcome of the practical part of the thesis. Majority of senior clients preference is training in a person form. Thanks to this finding supported by theoretical part summary, an educational event was designed that reflects the identified needs of senior clients. This result of the thesis, including the design of the educational activity, can be used in practice.

Keywords

education, education of seniors, financial services

OBSAH

ÚVOD	9
TEORETICKÁ VÝCHODISKA	
1 Cíl a metodika	11
2 Vzdělávání	12
2.1 Pedagogika	13
2.2 Didaktika	16
3 Edukace seniorů	18
3.1 Senior	18
3.1.1 Stáří	18
3.1.2 Stárnutí	19
3.2 Geragogika	20
3.3 Specifikace vzdělávání seniorů	20
3.4 Význam vzdělávání v postproduktivním věku	21
3.5 Vzdělávání seniorů v České republice	22
3.6 Gerontodidaktika	22
3.7 Lektor a vzdělávání	22
3.8 Komunikace v geragogice	23
3.9 Finanční gramotnost seniorů	23
4 Finanční instituce a jejich produkty	25
4.1 Systematizace finančních institucí	25
4.2 Finanční produkty	26
4.3 Pojistné produkty	26
5 Finanční a pojistné produkty vhodné pro seniory	28
5.1 Finanční produkty	28
5.1.1 Běžný účet	28
5.1.2 Spořicí účet	28
5.1.3 Úvěry	28

5.2	Pojistné produkty	29
5.2.1	Neživotní pojištění	29
5.2.2	Životní pojištění	29
6	Etika v poskytování finančních a pojistných produktů.....	30
6.1	Etika	30
6.2	Etické aspekty v bankovníctví	30
6.3	Etické aspekty v pojišťovnictví.....	31
PRAKTICKÁ ČÁST		
7	Vlastní šetření	33
7.1	Charakteristika vybraných metod	33
7.2	Realizace individuálních rozhovorů.....	33
7.2.1	Realizace individuálních rozhovorů s klienty – seniory	34
7.2.2	Realizace individuálních rozhovorů s poskytovateli služeb	35
7.3	Výsledky individuálních rozhovorů.....	37
7.3.1	Výsledky individuálních rozhovorů s klienty – seniory	37
7.3.2	Shrnutí výsledků individuálních rozhovorů s klienty – seniory	41
7.3.3	Výsledky individuálních rozhovorů s poskytovateli služeb	42
7.3.4	Shrnutí výsledků individuálních rozhovorů s poskytovateli služeb	46
7.4	Komparace vybraných odpovědí obou skupin respondentů	47
8	Vlastní doporučení	49
9	Návrh vlastní vzdělávací aktivity pro vybraný segment.....	51
ZÁVĚR		52
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ		54
SEZNAM TABULEK A GRAFŮ		59
SEZNAM PŘÍLOH.....		60

ÚVOD

V současné době dochází ke střetu neustále modernějších, ale také složitějších technologií na jedné straně a stárnoucí populace na straně druhé. Dnešní senioři představují generaci, která nevyrostala s „mobilem v ruce.“ Nejenom moderní technologie jsou složitější. Složitějšími se stávají také finanční služby. Banky a pojišťovny poskytují nepřehledné množství nejrůznějších produktů. Ke svému podnikání stále více využívají online prostředí a mobilní aplikace. Zmíněné faktory mohou pro dnešní občany v seniorském věku být problematické. Finanční a počítačová výchova nebyly vždy součástí formálního vzdělávání. Z toho důvodu představují senioři ohroženou skupinu lidí ke snadnému zneužití. Toho hojně využívají tzv. „šmejdi,“ což je pojem, který se ujal pro podvodné obchodníky cílící především na starší občany.

K zabývání se touto tematikou mne přivedlo několik skutečností. V mém okolí se nachází řada lidí, kteří jsou v důchodovém věku a jsou jednáním neseriózních poskytovatelů ohroženi. Informace o podobném jednání přichází i ze zahraničí. Příkladem může být případ osmdesátiletého lékaře ze španělského města Valencie. Ve Španělsku dochází k digitalizaci bankovníctví, a to nejenom přesunem agendy do prostředí internetu, ale také pobočky zaznamenávají „modernizaci“ ve smyslu úbytku zaměstnanců a přírůstku počítačů. Lékař Carlos San Juan patří k těm seniorům, který vzhledem k věku nemá dobrou počítačovou gramotnost a mnohokrát byl nucen žádat zaměstnance banky o pomoc, přičemž pocítil ponížení a vnímal jejich neprofesionální přístup. Z tohoto důvodu sepsal petici apelující na osobnější přístup v bankovních pobočkách, kterou podepsalo více než 600 tisíc Španělů.

Práce se zaměřuje na seniory a finanční a pojišťovací služby pro ně určené. Jejím cílem je na základě analýzy současného stavu poskytnout doporučení, která by mohla přispět k lepší orientaci seniorů v této oblasti, která je stále složitější a technologicky vyspělejší, a to především na základě dobré informovanosti. Ta je součástí celoživotního procesu vzdělávání či učení.

Z odborných monografií, které se touto problematikou zabývají, lze uvést autorky Špatenkovou a Smékalovou a jejich dílo *Edukace seniorů: Geragogika*

a gerontodidaktika z roku 2015 nebo autory Čevela, Kalvach a Čeledová a jejich publikace s názvem Sociální gerontologie: Úvod do problematiky z roku 2012.

TEORETICKÁ VÝCHODISKA

1 Cíl a metodika

Hlavním cílem bakalářské práce byl vlastní návrh realizace vzdělávací akce zaměřené na seniory týkající se nabídky pojistných a bankovních produktů vhodných pro tento segment. Cílem teoretické části práce byla charakteristika pojmů souvisejících s tématem.

V teoretické části práce byla použita metoda analýzy informací z dostupných odborných monografií a elektronických zdrojů. V teoretické části práce byly nejprve charakterizovány finanční a pojistné instituce a jejich produkty po obecné stránce. Text se dále zaměří především na produkty, které jsou svojí povahou vhodné pro seniory se zvláštním zřetelem na neživotní pojištění. Samostatná subkapitola je věnována etickému chování.

Hlavní metodou použitou v praktické části práce byly individuální rozhovory se seniory zaměřené na zjištění jejich potřeb v oblasti bankovníctví a pojišťovnictví a individuální rozhovory s poskytovateli těchto služeb. Tyto metody byly doplněny analýzou stávající nabídky bankovních a pojišťovacích institucí, které poskytují této věkové skupině. Na základě komparace zjištěných informací byl s využitím metody syntézy sestaven vzdělávací modul určený pro seniory.

2 Vzdělávání

Pojem vzdělávání má vícero významů. Palán (2022) rozlišuje dvě hlediska – jednak jako *„proces uvědomělého a cílevědomého zprostředkování a aktivního utváření a osvojování soustavy vědeckých a technických vědomostí, intelektuálních a praktických dovedností a lidských zkušeností, utváření morálních rysů a osobitých zájmů. Působení na člověka nebo skupinu za účelem utváření osobnosti, individualizace společenského vědomí; je tedy součástí socializace. Prakticky lze tento proces diferencovat na vzdělávání jako činnost lektora a vzdělávání se jako činnost účastníka vzdělávacího procesu;“* druhý význam vzdělávání popisuje jako činnost vykonávanou vzdělávacími institucemi (školy všech stupňů a druhů včetně institucí vzdělávajících dospělé), jejichž provoz zabezpečuje společnost.

Taktéž Průcha a Veteška (2012, s. 274) přiřazují termínu vzdělávání 2 významy.

Z prvního hlediska dávají vzdělávání do souvislosti s edukací, tzn. *„proces řízeného učení a vyučování, k němuž dochází typicky v edukačním prostředí školy nebo jiném edukačním prostředí (např. v rámci podnikového vzdělávání, zájmového vzdělávání dospělých aj.)“* Druhý význam pojmu vzdělávání vnímají jako nutnou podmínku přežití a vývoje společnosti.

V České republice je vzdělávání rozděleno do jednotlivých stupňů. Na samotném počátku stojí předškolní vzdělávání, na které navazuje základní a základní umělecké vzdělávání. Následuje střední vzdělávání, po kterém je možné absolvovat vyšší odborné vzdělávání či vysoké školství. V čele školství stojí Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy (MŠMT, 2022b). Z dalších institucí zabývajících se vzděláváním lze jmenovat Národní pedagogický institut České republiky, Národní ústav pro vzdělávání či EDUin neboli Informační centrum o vzdělávání.

Vzdělávání se řídí zákonem č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon). V České republice se vzdělávání vyznačuje zásadami rovného přístupu všech občanů (České republiky i členských států Evropské Unie) aniž by byli diskriminováni z důvodu rasy, barvy pleti, pohlaví, jazyka, víry, náboženství, národnosti, etnického či sociálního původu,

majetku, rodu, zdravotního stavu či jiného postavení občana (§ 2 odst. 1a školského zákona) (MŠMT, 2022c).

Vzdělávání se rozlišuje formální a neformální. Výše uvedený text se vztahuje ke vzdělávání formálnímu, tzn. takovému, díky kterému je dosažen určitý stupeň vzdělání doložitelný certifikátem – vysvědčení, diplom. Oproti tomu neformální vzdělávání probíhá mimo formální vzdělávání a jeho výstupem není ucelené školské vzdělání. Neformální vzdělávání je dobrovolné, umožňuje zájemcům rozvoj životních zkušeností, dovedností a postojů. Neformální vzdělávání se uskutečňuje prostřednictvím sdružení dětí a mládeže, nestátních neziskových organizací, školských zařízení pro zájmové vzdělávání (středisko volného času, vzdělávací agentury, kluby atd) (MŠMT, 2022a).

Výstupem vzdělávání je vzdělání. Průcha a Veteška (2014, s. 296) definují vzdělání jako „*souhrn vědění (znalostí, dovedností, postojů a hodnotových orientací), které subjekt získává jako produkt vzdělávání, a to jednak formálního vzdělávání (školního), jednak neformálního vzdělávání.*“ Autoři dodávají, že ačkoliv se úroveň vzdělání dokládá určitým dokumentem, je těžké určit přesný zdroj původu vzdělání jako celku, a upřesňují, že velkou roli hraje prostředí, ve kterém jedinec vyrůstá.

Teorii vzdělávání se zabývají pedagogika a didaktika, které zkoumají postupy a cíle výuky a učení.

2.1 Pedagogika

Slovo pedagogika pochází z řeckého paidagógos. Tak se označoval otrok pečující o syna svého pána. S již pozměněným významem vzniklo slovo paedagogus, které již označovalo učitele, vychovatele. Laicky řečeno je pedagogika vnímána jako „*receptář na výchovu dětí ve škole*“ (Průcha, 2013, s. 20).

V centru pedagogiky je výchova a vzdělávání všech jedinců ve společenském smyslu. Tím se pedagogika prolíná do sociální oblasti. Odtud vyplývá, že pedagogiku je možné vnímat jako sociální (společenskou) vědu neboli vědu o člověku (Šafránková, 2019, s. 27).

Průcha (2009, s. 14) rozlišuje pedagogiku normativní a pedagogiku moderní, přičemž normativní pedagogika z hlediska účelovosti je normativní teorií, z hlediska předmětu

jako teorie výchovy, z hlediska postavení mezi vědami jako věda filozofující. Oproti tomu moderní pedagogika z hlediska účelovosti je explorativní a explanační teorií, z hlediska předmětu jako teorie edukační reality a z hlediska postavení mezi vědami jako věda sociální.

S pedagogikou souvisí pojem výuka. „*Výuka jako institucionalizovaná forma výchovy odehrávající se ve škole je forma systematického, cílevědomého vzdělávání dětí, mládeže i dospělých*“ (Zormanová, 2012, s. 8). Výukové metody je možné rozlišit klasické a inovativní. Mezi klasické výukové metody patří slovní, názorně demonstrační a dovednostně praktické. Do inovativních výukových metod se řadí metody diskusní, situační, inscenační, didaktická hra, metody heuristické, řešení problémů, individualizovaná forma výuky, samostatná práce žáků, diferencované vyučování, skupinová výuka, projektová výuka, týmové vyučování, výuka dramatem či metody kritického myšlení (Zormanová, 2012, s. 40-113).

