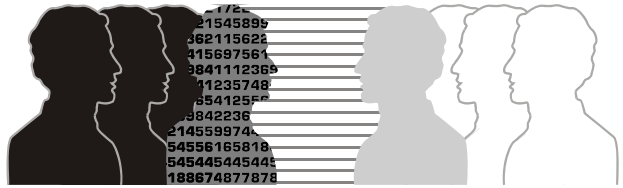
FINANČNÍ GRAMOTNOST V ČR

Kvantitativní výzkum – Finanční gramotnost obyvatel ČR

Květen – Říjen 2010 / Závěrečná zpráva z exkluzivního výzkumu pro Ministerstvo financí ČR a Českou národní banku / Client Service Manager: Petr Gajdušek / Senior Analyst: Petr Šipula / STEM/MARK, a.s.

STEM/MARK

MARKETINGOVÝ VÝZKUM JE DIALOG



OBSAH

Hlavní zjištění	strana 3
Realizátor projektu	strana 5
Východiska projektu	strana 6
Parametry projektu	strana 7
Statistická významnost výsledků	strana 9
Domácí finance	strana 10
Vytváření rezerv	strana 22
Finanční produkty	strana 33
Chování a zvyklosti ve světě financí	strana 56
Znalosti ze světa financí	strana 71
Smlouvy a stížnosti	strana 81

STEM MARK

MARKETINGOVÝ VÝZKUM JE DIALOG

Hlavní zjištění

Domácí finance

- O svých vlastních penězích má přehled 92 % lidí. V případě, že je v domácnosti více než jedna ekonomicky aktivní osoba, má o penězích domácnosti přehled 79 % lidí.
- O pravidelném hospodaření domácnosti rozhoduje samo 44 % respondentů a dalších 33 % společně s jiným členem domácnosti.
- Rozpočet si tvoří 45 % domácností, z nichž 95 % alespoň někdy jeho dodržování kontroluje. Z domácností, které si rozpočet sestavují, jej 44 % tvoří na měsíc dopředu.
- Většinu účtenek si schovává 37 % lidí.

Vytváření rezerv

- Pravidelně si odkládá peníze stranou jako rezervu 60 % lidí, z nichž dvě pětiny nechává peníze na běžném účtu.
- Rezervy na nepředvídané výdaje si tvoří 57 % lidí, přičemž na běžném účtu je nechávají opět dvě pětiny z nich.
- Nový dražší spotřebič je schopno ihned zakoupit 65 % domácností.
- Rezervy pro případ ztráty příjmu si tvoří 35 % lidí, na běžném účtu je nechávají opět dvě pětiny z nich.
- O zajištění na stáří již přemýšlelo 59 % lidí. Z důchodu hodlá své potřeby ve stáří financovat 45 % z nich, z penzijního připojištění 43 % a z úspor pak 30 % z nich.
- Třetina lidí si rezervy na stáří nevytváří, přičemž většina z nich říká, že není z čeho.
- Dostatečně zajištěno na stáří je dle svého mínění 44 % lidí.

Finanční produkty

- Většina lidí zná velmi širokou škálu finančních produktů, využívají však většinou jen ty základní.
- Ti, kteří si nějaký finanční produkt v posledních dvou letech sjednali, nejčastěji mezi informačními zdroji, které při výběru využili, uváděli: informace od zaměstnanců pobočky, informace nalezené na internetu, doporučení nezávislého poradce a doporučení známých/příbuzných nepracujících v oblasti financí.
- Rozdíl mezi debetní a kreditní kartou zná podle svého vyjádření 62 % lidí, kteří se setkali s oběma pojmy, ale ve skutečnosti jej zná pouze 52 % z těch, kteří uvedli, že ten rozdíl znají.
- Kreditní kartu využívá 24 % lidí, z nichž tři pětiny ji používají na běžné nákupy.
- Za rizika spojené s platební kartou lidé nejčastěji považují riziko zneužití (43 %), ztráty (39 %) a krádež (33 %).
- V případě zcizení platební karty by 61 % lidí kontaktovalo banku či pobočku, 47 % by zablokovalo kartu.
- Internetbanking využívá 33 % lidí, kteří za riziko spojené s ním nejčastěji považuji hackery (dvě pětiny z nich).
- Nejdůležitějším kritériem pro výběr úvěru je výše měsíční splátky (80 %) a úroková sazba (71 %).

Hlavní zjištění

Chování a zvyklosti ve světě financí

- Své účty platí vždy včas 65 % lidí. Dlouhodobé finanční cíle si stanovuje pouze 19 % lidí.
- Lidé jsou při výběru spořících a investičních produktů opatrní. Co nejméně rizikové produkty si rozhodně vybírá 63 % respondentů.
- Lidé raději spoří, než utrácejí a když na něco nemají, nepůjčují si.
- S nápadem vzít si na dovolenou úvěr a zaplatit o 20 % více nesouhlasí 69 % lidí. Nicméně s úvěrem na televizi již nesouhlasí jen 35 % respondentů.
- Necelé čtvrtině (23 %) lidí se v minulých 12 měsících stalo, že jejich příjem nepokrýval životní náklady, polovina z nich to řešila tím, že omezila výdaje.
- Kdyby lidé nemohli splácet splátky či platby, 64 % z nich by o tom předem informovalo své věřitele.
- V minulých 12 měsících se 15 % lidí stalo, že nezaplatili včas splátky; 71 % z nich to řešilo tak, že platbu odložili.
- Čtvrtina (23 %) lidí by své peníze vložila i do zjevně podezřelé investiční nabídky.

Znalosti ze světa financí

- Většina (81 %) lidí ví, že vklady v bankách jsou pojištěny. Přičemž třetina z těch, kteří vědí, že jsou vklady u bank pojištěny, tvrdí, že ví do jaké výše. Ve skutečnosti to ale ví jen necelá pětina ze všech respondentů.
- Jen necelá třetina lidí ví, co znamená zkratka RPSN. Přesně rozepsat tuto zkratku dokáže necelá třetina z těch, kteří tvrdí, že vědí, co znamená.
- Jen 17 % lidí dokáže správně spočítat úročení úvěru. Třetina lidí zná rozdíl mezi p.m. a p.a.
- Naprostá většina lidí nedokáže odhadnout míru loňské inflace, ale tři pětiny lidí vědí, co by se v případě zvýšení inflace stalo s jejich penězi.

Smlouvy a stížnosti

- Obdrženou smlouvu si lidé nejčastěji pečlivě přečtou a na nejasnosti se zeptají (36 %).
- Všemu ve smlouvách rozumí jen o málo více než desetina lidí. Jen čtvrtina pracovníků finančních společností je vždy ochotna nejasnosti vysvětlit.
- Třetině lidí se stalo, že jim byla předložena tak dlouhá smlouva, že ji nepřečetli celou.
- Dvěma pětinám lidí se stalo, že jim byla předložena tak komplikovaná smlouva, že některým pasážím nerozuměli.
- Jen 6 % lidí si již někdy na nějaký finanční produkt stěžovalo, či jej reklamovalo.
- Lidé by se v případě, že by finanční instituce jejich stížnost neuznala, nejčastěji obraceli na právníky a soudy.
- S pojmem „rozhodčí doložka" se již někdy setkalo pouze 12 % lidí.

Realizátor projektu

Společnost STEM/MARK

- Jsme společností zkušených odborníků v marketingovém výzkumu a řídíme se přesvědčením, že kvalitní výzkum musí být dialog. Dialog mezi námi a klientem a dialog s našimi respondenty otevírají cestu k dobrému výzkumu. Dobrý výzkum je předpokladem úspěšného dialogu našeho klienta s jeho zákazníky. Nejlepší služby se rodí z otevřeného dialogu lidí. **Marketingový výzkum je dialog.**
- V letošním roce vstupujeme do čtrnáctého roku existence. Během této doby jsme se stali jednou z předních společností v oblasti marketingového výzkumu na českém trhu.
- Poskytujeme služby na vysoké profesionální úrovni, prověřené na několika úrovních společnosti nezávislými orgány české asociace agentur pro výzkum trhu SIMAR a odpovídající standardům světové profesní organizace ESOMAR.
- Výzkumné série, rozsáhlý archiv dat pořízených ve vlastní režii a znalost prostředí nám umožňují znát odpovědi na některé otázky ještě dříve, než nám je klienti položí.
- Pomáháme zákazníkům správně porozumět výsledkům výzkumu a zvolit optimální marketingovou strategii vedoucí k úspěchu a k dosažení jejich cílů. Tím podporujeme jejich růst a zlepšování pozice na trhu.
- Je pro nás radost spolupracovat s těmi, kteří své práci rozumí.

Client Service Manager

Petr Gajdušek

- **Telefon:** 225 98 68 47
- **Mobil:** 603 55 45 11
- **E-mail:** gajdusek@stemmark.cz

Senior Analyst

Petr Šipula

- **E-mail:** sipula@stemmark.cz

STEM/MARK, a.s.

Na Hrázi 17/176, 180 00 Praha 8

Telefon: 225 986 811

Fax: 225 986 860

E-mail: Info@stemmark.cz

Web: http://www.stemmark.cz

IČO: 6185 9591, DIČ: CZ6185 9591

Bankovní spojení: UniCredit Bank ČR, Praha 1

Číslo účtu: 819 010 004 / 2700

Východiska projektu

Zadání projektu

- Ministerstvo financí společně s Českou národní bankou připravilo šetření zaměřené na zjištění úrovně finanční gramotnosti české populace.

- Na základě zkušeností, které má společnost STEM/MARK jak s výzkumy v oblasti finančnictví, tak v oblasti státní správy, předložila nabídku na výzkum.

Primární cíl projektu

- Výzkum si klade za cíl zmapovat finanční gramotnost dospělé populace ČR na základě objektivních znalostí v oblasti financí, zjistit, nakolik lidé dokáží tyto znalosti využívat v běžné praxi, a zmapovat postoje a chování české populace v souvislosti s rodinnými financemi, úsporami a zajištěním.

Parametry projektu - fáze projektu

Přípravná fáze:

- Příprava dotazníku
- Implementace mezinárodních otázek OECD

Termín přípravné fáze:

- květen až červen 2010

Kvalitativní pilotní fáze:

- Kvalitativní testování dotazníku
- Dva skupinové rozhovory (Praha a Jihlava)
- Cca 20 účastníků

Termín kvalitativní pilotní fáze:

- červenec - srpen 2010

Kvantitativní pilotní fáze:

- Kvantitativní testování dotazníku
- Kvantitativní „face to face" výzkum
- Standardizované osobní rozhovory - CAPI
- Cca 30 respondentů
- Celá ČR

Termín kvalitativní pilotní fáze:

- srpen 2010

Hlavní část:

Metoda projektu:

- Kvantitativní „face to face" výzkum
- Standardizované osobní rozhovory - CAPI
- Dotazování prostřednictvím školených tazatelů

Cílová skupina:

- Dospělá populace ČR (18 a více let)

Termín dotazování:

- 6. až 29. září 2010

Vzorek respondentů:

- 1005 respondentů
- Reprezentativní vzorek populace 18+
- Kvótní výběr – kvótní znaky:
  - Věk
  - Vzdělání
  - Pohlaví
  - Velikost místa bydliště

Parametry projektu - hlavní část

Detaily terénního šetření

- Celkový počet uskutečněných rozhovorů: 1047
- Počet kompletních dotazníků: 1005
- Do zpracování byly zařazeny pouze kompletně dokončené rozhovory.

Vzorek respondentů:

Datový soubor:

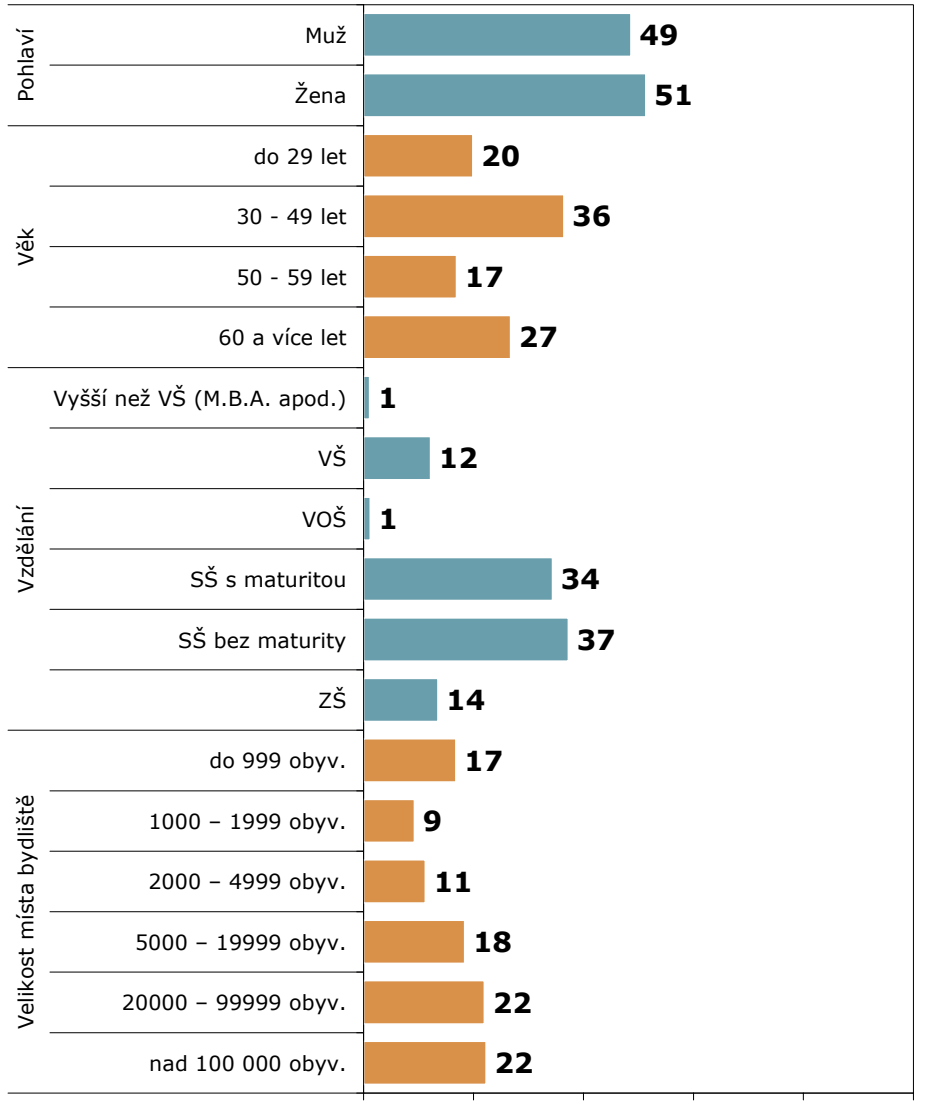
- Vzorek byl zvážen tak, aby byl reprezentativní na populaci ČR z hlediska pohlaví, věku, vzdělání a velikosti místa bydliště.

Kontrola datového souboru

- Data byla pořízena dvakrát různými pracovníky pro vyloučení chyb přepisu způsobených přepisem.
- Data byla zpracována osvědčenými a neustále vyvíjenými postupy STEM/MARK, plně respektujícími dohodnuté národní a mezinárodní standardy výzkumu trhu a veřejného mínění.
- Otevřené otázky byly před samotným pořízením dat zakódovány zkušenými analytiky.

Struktura vzorku

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1005



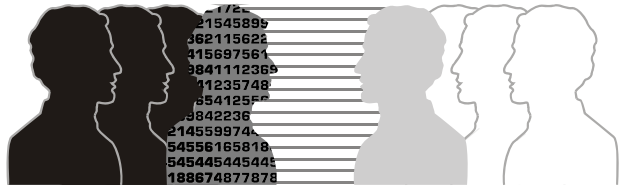
ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, září 2010

Statistická významnost výsledků

- U relativních hodnot v % a intervalů spolehlivosti středních hodnot je třeba počítat při jednoduchém náhodném výběru s určitými odchylkami. Běžně se však používají i pro složité metody náhodného výběru. Pro 95-ti procentní interval spolehlivosti platí následující tabulka odchylek.

počet případů	3 / 97 %	5 / 95 %	10 / 90 %	15 / 85 %	20 / 80 %	25 / 75 %	30 / 70 %	40 / 60 %	50 %
100	3,4	4,4	6,0	7,1	8,0	8,7	9,2	9,8	10,0
200	2,4	3,1	4,2	5,0	5,7	6,1	6,5	6,9	7,1
300	2,0	2,5	3,5	4,1	4,6	5,0	5,3	5,7	5,8
400	1,7	2,2	3,0	3,6	4,0	4,3	4,6	4,9	5,0
500	1,5	1,9	2,7	3,2	3,6	3,9	4,1	4,4	4,5
750	1,2	1,6	2,2	2,6	2,9	3,2	3,3	3,6	3,7
1 000	1,1	1,4	1,9	2,3	2,5	2,7	2,9	3,1	3,2
1 250	1,0	1,2	1,7	2,0	2,3	2,4	2,6	2,8	2,8
1 500	0,9	1,1	1,5	1,8	2,1	2,2	2,4	2,5	2,6
2 000	0,8	1,0	1,3	1,6	1,8	1,9	2,0	2,2	2,2
2 500	0,7	0,9	1,2	1,4	1,6	1,7	1,8	2,0	2,0
3 000	0,6	0,8	1,1	1,3	1,5	1,6	1,7	1,8	1,8
3 500	0,6	0,7	1,0	1,2	1,4	1,5	1,5	1,6	1,7
4 000	0,5	0,7	0,9	1,1	1,3	1,4	1,4	1,5	1,6
5 000	0,5	0,6	0,8	1,0	1,1	1,2	1,3	1,4	1,4
7 500	0,4	0,5	0,7	0,8	0,9	1,0	1,1	1,1	1,2
10 000	0,3	0,4	0,6	0,7	0,8	0,9	0,9	1,0	1,0

- *Příklad: Zahrnuje-li podskupina 1 000 případů (odpovědí), pak hodnota 10% (jakož i doplňková hodnota 90%) může obsahovat odchylku 1,9%, tzn., že „skutečná" hodnota se s 95-ti procentní pravděpodobností v základním souboru nalézá v intervalu 8,1% až 11,9%.*



DOMÁCÍ FINANCE

Spontánní odpověď — Odpověď na otázku, při které nebyly respondentovi předloženy možnosti odpovědí a musel odpovědět sám, „spontánně“, tedy svými slovy. Takovéto odpovědi byly následně seskupeny od významových kategorií.

Otázka OECD — Otázka z výzkumu OECD

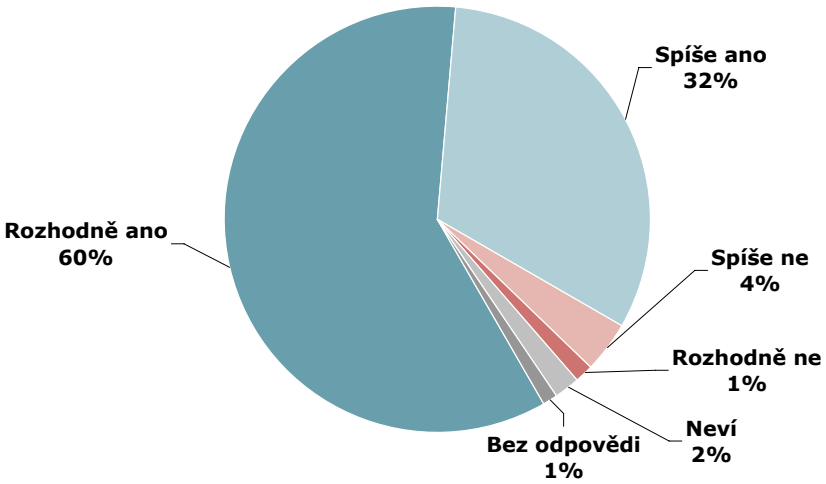
U některých grafů, kde jsou součty do celku jiné než 100 %, jsou tyto odchylky dány zaokrouhlením jednotlivých variant odpovědí.

STEM MARK
MARKETINGOVÝ VÝZKUM JE DIALOG

Přehled o penězích: o svých vlastních penězích mají přehled téměř všichni. O penězích domácnosti s více ekonomicky aktivními osobami pak více než tři čtvrtiny z nich.

Řekl(a) byste, že máte alespoň přibližnou představu o tom, kolik peněz máte Vy osobně nyní okamžitě k dispozici?

