

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Ekonomická fakulta

Katedra účetnictví a financí

Studijní program: B6208 Ekonomika a management

Studijní obor: Účetnictví a finanční řízení podniku

**Finanční gramotnost a její průzkum u klientů
bankovních ústavů ČR**

Vedoucí bakalářské práce:
Ing. Liběna Kantnerová, Ph.D.

Autor:
Stanislava Bláhová

2011

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE
(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Stanislava BLÁHOVÁ**
Osobní číslo: **E08435**
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Účetnictví a finanční řízení podniku**
Název tématu: **Finanční gramotnost a její průzkum u klientů bankovních ústavů v ČR**
Zadávací katedra: **Katedra účetnictví a financí**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Cíl práce:

Seznámení s aktuálním pojmem finanční gramotnost a analýza chování klientů bank. Jaké mají znalosti a orientaci ve finančních produktech a službách, které jsou nabízeny.

Metodický postup (osnova):

1. Úvod
2. Teoretická část
 - seznámení s pojmem finanční gramotnost
 - produkty, které jsou nabízeny bankovními ústavami (penzijní připojištění, stavební spoření, vkladové účty, podílové fondy, cenné papíry, úvěry)
3. Praktická část
 - na konkrétním příkladě porovnat tyto nabízené produkty u různých bank
 - vypracování analýzy chování klientů - jejich znalost a orientace ve finančních produktech a službách, kritéria pro výběr bankovní instituce, jaké produkty využívají, jaký mají zájem o finanční vzdělávání a jak by naložili s jejich případnými úsporami
4. Závěr
 - zhodnocení výsledků analýzy
 - srovnání výsledků této analýzy a výsledků výpočtů u vybraných produktů a vyvození závěru, zda se klient řídí ziskovostí a nebo raději navštěvuje svoji banku, která není v tom určitém produktu tak výhodná, ale má k ní např. větší důvěru.

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy:

30 - 40 stran

Forma zpracování bakalářské práce:

tištěná

Seznam odborné literatury:

- Jílek, J., Peníze a měnová politika. Praha : Grada Publishing, 2004
Doucha, R. Stavební spoření: výhody a rizika. Praha : Grada, 1995
Dvořák, P. Bankovníctví pro bankéře a klienty. Praha : Linde, 2005
Revenda, Z. Peněžní ekonomie a bankovníctví. Praha : Management Press, 2005
Kakabus, Z. Bankovní služby v praxi. Brno : Computer Press, 2005
Šulc, J., Illetško, P. Penzijní připojištění. Praha : Grada Publishing, 2000

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Liběna Kantnerová
Katedra účetnictví a financí

Datum zadání bakalářské práce:

1. března 2010

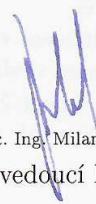
Termín odevzdání bakalářské práce:

15. dubna 2011


prof. Ing. Magdalena Hrabánková, CSc., prof.h.c.

děkanka

JIHOČESKÁ UNIVERZITA
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
EKONOMICKÁ FAKULTA
Studentská 19⁽¹⁾
370 05 České Budějovice


doc. Ing. Milan Jílek, Ph.D.

vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 1. března 2010

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě, fakultou elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 24.4.2011

.....
Bláhová Stanislava

Poděkování

Touto cestou upřímně děkuji vedoucí bakalářské práce, Ing. Liběně Kantnerové, Ph.D., za odborné rady, připomínky a metodické vedení práce, které mi pomohly dokončit tuto bakalářskou práci.

Abstrakt

Téma této diplomové práce zní „Finanční gramotnost a její průzkum u klientů bankovních ústavů ČR“.

Snahou práce je přiblížit pojem finanční gramotnost a analyzovat chování klientů bank.

Teoretická část se zabývá pojmem finanční gramotnosti. Dále se snaží přiblížit produkty, které nabízí banky v ČR. V poslední řadě je teoretická část věnována zadlužení domácností a také na to, na co by si měli občané ČR dávat pozor.

Praktická část je zaměřena na výzkum, který probíhal s pomocí dotazníkové metody. Šetření prokázalo zda jsou občané finančně gramotní a také jaké finanční produkty využívají.

Klíčová slova:

Finanční gramotnost

Zadlužení

Možnosti nakládání s úsporami

Abstrakt

The theme of this thesis is "Financial Literacy and its survey of bank clients Constitution".

The aim of this work is to bring the concept of financial literacy and analyze the behavior of bank clients.

The theoretical part deals with the concept of financial literacy. Furthermore, attempts to explain the products offered by banks in the country. Finally, the theoretical part is devoted to household debt, and also on what they should be careful CR citizens.

The practical part focuses on research that was conducted using a questionnaire method. The investigation showed that citizens are financially literate and also the use of financial products.

Keywords:

Financial Literacy

Debt

Management options for savings

Obsah

1. Úvod	3
2. Cíl a metodika	6
2.1. Vědecké metody zkoumání	6
2.2. Dotazníková metoda	7
3. Finanční gramotnost	10
3.1. Pojem finanční gramotnost	10
3.2. Složky finanční gramotnosti	10
3.3. Finanční rozpočet	11
4. Možnosti nakládání s úsporami	13
4.1. Cenné papíry	13
4.1.1. Výběr investiční společnosti	14
4.2. Vkladní knížky	14
4.3. Termínované vklady	15
4.4. Podílové fondy	16
4.4.1. Nevýhody fondů	17
4.5. Penzijní připojištění	17
4.6. Stavební spoření.....	18
4.6.1. Novela zákona – nové podmínky pro rok 2011	19
4.7. Pojištění vkladů.....	20
4.7.1. Pojištěné vklady	20
4.7.2. Nepojištěné vklady:	20
4.7.3. Vklady vedené v pobočkách zahraničních bank.....	21
5. Možnosti získání peněžních prostředků z cizích zdrojů	22
5.1. Kontokorentní úvěr	22
5.2. Spotřební úvěr	23
6. Zadluženost	26
6.1. Výběr úvěrové společnosti	27
6.2. Exekuce	28
6.2.1. Postup banky	28
<i>Jak postupují banky, když nezareagujete na první výzvu k zaplacení?</i>	29
6.3. Rozhodčí doložka	30
6.4. Oddlužování	30
7. Výzkum chování klientů	32
7.1. Metody výzkumu	32
7.2. Výzkum	32

7.2.1. Výzkumný soubor	32
7.3. Srovnání výnosnosti vybraných produktů	46
7.4. Shrnutí provedeného šetření	49
8. Závěr	51
9. Seznam použité literatury	55

1. Úvod

V současné době společnost zažívá obrovský rozvoj finančních služeb a rozmanitou nabídku finančních produktů. Dříve převažovalo v oblasti financí především konzervativní chování, jak ve vztahu k úsporám, tak i ve vztahu k zadlužení se. Postupně se toto chování mění, rostou tendence k rychlé spotřebě i ochota občanů k zadlužování. Tyto tendence nejsou však bez rizik, a proto by měli mít občané alespoň základní vědomosti v oblasti financí. Zadlužování českých občanů a domácností se stále zvyšuje. Občané nemají přehled ani základní informace o nabízených finančních produktech, jako jsou půjčky, různé spořicí vklady a účty, ani o následcích předlužení a exekucí apod. Stále více občanů se dostává do situace, kdy nejsou schopni dostát svým závazkům. Nesplacené půjčky se snaží řešit dalšími úvěry, ale jelikož je většina bankovních institucí členem některého úvěrového registru, volí klienti stále dražší a rizikovější formy financování. Na tomto fenoménu, který má negativní společenské i ekonomické důsledky, se odráží právě nedostatečná finanční vzdělanost..

Jelikož je téma finanční gramotnosti velice aktuální a důležité z hlediska informovanosti občanů, vybrala jsem si ho jako téma vhodné ke zpracování bakalářské práce. Zabývat se otázkou finanční gramotnosti je v dnešní době nutností. Toto téma je velice obsáhlé a mohlo by se na něj nahlížet z mnoha pohledů. Ve své práci jsem se zaměřila na seznámení čtenáře s pojmy spojené s finanční gramotností, finančních produktů a nadále s tím, jaké problémy mohou nastat pokud se klienti neorientují v oblasti finančních služeb.

První kapitola teoretické části vysvětluje čtenáři pojem „finanční gramotnost“ a seznamuje ho se složkami finanční gramotnosti. Dále se zabývá pojmem finanční rozpočet, který je důležitý při prvních krocích k nakládání s peněžními prostředky.

Ve druhé kapitole teoretické části mohou čtenáři nahlédnout, alespoň okrajově do problematiky v možnosti investování peněz. Uspořené peníze si spotřebitel může rozdělit na tu část, kterou musí spotřebitel stále udržovat ve formě okamžitě použitelné pro všechna možná vydání (např. hotové peníze) a na část, kterou spotřebitel může investovat. Existuje několik způsobů jak naložit s uspořenými penězi. Lze je investovat do:

- vkladových produktů bank

- cenných papírů
- penzijního připojištění se státním příspěvkem
- podílových fondů
- stavebního spoření, atd.

Vzhledem rozsahu práce bylo nutno tyto produkty popsat velice stručně a jsou k nim podány pouze základní informace.

V další kapitole bude vysvětleno téma související s úvěrovými produkty. Čtenář bude okrajově seznámen s vybranými úvěry, které klient nejčastěji využívá. Především v těchto produktech na spotřebitele čekají různé nástrahy ze stran různých podvodných společností, které nabízejí tzv. „rychlé půjčky“. Z tohoto důvodu jsem se v následujících podkapitolách zaměřila na pojmy spojené s důsledky nesplácení různých sjednaných půjček a úvěrů. Práce vysvětluje pojmy jako „rozhodčí doložka“ či „exekuce“, které jsou důsledkem neplacení půjčky či úvěru dle sjednaného splátkového kalendáře. Nebude opomenuto upozornění na různé podvodné společnosti, které lákají občany na „výhodné“ úvěry, tak i na společnosti, které jim nabízejí oddlužení, pokud by se již do dluhové pasti dostali.

Praktická část je zaměřena na průzkum finanční gramotnosti, který byl proveden s občany Českých Budějovic a jejich blízkého okolí, kteří jsou již starší 18 let. Toto šetření bylo provedeno na základě dotazníkové metody. Respondenti odpovídali na 18 otázek z oblasti finančních služeb. První skupina otázek se týká údajů o respondentovi. Další otázky jsou rozděleny do několika skupin, jako např. finanční znalosti a chování klientů, banky a produkty, smlouvy a obchodní podmínky. Pomocí tohoto výzkumu jsem se snažila analyzovat chování klientů bank, jaké mají znalosti, které finanční produkty využívají. Šetření dále ukázalo, jak by se klienti zachovali v různých situacích, které by mohli nastat, pokud by si sjednali určitý bankovní produkt. Dále je zde ukázána i výnosnost stavebního spoření, penzijního připojištění, jako nejvyužívanějšího produktu, který si respondenti vybrali. Tyto dva produkty jsou navíc porovnány s výnosností nabízeného podílového fondu.

V závěru práce jsem zhodnotila provedené šetření a také jsem se snažila informovat k jakým problémům může vést finanční „negramotnost“. V této části práce bude čtenář seznámen i s vybranými projekty určitých institucí, kteří se snaží seznamovat s pojmem „finanční gramotnost“ širokou veřejnost.

Touto bakalářskou prací se budu snažit dokázat, že finanční gramotnost je velice důležitá a každý občan by se měl snažit své finanční vzdělání doplnit popřípadě zdokonalit.

2. Cíl a metodika

Cílem této bakalářské práce, je seznámit čtenáře s nabídkou produktů, který finanční a peněžní trh nabízí. Dále vysvětlit určité pojmy, které by si měl každý čtenář osvojit a především upozornit na důsledky, které mohou vyplynout z nevědomosti či ukvapeného rozhodnutí, a to především v oblasti půjček a úvěru. Tato práce dále přináší také porovnání výhodnosti, respektive výnosnosti vybraných spořicíh produktů.

Ke zpracování praktické části jsem využila dotazníkové metody, která patří do skupiny explorativních vědeckých metod a dále metody „komparace“. Tato metoda byla použita v případě srovnání využívajících spořicíh produktů respondenty s jejich výnosností. Dále byly také použity metody zpracování tabulek a grafů, pomocí programu Microsoft Excel a také Microsoft Word.

2.1. Vědecké metody zkoumání

Vědecká a výzkumná činnost, je činností, kde jsou hledány nové poznatky. K výzkumné činnosti je zapotřebí různých vědeckých metod.

Vlastní metody zkoumání

Tyto metody lze rozdělit do dvou skupin:

- obecné metody
- speciální metody

Mezi obecné metody patří zejména:

- a) pozorování
- b) analýza a syntéza
- c) indukce a dedukce
- d) komparace a abstrakce

„Pozorování“ je cílevědomé sledování a zaznamenávání jevů. Nevýhodou této metody je především velké kladení nároku na pozorovatele a dále také úmyslná modifikace jednání podle toho jak si pozorovaný myslí, že se má chovat.

„Analýza“ je metodou vědeckého zkoumání a jeho základem je rozčlenění zkoumaného jevu na jeho části. Výsledky analýzy se skládají dohromady v případě metody nazývané „syntéza“.

„Indukce“ je založena na logickém tvoření závěrů na základě úsudku z jednotlivých případů. Naproti tomu logické tvoření závěrů od všeobecného soudu k jednotlivých případům je nazýváno „dedukcí“. Pokud bychom chtěli srovnávat jevy a události, byla by použita vědecká metoda „komparace“.

„Abstrakcí“ nazýváme takovou metodu, kde se vytváří závěry na základě logické analýzy určitých jevů.

2.2. Dotazníková metoda

Dotazník je jeden z nejčastějších nástrojů pro sběr dat při různých průzkumech. Dotazník obsahuje různé typy otázek, jejichž hlavním cílem je získat názory a fakta od respondentů. Respondentem je nazývána osoba, která se účastní dotazníkového průzkumu – dotazovaný.

Tato forma průzkumu je v porovnání s jinými formami méně nákladná, jednoduše zpracovatelná a informace se získávají snáze.

Dotazník by měl být:

- srozumitelný
- přehledný
- jednoduchý z hlediska vyplňování
- jazykově správný, korektní

Výhody dotazníku:

- ✓ méně nákladná metoda
- ✓ snadné zpracování a vyhodnocení
- ✓ jednoduchý pro respondenta z hlediska vyplňování

Nevýhody dotazníku:

- ✓ možnost vyplnění nepravdivých údajů
- ✓ omezená návratnost dotazníků

Druhy dotazníků:

1. *strukturovaný dotazník* – dotazník, který obsahuje uzavřené otázky
2. *nestrukturovaný dotazník* – dotazník s otevřenými otázkami
3. *kombinovaný* – obsahuje otevřené i uzavřené otázky

Typy otázek:

Otázky v dotazníku dělíme na 3 základní typy, a to:

1. *otevřené* – tento typ otázek, umožňuje volnou tvorbu odpovědi. Dotazovaný odpovídá vlastními slovy. Tyto otázky jsou jak pro dotazovaného obtížné, tak jsou obtížné i pro jejich následné zpracování. Dotazovaný má tendenci se jim vyhýbat. Otevřené otázky se používají především: při nutnosti zachytit spontánní projev či pokud je nutné zdůraznit to, co je skutečně důležité.
2. *uzavřené* – respondent (dotazovaný) má výběr z několika variant odpovědí. Možné odpovědi můžeme rozdělit na:
 - *alternativní* – do této skupiny patří otázky typu ANO – NE, tento druh otázek je snadno zpracovatelný
 - *výběrová* – je zde nabídka několika odpovědí a respondent si z nich vybírá jednu pro něho vhodnou odpověď, případně pořadí odpovědí (např. 5 stupňů odpovědi – od výrazně kladné odpovědi po zápornou odpověď – ano, spíše ano, spíše ne, ne). Uzavřené otázky se používají především při dobré znalosti sledované skutečnosti či ve škálovacích technikách.
3. *polouzavřené* (polootevřené) otázky – jedná se o kombinaci otevřených a uzavřených otázek. Využívá metody stanovených odpovědí v otázkách, ale ponechává jednu variantu volnou pro odpověď, když předchozí nabídka respondentovi nevyhovuje.
4. *speciální typy otázek*
 - a) baterie otázek – sdružení více otázek na podobné téma do jednoho bloku, tabulky. Zpravidla se používají v kombinaci s hodnotící škálou. Baterie otázek urychluje, ale i zjednodušuje způsob vyplňování respondentovi.
 - b) filtrační otázka – tento typ otázky umožňuje rozdělit respondenty do podskupin a měnit tok otázek podle odpovědí na tuto otázku

- c) projekční otázka – je taková otázka, která zastírá pravý důvod, pro který je otázka položen. Otázka je formulovaná tím způsobem, že se neptá přímo na názor dotazovaného, ale respondent se s výpovědí podvědomě ztotožní. Používá se v případech, pokud je očekávaná záměrná lež nebo nepravdivá odpověď respondenta
- d) otázka zjišťující tzv. lži faktor – tato otázka ověřuje pravdivost, respektive konzistentnost předchozích odpovědí, je to kontrolní otázka

Formulování otázek

Zásady formulování otázek

- ✓ jednoznačnost
- ✓ srozumitelnost
- ✓ stručnost
- ✓ validnost – ptát se na to, co opravdu potřebujeme zjistit. Zda odpověď na tuto otázku pomůže k dosažení cíle průzkumu

3. Finanční gramotnost

3.1. Pojem finanční gramotnost

Finanční gramotnost je soubor znalostí, dovedností a hodnotových postojů občana nezbytných k tomu, aby finančně zabezpečil sebe a svou rodinu v současné společnosti a aktivně vystupoval na trhu finančních produktů a služeb. Finančně gramotný občan se orientuje v problematice peněz a cen a je schopen odpovědně spravovat osobní/rodinný rozpočet, včetně správy finančních aktiv a finančních závazků s ohledem na měnící se životní situace.