Podle Průchy (2009, s. 17) má pedagogická věda široké pole využití. Jako velice zúžené vnímá nahlížení širší veřejnosti i odborníků na pedagogiku spojenou jenom se školami, vyučováním a učiteli. Pedagogika přitom nachází uplatnění ve více sférách:

- školství;
- mimoškolní vzdělávání;
- ekonomické rozhodování;
- sociální politika;
- pomáhající profese;
- oblast vědy.

Kromě výuky je s pedagogikou neodmyslitelně spojen termín výchova. Výchova představuje složitý a dynamický proces. „*Ve výchově se odráží vztah osobnosti a určité situace, jsou dána určitá specifika interakce ve výchovném procesu*“ (Šafránková, 2019, s. 53). Na výchovný proces je možné pohlížet jako na určitý systém. Podstata výchovného procesu a systému spočívá v kultivaci osobnosti a jejího světa, k čemuž je nezbytný aktivní a tvůrčí vztah člověka ke světu. Ve výchovně-vzdělávací situaci dochází k interakci těchto činitelů:

- subjekt výchovy – učitel/žák, rodič/dítě;
- objekt výchovy;

- podmínky, cíle, prostředky a výsledky výchovy.

Podmínky výchovy jsou již existující skutečnosti, které je potřeba zohledňovat ve výchovném procesu (rodinné prostředí, školní prostředí, společnosti, sociální skupiny) a které se podílí na výsledcích výchovy. Výchovnými cíli se rozumí objevené a záměrně vybrané pedagogické možnosti určující, čeho se má dosáhnout prostřednictvím výchovy. Prostředkem výchovy se rozumí faktory, za jejichž pomoci se dosahuje cíle. „*Vlastní výsledky výchovy zahrnují soubor určitých kvalit, postojů, hodnot a vlastností osobnosti, které jsou nezbytné pro chování a jednání každého člověka*“ (Čábalová, 2011, s. 49). Zde je vhodné zmínit také vzájemný vztah vychovatele a vychovávaného, ve kterém se odráží různé výchovné způsoby, styly. Jedná se o autoritativní (autokratický), liberální a demokratický (Šafránková, 2019, s. 67).

V souvislosti s pedagogikou považuji za zajímavé nastínit inovace ve výchově a vzdělávání neboli nová opatření (nové pedagogické postupy, koncepce, prostředky). Evropská unie podporuje teorii tzv. inovačního paradigmatu. To tvoří čtyři hlavní myšlenky – nové tvořivé přístupy, naplňování sociálních potřeb a hodnot, vzdělávání a problém moci a změny přístupů, vztahů a způsobů myšlení (Šafránková, 2019, s. 90).

Průcha (2009, s. 16) rozlišuje tuto strukturu pedagogické vědy:

- obecná pedagogika;
- teorie výchovy;
- filozofie výchovy;
- historická pedagogika;
- srovnávací pedagogika;
- obecná didaktika;
- speciální didaktika (oborů a předmětů);
- pedagogická psychologie;
- sociologie výchovy;
- sociální pedagogika;
- pedagogická diagnostika a poradenství;
- pedagogika volného času;
- ekonomie vzdělávání a školství;
- pedagogická evaluace;
- pedagogická prognostika;
- teorie vzdělávací politiky;
- teorie učitelské profese (pedeutologie);
- etnopedagogika;
- andragogika;
- komeniologie.

V další podkapitole se pozornost upne na didaktiku, jakožto jednu ze základní pedagogických věd.

2.2 Didaktika

Stejně jako pedagogika i slovo didaktika pochází z řeckého slova, a to didaskein neboli učit, vyučovat, poučovat, jasně vykládat, dokazovat. „*Didaktiku (obecnou didaktiku) vymezujeme jako teorii vzdělávání a vyučování*“ (Skalková, 2007, s. 15). Čím se didaktika zabývá je obsah, který se při učení stává vlastnictvím žáka, a proces charakterizující činnosti učitele a žáků, ve kterém dochází k osvojování tohoto obsahu. Jinými slovy se zabývá vyučováním a učením, přičemž řeší tři základní otázky:

- Proč vyučovat? Cíl vyučování.
- Co vyučovat? Druh učiva.
- Jak vyučovat? Metody, formy, prostředky.

Zormanová (2014, s. 11-12) rozlišuje didaktiku obecnou neboli všeobecnou a speciální – předmětovou, oborovou a školní. Obecná didaktika je věda zabývající se teorií vyučování a obecnými problémy výuky, zkoumáním podmínek a faktorů ovlivňujících vyučovací proces zvenku i zevnitř. Předmětová didaktika je konkrétní didaktikou pro určitý studijní předmět (didaktika matematiky). Oborová didaktika je konkrétní didaktikou pro určitý studijní obor (didaktika přírodovědných předmětů). Školní didaktikou se rozumí teorie vyučování.

Cíl vyučování

Cíl vyučování odpovídá na první otázku, kterou didaktika řeší – proč vyučovat. Do stěžejních kategorií didaktiky patří výchovně-vzdělávací cíle a didaktické zásady. Výchovně-vzdělávacími cíli se rozumí účel, záměr výuky, výstup a výsledek výuky. V rámci výuky je nezbytné naplňovat všechny typy cílů – kognitivní, afektivní a psychomotorické (Zormanová, 2014, s. 54).

Druh učiva

Druh učiva je odpovědí na druhou didaktickou otázku – co vyučovat. Zde je klíčovým pojmem kurikulum. Pod termínem se skrývá označení pro souhrn dokumentů a materiálů, které vymezují cíle, obsah a podmínky vzdělávání, dále instituce a nástroje

k realizaci vzdělávání včetně způsobů hodnocení. V rámci kurikula existují kurikulární dokumenty:

- Bílá kniha (Národní program rozvoje vzdělávání v České republice);
- Standardy základního vzdělávání;
- Vzdělávací programy (rámcový vzdělávací program a školní vzdělávací programy);
- učební plány;
- učební osnovy;
- tematický učební plán;
- učebnice;
- metodické příručky (Zormanová, 2014, s. 68).

Výukové metody

Zajímavý pohled na typologii výukových metod má Čapek (2015, s. 34), který rozlišuje:

- metody, které učitel zná, ovládá a používá;
- metody, které učitel nezná, nebo zná, ale nepoužívá.

Sám přitom ve svém díle popisuje 76 výukových metod.

Zajímavé jsou inovativní výukové metody – aktivizační a komplexní výukové metody. Nevýhodou inovativních výukových metod je větší náročnost na přípravu, materiální zajištění a příprava žáků na takovýto typ výuky. Pro inovativní metodu je typické, že dochází k proměně postavení učitele a žáka, což je možné vnímat jako výhodu zejména protože: *„žák je ve výuce aktivním činitelem, převážně si sám vyhledává informace a samostatně je zpracovává, aktivně spolupracuje s ostatními žáky, učí se týmové práci, organizaci své práce i práce druhých lidí v týmu, rozvíjí své komunikační dovednosti, odpovědnost za vlastní práci, tvořivost, aktivitu, samostatnost, schopnost samostatného myšlení, tvořivé práce a samoučení“* (Zormanová, 2014, s. 143).

3 Edukace seniorů

V této kapitole bude pojednáno o edukaci seniorů. Text se nejprve zaměří na definici termínu senior, následně popíše proces stárnutí populace. V dalších částech se pozornost upne na objasnění pojmu geragogika, nastíněna budou specifika vzdělávání seniorů se zaměřením na vzdělávání seniorů v České republice. Následovat bude pojednání o gerontodidaktice, o lektorovi a vzdělávání seniorů. Dalších pár řádků bude věnováno komunikaci v geragogice. Závěrečná podkapitola popíše finanční gramotnost se zaměřením na finanční gramotnost seniorů.

3.1 Senior

Senior je všeobecně rozšířený a používaný termín. Kdy se ale člověk stává seniorem? S odchodem do důchodu? Dosažením určitého věku? Narozením vnoučat? Nebo když začne být oslovován jako starší pán/paní, dědeček/babička? Faktem je, že česká legislativa ani odborná literatura jednoznačně termín senior nevymezuje. Podle autorky Špatenková a Smékalová (2015, s. 47) „*je používán jako synonymum pro označení starého člověka, respektive poživatele starobního důchodu, to ale není zcela přesné a může to být i zavádějící.*“ Připomínají výstižné sdělení Českého statistického úřadu, že senior nepředstavuje ani právní ani statistickou kategorii, nýbrž sociologickou.

3.1.1 Stáří

Při hledání definice stáří pozornost padla na tuto definici: „*Stáří je obecné označení pozdních fází ontogeneze. Jde o poslední vývojovou etapu, která uzavírá život osobnostně, duševně, spirituálně i tělesně. Současně jde o sociální charakteristiku. Povaha stáří je tedy dvojnásobně dvojaká: zrání se prolíná s involucí, s ubýváním sil a aspekty biologického se prolínají se sociálními*“ (Čeledová, Kalvach, Čevela, 2016, s. 11). Ani stáří však není jednoznačný termín a pro lepší orientaci v něm různí autoři stáří kategorizují jinak.

Tabulka 1: Kategorizace stáří

František Tvaroh (1971)		WHO		Neugartenová (2004)	
Věkové rozmezí	Označení kategorie	Věkové rozmezí	Označení kategorie	Věkové rozmezí	Označení kategorie
50-60	příprava na stáří	45-59	střední věk	65-74	mladí senioři
60-73	rané stáří	60-74	vyšší/starší věk	75-84	staří senioři
75-85/90	ustálené stáří	75-89	pravé stáří/sénium	více než 85	velmi staří senioři
více než 90	období kmetské období gerontů	více než 90	dlouhověkost		

Zdroj: vlastní zpracování dle Špatenková a Smékalová, 2015, s. 48-49

Stáří se na člověku projevuje v tělesné rovině, psychickými změnami a sociálními změnami včetně změn v životní orientaci (Dvořáčková, 2012, s. 9-15).

3.1.2 Stárnutí

Dvořáčková (2012, s. 9) definuje stárnutí jako „*souhrn změn ve struktuře a funkcích organismu, které se projevují zvýšenou zranitelností a poklesem výkonnosti jedince.*“ Doplnjuje, že stárnutí je sumou těchto změn, ke kterým dochází u organismu s postupem času. Jedná se o individuální, asynchronní a nerovnoměrný proces. Stárnutí je možné pojmut také jako přechodné vývojové období dělící dospělost a stáří.

Demografické stárnutí populace se nevyhýbá ani České republice. Obyvatelstvo se dělí na předproduktivní (0-14 let), produktivní (15-64) a postproduktivní složku (nad 65 let). Na konci roku 2019 tvořilo první skupinu 16 %, druhou skupinu 64,1 % a třetí 19,9 % (EC, 2021). To znamená, že pětina obyvatelstva je starší 65 let. Zatímco počet předproduktivní složky se oproti roku 2005 snížil o 2,3procentních bodů, podíl postproduktivní složky za stejné období vzrostl o 6,6procentního bodu. Prognózy odhadují, že v roce 2050 bude v České republice žít přibližně půl milionu lidí starších 85 let (Špatenková, Smékalová, 2015, s. 11). Pro srovnání – na konci roku 2020 se jednalo o 203.389 občanů ve věku 85+ (ČSÚ, 2021). To představuje a bude představovat i v budoucnosti početnou skupinu, kterou bude potřeba vzdělávat. Finanční gramotnost nebude výjimkou. Edukaci seniorů a finanční gramotnosti je věnována tato kapitola.

3.2 Geragogika

Geragogika, gerontagogika, sociální gerontologie či pedagogika stárnutí a stáří. Jedná se o synonyma označující jediné – vědní disciplíny věnující se stárnutí a stáří (Tomczyk, 2015, s. 42). Autorky Špatenková a Smékalová (2015, s. 17) definují geragogiku stručně jako „*výchovu ke stáří ve stáří*.“ Janiš a Skopalová (2016, s. 81) upřesňují, že předmětem zájmu je edukace neboli výchova a vzdělávání seniorů. Jedná se o pedagogickou disciplínu vyčleněnou z andragogiky.

Geragogika je relativně mladým oborem. Původ lze najít v západním Německu v roce 1956. Navzdory tomu disponuje velkým množstvím teoretických a empirických studií (Tomczyk, 2015, s. 42).

