

## **Finanční vzdělanost**

**Česká bankovní asociace**

6. března 2006

Fakta na dosah



## Obsah

<u>Obsah</u>	2
<u>Metodika</u>	3
<u>Struktura souboru</u>	4
<u>Hlavní zjištění</u>	5
<u>Finanční plánování</u>	5
<u>Priority a rozhodování o finančním majetku</u>	6
<u>Zacházení s finančním majetkem</u>	6
<u>Osobní, rodinné priority</u>	6
<u>Vnímání bankovního světa</u>	6
<u>Hodnocení úrovně finanční vzdělanosti</u>	7
<u>Index finanční vzdělanosti</u>	8
<u>Finanční vzdělávání</u>	8
<u>Využívané, uvažované a neuvažované finanční produkty</u>	9
<u>Informační zdroje a komunikace</u>	9
<u>Nejběžnější komunikační kanály</u>	10
<u>Závěrečná doporučení</u>	11
<u>Detailní analýza</u>	12
<b>1. <u>Finanční plánování</u></b>	<b>12</b>
1.1. <u>Představa o finančním plánu</u>	12
1.2. <u>Finanční rezervy a úspory</u>	14
1.3. <u>Finanční plánování do budoucna</u>	17
1.3. <u>Finanční plánování do budoucna</u>	19
<b>2. <u>Hodnocení úrovně finanční vzdělanosti</u></b>	<b>20</b>
2.1. <u>Subjektivní hodnocení úrovně finanční vzdělanosti</u>	20
2.2. <u>Objektivní hodnocení úrovně finanční vzdělanosti</u>	26
<b>3. <u>Informační zdroje a komunikace</u></b>	<b>46</b>
3.1. <u>Hlavní informační zdroje</u>	46
3.2. <u>Komunikace banky s klientem</u>	51
3.3. <u>Kvalita a srozumitelnost informací</u>	54
3.4. <u>Nevyžádané informace</u>	57
3.5. <u>Komunikace klienta s bankou</u>	60
<b>4. <u>Vnímání bankovního světa</u></b>	<b>63</b>
<b>5. <u>Finanční vzdělávání</u></b>	<b>67</b>
5.1. <u>Potenciál vzdělávacích programů</u>	67
5.2. <u>Souhlas s výroky týkajícími se finančního vzdělávání</u>	71
5.3. <u>Potenciál a bariéry internetového informačního portálu</u>	73
<u>Příloha</u>	79
<b>1. <u>Konstrukce indexu</u></b>	<b>79</b>
<b>2. <u>Dotazník</u></b>	<b>79</b>
<b>3. <u>Tabulky</u></b>	<b>79</b>

## Metodika

Výzkum byl realizován formou osobních řízených rozhovorů. Dotazování proběhlo ve dnech 3. 2. do 13. 2. 2006 na výběrovém souboru 1094 respondentů ve věku 18 a více let, získaném kvótním výběrem (kvóty: pohlaví, věk, region). Podmínkou pro uskutečnění rozhovoru bylo, aby byl dotázaný klientem alespoň jedné banky.

Byly získány tabulky 1. stupně a tabulky třídění 2. stupně podle identifikačních proměnných (pohlaví, věk, vzdělání, region, velikost místa bydliště, příjmová skupina domácnosti). Kompletní výsledky za jednotlivé sociodemografické skupiny jsou obsaženy v příloze této zprávy.

## Struktura souboru

	Absolutní počet	%
<b>Celkový počet</b>	<b>1094</b>	<b>100,0</b>
<b>Pohlaví</b>		
Muži	524	48
Ženy	570	52
<b>Věková kategorie</b>		
Do 29 let	264	24
30-44 let	294	27
45-59 let	303	28
60 a více let	233	21
<b>Vzdělání</b>		
ZŠ	70	6
SŠ	415	38
VŠ	169	15
ZŠ	337	31
SŠ	103	9
<b>Socioekonomická klasifikace</b>		
A – nejvyšší	58	5
B	68	6
C1	150	14
C2	154	14
D	207	19
E1	388	36
E2	29	3
E3 - nejnižší	38	4
<b>Kraj</b>		
Praha	136	12
Středočeský kraj	117	11
Jihočeský kraj	74	7
Plzeňský kraj	56	5
Karlovarský kraj	22	2
Ústecký kraj	75	7
Liberecký kraj	40	4
Hradecký kraj	65	6
Pardubický kraj	59	5
Kraj Vysočina	53	5
Jihomoravský kraj	125	11
Olomoucký kraj	80	7
Zlínský kraj	58	5
Moravskoslezský kraj	134	12
<b>Velikost místa bydliště</b>		
Do 499	105	10
500-1999	152	14
2000-4999	117	11
5000-19999	171	16
20000-99999	284	26
Přes 100000	265	24

## Hlavní zjištění

### Finanční plánování

Pod pojmem „**finanční plán**“ si lidé nejčastěji představí **plánování osobních investic** (29 %) a dále **snahu, jak zvýšit svůj příjem** (22 %). Necelá pětina občanů (17 %) si s finančním plánem spojuje **zachování hodnoty úspor**.

**Finanční rezervy mají více než dvě třetiny občanů**, žádné úspory a finanční rezervy naopak nemá 27 % lidí.

**Výše finanční rezervy činí v průměru 5,5 násobku průměrných příjmů domácnosti.**

- Při zachování stejného životního stylu by **úspory** vystačily **déle než půl roku** pouze čtvrtině občanů.
- Polovině populace by úspory vystačily k zachování jejich životní úrovně a životního stylu **1 až 3 měsíce**.

Lidé o výši svých rodinných úspor a finančních rezerv **přemýšlejí spíše v krátkodobém než v dlouhodobém časovém horizontu**.

Zatímco o tom, jakých rodinných finančních úspor chtějí dosáhnout za 5 let, má zcela konkrétní představu skoro čtvrtina Čechů, podíl těch, kteří mají zcela konkrétní představu o výši rodinných úspor za 15 let, je téměř pětkrát menší (5 %).

- O výši svých úspor přemýšlejí výrazně častěji vysokoškolsky vzdělaní lidé a věková skupina 44 až 59.

**Drtivá většina Čechů** (90 %) hodlá v důchodovém věku své životní náklady a aktivity financovat **především ze starobního, státem vypláceného důchodu**. **Přibližně polovina lidí** však dále hodlá také životní náklady financovat **z penzijního připojištění a z úspor**.

- S rostoucím vzděláním a klesajícím věkem přibývá těch, kteří své životní náklady v důchodovém věku plánují financovat **z penzijního připojištění**.

### Priority a rozhodování o finančním majetku

V souvislosti s finančním majetkem je pro téměř tři pětiny občanů (58 %) důležitá především **stabilita a pevné příjmy**. **Ochrana finančního majetku proti inflaci** je nejdůležitější pro pětinu lidí (19 %) a prioritou pro pouze 12 % občanů je **rozložení finančního majetku na několik částí**.

- S rostoucím věkem se zvyšuje podíl těch, jejichž prioritou je ochrana finančního majetku.

### Zacházení s finančním majetkem

**Drtivá většina Čechů se o svůj finanční majetek stará sama, bez pomoci či rady finančního odborníka.**

- Necelá polovina lidí se o své peníze stará **zcela sama, tj. na základě svého úsudku a na základě dostupných finančních informací** a téměř stejný podíl se **radí se svými rodinnými příslušníky či okruhem přátel a známých**.
- Situace, že by někdo své peníze **svěřil do správy odborníkům, je velmi okrajová** a týká se pouze **5 % populace**.

### Osobní, rodinné priority

Prioritou v oblasti rodinných financí je pro více než polovinu lidí **snížení výdajů a snaha ušetřit** a jednak **mít vyšší mzdu, případně jiné další příjmy** (obojí shodně 52 %).

- Pouze pro necelou čtvrtinu lidí je důležité vědět, kam a za jakých podmínek investovat.

### Vnímání bankovního světa

V **současné době** je dle názoru populace **využívání banky nezbytné**.

Více než tři čtvrtiny se domnívají, že by „ideální“ **banka měla být všestranná a nabízet skoro vše**. Tři čtvrtiny lidí se shodují, že si na ně **personál v bance vždy udělá dost času**.

Na druhou stranu více než dvě pětiny (43 %) lidí jsou přesvědčeny o tom, že se banky chovají nadřazeně a více než třetina lidí souhlasí s tvrzením, že se o ně **banka stará pouze pokud mají platit** (39 %).

O skutečnosti, že **banka mluví svým vlastním jazykem, nesrozumitelným běžnému člověku** je přesvědčena více než polovina populace (51 %) a čtvrtina občanů je toho názoru, že jim **banka nikdy nic pořádně nevysvětlí a že nikdy nevědí, co mají ve smlouvě**.

Nejčastěji jsou **klienti nespokojeni s poplatky za služby a transakce** – skoro třetina lidí uvedla, že tyto služby jsou **předražené** (31 %).

Téměř **pětina občanů** je u své banky **spokojena se vstřícností pracovníků a trpělivostí poradit či pomoci** (16 %), s **milým a slušným jednáním personálu** (11 %) a s jeho **profesionalitou** (9 %).

### **Hodnocení úrovně finanční vzdělanosti**

Lidé své **znalosti finanční terminologie**, respektive používání finančních výrazů, **hodnotí nejčastěji jako průměrné** (47 %).

- **Horší než průměrné znalosti** má podle svých slov **téměř třetina Čechů** (32 %).

Přestože lidé hodnotí úroveň své finanční vzdělanosti nejčastěji jako průměrnou, je více než polovina lidí **se svojí znalostí pojmů ze světa financí a se znalostí finančních produktů spokojena**.

- Jedna **čtvrtina občanů** je se svými znalostmi finančních pojmů spíše **nespokojena** a necelá desetina rozhodně nespokojena.

Se svými znalostmi pojmů z finančního světa se **v konkrétních finančních produktech a službách nedokáže orientovat necelá polovina** (48 %) občanů.

Jedna **pětina lidí má pocit, že jim jejich úroveň finanční vzdělanosti brání nějaký finanční produkt využívat**.

### **Index finanční vzdělanosti**

Dle použitého **indexu finanční vzdělanosti** (jehož hodnoty se mohou pohybovat mezi 0 až 100 body) činí hodnota **indexu finanční vzdělanosti pro celou populaci 66 procentních bodů**.

Z hlediska věku dosahuje index finanční vzdělanosti:

- **nejvyšších hodnot u lidí ve věku 30 až 44 let** (hodnota indexu – 70),
- **nejnižších naopak u starších lidí nad 60 let věku** (hodnota indexu - 55).

Na základě posouzení subjektivního vnímání znalostí občany a porovnání s výsledky indexu finanční vzdělanosti lze konstatovat, že **lidé mají spíše tendenci své znalosti z oblasti financí podceňovat než přeceňovat**.

### **Finanční vzdělávání**

**Znalost a schopnost rozumět pojmům z finanční oblasti je důležitá pro tři čtvrtiny občanů.**

- **Pro necelou třetinu Čechů (32 %) není finanční vzdělávání příliš důležité, v případě potřeby si informace dohledají.**
- Celkem 13 % lidí se dle svého názoru vůbec nepotřebuje finančně dovzdělávat.

**Potřebu svého dalšího finančního vzdělávání cítí pouze polovina lidí a pro 13 % občanů je to dle jejich názoru nezbytné.**

- Přibližně tři pětiny lidí soudí, že se dá svět financí v případě potřeby nastudovat a pochopit, čtvrtina lidí se domnívá, že je k pochopení velice těžký.

Výrazná většina lidí vítala **zřízení informačních center v bankách**, kam by se lidé mohli obrátit o vysvětlení pojmů, kterým nerozumějí.

Dvě třetiny populace souhlasí s tím, aby **pojmy z finančního a bankovního světa byly obsaženy již ve školních osnovách**.

Vytvoření **nezávislého informačního portálu** na internetu by přivítala **více než třetina lidí**.

- V případě jeho spuštění by jej desetina občanů využívala pravidelně a čtvrtina pouze občas.
- Přestože byl portál zmiňován jako nezávislý, lidé se nejčastěji domnívají, že by tento **portál měly provozovat jednotlivé banky**.

### Využívané, uvažované a neuvažované finanční produkty

Nejznámějšími a zároveň **nejvyužívanějšími finančními produkty** jsou **běžný či spořicí účet** (87 %), **platební karta** (71 %) a **stavební spoření** (57 %).

- **Nejčastěji plánovanými produkty** jsou **penzijního připojištění** (18 %) a **životní pojištění** (15 %).
- **Leasing a hypotéka** jsou naopak nejčastěji tím finančním produktem, který lidé sice **znají, ale neuvažují o jejich sjednání** (73 %, respektive 74%).

Desetina lidí by se ráda dozvěděla více o možnostech investování do podílových fondů, o obchodování s akciemi a o GSM bankingu.

### Informační zdroje a komunikace

Lidé nejčastěji získávají informace o jednotlivých finančních či bankovních produktech **od banky** (81 %), z **médií** (60 %) a od **příbuzných a známých** (49 %).

- Více než dvě třetiny lidí považují za **nejdůležitější informační zdroj banku** (68 %).

Na informace o novém, neznámém finančním produktu by se lidé nejčastěji zeptali svých **příbuzných a známých** (43 %), a dále by se obrátili na **osobního bankéře v bance, které jsou klientem** (42 %).

- Tato skutečnost potvrzuje, že **interpersonální komunikace má v získávání informací o finančních produktech velkou váhu**.

**Informace poskytované bankou** považuje většina lidí za **užitečné** a necelá čtvrtina občanů dokonce za velmi užitečné **a vítá je**.

Jak z hlediska **dostatečnosti, tak i srozumitelnosti informací** jsou nejlépe hodnoceni informace od osobního bankéře.

Desetina lidí má zkušenost s **nevyžádanými informacemi ze strany banky**.

- Tyto informace byly **doručeny nejčastěji poštou** nebo prostřednictvím **letáku do schránky** a týkaly se **nových produktů či zlepšení stávajících služeb**.
- **Zasílání nevyžádaných informací ze strany banky lidem příliš nevadí**.

### **Nejběžnější komunikační kanály**

**Nejběžnějším způsobem**, kterým banka s klienty komunikuje o finančních produktech, je stále **poštovní zásilka** (94 %), tento způsob je rovněž z hlediska klientů nepreferovanější.

- **Telefonicky** je informována desetina lidí (9 %) a **e-mailem** dostává informace 8 % občanů.

Nejčastější frekvencí je **měsíční zasílání informací** (60 % případů). **Frekvence**, s jakou banka komunikuje se svými klienty **drtivě většině lidí vyhovuje**.

Pokud mají se svou bankou klienti sami komunikovat, nejčastěji volí osobní návštěvu na **přepážce banky** (87 %).

## Závěrečná doporučení

Lidé považují využívání banky jako nezbytné, nicméně pracovníci bank jsou vnímáni lépe než banky jakožto instituce.

- Snažit se odstranit asymetrický vztah mezi bankou a klientem.
- Zvýšit srozumitelnost informací ze strany bank, přizpůsobovat jazyk klientům.
- Vytvořit v bankách informační centra, kde se klient může doptat na neznámé pojmy.
- Zřídit bankovní slovníček pojmů volně distribuovatelný ve všech finančních zařízeních.
- Posilovat vstřícnost, slušnost, ochotu a profesionalitu personálu.
- Informace o finančních produktech či zlepšení stávajících služeb i nadále poskytovat poštou, případně nabízet jako ekvivalent elektronickou komunikaci.
- Zlepšit kvalitu a srozumitelnost informací poskytovaných prostřednictvím hlasové samoobsluhy.
- Motivovat klienty k větší ochotě dovzdělávat se ve finanční oblasti.
- Podpořit v nich pocit, že se dá finanční svět pochopit a nastudovat, že znalost finančního světa je pro ně přínosem.
- Snažit se změnit chování v oblasti osobních financí od pouhého zaměření na snižování výdajů a na výši příjmu do oblasti investování a rozložení finančního majetku.
- Podporovat zařazení pojmů z finančního a bankovního světa do školních osnov.
- Zvážit vytvoření nezávislého informačního portálu na internetu, včetně provozovatele tohoto portálu ve smyslu nezávislosti.
- Zvážit umístění obrazovek touch-screen v bankách.

## Detailní analýza

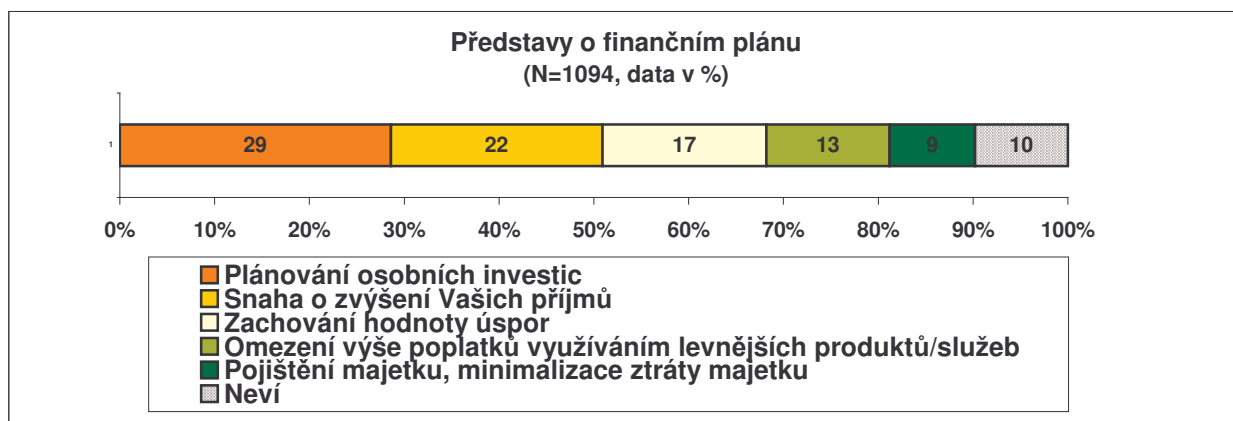
### 1. Finanční plánování

#### 1.1. Představa o finančním plánu

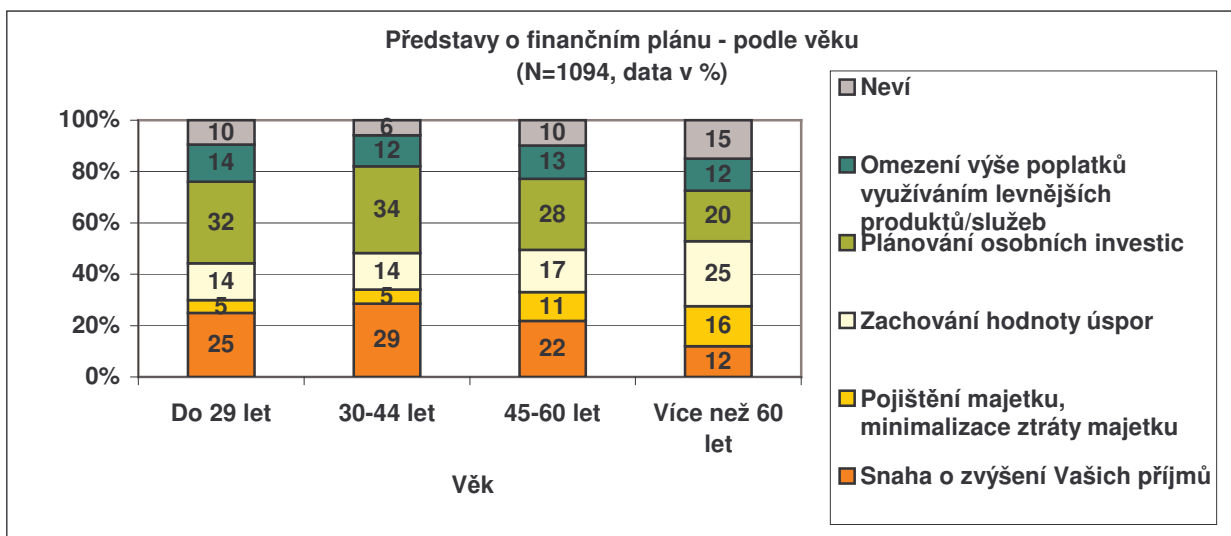
Pod pojmem „finanční plán“ si lidé nejčastěji představí **plánování osobních investic** (29 %) a dále **snahu, jak zvýšit svůj příjem** (22 %). Téměř pětina občanů (17 %) si s finančním plánem spojuje **zachování hodnoty úspor**.

Pro 13 % lidí představuje finanční plánování zejména omezení výše poplatků využíváním levnějších produktů či služeb a pro 9 % občanů finanční plán znamená pojištění majetku, respektive minimalizaci ztráty majetku. Desetina populace (10 %) nemá o finančním plánování žádnou představu.

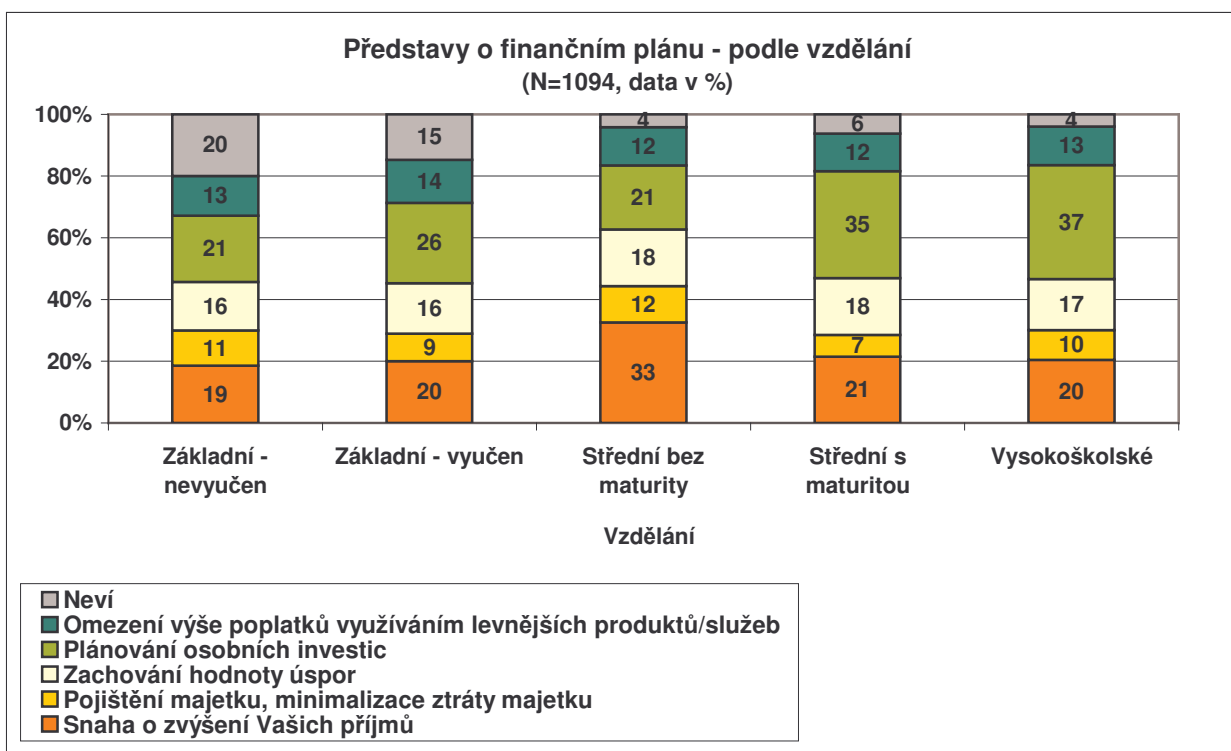
Q3.