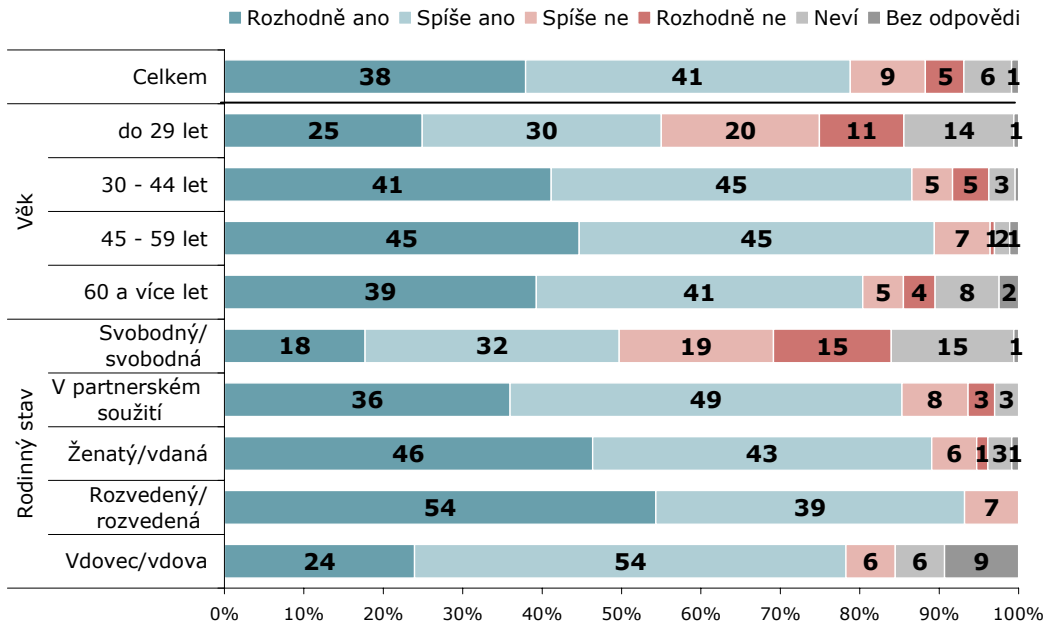
ZÁKLAD: Všichni respondenti,n=1005



ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

Řekl(a) byste, že máte alespoň přibližnou představu o tom, kolik peněz má Vaše domácnost nyní okamžitě k dispozici?

ZÁKLAD: Jen respondenti, v jejichž domácnosti je ekonomicky aktivní více než jedna osoba, n=564



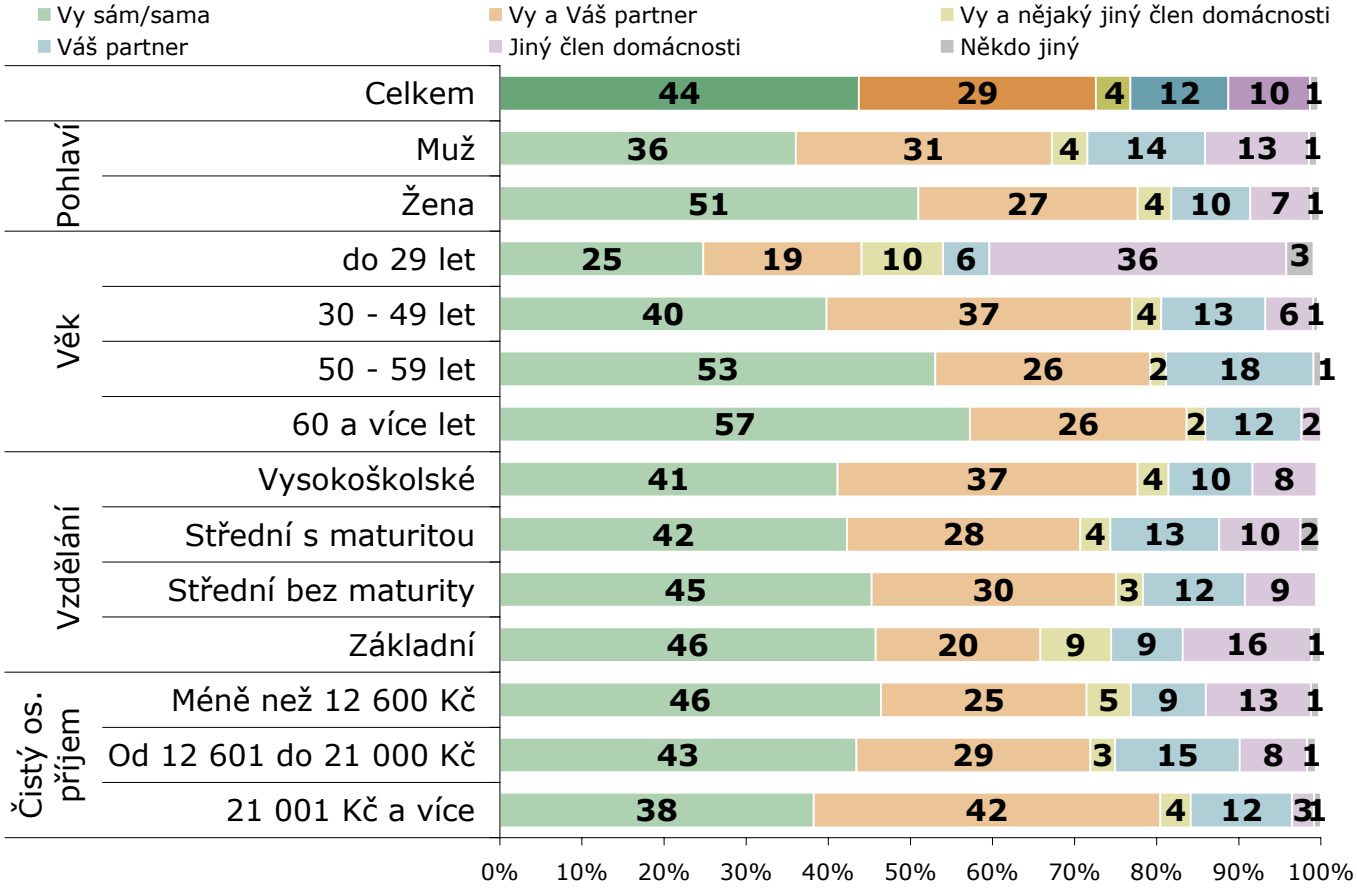
ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

Kdo má v domácnosti na starosti pravidelné hospodaření s penězi: většinou se na rozhodování podílí alespoň sám respondent, nejčastěji je to potom on sám, kdo rozhoduje

Otázka OECD

Kdo má na starosti pravidelné hospodaření s penězi

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1005



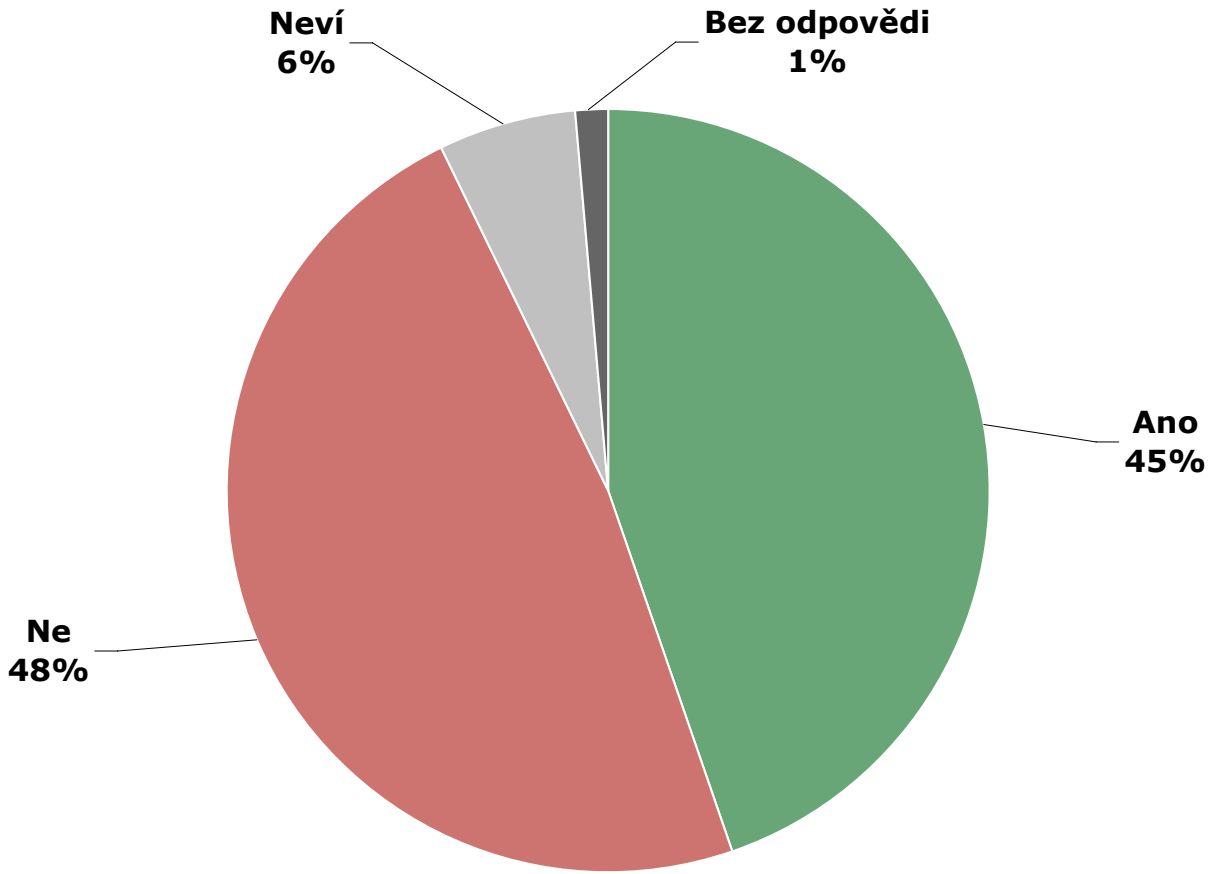
ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, září 2010

Rozpočet domácnosti: rozpočet si nedělá téměř polovina domácností

Dělá si Vaše domácnost finanční rozpočet?

Otázka OECD

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1005

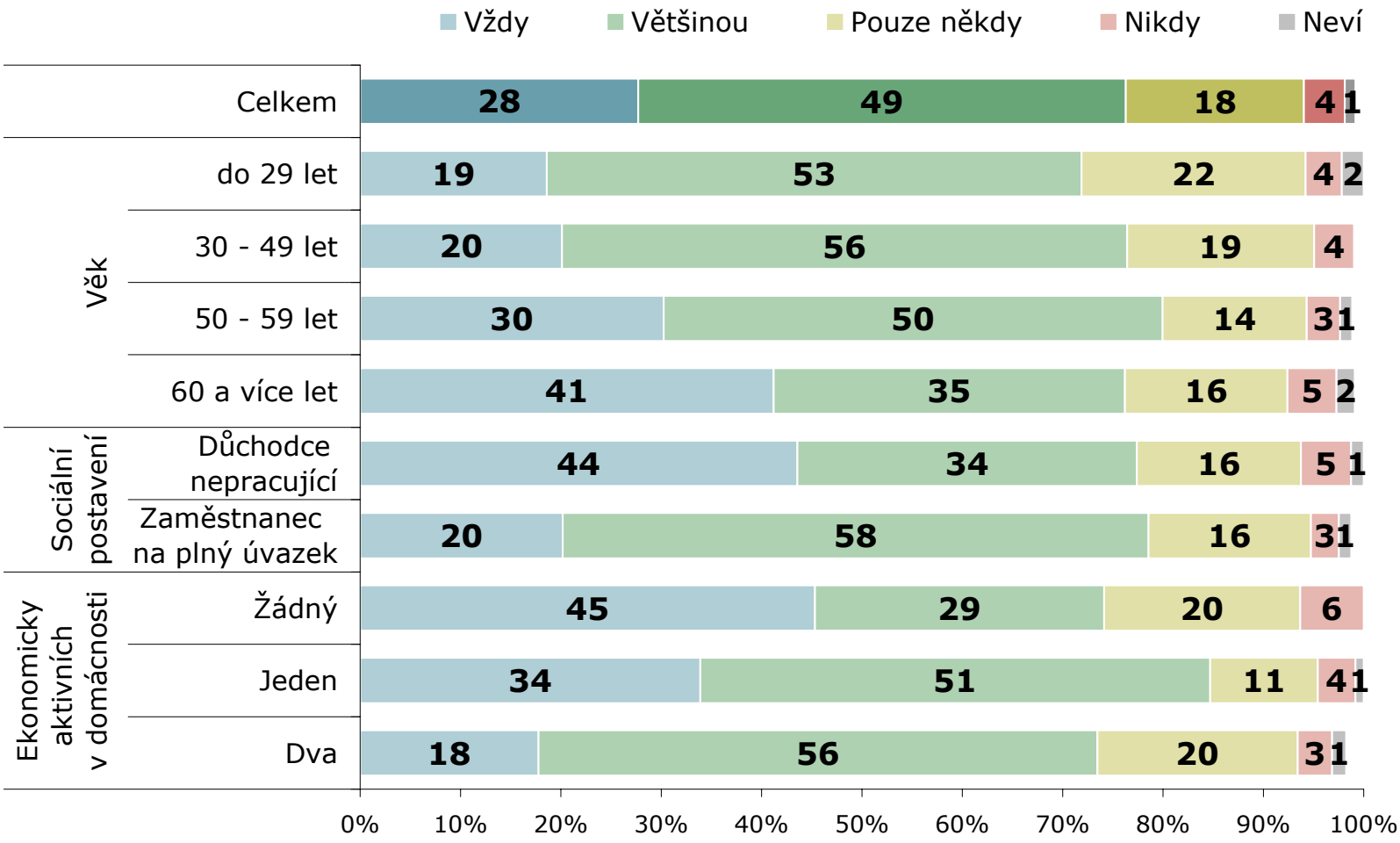


ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, září 2010

Rozpočet domácnosti: z domácností, které si tvoří rozpočet, jich 77 % vždy či většinou kontroluje jeho dodržování

Sledujete, zda je naplánovaný rozpočet Vaší domácnosti skutečně dodržován?

ZÁKLAD: Respondenti, v jejichž domácnosti se sestavuje finanční rozpočet n=451

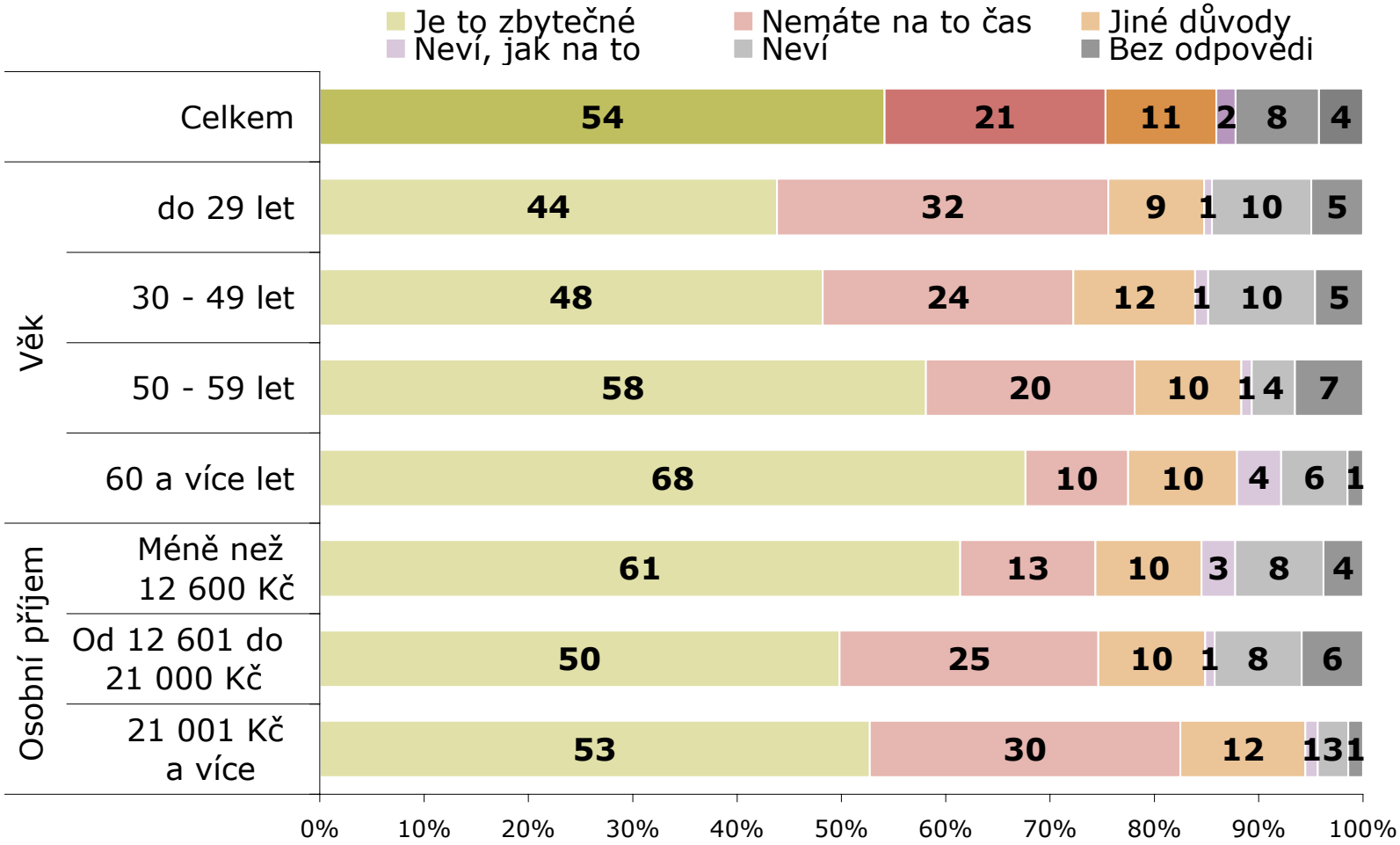


ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

Rozpočet domácnosti: více než polovina domácností, které si finanční rozpočet nevytvářejí, tak nečiní proto, že to považují za zbytečné

Z jakého důvodu si Vaše domácnost nesestavuje svůj finanční rozpočet?

ZÁKLAD: Respondenti, v jejichž domácnosti se nesestavuje finanční rozpočet n=485

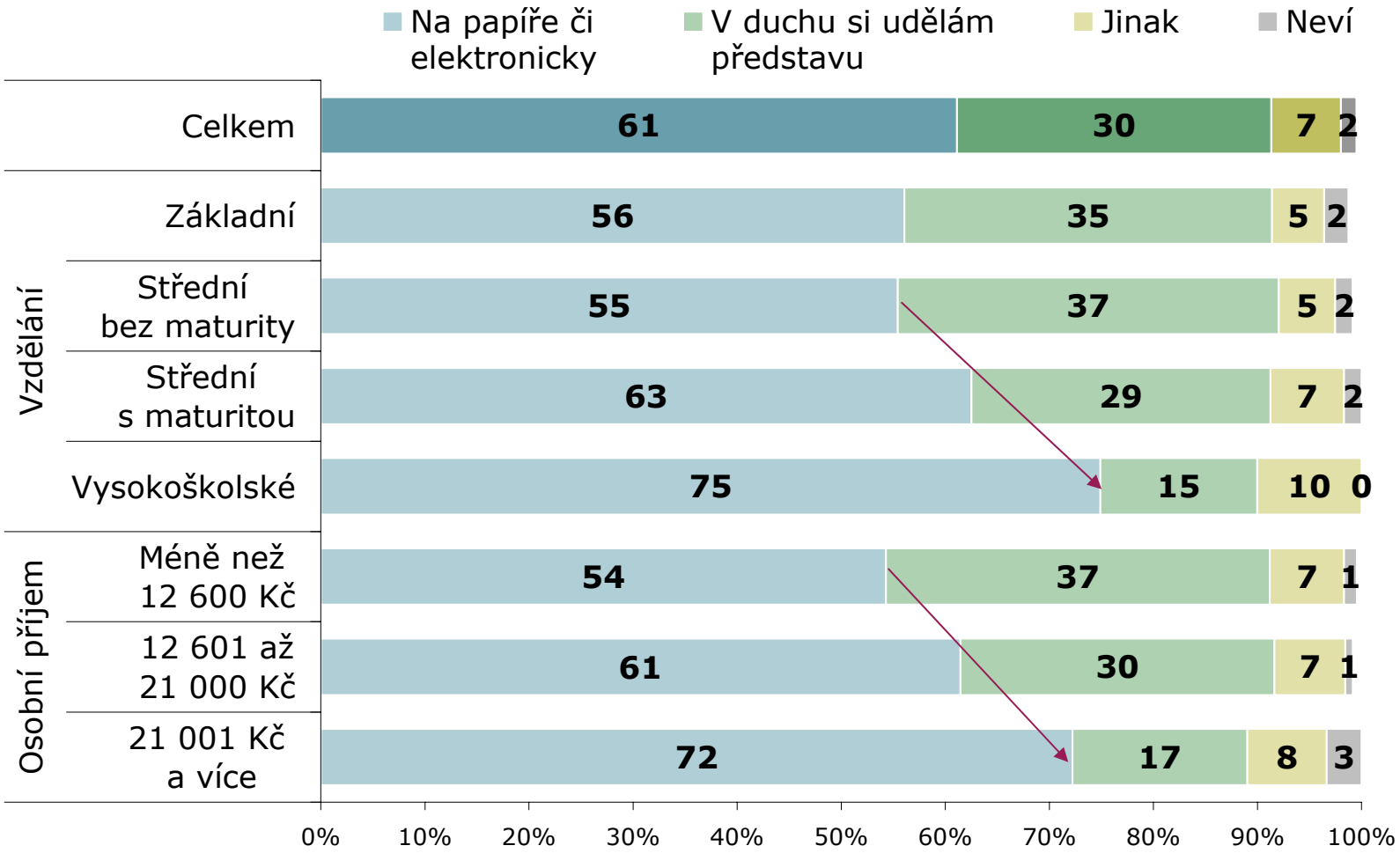


ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

Způsob sledování příjmů a výdajů: nejčastěji na papíře nebo elektronicky

Jakým způsobem sledujete příjmy a výdaje Vaší domácnosti?