3.3 Specifikace vzdělávání seniorů

Pojem senior je široký pojem. Z ekonomického hlediska výše je za seniora považován člověk v postproduktivním věku, tzn. člověk starší více než 65 let. V České republice žilo 845 lidí starších více než 100 let. To znamená, že věkový rozdíl v edukaci seniorů může být značně velký. Podle autorek Špatenkové a Smékalové (2015, s. 57) se „starší lidé liší ve svých prioritách, zvycích a životním stylu.“ S přibývajícím věkem dochází spíše ke zdůraznění těchto rozdílů. Čornaničová (1998, s. 36 in Špatenková a Smékalová, 2015, s. 57) uvádí, že rozdíly ve vzdělávacím procesu u seniorů spočívají v:

- zájmech a koníčcích;
- motivovaností k realizaci svých edukačních potřeb a zájmů;
- dosaženém vzdělání;
- sociálním prostředí;
- tvořivosti a pracovních nárocích;
- společenské angažovanosti;
- zdravotním stavu;
- adaptaci na důchod;
- hledání nových úkolů, výzev a životního programu;
- úrovni kompetencí, potenciálů a schopností.

Z toho důvodu je při vzdělávání seniorů důležité tato specifika respektovat a dodržovat další níže uvedená pravidla:

- respektování osobnosti seniora, jeho možnosti a limity;
- pomoc starým a stárnoucím lidem k adaptaci na stáří;
- podporování pozitivního myšlení a posilování jejich sebevědomí;
- uvědomění si věkových, psychických, fyzických a individuálních diferencí starších lidí;
- efektivní komunikování;
- pečlivý výběr vzdělávacích témat;
- zahrnování využití pracovních a životních zkušeností účastníků výuky;
- vedení účastníků k samostudiu.

Průcha a Veteška (2014, s. 304) ke vzdělávání seniorů dodávají, že vzdělávání v postproduktivním věku plní funkce:

- preventivní,
- anticipační,
- rehabilitační,
- posilovací.

Dále vzdělávací aktivity vzbuzují u seniorů:

- pocit důstojnosti,
- spokojenosti,
- naplnění sociálních potřeb,
- integraci do společnosti,
- snadnější zvládnání nových aktivit,
- vyšší kvalitu života.

3.4 Význam vzdělávání v postproduktivním věku

„Význam vzdělávacích aktivit v postproduktivním věku tkví v tom, že naznačují stárnoucím a starým lidem novou životní perspektivu“ (Průcha, 2009, s. 484). Dodává, že vzdělávání je pro ně životní pomocí. Nabízí jim nové informace a poznatky. Krom toho také životní zaměření na rozvoj a osobní růst v pokročilé fázi života.

Účelem vzdělávacích aktivit v seniorském věku navozuje pocit důstojnosti a životního uspokojení. Senior je integrován do společnosti. Zlepšuje pocity fyzického a duševního zdraví. Usnadňuje zvládnání vývojových úkazů v životě a pomáhá zajištění úspěšného přechodu a adaptaci v pozdějších etapách života.

Vzdělávání seniorů je nová pedagogická subdisciplína. Terminologicky a obsahově se neustále vyvíjí.

3.5 Vzdělávání seniorů v České republice

Senioři v České republice mají tyto možnosti vzdělávání:

- univerzity třetího věku,
- akademie třetího věku,
- univerzity volného času,
- experimentální univerzity pro prarodiče a vnoučata,
- virtuální univerzita třetího věku,
- kluby seniorů,
- další možnosti edukace seniorů,
- trénování paměti seniorů (Špatenková a Smékalová, 2015, s. 89-101).

3.6 Gerontodidaktika

Senioři se liší rozdíly v psychických a kognitivních schopnostech, dovednostech, zájmech, potřebách, ve zdravotním stavu, dosaženém vzdělání, bydlení, finančním zajištění či úrovni sociální integrace. Gerontodidaktika je didaktický proces respektující všechna tato uvedená edukační specifika seniorů (Špatenková a Smékalová, 2015, s. 113).

3.7 Lektor a vzdělávání

Při obecném vzdělávání je lektor jakýsi informátor-expert přinášející drahocenné informace, jehož záměrem je především předání konkrétního obsahu. Při vzdělávání seniorů se má lektor stavět spíše do role facilitátora (kouč, poradce, mentor, moderátor, mediátor), tzn. člověka usnadňujícího učení a zaměřujícího se zejména na potřeby,

zájmy, osobnost účastníků, který podporuje jejich sebe-řízené učení. Úkol lektora tedy spočívá nejenom v poskytnutí informací, ale zejména v pomoci studentům k uvědomění si a podrobení kritice toho, co vnímají jako samozřejmé, v pomoci aktivního a samostatného uvažování oproti pasivnímu vstřebávání informací (Špatenková a Smékalová, 2015, s. 183-191).

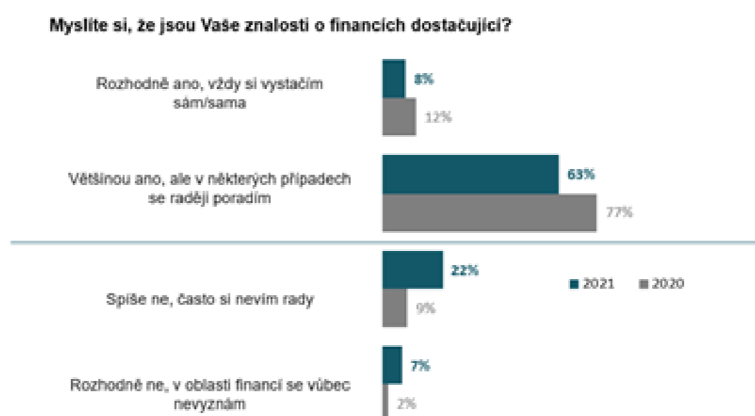
3.8 Komunikace v geragogice

V geragogice je nesmírně důležitý přístup orientovaný na seniora vyznačující se respektem, autentičností, empatií, aktivním nasloucháním, důvěrou a důvěryhodností (Špatenková a Smékalová, 2015, s. 195-206).

3.9 Finanční gramotnost seniorů

Výuka finanční gramotnosti se stala povinnou v rámci základních škol v roce 2013, v rámci středních škol dokonce už v roce 2007. Mezi ohrožené skupiny kromě dětí však patří nezaměstnaní, lidé sociálně vyloučení a právě seniori. Byť se finanční gramotnost v České republice rok od roku zlepšuje, stále až 2/3 dospělých jedinců nejedná ekonomicky, domácnosti nesestavují rodinný rozpočet a 1/3 lidí si neví rady při ztrátě hlavního příjmu (Kašparová, 2022; MF ČR, 2022).

Graf 1: Názor populace na vlastní finanční znalosti 2020-2021



Zdroj: ČBA, 2022b

Názory na skutečnost, jak jsou na tom s finanční gramotností právě seniori se různí. Některé zdroje úroveň finanční gramotnosti seniorů chválí, jinde naopak. V roce 2019

mělo přes 90 tisíc seniorů nařízenou exekuci (Kašparová, 2022). Společný projekt finančních asociací Finanční vzdělávání nabízí možnost vlastního otestování se na svých internetových stránkách: http://mail.scac.cz/mrIWeb/mrIWeb.dll?I.Project=CBA_KVIZ (Finanční vzdělávání, 2022).

4 Finanční instituce a jejich produkty

Cílem této kapitoly je uvést finanční instituce a jejich produkty.

4.1 Systematizace finančních institucí

Rejnuš (2014, s. 74) uvádí následující systematizaci finančních institucí, která je používána v praxi:

- instituce sektoru bankovníctví:
 - obchodní banky,
 - nebankovní (tzv. vzájemné) spořitelní instituce,
 - platební instituce,
 - instituce elektronických peněz,
 - pomocné instituce bankovního sektoru,
- nebankovní instituce sektoru investičních služeb:
 - obchodníci s cennými papíry,
 - investiční společnosti a investiční fondy,
 - penzijní společnosti, resp. penzijní fondy,
 - burzy, resp. regulované organizované trhy,
- instituce sektoru pojišťovnictví:
 - pojišťovny,
 - zajišťovny,
- ostatní licencované subjekty finančního systému:
 - provozovatelé vypořádacích systémů,
 - tiskárny cenných papírů,
 - ratingové agentury,
 - zpracovatelé bankovek a mincí,
 - instituce regulace a dohledu,
 - garanční fondy,
 - centrální depozitář cenných papírů,
 - státní fondy,
 - různé licencované profese fyzických osob.

Vzhledem k povaze této práce se následující text zaměří na instituce sektoru bankovníctví (banky) a pojišťovnictví (pojišťovny).

4.2 Finanční produkty

Bankovních produktů existuje nepřehledné množství. Jelikož hlavním cílem této práce není pojednání o bankovních produktech, byly jako příklady bankovních produktů vybrány ty, které popisuje společný projekt finančních asociací na svých internetových stránkách (Finanční vzdělávání, 2022):

- běžný účet,
- spořicí nebo vkladový účet,
- jistotní účet,
- úvěrový účet,
- spotřebitelský úvěr,
- stavební spoření,
- úvěr ze stavebního spoření,
- překlenovací úvěr,
- hypoteční úvěr.

4.3 Pojistné produkty

ČAP (2022a) rozlišuje pojištění:

- osob:
 - investiční životní pojištění,
 - kapitálové životní pojištění,
 - rizikové životní pojištění,
 - důchodové pojištění,
 - pojištění ve prospěch dítěte,
 - pojištění úrazu,
 - zdravotní pojištění,
- majetku:
 - podnikatelé,
 - občané:

- pojištění domácnosti,
 - pojištění budov,
- motorových vozidel:
 - povinné ručení,
 - havarijní připojištění,
- odpovědnosti:
 - občané,
 - podnikatelé,
- právní ochrany,
- cestovní,
- záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře.

5 Finanční a pojistné produkty vhodné pro seniory

5.1 Finanční produkty

5.1.1 Běžný účet

Z finančních služeb je nejvýznamnější pro seniory běžný účet. Vyplácení důchodu prostřednictvím složenky na pobočkách České pošty není výjimkou, je to pro seniory snadný a známý způsob. Nevýhodou a nebezpečím je však výběr celého důchodu najednou v hotovosti, čímž se senior stává snadným terčem zlodějů. Mnohem lepší a bezpečnější variantu pro vyplácení důchodu představuje běžný účet. Některé banky poskytují běžné účty na míru pro seniory, které mívají výhodné podmínky vedení. Pro „pokročilé“ seniory, kteří ovládají počítač je k dispozici internetové bankovníctví, které umožňuje správu transakcí online, čímž získají dokonalý přehled o pohybech na účtu. Doporučuje se mít co nejméně hotovosti a co nejvíce využívat k placení platební kartu. Důležité je zapamatovat si PIN kód, rozhodně se nedoporučuje jej nikam psát ani nikomu svěřovat. Možné je určit také disponenta k účtu, který se tak může postarat o finanční závazky v případě neplánovaných událostí (Jermář, 2022; Neztratit se ve stáří, 2022b).

5.1.2 Spořicí účet

Spořicí účet je ideální volbou pro peníze navíc. Jak uvádí Průvodce seniora světem financí Československé obchodní banky (2022, s. 5): „*Peníze nepatří do matrace, ale na spořicí účet.*“ Stejný zdroj uvádí, že téměř polovina českých seniorů si pravidelně odkládá peníze. Výhod spořicí účtu je mnoho: peníze jsou uloženy v bezpečí, je možné jejich okamžité vybrání, jsou ze zákona pojištěny a jsou úročené.

5.1.3 Úvěry

Úvěry představují pro tuto věkovou kategorii určité riziko, neboť pro ně platí kratší splatnost. Úvěry je potřeba splatit do dovršení určitého věku dlužníka (např. do 70, 72 či 75 let), přičemž bývá zapotřebí zajištění životním pojištěním (Baštýřová, 2022). V případě nutnosti půjčky se doporučuje obrátit se především na rodinu až pak na banku, u které je veden běžný účet. To potvrzuje i Průvodce seniora světem financí

(2021, s. 7): „*Obecně platí, že je lepší si chvílku počkat a spořit než si půjčovat.*“ Dále není vhodné ručit za úvěr někoho ne zcela známého (Neztratit se ve stáří, 2022c).