Finanční gramotnost je specializovanou součástí širší ekonomické gramotnosti, která navíc zahrnuje např. schopnost zajistit si příjem, zvažovat důsledky osobních rozhodnutí na současný a budoucí příjem, orientaci na trhu pracovních příležitostí, schopnost rozhodovat o výdajích apod. Nedílnou součástí finanční gramotnosti jsou také nezbytné makroekonomické aspekty a oblast daňová, a to zejména vzhledem k tomu, že se významně podílí na finančních zdrojích jednotlivců i domácností, a má tedy významný vliv na peněžní toky v soukromých financích. Finanční gramotnost jako součást ekonomické gramotnosti tvoří jednu ze složek tzv. klíčových kompetencí, tedy znalostí, dovedností a hodnotových postojů, které by měl občan mít, aby se dokázal uplatnit v současné společnosti.

3.2. Složky finanční gramotnosti

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

- *Peněžní gramotnost* představují kompetence nezbytné pro správu hotovostních a bezhotovostních peněz a transakcí s nimi a dále správu nástrojů k tomu určených (např. běžný účet, platební nástroje apod.).

- Cenovou gramotnost představují kompetence nezbytné pro porozumění cenovým mechanismům a inflaci.
- Rozpočtovou gramotnost představují kompetence nezbytné pro správu osobního/rodinného rozpočtu (např. schopnost vést rozpočet, stanovovat finanční cíle a rozhodovat o alokaci finančních zdrojů) a zahrnuje i schopnost zvládat různé životní situace z finančního hlediska. Rozpočtová gramotnost zahrnuje vedle výše popsané obecné složky také dvě složky specializované: *správu finančních aktiv* (např. vkladů, investic a pojištění) a *správu finančních závazků* (např. úvěrů nebo leasingu). To předpokládá v obou případech orientaci na trhu různě komplikovaných finančních produktů a služeb, schopnost mezi sebou jednotlivé produkty či služby porovnávat a volit ty nejvhodnější s ohledem na konkrétní životní situaci.

K finanční gramotnosti se dále pojí zvláště gramotnost numerická (z hlediska gramotnosti finanční se týká především finančních numerických úkonů), gramotnost informační (jako schopnost vyhledat, použít a vyhodnotit relevantní informace v kontextu) a gramotnost právní (jako orientace v právním systému, přehled o právech a povinnostech a také možnostech, kam se obrátit o pomoc). Rozvoj těchto kompetencí je současně prostředkem k vytváření a posilování politického, právního a ekonomického myšlení občanů. [1]

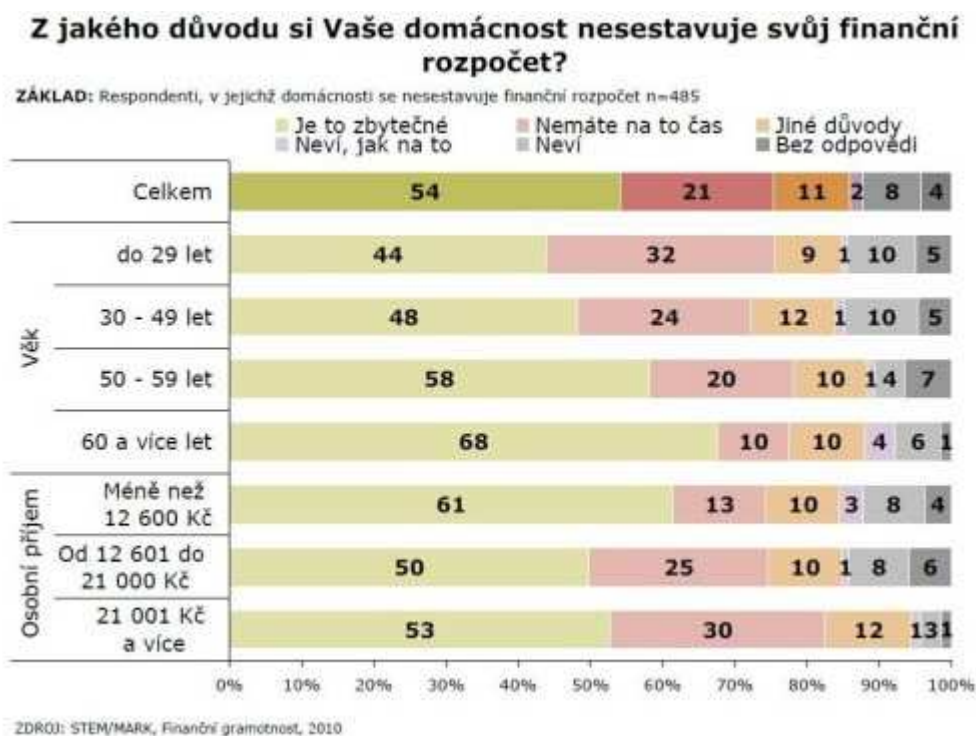
3.3. Finanční rozpočet

Jedním z nejdůležitějších a určitě prvním krokem k finanční gramotnosti je znát naše příjmy a výdaje. Z porovnání příjmů a výdajů nám vznikne rozpočet. Zpracováním rozpočtu tedy zároveň zjistíme, za co všechno peníze dostáváme a za co je utrácíme. Má-li domácí rozpočet přebytek, což znamená, že příjmy převyšují výdaje, můžeme ho využít pro různé formy spoření či investování. Pokud by byla situace opačná, to znamená, že příjmy by byly menší než výdaje, nastal by tzv. deficit domácího rozpočtu, v tom případě ho je možno vyrovnat různými druhy půjček. Ale pozor, pokud by se deficit stále opakoval, musíme najít jiné cesty ke zvýšení příjmů nebo omezit výdaje.

Dalším důležitým krokem k finanční gramotnosti je vědět co vlastníme (aktiva) a z čeho tento majetek financujeme (pasiva). Aktiva tvoří peníze v hotovosti a na bankovních účtech a dále vše z čeho přicházejí do rodinného rozpočtu příjmy – patří sem cenné papíry, stavební spoření, pojištění, podílové listy. Pasiva tvoří vše, co vytváří v rodinném rozpočtu výdaje, tudíž jsou to půjčky, úvěry, hypotéky, leasing. Porovnáním celkové hodnoty aktiv a pasiv, lze zjistit finanční situaci.

Ministerstvo financí si nechalo udělat firmou STEM/MARK, a.s. průzkum finanční gramotnosti obyvatel ČR, který proběhl v měsíci květnu až říjnu 2010. Jedna z otázek zněla:

„Dělá si Vaše domácnost finanční rozpočet?“ Průzkum byl uzavřen se závěrem, že téměř polovina domácností si rozpočet nedělá a většina si navíc myslí, že je to zbytečné. Viz následující obrázek.



Zdroj: www.mfcr.cz

Obrázek 1 – Finanční rozpočet

4. Možnosti nakládání s úsporami

V první řadě je potřeba zmínit rozdíl mezi investováním a spořením. Spoření spočívá v pravidelném ukládání peněz na bankovní či spořicí účet a jejich postupné zhodnocování, přičemž je předem známa úroková sazba. Pokud se preferuje jistota před rizikem, jsou vhodnější spořicí produkty. Možností kam uložit volné peněžní prostředky je celá řada. Každá z variant má jiné nároky na objem prostředků, jinou likviditu a již zmiňovanou jinou míru rizika. Mezi ty nejjednodušší možnosti zcela patří běžný účet, termínovaný vklad, stavební spoření, penzijní připojištění. Naproti tomu u investování není garance zhodnocení vložených prostředků a je nutné počítat s rizikem, že investice nedosáhne očekávaného výnosu.

Lidé by měli mít alespoň přehled a základní informace o těchto produktech a především by se měli zajímat na co si dát pozor při jejich výběru.

4.1. Cenné papíry

Klasickým nástrojem investování jsou cenné papíry.

Cenný papír je právní nárok majitele vůči tomu, kdo je v něm zavázán. Cenný papír je nositelem právního nároku, který v sobě ztělesňuje, a je pro jeho vznik, existenci, převod nebo zánik v zásadě nenahraditelný. Cenné papíry mohou být vydávány v listinné nebo zaknihované (dematerializované) formě.

Cenné papíry rozlišujeme na zbožové papíry, papíry peněžního trhu a papíry kapitálového trhu.

- Zbožovými cennými papíry jsou skladní listy, lodní listy, konosamenty atd., ve kterých je vyjádřeno, komu patří určité zboží a kdo má právo s tímto zbožím disponovat. Tyto cenné papíry nepředstavují investiční instrument, nýbrž ztělesňují právo na určitou věc.
- Cenné papíry peněžního trhu jsou druhem investičních instrumentů (státní pokladniční poukázky, komerční papíry, depozitní certifikáty), které ztělesňují krátkodobé pohledávky.

- Cenné papíry kapitálového trhu jsou cennými papíry v užším slova smyslu. Ztělesňují pohledávky nebo podíly. [2]

4.1.1. Výběr investiční společnosti

Na co si měl spotřebitel dát pozor při výběru této formy investice? Na burzu s cennými papíry nemůže fyzická osoba vstoupit, a proto se z tohoto důvodu používají nejrůznější prostředníci. Česká národní banka varuje při výběru investiční firmy a doporučuje vybírat pouze ty firmy, které mají udělenou licenci právě ČNB. Seznam těchto licencovaných firem uvádí Česká národní banka na svých internetových stránkách. Licencovaného obchodníka neustále sleduje a kontroluje jeho chování na trhu jak ČNB, tak i komise pro cenné papíry či burza. Zvýšená pozornost při výběru obchodníka by se měla věnovat především u tzv. offshore společností, což jsou společnosti v nejrůznějších exotických destinacích. Ty mohou představovat určité nebezpečí a nemalé riziko.

4.2. Vkladní knížky

V minulých letech byly jedinou důvěrně známou formou finanční investice vkladní knížky. Jedná se o formu úsporných vkladů především fyzických osob. V podstatě jde o bankovní produkt, který umožňuje jeho majiteli disponovat s obnosem, uvedeným v knížce. Značnou nevýhodou vkladních knížek proti bankovním účtům je skutečnost, že přestože většina obchodních bank již umožňuje jejich majitelům poukazovat na ně platby v rámci platebního styku, dispozice s vkladem je vždy možná pouze proti jejímu předložení na přepážce příslušné obchodní banky. [3]

V souladu s ustanovením občanského zákoníku a v souladu s obsahem zákona 21/1992 Sb., o bankách, je v ČR v současnosti možné založit pouze vkladní knížku na jméno (nikoliv na doručitele, jak tomu bylo dříve).

Podle omezenosti disponovat s vkladem jsou vkladní knížky členěny na:

1. vkladní knížky bez výpovědní lhůty. Výhodou tohoto typu je možnost okamžité dispozice s vkladem, ovšem za cenu relativně nízké úrokové sazby. Poplatky za

založení, vedení či zrušení vkladní knížky bez výpovědní lhůty banky zpravidla neúčtují.

2. vkladní knížky s výpovědní lhůtou. Výběr z těchto vkladních knížek je vázán na předem určenou výpovědní lhůtu s tím, že pro výběr vypovězeného vkladu je stanovena lhůta během níž trvají účinky výpovědi. Úroková sazba je relativně vyšší. V současnosti řada bank na českém bankovním trhu nabízí tyto knížky nikoli jako samostatný produkt, ale jako doplňkový produkt zpravidla k běžnému účtu klienta v bance. Založení, vedení či zrušení vkladních knížek s výpovědní lhůtou je zpravidla bez poplatku, banky je účtují spíše výjimečně. Poplatky za předčasný výběr jsou bankami účtovány většinou stanoveným % z vybírané částky. [4]

Zvláštní skupinu tvoří výherní vkladní knížky. Ukládání na výherní vkladní knížku je spojeno s možností výhry nebo prémie. Banka, která tento produkt nabízí, vydává herní plán, podle něž pak v pravidelných intervalech probíhá slosování vkladních knížek. Výherní vkladní knížka tvořila v českém monobankovním systému, fungujícím v rámci centralistického modelu národního hospodářství, jednu z mála depozitních alternativ a v současném bohatém vkladatelském sortimentu se poněkud „ztrácí“. [5]

4.3. Termínované vklady

Termínované vklady jsou pro klienty tuzemských finančních institucí další alternativou, jak zhodnocovat úspory a mít je přitom v určitou dobu k dispozici. Jedná se o poměrně jednoduché finanční produkty, kdy klient jednorázově vloží na účet peníze a několik týdnů, měsíců či let je není možno čerpat.

Na rozdíl od spořicích účtů jsou totiž termínované účty omezené dobou, po kterou musí peníze „ležet“ na termínovaném vkladu. Díky tomu, ale termínované vklady nabízejí zpravidla vyšší zhodnocení úspor než běžné účty a některé typy spořicích účtů. Pokud úspory majitel z termínovaného vkladu vyzvedne dříve, přijde o zhodnocení, protože finanční instituce mu naúčtuje za předčasný výběr vkladu sankční poplatky.

Při výběru termínovaného vkladu je nutné porovnávat i produkty v rámci jedné banky. V portfoliu termínovaných vkladů se totiž často vyskytuje řada relativně odlišných produktů. Zejména nové vkladové produkty mívají lepší zhodnocení než

tradiční termínované vklady, které banky nabízí už několik let. Mezi takové novinky lze počítat například různé typy garantovaných vkladů.

Některé finanční instituce rovněž nabízejí volbu různého typu úročení termínovaných vkladů. Klient si tak může zvolit jednak úročení pevnou (fixní) sazbou, která je stálá po celou dobu trvání vkladu. Nebo si může vybrat pohyblivou, takzvanou variabilní sazbu, která se mění podle vyhlášených sazeb ČNB a situace na trhu. [6].

4.4. Podílové fondy

Pokud se klient rozhodne investovat, může tak učinit i kolektivně prostřednictvím otevřených podílových fondů. V současnosti existuje několik základních kategorií fondů, které se vzájemně liší investičními cíli, rozložením rizika a časovým horizontem, po kterém by měly přinést výnos.

Podílový fond = majetek, který náleží podílníkům a to v poměru podle vlastněných podílových listů. Podílový fond není právnickou osobou a je vytvářen investiční společností na základě povolení Komise pro cenné papíry. Investiční společnost obhospodařuje majetek v podílovém fondu svým jménem a na účet podílníků.

Na českém trhu působí stovky investičních fondů, které se od sebe navzájem odlišují investičním zaměřením, rizikem a investičním horizontem. Většina investičních fondů umožňuje spoření i drobným investorům. Minimální vklady činí někdy jen 500 až 5000 Kč. I velmi malý investor se může podílet na růstu velkých světových firem a získat podíl na investicích, které by si jinak nemohl dovolit. Tím, že do investičního fondu vloží své prostředky velké množství podílníků, vznikne dostatečný majetek. Peníze investorů jsou umístěny do velkého počtu různých cenných papírů. Za situace, že jeden cenný papír (akcie, dluhopis) ztrácí výrazně na své hodnotě, projeví se to na kurzu podílového fondu jen nepatrně. Dobrý výnos ostatních cenných papírů by měl ztráty vyrovnat. Pokud přesáhne doba investice 6 měsíců a klient dosáhne jakéhokoli výnosu, potom tento výnos nepodléhá zdanění. Přitom například úrok z termínovaného vkladu se daní 15 %.