ZÁKLAD: Respondenti, v jejichž domácnosti se sestavuje finanční rozpočet n=451

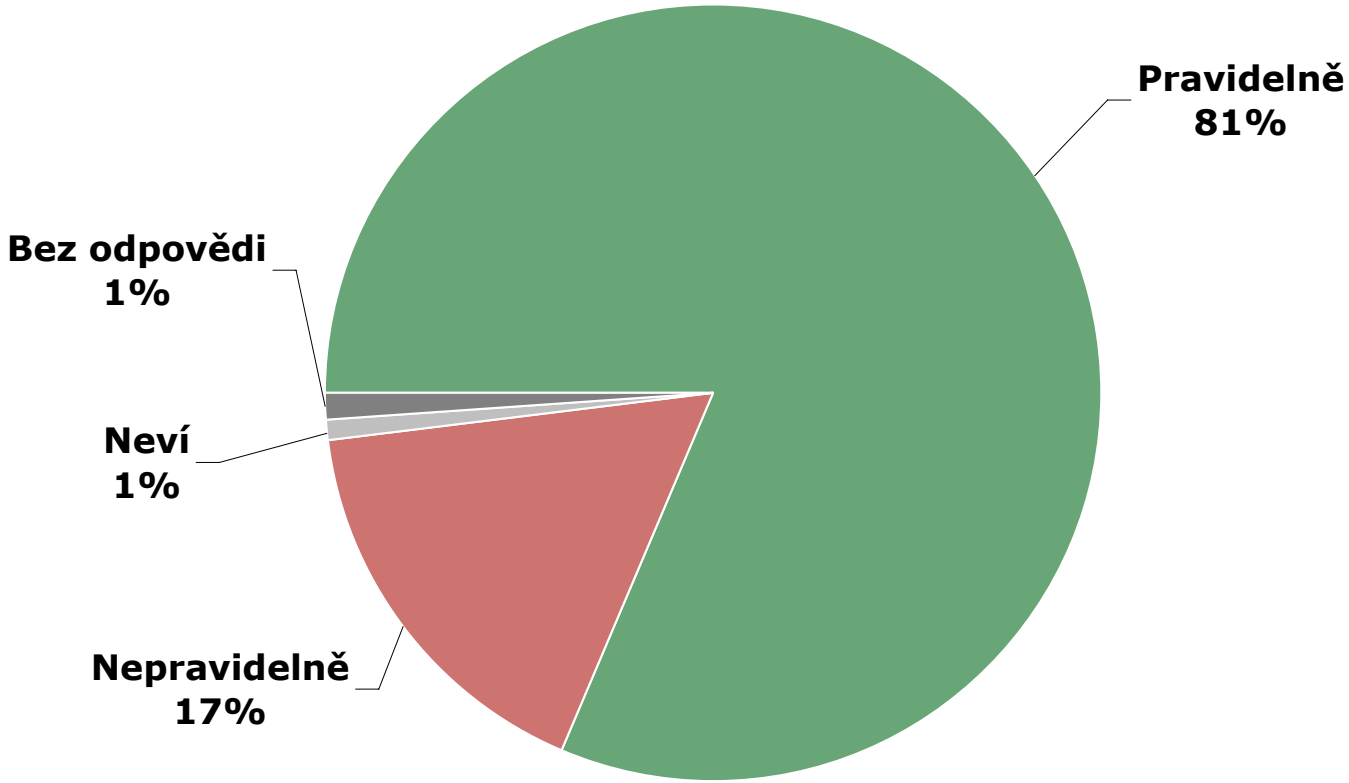


ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

Pravidelnost plánování výdajů: čtyři pětiny domácností, které si sestavují finanční rozpočet, tak dělají pravidelně

Plánuje Vaše domácnost své výdaje pravidelně?

ZÁKLAD: Respondenti, v jejichž domácnosti se sestavuje finanční rozpočet n=451

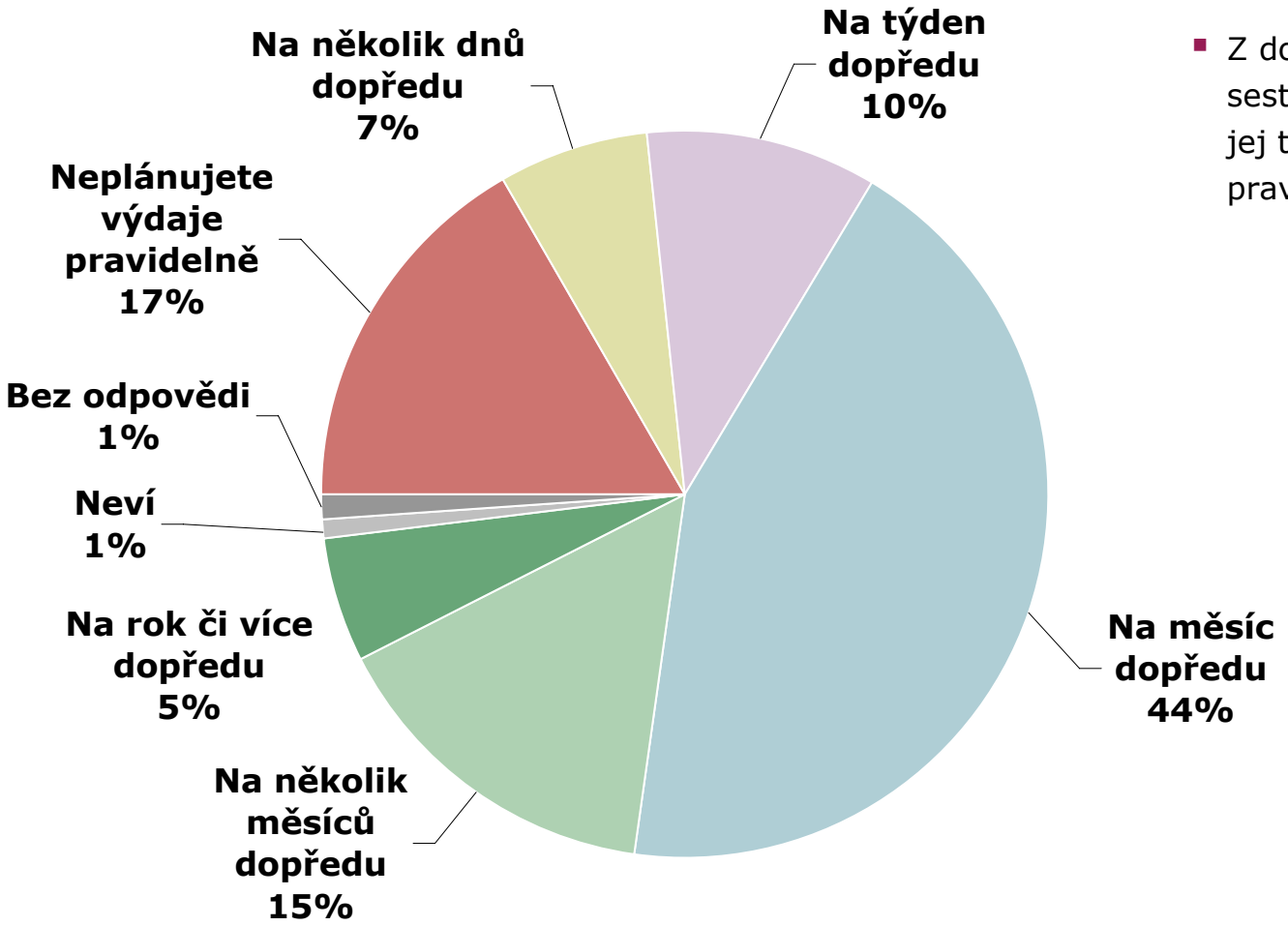


ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

Plánování výdajů: nejčastěji na měsíc dopředu

Plánuje Vaše domácnost své výdaje pravidelně? Pokud ano, na jaké období?

ZÁKLAD: Respondenti, v jejichž domácnosti se sestavuje finanční rozpočet n=451



- Z domácností, které si sestavují finanční rozpočet, jej téměř pětina nevytváří pravidelně.

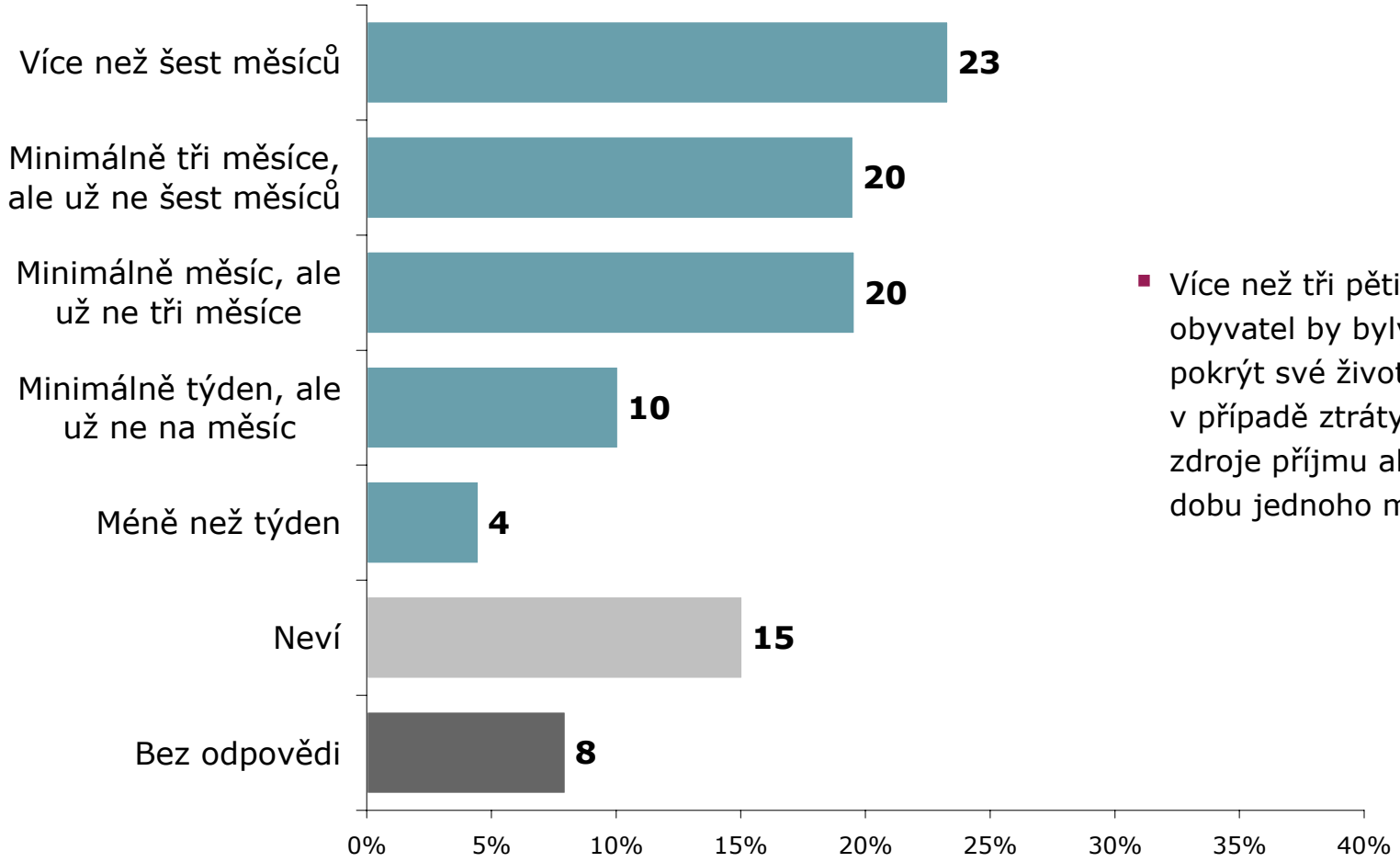
ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

Délka schopnosti pokrýt životní náklady po ztrátě příjmů:
čtvrtina déle než šest měsíců, více než desetina méně než měsíc

Otázka OECD

Jak dlouho by byli schopni pokrýt životní náklady po ztrátě příjmu

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1005



- Více než tři pětiny obyvatel by byly schopny pokrýt své životní náklady v případě ztráty hlavního zdroje příjmu alespoň po dobu jednoho měsíce.

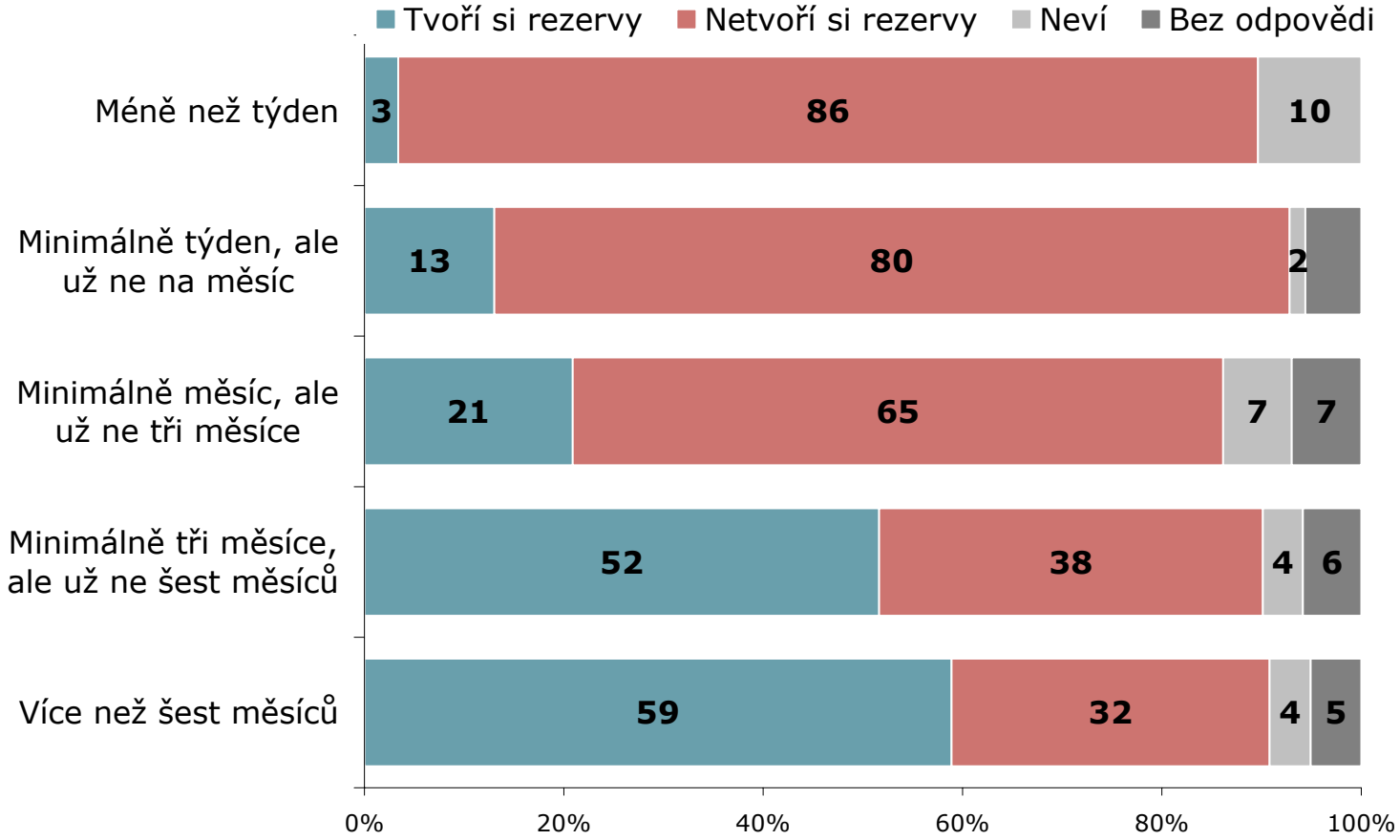
ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, září 2010

Schopnost pokrýt životní náklady po ztrátě příjmů: lidé, kteří si tvoří rezervy pro případ ztráty příjmu, pokryjí své životní náklady déle

Otázka OECD

Jak dlouho by byli schopni pokrýt životní náklady po ztrátě příjmu ve vztahu k tomu, zda si tvoří rezervy pro případ ztráty příjmu

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1005

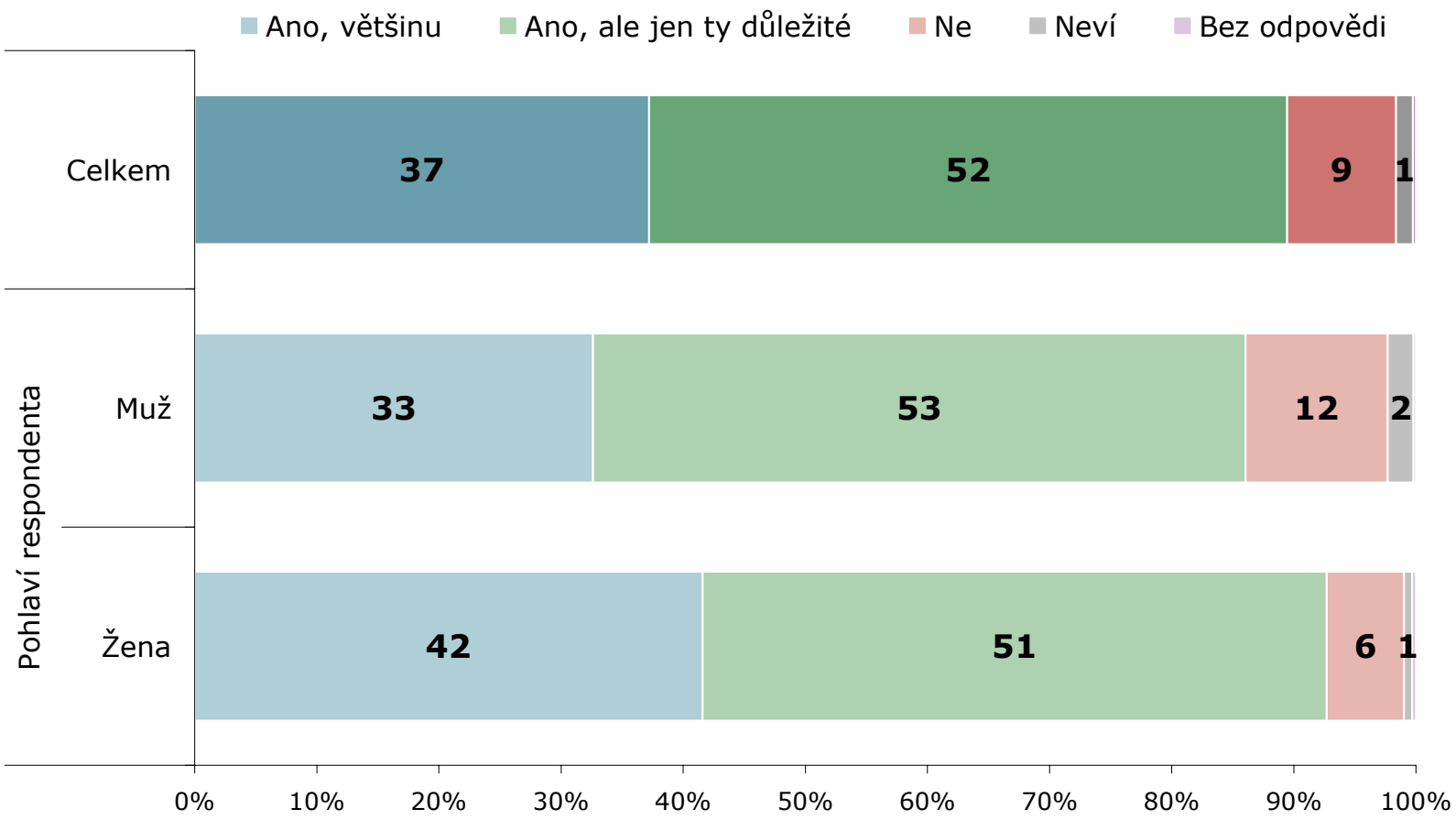


ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, září 2010

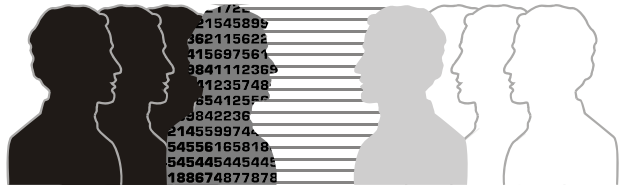
Doklady, stvrzenky a účtenky: většinu z nich si schovává více než třetina domácností

Schováváte si Vy sám/sama či někdo jiný z Vaší domácnosti daňové doklady, stvrzenky a účtenky za výdaje Vaší domácnosti?

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1005



ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010



VYTVÁŘENÍ REZERV

Spontánní odpověď — Odpověď na otázku, při které nebyly respondentovi předloženy možnosti odpovědí a musel odpovědět sám, „spontánně“, tedy svými slovy. Takovéto odpovědi byly následně seskupeny od významových kategorií.