5.2 Pojistné produkty

5.2.1 Neživotní pojištění

Pro seniory je vhodnou volbou neživotní forma pojištění, která chrání majetek. Tzn. např. pojištění domácnosti a nemovitosti, jehož součástí bývá i pojištění odpovědnosti neboli pojištění odpovědnosti v běžném občanském životě. V případě vlastnictví automobilu, je povinností mít sjednané povinné ručení neboli pojištění odpovědnosti z provozu vozidla. Pokud je senior aktivní cestovatel, vhodné je cestovní pojištění (Baštýřová, 2022; Neztratit se ve stáří, 2022a).

5.2.2 Životní pojištění

Pojištění pohřbu

Pojištění pohřbu představuje formu životního pojištění, u kterého je možné určit obmyšlenou osobu, již po smrti pojištěného dojde k vyplacení naspořených prostředků. Dobré je, že tyto prostředky nejsou předmětem dědického řízení. Jedná se o produkt, který zajistí finanční prostředky na úhradu nákladů spojených s pohřbem zesnulého. Umožňuje naspořit si na důstojný pohřeb podle vlastních představ (Baštýřová, 2022).

Životní pojištění

Z pojistných produktů nevhodných pro seniory je dobré zmínit jakékoliv životní pojištění. Důvodem je obecně platné pravidlo, kdy s vyšším věkem se snižuje potřeba pojistné ochrany, zato cena pojištění šplhá nahoru. Jinými slovy, životní pojištění je určeno pro pokrytí dlouhodobé výpadku příjmu, když dojde k nějaké nečekané životní události. Z toho důvodu je určený především pro osoby, které jsou ekonomicky aktivní a na jejichž příjmech závisí další osoby. Toto však ve většině případů není v důchodu již aktuální. Senior má obvykle potomky, kteří jsou soběstační. Hypotéky a úvěry má s největší pravděpodobností již uhrazené a v případě dlouhodobé nemoci není jeho příjem (starobní důchod) ovlivněn (Baštýřová, 2022).

6 Etika v poskytování finančních a pojistných produktů

Cílem této kapitoly je pojednat o etice v poskytování bankovních a pojistných produktů, což považuji za důležité uvést vzhledem k tématu práce. Na úvod této kapitoly bude objasněna definice etiky následovaná vymezením etických aspektů v bankovníctví a v pojišťovnictví.

6.1 Etika

Slovník cizích slov (2022) uvádí pod pojmem etika významy: teorie mravnosti, soustava názorů na mravnost či systém mravních norem. Podle Šmajsa a kol. (2012, s. 14) je etika „*teoretickou reflexí morálky (podobně jako je např. teologie teoretickou reflexí víry), je tradiční filosofickou teorií kritiky, zdůvodnění a obhajoby morální regulace ve společnosti.*“ Havelková (2022) definuje etiku jako filozofickou disciplínu či učení „*o odpovědném jednání uvnitř lidského spolubytí.*“

6.2 Etické aspekty v bankovníctví

Etikou v bankovníctví se zabývá Česká bankovní asociace (dále jen ČBA), která vydává Etický kodex bank neboli Etický kodex ČBA. Poslední verze etického kodexu z roku 2012 je rozdělena na 4 části věnující se:

- obecným zásadám chování bank,
- vztahu zaměstnance k bance, ve které pracuje,
- vztahu banky a jejích zaměstnanců ke klientům,
- vzájemným vztahům mezi jednotlivými bankami.

Z toho považuji za významnou, vzhledem k povaze této práce, třetí část věnující se vztahům banky a jejích zaměstnanců ke klientele, která v 6 bodech pojednává o:

- nestranném přístupu banky ke všem klientům bez zvýhodňování,
- poskytování kvalifikovaných, profesionálních, čestných a svědomitých služeb,
- „*banka posuzuje vhodnost služby pro určitého klienta na základě skutečností zjištěných při jednání o smluvním vztahu a nenabízí službu budoucímu klientu, u kterého je zřejmé nebo vysoce pravděpodobné, že by nemohl dostát svým smluvním závazkům. I při uplatňování zásady „poznej svého klienta“ banka*

postupuje tak, aby nepřiměřeně nenarušovala jeho právo na soukromí a neporušila právo na ochranu osobnosti,“

- poskytování nezkrácených, pravdivých a jasných informací srozumitelných pro průměrného klienta, jemuž je produkt určen,
- poskytování dostatečných informací a vysvětlení smluvního vztahu a služby s předstihem;
- sdělení možnosti k podání podnětů či stížností na činnost banky (ČBA, 2022a).

Mimo Etický kodex ČBA je k dispozici také Etický kodex finančního trhu z roku 2019 a Kodex chování mezi bankami a klienty z roku 2020. Banky mohou využívat těchto kodexů vytvořených ČBA nebo mají možnost vytvořit si svůj vlastní (Bankovníctví online, 2022).

6.3 Etické aspekty v pojišťovnictví

Stejně jako ČBA existuje i Česká asociace pojišťovnictví (dále jen ČAP). Ta má rovněž vytvořený vlastní etický kodex nazvaný Kodex etiky v pojišťovnictví, který byl přijat členy ČAP již v roce 1995. Aktuální znění dokumentu je z roku 2016. Jak je uvedeno v samotném Kodexu: *„Posláním Kodexu etiky v pojišťovnictví České asociace pojišťoven (dále jen „Kodex“) je napomáhat prosazování korektních vztahů na českém pojistném trhu a přispět k jeho zdravému vývoji“* (ČAP, 2022b). Pro instituce, které chtějí být členy ČAP, znamená Kodex dodržovat a současně je jím podmíněno členství v asociaci. Kodex etiky v pojišťovnictví rozdělen na 5 částí věnujících se:

- úvodním ustanovením,
- obecným zásadám chování pojišťoven,
- vztahům mezi pojišťovnou, jejími zaměstnanci a pojišťovacími Zprostředkovateli,
- vztahům zaměstnanců pojišťovny a pojišťovacích zprostředkovatel ke klientovi,
- uplatňování Kodexu a sankce za jeho porušení.

Za hlavní v kontextu této práce považuji čtvrtou část věnovanou vztahům ke klientům, která v pěti bodech vymezuje respektování zásad zaměstnanců pojišťovny a pojišťovacími zprostředkovatelům ke klientele:

- zdvořilý a korektní přístup k veškerým klientům bez předpojatosti a zvýhodňování,
- zájmy klienta jsou v popředí,
- nesjednávají pojištění pro klienty se spekulativními záměry,
- *„Jsou povinni svoji činnost vykonávat s odbornou péčí, chránit zájmy spotřebitele, zejména nesmí klientům uvádět nepravdivé, nedoložené, neúplné, nepřesné, nejasné nebo dvojsmyslné údaje a informace nebo zamlčet údaje o charakteru a vlastnostech poskytovaných služeb. Nesmí klientovi poskytovat neoprávněné výhody finanční, materiální či nemateriální povahy“* (ČAP, 2022b),
- jsou vázáni mlčenlivostí o skutečnostech plynoucích z výkonu činnosti, a to po skončení této činnosti v pojišťovně.

PRAKTICKÁ ČÁST

7 Vlastní šetření

7.1 Charakteristika vybraných metod

Pro vlastní šetření byla zvolena metoda individuálních rozhovorů neboli interview. „*Interview je metoda shromažďování dat o pedagogické realitě, která spočívá v bezprostřední verbální komunikaci výzkumného pracovníka a respondenta*“ (Chráska, 2016, s. 176). Na rozdíl od jiných výzkumných metod interview má velkou výhodu spočívající v navázání osobního kontaktu. Tím je možné hlouběji proniknout do motivů a postojů respondentů. Při interview lze pozorovat, jak respondent reaguje na položené otázky, a na jejich základě korigovat další průběh. To, jak bude interview úspěšné je z podstatné části závislé na skutečnosti, jak výzkumník navodí přátelský vztah k respondentovi a vytvoří otevřenou a příjemnou atmosféru. Tento vzájemně příjemný, uvolněný vztah se označuje jako raport. Interview se rozlišuje strukturované, polostrukturované a nestrukturované v souvislosti s mírou řízení výzkumníkem (Chráska, 2016, s. 176). Pro potřeby této práce byla zvolena metoda strukturovaného interview.

Při strukturovaném interview je postup takový, že tazatel klade přesně připravené otázky, tzn. doslovné formulace otázek včetně jejich pořadí. Nedochozí k přidání vlastních komentářů, nýbrž ke čtení otázek a zaznamenávání odpovědí, který respondent poskytne. Výhoda spočívá v poskytnutí stejných podmínek k odpovědím pro všechny respondenty. Výsledky je tak možné dobře statisticky zpracovat. Na druhou stranu se jako nevýhoda může jevit zhoršené navození kontaktu mezi výzkumníkem a respondentem a strojené působení strukturovaného interview (Chráska, 2016, s. 176-177).

7.2 Realizace individuálních rozhovorů

Individuální rozhovory byly rozděleny na dvě skupiny – individuální rozhovory s klienty, kteří mají uzavřené některé pojistné či bankovní produkty/služby – seniory, a individuální rozhovory s poskytovateli těchto produktů/služeb. K tomuto rozdělení

bylo přistoupeno za účelem odlišení názorů a postojů klientů a poskytovatelů produktů/služeb na problematiku poskytování bankovních a pojistných produktů a služeb tak, aby odpovědi poskytly co největší množství informací k vytvoření vzdělávací aktivity, která bude výstupem této práce.

K poskytnutí individuálních rozhovorů se uvolili celkem tři klienti – senioři a stejný počet poskytovatelů bankovních a pojistných produktů a služeb. Oslovila jsem s laskavým svolením mé známé tři, kteří odpovídají cílové skupině – senioři – a kteří souhlasili s poskytnutím rozhovorů pro využití v této práci. K rozhovorům s poskytovateli bankovních a pojistných produktů a služeb jsem oslovila respondenty z řad svých bývalých kolegů napříč segmentem – jedná se o pracovníka pojišťovny, bankovního úředníka a finančního poradce. Všichni respondenti byli informováni s účelem rozhovoru – pro potřeby vypracování této práce.

Otázky do rozhovorů byly sestaveny následovně. Počet otázek byl stanoven na 10. Na úvod rozhovoru byly zařazeny nejobecnější otázky, tak je doporučováno při sestavení otázek.

Respondenti byli osloveni, došlo k domluvení termínu realizace rozhovoru a uskutečnění rozhovorů. K rozhovoru tedy byla připravena vhodná situace a vytvořen dostatečný časový prostor. Nebyly přítomny žádné další osoby jako svědci, kterých se rozhovor netýkal. Vzhledem k velkému významu přesného záznamu, byly všechny rozhovory nahrávány na diktafon, k čemuž respondenti udělili souhlas

a nepředstavoval tak pro ně rušivý element. Přesný záznam průběhu rozhovoru zajistil snížení rizika zkreslení výsledků v důsledku zapomínání.

7.2.1 Realizace individuálních rozhovorů s klienty – seniory

K realizaci individuálních rozhovorů došlo v období únor 2022.

Žádný z respondentů klientů-seniorů nezamítl souhlas s uveřejněním jména, přesto budou z důvodu anonymizace uváděni pod písmeny A, B, C. V Tabulce 3 jsou specifikovány termíny a časy rozhovorů.

Tabulka 2: Rozdělení klientů-seniorů

Označení respondenta	Datum uskutečnění rozhovoru	Čas uskutečnění rozhovoru
A	15. února 2022	13:00
B	15. února 2022	18:00
C	14. února 2022	18:00

Zdroj: vlastní zpracování, 2022

Rozhovory s klienty byly uskutečněny v jejich domácím prostředí v místě bydliště tak, jak je uvedeno v následující tabulce.

Tabulka 3: Region klientů – seniorů

Označení respondenta	Místo uskutečnění rozhovoru
A	Česká Lípa
B	Litoměřice
C	Česká Lípa

Zdroj: vlastní zpracování, 2022

7.2.2 Realizace individuálních rozhovorů s poskytovateli služeb

Rozhovory s poskytovateli bankovních a pojistných produktů a služeb proběhly ve dnech 2. února 2022, 4. února 2022 a 7. února 2022. Tito respondenti si nepřáli být jmenováni, ale souhlasili s uveřejněním názvů jejich pracovní pozice. Z toho důvodu budou nadále v práci využívána tato písmena jako označení pro:

Tabulka 4: Rozdělení poskytovatelů služeb

Označení respondenta	Jméno respondenta	Datum uskutečnění rozhovoru	Čas uskutečnění rozhovoru
X	pracovník pojišťovny	17. února 2022	14:00
Y	finanční poradce	18. února 2022	11:00
Z	bankovní úřední	14. února 2022	11:00

Zdroj: vlastní zpracování, 2022

K vlastnímu šetření došlo na různých místech.