*Co se týká představ o finančním plánování, ukazují se zde významné rozdíly z hlediska věku. Mladší věkové skupiny (tj. 18 až 44 let) si pojem „finanční plán“ častěji než ostatní spojují s plánováním osobních investic (průměr okolo 33 %) a se snahou o zvýšení příjmů. Naproti tomu lidé, kteří překročili šedesátku, si častěji představují zachování hodnoty úspor (25 %) a pojištění majetku, respektive minimalizaci jeho ztráty (15 %).*



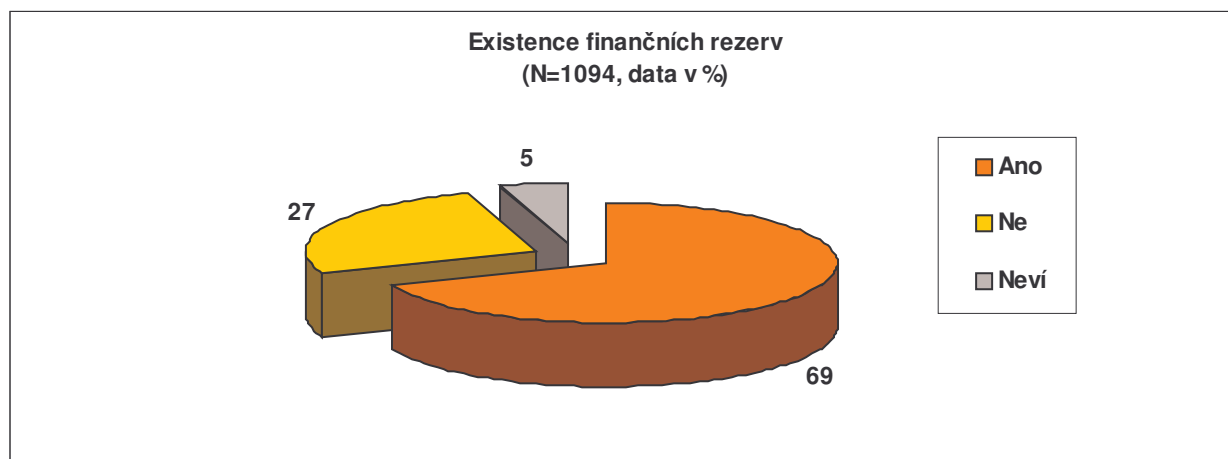
Nemalé rozdíly se též projevují podle stupně dosaženého vzdělání. Téměř pětina lidí se základním vzděláním (průměr okolo 17 %) vůbec neví, co si má pod pojmem „finanční plán“ představit. Jako plánování osobních investic vnímají finanční plán významně častěji lidé s minimálně středoškolským vzděláním s maturitou (průměr okolo 36 %). Se snahou o zvýšení příjmů si finanční plánování spojují zejména středoškolsky vzdělání lidé bez maturity (33 %).



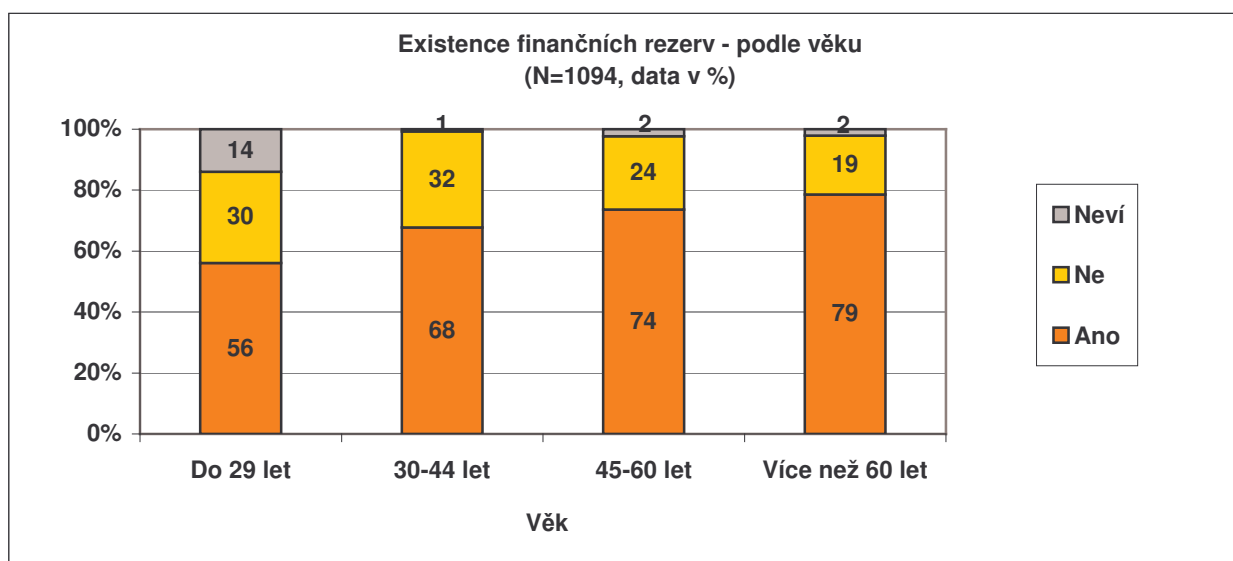
## 1.2. Finanční rezervy a úspory

Nějaké **finanční rezervy mají více než dvě třetiny občanů (69 %)**. Žádné úspory a finanční rezervy naopak nemá 27 % lidí a zbývající část dotázaných neví nebo nechtěla odpovědět (5 %).

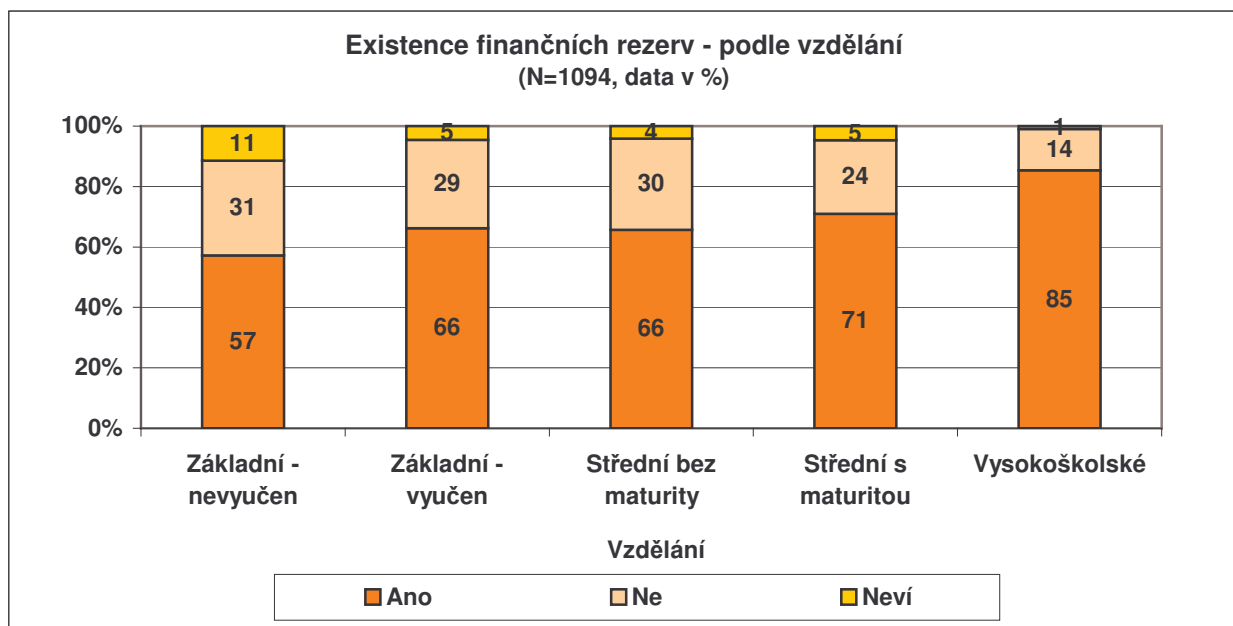
Q4.



*Obecně lze říci, že jak s rostoucím věkem, tak s rostoucím vzděláním přibývá lidí, kteří mají nějaké finanční rezervy. Zatímco úspory má 79 % lidí nad 60 let věku, ve skupině mladých do 29 let je tento podíl o třicet procentních bodů menší (56 %).*



Finanční rezervy má 85 % vysokoškoláků, ale pouze 57 % lidí s nejnižším vzděláním. V souladu s očekáváním roste podíl těch, kteří mají nějaké úspory, s příjmem domácnosti.



Q5, Q6

Výše úspor či finančních rezerv činí v průměru 5,5 násobku průměrných příjmů té které domácnosti. V případě, že by přestali pracovat, by většině lidí (55 %) k zachování jejich životní úrovně a životního stylu **vystačily úspory a finanční rezervy 1 až 3 měsíce**. Pouze 3 % populace by se svými úsporami dokázala zachovat svoji stávající životní úroveň 1 rok a déle.

Q6. Jak dlouho by Vám Vaše úspory a finanční majetek umožnily nadále si žít na stejné úrovni? (N=855)	%
1 měsíc	26
2 až 3 měsíce	29
4 až 6 měsíců	21
7 až 9 měsíců	8
10 až 12 měsíců	15
Více než rok	3

Vysokoškolsky vzdělaní a starší lidé by si se svými úsporami dokázali udržet stávající životní úroveň déle než mladí lidé do 29 let a osoby s nižším vzděláním.

Q6. Jak dlouho by Vám Vaše úspory a finanční majetek umožnily nadále si žít na stejné úrovni? ( N=855, v %)		1 měsíc	2 až 3 měsíce	4 až 6 měsíců	7 až 9 měsíců	10 až 12 měsíců	Více než rok
Věk	Do 29 let (n=197)	38	28	17	6	11	
	30-44 let (n=241)	30	31	19	6	14	2
	45-60 let (n=250)	21	29	23	8	16	3
	Více než 60 let (n=167)	15	27	24	11	17	5
Vzdělání	Základní – nevyučen (n=43)*	23	30	16	7	14	9
	Základní – vyučen (n=223)	32	30	18	7	11	2
	Střední bez maturity (n=137)	31	26	20	7	15	2
	Střední s maturitou (n=268)	24	28	21	8	16	3
	Vysokoškolské (n=83)	6	29	34	10	21	1

\* Nízký počet pozorování

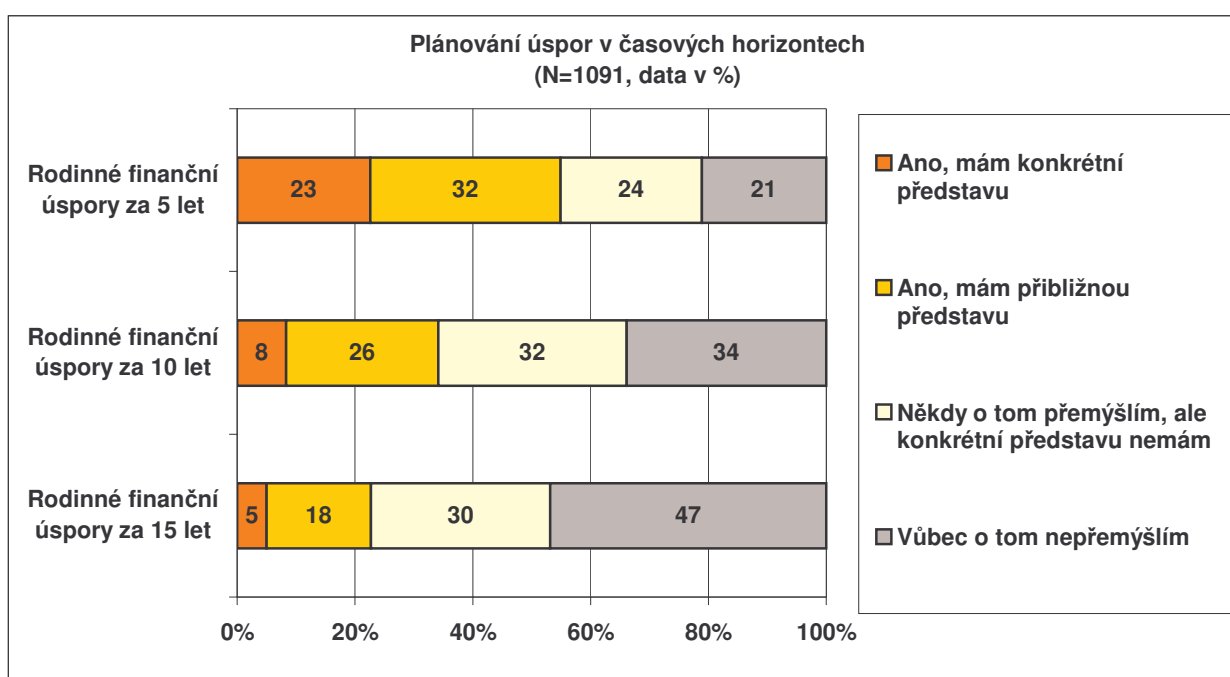
### 1.3. Finanční plánování do budoucna

#### Plánování finančních úspor

Lidé o výši svých rodinných úspor a finančních rezerv přemýšlejí spíše **v krátkodobém než v dlouhodobém časovém horizontu**.

Zatímco o tom, jakých rodinných finančních úspor chtějí dosáhnout za 5 let, má zcela konkrétní představu skoro čtvrtina Čechů (23 %), podíl těch, kteří mají zcela konkrétní představu o výši rodinných úspor za 15 let, je téměř pětinasobně menší.

Q10.



*Představu o výši rodinných úspor mají jak v krátkodobém, tak v dlouhodobém časovém horizontu častěji vysokoškolsky vzdělaní lidé, s vyššími příjmy a obyvatelé velkoměst nad 100.000 obyvatel či naopak nejmenších obcí do 499 obyvatel.*

*Rozdíly z hlediska věku pochopitelně souvisí s životním cyklem a obdobím, ve kterém se člověk nachází. Představu o tom, jaké chtějí mít rodinné úspory za 5 až 15 let, mají především lidé středního věku (tj. 45 – 59 let) a věková kohorta 30 – 44 let (tedy ti lidé, kteří v prvním případě již berou v úvahu odchod do důchodu, a jednak ti, kteří mají rodinu nebo ji hodlají založit).*

Q10. Přemýšlíte o tom, jaké rodinné úspory byste chtěl/a mít za 5, 10, 15 let? ( N=1094, data v %)		Ano, mám konkrétní představu			Ano, mám přibližnou představu		
		Za 5 let	Za 5 let	Za 15 let	Za 5 let	Za 10 let	Za 15 let
Věk	Do 29 let (n=264)	19	5	4	32	26	16
	30-44 let (n=294)	24	10	6	34	29	21
	45-59 let (n=303)	28	9	5	33	31	20
	Více než 60 let (n=233)	19	10	5	29	16	13
Vzdělání	Základní – nevyučen (n=70)	17	3	3	15	19	7
	Základní – vyučen (n=415)	17	7	4	33	23	18
	Střední bez maturity (n=169)	24	8	7	30	23	12
	Střední s maturitou (n=337)	27	10	6	35	30	20
	Vysokoškolské (n=103)	33	10	7	36	34	26

### 1.3. Finanční plánování do budoucna

#### Financování životních nákladů v důchodovém věku

**Drtivá většina Čechů (90 %) hodlá v důchodovém věku své životní náklady a aktivity financovat především ze starobního, státem vypláceného důchodu. Více než polovina lidí (53 %) však dále hodlá životní náklady financovat z penzijního připojištění u penzijního fondu a necelá polovina občanů (48 %) též z úspor.**

Q11. Financování životních nákladů v důchodovém věku (N=1094, více možných odpovědí)	%
Ze starobního důchodu, který vyplácí stát	90
Z penzijního připojištění u penzijního fondu	53
Z úspor	48
Z důchodového pojištění u komerční pojišťovny	12
Z výnosů z investic	8
Bude pracovat i v důchodu	3
Z životního pojištění	1
Očekává pomoc dětí, rodiny	1
Jiné, další (např. dědictví, prodej nemovitostí, domácí hospodářství...)	1
Neví, neodpověď/a	2

*O tom, že své životní náklady bude financovat z penzijního připojištění, uvažují nejčastěji mladší lidé do 44 let a lidé s minimálně středoškolským vzděláním s maturitou. Ti také častěji hodlají žít z úspor (SŠ: 54 %, VŠ: 63 %).*

*To, že v důchodovém věku budou pokrývat své finanční náklady **pouze** ze starobního důchodu, uvedla pětina lidí (21 %), zpravidla starších, s nižším vzděláním.*

Q11. Financování životních nákladů v důchodovém věku ( N=1094, více možných odpovědí, v %)		Ze starobního důchodu, který vyplácí stát	Z penzijního připojištění u penzijního fondu	Z důchodového pojištění u komerční pojišťovny	Z úspor	Z výnosů z investic
Věk	Do 29 let (n=264)	84	62	15	48	11
	30-44 let (n=294)	89	63	12	49	8
	45-60 let (n=303)	90	57	13	49	8
	Více než 60 let (n=233)	97	23	6	45	5
Vzdělání	Základní – nevyučen (n=70)	89	16	13	40	4
	Základní – vyučen (n=415)	92	46	7	41	5
	Střední bez maturity (n=169)	86	53	14	45	6
	Střední s maturitou (n=337)	88	63	13	54	10
	Vysokoškolské (n=103)	90	71	21	63	21

## 2. Hodnocení úrovně finanční vzdělanosti

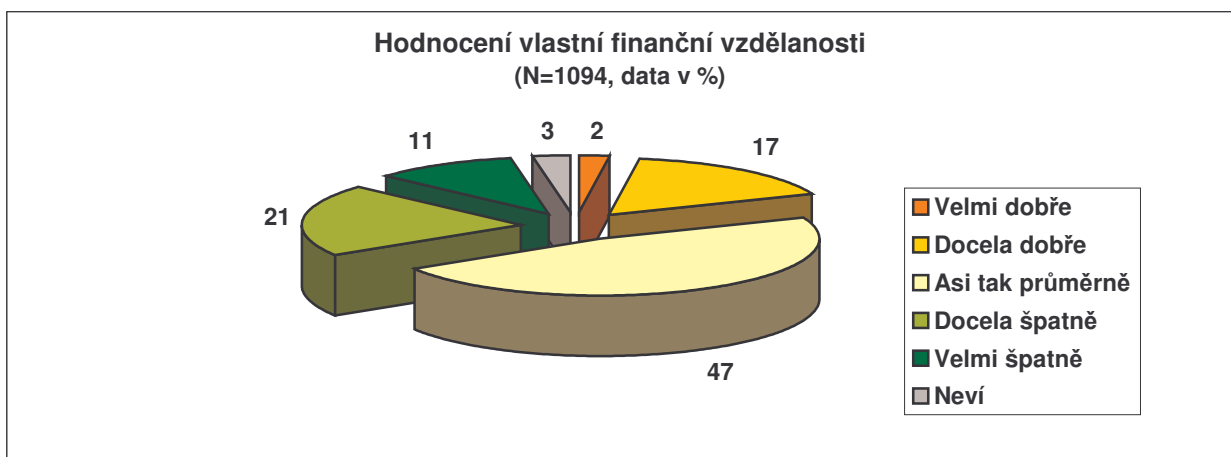
### 2.1. Subjektivní hodnocení úrovně finanční vzdělanosti

#### Hodnocení vlastní finanční vzdělanosti

Co se týče posouzení vlastní finanční vzdělanosti, lidé nejčastěji uvádějí, že **finanční terminologii, respektive používané finanční výrazy znají „asi tak průměrně“** (47 %). Necelá pětina občanů (19 %) sama sebe hodnotí lépe než průměrně, tj. „docela dobře“ a „velmi dobře“.

**Horší než průměrné znalosti** má podle svých slov **téměř třetina** Čechů (32 %), z toho 11 % dokonce „velmi špatně“.

Q14.



*Muži mírně častěji než ženy uvádějí, že jsou jejich znalosti finanční terminologie „velmi dobré“ nebo „docela dobré“ (21 % oproti 17 %). Nejlépe se hodnotí lidé ve věku 30 až 44 let (součet odpovědí „velmi dobře“ a „docela dobře“: 24 %), nejhůře naopak starší lidé nad 60 let věku.*

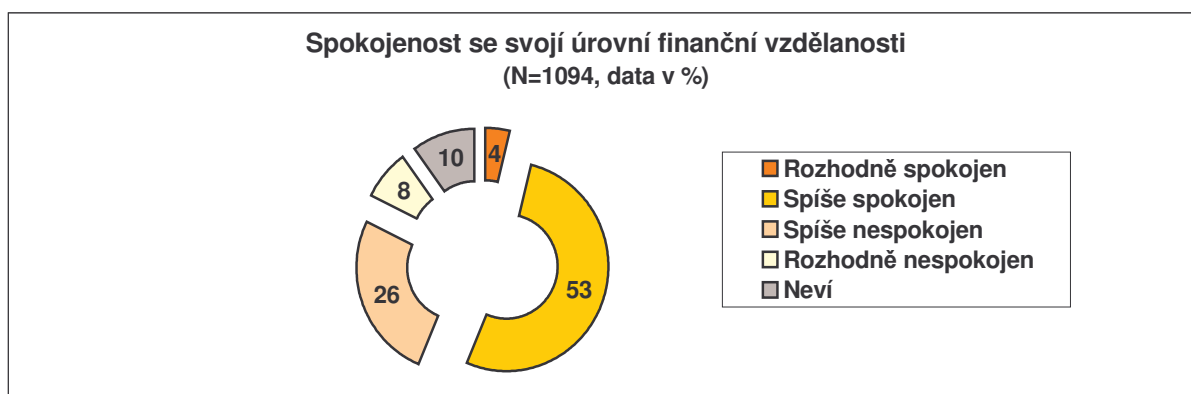
*Podíl těch, kteří se hodnotí „velmi dobře“, roste s dosaženým vzděláním (vysokoškoláci: 7 %) a mírně též s příjmem domácnosti. Sebehodnocení je zároveň vyšší u lidí, kteří žijí ve městech s alespoň 20.000 obyvateli.*

Hodnocení vlastní finanční vzdělanosti (Total N=1094)		Průměrné hodnoty (1=velmi dobře, 5=velmi špatně; bez „neví“)
Věk	Do 29 let (n=264)	3,23
	30-44 let (n=294)	2,96
	45-60 let (n=303)	3,24
	Více než 60 let (n=233)	3,48
Vzdělání	Základní – nevyučen (n=70)	4,03
	Základní – vyučen (n=415)	3,50
	Střední bez maturity (n=169)	3,08
	Střední s maturitou (n=337)	2,98
	Vysokoškolské (n=103)	2,53

### Spokojenost se svojí úrovní finanční vzdělanosti

Přestože lidé hodnotí úroveň své finanční vzdělanosti nejčastěji jako průměrnou, jsou **se svojí znalostí pojmů ze světa financí a se znalostí finančních produktů ve většině případů spokojeni** (součet odpovědí „rozhodně spokojen“ a „spíše spokojen“: 57 %). Čtvrtina občanů je však se svými znalostmi finančních pojmů spíše **nespokojena** (26 %) a necelá desetina rozhodně nespokojena (8 %).