Otázka OECD — Otázka z výzkumu OECD

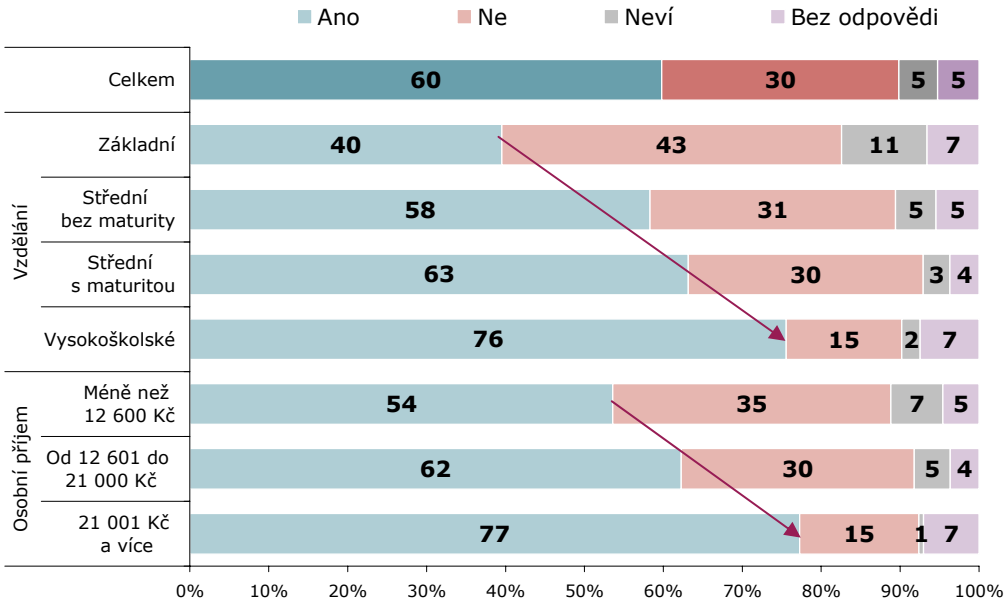
U některých grafů, kde jsou součty do celku jiné než 100 %, jsou tyto odchylky dány zaokrouhlením jednotlivých variant odpovědí.

STEM MARK
MARKETINGOVÝ VÝZKUM JE DIALOG

Pravidelné odkládání části příjmů stranou: tři pětiny domácností si pravidelně odkládají část příjmů jako rezervu

Ukládá Vaše domácnost pravidelně část svých příjmů stranou jako rezervu?

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1005

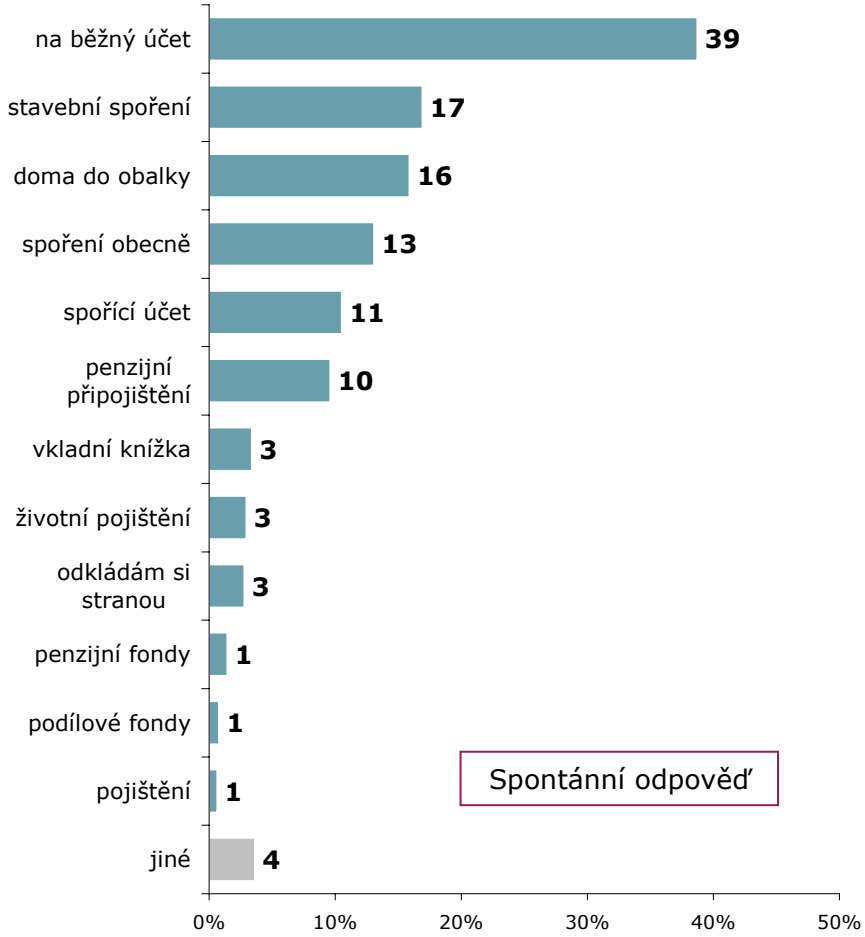


ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

- Zvyk odkládat si peníze stranou jako rezervu roste se vzděláním a příjmem.
- Nejčastěji si lidé nechávají peníze na svém běžném účtu.
- I lidé z nejnižší příjmové kategorie si ve více než polovině případů odkládají část příjmu jako rezervu.

Jakým způsobem ukládáte část svých příjmů stranou?

ZÁKLAD: Respondenti, kteří uvedli, že si pravidelně odkládají část příjmu stranou, n=601
POZNÁMKA: více možných odpovědí

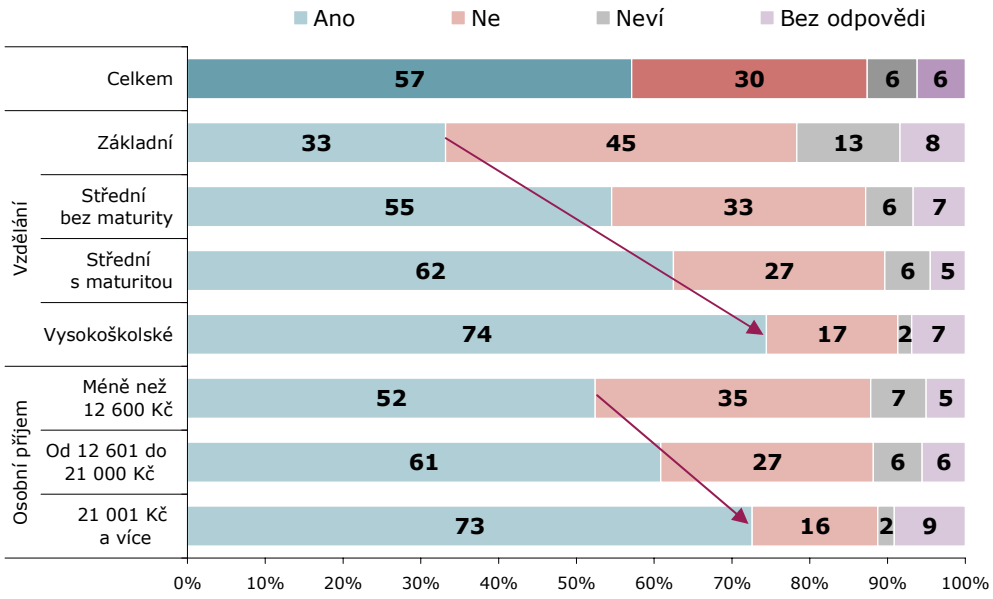


ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

Rezervy pro případ nepředvídaných výdajů: téměř tři pětiny domácností si je vytváří

Vytváří si Vaše domácnost rezervy pro případ náhlých nepředvídaných výdajů?

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1005

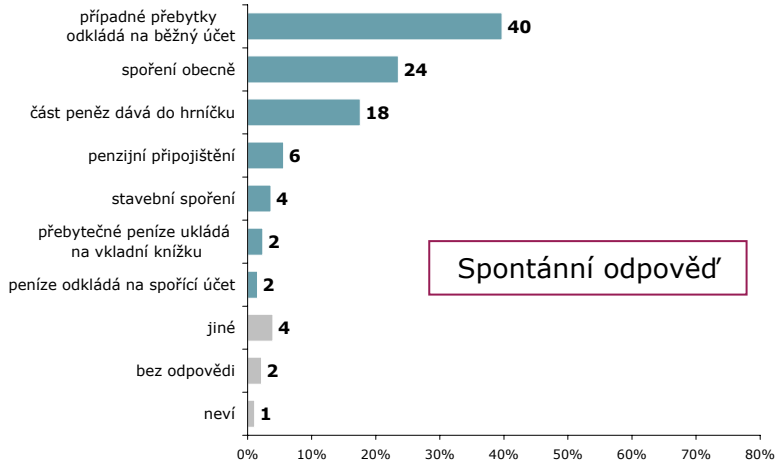


ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

- Podíl lidí, kteří si tvoří rezervy pro případ nepředvídaných výdajů, roste se vzděláním a příjmem.
- Nejčastěji si lidé tvoří rezervy pro nepředvídané výdaje na běžném účtu.
- Hlavním důvodem toho, že lidé rezervy pro případ nepředvídaných výdajů netvoří, je, že nemají z čeho.

Jak si vytváříte rezervy pro případ nepředvídaných výdajů?

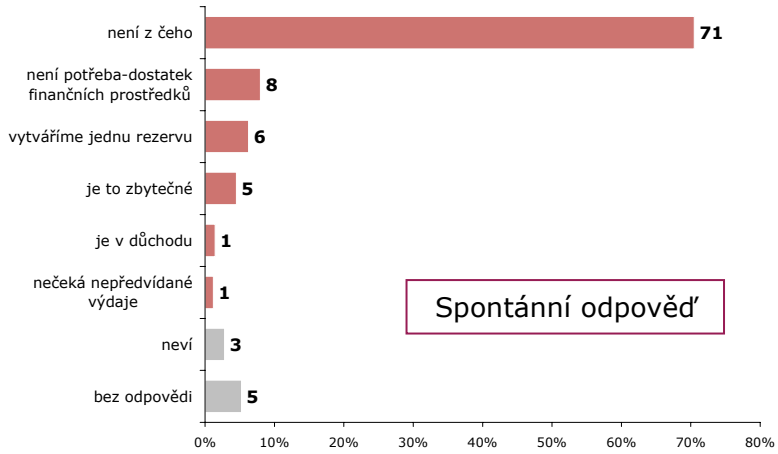
ZÁKLAD: Respondenti, kteří uvedli, že si vytvářejí rezervy pro případ nepředvídaných výdajů, n=574
POZNÁMKA: více možných odpovědí



ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

Proč si nevytváříte rezervy pro případ nepředvídaných výdajů?

ZÁKLAD: Respondenti, kteří uvedli, že si nevytvářejí rezervy pro případ nepředvídaných výdajů, n=304
POZNÁMKA: více možných odpovědí

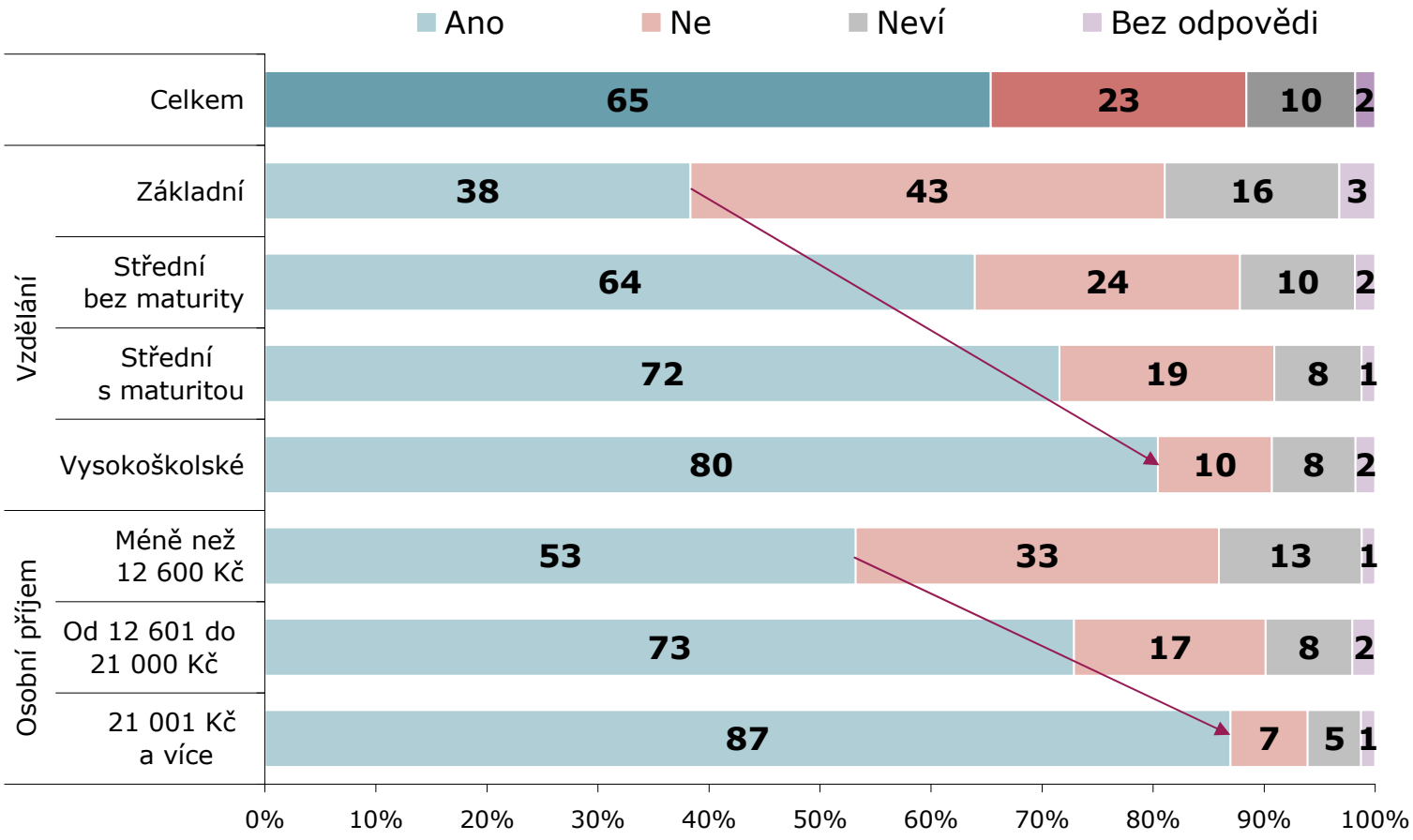


ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

Porucha dražšího spotřebiče: téměř dvě třetiny lidí by byly schopny okamžitě koupit nový

Pokud by došlo k neočekávané neopravitelné poruše dražšího spotřebiče, byli byste schopni okamžitě koupit nový?

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1005



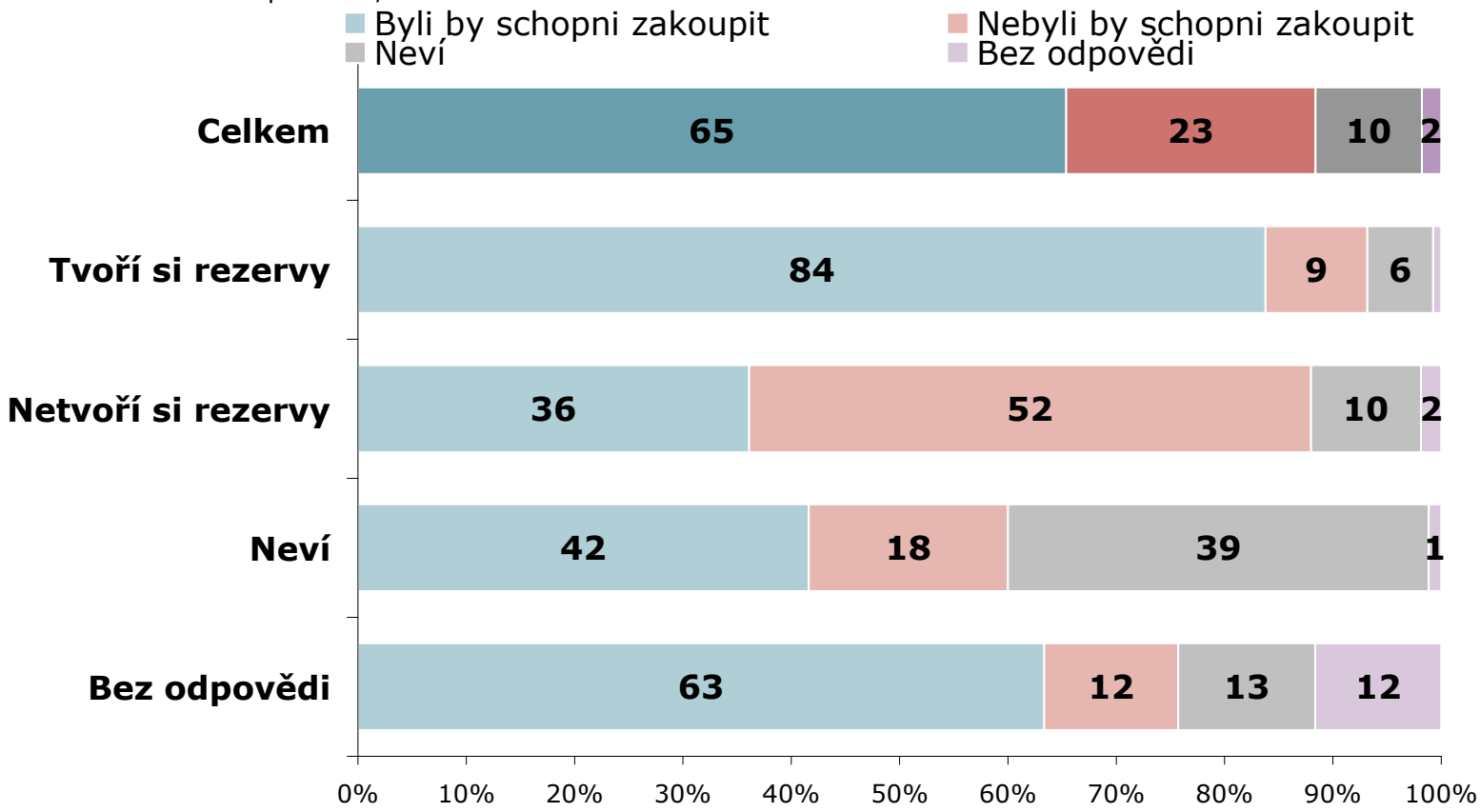
- Schopnost okamžitě si koupit nový spotřebič roste se vzděláním a příjmem.

ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

Porucha dražšího spotřebiče: častěji by byli schopni dražší spotřebič okamžitě zakoupit lidé, kteří si tvoří rezervy pro nepředvídané výdaje

Pokud by došlo k neočekávané neopravitelné poruše dražšího spotřebiče, byli byste schopni okamžitě koupit nový? V souvislosti s tím, zda si tvoří rezervy pro nepředvídané výdaje.

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1005

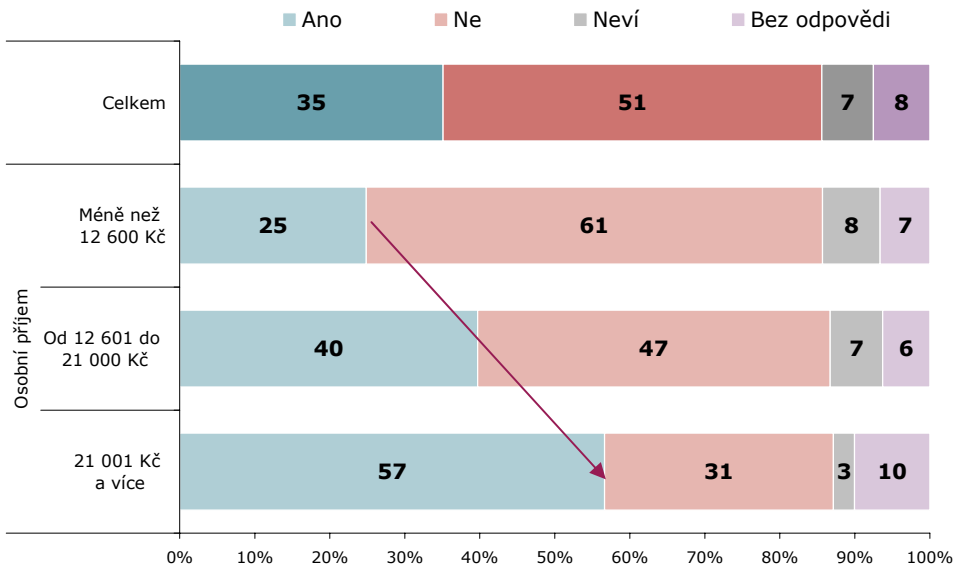


ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

Rezervy pro případ ztráty příjmu: třetina domácností si je vytváří

Vytváří si Vaše domácnost rezervy pro případ ztráty příjmu?

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1005

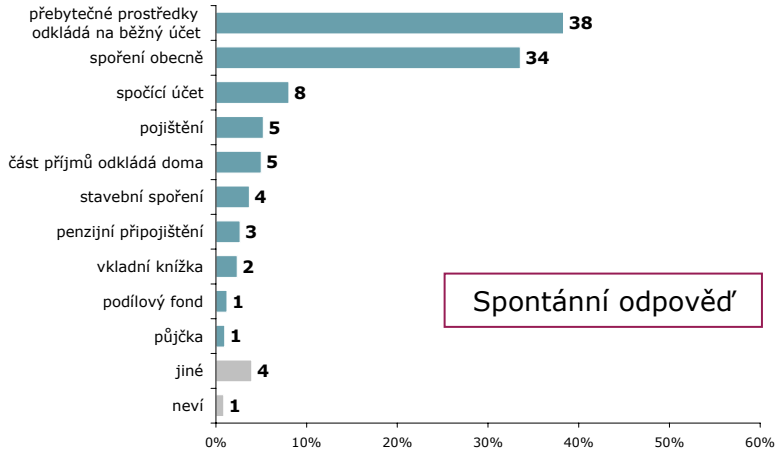


ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

- Častěji si rezervy pro případ ztráty příjmu vytvářejí domácnosti s vyššími příjmy.
- Domácnosti si rezervy nejčastěji tvoří na běžném účtu, nebo spořením „obecně".
- Hlavním důvodem toho, že lidé rezervy pro případ ztráty příjmů netvoří, je, že nemají z čeho.