K realizaci rozhovorů s poskytovateli služeb došlo v kancelářích institucí, kde pracují tak, jak shrnuje následující tabulka.

Tabulka 5: Region poskytovatelů služeb

Označení respondenta	Jméno respondenta	Místo uskutečnění rozhovoru
X	pracovník pojišťovny	Kooperativa, a. s., Liberec
Y	finanční poradce	Broker Trust, 4fin, Teplice
Z	bankovní úřední	Raiffeisenbank, a. s. Česká Lípa

Zdroj: vlastní zpracování, 2022

Kooperativa, a. s.

Pojišťovna kooperativa je univerzální pojišťovnou, která má ve svém sortimentu všechny standardní druhy pojištění pro občany, malé i velké firmy. Jedná se o českou firmu se stabilním zázemím skupiny Vienna Insurance Group. Za důležitou považují jak kvalitu poskytovaných služeb, tak i pochopení všedního života. Důvěru si získávají rychlým a osobním řešením pojistných událostí a sjednávání smluv. Na Českém trhu je Kooperativa, a. s. 30 let s 2,46 miliony klientů zaměstnává 4.070 zaměstnanců. Pojišťovna se dále věnuje sponzoringu, je společensky odpovědná a dbá na diverzitu v zaměstnání. V rámci práv svých klientů se zaměřuje na ochranu osobních údajů, mimosoudně řeší spotřebitelské spory a disponuje vlastním etickým kodexem (Kooperativa, 2022).

Broker Trust, a. s., 4Fin

Broker Trust je nejsilnější broker pool v Česku. Poskytuje spolehlivý servis pro finanční poradce a zprostředkovatele od svého založení v roce 2001. Na trhu je 20 let, vlastní tým přes 160 profesionálů, v poolu mají přes 3.000 poradců, v roce 2021 se podařilo uzavřít přes 143.000 pojistných smluv, zprostředkovali úvěry v hodnotě 95 miliard korun a spravovali investice v částce 37 miliard korun (Broker Trust, 2022).

Raiffeisenbank, a. s.

Raiffeisenbank, a. s. je univerzální bankou, která na českém trhu působí od roku 1993. Cenová aktiva ji řadí na páté místo největší banky v České republice. Na českém trhu je tedy více než 29 let. Své služby nabízí fyzickým i právnickým osobám. Jedná se o komplexní banku poskytující široké spektrum služeb – vedení osobních i firemních účtů, poskytování úvěrových, spořicích a investičních produktů, specifických finančních služeb a poradenství pro firemní klientelu a velké korporace. Jedná se o společnost sponzorující a společensky odpovědnou, která disponuje kodexem chování mezi bankami a klienty, vlastním etickým kodexem, etickým kodexem

marketingové komunikace a etickým kodexem dodavatelů (RB.cz, Reiffeisenbank – o nás, 2022).

7.3 Výsledky individuálních rozhovorů

K vyhodnocení výsledků individuálních rozhovorů došlo ihned po jejich ukončení tak, aby došlo k jejich co nejpřesnější analýze. Výsledky individuálních rozhovorů jsou zaznamenány v následujících podkapitolách a jsou rozděleny podle cílové skupiny respondentů – na klienty – seniory a na poskytovatele služeb.

7.3.1 Výsledky individuálních rozhovorů s klienty – seniory

Otázka č. 1: Můžete prosím uvést Váš věk?

- A: 69 let.
- B: 75 let.
- C: 73 let.

Otázka č. 2: Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání a v jakém o oboru?

- A: Úplné střední s maturitou – gymnázium.
- B: Úplné střední s maturitou – Střední zemědělská technická škola.
- C: Vysokoškolské doktorské – Univerzita Karlova, katedra Teorie kultury, doktorské studium, titul PhDr.

Otázka č. 3: Jaké bylo (případně pořád je) Vaše poslední zaměstnání?

- A: Prodavačka.
- B: Finanční účetní, v současné době v důchodu.
- C: Speciální pedagog Vězeňské služby, v současné době konzultant Linky duševní tísně.

Otázka č. 4: Jaké bankovní či pojistné služby nejčastěji využíváte?

- A:
 - Běžný účet u společnosti Česká spořitelna, a. s.,
 - Spořicí účet u společnosti Česká spořitelna, a. s.,
 - Penzijní připojištění u společnosti Komerční banka, a. s.,

- Pojištění domácnosti u společnosti Hasičská vzájemná pojišťovna, a. s.
- B:
 - Běžný účet u společnosti Česká spořitelna, a. s.
 - Stavební spoření u společnosti Česká spořitelna a. s. Buřinka.
 - Investiční společnost Cyrrus, Fond Trikaya.
 - Nemovitostní fond u RSBC Private Equity CZ.
 - Pojištění rodinného domu a domácnosti u společnosti Pojišťovna kooperativa, a. s.
- C:
 - Běžný bankovní účet společnosti Česká spořitelna a. s.
 - Spořicí účty u společnosti Money Bank a Raifeissenbank, a. s.
 - Důchodové spoření u společnosti Komerční banka, a. s.
 - Stavební spoření u společnosti Česká spořitelna, a. s. Buřinka.
 - Produkt Horizpont Invest u investiční společnosti Conseq.
 - Pojištění bytové jednotky a domácnosti u společnosti Allianz pojišťovna, a. s.
 - Životní pojištění Flexi u společnosti Pojišťovna kooperativa, a. s.

Otázka č. 5: Za jakých podmínek došlo k uzavření těchto produktů? Jednalo se o Vaši vlastní iniciativu nebo Vám někdo poradil? Pokud ano – kdo? Proběhlo uzavření osobně na pobočce, nebo jste smlouvu uzavíral/a online? Pokud jste smlouvu uzavíral/a osobně, vysvětlil Vám pracovník všechny potřebné náležitosti? Rozuměl/a jste všemu?

- A:
 - Běžný účet jsem uzavřela sama na pobočce u společnosti Česká spořitelna, a.s. Zde mi pracovnice na přepážce doporučila rovněž spořicí účet.
 - Penzijní připojištění u společnosti Komerční banka, a.s. mi doporučili v rámci stavebního spoření u Modré pyramidy. Zde mi pracovnice na pobočce vše řádně vysvětlila tak, že jsem všemu rozuměla.
 - Pojištění domácnosti mi doporučil známý.

- B:
 - Běžný účet jsem si založila sama na pobočce v 80. letech, kde jsem si založila rovněž stavební spoření. Vše mi bylo řádně vysvětleno tak, že jsem tomu rozuměla.
 - Investice a neživotní pojištění bylo sjednáno s původní finanční poradkyní, která mě obelhala a přiměla ke koupi zlata a stříbra, o což jsem nestála. Po změně finanční poradkyně jsem uzavřela investice, které jsou pro mě srozumitelné. Při každé pravidelné osobní návštěvě sdělí nejnovější informace a ovšem řádně informuje. Je velice vzdělaná, milá a vstřícná.
- C:
 - Bankovní produkty byly uzavřeny na pobočce. Běžný účet mám více než 33 let u společnosti Česká spořitelna, a.s.
 - Spořicí účty jsem si zřídila sama na pobočkách na základě nabídky úrokových sazeb uvedených na internetu.
 - Na důchod si spořím přes 14 let v takové výši, abych dosáhla na plný státní příspěvek. Komerční banku mi doporučil můj syn.
 - Stavební spoření jsem uzavřela na pobočce v bance, které mám opět sjednané v takové výši, abych dosáhla na plný státní příspěvek.
 - Od roku 2012 spolupracuji s finančním radcem. Doporučil mi přepracovat původní smlouvu na pojištění bytu a uzavřela jsem pojištění bytu a domácnosti u společnosti Allianz.
 - Také mám uzavřené životní pojištění Flexi, které poskytuje finanční ochranu v případě úrazu nebo pobytu v nemocnici.
 - Poslední finanční produkt je spoření u investiční společnosti Conseq, které skončí do dvou let. Vše je mi vždy srozumitelně vysvětleno a jsem spokojená.

Otázka č. 6: Byly Vám někdy nabízeny bankovní či pojistné služby, které jste nepožadoval/a? Využil/a jste nabídky? Byla mezi nabízenými službami případně taková, kterou byste shledával/a vzhledem k Vašemu věku za nevhodnou? Označil/a byste takový postup za nevhodný či neetický?

- A: Ano. Pojistné služby prostřednictvím telefonu. Vždy odmítnuty.

- B: Ano. Nákup investičního zlata a stříbra. Jednalo se o nepožadovanou investici, které jsem nerozuměla, byla mi vnucena. Kromě toho byly nabídky na nějakou reverzní hypotéku. V tomto případě byla kontaktována finanční poradkyně, která vše řádně vysvětlila a službu nedoporučila.
- C: Ano. Prostřednictvím telefonu. Nevím, kde získali mé telefonní číslo, odpověď na tento dotaz nebyla poskytnuta. Nabízeny mi byly investice do fondů. Nic jsem neuzavřela. Považuji to za obtěžující.

Otázka č. 7: Absolvoval/a jste někdy nějakou formu vzdělávání s obsahem věnujícím se bankovním či pojistným službám (např. besedu, rozhovor, kurz)? Pokud ano, bylo to z vlastní iniciativy, nebo Vám to někdo nabídnul? Jaké finanční oblasti se vzdělávací akce týkala?

- A: Ne.
- B: Ne.
- C: Ne. Kolegové ze zaměstnání mi doporučili oslovit finančního poradce, se kterým dodnes spolupracuji. Při osobních návštěvách vše důkladně vysvětluje, podává informace o aktuálních nabídkách a pomáhá při pojistných událostech. Žádný jiný kurz týkající se finančních služeb jsem neabsolvovala.

Otázka č. 8: Měl/a byste zájem absolvovat speciální kurz, který by vysvětlil problematiku bankovních či pojistných služeb vhodných pro Vaši věkovou kategorii? Pokud ano, je nějaká oblast, která by Vás výhradně zajímala?

- A: Ano. Zajímá mě spoření, neživotní pojištění, likvidace pojistných událostí.
- B: Ne. Pravidelné návštěvy finanční poradkyně jsou postačující.
- C: Ano za předpokladu snadné dostupnosti. Zajímá mě úrazové pojištění pro můj věk a ochrana naspořených peněz.

Otázka č. 9: Vyhovovala by Vám spíše kontaktní nebo online forma? Z jakého důvodu? Jak dlouho by měl kurz, podle Vás, trvat? Byl/a byste ochoten/ochotna za kurz i zaplatit? Pokud ano, jaká částka by se Vám zdála přiměřená?

- A: Kontaktní forma – preferuji osobní kontakt z důvodu lepší možnosti reagovat a pokládat doplňující otázky. Kurz by měl trvat nanejvýš dvě hodiny z důvodu

lepšího zpracování a zapamatování. Přiměřená částka za kurz se mi jeví do 300,- Kč.

- B: Nemám zájem o žádný kurz. V ostatních případech dávám přednost kontaktní formě. Poradenství finanční poradkyně máme zdarma.
- C: Kontaktní i online forma jsou přijatelné, osobní kontakt je preferovanější. Kurz by měl trvat ideálně v kratších časových úsecích k dobrému porozumění a osvojení znalostí, např. jednou týdně 2 až 3 hodiny. Přiměřená částka za kurz se mi jeví okolo 500,- Kč.

Otázka č. 10: Domníváte se, že by lidé po skončení formálního vzdělávání měli mít možnost absolvovat kurzy finanční gramotnosti? Kdo by je, podle Vás, měl realizovat?

- A: Rozhodně ano. Především finanční poradci, dále učitelé ekonomie a účetnictví.
- B: Rozhodně ano. Měli by je realizovat lidé, kteří rozumí tématu, a společnosti zaměřující se na tuto problematiku.
- C: Rozhodně ano. Jsem toho názoru, že kurz finanční gramotnosti by měl být součástí formálního vzdělávání. K realizaci by mělo dojít na školách, vyučovat by měli učitelé mající ekonomickou aprobaci, byť by toto mohlo představovat problém. Kurzy finanční gramotnosti mimo formální vzdělávání by měli být vedeny finančními poradci se znalostmi nejrozličnějších finančních produktů na trhu.