Q15.



Se svojí úrovní finanční vzdělanosti jsou „rozhodně spokojení“ a „spíše spokojení“ především lidé ve věku 30 až 44 let (65 %), vysokoškolsky vzdělaní (80 %), obyvatelé měst s více než 20.000 obyvateli (průměr okolo 62 %) a s vyššími příjmy domácnosti (nad 30.000 Kč měsíčně: průměr okolo 72 %).

Q15. Spokojenost s vlastní úrovní finanční gramotnosti ( N=1094, v %)		Rozhodně spokojen	Spíše spokojen	Spíše nespokojen	Rozhodně nespokojen	Neví
Věk	Do 29 let (n=264)	4	48	33	8	8
	30-44 let (n=294)	4	61	21	5	9
	45-60 let (n=303)	4	54	24	9	10
	Více než 60 let (n=233)	4	48	25	10	13
Vzdělání	Základní – nevyučen (n=70)	4	36	24	13	23
	Základní – vyučen (n=415)	3	46	28	11	12
	Střední bez maturity (n=169)	2	54	31	5	7
	Střední s maturitou (n=337)	5	58	24	6	7
	Vysokoškolské (n=103)	6	74	13	2	6

Platí, že ti, kteří jsou se svou úrovní znalostí finanční terminologie spokojeni, lépe hodnotí svoji finanční vzdělanost, a naopak. Přesto více než polovina lidí, kteří jsou s úrovní svých znalostí z finančního světa spokojeni (57 %), uvádí, že jsou jejich znalosti „asi tak průměrné“.

N=1094, data v %		Hodnocení vlastní finanční vzdělanosti					
		Velmi dobře	Docela dobře	Asi tak průměrně	Docela špatně	Velmi špatně	Neví
Spokojenost se svojí úrovní finanční vzdělanosti	Rozhodně spokojen (n=43)*	33	23	19	14	7	5
	Spíše spokojen (n=578)	2	27	57	8	5	1
	Spíše nespokojen (n=280)	0	5	48	37	10	0
	Rozhodně nespokojen (n=85)	0	0	15	47	36	1
	Neví (n=108)	0	2	32	24	22	19

\* Nízký počet pozorování

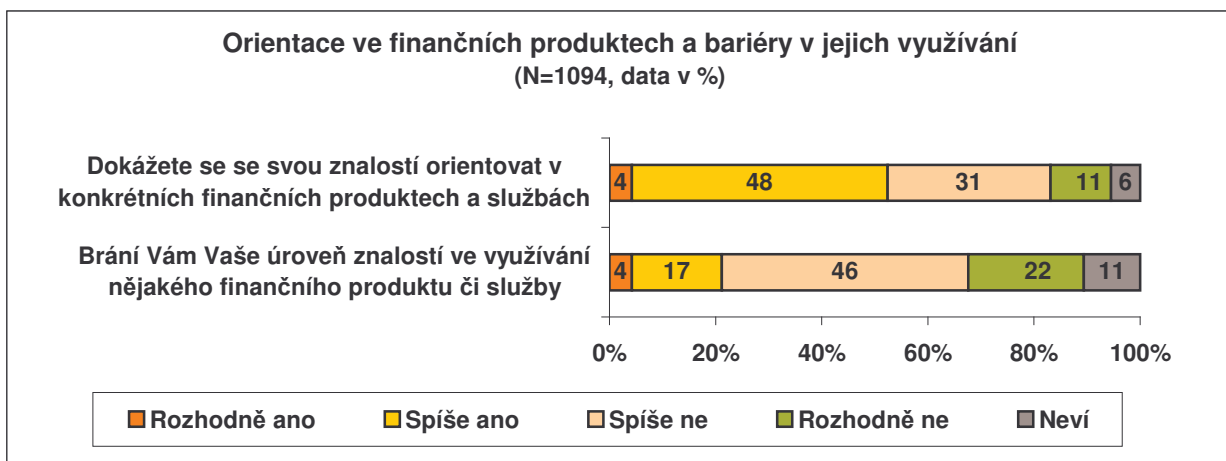


## Orientace ve finančních produktech a bariéry v jejich využívání

Se svými znalostmi pojmů z finančního světa se **v konkrétních finančních produktech a službách dokáže orientovat 52 %** Čechů („rozhodně ano“ + „spíše ano“) s tím, že více než **dvě třetiny lidí (68 %) nemá pocit, že jim jejich úroveň finanční vzdělanosti brání nějaký finanční produkt využívat.**

V konkrétních finančních produktech se „spíše neorientuje“ 31 % lidí, přibližně desetina (11 %) se pak nedokáže orientovat vůbec. Pocit, že jim **jejich úroveň finanční vzdělanosti brání ve využívání některého z finančních produktů, má více než pětina občanů (21 %).**

Q16, Q17



*Rozdíly v hodnocení orientace ve finančních produktech a službách z hlediska sociodemografických ukazatelů v souladu s očekáváním zcela korespondují se sebehodnocením finanční vzdělanosti a spokojeností s její úrovní. Jsou to opět lidé ve věku mezi 30 a 44 lety, vysokoškolsky vzdělaní, s vyššími příjmy a ti, kteří bydlí ve větších městech, kdo nejčastěji deklaruje, že se ve finančních produktech dokáže orientovat.*

Q16. Dokážete se se svou znalostí orientovat v konkrétních finančních produktech a službách? ( N=1094, v %)		Rozhodně ano	Spíše ano	Spíše ne	Rozhodně ne	Neví
Věk	Do 29 let (n=264)	3	47	32	13	6
	30-44 let (n=294)	7	57	28	4	4
	45-60 let (n=303)	3	50	31	10	6
	Více než 60 let (n=233)	3	37	33	21	6
Vzdělání	Základní – nevyučen (n=70)	0	19	37	34	10
	Základní – vyučen (n=415)	1	41	37	15	6
	Střední bez maturity (n=169)	4	50	31	8	7
	Střední s maturitou (n=337)	5	56	27	6	5
	Vysokoškolské (n=103)	16	69	12	3	1

*Bariéry, které jim znemožňují některé finanční produkty využívat, nejčastěji pociťují lidé s nejnižším vzděláním, obyvatelé menších měst a obcí a lidé s příjmy domácnosti do 15.000 Kč.*

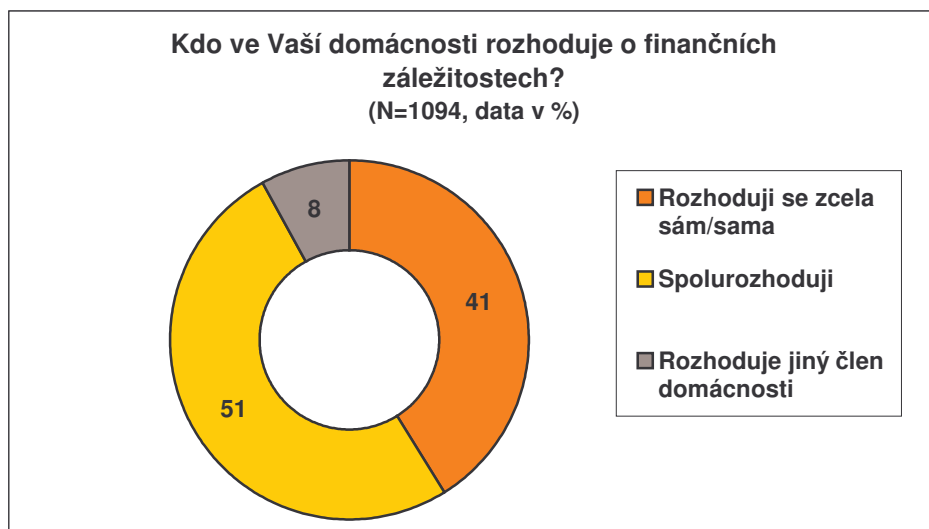
Q17. Brání Vám Vaše úroveň znalostí ve využívání nějakého finančního produktu či služby? ( N=1094, v %)		Rozhodně ano	Spíše ano	Spíše ne	Rozhodně ne	Neví
Vzdělání	Základní – nevyučen (n=70)	13	20	24	24	19
	Základní – vyučen (n=415)	4	21	45	18	12
	Střední bez maturity (n=169)	4	14	54	18	10
	Střední s maturitou (n=337)	3	16	49	24	8
	Vysokoškolské (n=103)	2	8	49	34	8
Velikost místa bydliště	Do 499 (n=105)	3	22	48	19	9
	500-1999 (n=152)	7	13	49	20	11
	2000-4999 (n=117)	5	21	45	19	9
	5000-19999 (n=171)	4	14	53	21	9
	20000-99999 (n=284)	5	19	43	23	11
	Přes 100000 (n=265)	2	16	45	25	13

## 2.2. Objektivní hodnocení úrovně finanční vzdělanosti

### Kdo rozhoduje o finančních záležitostech

Více než polovina lidí o finančních záležitostech spolurozhoduje (51 %). 41 % občanů rozhoduje o finančních záležitostech samo a zbývající část populace (8 %) uvedla, že rozhoduje jiný člen domácnosti.

ST1



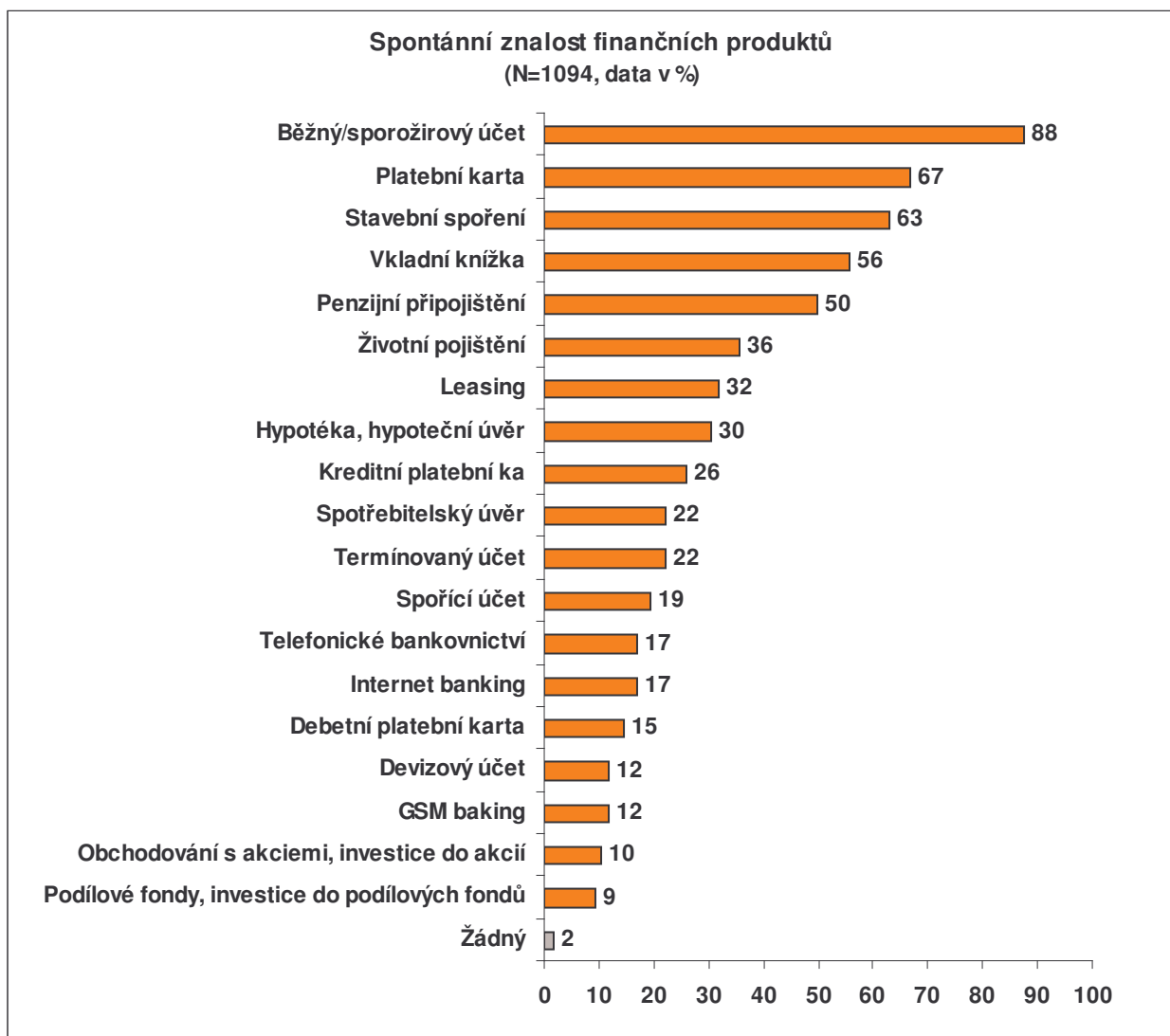
V tom, kdo o finančních otázkách rozhoduje či místo koho rozhoduje někdo jiný, se neprojevují žádné významné rozdíly z hlediska pohlaví, vzdělání či socioekonomické klasifikace. Jediným rozdílem je věk a (s ním související) rodinný stav.

ST1. Kdo ve Vaší domácnosti rozhoduje o finančních záležitostech? ( N=1094, data v %)		Rozhodují zcela sám	Spolurozhodují	Rozhoduje jiný člen domácnosti
Věk	Do 29 let (n=264)	38	41	22
	30-44 let (n=294)	38	59	3
	45-60 let (n=303)	38	59	4
	Více než 60 let (n=233)	52	44	3
Rodinný stav	Ženatý/vdaná (n=605)	20	76	4
	Svobodný/á (n=255)	52	27	21
	Rozvedený/á (n=125)	79	21	0
	Vdovec/vdova (n=109)	87	9	4

### Spontánní znalost finančních produktů

Drtivá většina lidí spontánně zmínila běžný či spořicí účet (88 %). Na platební kartu a stavební spoření si vzpomněly přibližně dvě třetiny občanů (67 %, respektive 63 %). Zhruba polovina lidí si vybavila vkladní knížku (56 %) a penzijní připojištění (50 %).

Q18.



*Vyšší znalost finančních produktů vykazují mladší lidé (zejména věková kategorie 30 – 44 let) a lidé s minimálně středoškolským vzděláním s maturitou. Starší lidé nad 60 let věku výrazně častěji než ostatní zmínili vkladní knížku (67 %). Podrobné členění je obsaženo v tabulkové příloze.*

### Využívané, uvažované a neuvažované finanční produkty

Nejznámějšími a zároveň **nejvyužívanějšími finančními produkty** jsou **běžný či spořicí účet** (87 %), **platební karta** (71 %) a **stavební spoření** (57 %).

**Penzijní pojištění** využívá 44 % občanů a více než třetina lidí uvedla, že zná a vlastní **vkladní knížku** (36 %) a má sjednané **životní pojištění** (35 %). Kreditní platební karta a spořicí účet jsou známé a používané přibližně pětinou lidí (22 %, respektive 18 %). Co se týče kreditní karty, relativně vysoká znalost a deklarované využívání tohoto finančního produktu může být způsobeno i tím, že někteří lidé zaměňují kreditní kartu s běžnou platební či debetní kartou (viz dále, kapitola Kvízové otázky).

**Lidé nejčastěji plánují sjednání penzijního připojištění** (18 %) a **uzavření životního pojištění** (15 %).

**Leasing a hypotéka** jsou naopak nejčastěji tím finančním produktem, který lidé sice **znají, ale neuvažují o jejich sjednání** (73 %, respektive 74%).

Desetina lidí (ač tyto produkty nezná) by se ráda dozvěděla více o možnostech investování do podílových fondů, o obchodování s akciemi a o GSM bankingu. Posledně zmíněný produkt však třetina lidí a priori odmítá (34 %).

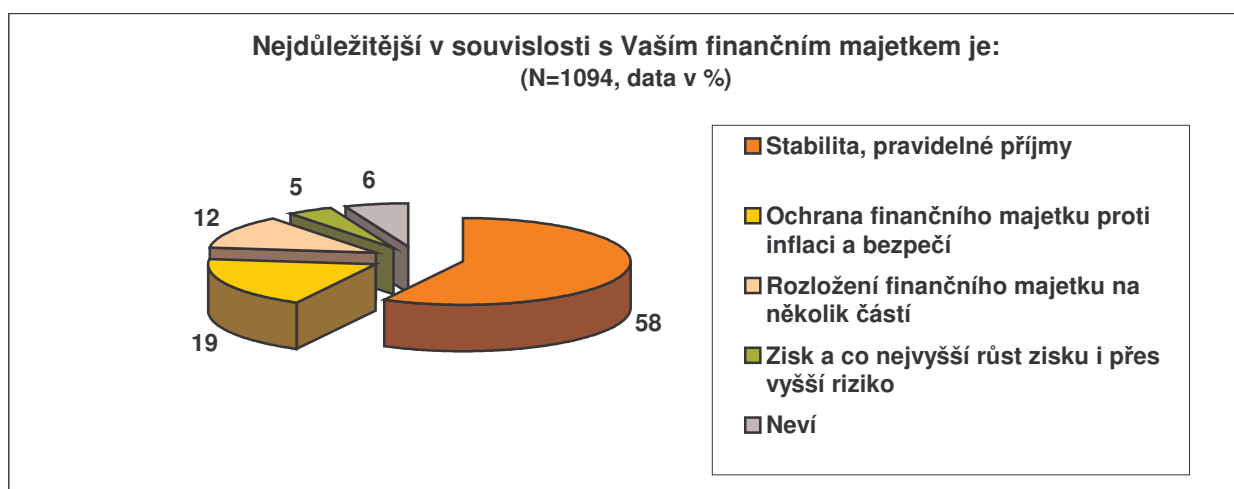
	Q19. Řekněte prosím, zda znáte, v současné době využíváte, případně plánujete využití následujících finančních produktů. (N=1094, v %)				
	Znám jej a používám	Znám jej a plánuji jeho sjednání	Znám jej, ale neuvažuji o sjednání	Neznám jej, ale chtěl bych se dovědět více	Neznám a ani nemám zájem dozvědět se více
Běžný/sporožirový účet	87	2	10		1
Platební karta	71	7	20	0	2
Stavební spoření	57	9	32	1	2
Penzijní připojištění	44	18	35	1	2
Vkladní knížka	36	5	58	1	2
Životní pojištění	35	15	46	2	3
Kreditní platební karta	22	10	47	6	15
Spořicí účet	18	9	53	5	16
Debetní platební karta	16	8	45	8	23
Telefonické bankovníctví	15	5	47	8	26
Internet banking	14	7	43	8	28
Termínovaný účet	13	8	59	5	14
Spotřebitelský úvěr	10	10	64	4	12
Leasing	10	8	73	2	7
GSM banking	8	6	42	10	34
Hypotéka, hypoteční úvěr	6	10	74	3	7
Podílové fondy, investice do podílových fondů	5	7	53	10	26
Obchodování s akcemi, investice do akcií	3	5	57	10	26
Devizový účet	3	4	60	8	25

*Obecně lze říci, že všechny finanční produkty s výjimkou vkladních knížek jsou méně využívány lidmi staršími nad 60 let věku a občany s nižším vzděláním. Ti v případě běžného účtu a platební karty ani neuvažují o jejich zřízení. O ostatních produktech – které neznají - nemají zájem se více dozvědět. (Podrobnější členění obsahují tabulky Q19a až Q19t v příloze).*

### Priority a rozhodování o finančním majetku

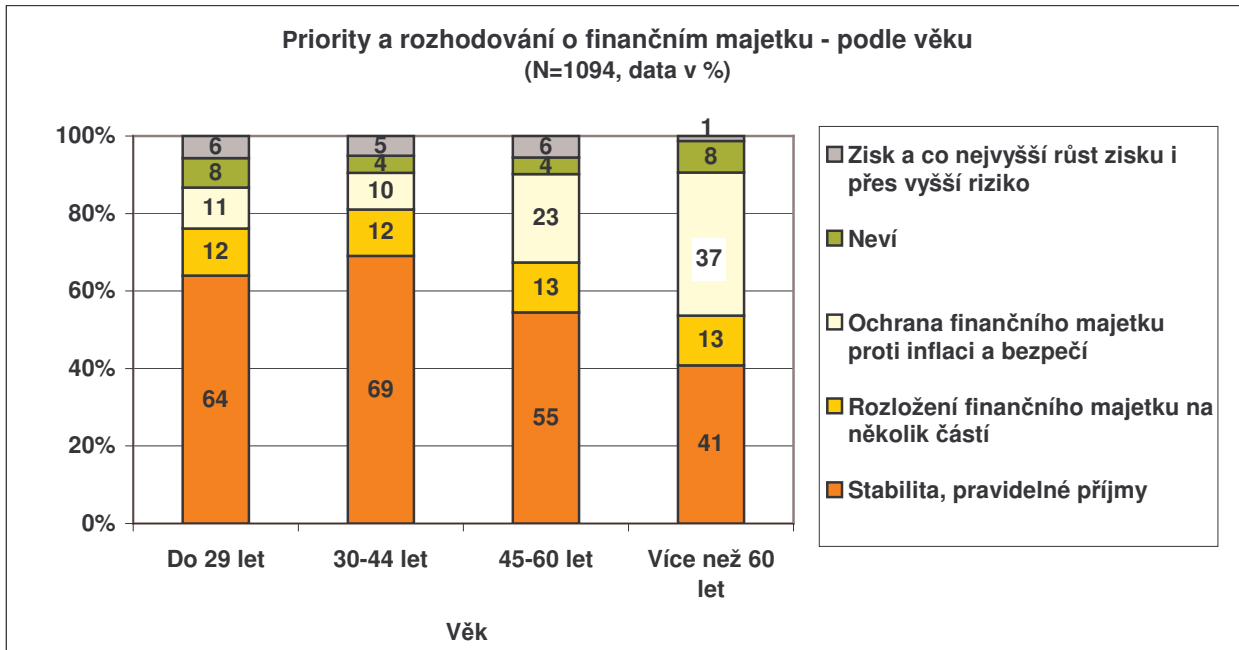
V souvislosti s finančním majetkem je pro více než polovinu občanů (58 %) důležitá především **stabilita a pevné příjmy**. **Ochrana finančního majetku proti inflaci** je nejdůležitější pro pětinu lidí (19 %) a prioritou pro 12 % občanů je **rozložení finančního majetku na několik částí**.

Q7.