4.4.1. Nevýhody fondů

Fondy však skrývají i určité nevýhody

- ✓ vklady nejsou pojištěny
- ✓ investice je podstatně ovlivněna dobou, kdy je realizována
- ✓ investice je dlouhodobou záležitostí

Minimální doba spoření v podílových fondech není nikde stanovena. Vzhledem k častým výchyilkám kurzů na kapitálových trzích není investice do fondů vhodná pro krátkodobé spoření. Jen pokud bude klient trpělivý a přečká případné krátkodobé poklesy kurzů, může se dočkat svých výnosů. Jestliže bude spořit méně než 6 měsíců, musí své výnosy nechat zdanit. [7]

4.5. Penzijní připojištění

Penzijní připojištění je upraveno zákonem č. 42/1994 Sb. Tento zákon definuje penzijní připojištění takto: *penzijním připojištěním se pro účely tohoto zákona rozumí shromažďování peněžních prostředků od účastníků penzijního připojištění a státu poskytnutých ve prospěch účastníků, nakládání s těmito prostředky a vyplácení dávek penzijního připojištění.* [8]

Ustanovení o tom, kdo vlastně může (a to výhradně dobrovolně) uzavřít smlouvu a stát se tak účastníkem penzijního připojištění se státním příspěvkem, vymezuje zákon jednoznačně:

- může jim být fyzická osoba starší 18 let s trvalým pobytem na území České republiky. Tedy ne děti do 18 let (ač o to někteří rodiče velice stojí), a na druhé straně bez omezení věkové hranice a vedle občanů České republiky i cizinci, mají-li zde povolení k trvalému pobytu. [9]

Účastníkem může být také fyzická osoba starší 18 let s bydlištěm na území jiného členského státu Evropské unie, pokud je účastna důchodového pojištění nebo je poživitelem důchodu z českého důchodového pojištění nebo veřejného zdravotního pojištění v České republice. Toto ustanovení nabylo účinnosti dnem vstupu smlouvy o přistoupení České republiky k Evropské unii v platnost, tedy k 1. květnu 2004.

Penzijní připojištění vzniká na základě smlouvy mezi fyzickou osobou a penzijním fondem. Ještě před uzavřením smlouvy musí být účastník penzijního připojištění seznámen se statutem a penzijním plánem. Penzijní fond je povinen písemně informovat účastníky o změnách penzijního plánu, které se týkají nároků a dávek z penzijního připojištění.

Na příspěvky účastníka, které platí účastník nebo třetí osoba (mimo zaměstnavatele), jsou přiznávány státní příspěvky. Vyžádání a připsání státních příspěvků na účet účastníka zajišťuje čtvrtletně penzijní fond. Výše státních příspěvků je závislá na výši příspěvků účastníka.[10]

Nárok na daňovou úlevu získává ten účastník, který zaplatí za zdaňovací období (kalendářní rok) více než 6000 Kč. Účastník si tedy musí měsíčně spořit více jak 500 Kč. Částku nad 6000 Kč, kterou účastník zaplatil lze odečíst od základu daně. Maximální výše ročního daňového odpočtu je 12 000 Kč.

4.6. Stavební spoření

Stavební spoření je systém ukládání peněz, na jehož výnosech se přímo podílí stát, a tak jsou pravidla tohoto druhu střežování stanovena zákonem O stavebním spoření a státní podpoře stavebního spoření č. 96/1993 Sb. Pojem stavební spoření představuje zejména přijímání vkladů od účastníků tohoto druhu spoření, poskytování úvěrů výhradně těmto účastníkům, kteří již splnili stanovené podmínky, na vymezené stavební účely a zajišťování státní podpory. [11]

Princip stavebního spoření spočívá, zjednodušeně řečeno, v tom, že účastníci stavebního spoření po jistou dobu spoří a po splnění určitých podmínek získávají zpět nejen své úspory, ale i nárok na poskytnutí účelového stavebního úvěru. Podstatnou výhodou stavebního spoření je to, že podmínky stavebního spoření, včetně relativně nízké úrokové sazby z úvěru, jsou pevně stanoveny při uzavírání smlouvy a nelze je v jeho průběhu měnit. [2]

Stavební spoření smí být poskytováno pouze stavebními spořitelny.

4.6.1. Novela zákona – nové podmínky pro rok 2011

V legislativním procesu byl v průběhu listopadu 2010 přijat zákon, kterým se mění zákon o stavebním spoření (zákon č. 96/1993 Sb.) a zákon o daních z příjmů (zákon č. 586/1992 Sb.). Tento zákon přináší zásadní změny do stavebního spoření:

1. zdaňuje se státní podpora za rok 2010, která bude poskytnuta v roce 2011;
2. snižuje se maximální výše státní podpory za rok 2011 a roky následující pro jednoho účastníka stavebního spoření za kalendářní rok;
3. zdaňují se úrokové příjmy ze stavebního spoření.

Ad 1.) Novela zákona o daních z příjmů uvaluje na státní podporu, na kterou vznikne nárok za rok 2010 a která bude vyplacena v roce 2011, jednorázovou srážkovou daň ve výši 50 %. Tato daň bude vybírána formou srážky u zdroje, tj. u Ministerstva financí. To znamená, že na účet účastníka bude v roce 2011 připsána záloha státní podpory vztahující se k období roku 2010 již po zdanění.

Ad 2.) Snížení státní podpory stavebního spoření na max. 2000 Kč. Státní podpora ve snížené výši se uplatní pouze u nároků na státní podporu, které vzniknou po 1. 1. 2011, tj. po nabytí účinnosti novely zákona o stavebním spoření. Již připsaných záloh státní podpory se netýká. Po uvedeném datu se bude snížení týkat všech smluv o stavebním spoření bez ohledu na okamžik, kdy byly uzavřeny či zda teprve uzavřeny budou (dosud se pro účely stanovení výše státní podpory rozlišovalo mezi smlouvou o stavebním spoření uzavřenou do 31. 12. 2003 a po 1. 1. 2004).

Ad 3.) Úrokové příjmy ze stavebního spoření byly doposud osvobozeny od daně z příjmu. Toto osvobození novela zákona o daních z příjmů ruší a úrokové příjmy roku 2011 a dalších let budou zdaněny stejně jako úrokové příjmy např. z bankovních vkladů. Na tyto příjmy se uplatňuje sazba daně 15 %. Daň je vybírána opět formou srážky u zdroje – zde ji odvádí banka (stavební spořitelna) a na účet účastníka je připsán úrok po zdanění, tedy čistý úrok. Toto zdanění se bude týkat pouze těch úroků, které budou na účet účastníka připsány po nabytí účinnosti novely, tedy od počátku roku 2011. Naopak úroky připsané do konce roku 2010 zdaněny nebudou. [12]

4.7. Pojištění vkladů

Důležitá by měla být znalost ohledně pojištění vkladů. Pojištění se vztahuje na všechny neanonymní vklady fyzických a právnických osob vedené v korunách i v cizí měně, včetně úroků. Podle českého systému do pojištění nespádají banky, které sídlí mimo Českou republiku. V těchto případech vyplácí náhrady fond pojištění dané země. Náhradu lze dostat za pohledávky z vkladů u bank, stavebních spořitelén a družstevních záložen se sídlem v ČR.

Výše náhrady se vypočítává z celkového objemu pojištěných vkladů jednotlivého vkladatele u nesolventní banky a poskytuje se ve výši 100 % tohoto objemu. Maximálně ale náhrada může dosáhnout výše ekvivalentu 50 tisíc eur pro jednoho vkladatele v jedné bance.

Maximální výše náhrad by se měla rokem 2011, jako součást zavedení direktivy Evropské komise, zvýšit na hranici 100 000 eur. Dalším opatřením se stejným datem účinnosti by mělo být i zkrácení doby pro zahájení výplaty náhrad, která je v současné době tříměsíční s možností prodloužení o další tři měsíce. V plánu je zkrácení na dvacet pracovních dní. [13]

4.7.1. Pojištěné vklady

U FPV (Fond pojištění vkladů) jsou zcela automaticky pojištěny například všechny následující druhy vkladů, vedené u bank, stavebních spořitelén nebo družstevních záložen:

- běžné účty v české nebo cizí měně fyzických a právnických osob,
- spořicí účty v české nebo cizí měně fyzických a právnických osob,
- termínované účty v české nebo cizí měně fyzických a právnických osob,
- vkladové účty v české nebo cizí měně fyzických a právnických osob,
- vkladní knížky v české nebo cizí měně fyzických a právnických osob.

4.7.2. Nepojištěné vklady:

- směnky a cenné papíry (například akcie, dluhopisy, podílové listy),

- vklady bank (mezibankovní vklady), finančních institucí (např. investičních společností, penzijních fondů, podílových fondů), zdravotních pojišťoven a státních fondů,
- podřízené dluhy (vklady, které je pojištěná instituce oprávněna zčásti zahrnout do svého kapitálu).

4.7.3. Vklady vedené v pobočkách zahraničních bank

Tyto vklady jsou pojištěny u systému pojištění vkladů v zemi, v níž má sídlo mateřská banka. Minimální úroveň pojištění vkladů je v zemích EU, stejně jako v ČR, 100 % vkladu, maximálně však 50 tisíc (nově 100 tisíc eur). [14]

5. Možnosti získání peněžních prostředků z cizích zdrojů

Nejčastější možnost jak získat peněžní prostředky je především pomocí úvěru. Na finančním trhu je možno se setkat s mnoha různými druhy úvěrů. Nicméně ve všech zemích jsou za nejvýznamnější úvěry považovány úvěry poskytované komerčními bankami, umožňující jejich klientům (bankovním komitentům) si vypůjčit peníze. Mezi nejvýznamnější a v bankovní praxi nejpoužívanější druhy úvěrů patří především:

- Kontokorentní úvěry
- Lombardní úvěry
- Eskontní úvěry
- Spotřební úvěry a půjčky
- Emisní půjčky
- Hypoteční úvěry [3]

Byly vybrány 3 nejznámější úvěry týkající se běžných občanů

1. kontokorentní úvěr
2. spotřební úvěr
3. hypoteční úvěr

5.1. Kontokorentní úvěr

Kontokorentní úvěr je dnes ve vyspělých ekonomikách jedním z nejvýznamnějších krátkodobých bankovních úvěrů. Jde o úvěr poskytovaný na kontokorentním (běžném) účtu tak, že zůstatek účtu může přecházet do debetu. Klient může čerpat úvěr zcela automaticky tím, že může platit ze svého účtu i v případě, kdy na něm nemá dostatečné prostředky.

Z povahy kontokorentního úvěru plyne, že se velmi často mění jeho stav. Maximální výše kontokorentního úvěru je dána dohodnutým úvěrovým rámcem, který určuje maximálně přípustný debet na kontokorentním účtu.

Banka může povolit i určité krátkodobé překročení tohoto rámce, což může pro klienta znamenat dodatečné (sankční) úrokové náklady.

Splatnost je v zásadě krátkodobá. Vyplývá to z účelu použití úvěru i doby, na kterou je smlouva uzavírána (zpravidla 1 rok). Vzhledem k tomu, že banka s dobrými klienty úvěr každoročně prolonguje, může mít úvěrový vztah střednědobý až dlouhodobý charakter.

Zajištění vyplývá z bonity klienta a výše úvěru. Pokud banka vyžaduje zajištění, využívají se prakticky všechny formy.

Celková cena kontokorentního úvěru se skládá jednak z úroků a jednak z dalších položek, které souvisejí s vedením kontokorentního účtu, prováděním plateb atd. Banky v praxi velmi často stanovují netto sazbu jako jedinou sazbu pro kontokorentní úvěr, v níž se tyto položky přímo či nepřímo berou v úvahu. Pro klienta je výhodou kontokorentního úvěru to, že má možnost čerpat) úvěr pohotově podle své momentální potřeby (a v zásadě pouze z aktuálního stavu platí i úroky). Je to však pro něj relativně drahý úvěr. Pro banku je výhodou relativně vysoká úroková sazba. Nevýhody plynou z možného rizika nevyužití úvěrových zdrojů v případě nečerpání předpokládané výše úvěru, jsou s ním spojeny i vyšší nároky na řízení likvidity.

5.2. Spotřební úvěr

Do této oblasti jsou zahrnovány především úvěry, jejichž poskytování souvisí se snahou bank uspokojovat úvěrové potřeby především fyzických osob, a to zejména na nákup předmětů dlouhodobé spotřeby nebo k zaplacení určitých druhů služeb (např. dovolené, vzdělání apod.). Vyznačují se především tím, že jich je poskytováno velké množství, takže banky co nejvíce zefektivňují proces jejich sjednávání. [3]

Spotřební úvěry jsou nejčastěji poskytovány buď ve formě hotovosti, šeku, případně otevřením kontokorentního účtu klientovi. Jedná se výhradně o úvěry peněžní, většinou krátkodobé nebo střednědobé. V některých případech ovšem bývají poskytovány i úvěry dlouhodobé, nejčastěji jištěné ručením jinou fyzickou osobou, tzv. ručitelem, přičemž se může jednat i o úvěry revolvingového typu.

Od komerčních úvěrů se zásadním způsobem liší z hlediska svého užití. U komerčních úvěrů plyne z úvěrovaného objektu cash flow, ze kterého se úvěr splácí. Naproti tomu spotřebitelské úvěry slouží ke krytí spotřebních výdajů, a tudíž úvěrovaný objekt přímo neprodukuje zdroje ke splácení úvěru.

Spotřebitelské úvěry se od úvěrů komerčních dále odlišují v následujících rysech:

- ✓ Podkladové informace překládané klientem bance v žádosti o úvěr jsou u spotřebitelských úvěrů méně kvalitní než u firem.
- ✓ Primárním zdrojem ke splácení spotřebitelských úvěrů je běžný příjem klienta, jenž zpravidla přímo nesouvisí s objektem, na který je úvěr poskytován.
- ✓ Průměrná výše jednoho spotřebitelského úvěru je nižší, než je tomu u úvěrů komerčních. Z tohoto důvodu využívají banky standardizace podmínek a průběhu spotřebitelských úvěrů, a snaží se tak snížit náklady spojené s jejich obsluhou.

Pro úrokové sazby ze spotřebitelských úvěrů většinou platí, že jsou relativně vysoké, což vyplývá z rizika, které je s nimi pro banky spojeno. Vzhledem k tomu, že výše úrokové sazby včetně dalších poplatků a způsob jejího stanovení jsou z hlediska dopadu na klienta základním faktorem determinujícím podmínky úvěru, a dále i vzhledem k tomu, že stanovení sazby by mohlo být ve formě, která by nedovolovala její relativně snadné posouzení ze strany klienta, jsou v zákoně o spotřebitelském úvěru pro úročení spotřebitelských úvěrů závazně stanovena některá pravidla.

Smlouva, v níž se sjednává spotřebitelský úvěr, musí obsahovat roční procentní sazbu nákladů na spotřebitelský úvěr (RPSN), která vyjadřuje procentní podíl z dlužné částky, jenž je spotřebitel povinen zaplatit věřiteli (při zohlednění časové hodnoty peněz) v průměru za období 1 roku a počítá se podle závazně stanoveného vzorce.

5.3. Hypoteční úvěry

Hypoteční úvěr patří ke klasickým a oblíbeným bankovním úvěrovým produktům. Za jeho základní charakteristický rys lze z pravidla považovat způsob jeho zajištění,

kterým je zástavní právo k nemovitosti. Z povahy zajištění vyplývá relativně nízké riziko hypotečních úvěrů pro banku i jejich možná dlouhodobost. [2]

Žádost o poskytnutí tohoto úvěru musí být doložena dokladem, potvrzujícím její vlastnictví. Po předložení všech potřebných dokladů zajistí banka nejprve provedení odhadu ceny nemovitosti a zejména prověří, zda na předmětnou nemovitost není v katastru zaneseno břemeno. Před vyplacením dohodnuté peněžní částky však ještě zpravidla požaduje splnění celé řady dalších podmínek, jako např. pojištění nemovitosti, zanesení vkladu zástavního práva do katastru nemovitostí apod.