Jak si vytváříte rezervu pro případ ztráty příjmu?

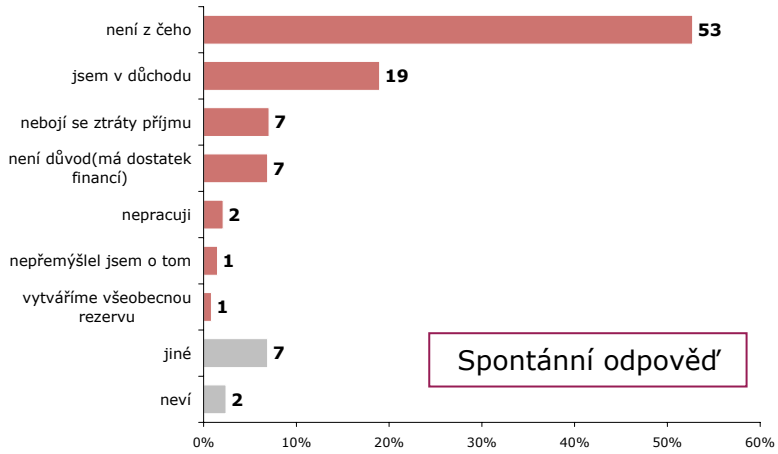
ZÁKLAD: Respondenti, kteří uvedli, že si vytvářejí rezervu pro případ zráty příjmu, n=353
POZNÁMKA: více možných odpovědí



ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

Proč si nevytváříte rezervy pro případ ztráty příjmu?

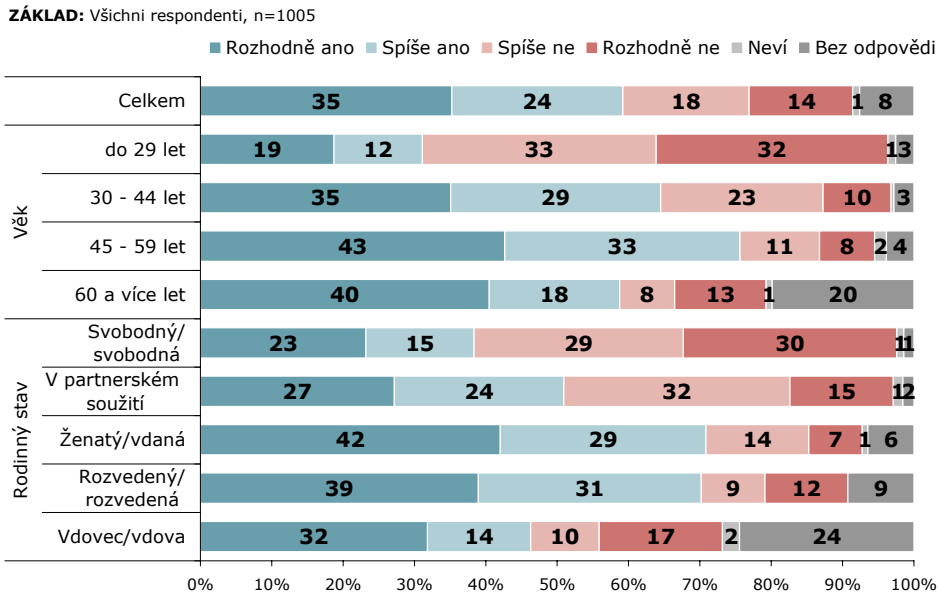
ZÁKLAD: Respondenti, kteří uvedli, že si nevytvářejí rezervu pro případ ztráty příjmun=508
POZNÁMKA: více možných odpovědí



ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

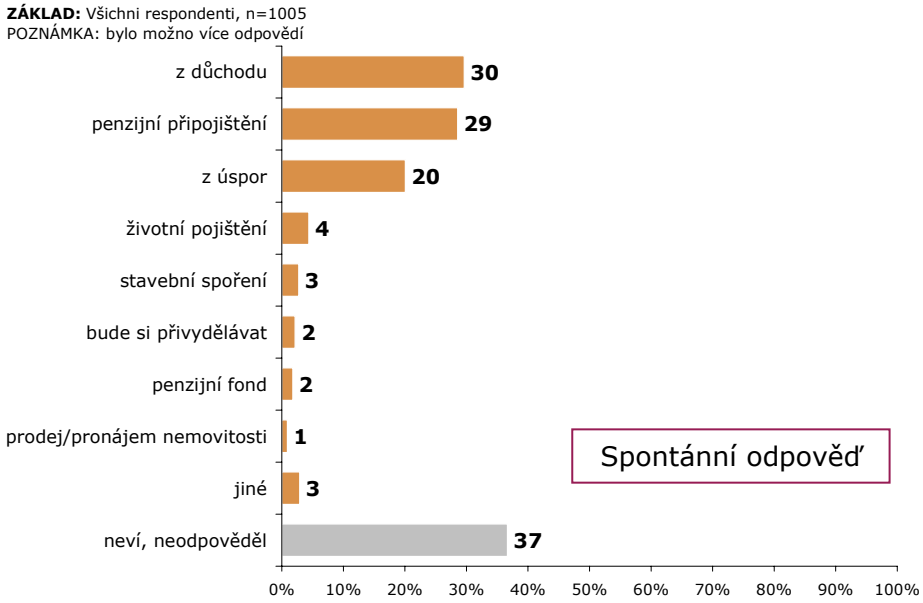
Zajištění na stáří: třetina lidí o svém zajištění na stáří dosud nepřemýšlela

Přemýšlel(a) už jste o svém zajištění na stáří?



ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

Jak budete financovat své potřeby v důchodovém věku?



ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

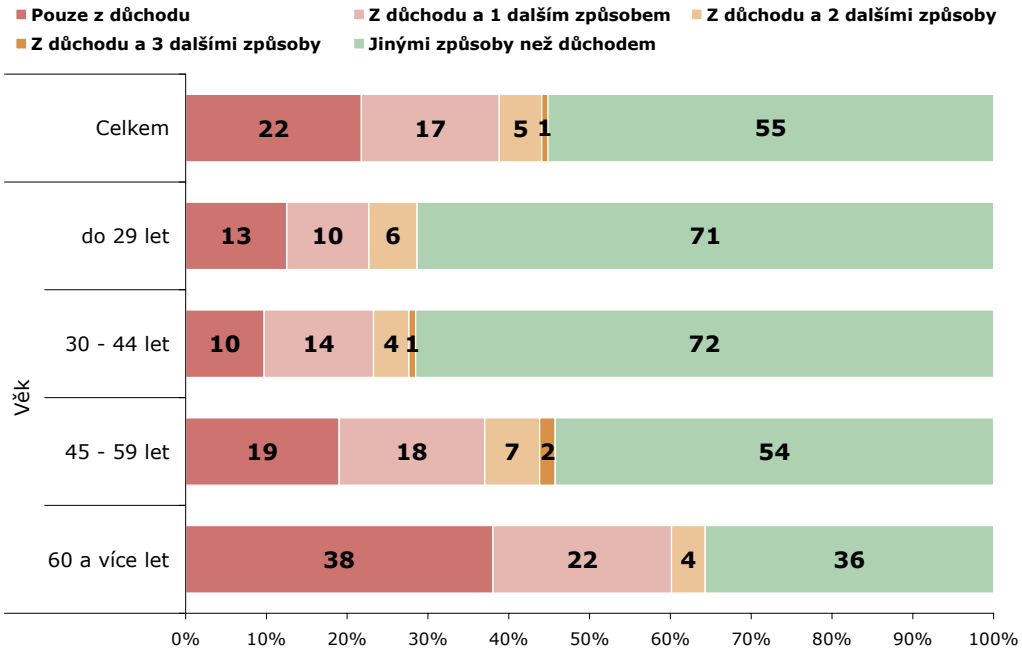
- Nejčastěji hodlají lidé, kteří o svém zajištění přemýšleli, své potřeby v důchodu financovat z důchodu, penzijního připojištění, nebo z úspor.
- O svém zajištění na stáří dosud nepřemýšlely dvě třetiny mladých lidí ve věku do 29 let.

Zajištění na stáří: mladší lidé již na důchod nespoléhají

Spontánní odpověď

Jak budete financovat své potřeby v důchodovém věku?

ZÁKLAD: Respondenti, kteří ví, jakým způsobem budou financovat své potřeby v důchodovém věku, n=665

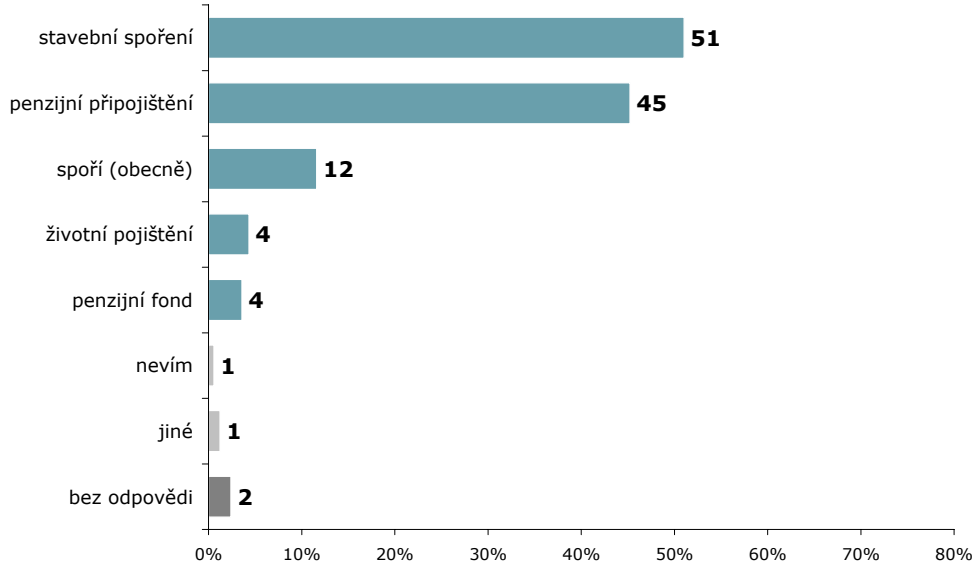


ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

Spontánní odpověď

Jak si vytváříte rezervu na stáří?

ZÁKLAD: Respondenti, kteří si vytváří rezervu na stáří, ale o svém zajištění na stáří ještě nepřemýšleli, n=146
POZNÁMKA: bylo možno více odpovědí

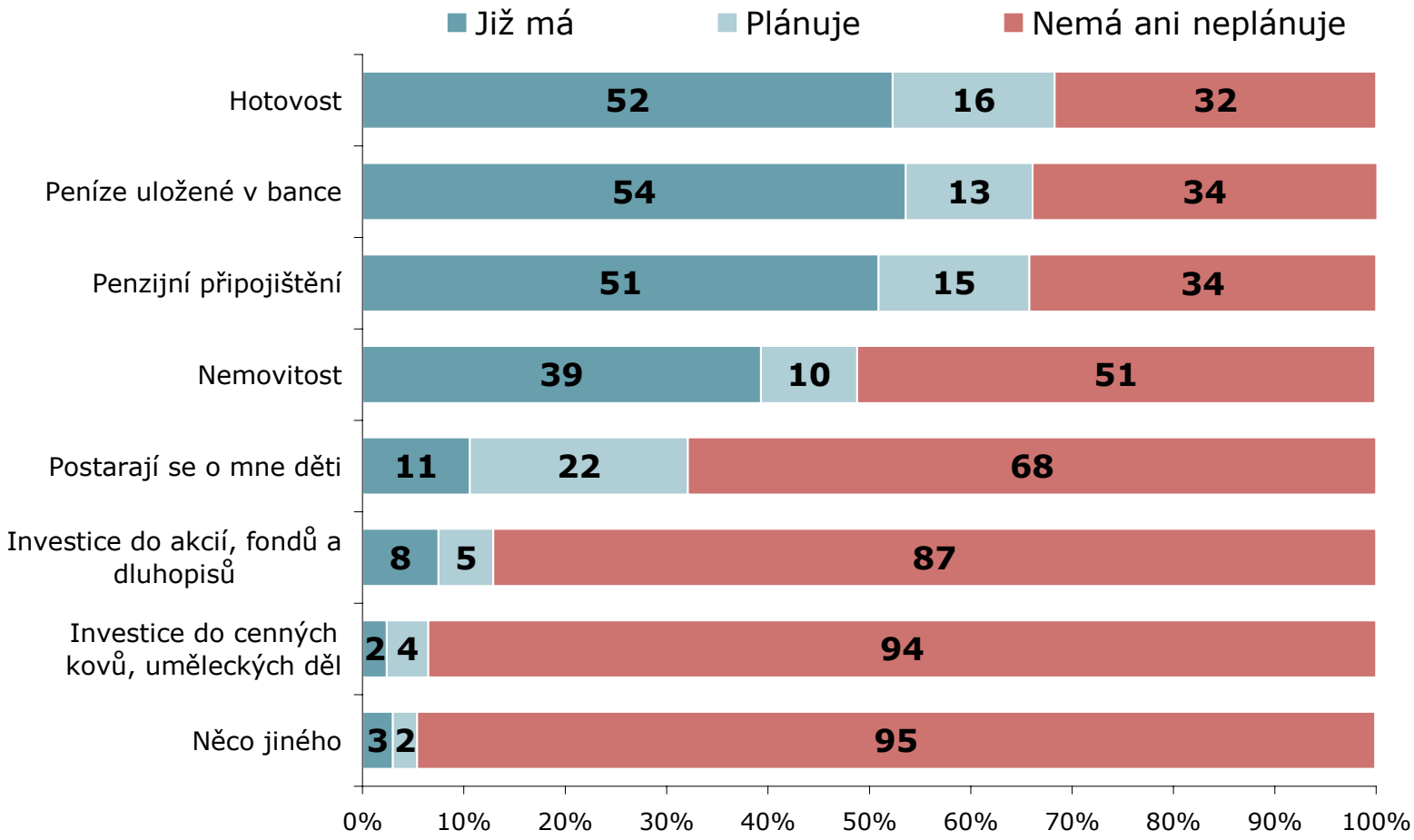


ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

Finanční nástroje zajištění na stáří: nejčastěji hotovost, penzijní připojištění a peníze uložené v bance

Která z následujících finančních zajištění na stáří již v současnosti máte a která z nich si plánujete pořídit?

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1005

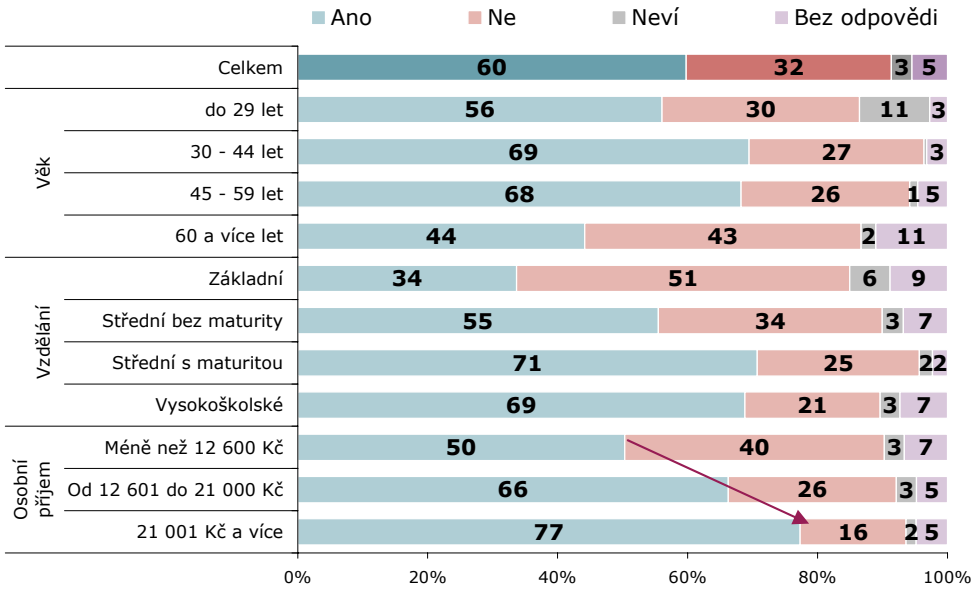


ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

Rezervy na stáří: třetina lidí si nevytváří rezervy na stáří

Vytváří si Vaše domácnost rezervy jako zajištění na stáří?

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1005

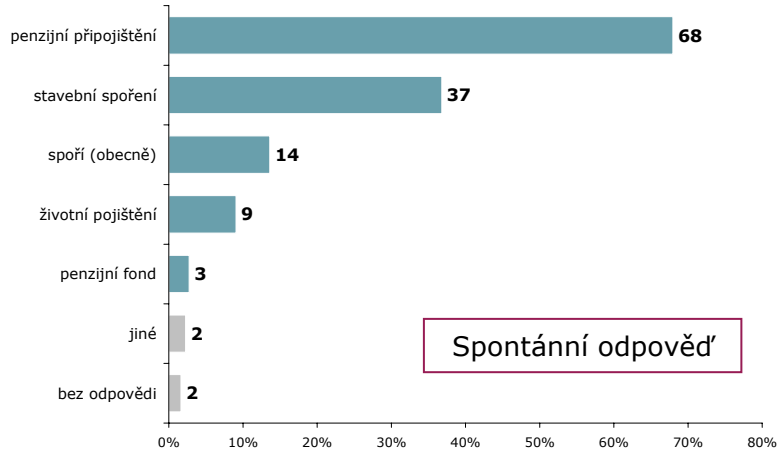


ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

- Podíl lidí, kteří si tvoří rezervy na stáří, roste s příjmem.
- Nejčastěji si lidé tvoří rezervy prostřednictvím penzijního připojištění.
- Domácnosti, které si rezervy na stáří nevytvářejí, tak nečiní proto, že nemají z čeho.

Jak si vytváříte rezervu na stáří?

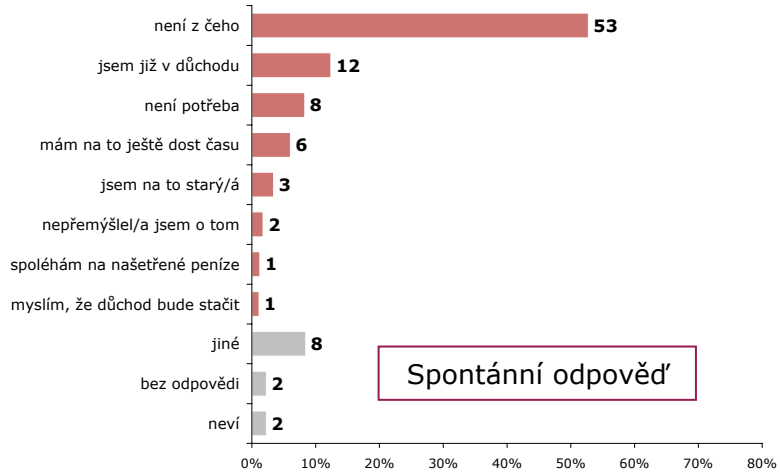
ZÁKLAD: Respondenti, kteří si vytváří rezervu na stáří, n=600
POZNÁMKA: bylo možno více odpovědí



ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

Proč si nevytváříte rezervy na stáří?