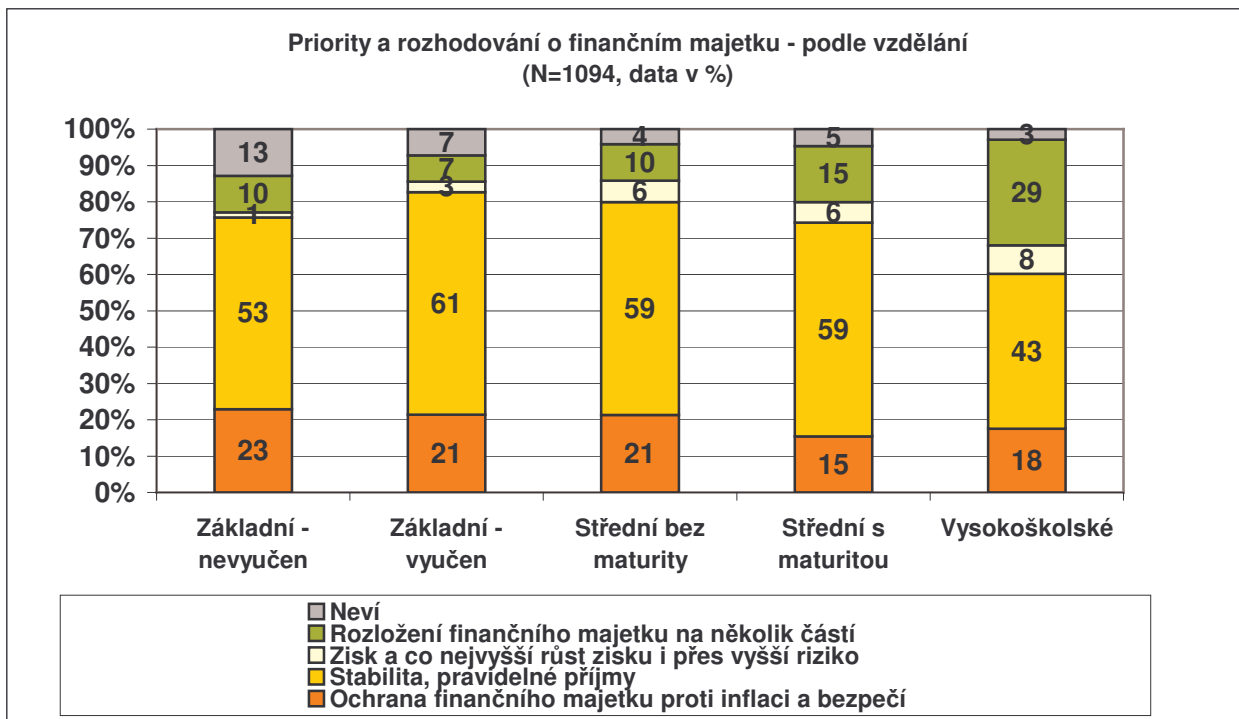


*Zatímco je ochrana finančního majetku prioritou pro přibližně desetinu mladších lidí ve věku do 44 let, u střední generace se jedná již o téměř dvojnásobný (23 %) a u starší generace nad 60 let věku o více než trojnásobný podíl (37 %).*

*Mladší věkové skupiny vyžadují v souvislosti s finančním majetkem především stabilitu a pravidelné příjmy (do 29 let: 64 %, 30 až 44 let: 69 %).*



Vysokoškolsky vzdělaní ve výrazně vyšší míře deklarují, že je pro ně prioritou číslo jedna rozložení finančního majetku na několik částí (29 %). Tento postoj zároveň sílí společně s rostoucím příjmem dotázaných.

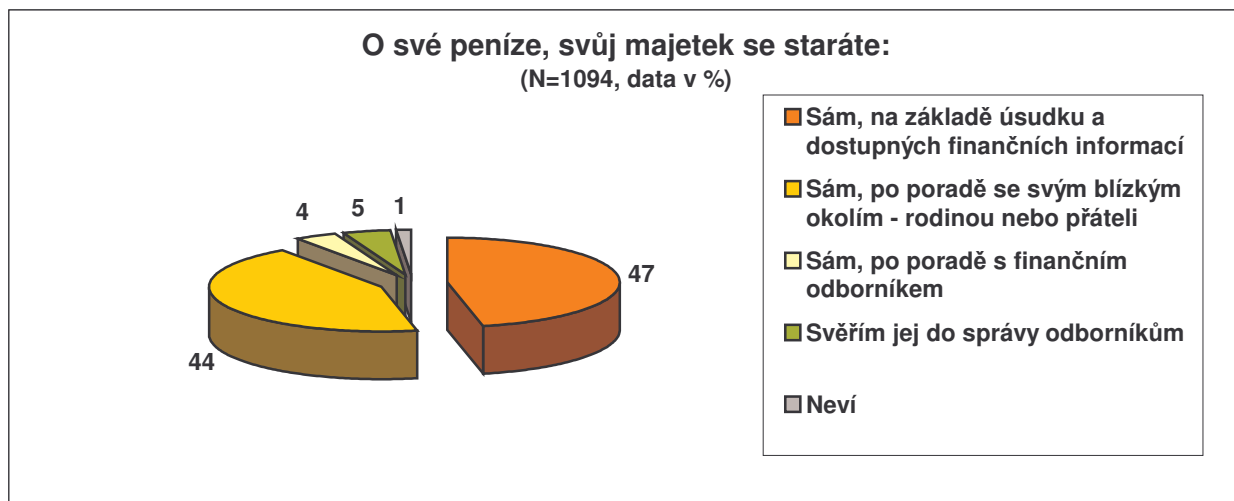


### Zacházení s finančním majetkem

Drtivá většina Čechů se **o svůj finanční majetek stará sama**, bez pomoci či rady finančního odborníka. Necelá polovina lidí se o své peníze stará **zcela sama, tj. na základě svého úsudku a na základě dostupných finančních informací** (47 %). Téměř stejný podíl je však těch, kteří se při zacházení se svým movitým majetkem **radí se svými rodinnými příslušníky či okruhem přátel a známých** (44 %).

Situace, že by někdo své peníze svěřil do správy odborníkům, je velmi okrajová a týká se pouze 5 % populace.

Q8.



*Zcela sami, na základě úsudku a za využití dostupných finančních informací, se o peníze a majetek starají nepatrně častěji muži než ženy (49 % oproti 44 %), osoby se středoškolským vzděláním bez maturity (56 %), starší lidé ve věku 60 a více let (52 %) a obyvatelé malých obcí do 499 obyvatel (59 %).*

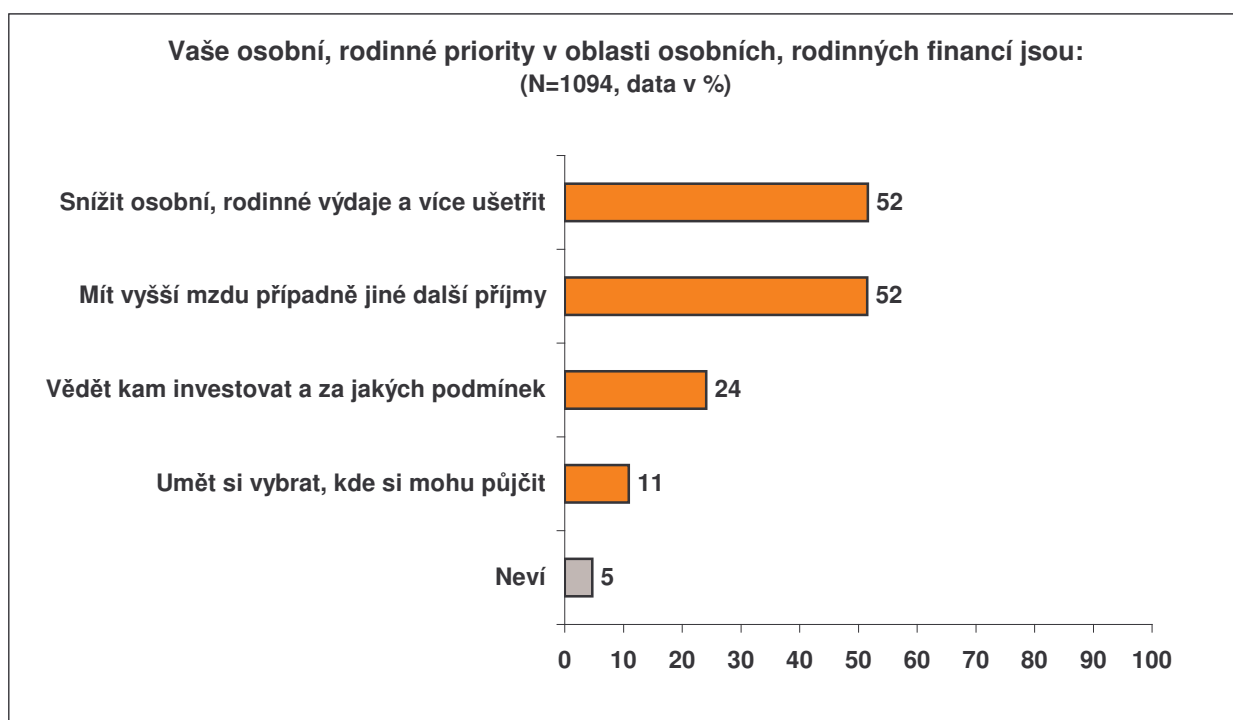
*Do správy odborníkům svěřují svůj finanční majetek častěji vysokoškolsky vzdělaní lidé (8 %) a osoby s vyššími příjmy domácnosti (nad 40.000 Kč měsíčně: 10 %).*

Q8. O své peníze, svůj majetek se staráte: N=1094, data v %)		Sám, na základě úsudku a dostupných finančních informací	Sám, po poradě se svým blízkým okolím - rodinou nebo přáteli	Sám, po poradě s finančním odborníkem	Svěřím jej do správy odborníkům	Neví
Pohlaví	Muži (n=524)	49	40	6	3	2
	Ženy (n=570)	44	47	2	6	1
Věk	Do 29 let (n=264)	47	42	4	4	3
	30-44 let (n=294)	46	46	4	4	0
	45-60 let (n=303)	43	46	5	5	1
	Více než 60 let (n=233)	52	39	2	6	1
Vzdělání	Základní – nevyučen (n=70)	40	53		3	4
	Základní – vyučen (n=415)	48	44	3	4	1
	Střední bez maturity (n=169)	56	37	2	4	1
	Střední s maturitou (n=337)	42	45	6	5	2
	Vysokoškolské (n=103)	45	41	6	8	1

### Osobní, rodinné priority

Co se týče osobních, respektive rodinných priorit, lidé stejně často uvádějí jednak **snížení výdajů a snahu ušetřit**, a jednak **mít vyšší mzdu, případně jiné další příjmy** (obojí shodně 52 %). Pro necelou čtvrtinu lidí je důležité vědět, kam a za jakých podmínek investovat (24 %) a pro 11 % lidí je prioritou umět si vybrat, kde si mohou peníze vypůjčit.

#### Q9.



*Snížit rodinné výdaje pokládají za svoji prioritu zejména ženy (57 %), zatímco muži mírně častěji vyjadřují názor, že je pro ně důležité mít vyšší mzdu (54 %) a vědět, kam a za jakých podmínek investovat (27 %).*

*Více ušetřit a snížit osobní výdaje je dále podle očekávání prioritou pro lidi, kteří překročili šedesátku (68 %), a kteří mají nižší příjmy domácnosti (do 20.000 Kč měsíčně: průměr okolo 61 %).*

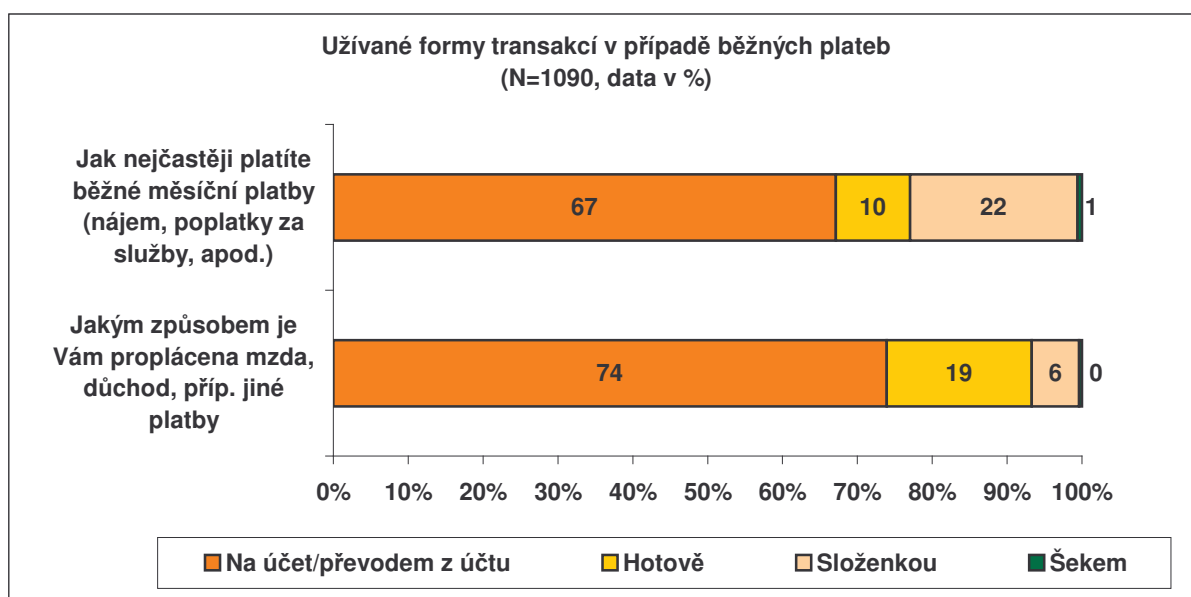
Více než polovina vysokoškolsky vzdělaných lidí uvedla, že jednou z jejich priorit je vědět, kam investovat a za jakých podmínek (52 %).

Q9. Vaše osobní, rodinné priority v oblasti osobních, rodinných financí jsou: ( N=1094, data v %)		Snížit osobní, rodinné výdaje a více ušetřit	Umět si vybrat, kde si mohou půjčit	Mít vyšší mzdu případně jiné další příjmy	Vědět kam investovat a za jakých podmínek	Neví
Pohlaví	Muži (n=524)	46	12	54	28	3
	Ženy (n=570)	57	10	49	21	6
Věk	Do 29 let (n=264)	38	16	59	27	6
	30-44 let (n=294)	46	14	67	29	3
	45-60 let (n=303)	56	7	56	23	3
	Více než 60 let (n=233)	68	6	19	17	8
Vzdělání	Základní – nevyučen (n=70)	59	16	34	23	11
	Základní – vyučen (n=415)	54	9	49	17	6
	Střední bez maturity (n=169)	49	14	52	23	4
	Střední s maturitou (n=337)	53	10	56	25	4
	Vysokoškolské (n=103)	40	10	57	52	1

### Užívané formy transakcí v případě běžných plateb

Skoro třem čtvrtinám lidí je mzda proplácena na účet (74 %) – situace, aby někdo naopak platil běžné poplatky převodem z účtu, je méně častá (67 %). Při placení běžných měsíčních plateb stále více než pětina lidí upřednostňuje placení složenkou (22 %).

Q1, Q2



*Způsob, jakým je lidem proplácena mzda či důchod, pochopitelně souvisí se vzděláním, potažmo profesí, a věkem. Pro porovnání lze uvést, že mzdu (či důchod) dostává na účet 85 % občanů ve věku 30 až 44 let, ale pouze polovina lidí nad 60 let věku (51 %). Více než dvěma třetinám starších lidí jsou totiž peníze vypláceny hotově (37 %).*

*Převodem z účtu platí běžné měsíční poplatky nejčastěji lidé mezi 30 a 44 lety (78 %), osoby s vyšším vzděláním (SŠ s maturitou: 76 %, VŠ: 83 %), a vyšším příjmem domácnosti.*

Q2. A jak naopak platíte nejčastěji běžné měsíční platby? ( N=1094, data v %)		Hotově	Převodem z účtu	Složenkou	Šekem
Věk	Do 29 let (n=264)	8	66	24	2
	30-44 let (n=294)	6	78	16	
	45-60 let (n=303)	12	68	20	0
	Více než 60 let (n=233)	14	55	31	0
Vzdělání	Základní – nevyučen (n=70)	19	38	43	
	Základní – vyučen (n=415)	13	59	27	1
	Střední bez maturity (n=169)	7	71	21	1
	Střední s maturitou (n=337)	7	76	16	0
	Vysokoškolské (n=103)	4	83	13	

### Kvízové otázky

Správnou odpověď znali lidé nejčastěji v případě otázky, **jaké jsou podmínky penzijního připojištění** (87 %), a 83 % občanů prokázalo znalost výpočtu **roční úrokové sazby**. Většina lidí dále dokázala správně odpovědět, co znamená, **když má banka u klienta pohledávku** (73 %) a co je to **kontokorentní účet** (70 %). Více než dvě třetiny občanů si dokázaly poradit s **úrokovou mírou u hypotečních úvěrů**.

Kvízové otázky (Q46, Q47, Q48, Q49, Q50, Q51, Q53, Q54) (N=1094)	% správných odpovědí
Podmínky penzijního připojištění	87
Výpočet roční úrokové míry	83
Kdy má banka u klienta pohledávku	73
Co je kontokorentní účet	70
Znalost úrokové míry u hypotečních úvěrů	68
Kdo stanovuje výši úroků z vkladů	46
Co je to RPSN	38
Co je debetní karta	19

Na otázky, co znamená RPSN, co je kontokorentní účet a na dotazy zjišťující znalost úrokové míry u hypotečních úvěrů a výpočet úrokové míry dokázali správně odpovědět častěji lidé mezi 30 až 44 lety, s minimálně středoškolským vzděláním s maturitou.

U ostatních otázek nejsou rozdíly z hlediska sociodemografických ukazatelů významné.

### **Q52. Penzijní připojištění si mohou sjednat:**

Správná odpověď:

- Lidé starší 18 let (87 %)

Chybné odpovědi:

- Pouze starší 40 let (6 %)
- Pouze lidé v důchodovém věku (1 %)
- Neví (6 %)

### **Q49. Máte roční úrokovou míru 5%. Na začátku roku vložíte na účet 1000 korun, kolik korun budete mít na účtu na začátku dalšího roku**

Správná odpověď:

- 1050 Kč (83 %)

Chybné odpovědi:

- 1005 Kč (5 %)
- 1500 Kč (4 %)
- Neví (8 %)

**Q54. Banka má za mnou pohledávku, když**

Správná odpověď:

- si od ní vypůjčím 10 000 Kč (73 %)

Chybné odpovědi:

- si u ní uložím 10 000 Kč (5 %)
- Neví (13 %)

**Q48. Co je podle Vás kontokorentní účet:**

Správná odpověď:

- Jedná se o účet, na němž je povoleno přečerpání (70 %)

Chybné odpovědi:

- Jedná se o úvěr poskytovaný za účelem bydlení (4 %)
- Jedná se o úvěr v souvislosti se stavebním spořením (3 %)
- Neví (24 %)

**Q50. Úroková míra u hypotečních úvěrů je podle Vás**

Správná odpověď:

- U každé banky jiná (68 %)

Chybné odpovědi:

- U všech bank stejná, ale pouze po určitou dobu (8 %)
- U všech bank stejná (8 %)
- Neví (16 %)

U výše uvedených pěti otázek lidé častěji volí variantu „nevím“, než aby uvedli odpověď, která není správná.

### Q53. Kdo stanovuje výši úroků z vkladů

Správná odpověď:

- Každá banka sama (46 %)

Chybné odpovědi:

- Česká národní banka (32 %)
- Ministerstvo financí (10 %)
- Neví (13 %)

Třetina lidí chybně uvedla, že výši úroků z vkladů stanovuje Česká národní banka a desetina lidí se mylně domnívá, že je to v kompetencích Ministerstva financí ČR.

### Q46. Co je podle Vás RPSN:

Správná odpověď:

- Je to výše všech poplatků a dalších nákladů vyjádřených v % (38 %)

Chybné odpovědi:

- Je to forma elektronického bankovníctví (6 %)
- Je to organizátor trhu s cennými papíry (6 %)
- Neví (50 %)

**Polovina lidí neví, co si má pod pojmem RPSN představit** (častěji jsou to ženy než muži, lidé s nižším vzděláním a osoby nad 60 let věku).

### Q47. Co je podle Vás debetní karta

Správná odpověď:

- Platební karta, z níž mohu čerpat jen do výše disponibilního zůstatku (19 %)

Chybné odpovědi:

- Platební karta, u které mohu jít tzv. "do mínusu" (52 %)
- Karta pro možnost koupě zboží na splátky (6 %)
- Neví (13 %)

Je zřejmé, že **lidé velmi často zaměňují debetní kartu s kartou, u které „lze čerpat do mínusu“.**

Q45.

Drtivá většina lidí dokázala správně odpovědět, že státem podporované finanční produkty jsou **stavební spoření** a **penzijní připojištění**. To, že jsou státem podporované i hypoteční úvěry a životní pojištění, vědělo výrazně méně občanů.

**Q45. Finanční produkty podporované státem:**

Správné odpovědi:

- Stavební spoření (91 %)
- Penzijní připojištění (85 %)
- Hypoteční úvěr (42 %)
- Životní pojištění (40 %)

Chybné odpovědi:

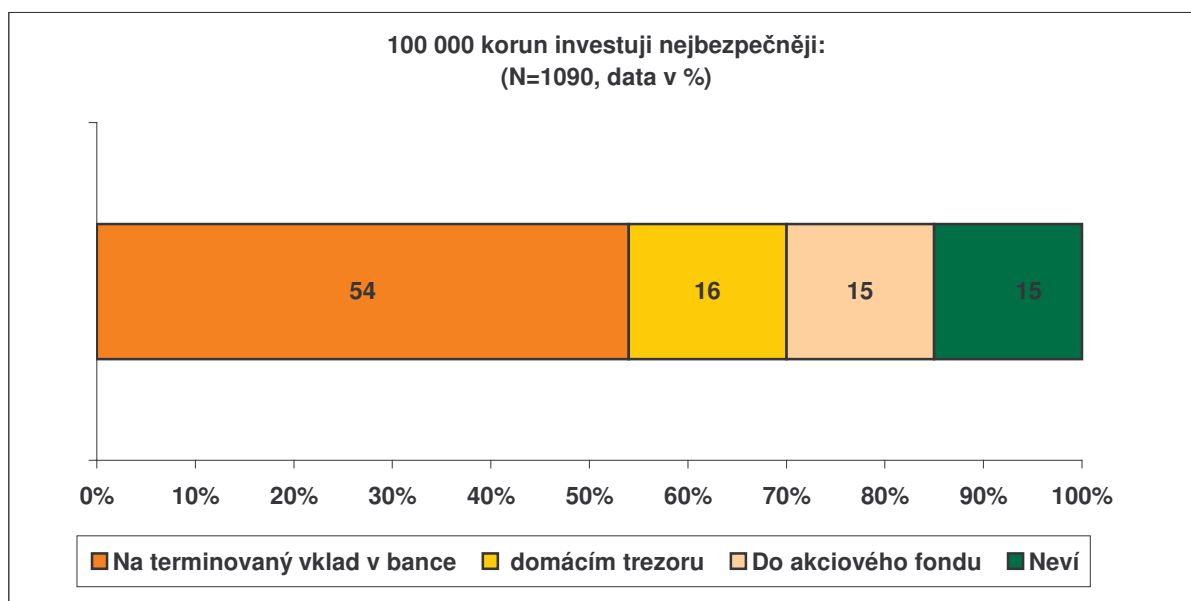
- Úrazové pojištění (11 %)
- Povinné ručení (4 %)
- Internetové bankovníctví (2 %)
- Neví (3 %)

*Správné odpovědi uváděli častěji lidé s minimálně středoškolským vzděláním s maturitou.*

### Nejlepší způsob investování peněz

Více než polovina lidí se domnívá, že 100.000 korun by nejbezpečněji investovali, pokud by je uložili na termínovaný vklad v bance (54 %). 16 % občanů by si peníze ponechalo doma v trezoru, 15 % lidí by je uložilo do akciového fondu a ostatní nevědí (15 %).