V praxi jsou z pohledu bank rozlišovány dva základní druhy hypotečních úvěrů, a to podle toho, na co má být poskytnutý úvěr použit. Jsou jimi:

- Hypoteční úvěr na výstavbu (opravu) či pořízení nemovitosti. Jedná se o tzv. „klasický“ hypoteční úvěr, poskytovaný účelově na financování výstavby (opravy) či zakoupení předem přesně určené nemovitosti. Úroková sazba těchto úvěrů bývá vzhledem k poměrně spolehlivému zajištění spíše nižší, přičemž může být po celou dobu trvání úvěrového vztahu fixní, variabilní nebo kombinovaná.
- Americká hypotéka. Jde o neúčelový hypoteční úvěr, jenž je poskytován bez udání účelu, na nějž budou poskytnuté peněžní prostředky použity. Proto bývá poněkud výše úročen.

6. Zadluženost

Zadlužení domácností je v dnešní době určitý fenomén. V posledních letech toto zadlužení výrazně narostlo. Domácnosti přestávají být v oblasti půjček konzervativní a jsou ochotni si půjčovat na cokoliv.

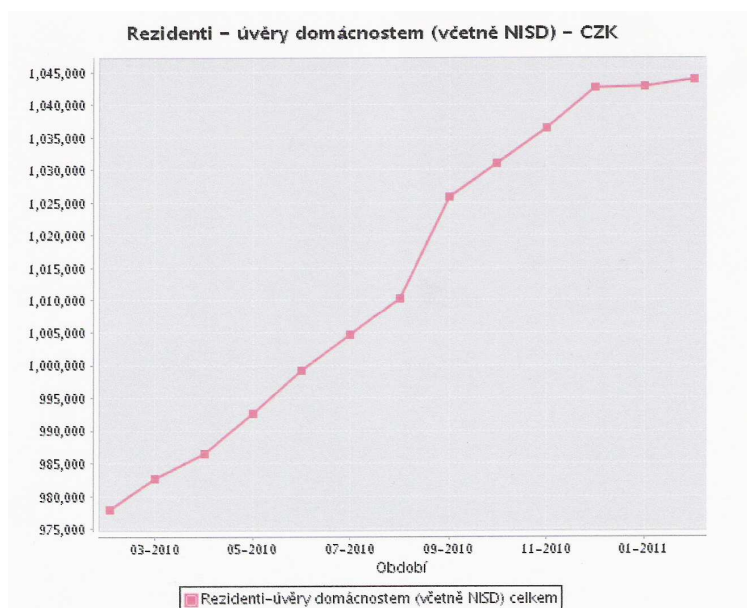
Zadlužení občané a jejich domácnosti u bank a finančních institucí ke konci ledna 2011 vzrostlo na 1 057,24 miliardy korun. To představovalo nepatrné meziměsíční zvýšení o 0,15 mld. Kč (0,01 %). V pondělí o tom informovala Česká národní banka (ČNB).

Meziročně vzrostlo zadlužení domácností o 71,58 miliardy korun (7,26 %). Na každého obyvatele České republiky připadal dluh ve výši 100 441 korun.

Zadlužení podniků činilo 908,01 miliardy korun, meziměsíčně se zvýšilo o 3,51 mld. Kč (0,39 %). V porovnání se stejným obdobím roku 2009 bylo nižší o 10,65 mld. Kč (1,16 %).

ČNB poskytuje statistiku o zadlužení domácností a podniků každý měsíc v rámci národního měnového přehledu. Ten se odvozuje z bilancí finančních institucí, které kromě centrální banky, obchodních bank a poboček zahraničních bank v České republice, obsahují také fondy peněžního trhu, úvěrní a spotřební družstva. [15]

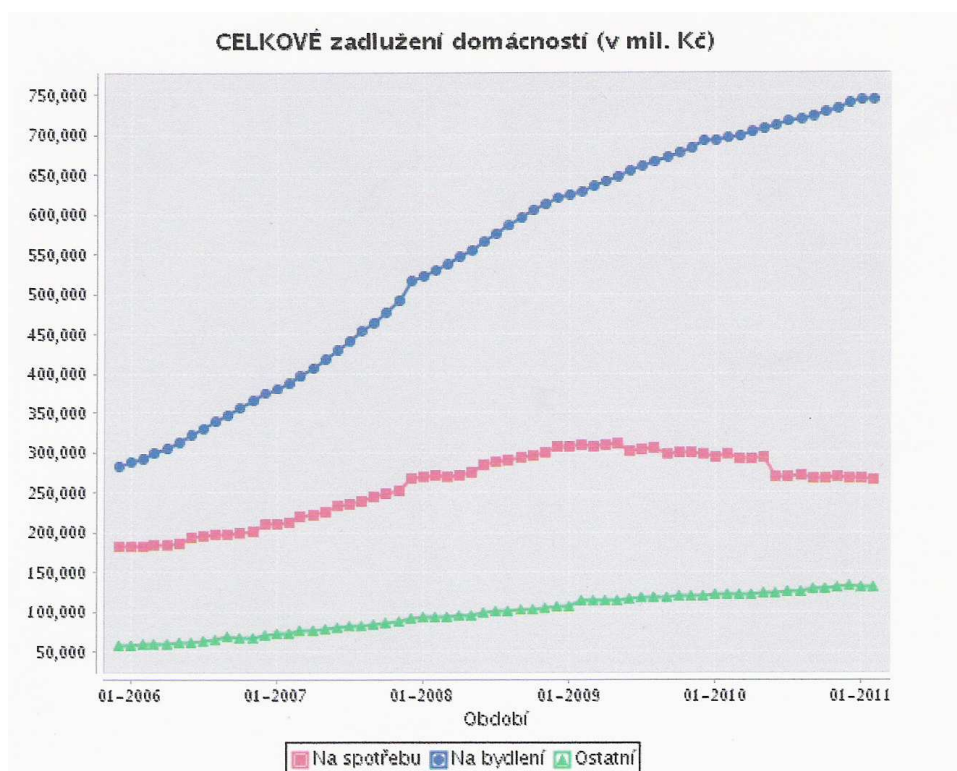
V následujícím obrázku je znázorněn vývoj úvěrů v Kč, které české domácnosti v období od března 2010 do ledna 2011 měly sjednány.



Obrázek 2 Úvěry domácnostem

Zdroj: www.cnb.cz

Tento obrázek naznačuje vývoj zadlužení domácností ČR za období 2006 – 2011. Ukazuje, kolik si domácnosti půjčili ve formě spotřebních úvěrů či ve formě půjček na bydlení a ostatních možnostech úvěrování.



Obrázek 3 Celkové zadlužení domácností

Zdroj: www.cnb.cz

Z obou obrázků je patrné, že zadluženost českých domácností opravdu stále roste. V následujících podkapitolách bude proto čtenář seznámen s tím, na co by si měl dát pozor při sjednávání úvěru jak hypotečního tak i spotřebitelského.

6.1. Výběr úvěrové společnosti

Zvýšení zadluženosti je způsobeno mimo jiné i pestrou nabídkou úvěrových produktů, půjček a také i velkým množstvím společností, které půjčku nabízejí. Právě ve výběru té správné společnosti, by měl být klient velice obezřetný a opatrný.

Určitě spotřebitel by měl dát přednost bankovním institucím před nebankovními společnostmi.

- 1) úvěr od bank je velmi málo rizikový. Spotřebitel by si měl vybírat velkou známou banku či společnost, působící na trhu již několik let. Pochopitelně, ale i přesto je potřeba pečlivě pročíst nabízené úvěrové smlouvy a podmínky poskytnutí úvěru a zda neexistují negativní informace v médiích.
- 2) ověření firmy či společnosti poskytující úvěr – při výběru nebankovní instituce by si spotřebitel měl dát pozor zejména na to, zda je společnost či firma řádně zapsaná v obchodním či živnostenském rejstříku.
- 3) poplatek za poskytnutí úvěru – tento poplatek či kauce či záloha nebo odměna, který je po spotřebiteli požadován ihned, a to za příslib poskytnutí úvěru, je největším varováním, že se ve většině případů jedná o podvodnou firmu či společnost
- 4) rozhodčí doložka – spotřebitel by si měl dát pozor při uzavírání úvěrové smlouvy, zda neobsahuje, tzv. rozhodčí doložku. Pokud takovou doložku smlouva obsahuje, měl by si rozmyslet, zda tuto smlouvu podepíše, jelikož je to pro něho velice nevýhodné.

6.2. Exekuce

Exekuce je v současné době asi nejefektivnější nástroj pro zajištění nuceného výkonu soudního rozhodnutí. Nejčastěji se jedná o vymožení peněz z dlužníka (v právní řeči „povinného“), který není ochoten svou pohledávku věřiteli („oprávněnému“) zaplatit, přestože mu to soud ve svém rozhodnutí uložil. [16]

Většina bank nabízí úvěry do 100 tisíc Kč, aniž by byl zapotřebí ručitel. To znamená, že v případě finanční krize leží tíha nesplaceného úvěru pouze na dlužníkovi. A jak banky postupují, pokud klient nezplatí pravidelnou měsíční splátku svého úvěru?

6.2.1. Postup banky

Postup je u všech bank v zásadě podobný. Nejdříve banka telefonicky, e-mailem nebo poštou upozorní klienta, že nezaplatil. Klienti totiž podle bank nejčastěji nezaplatí splátku, protože jednoduše zapomenou. Až v případě, že po tomto připomenutí klient

nezaplatí, roztáčí banka kolotoč vzájemných kontaktů, který má jediný cíl – aby banka dostala zpátky své peníze a pokud možno bez nutnosti zásahu soudu.

Jak postupují banky, když nezareagujete na první výzvu k zaplacení?

- pracovníci banky se klienta snaží kontaktovat telefonicky
- poštou a e-mailem dostane klient několik upomínek (tři až pět)
- s poslední upomínkou je osloven případný spoluručitel
- banka se obrátí na vymáhací agenturu či právníka
- je na klienta podána žaloba k soudu
- soudce vydá příkaz k exekuci majetku klienta
- banka prodá klientův zabavený majetek a získané peníze použije k zaplacení dluhu

Pokud klient neplatí proto, že přišel o práci nebo je dlouhodobě nemocný, banky jsou obvykle ochotny dohodnout se na individuálním řešení. Banka od klienta vyžaduje jediné – spolupracovat. Pokud klient s bankou nekomunikuje a nemá vůli svou situaci řešit, je mu zaslána výzva k zaplacení celé dlužné částky.

To však znamená, že banka po klientovi nadále nepožaduje jen to, aby řádně splácel dohodnutou měsíční částku, ale musí zaplatit najednou celý dluh. Pokud klienta ke spolupráci nepřinutí ani tento krok banky, skončí celá věc podáním žaloby na zaplacení dlužné částky včetně příslušenství (tedy celého zůstatku úvěru spolu s úroky a poplatky). A ač jsou obvykle české soudy poměrně pomalé a ve svých rozhodnutích mírné, v případě nesplácení úvěru je vina prokazatelně na straně klienta. Příkaz k exekuci majetku klienta na sebe potom nenechá dlouho čekat.

Soudní žaloba je však většinou až krajní řešení. Stále více bank se snaží případným tahanicím s neplaticím klientem vyhnout nabídkou pojištění proti riziku nesplácení. V tomto případě za klienta při ztrátě zaměstnání nebo dlouhodobé pracovní neschopnosti hradí pojišťovna měsíční splátky úvěru. V případě trvalé invalidity nebo smrti za klienta zaplatí úvěr celý. [17]

6.3. Rozhodčí doložka

Rozhodčí doložka by měla představovat jakousi alternativu k eventuelní soudní při. Jde o to, aby kvůli nákladům na soudní řízení a jeho průtahům, nepozbylo řešení sporu smysl. Rozhodčí řízení předpokládá dohodu sporných stran o tom, že jejich spor rozhodne nikoliv soud, ale rozhodce. Jedná se většinou o rychlý a elegantní způsob řešení sporu, který je navíc úsporný z hlediska času i nákladů a to především pro banku. [18]

Lidé si často neuvědomují, že s podpisem rozhodčí smlouvy obsahující rozhodčí doložku, u případných sporů vylučují z rozhodování soud, a nevědomky tak vkládají svůj osud do rukou „nezávislého“ rozhodce stanoveného bankou. Proto je důležité vždy smlouvy pečlivě zkontrolovat a o podmínkách diskutovat, či doložku vůbec nepodepisovat, protože je dobrovolná.[19]

6.4. Oddlužování

Spotřebitel, který se již dostane do problémů se splácením, se snaží ve většině případů hledat různé firmy, společnosti, které by mu z dluhů pomohly. Na výběr těchto firem by si měl dát ale velký pozor, a to především z důvodu, aby se neocitl v ještě větší dluhové pasti.

Oddlužovací agentura se dlužníkům snaží představovat jako poslední záchrana před věřiteli. Tato oddlužovací agentura se zpravidla zavazuje pouze k tomu, že se pokusí s věřitelem dohodnout. Banka, úvěrová společnost (věřitel) není s touto agenturou v žádném smluvním vztahu, a proto na její výzvy nemusí vůbec reagovat. Ve skutečnosti banka tuto společnost nepovažuje za seriózního partnera a ve většině případů s ní vůbec nekomunikuje. Tudíž vybrat si oddlužovací společnost je pro spotřebitele, dlužníka velice nevýhodné. Neboť se při podpisu smlouvy zavazuje zaplatit poplatek, který je v řádu tisíce korun a navíc si společnost účtuje a strhává provize z každé měsíční platby, která je odesílána věřiteli.

Určitě výhodnějším řešením je výběr poradny, kde poskytují informace dlužníkům zdarma. Mezi tyto poradny patří:

- Poradna při finanční tísní
- Poradny zřízené exekutorskou komorou
- Poradny sdružené v Asociaci občanských poraden

7. Výzkum chování klientů

7.1. Metody výzkumu

Pro průzkum problematiky finanční gramotnosti bylo možno použít více metod. Byla vybrána metoda dotazníku. Tato metoda byla nejvhodnější z toho důvodu, aby byly získány informace od většího počtu respondentů.

7.2. Výzkum

Výzkum byl proveden anonymně, v období od 10.2.2011 do 21.2.2011. Dotazník obsahuje 18 otázek několika typů. Byly použity otázky uzavřené s volbou jedné z odpovědí, ale i otázky polouzavřené, kde je možno použít odpověď „jiné“ či „jinde“ a to dává prostor respondentovi pro odpověď, v případě, že nejsou nabízené možnosti dostačující.

Dotazník je sestaven tak, aby podával informace ze dvou základních oblastí. První skupina otázek je zaměřena na informace o zkoumaném vzorku respondentů a druhá oblast otázek se týká finanční gramotnosti.

Vyhodnocování probíhalo dle jednotlivých otázek dotazníku a odpovědí respondentů, které jsou pro větší přehlednost znázorněny v grafech a tabulkách.

Dotazník přiložen v přílohách.

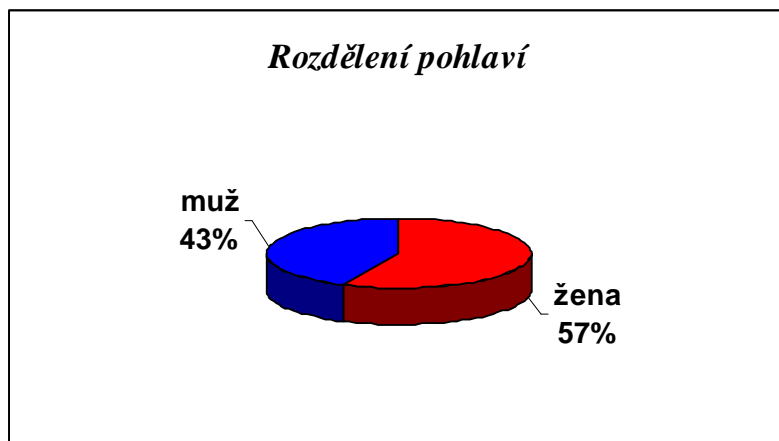
7.2.1. Výzkumný soubor

Zkoumaný soubor neboli vzorek tvořili občané starší 18 let, žijící v městě České Budějovice nebo v jeho blízkém okolí. Dotazníky byly rozdány náhodně a v celkovém počtu bylo rozdáno 160 dotazníků. Návratnost činila 90%, to znamená, že zkoumaný vzorek činil 144 respondentů.

Profil respondentů

Profil respondentů, zjišťovaly otázky: „pohlaví“, „věk“, „vzdělání“, „sociální status“.

Ze vzorku 144 respondentů činilo 57% žen, to znamená 82 respondentů ženského pohlaví. Mužské pohlaví bylo zastoupeno 62 respondentů, což činí 43%.