7.3.2 Shrnutí výsledků individuálních rozhovorů s klienty – seniory

Respondenty tvoří sedmdesátníci ve věku od 69 do 75 let, čímž splňují požadavek na seniorský věk. 2 ze 3 respondentů mají nejvyšší dosažené vzdělání úplné střední s maturitou, zbývající respondent vystudoval doktorský obor. Lze tedy konstatovat, že respondenti jsou vzdělaní jedinci. Poslední zaměstnání respondentů byla na pozici prodavačka, finanční účetní a speciální pedagog Vězeňské služby (změněno na konzultanta linky Duševní tísně). Všichni respondenti využívají tyto bankovní/pojistné produkty: běžný účet a pojištění domácnosti; 2 ze 3 respondentů mají spořicí účet, stavební spoření, penzijní připojištění a investiční produkt; po jednom respondentovi

mají životní rizikové pojištění a nemovitostní fond. Všichni oslovení si své finanční produkty uzavírali na pobočce instituce. V některých případech se jednalo o doporučení finančních poradců, příbuzných či známých respondentů. Všem osloveným klientům byly někdy nabízeny bankovní či pojistné služby, které jednak nepožadovali a jednak nabídku shledávali jako obtěžující a nevhodnou. Žádný z respondentů nikdy neabsolvoval formu vzdělávání s obsahem věnujícímu se bankovním či pojistným službám např. besedu, rozhovor, kurz. Jediný respondent uvedl, že jej vzdělávají pravidelné osobní návštěvy finančního poradce, který informuje o aktuálních nabídkách a pomáhá při pojistných událostech.

Dva ze 3 respondentů by měli zájem o absolvování speciálního kurzu, který by vysvětlil problematiku bankovních či pojistných služeb a byl zároveň vhodný pro jejich věkovou kategorii. Tyto respondenty by zajímaly oblasti spoření, neživotního pojištění a likvidace pojistných událostí, dále také úrazové pojištění pro věkovou kategorii seniorů a ochrana naspořených peněz. Rovněž by uvítali, kdyby vzdělávací aktivita měla kontaktní formu, kterou preferují z důvodu možnosti lepších reakcí či doplňujících otázek. Pro jednoho respondenta by byla ideální délka kurzu nejvýše 2 hodiny tak, aby byly všechny informace vstřebatelné, druhý respondent by upřednostnil kratší časové úseky v rozsahu 1 x týdně po 2 až 3 hodiny. Pro respondenty by přiměřená cena za takovýto kurz byla v rozmezí od 300 do 500 Kč. Respondentovi bez zájmu o speciální kurz postačují pravidelné návštěvy finančního poradce. Všichni oslovení jsou za jedno v názoru, že by lidé po skončení formálního vzdělávání měli mít možnost absolvovat kurzy finanční gramotnosti. Respondenti se také shodují na tom, že by tyto kurzy měli vést odborníci, tzn. v přední řadě finanční poradci, dále učitelé ekonomie a účetnictví.

7.3.3 Výsledky individuálních rozhovorů s poskytovateli služeb

Otázka č. 1: Můžete prosím uvést Váš věk?

- X: 46 let.
- Y: 40 let.
- Z: 49 let.

Otázka č. 2: Jaké je Vše nejvyšší dosažené vzdělání a v jakém oboru?

- X: Úplné střední s maturitou – gymnázium. Jednoletá ekonomická nastavba zakončená druhou maturitní zkouškou.
- Y: Vysokoškolské – Sportovní management Fakulta tělesné výchovy a sportu Univerzity Karlovy.
- Z: Úplné střední s maturitou – všeobecné gymnázium.

Otázka č. 3: Jak dlouho pracujete v oboru poskytovatele finančních služeb? Jaké bankovní či pojistné produkty poskytujete?

- X: 20 let. Zaměřuji se na poskytování servisu a podpory pro externí pojišťovací partnery.
- Y: 11 let. Mým oborem je celý finanční trh od bank, přes pojištění, investice, úvěry až penze.
- Z: 13 let. Zaměřuji se na komplexní bankovní poradenství – produkty, investice, pojištění.

Otázka č. 4: Jaké věkové kategorie klientů převažují?

- X: 20-60 let.
- Y: 40-50 let.
- Z: 45 let.

Otázka č. 5: Má finanční instituce, ve které pracujete, speciální služby, případně balíčky služeb, které doporučujete výhradně věkové kategorii seniorů? Pokud ne, jaké byste upřednostnil/a Vy? Domníváte se, že nabídka některých služeb by se mohla zdát seniorům nevhodná?

- X: Kooperativa disponuje speciálními asistenčními službami, které jsou určeny pro generaci padesátníků a výš.
- Y: Vkladové a spořicí produkty, penzijní produkt, rizikové pojištění. Nevhodné jsou úvěry.
- Z: Výhodnější aktivita pro běžný účet.

Otázka č. 6: Domníváte se, že při prezentaci finančních služeb uvádíte všechny potřebné informace? Dokázal/a byste konkretizovat, na co se u vybraných

produktů klienti, především ti starší, nejčastěji ptají? Přizpůsobujete při nabídce popis služby věku klienta? Existuje v instituci, kde pracujete, nějaký oficiální postup při nabízení služeb této věkové kategorii, např. jako součást etického kodexu?

- X: Já realizuji prezentace pro externí obchodní partnery včetně doplnění detailních podkladů k produktům. Klienty se nejčastěji ptají na cenu a rozsah. Při nabídce popisu služby věku klienta nepřizpůsobuji. V instituci, kde působím, je stěžejní přizpůsobení způsobu komunikace, ohleduplnost, důraz na důkladné vysvětlení.
- Y: Žádný takový postup neexistuje. Nicméně je v dobrém zájmu každého obchodníka, aby postupoval v souladu se zájmy klienta, což zajišťuje kladné reference. U klientů-seniorů považují za důležité seznámení s riziky, garancí a pojištění produktu.
- Z: Domnívám se, že se dokážu přizpůsobit a klientům vždy vysvětlím tak, aby to bylo pro ně pochopitelné. Oficiální postup nemáme.

Otázka č. 7: Realizoval/a jste osobně, případně finanční instituce, kde pracujete, nějakou formu vzdělávání s obsahem věnujícím se bankovním či pojistným službám (např. besedu, rozhovor, kurz)? Pokud ano, bylo to z vlastní iniciativy, nebo Vám to někdo nařídil? Jaké finanční oblasti se vzdělávací akce týkala?

- X: Ano. Byla to regionální akce, kterou pořádala agentura Koop Liberec. Zaměření se týkalo tzv. 3. generace v širším kontextu. Tématy byly speciální asistence a plánované služby Koop, otázka bydlení, služeb pro seniory.
- Y: Ano. Vlastní iniciativa. Jednalo se o kurz finanční gramotnosti ve 3 různých firmách. Týkalo se seznámení s pojistným trhem, fungováním penzijního systému a benefitů od zaměstnavatelů. V současné době připravuji kurz zabývající se hypotékami pro realitní makléře.
- Z: Zákonem dané vzdělávání – k investicím MIFID II, e-úvěry, k pojištění IDD, pravidelné porady z centrály pro oblast investic a pojištění na měsíční bázi.

Otázka č. 8: Považujete za dobrý nápad realizovat speciální kurz, který by vysvětlil problematiku bankovních či pojistných služeb vhodných pro věkovou

kategorii seniorů? Pokud ano, jakou oblast finančních služeb byste preferovala/a?

- X: Ano. Veškeré oblasti rozdělené podle institucí, tzn. jiné služby poskytované bankou, jiné pojišťovnou.
- Y: Ano. Oblast spořicíh a vkladových produktů.
- Z: Ano. Oblast bankovníh služeb – seniorům by rozhodně pomohlo se orientovat v produktech, jejich rozdílu a dopadů na klienta.

Otázka č. 9: Vyhovovala by Vám spíše kontaktní nebo online forma? Z jakého důvodu? Jak dlouho by měl kurz, podle Vás, trvat? Pokud by si účastníci měli hradit část, jaká částka by se Vám zdála přiměřená?

- X: Z důvodu různých preferencí by byly vhodné obě formy. Považovala bych za etické, aby byly kurzy pořádané zdarma. Finanční instituce jsou dostatečně ziskové a mají dostatek specialistů ve svých řadách, aby si mohly tuto službu veřejnosti dovolit.
- Y: Kontaktní forma. Maximálně 2 hodiny s přestávkou.
- Z: Online forma. Jedná se o časově nenáročný způsob. Je možné jej nahrát a přehrávat opakovaně. Délka kurzu maximálně na 2 hodiny. Měl by být zdarma.

Otázka č. 10: Domníváte se, že by lidé po skončení formálního vzdělávání měli mít možnost absolvovat kurzy finanční gramotnosti? Kdo by je, podle Vás, měl realizovat?

- X: Ano. Realizovat by je mělo profesní sdružení jako např. Česká asociace pojišťoven s podporou České národní banky.
- Y: Ano. Měly by být realizovány finančními poradci.
- Z: Ano. Realizaci by měli provádět zkušení finančníci

7.3.4 Shrnutí výsledků individuálních rozhovorů s poskytovateli služeb

Respondenty tvoří čtyřicátníci ve věku od 40 do 49 let. Lze tedy konstatovat, že se jedná o osoby s jistou životní praxí. Stejně jako respondentů klientů-seniorů, i 2 ze 3 poskytovatelů služeb tvoří respondenti s nejvyšším dosaženým vzděláním středoškolským s maturitou, jediný vystudoval vysokoškolský obor. Všichni respondenti pracují v oboru poskytovatele finančních služeb od 11 do 20 let. Je možné říci, že se jedná již o experty v oboru. 2 ze 3 respondentů se zaměřují na poskytování komplexních finančních služeb – bankovní a pojistné produkty, jeden respondent poskytuje servis a podporu externím partnerům pojišťovny. Na otázku týkající se převažující věkové kategorie klientů odpověděli 2 ze 3 respondentů shodně, a sice věk klientů okolo 45 let, jeden respondent uvedl podstatně větší rozsah, a to od 20 do 60 let. Všechny instituce, ve kterých respondenti pracují, mají speciální služby zaměřené na věkovou kategorii seniorů. Všichni oslovení jsou přesvědčeni, že při prezentaci finančních služeb uvádí všechny relevantní informace, přizpůsobují popis věku klienta, byť k nabízení služeb této věkové kategorii neexistuje žádný oficiální postup. Všichni respondenti realizovali nějakou formu vzdělávání s obsahem věnujícím se finančním službám. 2 ze 3 oslovených toto vzdělávání uskutečnily z vlastní iniciativy. Všichni respondenti považují za dobrý nápad realizovat speciální kurz vysvětlující problematiku bankovních a pojistných služeb vhodných pro věkovou kategorii seniorů. Jeden respondent by oblast rozdělil podle institucí, druhý by volil oblast spořicí a vkladových produktů a třetí by vybral celkovou orientaci v produktech s uvedením jejich rozdílů a dopadů, které mají na klienty. Po dotazu, jaká forma vzdělávací aktivity by byla vhodnější, přišly různorodé odpovědi. Pro jednoho respondenta by byla jasnou volbou online forma, kterou shledává časově nenáročnou s možností záznamu. Druhý respondent upřednostňuje naopak prezenční formu vzdělávací aktivity. Poslední respondent by volil zvolil obě formy, aby si konečný příjemce mohl zvolit. 2 ze 3 respondentů se shodnou, že by tyto kurzy měli být zdarma, jeden respondent se k tomuto nevyjádřil. Stejně tak se 2 ze 3 oslovených shodli na maximálně 2 hodiny trvajícím kurzu nejlépe s přestávkou. Všichni respondenti jsou za jedno v tom, že by lidé po skončení formálního vzdělávání měli mít možnost absolvovat kurzy finanční gramotnosti. 2 ze 3 oslovených uvedli, že tyto kurzy by měli

vést zkušenosti finančníci – finanční poradci; jeden respondent se domnívá, že by měly být v gesci profesního sdružení (Česká asociace pojišťoven) za podpory České národní banky.

7.4 Komparace vybraných odpovědí obou skupin respondentů

Následující tabulka porovnává vybrané odpovědi obou skupin respondentů. Obě skupiny respondentů se shodly v odpovědích na otázky č. 2, 8 a 10. Naopak rozdílné názory měly v odpovědích na otázky č. 1, 7 a 9. Z komparace byly záměrně vynechány odpovědi na otázky č. 3-6, které byly specifické pouze pro danou skupinu respondentů, a tedy a nevhodné k porovnání.