Q52.



Na termínovaný vklad v bance by 100.000 korun uložili především lidé mezi 30 a 44 lety (60 %) a vysokoškolsky vzdělaní (72 %). Starší lidé a osoby s nižším vzděláním by si peníze častěji než ostatní nechaly doma v trezoru nebo by nevěděli, jak s nimi naložit.

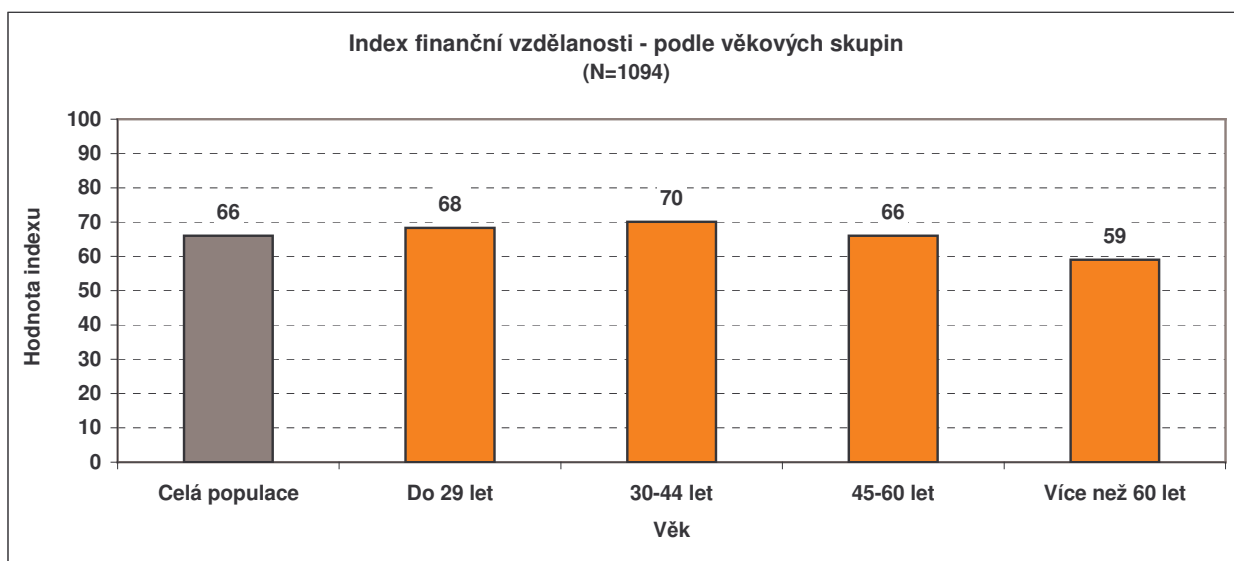
Q52. 100.000 korun nejlépe investuji: (N=1094, v %)		Na termínovaný vklad v bance	Do akciového fondu	Ponechám-li si je v hotovosti v domácím trezoru	Neví
Věk	Do 29 let (n=264)	54	17	11	17
	30-44 let (n=294)	60	16	14	10
	45-60 let (n=303)	55	14	16	15
	Více než 60 let (n=233)	47	11	21	21
Vzdělání	Základní – nevyučen (n=70)	41	9	24	26
	Základní – vyučen (n=415)	47	13	21	19
	Střední bez maturity (n=169)	60	14	14	13
	Střední s maturitou (n=337)	58	19	10	13
	Vysokoškolské (n=103)	72	14	8	7

## Index finanční vzdělanosti

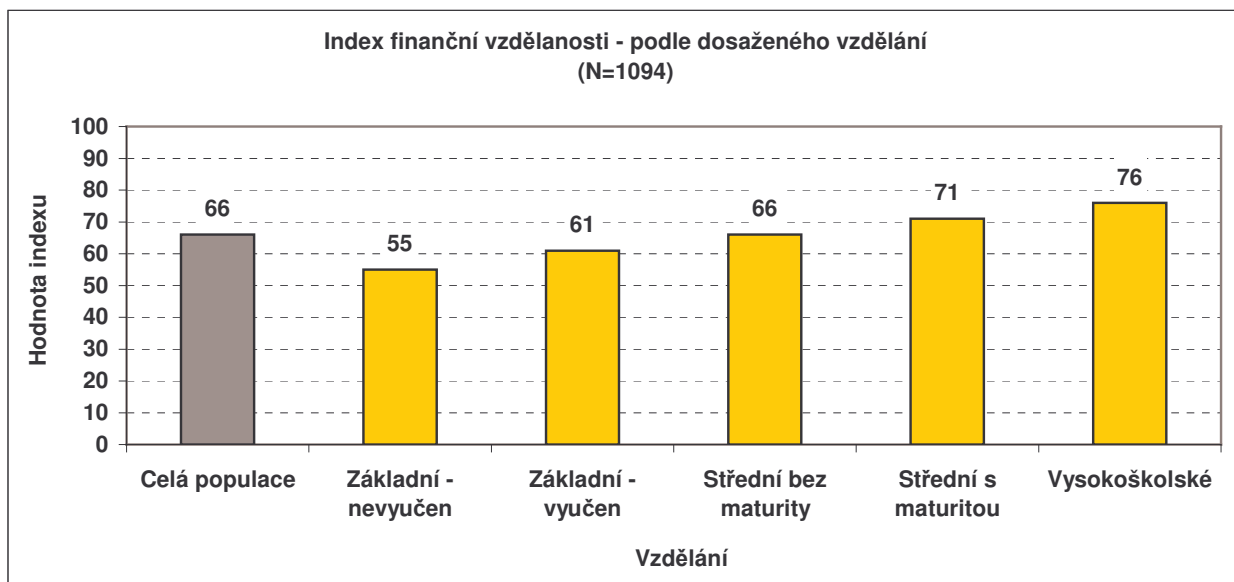
Za účelem objektivního zhodnocení byl sestaven **index finanční vzdělanosti**, jehož hodnoty se mohou pohybovat mezi 0 až 100 body. Platí, že čím více bodů, tím větší index je: 100 bodů by tedy znamenalo perfektní znalost finanční terminologie a finančních produktů, ochotu aktivně dohledávat další informace z finanční oblasti a schopnost finančního plánování do budoucna.

Způsob konstrukce indexu je podrobně popsán v příloze.

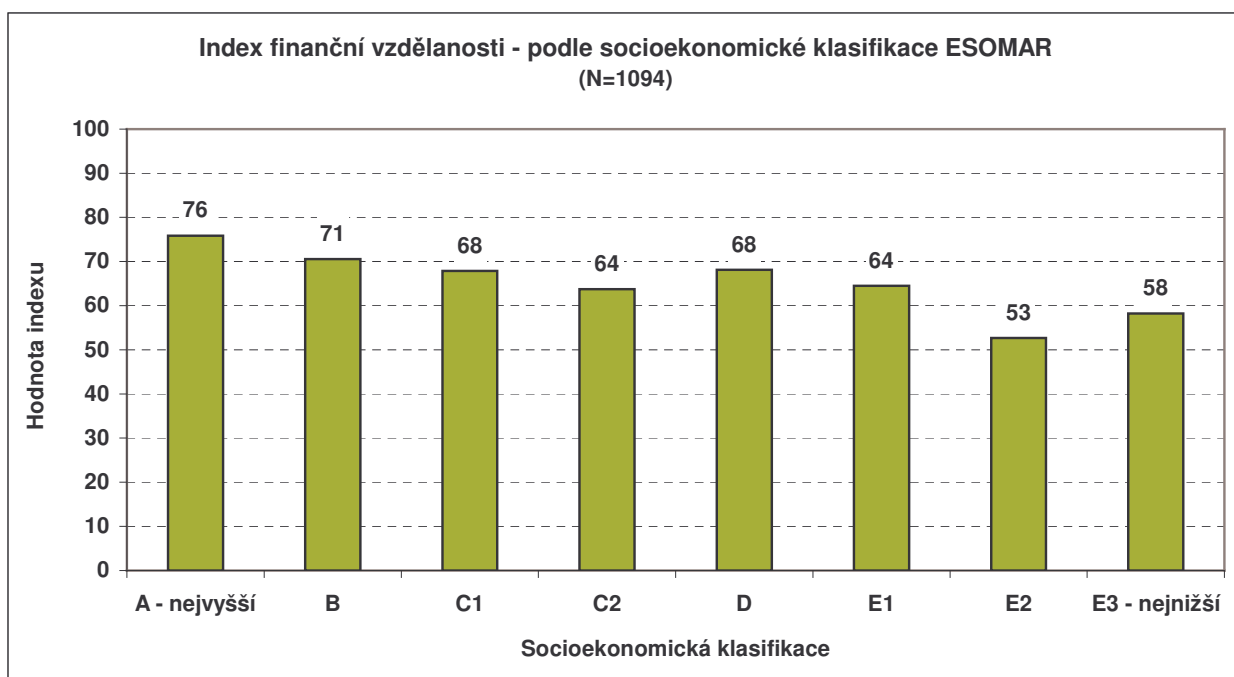
*Hodnota, **indexu finanční vzdělanosti pro celou populaci činí 66**. Z hlediska věku dosahuje index finanční vzdělanosti **nejvyšších hodnot u lidí ve věku 30 až 44 let** (hodnota indexu=70), **nejnižších naopak u starších lidí nad 60 let věku** (hodnota indexu=55).*



Hodnoty indexu finanční vzdělanosti se zvyšují se vzděláním: u vysokoškoláků činí index finanční vzdělanosti o 21 bodů více než je tomu u lidí, kteří mají základní vzdělání bez vyučení.



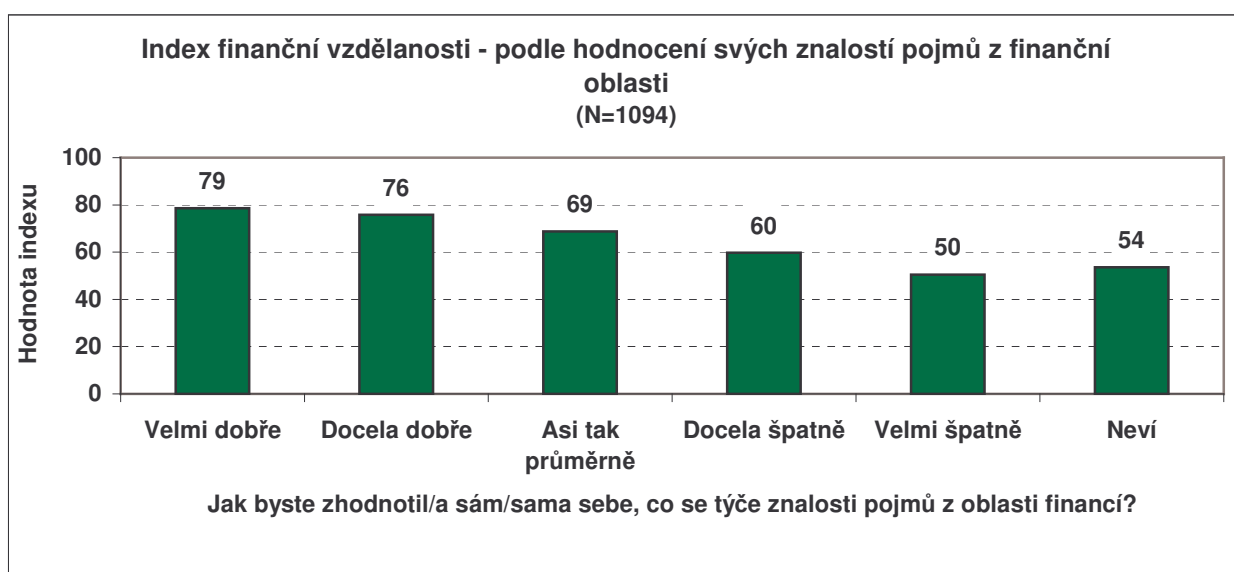
Významné rozdíly zde jsou i z hlediska socioekonomické klasifikace, kde „A“ představuje „nejvyšší třídu“ (tj. lidé s vysokým vzděláním, vysokou kvalifikací a vysokými příjmy).



Srovnání mezi subjektivním a objektivním hodnocením

Porovnání mezi tím, jak lidé z hlediska znalostí finančních pojmů hodnotí sami sebe, a indexem finanční vzdělanosti ukazuje, že není příliš velký rozdíl mezi těmi, kteří sami ohodnotili jako „velmi dobře“ a těmi, kteří odpověděli „docela dobře“. Občané hodnotící se „asi tak průměrně“ dopadli (v porovnání s celou populací) ve skutečnosti lépe. To znamená, že **lidé mají spíše tendenci své znalosti z oblasti financí podceňovat než přeceňovat**.

Q14



### 3. Informační zdroje a komunikace

#### 3.1. Hlavní informační zdroje

##### Preference zdrojů

*Q20.* Lidé získávají informace o jednotlivých finančních či bankovních produktech především z těchto zdrojů:

- **Od banky (81 %)**
- **Z médií (60 %)**
- **Od příbuzných a známých (49 %)**
- **Z reklamy (38 %)**
- **Od nezávislého finančního poradce (17 %)**

**Z internetu** čerpají informace **4 % lidí**. Ostatní informační zdroje (tj. bankovní poradce, odborný tisk, školení finančních společností, letáky a prospekty aj.) jsou využívány pouze velmi okrajově.

*Zatímco se mladší věkové skupiny (tj. 29 až 44 let) mírně častěji než lidé starší obracejí o informace na své příbuzné či známé a čerpají informace z médií a reklamy, lidé středního věku (tj. 45 až 59 let) častěji využívají služeb nezávislého poradce (23 %).*

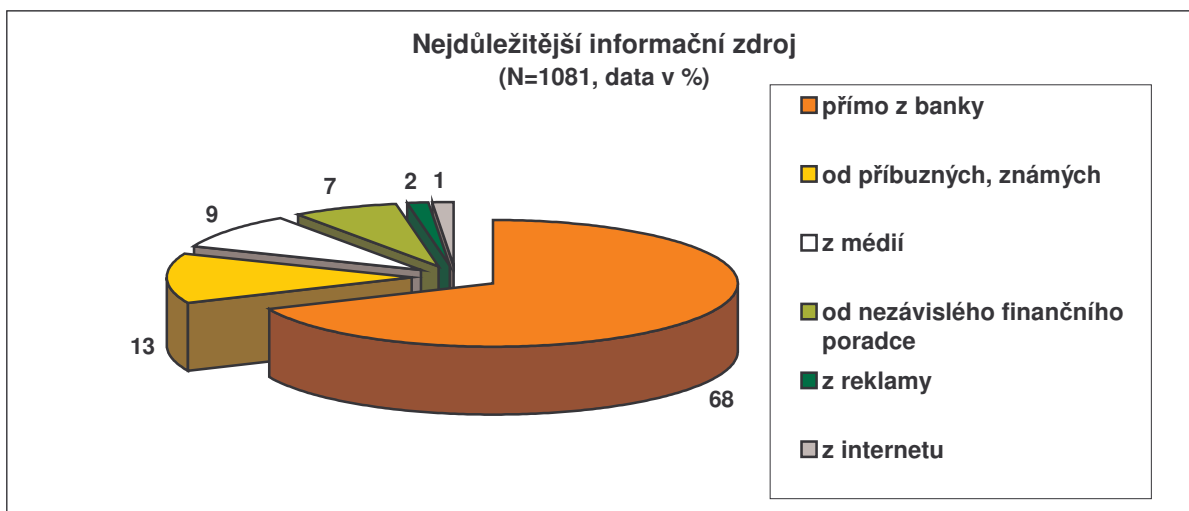
*Posledně zmíněný informační zdroj využívají výrazně častěji vysokoškolsky vzdělaní (36 %).*

Q20. Odkud získáváte informace o jednotlivých finančních, bankovních produktech ( N=1094, v %)		Přímo z banky	Z médií	Z reklamy	Od nezávislých o finančního poradce	Od příbuzných, známých
Věk	Do 29 let (n=264)	82	62	42	14	53
	30-44 let (n=294)	85	63	42	17	50
	45-60 let (n=303)	84	59	37	23	47
	Více než 60 let (n=233)	73	55	31	14	47
Vzdělání	Základní – nevyučen (n=70)	57	63	41	10	54
	Základní – vyučen (n=415)	79	60	40	11	52
	Střední bez maturity (n=169)	83	53	34	17	43
	Střední s maturitou (n=337)	85	62	40	21	50
	Vysokoškolské (n=103)	91	68	31	36	43

### Nejdůležitější informační zdroj

Jako **nejdůležitější informační zdroj** lidé nejčastěji označili **banku** (68 %). Přibližně desetina občanů preferuje získávání informací od příbuzných a známých (13 %) a z médií (9 %).

Q21.



*V tomto případě nejsou rozdíly z hlediska sociodemografických ukazatelů významné.*

### Způsob čerpání informací o zcela novém produktu

Pokud by lidé chtěli získat informace o pro ně zcela novém, neznámém finančním produktu, nejčastěji by se zeptali svých **příbuzných a známých** (43 %), a dále by se obrátili na **osobního bankéře v bance, které jsou klientem** (42 %). Tato skutečnost potvrzuje, že **interpersonální komunikace má v získávání informací o finančních produktech velkou váhu.**

Přímo na přepážce, z tisku a odborných časopisů by informace o zcela novém finančním produktu čerpala pouze velmi malá část populace.

Q22. Kam byste se obrátil/a pro informace o pro Vás novém finančním produktu? (N=1094)	%
Zeptal/a bych se příbuzných, přátel či známých	43
Na osobního bankéře v bance, jejímž jsem klientem	42
Obstaral/a bych si informační letáčky a brožury ve své bance	30
Na internetu bych si vyhledal/a nabídky různých bank	26
Obstaral/a bych si informační letáčky a brožury různých bank	25
Zavolal/a bych si na informační telefonickou linku své banky	24
Na nezávislého finančního poradce	23
Podíval/a bych se na webové stránky své banky	16
Přímo osobně na přepážce banky/spořitelny	1
Jinak (tisk, odborné časopisy, televizní pořady)	1

*Zatímco muži by častěji než ženy vyhledávali nabídky různých bank na internetu a porovnávali získané informace mezi sebou (30 % oproti 23 %), ženy by se mírně častěji než muži obrátily na své příbuzné či známé (46 % oproti 41 %). Posledně uvedený informační zdroj by v takové situaci častěji využili lidé středního a vyššího věku (tj. 45 a více let).*

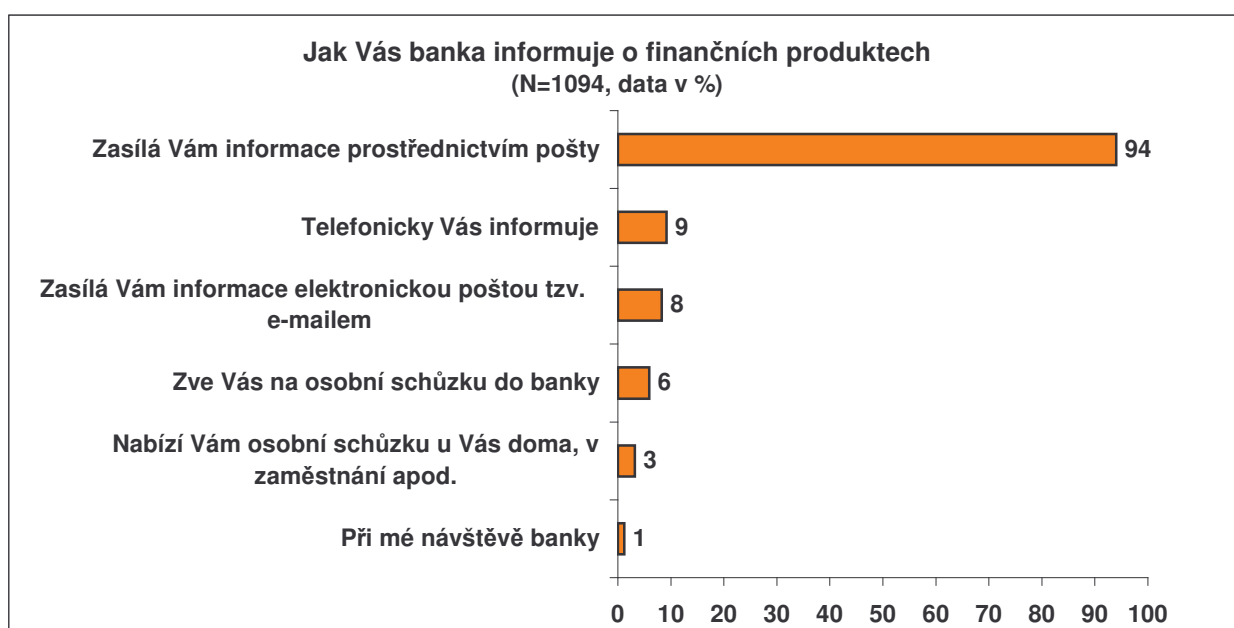
Q22. Kam byste se obrátil/a pro informace o pro Vás novém finančním produktu? ( N=1094, v %)		Na nezávislého finančního poradce	Na osobního bankéře v bance, jejímž jsem klientem	Na internetu bych si vyhledal/a nabídky různých bank	Podíval/a bych se na webové stránky své banky	Zavolal/a bych si na informační telefonickou linku své banky	Zeptal/a bych se příbuzných, přátel či známých
Pohlaví	Muži (n=524)	22	41	30	18	24	41
	Ženy (n=570)	24	43	23	15	25	46
Věk	Do 29 let (n=264)	23	42	38	23	25	41
	30-44 let (n=294)	21	45	36	23	27	38
	45-60 let (n=303)	26	40	21	12	25	47
	Více než 60 let (n=233)	21	40	8	6	20	48

### 3.2. Komunikace banky s klientem

#### Nejběžnější komunikační kanály

**Nejběžnějším způsobem**, kterým banka s klienty komunikuje, pokud je chce informovat o jednotlivých finančních produktech, je zasílání **poštou** (94 %). Přibližně **desetina** lidí (9 %) je svojí bankou informována **telefonicky** a 8 % občanů dostává informace od banky prostřednictvím **e-mailů**.

Q25.



Většina lidí (60 %) uvedla, že jim banka poskytuje informace o konkrétních finančních a bankovních produktech **přibližně jednou za měsíc**.

Q23. Jak často Vám Vaše banka poskytuje informace o konkrétních finančních, bankovních produktech? (N=1093)	%
Dvakrát za měsíc a častěji	5
Přibližně jednou za měsíc	60
Přibližně jednou za dva měsíce	11
Méně často	24

**Frekvence**, s jakou s nimi banka komunikuje, pak **drtivě většině lidí vyhovuje** (součet odpovědí „rozhodně mi vyhovuje“ a „spíše mi vyhovuje“: 96 %).

Q24. Jak Vám vyhovuje frekvence, s jakou s Vámi banka komunikuje? (N=1093)	%
Rozhodně mi vyhovuje	49
Spíše vyhovuje	47
Spíše nevyhovuje	3
Rozhodně nevyhovuje	1

*V tomto případě nebyly zaznamenány žádné významné rozdíly z hlediska sociodemografických ukazatelů.*

### Preference komunikačních kanálů ve vztahu banky ke klientovi

Většina občanů preferuje, když s nimi banka komunikuje poštou, a to téměř ve všech námi sledovaných situacích. Tato skutečnost je nejvíce zřejmá v případě **výpisů z účtu**, kdy lidé preferují způsob předávání poštou zcela jednoznačně (82 %).