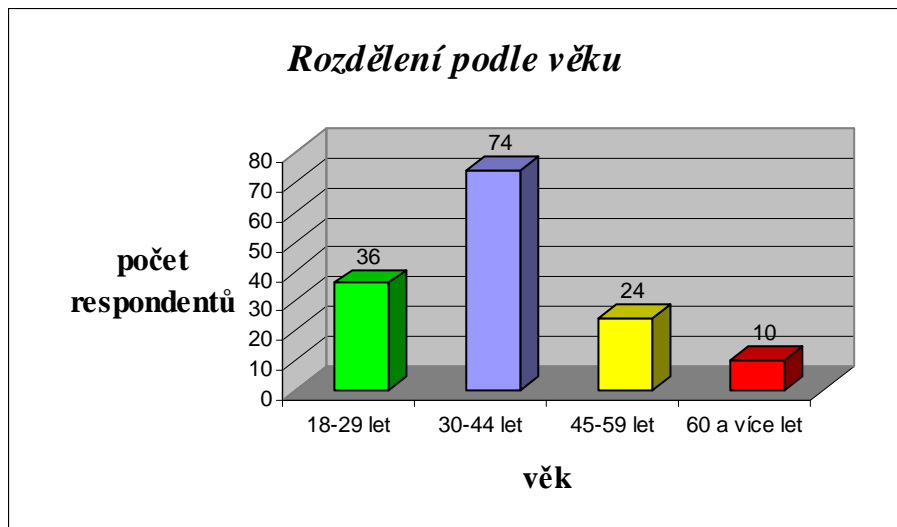
Graf 1 Rozdělení podle pohlaví

zdroj: vlastní data

Respondenti byli rozděleny dle věku do následujících skupin:

- 18 – 29 let
- 30 – 44 let
- 45 – 59 let
- 60 a více let

První skupina respondentů byla zastoupena 25% dotazovaných, tedy 36 respondenty ve věku 18 až 29 let. Druhá skupina byla zastoupena 74 respondenty ve věku 30 až 44 let, tato skupina zaujímalá přes polovinu všech dotazovaných a to přesně 51%. Třetí skupina 17 % dotazovaných tvořila 24 respondentů ve věku 45 až 59 let. Poslední skupina byla v nejmenším zastoupení a to jen 7%. Těchto nejméně procent dotazovaných tvořilo 10 respondentů ve věku 60 a více let. Viz následující graf č. 2



Graf 2 Rozdělení podle věku

zdroj vlastní data

Další rozdělení dotazovaných proběhlo podle vzdělání, které mají ukončeno.

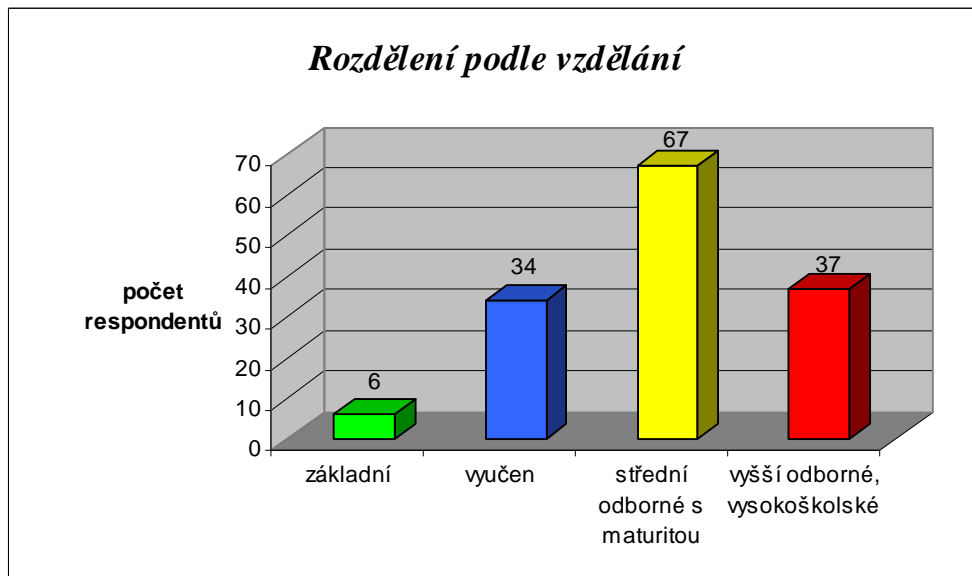
V následující tabulce je znázorněno jejich zastoupení.

Tabulka 1 Rozdělení podle vzdělání

Druh vzdělání	Počet respondentů
základní	6
vyučen	34
střední odborné s maturitou	67
vyšší odborné, vysokoškolské	37

zdroj: vlastní data

Největší zastoupení ve vzorku respondentů mají dotazovaní, kteří mají ukončené vzdělání střední odborné s maturitou. Činí téměř polovinu všech dotazovaných, v procentuelním vyjádření je to 46% respondentů. Nejméně jsou zastoupeni dotazovaní se základním vzděláním a to 4%. Rozdělení je znázorněno i v následujícím grafu.



Graf 3 Rozdělení podle vzdělání

zdroj: vlastní data

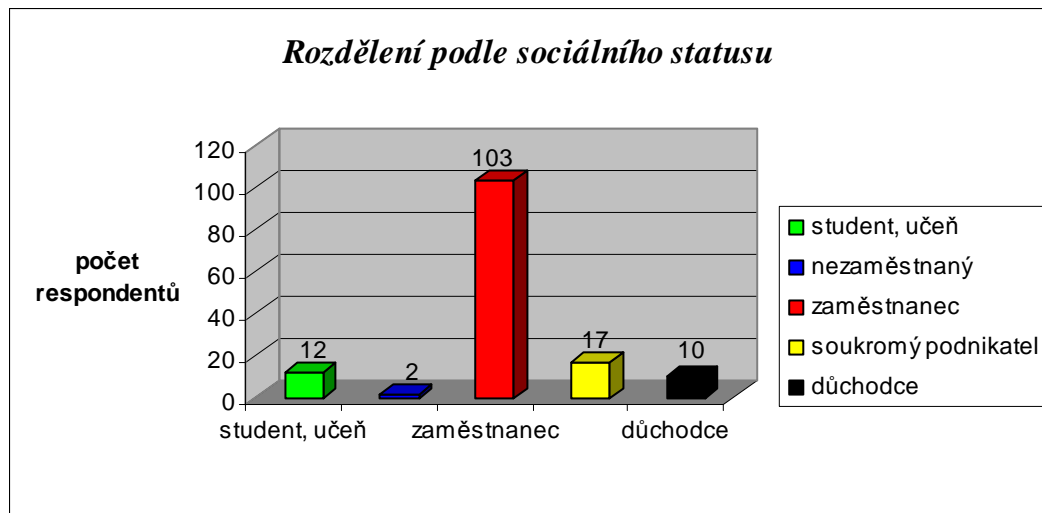
Posledním kritériem, podle kterého byli respondenti rozčleněni byl sociální status. Zde se dotazovaní rozdělili do následujících skupin vyjádřených v následující tabulce a grafu.

Tabulka 2 Rozdělení podle sociálního statusu

<i>Sociální status</i>	<i>Počet respondentů</i>
student, učeň	12
nezaměstnaný	2
zaměstnanec	103
soukromý podnikatel	17
důchodce	10

zdroj: vlastní data

Převážnou část respondentů zaujímali zaměstnanci, kteří tvořili celých 72% z celého vzorku dotazovaných. Naopak nezaměstnaní tvořili pouze 1%. Toto rozdělení je znázorněno v grafu č. 4.



Graf 4 Rozdělení podle sociálního statusu

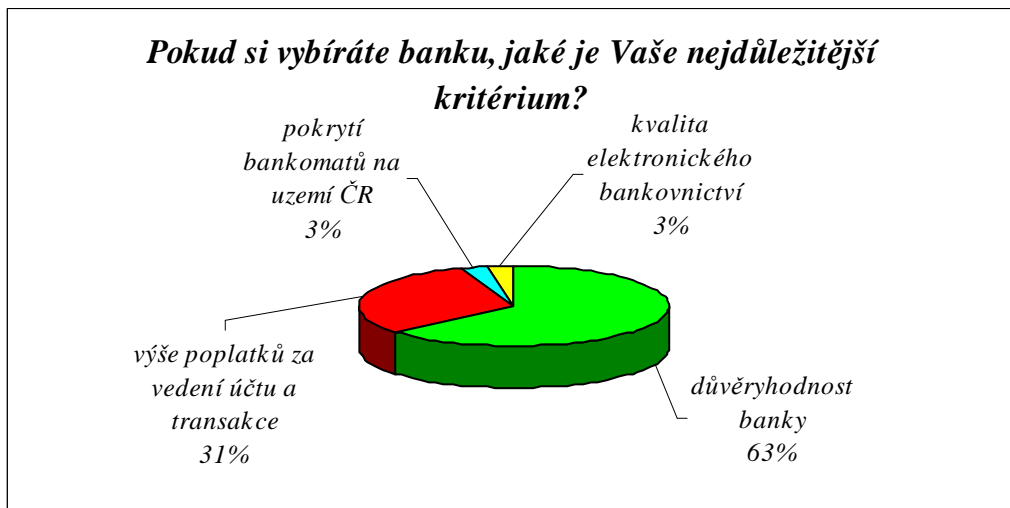
zdroj: vlastní data

7.2.2. Analýza průzkumu finanční gramotnosti

Tato kapitola se zabývá vyhodnocením odpovědí dotazníku z oblasti finanční gramotnosti. První oblast je zaměřena na finanční produkty, banky a jejich výběr. Další okruh otázek je zaměřen na otestování znalostí z bankovní a finanční sféry.

Banky a produkty

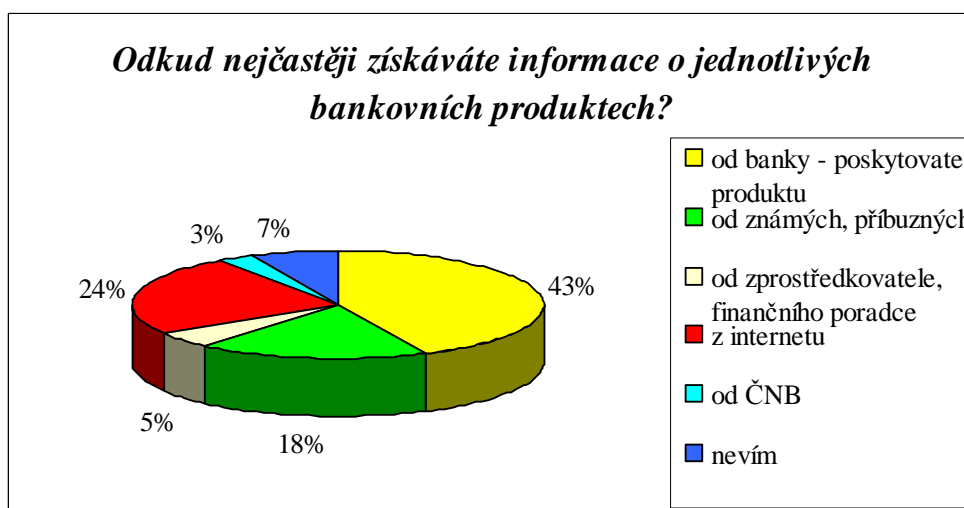
První otázka, na kterou respondenti odpovídali, byla zaměřena na kritéria při výběru bankovního ústavu. Převážná část dotazovaných považuje za nejdůležitější kritérium důvěryhodnost banky. Druhé nejdůležitější kritérium pro výběr banky bylo výše poplatků za vedení účtu a transakce. Toto kritérium považuje za nejdůležitější 31% dotazovaných. Pokrytí bankomatů na území ČR či kvalitu elektronického bankovníctví lidé převážně nepovažují za hlavní kritérium při výběru banky. Následující graf znázorňuje odpovědi na otázku: „Pokud si vybíráte banku, jaké je Vaše nejdůležitější kritérium?“ Viz graf č. 5.



Graf 5 Kritéria pro výběr banky

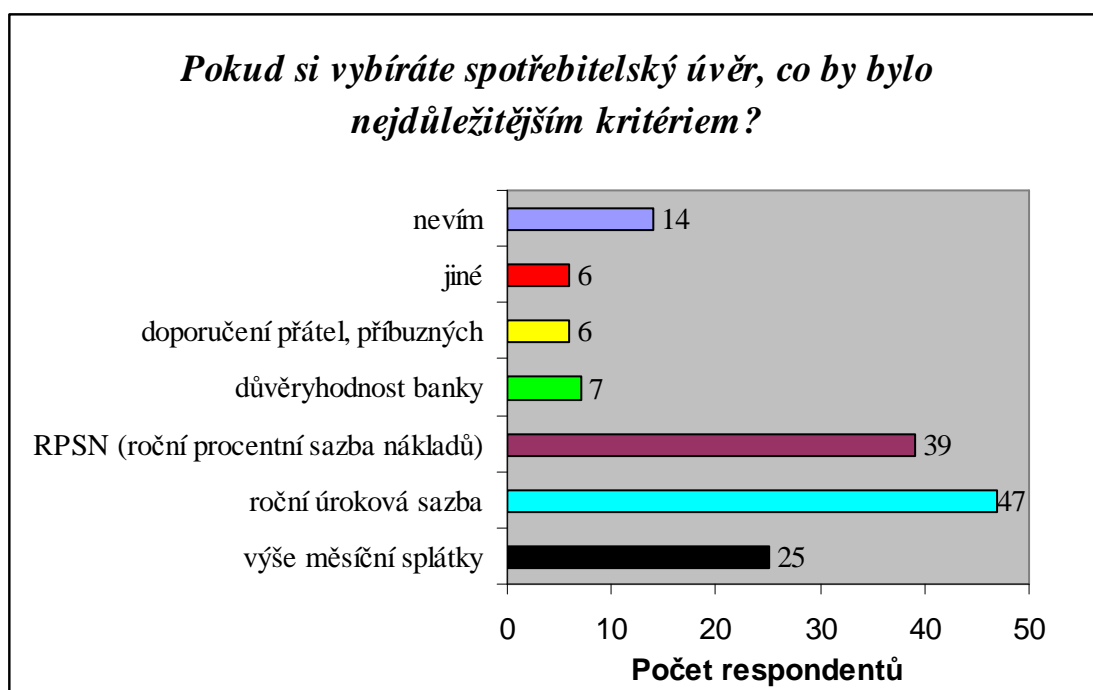
zdroj: vlastní data

Informace o bankách či bankovních produktech mohou potenciální klienti získat z různých zdrojů. V tomto výzkumu 43% respondentů získává informace právě od banky, či poskytovatele vybraného produktu. Doporučení známých či příbuzných je důležité pro 18 % respondentů. Dnešním fenoménem v získávání informací je internet. Čtvrtina respondentů se řídí výběrem či informacemi právě nalezenými na internetu. Viz znázornění v následujícím grafu č.6.