ZÁKLAD: Respondenti, kteří si nevytváří rezervu na stáří, n=317

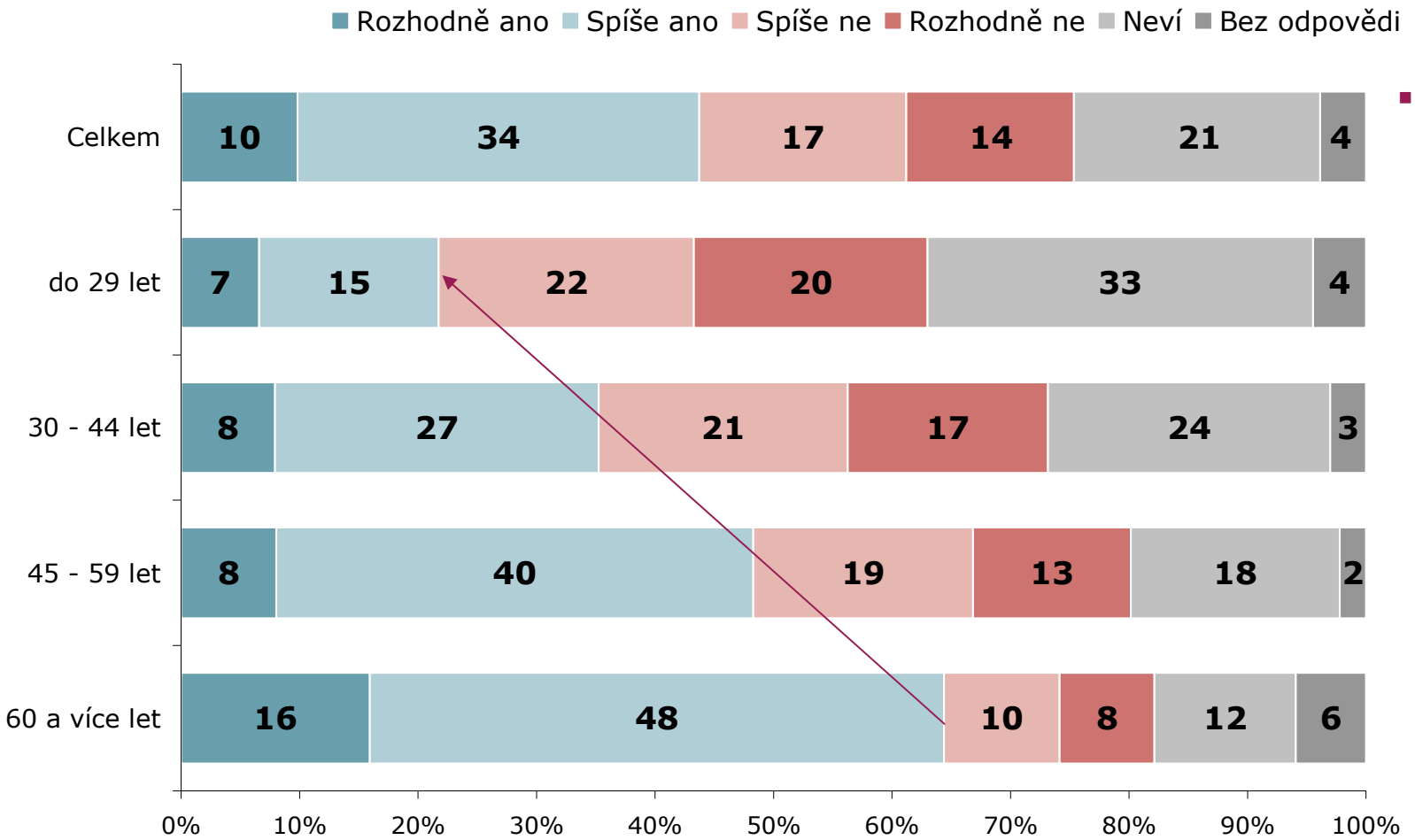


ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

Zajištění na stáří: třetina lidí se domnívá, že není na stáří dostatečně zajištěna

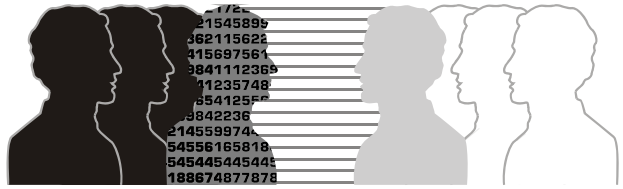
Když se zamyslíte nad svým současným a plánovaným zajištěním na stáří, domníváte se, že bude pro Vás dostatečné?

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1005



- S klesajícím věkem klesá i podíl lidí, kteří si myslí, že je jejich zajištění na stáří dostatečné.

ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010



FINANČNÍ PRODUKTY

Spontánní odpověď — Odpověď na otázku, při které nebyly respondentovi předloženy možnosti odpovědí a musel odpovědět sám, „spontánně", tedy svými slovy. Takovéto odpovědi byly následně seskupeny od významových kategorií.

Otázka OECD — Otázka z výzkumu OECD

U některých grafů, kde jsou součty do celku jiné než 100 %, jsou tyto odchylky dány zaokrouhlením jednotlivých variant odpovědí.

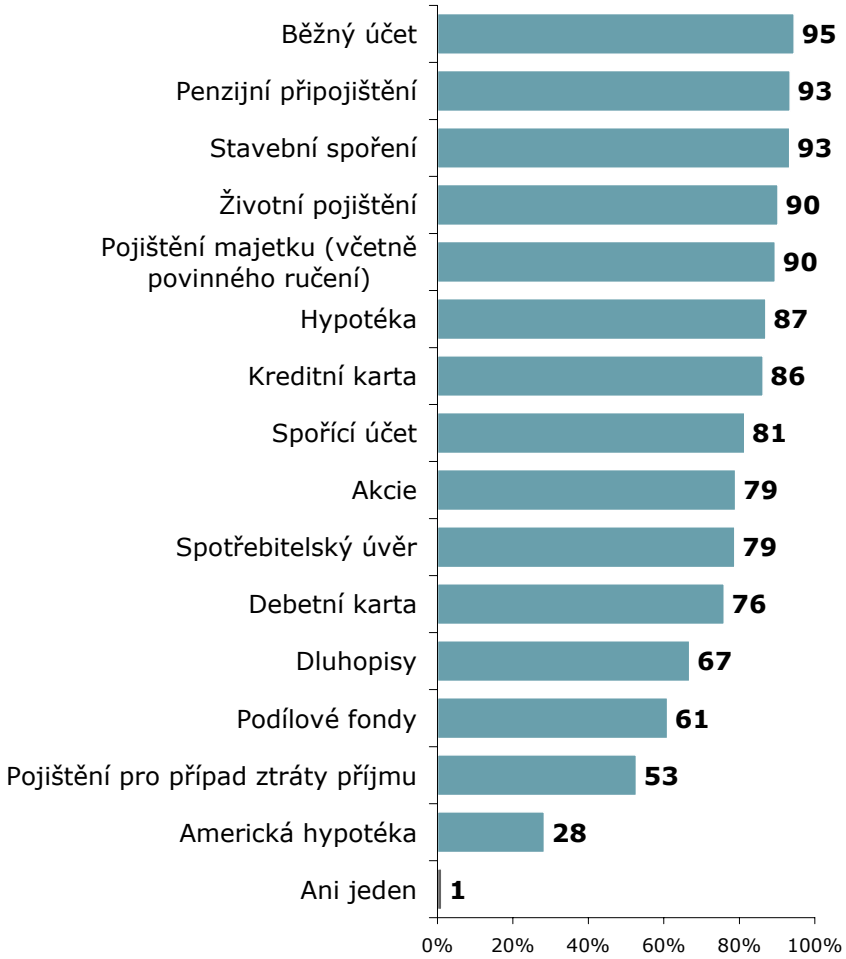
STEM MARK
MARKETINGOVÝ VÝZKUM JE DIALOG

Finanční produkty: lidé slyšeli o širokém spektru finančních produktů, ale ve větší míře využívají jen několik základních

O který produktech slyšeli

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1005
POZNÁMKA: bylo možno více odpovědí

Otázka OECD

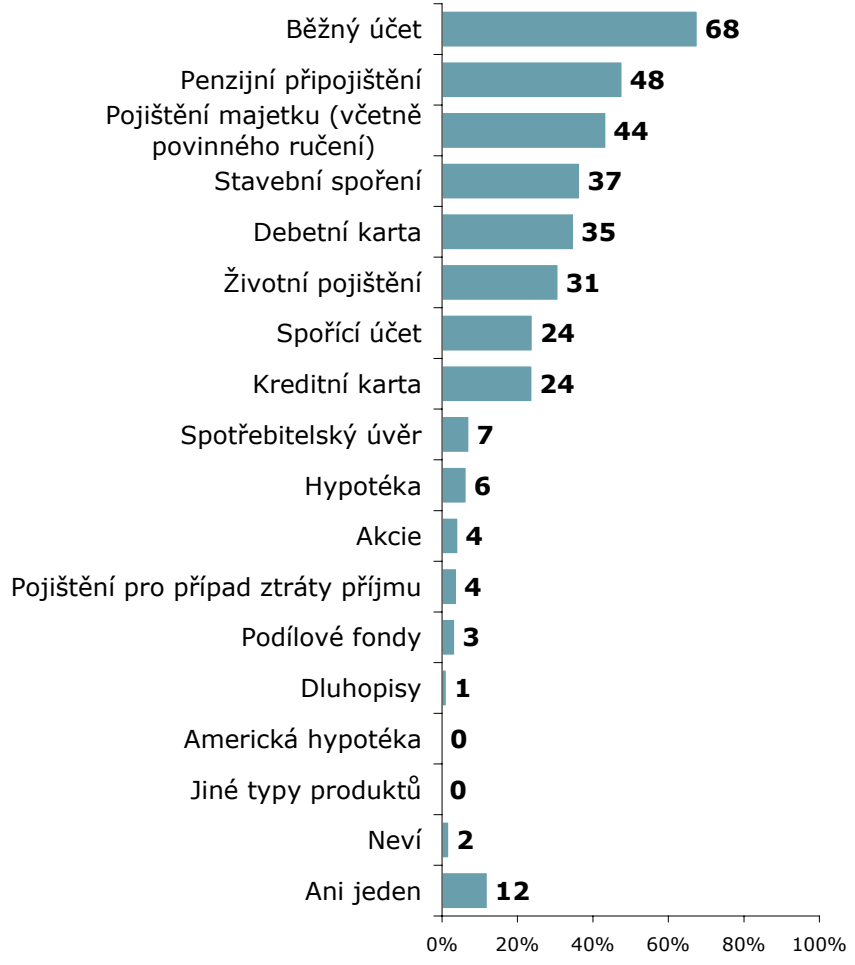


ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, září 2010

Produkty, které využívají

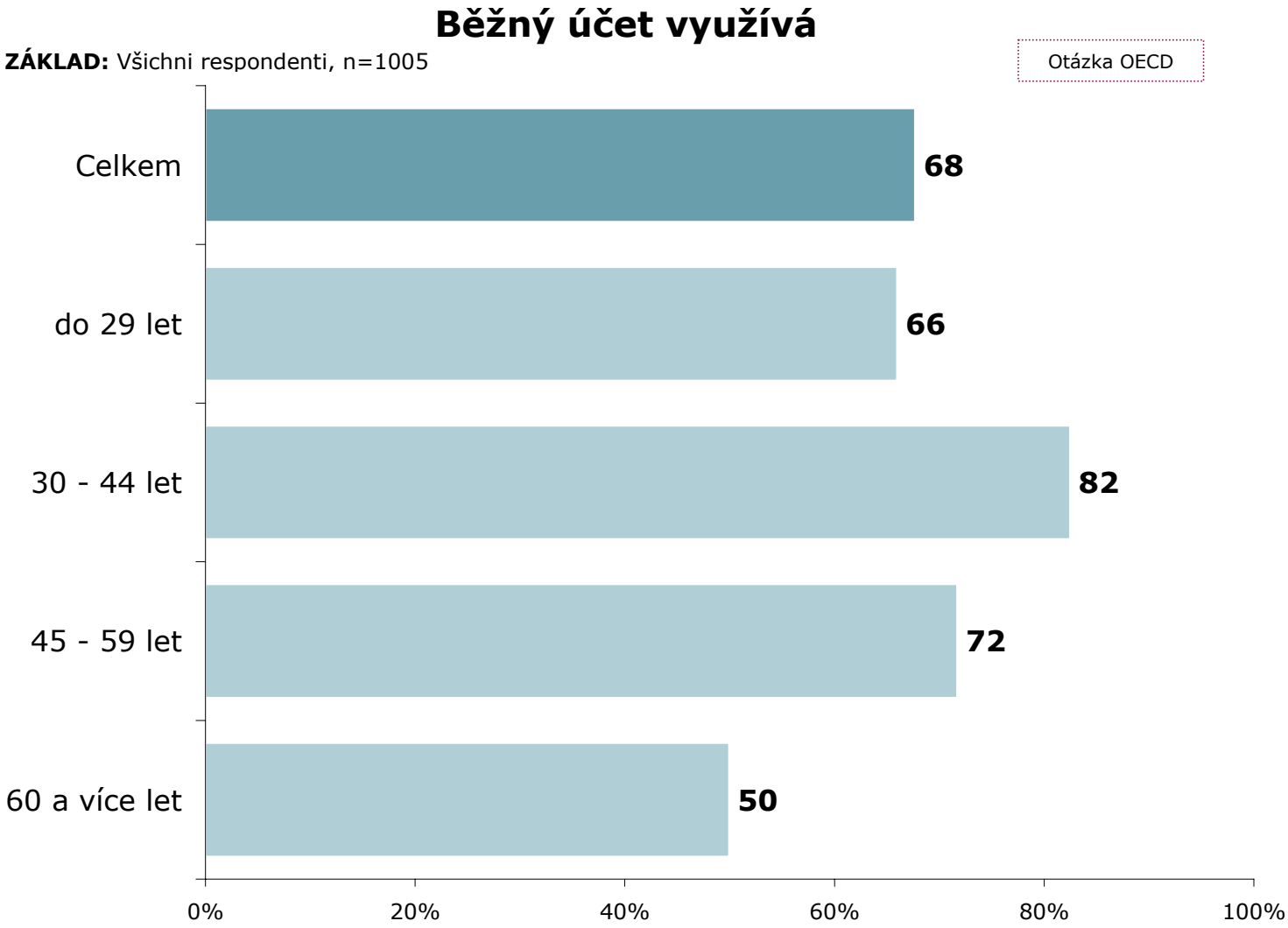
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1005
POZNÁMKA: bylo možno více odpovědí

Otázka OECD



ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, září 2010

Finanční produkty – Běžný účet: běžný účet využívají nejčastěji lidé v produktivním věku, nejméně často pak lidé starší 60 let



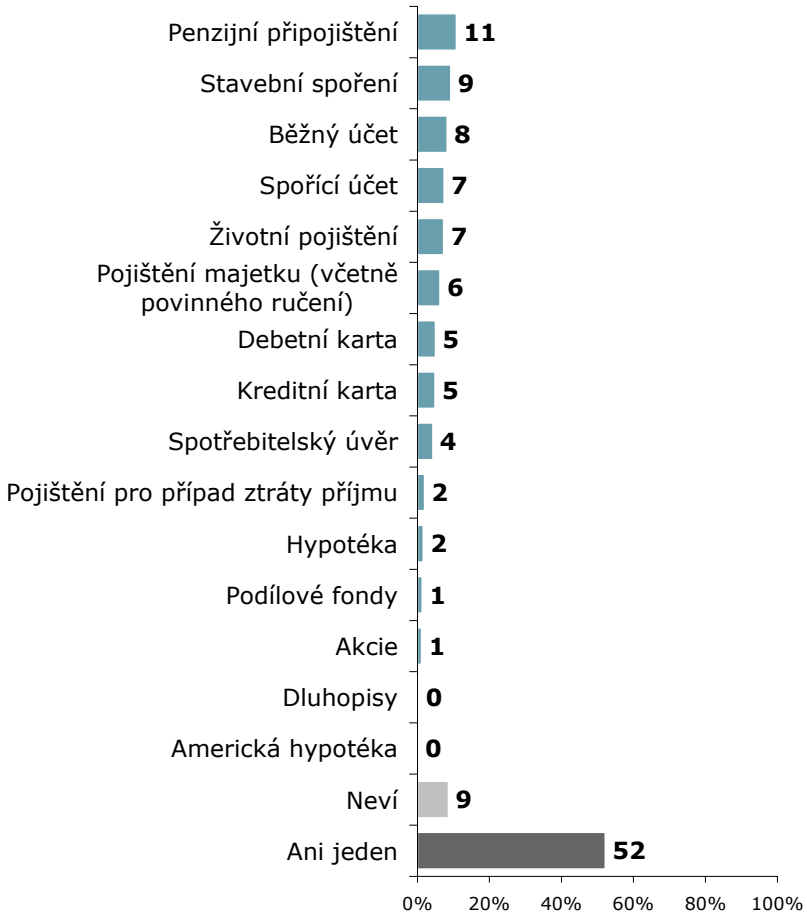
ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, září 2010

Finanční produkty pořízené v posledních 2 letech: nejčastěji penzijní připojištění, stavební spoření a běžný účet; při výběru nejčastěji zvažovali nabídku více společností

Produkty pořízené v posledních dvou letech

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1005

Otázka OECD

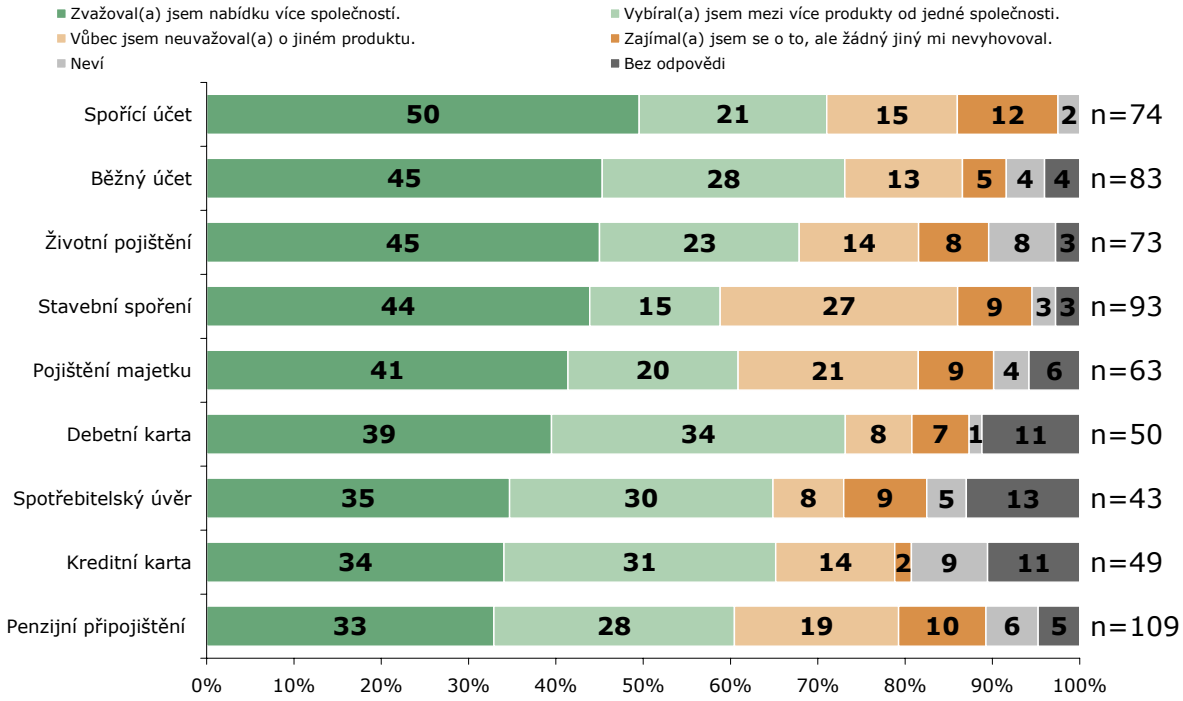


ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, září 2010

Způsob výběru produktu

Otázka OECD

ZÁKLAD: Respondenti, kteří si sjednali v posledních 2 letech daný produkt
POZNÁMKA: zobrazeny pouze produkty, které si v posledních dvou letech sjednalo více než 30 osob



ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, září 2010

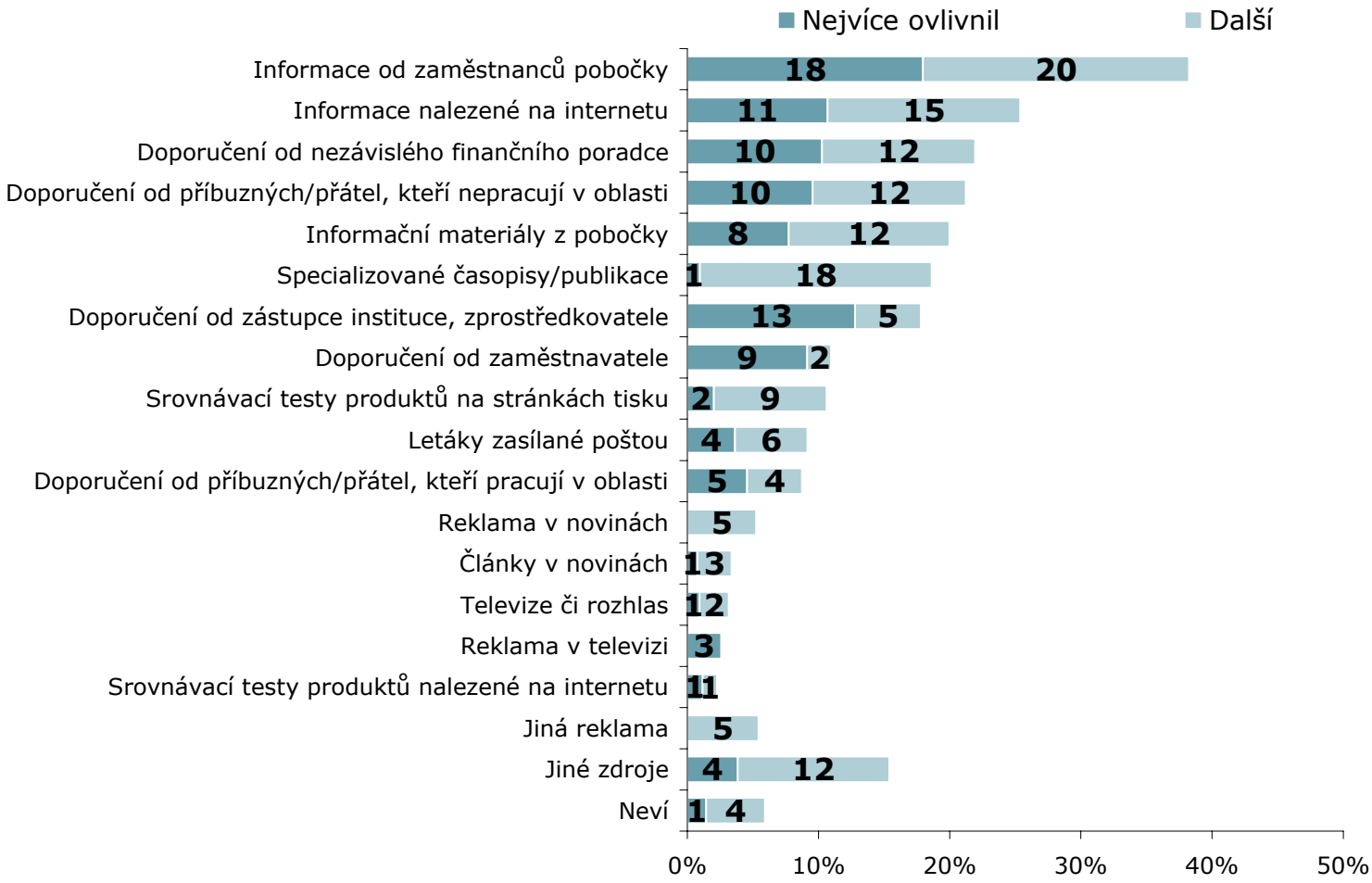
- Nějaký produkt si v posledních dvou letech pořídila méně než polovina lidí.