**Průběžné podávání informací o stavu účtu poštou** preferuje 43 % lidí, pětina (19 %) je raději, pokud jsou informováni **osobně na pobočce**, a **necelá desetina lidí upřednostňuje zaslání SMS zprávy nebo telefonické sdělení** (obojí 9 %).

U **podávání informací o zadání nebo změně příkazu k úhradě** více než polovina lidí preferuje **osobní kontakt na pobočce** své banky.

Situace:	Q26. Preferované komunikační kanály (v %)							
	Poštou	Osobně na pobočce banky	E-mail	Internetové bankovníctví	SMS zprávou	Telefony	Bankomat	Neví
V případě výpisu z účtu	82	8	3	2	2	1	1	3
Při informování o nových finančních produktech a službách	54	22	6	5	1	5	0	8
Při informování o možnostech rozšíření stávajících produktů a služeb	51	25	6	4	1	5	0	9
Při informování o zlepšení stávajících produktů a služeb	51	25	5	4	1	5	0	10
Při průběžném podávání informací o stavu na účtu	43	19	4	6	9	9	5	6
U podávání informací o zadání či změně příkazu k úhradě	21	51	4	6	3	8	0	7

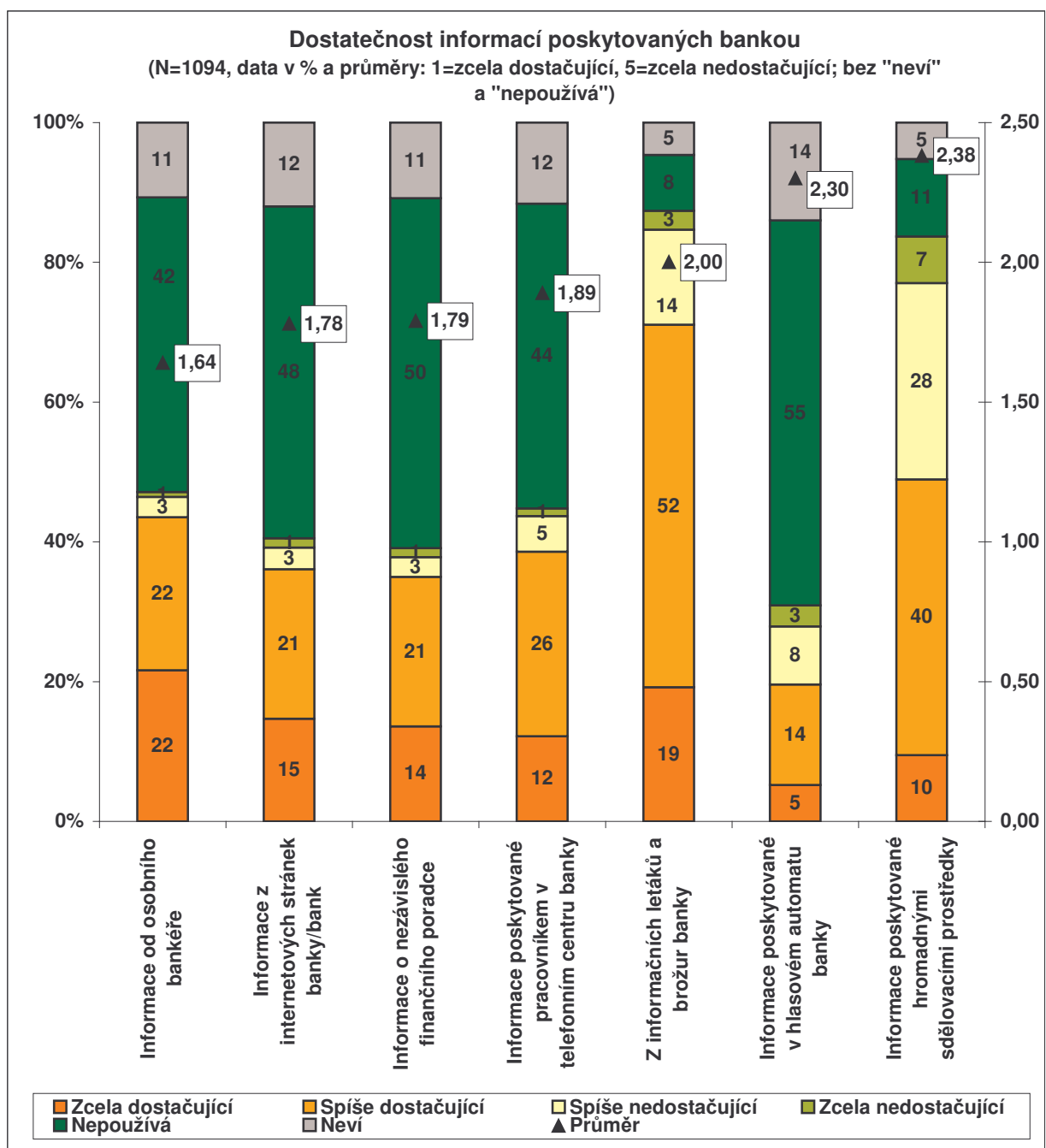
*Rozdíly z hlediska sociodemografických ukazatelů nejsou příliš významné. V souladu s očekáváním mladší a vzdělanější lidé mírně častěji než ti ostatní preferují e-mail, internetové bankovníctví, SMS zprávy či telefon. Podrobnější členění je obsaženo v tabulkách Q26a až Q26f.*

### 3.3. Kvalita a srozumitelnost informací

#### Dostatečnost informací

Z pohledu dostatečnosti jsou nejlépe hodnoceny informace od osobního bankéře (průměr 1,64). Následují informace z internetových stránek jednotlivých bank a informace poskytované nezávislým finančním poradcem (průměry 1,78 a 1,79).

Q29.



Starší lidé nad 60 let věku a lidé s nižším vzděláním často nedokáží dostatečnost informací posoudit, neboť tyto informační zdroje mnohem méně často využívají. Ostatní rozdíly nejsou významné.

### Užitečnost informací

Informace poskytované bankou shledává necelá čtvrtina občanů (24 %) velmi užitečnými a vítá je. Téměř polovina lidí soudí, že jsou tyto informace spíše užitečné (48 %). To, že by informace, které jim banka sama předává, někoho obtěžovaly, je pouze velmi okrajovým jevem (2 %).

Q27. Užitečnost informací poskytovaných bankou (N=1090)	%
Velmi užitečné, vítám je	24
Spíše užitečné	48
Nevadí mi	26
Obtěžují mě	2

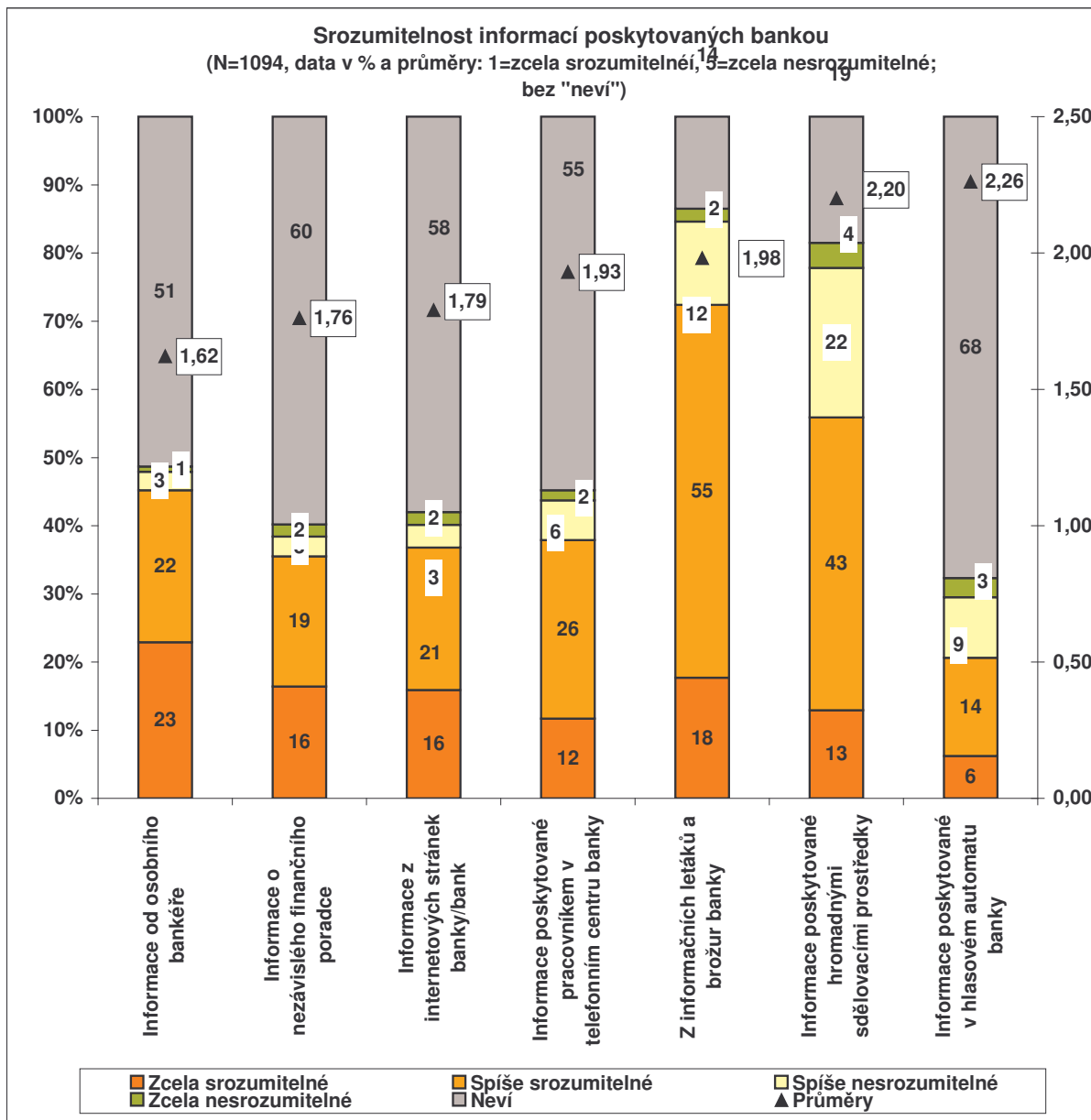
Jak lze předpokládat, za velmi užitečné pokládají informace poskytnutou bankou zejména vysokoškoláci (37 %). Lidé se základním vzděláním jsou naopak častěji těmi, kdo se informacemi od banky cítí být obtěžováni (9 %).

Q27. Užitečnost informací poskytovaných bankou z hlediska jednotlivých vzdělanostních skupin (N=1094)		Velmi užitečné, vítám je	Spíše užitečné	Nevadí mi	Obtěžují mě
Vzdělání	Základní – nevyučeni (n=70)	11	47	33	9
	Základní – vyučeni (n=415)	18	48	32	2
	Střední bez maturity (n=169)	24	49	26	1
	Střední s maturitou (n=337)	29	49	20	2
	Vysokoškolské (n=103)	37	45	18	

### Srozumitelnost informací

Co se týká srozumitelnosti, nejlépe jsou hodnoceny informace od osobního bankéře (průměr 1,62) a dále od nezávislého finančního poradce (průměr 1,76) a z internetových stránek jednotlivých bank (1,79). Nejhůře jsou co do srozumitelnosti hodnoceny informace poskytované hlasovým automatem (průměr 2,26).

Q30.



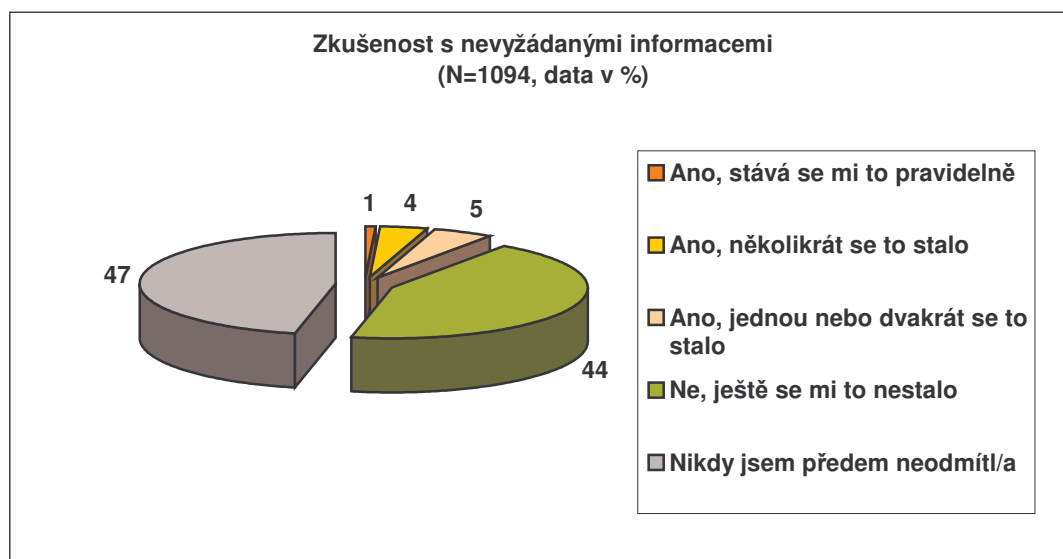
Posouzení srozumitelnosti pochopitelně velmi úzce souvisí se vzděláním a s věkem. Starší lidé a občané s nižším vzděláním navíc velmi často nedokáží srozumitelnost informací posoudit. (viz tabulky Q30a až Q30g v tabulkové příloze).

### 3.4. Nevyžádané informace

#### Zkušenost s nevyžádanými informacemi

**Každý desátý člověk**, který předem odmítl, aby mu banka poskytovala informace nebo propagační materiály, se setkal s tím, že i přesto tyto **nevyžádané informace obdržel**. Téměř polovina lidí (47 %) však nikdy předem žádné informace neodmítla a **44 % lidí s nevyžádanými informacemi od banky nemá zkušenost**.

Q31



*Z hlediska zkušenosti s nevyžádanými informacemi nebyly zaznamenány žádné významné sociodemografické rozdíly .*

### Způsob doručení nevyžádaných informací

Q32.

Nevyžádané informace byly **nejčastěji doručeny dvěma způsoby:**

- **Poštou** (91 %)
- **Prostřednictvím letáku do schránky** (25 %)

E-mailem nevyžádané informace obdrželo 6 % lidí a 5 % občanů zatelefonoval pracovník banky. Zkušenost s nevyžádanými informacemi prostřednictvím SMS zprávy má pouze nepatrná část populace (2 %).

*Žádné rozdíly z hlediska sociodemografických ukazatelů nebyly zjištěny.*

### Obsah nevyžádaných informací

Nevyžádané informace od banky se nejčastěji týkaly **zcela nových produktů nebo služeb** (63 %) a **zlepšení stávajících služeb** (46 %).

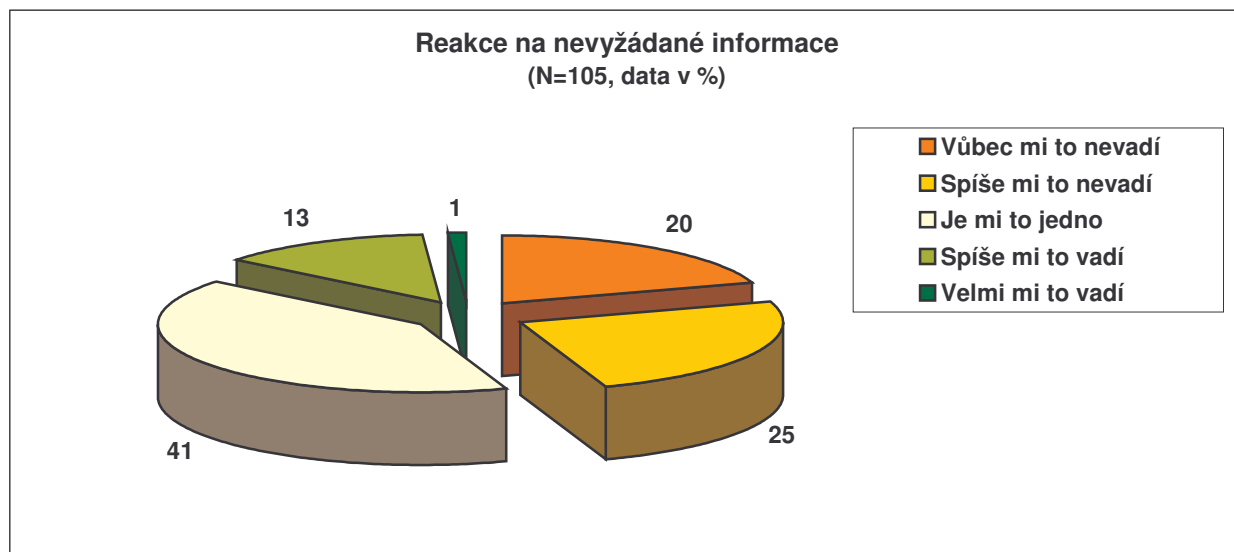
Q33. Čeho se tyto informace týkaly? (N=105)	%
Zcela nových produktů nebo služeb	63
Zlepšení stávajících služeb	46
Posílání výpisů z termínovaných vkladů	1
Jiné	11
Neví	3

*Ani v tomto případě nebyly prokázány žádné rozdíly v odpovědích podle věku, vzdělání, pohlaví aj.*

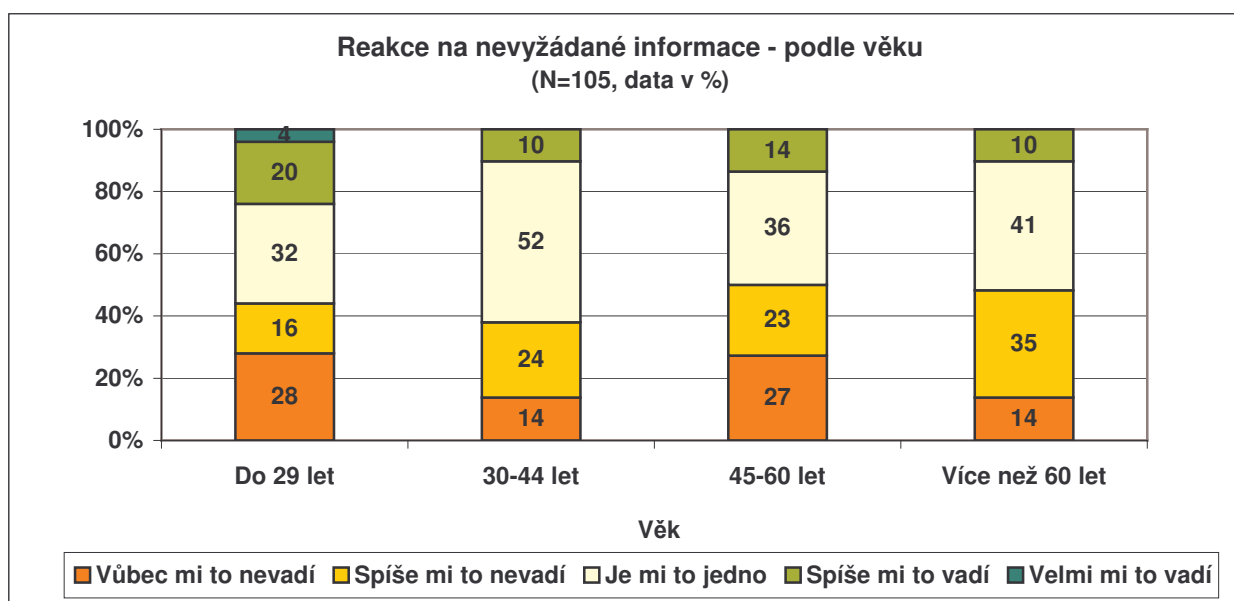
Reakce na nevyžádané informace

**Pětina lidí nevyžádané informace vůbec nevadí (20 %), čtvrtině občanů pak spíše nevadí (25 %).** Poměrně dost velké části lidí (41 %) je jedno, že nějaké nevyžádané informace od banky obdrželi, a 14 % občanů uvedlo, že jim tento způsob předávání informací vadí.

Q34.



*Zasílání nevyžádaných informací bankou vadí především mladým lidem do 29 let.*



### 3.5. Komunikace klienta s bankou

Q35.

Nejobvyklejší způsoby, kterými lidé komunikují s bankou, jsou následující:

- Osobně na přepážce banky (87 %)
- Poštou (37 %)
- Telefonicky prostřednictvím klientského pracovníka (30 %)
- Prostřednictvím internetu (16 %)
- Prostřednictvím osobní schůzky s bankéřem v pobočce (14 %)
- Telefonicky prostřednictvím hlasové samoobsluhy (8 %)
- Prostřednictvím schůzky s bankéřem, který navštíví klienta (2 %)

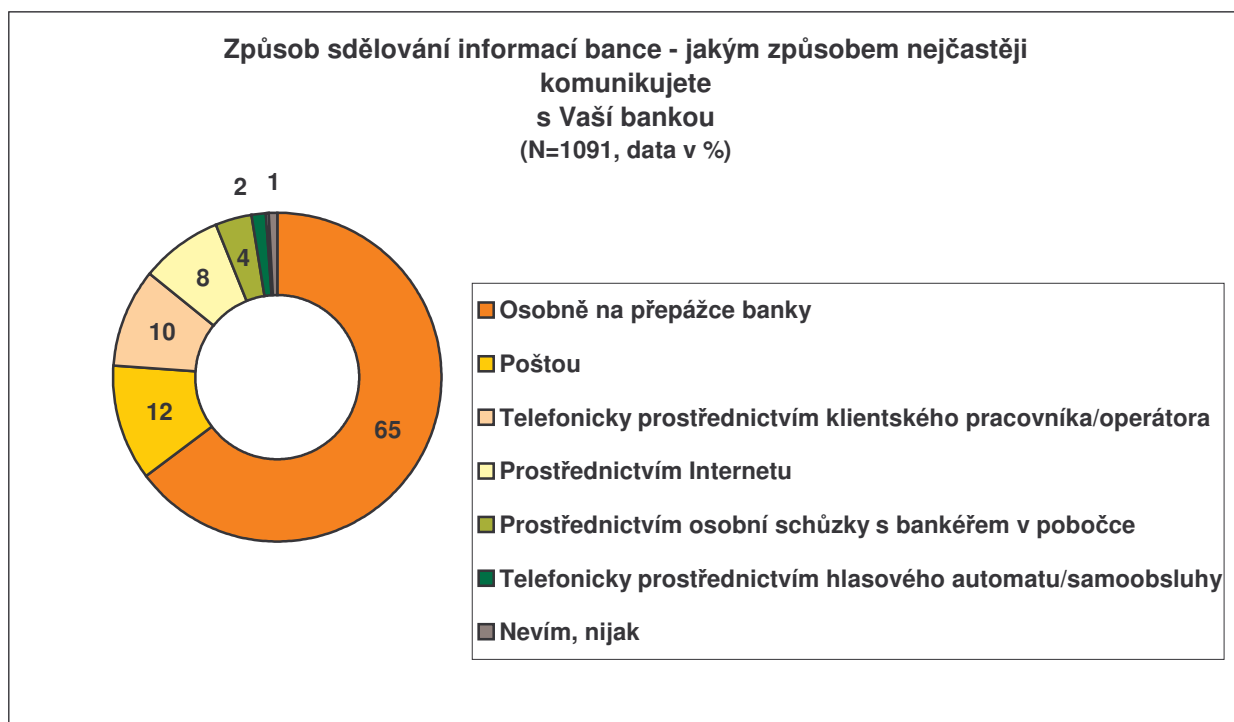
Prostřednictvím internetu komunikují s bankou častěji mladí lidé do 29 let, osoby, s vyšším vzděláním a mírně častěji též lidé s vyššími příjmy a obyvatelé velkoměst se 100.000 obyvateli.