Tabulka 6: Komparace vybraných odpovědí obou skupin respondentů

Otázka/ odpověď	Klienti-senioři	Poskytovatelé finančních služeb
1	sedmdesátníci	čtyřicátníci
2	převážně úplné střední vzdělání s maturitou	převážně úplné střední vzdělání s maturitou
3	-	-
4	-	-
5	-	-
6	-	-
7	klienti neabsolvovali žádnou formu vzdělávacího obsahu věnujícímu se bankovním či pojistným službám	všichni poskytovatelé realizovali nějakou formu vzdělávání s obsahem věnujícím se bankovním či pojistným službám především z vlastní iniciativy
8	klienti by převážně měli zájem o speciální kurz vysvětlující problematiku bankovních a pojistných služeb vhodných pro seniory	všichni poskytovatelé považují za dobrý nápad realizovat speciální kurz, který by vysvětloval problematiku bankovních či pojistných služeb vhodných pro seniory
9	klientům by vyhovovala spíše kontaktní forma	poskytovatelům by vyhovovaly obě formy – kontaktní i online
10	klienti se domnívají, že by lidé po skončení formálního vzdělávání měli mít možnost absolvovat kurzy finanční	poskytovatelé se také domnívají, že by lidem po skončení formálního vzdělávání mělo být umožněno absolvovat kurzy finanční

	gramotnosti, které by měli realizovat zejména finanční poradci	gramotnosti, které by měli realizovat především finanční poradci
--	--	--

Zdroj: vlastní zpracování, 2022

Zatímco ani jeden z oslovených klientů neabsolvoval žádnou formu vzdělávacího obsahu věnujícímu se bankovním či pojistným službám, všichni poskytovatelé finančních služeb nějakou formu takového vzdělání realizovali, a to především z vlastní iniciativy.

Oslovení klienti by převážně měli zájem o speciální kurz, který by vysvětlil problematiku bankovních a pojistných služeb vhodných pro seniory. S tím ostatně souhlasí všichni oslovení poskytovatelé finančních služeb, kterým se tato skutečnost jeví jako dobrý nápad.

Zatímco klienti se shodnou na kontaktní formě vzdělávací aktivity, poskytovatelé finančních služeb se v názoru na formu rozcházejí. Řešením by tedy bylo umožnit obě formy vzdělávací aktivity na základě preferencí všech zúčastněných. Roli zde může hrát mladší věk respondentů – poskytovatelů finančních služeb, kteří mají s touto formou zkušenosti.

Jediná a zároveň poslední otázka, na které se shodly obě skupiny respondentů, se týkala možnosti po skončení formálního vzdělávání absolvovat kurzy finanční gramotnosti, které by měly být realizovány finančními poradci.

8 Vlastní doporučení

Na základě zjištěných výsledků výše v textu a osobní zkušenosti budou nyní uvedeny vlastní zlepšovací návrhy a doporučení ke stávající situaci. Doporučení jsou rozlišena se zaměřením na klienty-seniory a na poskytovatele finančních služeb.

Doporučení pro klienty – seniory:

- Dopředu si promyslete, jaké finanční služby na jedné straně potřebujete, a které chcete.
- Poradte se s více nezávislými finančními poradci, nebo alespoň s rodinou.
- Na osobní schůzku při uzavření finanční služby požádejte člena rodiny, aby Vás doprovodil.
- Nezapomeňte na brýle a nebojte se požádat o vytištění dokumentace větším typem písma, které je pro Vás čitelné.
- Nechte si vše vysvětlit tak, aby to pro Vás bylo maximálně jasné a srozumitelné.
- Nepodepisujte nic narychlo a nic, čemu řádně nerozumíte.
- Na rozmyšlení si udělejte dostatek času.
- Nezapomínejte se informovat na výpovědní podmínky.
- Poptejte se u Vaší finanční instituce po vzdělávacích kurzech určených pro Vaši věkovou kategorii.

Doporučení pro poskytovatele služeb:

- Přistupujte ke všem klientům stejně bez rozdílu.
- Snažte se vžít do vyššího věku klientů – seniorů – ideálně si představte na jejich místě své rodiče nebo prarodiče a jednejte s nimi tak, jak byste chtěli, aby ostatní jednali s nimi.
- Doporučte jim finanční služby, které jsou skutečně vhodné pro vyšší věkovou kategorii.
- Uvádějte příklady, zdůrazňujte proč a k čemu je určitá finanční služba vhodná.
- Finanční podmínky vysvětlujte trpělivě a srozumitelně – na druhé straně máte před sebou ve většině případů laika neznalého oboru.

- Uvědomte si, že dnešní senioři nemají takové zkušenosti s mobily, notebooky a tablety a moderní technologie nejsou všem blízké.
- Preferujte osobní kontakt a vyvarujte se telefonické či e-mailové komunikace, která v dnešní době může působit nevěrohodně.
- Telefonickou či e-mailovou komunikaci omezte na pozvání k osobní schůzce. Neřešte tímto způsobem s klienty důležité skutečnosti.
- Informujte je o možnostech vzdělávání v oblasti finančních služeb a nějaké doporučte.
- Při vysvětlování mluvte pomalu, nahlas a v jednoduchých větách bez náznaku výsměchu druhé straně.

9 Návrh vlastní vzdělávací aktivity pro vybraný segment

Na základě prostudovaných odborných zdrojů z teoretické části práce, zjištěných výsledků praktické části, byl sestaven tento návrh vzdělávací aktivity pro vybraný segment, která reflektuje potřeby klientů-seniorů a respektuje možnosti poskytovatelů finančních služeb.

Název vzdělávací aktivity: **Senioři v moderním světě financí**

Konání:	pravidelně jednou ročně
Forma:	kontaktní/online
Pořadatel:	finanční instituce (banky, pojišťovny)
Cílová skupina:	primárně senioři
Místo konání:	kontaktní – krajská města/online – celá Česká republika
Témata:	přehled finančních produktů finanční produkty vhodné pro seniory zásady bezpečnosti ve světě financí úvod do online finančního sektoru
Délka:	2 hodiny + přestávka
Cena:	zdarma

Cílem této vzdělávací aktivity je poskytnout starším občanům se zájmem o problematiku finančních produktů a služeb základní přehled se zaměřením na finanční služby vhodné pro jejich věkovou kategorii. Nebudou opomenuty ani zásady bezpečnosti ve světě finančních služeb a úvod do online finančního světa. Zájemci si mohou vybrat kontaktní nebo online formu na základě vlastních preferencí. Kontaktní forma se koná v krajských městech, online forma neomezeně v celé České republice. Pořadatelem jsou finanční instituce – banky a pojišťovny. Cílovou skupinou jsou především senioři se zájmem o problematiku, ale i širší veřejnost. Vzdělávací aktivita trvá 2 hodiny s přestávkou po hodině. Kurz je zdarma.

ZÁVĚR

Hlavní cíl této práce s názvem „Tvorba vzdělávací aktivity pro vybraný segment“ spočíval ve vlastním návrhu realizace vzdělávací akce zaměřené na seniory týkající se nabídky pojistných a bankovních produktů vhodných pro tento segment. K dosažení tohoto cíle byly stanoveny dílčí cíle – dílčím cílem teoretické části práce byla charakteristika pojmů souvisejících s problematikou vzdělávání a finančních produktů; dílčím cílem praktické části práce bylo zjistit potřeby seniorů v oblasti bankovníctví a pojišťovnictví. Komparací zjištěných informací v teoretické a praktické části došlo k sestavení vlastního návrhu vzdělávacího modulu určeného pro seniory z oblasti nabídky finančních služeb.

V teoretické části byla zvolena metoda analýzy informací z dostupných odborných monografií a elektronických zdrojů. Snahou bylo využívat co nejnovější publikace a poznatky, které by přinesly co nejaktuálnější poznatky ze zvolené problematiky. V praktické části byla stěžejní metodou metoda individuálního dotazování prostřednictvím strukturovaného rozhovoru. Pro vytvoření vlastního návrhu vzdělávací aktivity byla využita metoda komparace, kdy byly porovnány informace zjištěné v teoretické části práce s údaji zjištěnými v praktické části práce.

Teoretická část byla rozdělena do celkem šesti samostatných kapitol. V první kapitole byly vytyčeny cíle a metodika použitá v práci. Druhá kapitola byla určena pro vzdělávání se zaměřením na pedagogiku a didaktiku. Ve třetí kapitole bylo pojednáno o edukaci seniorů, přičemž pozornost byla věnována vysvětlení termínu senior, demografickému stárnutí populace, geragogice, specifikům vzdělávání seniorů, vzdělávání seniorů v České republice, gerontodidaktice, komunikaci v geragogice a finanční gramotnosti seniorů. V pořadí čtvrtá kapitola nastínila úvod do finančních institucí a jejich produktů se zaměřením na systematizaci finančních institucí, finanční produkty a pojistné produkty. V předposlední kapitole byly popsány finanční a pojistné produkty vhodné pro seniory. Poslední kapitola se věnovala etice v poskytování finančních a pojistných produktů.

Praktická část se skládala ze tří samostatných kapitol. V pořadí celkem sedmá kapitola byla určena pro vlastní šetření, v rámci kterého bylo popsáno místo a čas šetření, detailně rozebrány výsledky individuálních rozhovorů realizovaných s klienty-seniory

a poskytovateli finančních služeb a nakonec porovnány vybrané odpovědi obou skupin respondentů. V osmé kapitole byly uvedeny vlastní doporučující návrhy. Poslední devátou kapitolu této práce tvořil návrh vlastní vzdělávací aktivity pro vybraný segment.

Domnívám se, že práce je dobře použitelná v praxi, neboť v sobě propojuje teoretické a praktické poznatky z velice aktuální problematiky týkající se seniorů a finančních produktů. Věřím, že doporučení uvedená v předchozí kapitole jsou dobře uplatnitelná, jak pro poskytovatele finančních služeb, tak především pro klienty-seniory-uživatele těchto služeb, ale ponaučení se zde najde i pro všechny ostatní věkové skupiny. Ke zmapování veškerých nedostatků či úskalí této problematiky by bylo zapotřebí většího zkoumání a s podstatně rozsáhlejším výzkumným vzorkem.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

MONOTEMATICKÉ PUBLIKACE

ČÁBALOVÁ, Dagmar. *Pedagogika*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-2993-0.

ČAPEK, Robert. *Moderní didaktika: lexikon výukových a hodnoticích metod*. Praha: Grada, 2015. ISBN 978-80-247-3450-7.

ČELEDOVÁ, Libuše, Zdeněk KALVACH a Rostislav ČEVELA. *Úvod do gerontologie*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Karolinum, 2016. ISBN 978-80-246-3404-3.

ČERNOHORSKÝ, Jan. *Finance: od teorie k realitě*. Praha: Grada Publishing, 2020. ISBN 978-80-271-2215-8.

DVOŘÁČKOVÁ, Dagmar. *Kvalita života seniorů: v domovech pro seniory*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4138-3.

CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. 2., aktualizované vydání. Praha: Grada, 2016. ISBN 978-80-247-5326-3.

PRŮCHA, Jan a Jaroslav VETEŠKA. *Andragogický slovník*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3960-1.

PRŮCHA, Jan a Jaroslav VETEŠKA. *Andragogický slovník*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4748-4.

PRŮCHA, Jan. *Pedagogická encyklopedie*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-546-2.

PRŮCHA, Jan. *Moderní pedagogika*. 5., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0456-5.

REJNUŠ, Oldřich. *Finanční trhy*. 4., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-3671-6.

REJNUŠ, Oldřich. *Finanční trhy*. 4., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014. ~~Partners~~. ISBN 978-80-247-3671-6.

REJNUŠ, Oldřich. *Finanční trhy: učebnice s programem na generování cvičných testů*. Praha: Grada Publishing, 2016. ISBN 978-80-247-5871-8.

ŠAFRÁNKOVÁ, Dagmar. *Pedagogika. 2.*, aktualizované a rozšířené vydání. Praha: Grada Publishing, 2019. ISBN 978-80-247-5511-3.

SKALKOVÁ, Jarmila. *Obecná didaktika: vyučovací proces, učivo a jeho výběr, metody, organizační formy vyučování*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1821-7.