Graf 6 Získání informací o jednotlivých bankovních produktech zdroj: vlastní data

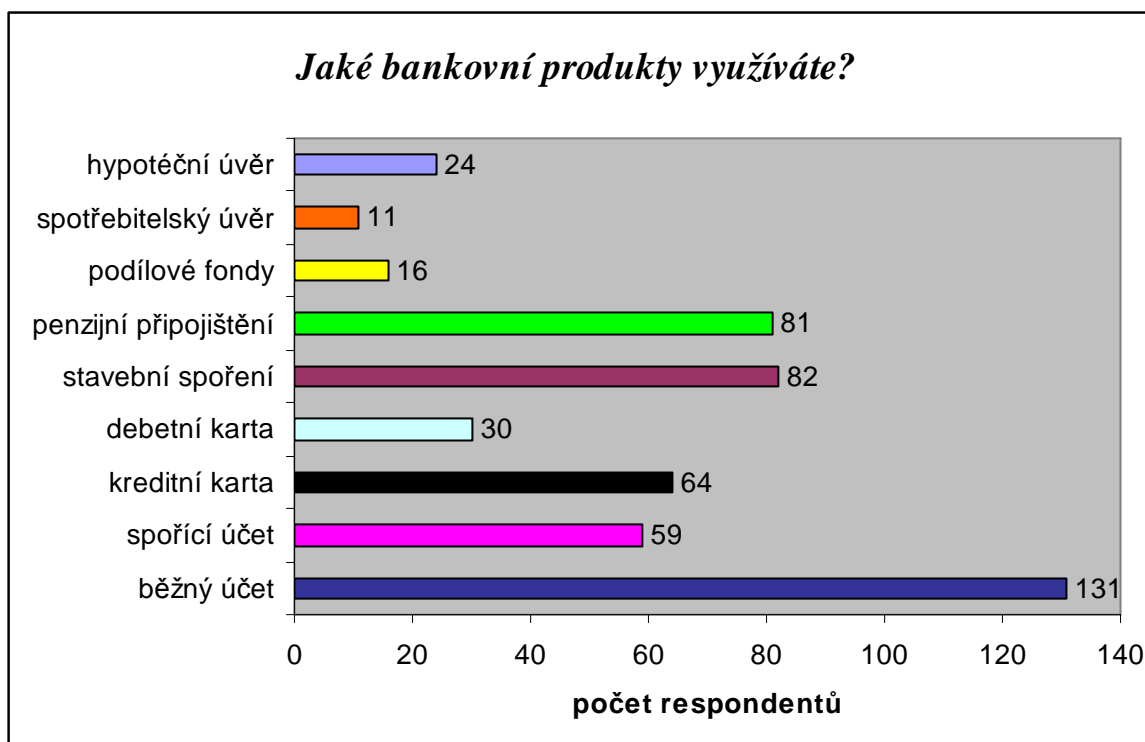
Na otázku „*Pokud si vybíráte spotřebitelský úvěr, co by bylo nejdůležitějším kritériem?*“, odpovědělo 33% respondentů, že je to právě roční úroková sazba, obdobný počet dotazovaných odpovědělo, že je to RPSN neboli roční procentní sazba nákladů. Dalším důležitým kritériem je výše měsíční splátky, kterou považuje za správné hledisko při výběru úvěru 17 % dotazovaných. Zajímavým postřehem je i to, že celých 10% respondentů neví, podle čeho by si mělo vybírat z nabídky spotřebitelských úvěrů na trhu. Znázornění v následujícím grafu č. 7.



Graf 7 Kritéria pro výběr spotřebitelského úvěru zdroj: vlastní data

Otázka „*Jaké bankovní produkty využíváte?*“, byla položena, abychom zjistili, jaké produkty používají, aby bylo možné v závěru práce porovnat, zda respondenti využívají výnosové produkty z hlediska spoření. Nejvíce je využíván běžný účet. Ten využívá 131 respondentů. Toto není určitě překvapivé zjištění, protože běžný účet potřebuje v dnešní době snad každý zaměstnanec, který si na něj nechává zasílat svou mzdu, ale běžný účet je využíván i podnikateli pro jejich finanční transakce. Debetní kartu používá pouze 30 respondentů, oproti tomu, necelá polovina respondentů, a to konkrétně 64 respondentů, využívá kartu kreditní. Z hlediska spoření jsou nejvíce využívány produkty stavebního spoření a penzijního připojištění.

Konkrétně 82 respondentů využívá stavební spoření a téměř shodně 81 respondentů využívá penzijní připojištění. Podílové fondy využívá pouze 16 dotazovaných. Z oblasti úvěrů, spotřebitelský úvěr využívá pouhých 11 dotazovaných a 24 dotazovaných využívá hypoteční úvěr, což zahrnuje graf č. 8



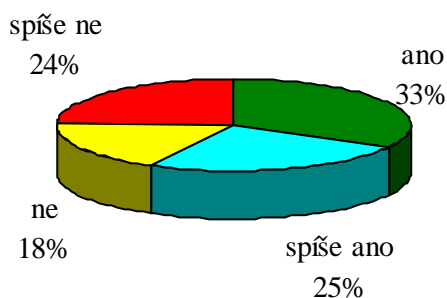
Graf 8 Bankovní produkty

zdroj: vlastní data

Smlouvy a obchodní podmínky

Další dvě otázky byly zaměřeny na smlouvy a obchodní podmínky. První z nich měla zjistit, jakou pozornost věnují všeobecným podmínkám. Téměř necelá polovina dotazovaných a to 42 %, všeobecné podmínky před uzavřením jakéhokoliv bankovního produktu nečte. Znázornění v následujícím grafu č. 9.

Než podepíšete smlouvu k uzavření Vámi vybraného produktu, prostudujete si předem všeobecné podmínky k tomuto produktu určené?

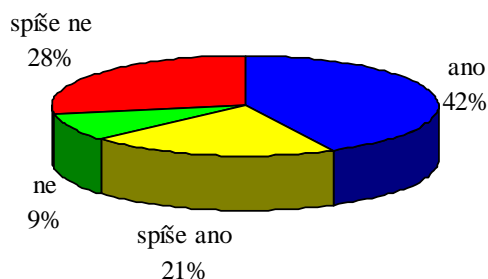


Graf 9 Prostudování všeobecných podmínek

zdroj: vlastní data

Další otázkou, která měla ověřit zda klienti si dávají pozor na to, co uzavírají byla: „Čtete smlouvu o podmínkách poskytnutí finančním produktu, který chcete využívat?“ Na tuto otázku odpovědělo 42% respondentů, že smlouvu určitě čtou a 21% odpovědělo, „spíše ano“. Naopak 28% respondentů spíše nečte smlouvu, kterou uzavírá a dokonce 9% ji určitě nečte. Odpovědi respondentů jsou znázorněny v následujícím grafu č.10.

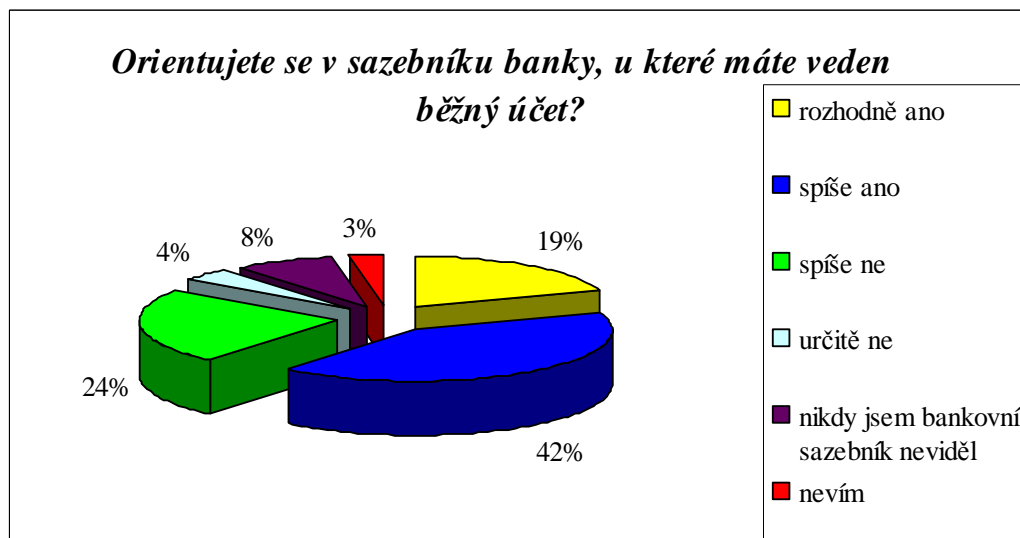
Čtete smlouvu o finančním produktu, který uzavíráte?



Graf 10 Prostudování smlouvy o finančním produktu

zdroj: vlastní data

Více jak polovina respondentů se orientuje v sazebníku banky. Naopak třetina dotazovaných se nedokáže v sazebníku orientovat a dokonce 8% dotazovaných sazebník poplatků své banky vůbec nevidělo. Viz graf č. 11.



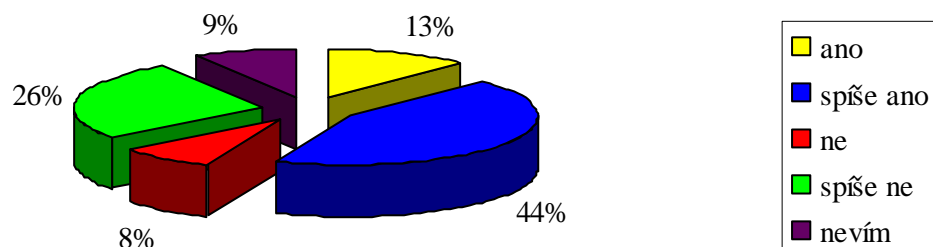
Graf 11 Sazebník banky

zdroj: vlastní data

Finanční znalosti a chování klientů

Následující otázky zjišťují konkrétní finanční znalosti a chování respondentů v určitých situacích, které mohou s užíváním finančního produktu nastat. Základní otázka zněla: „*Domníváte se, že jste finančně gramotní, tedy že ovládáte základní znalosti bankovníctví, pojišťovnictví a finančnictví?*“. Téměř polovina dotazovaných se domnívá, že spíše rozumí bankovníctví, pojišťovnictví a finančnictví a že mají znalosti v této oblasti. Naopak 26% respondentů si myslí, že zřejmě nejsou finančně gramotní. Celých 8% neví, jak jsou na tom se znalostmi ve finanční sféře. Znázorněno v následujícím grafu č. 12.

Domníváte se, že jste finančně gramotní, tedy že ovládáte základní znalosti bankovníctví, pojišťovnictví a finančnictví?

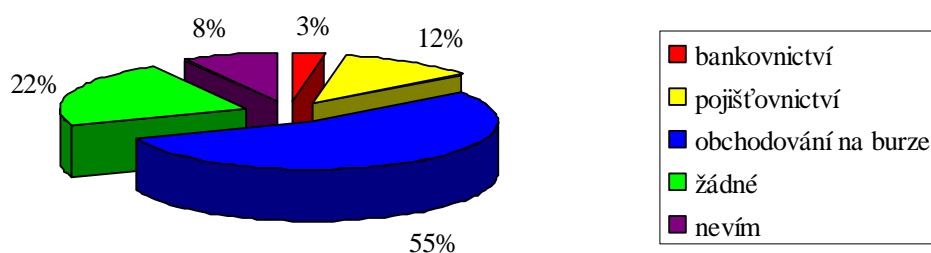


Graf 12 Znalosti finanční gramotnosti

zdroj: vlastní data

Nejméně respondenti rozumějí obchodování na burze a to 55% dotazovaných. 22% respondentů nerozumí žádné oblasti z finanční sféry a 8% neví, které oblasti rozumí. Viz následující graf č. 13

Jaké oblasti týkající se finanční sféry nejméně rozumíte?



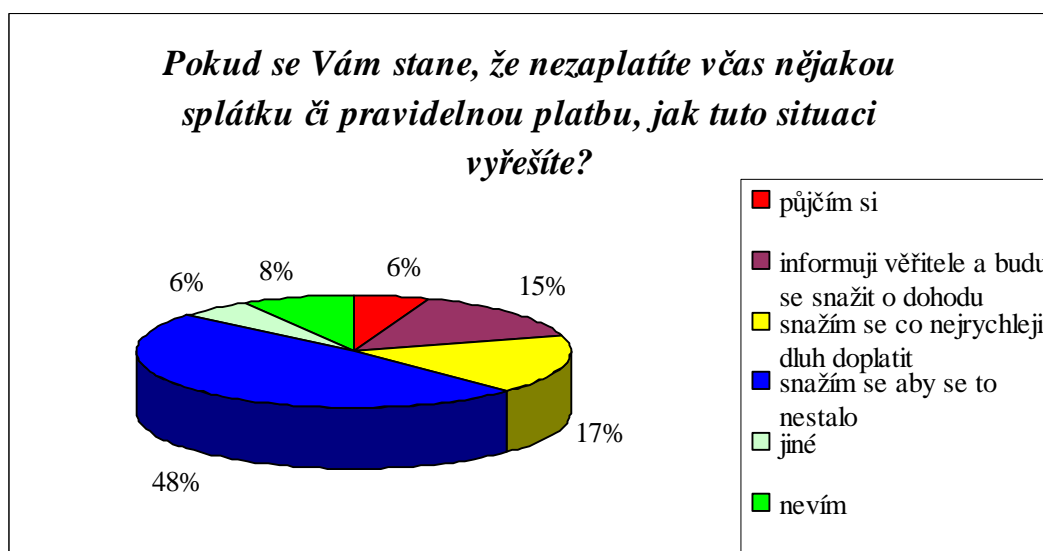
Graf 13 Znalosti ve finanční sféře

zdroj: vlastní data

Chování klientů

Dalším cílem výzkumu bylo i zjištění jak se klienti, respondenti, zachovají při různých situacích, které mohou nastat při využívání bankovních produktů.

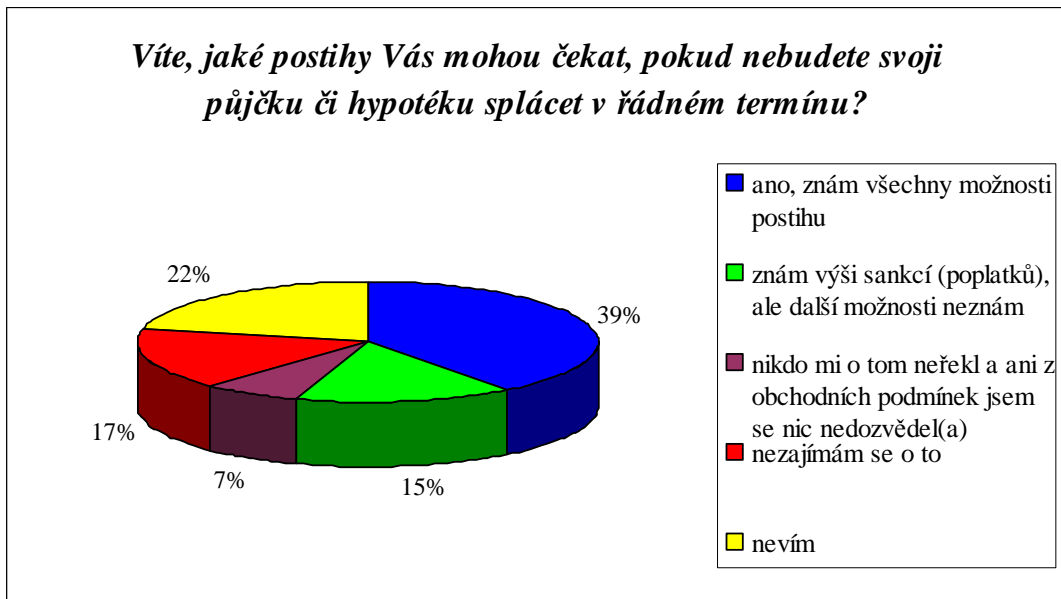
První situace se zaměřila na využívání půjčky, úvěru a jeho splácení. Otázka zněla: „*Pokud se Vám stane, že nezaplatíte včas nějakou splátku či pravidelnou platbu, jak tuto situaci vyřešíte?*“ Téměř necelá polovina respondentů odpověděla, že se snaží, aby tato situace nenastala. 17% dotazovaných by se snažila dluh co nejrychleji doplatit a 15% by informovala věřitele, se kterým by se snažila dohodnout. Naopak 8% dotazovaných by nevěděla, jak se v takovéto situaci zachovat. Odpovědi respondentů znázorněny v následujícím grafu.



Graf 14 Řešení neplacení úvěru

zdroj: vlastní data

Pokud by tedy již tato situace nastala a klient by nesplácel pouze třetina dotazovaných by věděla, jaké postihy je mohou čekat. 22% respondentů neví, co by mohli očekávat, pokud by úvěr nespláceli. Výši sankcí či poplatků zná 15% dotazovaných, ale nezná již další možnosti postihu. 17% respondentů se o tyto postihy dokonce nezajímá. Viz graf č.15.