Telefonicky prostřednictvím klientského pracovníka či návštěvu osobního bankéře na pobočce volí nejčastěji lidé s vysokoškolským vzděláním, ve věku 30 – 44 let.

Q35. Jakým způsobem komunikujete Vy s Vaší bankou, pokud se chcete o něčem informovat ? ( N=1094, v %)		Poštou	Prostřednictvím internetu	Telefonicky prostřednictvím klientského pracovníka	Telefonicky prostřednictvím hlasového automatu	Osobně na přepážce banky	Prostř.osobní schůzky s bankéřem v pobočce	Prostřednictvím schůzky s bankéřem, který navštíví mě
Věk	Do 29 let (n=264)	33	23	33	8	85	12	1
	30-44 let (n=294)	35	19	36	12	86	18	4
	45-60 let (n=303)	39	13	29	8	89	13	2
	Více než 60 let (n=233)	39	6	19	3	89	11	2
Vzdělání	Základní – nevyučen (n=70)	29	9	17	0	89	6	
	Základní – vyučen (n=415)	39	6	25	7	90	11	2
	Střední bez maturity (n=169)	41	15	28	11	83	14	3
	Střední s maturitou (n=337)	36	20	36	9	87	15	2
	Vysokoškolské (n=103)	26	44	39	9	85	25	5

Q36.

V případě, že se lidé chtějí o něčem informovat, **úplně nejčastěji volí osobní návštěvu na přepážce banky** (65 %). Přibližně desetina lidí komunikuje s bankou poštou (12 %), telefonicky prostřednictvím klientského operátora (10 %) a po internetu (8 %).



*Osobní návštěva na přepážce je jednoznačně preferována zejména staršími lidmi nad 60 let věku (77 %) a méně vzdělanými.*

*Internet označila za nejčastější způsob, kterým komunikují s bankou, čtvrtina vysokoškolsky vzdělaných (26 %) a přibližně desetina mladších lidí do 44 let.*

Q36. Jakým způsobem komunikujete Vaší bankou, pokud se chcete o něčem informovat, nejčastěji ? ( N=1094, v %)		Poštou	Prostřednictvím Internetu	Telefonicky prostřednictvím klientského pracovníka	Telefonicky prostřednictvím hlasového automatu	Osobně na přepážce banky	Prostřednictvím osobní schůzky s bankéřem v pobočce	Prostřednictvím schůzky s bankéřem, který navštíví mě
Věk	Do 29 let (n=264)	13	11	10	2	60	2	
	30-44 let (n=294)	11	12	14	2	57	4	
	45-60 let (n=303)	13	6	8	1	68	3	0
	Více než 60 let (n=233)	10	2	6	1	77	5	
Vzdělání	Základní – nevyučení (n=70)	10	7	3		73	3	
	Základní – vyučení (n=415)	11	3	9	1	72	2	0
	Střední bez maturity (n=169)	14	7	9	3	63	4	
	Střední s maturitou (n=337)	10	10	12	2	62	4	
	Vysokoškolské (n=103)	13	26	12		43	7	

## 4. Vnímání bankovního světa

### Hodnocení výroků o bankách

S tím, že je **v současné době využívání banky nezbytné**, souhlasí 88 % občanů, a 77 % lidí je toho názoru, že by „ideální“ banka měla být všestranná a nabízet skoro vše.

Při výběru banky dává 71 % občanů **přednost českým bankám před zahraničními**. Necelé dvě třetiny si předtím, než si nějakou banku vyberou, seženou informační materiály konkurenčních bank a ty pak srovnávají.

Tři čtvrtiny lidí souhlasí s výrokem, že si na ně personál v bance vždy udělá dost času (75 %) a 60 % občanů má pocit, že o ně banka pečuje a stará se o ně.

Q39. Řekněte prosím, zda souhlasíte nebo nesouhlasíte s těmito výroky: (N=1094)	TOP BOX (součet odpovědí „rozhodně souhlasím“ a „spíše souhlasím“) %
Využívání služeb banky je v dnešní době nezbytnost	88
Banka by měla být všestranná a nabízet skoro vše	77
V bance si na mě jako na klienta udělají vždy dost času	75
Při výběru dávám přednost českým bankám před zahraničními	71
Při výběru banky si osobně seženu informační materiály od několika z nich a porovnávám je	62
Dávám přednost samostatným smlouvám na jednotlivé služby/produkty před sjednáním tzv. balíčku služeb /produktů	60
Mám pocit, že o mě banka pečuje a stará se o mě	60
Nejlepší je, když mi známí doporučí banku nebo nějakého zástupce	58
Telefonické nebo internetové bankovníctví je příliš neosobní	51
Banka mluví svým vlastním jazykem, který je obyčejnému člověku těžko srozumitelný	51
Banka je mým partnerem, jako klient se cítím být s bankou rovnocenný	49
V bankách mají příliš krátkou pracovní dobu, zaměstnaný člověk nemá kdy se tam dostat	46
Banky se chovají se nadřazeně	43
Nejlepší je, když se stále obracím na stejného "rodinného bankovního agenta"	41
Telefonické nebo internetové bankovníctví je příliš složité	41
Banka se o mne stará jenom když mám platit	39
Nikdy nevím, jak vyplňovat formuláře, které mi banka dává	38
Balíčky služeb nabízené bankami jsou nevýhodné	32
Při výběru banky je důležitější pohodlí při jednání než komplexní informace, než srovnání nabídek	29
Velké banky jsou nepružné	24
Banka nic pořádně nevysvětlí, pořádně nerozumím tomu, co mám ve smlouvě	24

O tom, že se banky chovají nadřazeně, je přesvědčeno 43 % lidí, a více než třetina lidí vyjádřila svůj souhlas s tvrzením, že se o ně **banka stará pouze pokud mají platit** (39 %).

Polovina lidí se domnívá, že **banka mluví svým vlastním jazykem, nesrozumitelným běžnému člověku** (51 %). Čtvrtina občanů je toho názoru, že jim **banka nikdy nic pořádně nevysvětlí a že nikdy nevědí, co mají ve smlouvě**.

*S těmito dvěma výroky častěji souhlasí méně vzdělaní občané a lidé ve vyšším věku.*

*Vysokoškolsky vzdělaní lidé výrazně častěji souhlasí s tím, že je jim banka partnerem (54 %).*

*Podrobnější členění podle sociodemografií je obsažené v tabulkové příloze (tabulky q39a až q39u).*

### S čím jsou klienti u své banky nespokojeni

Klienti jsou ve své bance nejčastěji **nespokojeni s poplatky za služby a transakce** – skoro třetina lidí uvedla, že tyto služby jsou **předražené** (31 %). Na **malé úroky z vkladů** či spoření si stěžuje 13 % občanů a desetině lidí se nelíbí **dlouhé fronty a s tím spojené čekání** (10 %).

**Pětina lidí** je však se svojí bankou **naprosto spokojena** a nemá vůči ní žádné výhrady (20 %).

Q37. S čím jsou klienti u své banky nespokojeni (N=1094)	%
Vysoké poplatky za služby, transakce, předražené služby	31
Nízké, malé úroky z vkladů, spoření, úročení	13
Čekací doba na odbavení / dlouhé fronty / dlouhé čekání	10
Pracovní doba - úřední hodiny / nedostatečné hodiny provozu	7
Vysoké poplatky za vedení účtu	6
Vysoké úroky (%) z půjček / u kontokorentu	3
Nepříjemní / arogantní / neochotní pracovníci	2
Pomalé služby / prodlení plateb	2
Málo otevřených přepážek / málo personálu	2
Málo bankomatů ve městě / v obci	1
Měsíční výpisy chodí pozdě	1
Vysoké poplatky za výběr z bankomatu	1
Byrokracie, velké papírování....	1
Přílišná odbornost / nesrozumitelnost informačních letáků	1
Úředníci / pracovníci nesrozumitelně / špatně vysvětlují	1
Neosobní přístup ke klientům	1
Polední přestávka / polední zavírací doba	1
Obtěžování klientů informacemi o nových produktech banky	1
Je to daleko, špatně dostupné....	1
Málo poboček ve městě / v obci	1
Málo židlí, není parkoviště, ostatní funkční nedostatky	1
Měsíční výpisy jsou nesrozumitelné	1
Čekací doba na odbavení / dlouhé fronty / dlouhé čekání	1
Jiné	3
S ničím, nemám výhrady, nejsem nespokojen	20

*Rozdíly z hlediska sociodemografických ukazatelů nejsou významné.*

### S čím jsou klienti u své banky spokojeni

Téměř **pětina občanů** u své banky oceňuje **vstřícnost pracovníků a trpělivost poradit či pomoci** (16 %). Přibližně desetina lidí je spokojena s **milým a slušným jednáním personálu** (11 %) a s jeho **profesionalitou** (9 %).

**Celkovou spokojenost** se svojí bankou vyjádřilo **14 % občanů**. To, že jsou naopak celkově nespokojeni a že hodlají přejít k jiné bance, uvedla 2 % populace.

Q38. S čím jsou klienti u své banky spokojeni (N=1094)	%
Vstřícnost /trpělivost poradit či pomoci zákazníkovi	16
Milé / slušné jednání, přístup / chování ke klientovi	11
Profesionalita personálu / dokáží vždy poradit	9
Dostupnost banky / je blízko	7
Spolehlivost, stabilita, důvěra)	6
Široká nabídka služeb / produktů	6
Informace o nových produktech (letáky, reklama...)	4
Krátká čekací doba / nemusím čekat	4
Pružnost / flexibilita	3
Pohodlnost: vedení účtu - nemusí se starat o platby...	3
Pravidelné zasilání výpisů	2
Dostatek, četnost poboček	2
Příjemné (pracovní) prostředí	2
Dostatek, četnost bankomatů	2
Levnější sazby za vedení účtu, převodu / nízké poplatky	2
Internetové bankovníctví	2
Platební karta: možnost s ní platit/ vybírat z bankomatu	2
Podrobný, srozumitelný výpis	2
S komunikací, poštou, se službami, dobrá spolupráce	2
Telefonické bankovníctví / telefonické centrum	2
Výhodná pracovní doba/ úřední hodiny	2
GSM bankovníctví	1
Možnost snadno / kdykoliv získat informace o stavu účtu	1
<b>Celková spokojenost se vším, se všemi službami, ve všem</b>	<b>14</b>
Jiné	4
S ničím / nejsem spokojen/a, uvažuji o změně banky	2

*Ani v tomto případě nebyly zaznamenány žádné významné rozdíly z hlediska věku, vzdělání, pohlaví či příjmu.*

## 5. Finanční vzdělávání

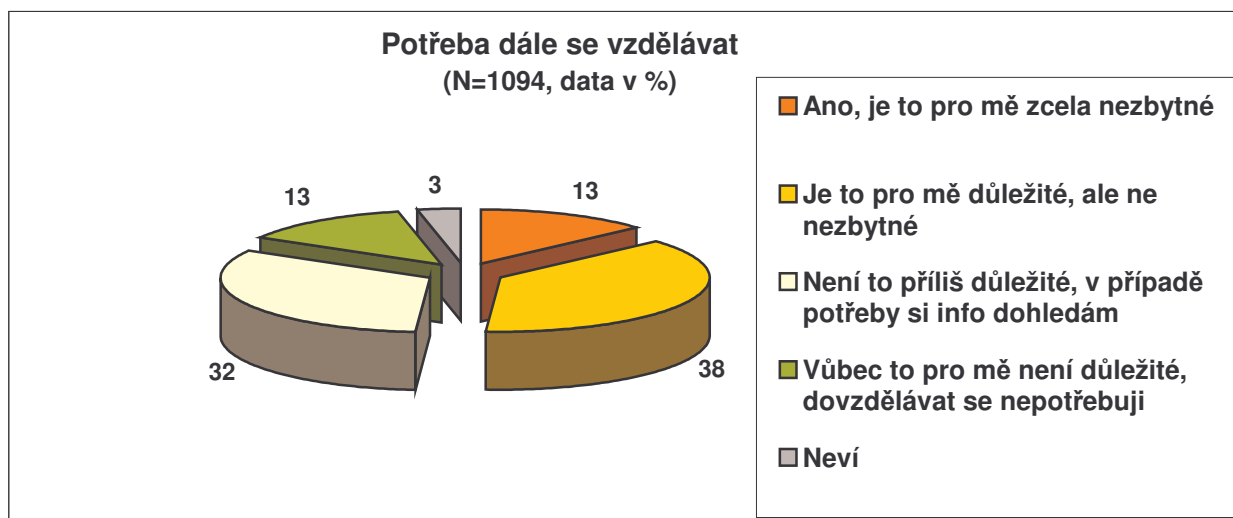
### 5.1. Potenciál vzdělávacích programů

Více než tři čtvrtiny lidí (77%) soudí, že je důležité, aby člověk pojmy z finanční oblasti znal a rozuměl jim, z toho téměř čtvrtina lidí to dokonce pokládá za velmi důležité (23 %). Znat pojmy z finančního světa není důležité podle názoru 17 % lidí a zbývající část populace (6 %) se k této otázce nedokáže vyjádřit.

Q12. Je podle Vás důležité, aby člověk znal pojmy finanční oblasti a rozuměl jim? (N=1094)	%
Velmi důležité	23
Spíše důležité	54
Spíše nedůležité	13
Rozhodně nedůležité	4
Neví	6

Přesto že je podle většiny lidí důležité, aby člověk rozuměl pojmům z finanční oblasti, potřebu dalšího finančního vzdělávání cítí pouze 51 % lidí, přičemž pro 13 % občanů je to dokonce nezbytné. Necelá třetina Čechů (32 %) je toho názoru, že pro ně osobně není finanční vzdělávání příliš důležité a že si v případě potřeby informace dohledají. Dle svých výpovědí se vůbec nepotřebuje finančně dovzdělávat 13 % lidí.

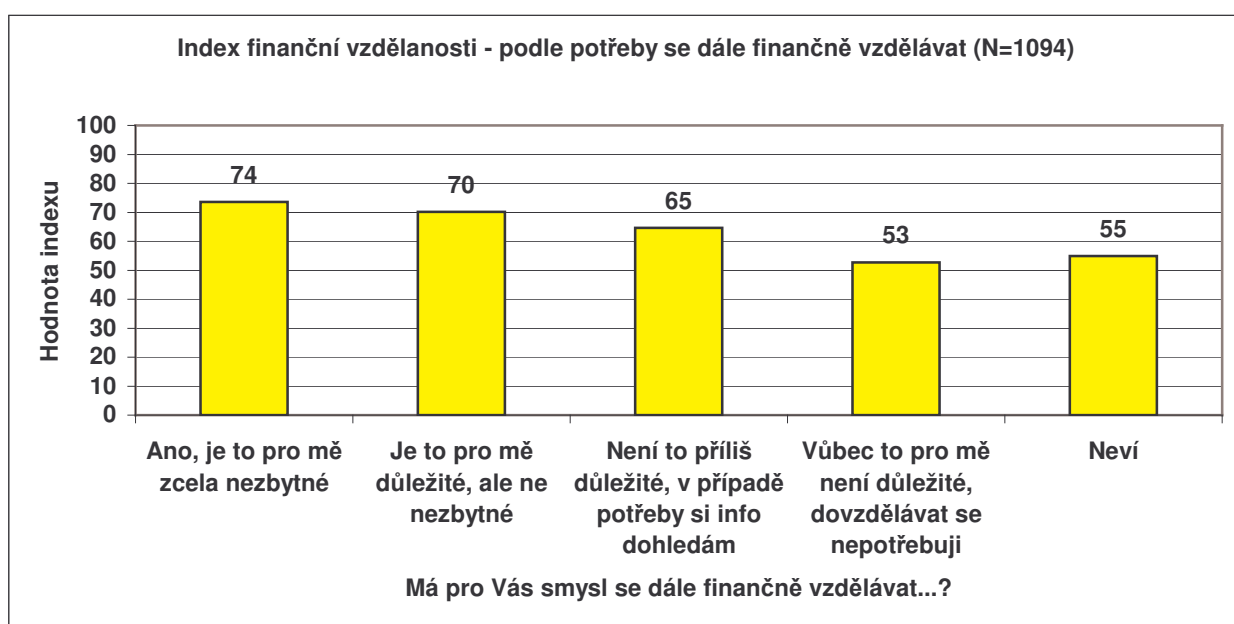
#### Q13.



Potřebu dalšího finančního vzdělávání cítí především mladší lidé do 44 let a vysokoškolsky vzdělaní (29 % vysokoškoláků - zcela nezbytné).

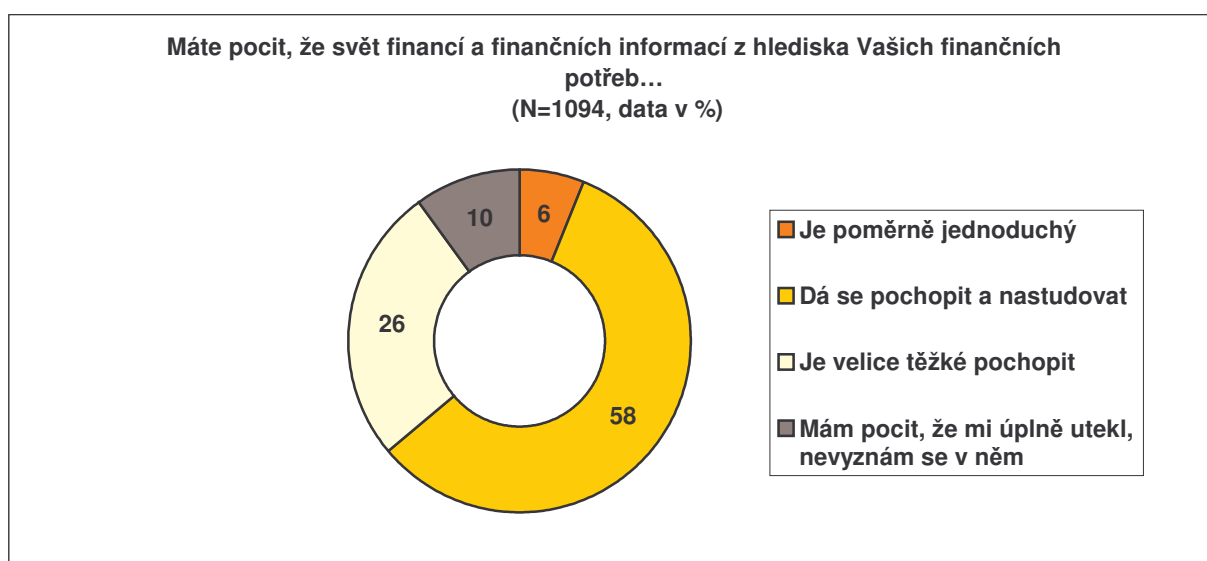
Q13. Má pro Vás smysl se dále finančně vzdělávat a získávat nové informace, abyste pojmům z finančního světa lépe rozuměl/a? ( N=1094, v %)		Ano, je to pro mě zcela nezbytné	Je to pro mě důležité, ale ne nezbytné	Není to příliš důležité, v případě potřeby si info dohledám	Vůbec to pro mě není důležité, dovzděláv at se nepotřebuji	Neví
Věk	Do 29 let (n=264)	15	46	30	5	5
	30-44 let (n=294)	16	43	35	6	0
	45-60 let (n=303)	15	36	33	13	4
	Více než 60 let (n=233)	6	24	32	34	4
Vzdělání	Základní – nevyučen (n=70)	3	23	30	40	4
	Základní – vyučen (n=415)	8	31	39	18	6
	Střední bez maturity (n=169)	13	41	34	10	2
	Střední s maturitou (n=337)	18	45	28	7	2
	Vysokoškolské (n=103)	29	45	19	6	1

Lidé, kteří pokládají za nezbytné nebo důležité se dále finančně vzdělávat a získávat nové informace, vykazují vyšší hodnoty indexu finanční vzdělanosti (hodnota indexu=74, respektive 70). Naopak u těch, kteří deklarují, že je pro ně finanční dovzdělávání nepotřebné, mají index finanční vzdělanosti řádově nižší (hodnota indexu=53).



Q44.

Mezi lidmi **převládá názor, že svět financí a finančních informací se v případě potřeby dá pochopit a nastudovat** (58 %). Čtvrtina lidí naopak soudí, že je finanční svět **k pochopnutí velice těžký** (26 %) a desetina lidí se ve finančním světě nevyzná a má pocit, že jim „úplně utekl“ (10 %). Pouze 6 % lidí hodnotí svět finančních informací jako poměrně jednoduchý.

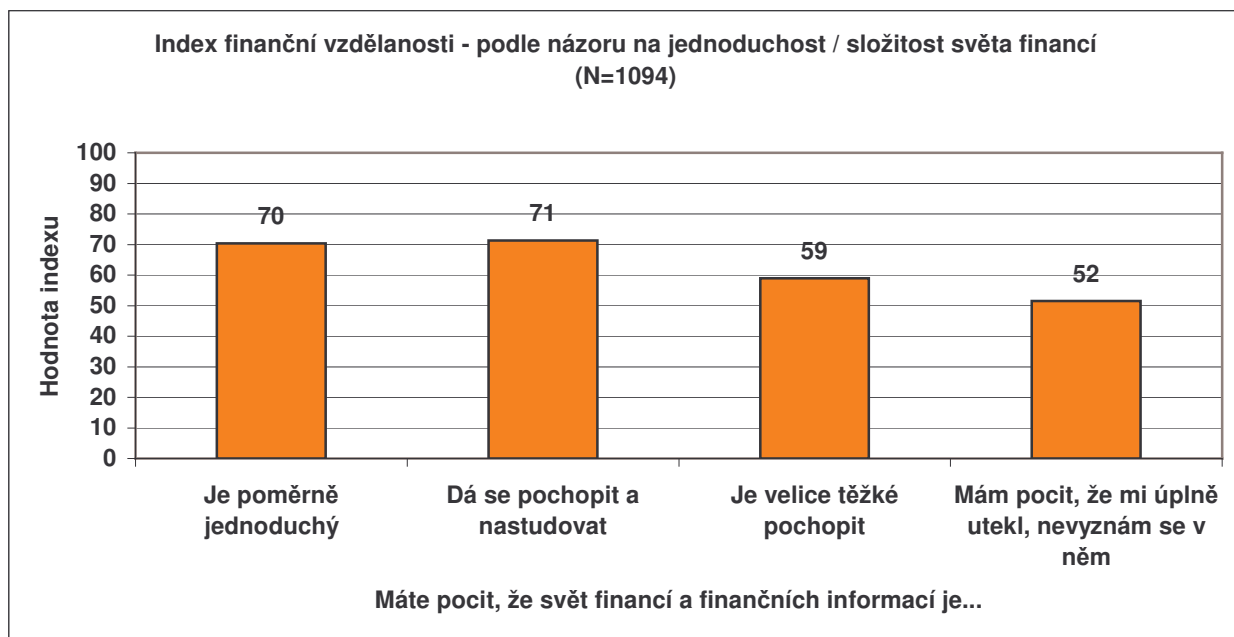


*Přesvědčení, že je finanční svět poměrně jednoduché pochopit, je v souladu s očekáváním nejsilnější u vysokoškolsky vzdělaných (13 %).*

*Naopak více než pětina starších lidí má pocit, že jim finanční svět zcela utekl a že se v něm nevyznají (kategorie 60 a více let: 22 %). To, že se dá svět finančních informací pochopit a nastudovat, se nejčastěji domnívají mladí lidé, zejména věková skupina mezi 30 až 44 lety (69 %).*

Q44. Máte pocit, že svět financí a finančních informací z hlediska Vašich potřeb ( N=1094, v %)		Je poměrně jednoduchý	Dá se pochopit a nastudovat	Je velice těžké pochopit	Mám pocit, že mi úplně utekl, nevyznám se v něm
Věk	Do 29 let (n=264)	7	62	23	8
	30-44 let (n=294)	6	69	20	5
	45-60 let (n=303)	5	57	30	9
	Více než 60 let (n=233)	5	43	31	22
Vzdělání	Základní – nevyučen (n=70)	6	25	44	26
	Základní – vyučen (n=415)	4	45	36	15
	Střední bez maturity (n=169)	5	69	20	7
	Střední s maturitou (n=337)	7	70	18	5
	Vysokoškolské (n=103)	13	80	6	1

Ti, podle kterých je finanční svět poměrně jednoduchý nebo se dá pochopit a nastudovat, skutečně vykazují vyšší míru finanční vzdělanosti než lidé, kteří finanční svět shledávají obtížným nebo se v něm vůbec nevyznají.