ŠMAJS, Josef, Bohuslav BINKA a Ivo ROLNÝ. *Etika, ekonomika, příroda*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4293-9.

ŠPATENKOVÁ, Naděžda a Lucie SMÉKALOVÁ. *Edukace seniorů: geragogika a gerontodidaktika*. Praha: Grada, 2015. ISBN 978-80-247-5446-8.

TOMCZYK, Łukasz. *Vzdělávání seniorů v oblasti nových médií*. Praha: Asociace institucí vzdělávání dospělých ČR, 2015. ISBN 978-80-904531-9-7.

ZORMANOVÁ, Lucie. *Výukové metody v pedagogice: tradiční a inovativní metody, transmisivní a konstruktivistické pojetí výuky, klasifikace výukových metod*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4100-0.

ZORMANOVÁ, Lucie. *Obecná didaktika: pro studium a praxi*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4590-9.

ELEKTRONICKÉ ZDROJE

BANKOVNICTVÍ ONLINE. *Bankovní etické kodexy. 2014*. [online]. [cit. 2022-01-14]. Dostupné z: <https://www.bankovnictvionline.cz/aktuality/bankovni-eticke-kodexy>

BAŠTÝŘOVÁ, Viola. *Měsíc.cz. - Seniori a finance: nebojte se finančních produktů, nekoušou. 2015*. [online]. [cit. 2022-01-14]. Dostupné z: <https://www.mesec.cz/clanky/seniori-a-finance-nebojte-se-financnich-produktu-nekousou/>

BROKER TRUST. *O nás*. [online]. [cit. 2022-03-05]. Dostupné z: <https://www.brokertrust.cz/o-nas/>

ČAP – Česká asociace pojišťoven. *Investiční životní pojištění*. [online]. [cit. 2022-01-14]. Dostupné z: <https://www.cap.cz/vse-o-pojisteni/pojisteni-osob/investicni-zivotni-pojisteni>

ČAP – Česká asociace pojišťoven. *Kodex etiky v pojišťovnictví*. [online]. [cit. 2022b-01-14]. Dostupné z: <https://www.cap.cz/slovníkenc/15904-item-185?highlight=WyJrb2RleCIsImV0aWt5Iiwia29kZXggZXRpa3kiXQ==>

ČBA – Česká bankovní asociace. *Etický kodex: České bankovní asociace. 2012*. [online]. [cit. 2022a-01-14]. Dostupné z: <https://cbaonline.cz/upload/537-eticky-kodex-cba-vydani-2012-cistopis.pdf>

ČBA – Česká bankovní asociace. *Průzkum ČBA: Finanční gramotnost Čechů 2021* [online]. [cit. 2022b-01-14]. Dostupné z: <https://cbaonline.cz/cesi-a-financni-gramotnost-2021>

ČSOB. *Peníze, internet a senioři: V 10 příběhových kapitolách. 2021*. [online]. [cit. 2022-01-14]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/documents/10710/21097140/pruvodce-seniora-svetem-financi.pdf>

ČSÚ – Český statistický úřad. *Věkové složení obyvatel k 31. 12. 2020* [online]. [cit. 2021-12-23]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/10180/142755452/1300642107.pdf/99e1fc7e-b9a4-4c1f-87f1-0223abf8e8ab?version=1.1>

EC – European Commission. *Česká republika: Česká-republika: Obyvatelstvo: Demografická situace, jazyky a náboženství* [online]. [cit. 2021-12-23]. Dostupné z: https://eacea.ec.europa.eu/national-policies/eurydice/content/population-demographic-situation-languages-and-religions-21_cs

FINANČNÍ VZDĚLÁVÁNÍ.CZ. *Bankovní produkty* [online]. [cit. 2022-01-14]. Dostupné z: <https://www.financnivzdelavani.cz/svet-financi/bankovnictvi/bankovni-produkty>

HAVELKOVÁ, Hana. *Sociologická encyklopedie. Etika. 2020*. [online]. [cit. 2022-01-14]. Dostupné z: <https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Etika>

JERMÁŘ, Petr. *Banky.cz. Finanční manuál pro seniory*. [online]. [cit. 2022-01-14]. Dostupné z: <https://www.banky.cz/clanky/financni-manual-pro-seniory/?ref=copy>

KAŠPAROVÁ, Lenka. *Měsíc.cz. Komerční banka pořádá kurzy finanční gramotnosti pro seniory. 2019.* [online]. [cit. 2022-01-14]. Dostupné z: <https://www.mesec.cz/aktuality/komercni-banka-porada-kurzy-financni-gramotnosti-pro-seniory/>

KOOPERATIVA. *O pojišťovně Kooperativa* [online]. [cit. 2022-03-05]. Dostupné z: <https://www.koop.cz/pojistovna-kooperativa/o-pojistovne-kooperativa>

MŠMT ČR. *Neformální vzdělávání.* [online]. [cit. 2022a-01-14]. Dostupné z: <https://www.msmt.cz/mladez/neformalni-vzdelavani-1>

MŠMT ČR. *Vzdělávání* [online]. [cit. 2022b-01-14]. Dostupné z: <https://www.msmt.cz/>

MŠMT. *Zákon č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon).* [online]. [cit. 2022c-01-14]. Dostupné z: [msmt.cz/dokumenty/skolsky-zakon-ve-zneni-ucinnem-ode-dne-1-2-2022](https://www.msmt.cz/dokumenty/skolsky-zakon-ve-zneni-ucinnem-ode-dne-1-2-2022)

MF ČR. *Měření finanční gramotnosti 2015: Kompletní výsledky* [online]. 2016 [cit. 2022-03-17]. Dostupné z: <https://financnigramotnost.mfcr.cz/cs/pro-odborniky/mereni-urovne-financni-gramotnosti/2015/mereni-urovne-financni-gramotnosti-2784>

NEZTRATIT SE VE STÁŘÍ. *Pojištění odpovědnosti* [online]. [cit. 2022a-01-14]. Dostupné z: <https://www.neztratitsevestari.cz/pro-me/pro-me-blizke/stari-a-finance/pojisteni-odpovednosti-ja>

NEZTRATIT SE VE STÁŘÍ. *Přístup k penězům* [online]. [cit. 2022b-01-14]. Dostupné z: <https://www.neztratitsevestari.cz/dustojne-stari/stari-a-finance/pristup-k-penezum-ja>

NEZTRATIT SE VE STÁŘÍ. *Úvěry a další „výhodné nabídky“* [online]. [cit. 2022c-01-14]. Dostupné z: <https://www.neztratitsevestari.cz/pro-me/pro-me-blizke/stari-a-finance/uvery-a-dalsi-vyhodne-nabidky-ja>

PALÁN, Zdeněk. *Andromedia.cz. Vzdělávání* [online]. [cit. 2022-01-14]. Dostupné z: <http://www.andromedia.cz/andragogicky-slovník/vzdelavani>

RAIFFEISENBANK. *O společnosti*. [online]. [cit. 2022-03-05]. Dostupné z:
<https://www.rb.cz/o-nas/kdo-jsme>

SLOVNÍK CIZÍCH SLOV. *Pojem etika* [online]. [cit. 2022-01-14]. Dostupné z:
<https://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/etika>

SEZNAM TABULEK A GRAFŮ

Tabulka 1: Kategorizace stáří	19
Tabulka 2: Rozdělení klientů-seniorů.....	35
Tabulka 3: Region klientů – seniorů	35
Tabulka 4: Rozdělení poskytovatelů služeb	35
Tabulka 5: Region poskytovatelů služeb	36
Tabulka 6: Komparace vybraných odpovědí obou skupin respondentů.....	47
Graf 1: Názor populace na vlastní finanční znalosti 2020-2021	23

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha 1: Vzor rozhovoru – Otázky pro rozhovor s klienty – seniory

Příloha 2: Vzor rozhovoru – Otázky pro poskytovatele finančních/pojistných služeb

Příloha 1: Otázky pro rozhovor s klienty – seniory

Otázka č. 1: Můžete prosím uvést Váš věk?

Otázka č. 2: Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání a v jakém oboru?

Otázka č. 3: Jaké bylo (případně pořád je) Vaše poslední zaměstnání?

Otázka č. 4: Jaké bankovní či pojistné služby nejčastěji využíváte?

Otázka č. 5: Za jakých podmínek došlo k uzavření těchto produktů? Jednalo se o Vaši vlastní iniciativu nebo Vám někdo poradil? Pokud ano – kdo? Proběhlo uzavření osobně na pobočce, nebo jste smlouvu uzavíral/a online? Pokud jste smlouvu uzavíral/a osobně, vysvětlil Vám pracovník všechny potřebné náležitosti? Rozuměl/a jste všemu?

Otázka č. 6: Byly Vám někdy nabízeny bankovní či pojistné služby, které jste nepožadoval/a? Využil/a jste nabídky? Byla mezi nabízenými službami případně taková, kterou byste shledával/a vzhledem k Vašemu věku za nevhodnou? Označil/a byste takový postup za nevhodný či neetický?

Otázka č. 7: Absolvoval/a jste někdy nějakou formu vzdělávání s obsahem věnujícím se bankovním či pojistným službám (např. besedu, rozhovor, kurz)? Pokud ano, bylo to z vlastní iniciativy, nebo Vám to někdo nabídnul? Jaké finanční oblasti se vzdělávací akce týkala?

Otázka č. 8: Měl/a byste zájem absolvovat speciální kurz, který by vysvětlil problematiku bankovních či pojistných služeb vhodných pro Vaši věkovou kategorii? Pokud ano, je nějaká oblast, která by Vás výhradně zajímala?

Otázka č. 9: Vyhovovala by Vám spíše kontaktní nebo online forma? Z jakého důvodu? Jak dlouho by měl kurz, podle Vás, trvat? Byl/a byste ochoten/ochotna za kurz i zaplatit? Pokud ano, jaká částka by se Vám zdála přiměřená?

Otázka č. 10: Domníváte se, že by lidé po skončení formálního vzdělávání měli mít možnost absolvovat kurzy finanční gramotnosti? Kdo by je, podle Vás, měl realizovat?

Příloha 2: Otázky pro rozhovor s poskytovateli bankovních/pojistných produktů

Otázka č. 1: Můžete prosím uvést Váš věk?

Otázka č. 2: Jaké je Vše nejvyšší dosažené vzdělání a v jakém oboru?

Otázka č. 3: Jak dlouho pracujete v oboru poskytovatele finančních služeb? Jaké bankovní či pojistné produkty poskytujete?

Otázka č. 4: Jaké věkové kategorie klientů převažují?

Otázka č. 5: Má finanční instituce, ve které pracujete, speciální služby, případně balíčky služeb, které doporučujete výhradně věkové kategorii seniorů? Pokud ne, jak byste upřednostnil/a Vy? Domníváte se, že nabídka některých služeb by se mohla zdát seniorům nevhodná?

Otázka č. 6: Domníváte se, že při prezentaci finančních služeb uvádíte všechny potřebné informace? Dokázal/a byste konkretizovat, na co se u vybraných produktů klienti, především ti starší, nejčastěji ptají? Přizpůsobujete při nabídce popis služby věku klienta? Existuje v instituci, kde pracujete, nějaký oficiální postup při nabízení služeb této věkové kategorii, např. jako součást etického kodexu?

Otázka č. 7: Realizoval/a jste osobně, případně finanční instituce, kde pracujete, nějakou formu vzdělávání s obsahem věnujícím se bankovním či pojistným službám (např. besedu, rozhovor, kurz)? Pokud ano, bylo to z vlastní iniciativy, nebo Vám to někdo nařídil? Jaké finanční oblasti se vzdělávací akce týkala?

Otázka č. 8: Považujete za dobrý nápad realizovat speciální kurz, který by vysvětlil problematiku bankovních či pojistných služeb vhodných pro věkovou kategorii seniorů? Pokud ano, jakou oblast finančních služeb byste preferovala/a?

Otázka č. 9: Vyhovovala by Vám spíše kontaktní nebo online forma? Z jakého důvodu? Jak dlouho by měl kurz, podle Vás, trvat? Pokud by si účastníci měli hradit část, jaká částka by se Vám zdála přiměřená?

Otázka č. 10: Domníváte se, že by lidé po skončení formálního vzdělávání měli mít možnost absolvovat kurzy finanční gramotnosti? Kdo by je, podle Vás, měl realizovat?