Informační zdroje při rozhodování o pořízení – Penzijní připojištění: nejčastěji informace od zaměstnanců pobočky

Informační zdroje - penzijní připojištění

ZÁKLAD: Respondenti, kteří si v posledních 2 letech sjednali penzijní připojištění, n=109

Otázka OECD



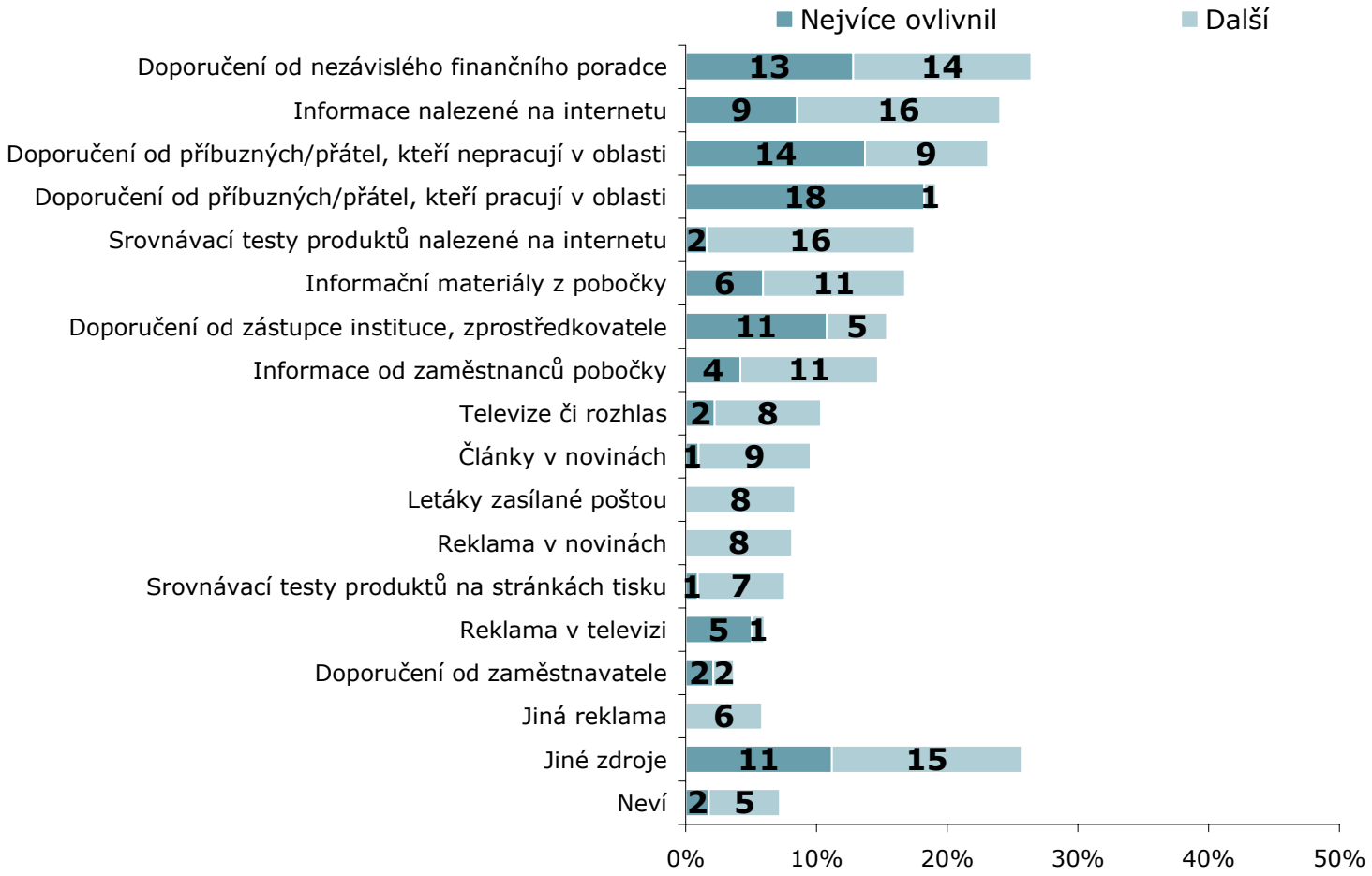
ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, září 2010

Informační zdroje při rozhodování o pořízení – Stavební spoření: nejčastěji doporučení od nezávislého finančního poradce

Informační zdroje - stavební spoření

Otázka OECD

ZÁKLAD: Respondenti, kteří si v posledních 2 letech sjednali stavební spoření, n=93



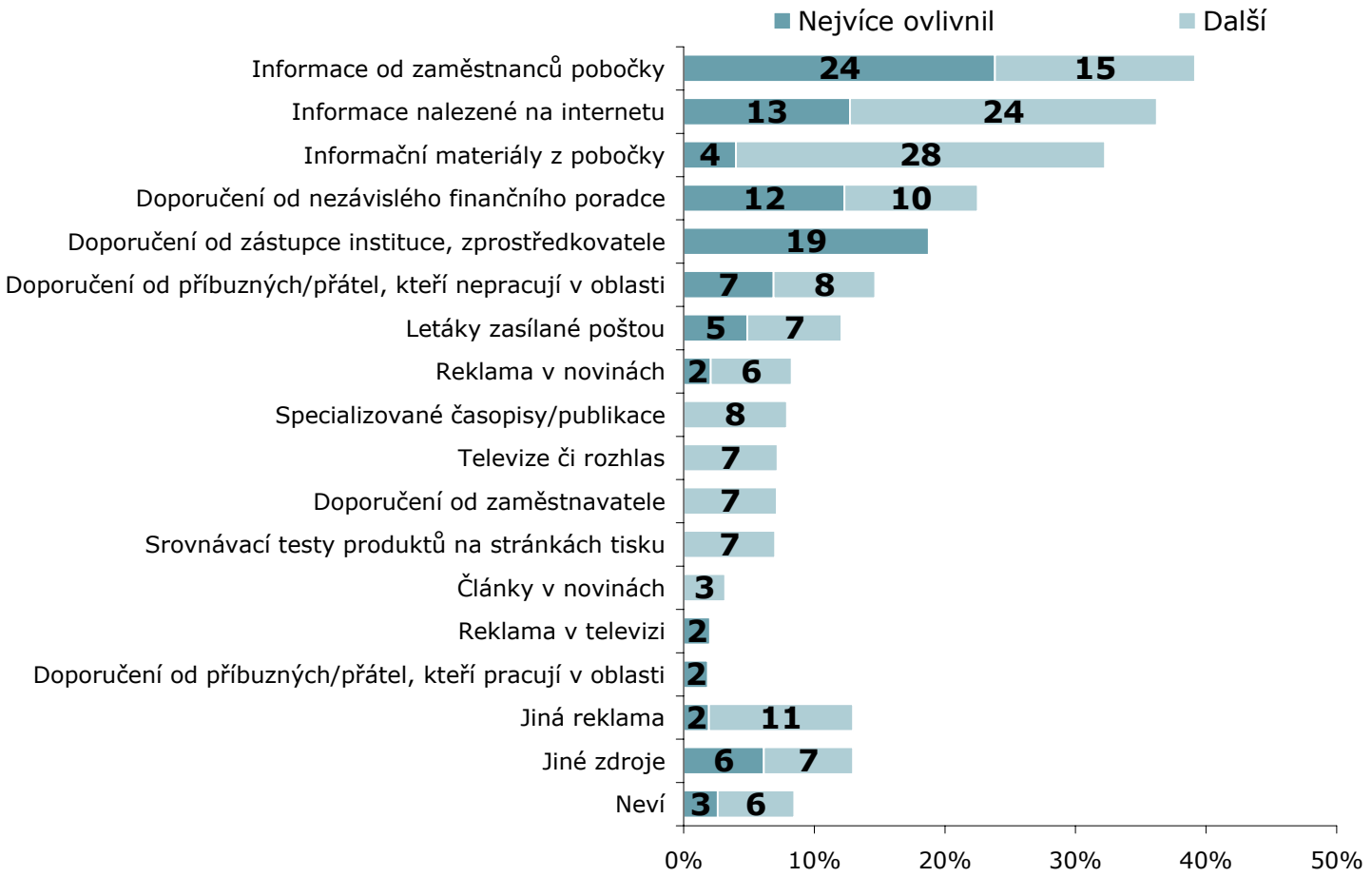
ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, září 2010

Informační zdroje při rozhodování o pořízení– Spotřebitelský úvěr: nejčastěji informace od zaměstnanců pobočky

Informační zdroje - spotřebitelský úvěr

Otázka OECD

ZÁKLAD: Respondenti, kteří si v posledních 2 letech sjednali spotřebitelský úvěr, n=43



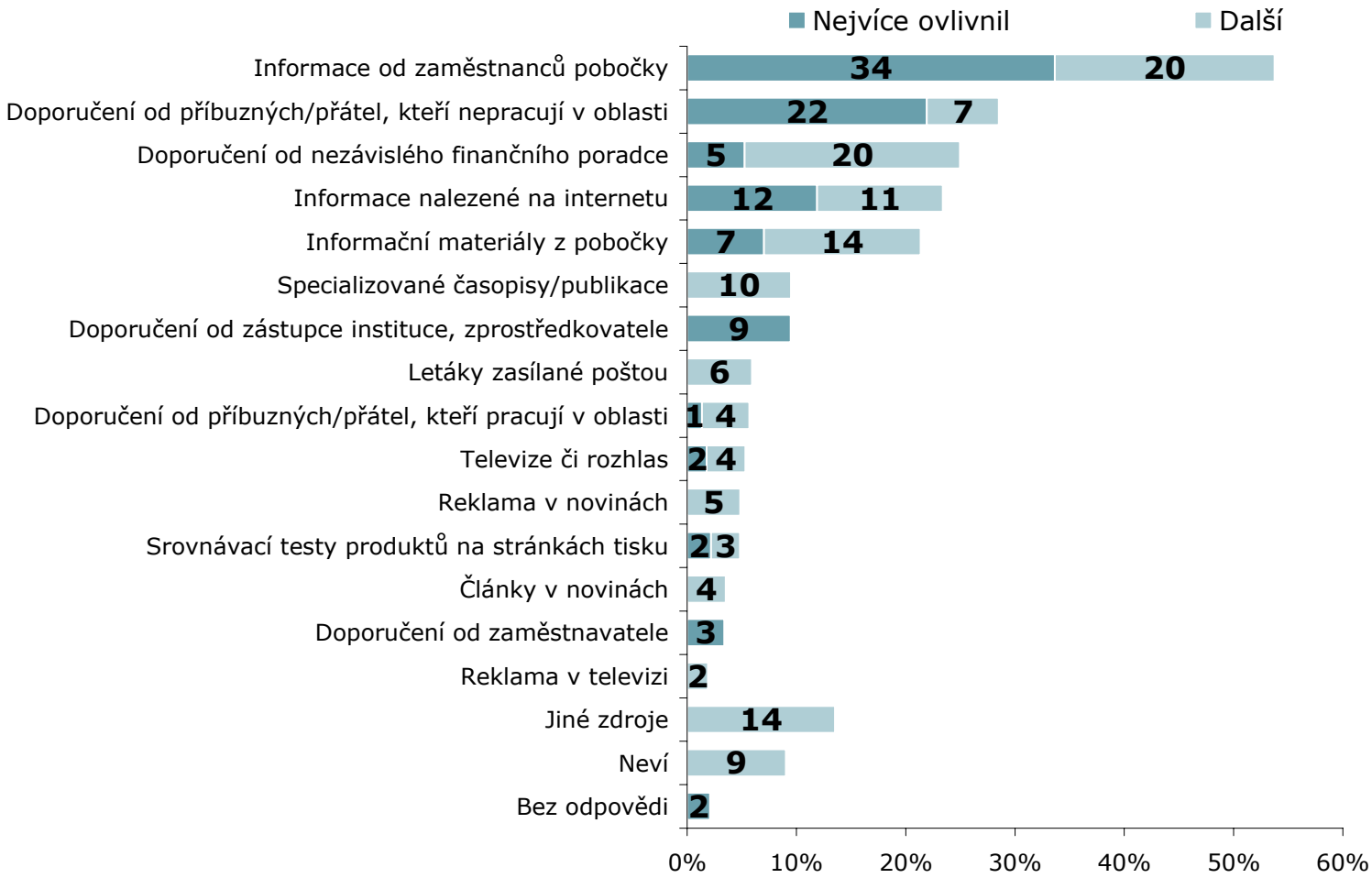
ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, září 2010

Informační zdroje při rozhodování o pořízení – Debetní karta: nejčastěji informace od zaměstnanců pobočky

Informační zdroje - debetní karta

Otázka OECD

ZÁKLAD: Respondenti, kteří si v posledních 2 letech sjednali debetní kartu, n=50



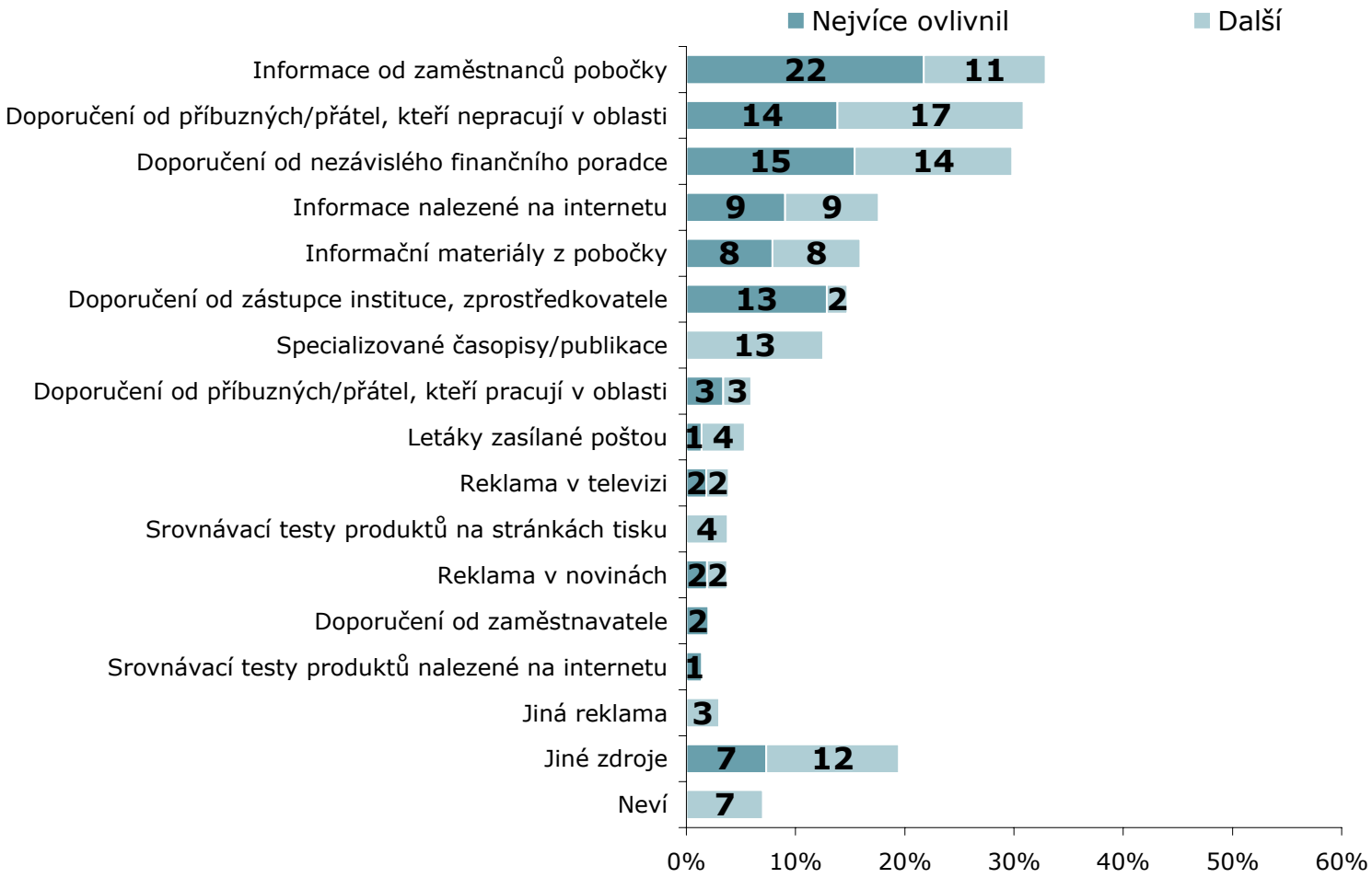
ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, září 2010

Informační zdroje při rozhodování o pořízení – Kreditní karta: nejčastěji informace od zaměstnanců pobočky

Informační zdroje - Kreditní karta

Otázka OECD

ZÁKLAD: Respondenti, kteří si v posledních 2 letech sjednali kreditní kartu, n=49



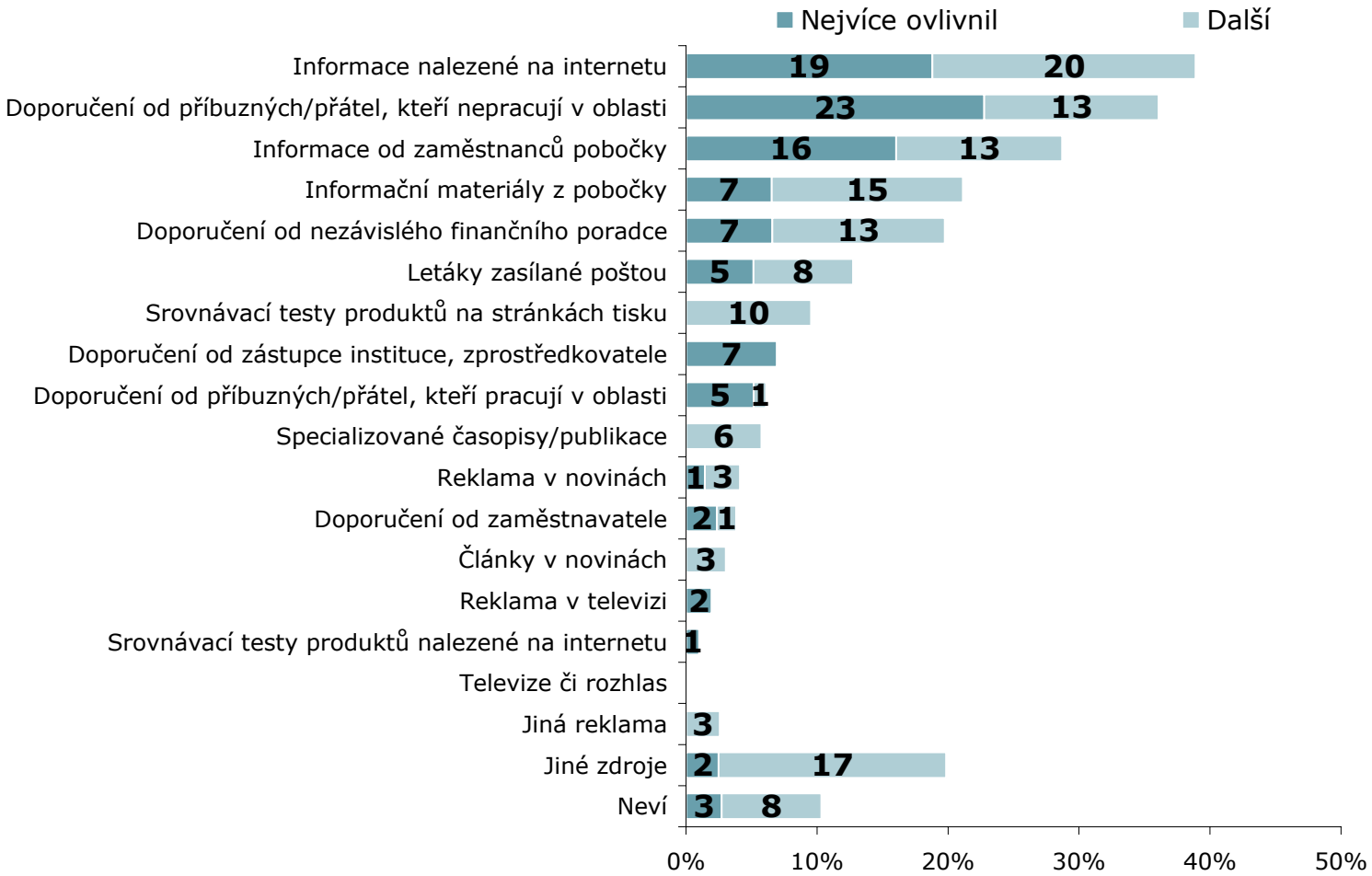
ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, září 2010