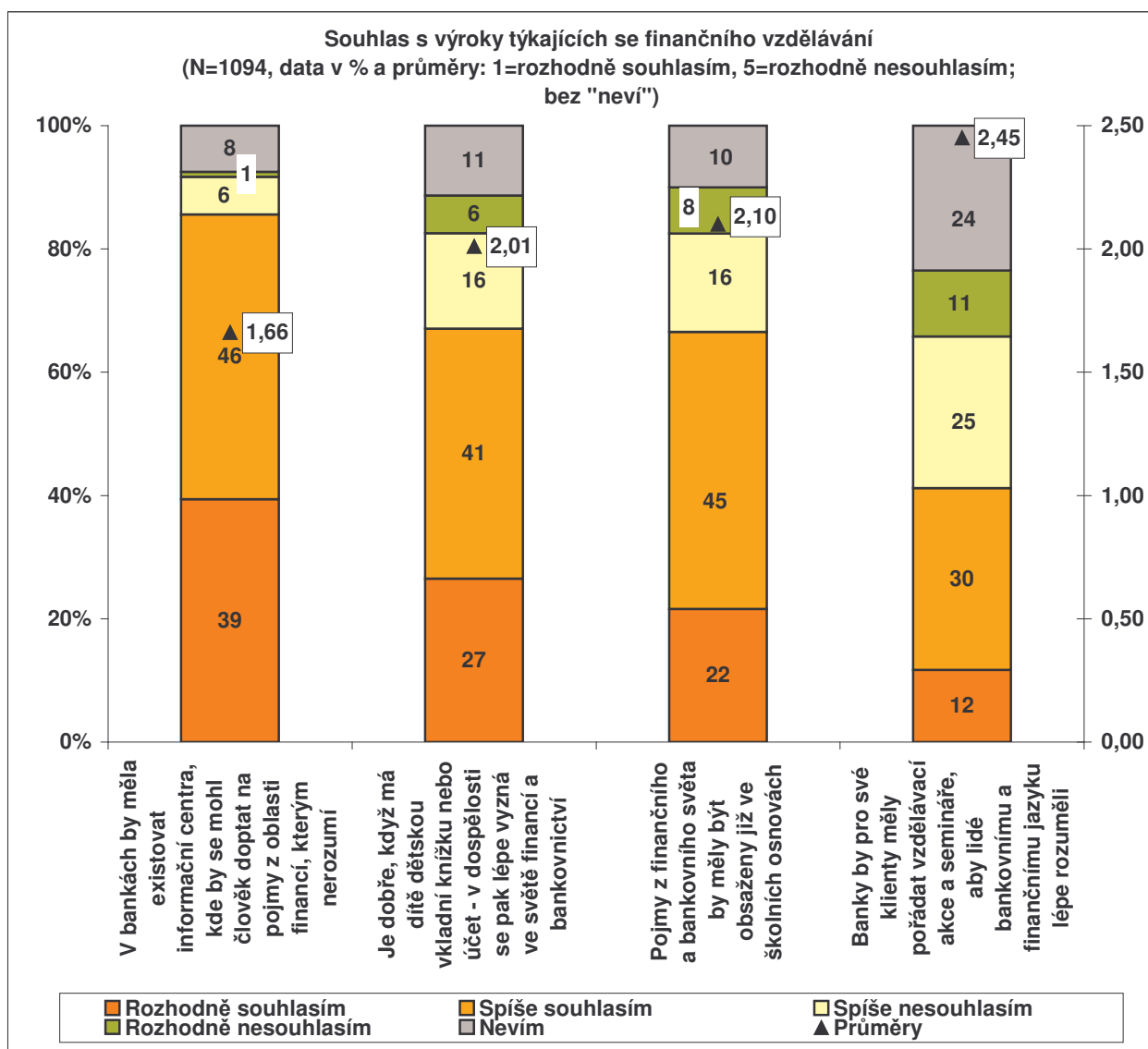
## 5.2. Souhlas s výroky týkajícími se finančního vzdělávání

Drtivá většina Čechů souhlasí s tím, že by v **bankách měla existovat informační centra, kde by bylo možné doptat se na pojmy z finančního světa, kterým nerozumějí** (součet odpovědí „rozhodně souhlasím“ a „spíše souhlasím“: 85 %).

Okolo dvou třetin lidí pak souhlasí s tím, že **je dobré, pokud děti mají dětskou vkladní knížku nebo účet** (součet odpovědí „rozhodně souhlasím“ a „spíše souhlasím“: 68 %), a s tím, aby **pojmy z finančního a bankovního světa byly obsaženy již ve školních osnovách** (součet odpovědí „rozhodně souhlasím“ a „spíše souhlasím“: 67 %).

V otázce, zda souhlasí s tím, aby banky pro své klienty pořádaly vzdělávací semináře, se 24 % občanů nedokáže vyjádřit.

Q43.



Obecně lze říci, že starším a méně vzdělaným lidem činí problém se k výše uvedeným otázkám vyjádřit.

S tím, že by pojmy z finančního a bankovního světa měly být obsaženy již ve školních osnovách, souhlasí častěji ženy (24 %) a lidé s minimálně středoškolským vzděláním s maturitou (SŠ: 27 %, VS: 30 %).

Q43a. Pojmy z finančního a bankovního světa by měly být obsaženy již ve školních osnovách ( N=1094, v %)		Rozhodně souhlasím	Spíše souhlasím	Spíše nesouhlasím	Rozhodně nesouhlasím	Neví
Pohlaví	Muži (n=524)	19	47	16	8	11
	Ženy (n=570)	24	43	16	7	9

Vzdělání	Základní – nevyučen (n=70)	13	36	23	10	19
	Základní – vyučen (n=415)	17	47	16	7	14
	Střední bez maturity (n=169)	21	41	25	7	7
	Střední s maturitou (n=337)	27	46	13	8	7
	Vysokoškolské (n=103)	30	50	8	9	4

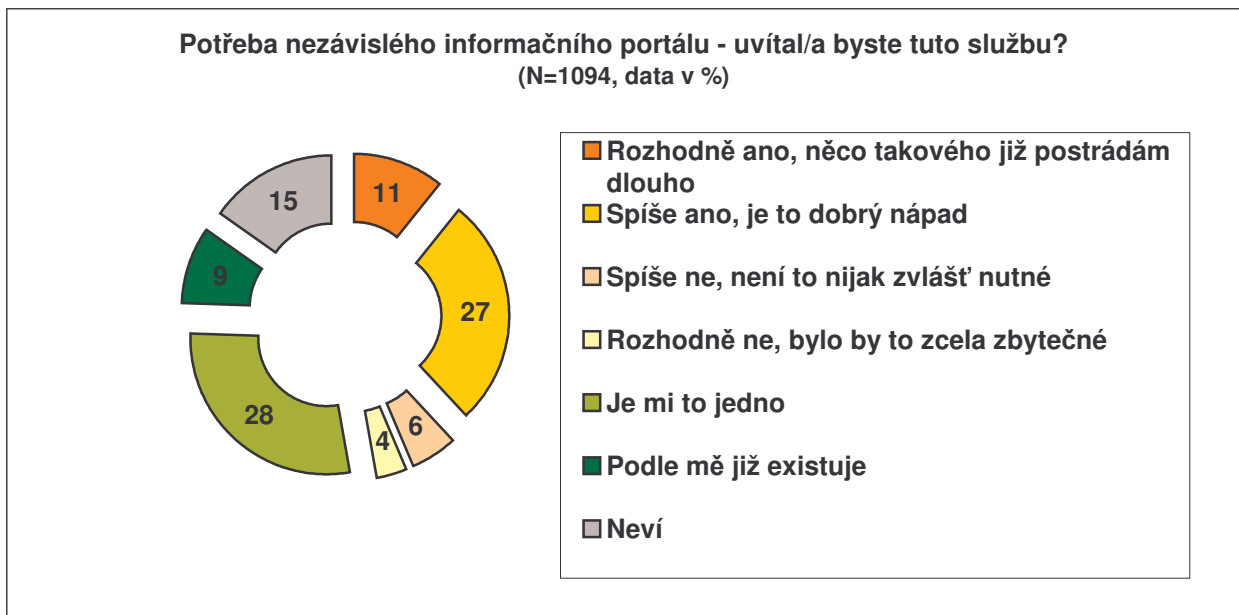
*Ostatní rozdíly nejsou významné.*

### 5.3. Potenciál a bariéry internetového informačního portálu

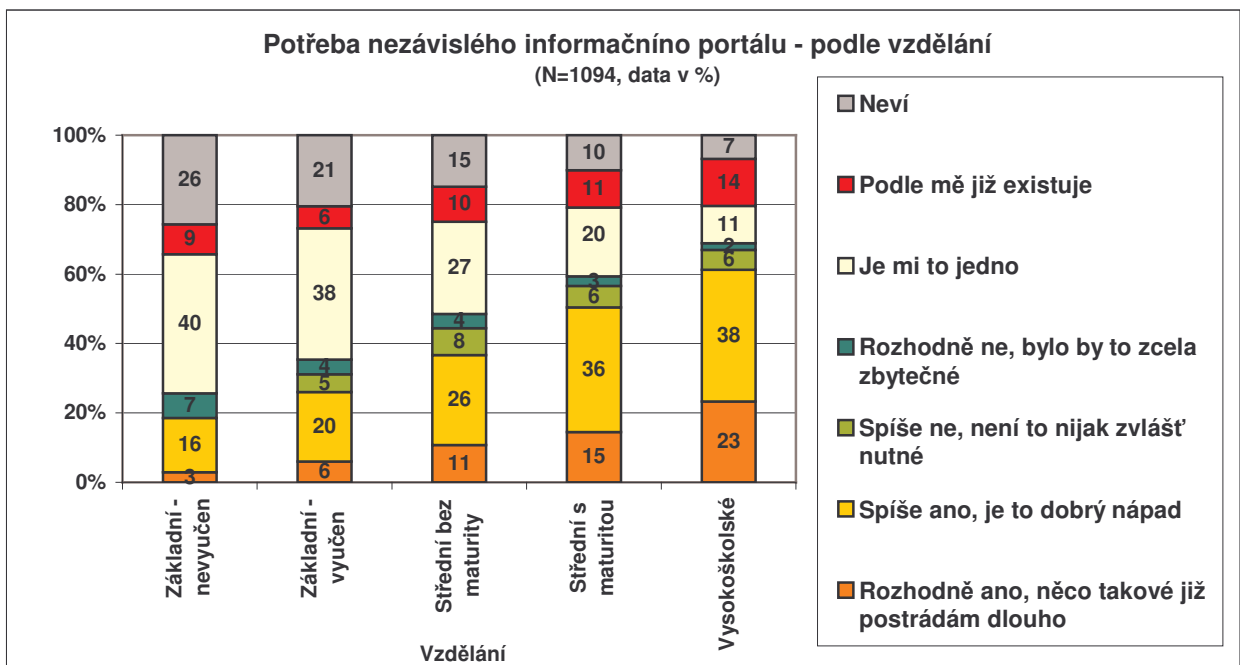
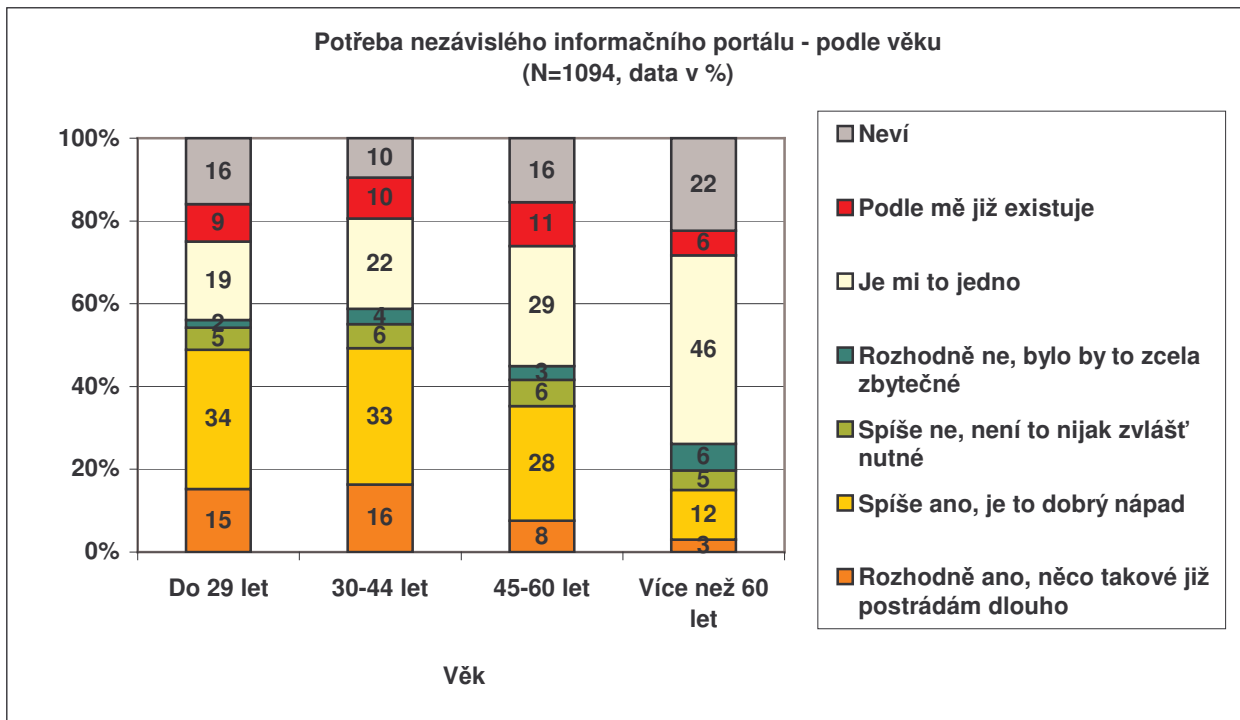
Nezávislý informační portál na internetu by **rozhodně uvítalo 11 % lidí**, kteří jej již delší dobu postrádají. Zřízení portálu hodnotí jako **dobrý nápad více než čtvrtina populace** (27 %), 9 % lidí soudí, že již něco podobného existuje.

Zda bude informační portál vytvořen či nikoliv, je jedno 28 % lidí a 15 % občanů na tuto otázku nedokáže odpovědět. Necelá desetina lidí (9 %) lidí nepovažuje zřízení portálu za nutné, přičemž zcela zbytečné by to bylo podle 4 % občanů.

Q40.



*Zájem o informační portál je samozřejmě do značné míry ovlivněn počítačovou gramotností, respektive znalostí práce s internetem. V souladu s očekáváním vzrůstá potřeba vytvoření informačního portálu se vzděláním a naopak klesá s věkem. Téměř polovině lidí, kteří již překročili šedesátku, je vytvoření takového internetového portálu lhostejné (46 %).*



Q41.

V případě, že by byl nezávislý informační portál na internetu zřízen, **10 % lidí by jej využívalo pravidelně** a čtvrtina lidí (**26 %**) by z něj informace čerpala pouze tehdy, pokud by si chtěli zjistit něco o konkrétních finančních či bankovních produktech. Více než čtvrtina lidí (29 %) by však tento portál nepoužívala, z toho 4 % i přesto, že mají připojení na internet. Více než desetina lidí (11 %) lidí by tento portál používala ráda, ale dosud nemají připojení na internet a více než pětina občanů (22 %) nedokáže odpovědět.

Q41. Využíval/a byste tento nezávislý informační portál? (N=1094)	%
Ano, dokonce pravidelně, abych byl/a stále informován/a	10
Ano, pokud si budu potřebovat zjistit něco o produktu	26
Rád/a bych využíval/a, ale nemám připojení na internet	11
Ne, ačkoliv mám připojení, tento portál bych nevyužíval/a	4
Ne, tento portál bych nevyužíval/a	25
Již využívám	2
Neví	22

*Informační portál by využívali spíše muži než ženy (39 % oproti 32 %). Tento portál by využívala téměř polovina občanů ve věku do 44 let (průměr okolo 48 %), z toho přibližně 14 % lidí dokonce pravidelně. Alespoň občasné využívání informačního portálu deklaruje třetina občanů ve věku 45 a 59 lety (33 %). Jak je možné předpokládat, výrazně větší potenciál pro nezávislý informační portál je mezi lidmi s vyšším vzděláním, zejména mezi vysokoškoláky.*

*Nezávislý informační portál by alespoň občas využívali zejména lidé s vyššími příjmy domácnosti (nad 35 tisíc měsíčně – průměr okolo 56 %).*

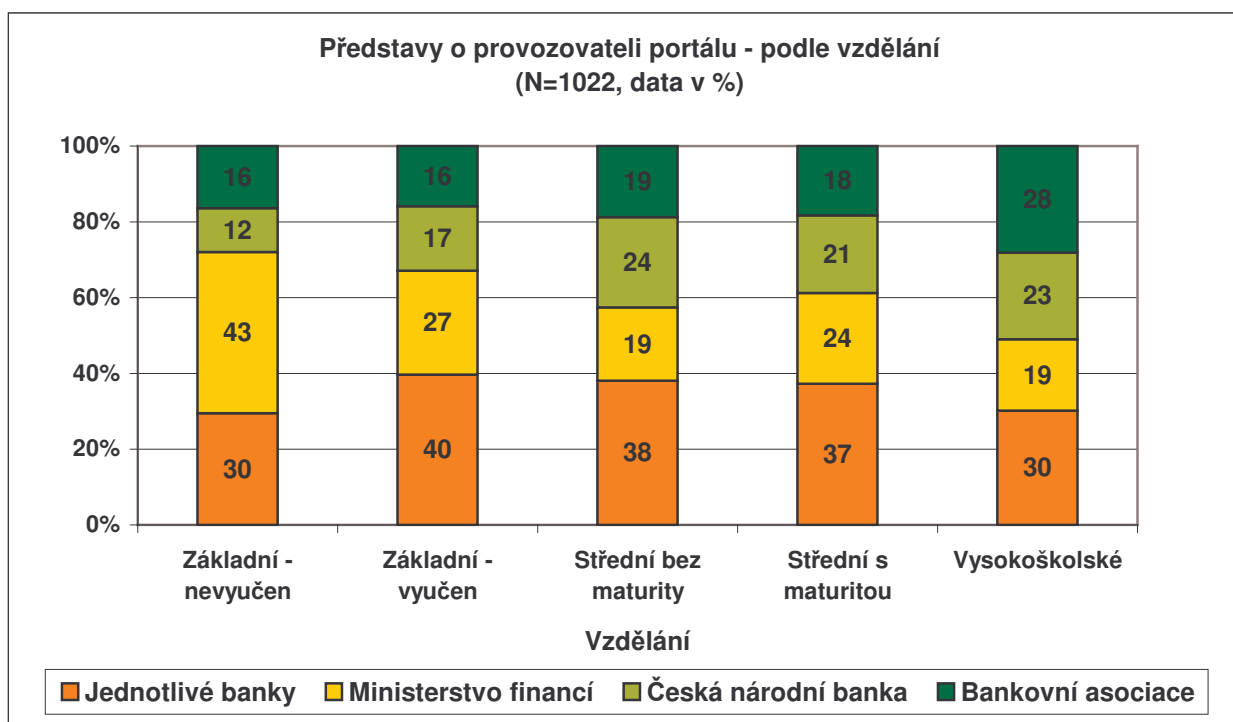
Q41. Využíval/a byste tento nezávislý informační portál? (N=1094, v %)		Ano, dokonce pravidelně, abych byl/a stále informován/a	Ano, pokud si budu potřebovat zjistit něco o produktu	Rád/a bych využíval/a, ale nemám připojení na internet	Ne, ačkoliv mám připojení, tento portál bych nevyužíval/a	Ne, tento portál bych nevyužíval/a	Již využívám	Neví
Vzdělání	Základní – nevyučení (n=70)	6	14	4	1	37		37
	Základní – vyučení (n=415)	4	18	13	2	37	1	26
	Střední bez maturity (n=169)	9	24	11	7	24	2	24
	Střední s maturitou (n=337)	15	33	13	6	12	3	18
	Vysokoškolské (n=103)	21	41	5	7	10	4	13

#### Q42.

Lidé se nejčastěji domnívají, že by **nezávislý informační portál měly provozovat jednotlivé banky** (37 %), což příliš nekorresponduje s předpokladem „nezávislosti“ internetového portálu. **Čtvrtina lidí** (25 %) je však toho názoru, že záštitou internetového portálu by v takovém případě mělo být **Ministerstvo financí** a **necelá pětina občanů** (19 %) by tento úkol svěřila **České národní bance** nebo **Bankovní asociaci** (18 %).

Q42. Kdo by měl podle Vás internetový portál provozovat? (N=1022)	%
Jednotlivé banky	37
Ministerstvo financí	25
Česká národní banka	19
Bankovní asociace	18

*Názory na provozovatele informačního portálu se z hlediska pohlaví a věku významněji neliší. Významné odlišnosti se však projevují z hlediska vzdělání: zatímco lidé s nejnižším vzděláním častěji než ostatní chtějí, aby nezávislý informační portál provozovalo Ministerstvo financí (43 %), podíl těch, kteří se domnívají, že provozovatelem by měla být Bankovní asociace, je nejvyšší mezi vysokoškoláky (28 %).*



## **Příloha**

### **1. Konstrukce indexu**

### **2. Dotazník**

### **3. Tabulky**