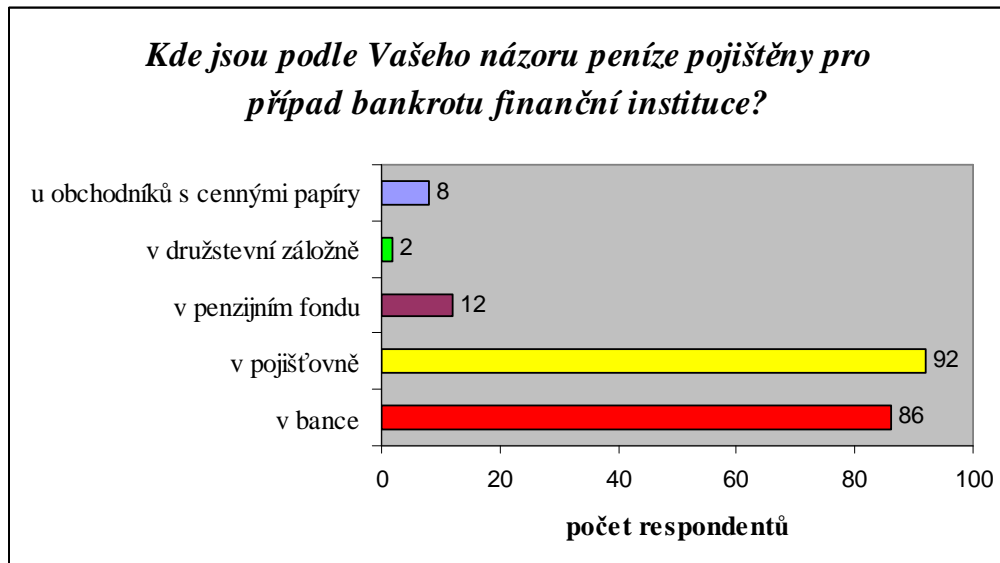
Graf 15 Postihy pro neplacení úvěru

zdroj: vlastní data

Pojištění vkladů

Důležitou informací, kterou by klienti měli znát je pojištění jejich vkladů. Pojištění jsou ze zákona vklady fyzických osob i právnických osob, vedené v bankách, stavebních spořitelnách nebo družstevních záložnách, a to v české i v cizí měně, včetně úroků. Nepojištěné jsou vklady v penzijních fondech, v podílových fondech. Dále nejsou pojištěny, cenné papíry – akcie, dluhopisy, podílové listy.

Respondenti na otázku: „Kde jsou podle Vašeho názoru peníze pojištěny pro případ bankrotu finanční instituce?“ měli možnost výběru více variant. Překvapivě nejvíce respondentů si myslí, že peníze mají pojištěny v pojišťovnách. Podle názoru 86 respondentů jsou vklady pojištěny v bance. V družstevní záložně jsou pojištěny vklady podle 2 respondentů. Naopak 12 dotazovaných si myslí, že má vklady pojištěny v penzijním fondu a 8 dotazovaných dokonce u obchodníků s cennými papíry. Výsledky šetření na tuto otázku je znázorněno v následujícím grafu.

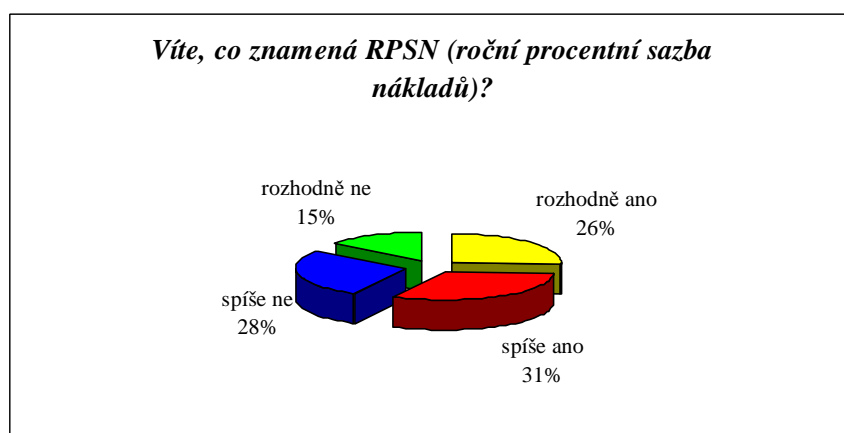


Graf 16 Pojištění peněz pro případ bankrotu

zdroj: vlastní data

RPSN

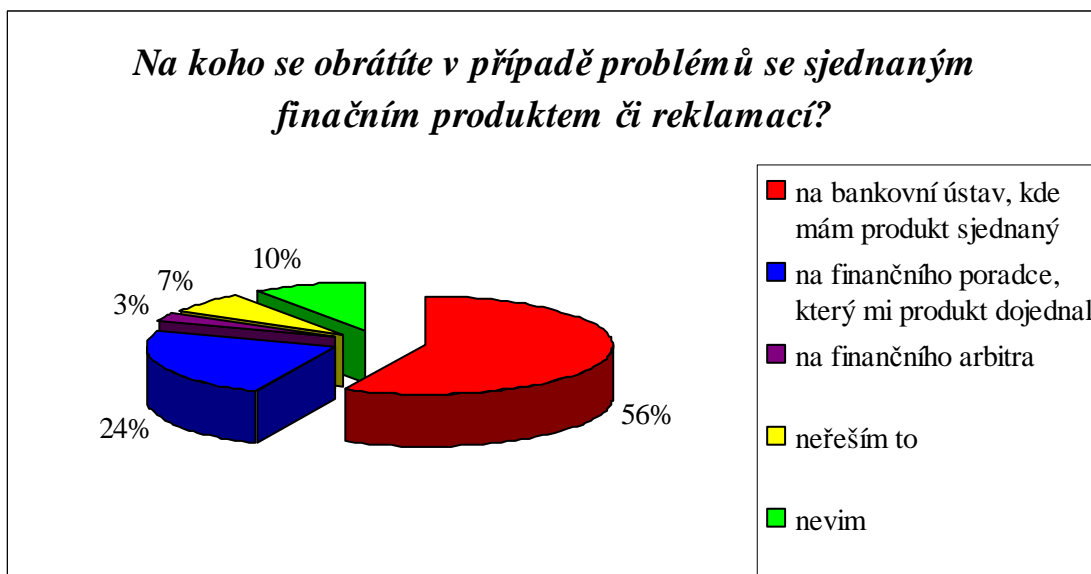
Důležitým kritériem pro výběr úvěrového produktu je určitě i RPSN neboli roční procentní sazba nákladů. Ví, ale klienti co to znamená. RPSN udává procento z dlužné částky, které musí klient, spotřebitel zaplatit za období jednoho roku v souvislosti s úvěrem, jejich správou a dalšími výdaji spojenými s jejich čerpáním, tudíž jsou to veškeré náklady, které jsou s úvěrem spojeny. Bohužel, necelá polovina dotazovaných neví, co to roční procentní sazba nákladů znamená. Naopak 57% dotazovaných ví, co tato informace u úvěru znamená. Viz graf č. 17.



Graf 17 RPSN

zdroj: vlastní data

Poslední otázka, která byla respondentům položena, byla: „*Na koho se obrátíte v případě problémů se sjednaným finančním produktem či reklamací?*“ Většina by se obrátila na banku, kde si produkt uzavřela a to celých 56% dotazovaných. 24% dotazovaných by se obrátila na finančního poradce, který jim produkt sjednal. Naopak 10% respondentů, by si s touto situací nevěděla rady a 7% respondentů by to vůbec neřešila. Šetření znázorněno v následujícím grafu.



Graf 18 Řešení v případě problémů či reklamací produktů zdroj: vlastní data

7.3. Srovnání výnosnosti vybraných produktů

Jedním z cílů práce je i porovnání využívání spořicíh produktů s jejich výnosností. Podle dotazníkového šetření nejvíce respondentů využívá stavební spoření a penzijní připojištění. Na následující modelové situaci bude znázorněno, jak jsou tyto produkty výnosné.

Srovnání vychází za modelové situace, kdy klient si bude každý měsíc ukládat částku 1.000 Kč po dobu 6 let na stavební spoření a to samé na penzijní připojištění. Podívejme se, jaký zisk po 6 letech spoření mu to přinese. Klient si založil stavební spoření ve Stavební spořitelně Modrá pyramida, která byla vyhlášena jako nejlepší

stavební spořitelna roku 2010 a penzijní připojištění má sjednáno u Penzijního fondu České spořitelny. Tento penzijní fond byl vyhlášen nejlepším za rok 2010.

V následujících tabulkách je znázorněna výnosnost.

Penzijní připojištění – Penzijní fond České spořitelny. Viz následující tabulka.

Tabulka 3 výnos penzijního připojištění

	<i>Částka</i>
<i>Celkové vložené příspěvky</i>	72 000 Kč
<i>Zhodnocení</i>	6 453 Kč
<i>Státní příspěvky celkem</i>	10 800 Kč
<i>Celkem naspořeno</i>	89 344 Kč

zdroj: www.pfcs.cz / vlastní zpracování

Předpokládané roční zhodnocení je dle kalkulačky Penzijního fondu 2,5%.

Výpočet je podle kalkulátoru penzijního připojištění České spořitelny.

Stavební spoření - Modrá pyramida, stavební spořitelna Komerční banky. Viz následující tabulka.

Tabulka 4 výnos stavebního spoření

	<i>Částka</i>
<i>Celkové vložené prostředky</i>	72 000 Kč
<i>Výnosy z příspěvků účastníka</i>	4 517 Kč
<i>Celkové státní příspěvky</i>	5 400 Kč
<i>Výnosy ze státních příspěvků</i>	391 Kč
<i>Celkem naspořeno</i>	80 415 Kč

zdroj: www.penize.cz / vlastní zpracování

Úroková sazba je zde počítána 2% a roční poplatek za vedení účtu je ve výši 300 Kč.

Další možností vložení volných peněžních prostředků, jsou zajištěné podílové fondy. Podle průzkumu respondenti tento produkt, jako produkt spoření, využívají nejméně.

Zde je složitý výpočet zhodnocení, jelikož do budoucího období nemůžeme odhadnout, jak by se vyvíjelo hospodaření vybraného podílového fondu. Spotřebitel může získat vysoký výnos, ale může utrpět i ztrátu. Je to riziková oblast spoření, ale výnosy zde dosahují i několik desítek procent.

Za rok 2010 byl podle žebříčku Hospodářských novin nejlepším fondem akciový fond TOP STOCKS spravovaný Investiční společností České spořitelny. Jeho výkonnost činila přes 30%.

V následujícím grafu je znázorněno hospodaření fondu za posledních 5 let.



Graf 19 Vývoj akciového fondu TOP STOCKS

Zdroj: www.iscs.cz

V penzijní připojištění po vložených 72.000 Kč činil zisk po 6 letech 17.344 Kč, což je více než u stavebního spoření. Zde zisk při stejné době splacení a stejné vložené částce činil o necelých 9 tisíc méně. Otázkou ale je, zda i po zohlednění inflace je to pro klienty nejvýhodnější varianta. Určitě z hlediska výnosnosti je pro klienta lepší variantou právě podílový fond. Respondenti, ale využívají spoření spíše konzervativnějšího typu, které jim nepřináší vysoké zhodnocení, ale jsou málo rizikové a navíc stavební spořitelny jsou i ze zákona pojištěny a tudíž jsou z tohoto hlediska

bezpečnější. Tam, kde by dosáhli vysoké výnosnosti, respondenti neinvestují, respektive je využívá pouze 16 dotazovaných ze šetřeného souboru. Jsou to již zmiňované podílové fondy. Tento typ investice je určen pro spotřebitele, kteří jsou ochotni riskovat, protože jak již bylo také zmíněno, mohou dosáhnout i velké ztráty.

7.4. Shrnutí provedeného šetření

Z provedeného šetření vyplývá, že pouze 57% respondentů se domnívá, že je finančně gramotných. Více jak třetina dotazovaných vůbec nečte, co podepisuje, respektive si nepřečte smlouvu k vybranému produktu před tím, než ji stvrdí svým podpisem. Všeobecné podmínky k danému produktu nečte dokonce téměř necelá polovina dotazovaných. Pokud se chtějí klienti orientovat v sazebníku banky, zvládne to pouze 61% dotazovaných. Dokonce 8% respondentů sazebník nikdy neviděla.

Klienti nejméně rozumí otázkám k produktům spojenými s cennými papíry. Dle průzkumu také do cenných papírů nebo do podílových fondů lidé nejméně investují, nevybírají si ho jako prostředek pro zhodnocení peněz. I když podle výpočtu je to nejvýnosnější oblast, je pro konzervativní jedince velice riziková. Nejvíce využívají stavebního spoření a penzijního připojištění. Tyto formy spoření jsou méně výnosné, ale co se týče především stavebního spoření, který je na to s výnosností o něco hůře než penzijní připojištění, jsou bezpečnější.

Nejdůležitějším kritériem pro výběr spotřebitelského úvěru je pro respondenty roční úroková sazba, kterou preferuje třetina dotazovaných. Téměř shodný počet byl i pro kritérium roční procentní sazby nákladů. Ale necelá polovina dotazovaných neví, co to RPSN neboli roční procentní sazba nákladů znamená. Pokud by se klienti dostali do problémů se splácením, pouze třetina z nich zná, jaké postihy je mohou čekat a 22% dotazovaných neví, co by se jim mohlo stát. Téměř polovina respondentů se snaží dělat vše proto, aby se do této situace vůbec nedostali a své půjčky spláceli, tak jak mají určeno.

Nejdůležitějším kritériem pro výběr bankovního ústavu je jeho důvěryhodnost. To považuje za nejdůležitější 63% respondentů. O polovinu méně respondentů považuje za nejdůležitější při výběru výši bankovních poplatků za vedení účtu a transakce. Nejvíce

je využíváný bankovní účet, který je v některých bankách podmínkou pro uzavření jiného bankovního produktu. Velice špatně respondenti dopadli se znalostí pojištění vkladů. Nejvíce jich si myslí, že jsou vklady pojištěny v pojišťovnách. Takto se vyjádřilo 92 dotazovaných. Naopak o existenci družstevních záložen, kde jsou vklady ze zákona pojištěny, ví pouze 2 respondenti ze šetřeného vzorku dotazovaných. Pokud by měli klienti problém s určitým produktem, tak převážná část by se obrátila s reklamací na banku, kde má produkt sjednaný.

8. Závěr

V této práci byla teoretická část zaměřena na definování finanční gramotnosti, na seznámení se základními produkty, které banky nabízejí a to proto, že současný trh je přehlcen nabídkou různých produktů. S nabídkou přicházejí i různé společnosti s nečistými úmysly a nabízejí i různé, v konečném důsledku pro spotřebitele nevýhodné produkty. Proto je tato práce zaměřena i na to, na co by si měli spotřebitelé dát pozor, jak rozeznat podvodnou společnost a nakonec i to, co by měli dělat, pokud se dostanou do problémů s již sjednaným produktem. V praktické části byl proveden průzkum, který byl zaměřen na zjištění, jaké bankovní produkty klienti využívají a porovnání s výnosností nejčastějších produktů s těmi méně častými. Dále bylo šetřeno, zda si klienti dávají pozor na to, co jim je předkládáno a co podepisují a byly ověřeny i jejich znalosti z finanční oblasti.

Šetření bylo provedeno u 144 respondentů. Dotazovaní byli v zastoupení 43% mužů a 57% žen. Nejvíce bylo respondentů ve věku 30 – 44 let. Tato skupina byla zastoupena 51% dotazovaných. Ukončené vzdělání střední odborné s maturitou mají ze vzorku dotazovaných 46% respondentů, což byla nejpočetnější skupina v souboru zkoumaného vzorku. Zkoumaný soubor byl reprezentován nejvíce zaměstnanci, tuto odpověď označilo 71% respondentů.

Průzkumem bylo zjištěno, že 63% respondentů se řídí při výběru bankovního ústavu jeho důvěryhodností a nejčastěji se dotazovaní řídí radou právě bankovního ústavu. Všeobecné obchodní podmínky k uzavíranému produktu nečte ale 42% dotazovaných a pouze 63% dotazovaných si přečte smlouvu s podmínkami, než ji stvrdí svým podpisem. Dále šetření ukázalo, že 44% respondentů si myslí, že jsou finančně gramotní občané, ale nejméně rozumí otázkám týkajících se cenných papírů. Respondenti v nejvyšší míře využívají běžný účet. Ze spořicíh produktů jsou dotazovanými využívány především stavební spoření a penzijní připojištění. 92 respondentů se chybně domnívá, že vklady jsou proti bankrotu pojištěné u pojišťoven. Úvěrové produkty jsou využívány následovně: kreditní kartu využívá 64 respondentů a hypotéční úvěr 24 dotazovaných. Pouze ale 57% dotazovaných ví, co uvádí zkratka RPSN. 48% respondentů ze šetřeného souboru dotazovaných se snaží

splátku půjčky platit včas, ale pokud by se stalo, že úvěr klienti platit nebudou, zná pouze 39% respondentů všechny postihy, které je mohou čekat.

V dalším šetření bylo zjištěno, že ačkoliv občané využívají především stavební spoření a penzijní připojištění, jsou tyto produkty málo výnosné. Z hlediska výnosnosti je výhodnější investovat do podílových fondů. Tyto podílové fondy ovšem využívá pouze 16 respondentů. Tato forma investování volných peněžních prostředků je výnosnější, ale také rizikovější. Není vhodná pro opatrné vkladatele, kteří mají strach z rizika.

Tato práce nastínila, že finančně gramotným občanem, spotřebitelem, by se měl snažit být každý občan, aby se mohl zdárně orientovat v nabídkách bankovních produktů a následně i jejich důsledcích, který dnešní trh nabízí. Pokud se občané nevzdělávají v oblasti financí, může vést finanční „negramotnost“ k celé řadě problémů, jak pro občany, tak i jejich domácnosti. Ve většině případů vede tato „nevzdělanost“ do dluhové pasti. Občané se zadlužují a podléhají klamným reklamám o „rychlých půjčkách“. Nevědí, jakým způsobem si mají vybrat správnou finanční instituci či firmu, která nabízí půjčky. Na základě této nevědomosti se zadluží a dostanou se snadno do dluhové pasti. Klienti potom nevědí, jak si s dluhy poradit. Snadno podlehnou nabídkám „pochybných“ oddlužovacích společností, na které se v případě „nouze“ obrátí, ty je ale většinou přivedou k ještě větším problémům.

S problematikou finanční gramotnosti je potřeba seznámit velký počet občanů a domácností. Proto se touto otázkou začaly zabývat i různé instituce. Ministerstvo financí si nechalo udělat průzkum, kdy výsledek byl pro spotřebitele až alarmující. Vzorek souboru byl reprezentován 1005 respondenty ve věku 18 let a více. Podobně jako ve výzkumu této práce značná část klientů nečte to, co podepisuje a dokonce necelá čtvrtina lidí by využila podezřele výhodnou nabídku. Dále ze šetření Ministerstva financí vyplynulo, že pouhých 25% dotazovaných zná rozdíl mezi debetní a kreditní kartou. Při výběru spořicíh produktů a investičních produktů jsou respondenti ze sledovaného vzorku dotazovaných velmi opatrní a nejméně rizikové produkty si vybírá 63% respondentů. Zajímavým zjištěním bylo, že pouze 17% občanů

si dokáže správně spočítat úročení úvěru a jen třetina respondentů zná rozdíl mezi p.m (úroková sazba měsíční). a p.a. (úroková sazba roční) [20]

Ministerstvo financí má zodpovědnost za regulaci finančního trhu a je i zodpovědné za ochranu spotřebitele na finančním trhu. Ve spolupráci s Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy připravilo „Standardy finanční gramotnosti“, které byly postupně zaváděny do výuky na základních i středních školách. Česká národní banka je další institucí, která také podporuje finanční vzdělávání. Rozeslala zdarma základním školám a víceletým gymnáziím manuál „Finanční a ekonomická gramotnost pro základní školy a víceletá gymnázia“, autory této publikace byli M. Skořepa a E. Skořepová. Dále probíhají různé přednášky a kurzy na téma „Finanční gramotnost“, které jsou určeny nejenom pro pedagogy, ale i pro širokou veřejnost.

Další potřebné informace pro doplnění znalostí jsou k nalezení na různých internetových portálech jak ministerstev, tak České národní banky či Sdružení ochrany spotřebitele a dalších internetových stránkách. Do této problematiky se snaží zapojovat i samotné bankovní ústavy. Československá obchodní banka vytvořila Nadační program vzdělávání. Cílem tohoto programu je podpořit projekty na téma „finanční gramotnost“. Vítězné projekty obdrží finanční odměnu. Může se jednat o projekty zaměřené na děti, tak i na dospělé. Tohoto programu se můžou zúčastnit české nevládní neziskové organizace – občanská sdružení, nadace a nadační fondy, obce a sdružení obcí a příspěvkové organizace, které chtějí pojem „finanční gramotnost“ přiblížit dětem ale i dospělým občanům.

Další bankou, která se zabývá touto problematikou je i Waldviertler Sparkasse von 1842 (WSPK). Tato rakouská spořitelna prostřednictvím svých zástupců pobočky v Jindřichově Hradci přednáší na středních školách o finančních produktech a bankách v rámci projektu „Finanční gramotnost pro školy“.

Na finanční vzdělávání se snaží upozorňovat i média. A to jak noviny, či odborné časopisy, tak i televize. Právě v televizi je na toto téma pořad, který se nazývá „Krotitelé dluhů“. V tomto pořadu jsme svědky, jak to může dopadnout, pokud se občané neorientují ve finančních produktech a jejich finanční vzdělanost je nízká.

Snad tyto snahy všech angažovaných institucí i jedinců dojdou svého cíle a za několik let bude finanční vzdělání standardem pro každého občana, spotřebitele, jak je tomu již v jiných evropských zemích.

9. Seznam použité literatury

- [1] Národní strategie finančního vzdělávání, [online] 2010 [citováno 15.12.2010], Nezval Jiří. Dostupné z [www:<http://www.msmt.cz/file/11782>](http://www.msmt.cz/file/11782)
- [2] Zbyněk REVENDA, *Peněžní ekonomie a bankovníctví*, 4. vydání, Praha, nakladatelství Management Press, s.r.o., 2005, 627 s., ISBN 978-807261-132-4
- [3] Prof. Ing. Oldřich REJNUŠ, CSc., *Peněžní ekonomie*, 5. aktualizované vydání, Brno, Akademické nakladatelství CERM, 2010, 354 s., ISBN 978-80-214-4044-9
- [4] Ing. Vlasta KAŠPAROVSKÁ, Ph.D., *Banky a bankovní obchody*, Brno, Mendelova zemědělská a lesnická univerzita, 2003, 108 s., ISBN 80-7157-652-2
- [5] Ing. Stanislava PŮLPÁNOVÁ, Ph.D., *Komerční bankovníctví v České republice*, 1. vydání, Praha, Vysoká škola ekonomická, nakladatelství Oeconomica, 2007, 338 s., ISBN 978-80-245-1180-1
- [6] Co jsou termínované vklady [online],[citováno 25.1.2011], redakce Peníze.CZ.Dostupné z [www: <http://www.penize.cz/80305-co-jsou-terminovane-vklady>](http://www.penize.cz/80305-co-jsou-terminovane-vklady)
- [7] Průvodce podílovými fondy [online], [citováno 27.1.2011]. Dostupné z [www: <http://www.finance.cz/kapitalovy-trh/informace/fondy/ >](http://www.finance.cz/kapitalovy-trh/informace/fondy/)
- [8] Zákon č. 42/1994 Sb. Zákon o penzijním připojištění se státním příspěvkem a o změnách některých zákonů souvisejících s jeho zavedením [online], [citováno 27.1.2011]. Dostupné z [www: <http://www.podnikatel.cz/zakony/zakon-c-42-1994-sb-o-penzijnim-pripojisteni-se-statnim-prispevkem-a-o-zmenach-nekterych-zakonu/cele-zneni/>](http://www.podnikatel.cz/zakony/zakon-c-42-1994-sb-o-penzijnim-pripojisteni-se-statnim-prispevkem-a-o-zmenach-nekterych-zakonu/cele-zneni/)

[9] Ing. Jaroslav ŠULC, CSc., Ing. Petr ILLETŠKO, *Penzijní připojištění*, Praha, Grada Publishing, spol. s.r.o., 2000, 164 s., ISBN 80-7169-979-9

[10] Penzijní připojištění státním příspěvkem [online], [citováno 27.1.2011]. Dostupné z www: <<http://ipenze.cz/penzijni-pripojisteni-statni-prispevek>>

[11] Rudolf DOUCHA, *Stavební spoření – výhody a rizika*, 1.vydání, Praha, Grada Publishing, 1995, 96 s., ISBN 80-7169-182-8

[12] Informace k novým podmínkám stavebního spoření pro rok 2011 [online] 2010 [citováno 2.2.2011]. Dostupné z www: <<http://www.businessinfo.cz/cz/clanek/dane-ucetnictvi/podminky-stavebni-sporeni-pro-rok-2011/1000465/59181/>>

[13] Jak jsou pojištěné vklady v bankách a záložnách?, [online], 2009, [citováno 15.2.2011],: Gabriela Klimánková. Dostupné z www: <<http://www.mesec.cz/clanky/pojisteni-vkladu-v-bankach-a-zaloznach/>>

[14] Vklady v bankách a kampaňkách budou bezpečnější, [online], 2010, [citováno 15.2.2011], František Mašek. Dostupné z www: <<http://www.penze.cz/sporeni/182261-vklady-v-bankach-a-kampelickach-budou-bezpecnejsi>>

[15] Zadlužení domácností vzrostlo na 1,057 bilionu, [online], 2011, [citováno 10.3.2011]. Dostupné z www: <<http://www.czech-ba.cz/monitoring-medii/23506-3/zadluzeni-domacnosti-vzrostlo-na-1057-bilionu>>

[16] Exekuce – spása, či pohroma běžného občana?, [online], 2003, [citováno 10.3.2011], Petr Bukač. Dostupné z www: <<http://www.mesec.cz/clanky/exekuce-spasa-ci-pohroma-bezneho-obcana/>>

[17] Může Vás spotřebitelský úvěr zruinovat? [online], 2004, [citováno 10.3.2011], Ivana Černá. Dostupné z www: <<http://www.mesec.cz/clanky/muze-vas-spotrebitelsky-uver-zruinovat/>>

[18] Rozhodčí doložka vám může a nemusí zkomplikovat život, [online], 2010 [citováno 10.3.2011], Lukáš Pololánik. Dostupné z www: <<http://www.finance.cz/zpravy/finance/256586/>>

[19] Spotřebitelé – Pozor na rozhodčí doložku!, [online], 2007, [citováno 11.3.2011], Jan Spilka. Dostupné z www: <<http://www.mesec.cz/clanky/spotrebitele-pozor-na-rozhodci-dolozku/>>

[20] Finanční gramotnost - Kvantitativní výzkum pro Ministerstvo financí, [online], 2010, [citováno 15.4.2011]. Dostupné z www: <http://www.mfcr.cz/cps/rde/xchg/mfcr/xsl/fintrh_fin_vzdelavani_59012.html>

Seznam tabulek a obrázků

Obrázek č. 1: Finanční rozpočet

Obrázek č. 2: Úvěry domácnostem

Obrázek č. 3: Celkové zadlužení domácností

Tabulka č. 1: Rozdělení podle vzdělání

Tabulka č. 2: Rozdělení podle sociálního statusu

Tabulka č. 3: Výnos penzijního připojištění

Tabulka č. 4: Výnos stavebního spoření

Graf č. 1: Rozdělení podle pohlaví

Graf č. 2: Rozdělení podle věku

Graf č. 3: Rozdělení podle vzdělání

Graf č. 4: Rozdělení podle sociálního statusu

Graf č. 5: Kritéria pro výběr banky

Graf č. 6: Získání informací o jednotlivých bankovních produktech

Graf č. 7: Kritéria pro výběr spotřebitelského úvěru

Graf č. 8: Bankovní produkty

Graf č. 9: Prostudování všeobecných podmínek

Graf č. 10: Prostudování smlouvy o finančním produktu

Graf č. 11: Sazebník banky

Graf č. 12: Znalosti finanční gramotnosti

Graf č. 13: Znalosti ve finanční sféře

Graf č. 14: Řešení neplacení úvěru

Graf č. 15: Postihy pro neplacení úvěru

Graf č. 16: Pojištění peněz pro případ bankrotu

Graf č. 17: RPSN

Graf č. 18: Řešení v případě problémů či reklamací produktů

Graf č. 19: Vývoj akciového fondu TOP STOCKS

Seznam příloh a přílohy

Příloha č. 1: Dotazník

Dotazník finanční gramotnosti

Dobrý den,

chtěla bych Vás požádat o účast v průzkumu na téma: „Finanční gramotnost“. Tento dotazník slouží jako podklad pro vypracování praktické části bakalářské práce a je zcela anonymní.

Prosím o zakroužkování Vámi vybrané odpovědi. Označte pouze jednu odpověď, pokud má otázka více možností odpovědi, bude to v otázce poznačeno. Velmi Vás prosím o pravdivost odpovědí.

Děkuji za spolupráci. Bláhová Stanislava

Údaje o respondentovi:

- 1. pohlaví:**
 - a) žena
 - b) muž

- 2. věk:**
 - a) 18-29
 - b) 30-44
 - c) 45-59
 - d) 60 a více

- 3. vzdělání:**
 - a) základní
 - b) vyučen
 - c) střední odborné s maturitou
 - d) vyšší odborné, vysokoškolské

- 4. sociální status:**
 - a) student, učeň
 - b) nezaměstnaný
 - c) zaměstnanec
 - d) soukromý podnikatel
 - e) důchodce

Bankovní produkty a finanční gramotnost

- 5. Pokud si vybíráte banku, jaké je Vaše nejdůležitější kritérium?**
 - a) důvěryhodnost banky
 - b) výše poplatků za vedení účtu a transakce
 - c) pokrytí bankomatů na území ČR
 - d) kvalita elektronického bankovníctví
 - e) jiné

- 6. Odkud nejčastěji získáváte informace o jednotlivých bankovních produktech?**
- a) od banky – poskytovatel produktu
 - b) od známých, příbuzných
 - c) od zprostředkovatele, finančního poradce
 - d) z internetu
 - e) od ČNB
 - f) jinde
 - g) nevím
- 7. Pokud si vybíráte spotřebitelský úvěr, co by bylo nejdůležitějším kritériem?**
- a) výše měsíční splátky
 - b) roční úroková sazba
 - c) RPSN (roční procentní sazba nákladů)
 - d) důvěryhodnost banky
 - e) doporučení přátel, příbuzných
 - f) poplatek za sjednání úvěru
 - g) jiné
 - h) nevím
- 8. Jaké bankovní produkty využíváte? (Možnost označit více odpovědí).**
- a) běžný účet
 - b) spořicí účet
 - c) kreditní karta
 - d) debetní karta
 - e) stavební spoření
 - f) penzijní připojištění
 - g) podílové fondy
 - h) spotřebitelský úvěr
 - i) hypotéční úvěr
 - j) žádný
 - k) nevím
- 9. Než podepíšete smlouvu k uzavření Vámi vybraného bankovního produktu, prostudujete si předem všeobecné podmínky k tomuto produktu určené?**
- a) ano
 - b) spíše ano
 - c) ne
 - d) spíše ne
- 10. Čtete smlouvu o podmínkách poskytnutí finančního produktu, který chcete využívat?**
- a) ano
 - b) spíše ano
 - c) ne
 - d) spíše ne

- 11. Orientujete se v sazebníku banky, u které máte veden běžný účet?**
- a) rozhodně ano
 - b) spíše ano
 - c) spíše ne
 - d) určitě ne
 - e) nikdy jsem bankovní sazebník neviděl
 - f) nevím
- 12. Domníváte se, že jste finančně gramotní, tedy že ovládáte základní znalosti bankovníctví, pojišťovnictví a finančnictví?**
- a) ano
 - b) spíše ano
 - c) ne
 - d) spíše ne
 - e) nevím
- 13. Jaké oblasti týkající se finanční sféry nejméně rozumíte?**
- a) bankovníctví
 - b) pojišťovnictví
 - c) obchodování na burze
 - d) žádné
 - e) nevím
- 14. Pokud se Vám stane, že nezaplatíte včas nějakou splátku či pravidelnou platbu, jak tuto situaci vyřešíte?**
- a) půjčím si
 - b) informuji věřitele a budu se snažit o dohodu
 - c) snažím se co nejrychleji dluh doplatit
 - d) snažím se aby se to nestalo
 - e) jiné
 - f) nevím
- 15. Víte jaké postihy Vás mohou čekat pokud nebudete svoji půjčku či hypotéku splácet v řádném termínu?**
- a) ano, znám všechny možnosti postihu
 - b) znám výši sankcí (poplatků), ale další možnosti neznám
 - c) nikdo mi o tom neřekl a ani z obchodních podmínek jsem se nic nedozvěděl(a)
 - d) nezajímám se o to
 - e) nevím

16. Kde jsou podle Vašeho názoru peníze pojištěny pro případ bankrotu finanční instituce? (Možnost označit více odpovědí).

- a) v bance
- b) v pojišťovně
- c) v penzijním fondu
- d) v družstevní záložně
- e) u obchodníků s cennými papíry

17. Víte co znamená RPSN (roční sazba nákladů)?

- a) rozhodně ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) rozhodně ne

18. Na koho se obrátíte v případě problémů se sjednaným finančním produktem či reklamací?

- a) na bankovní ústav, kde mám produkt sjednaný
- b) na finančního poradce, který mi produkt dojednal
- c) na finančního arbitra
- d) na tisk či televizi
- e) neřeším to
- f) nevím