Informační zdroje při rozhodování o pořízení – Běžný účet: nejčastěji informace nalezené na internetu

Informační zdroje - běžný účet

Otázka OECD

ZÁKLAD: Respondenti, kteří si v posledních 2 letech sjednali běžný účet, n=83



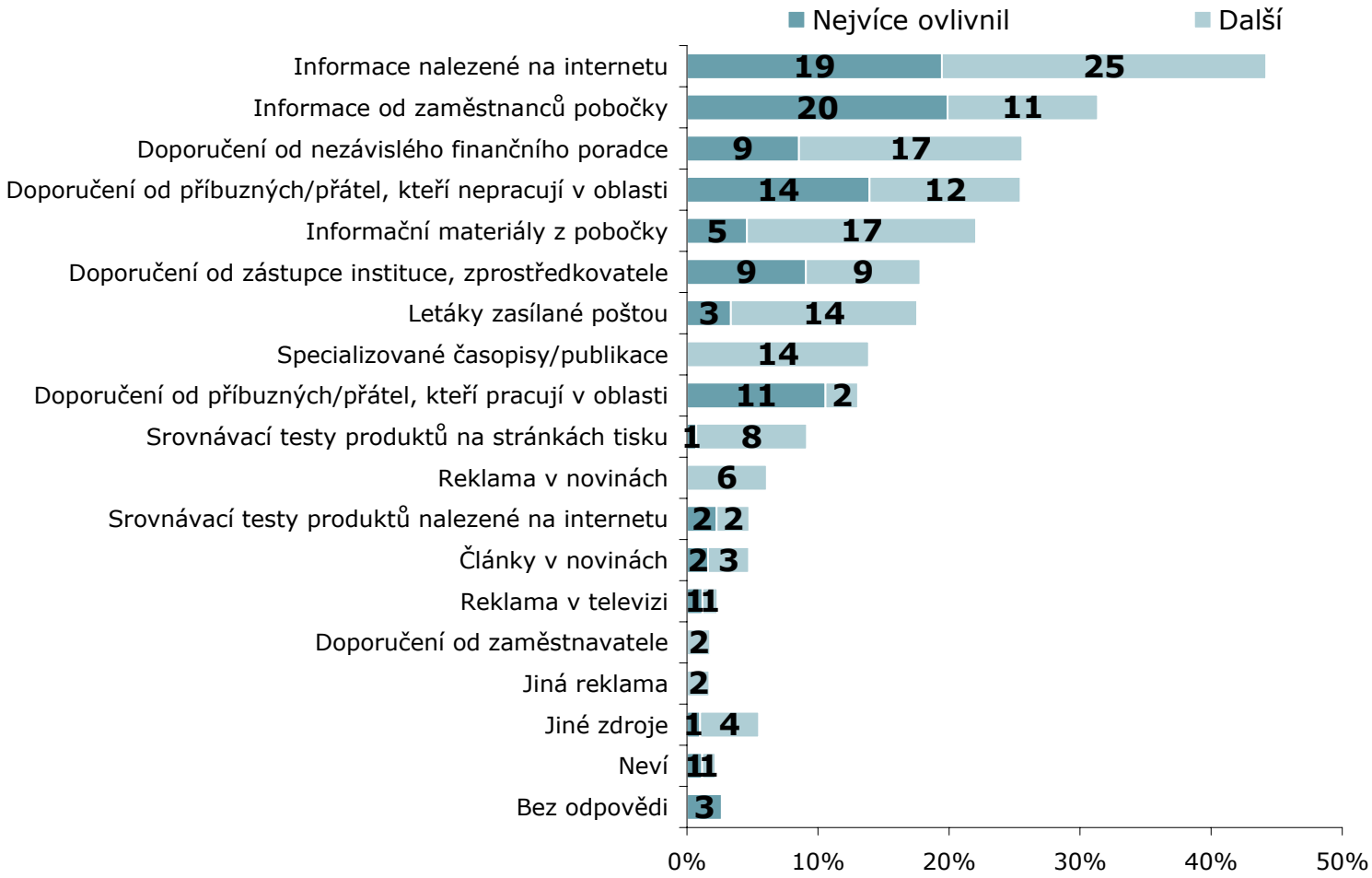
ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, září 2010

Informační zdroje při rozhodování o pořízení – Spořící účet: nejčastěji informace nalezené na internetu

Informační zdroje - spořící účet

Otázka OECD

ZÁKLAD: Respondenti, kteří si v posledních 2 letech sjednali spořící účet, n=74



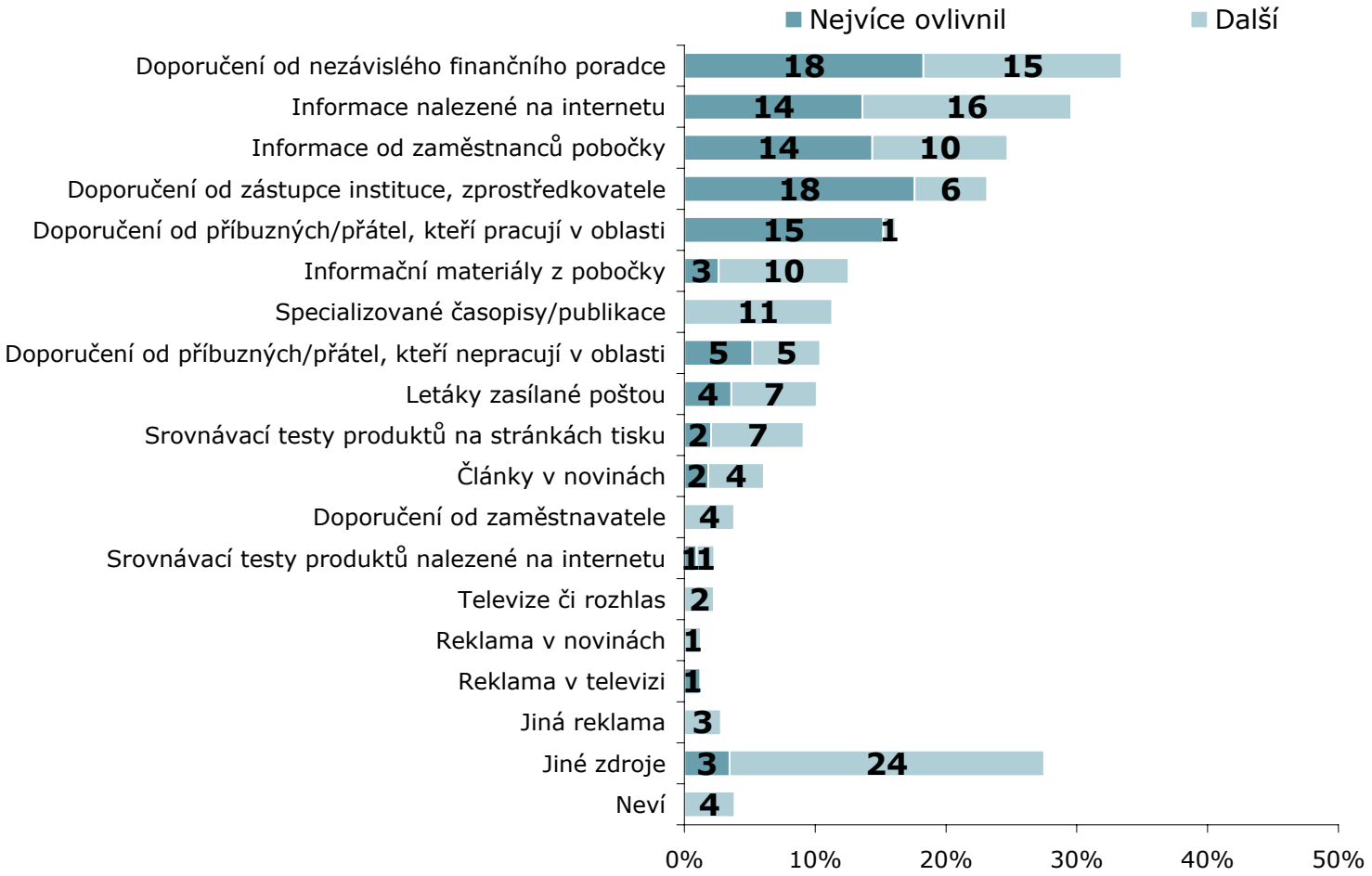
ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, září 2010

Informační zdroje při rozhodování o pořízení – Životní pojištění: nejčastěji informace od nezávislého finančního poradce

Informační zdroje - životní pojištění

Otázka OECD

ZÁKLAD: Respondenti, kteří si v posledních 2 letech sjednali životní pojištění, n=73



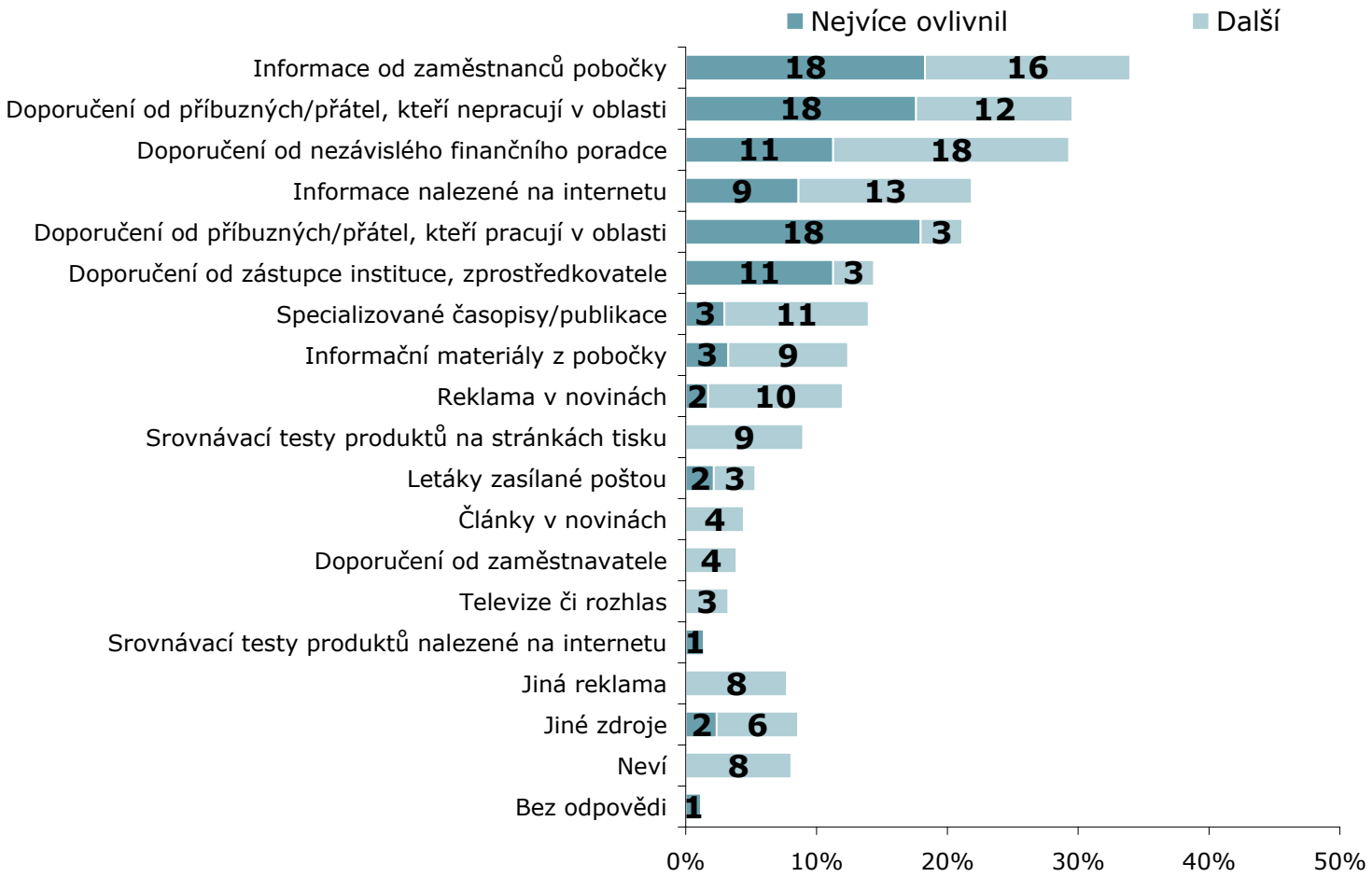
ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, září 2010

Informační zdroje při rozhodování o pořízení – Pojištění majetku: nejčastěji informace od zaměstnanců pobočky

Informační zdroje - Pojištění majetku

Otázka OECD

ZÁKLAD: Respondenti, kteří si v posledních 2 letech sjednali pojištění majetku, n=63



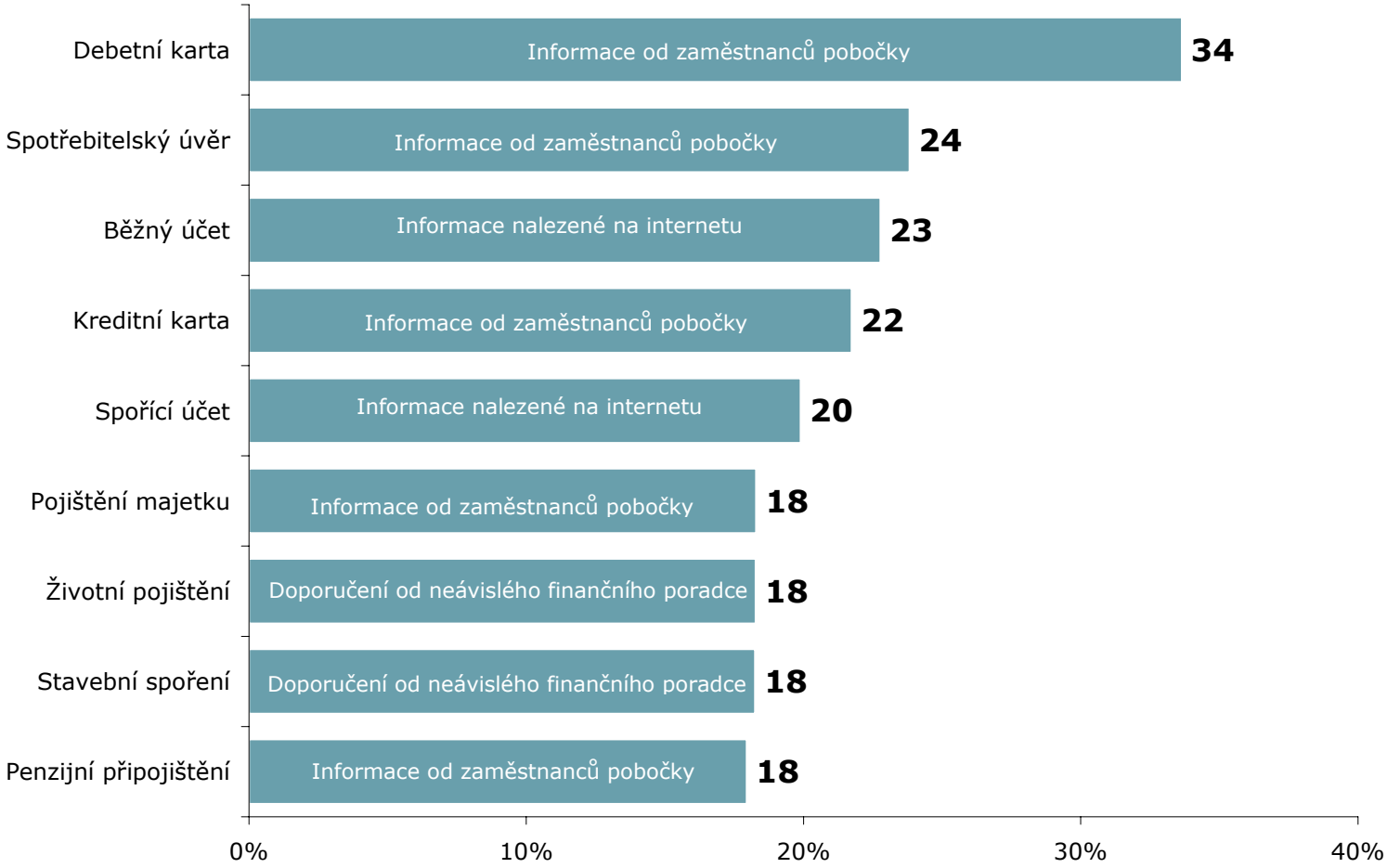
ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, září 2010

Informační zdroje při rozhodování o pořízení: u většiny produktů jsou klíčovým zdrojem informací zaměstnanci na pobočce

Informační zdroje, které nejvíce ovlivnily rozhodování o pořízení produktu

Otázka OECD

ZÁKLAD: Respondenti, kteří si v posledních 2 letech sjednali daný produkt

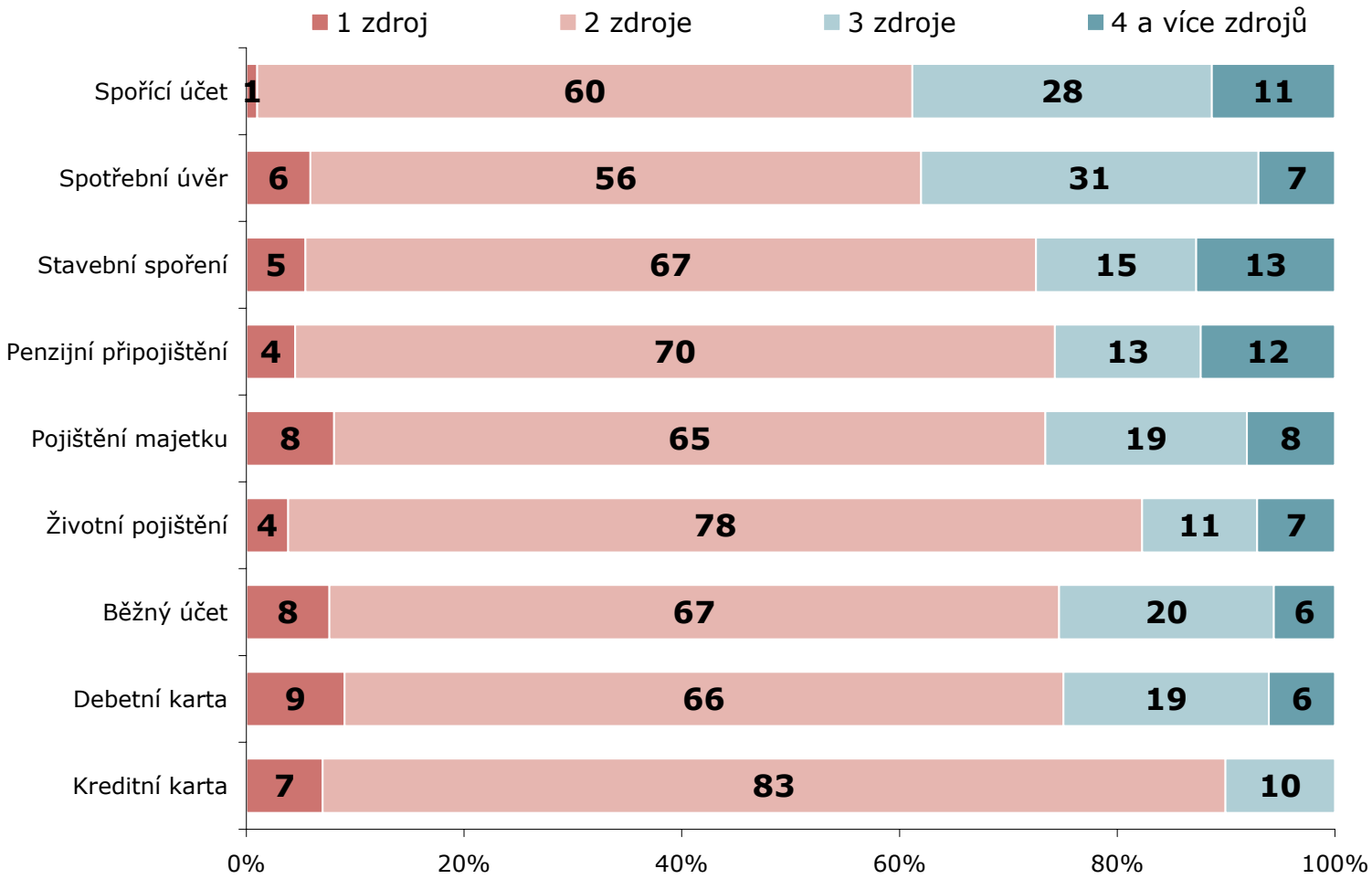


ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, září 2010

Informační zdroje při rozhodování o pořízení: nejvíce informačních zdrojů lidé používají při sjednávání spořícího účtu

Počet informačních zdrojů

ZÁKLAD: Respondenti, kteří si v posledních 2 letech některý z produktů



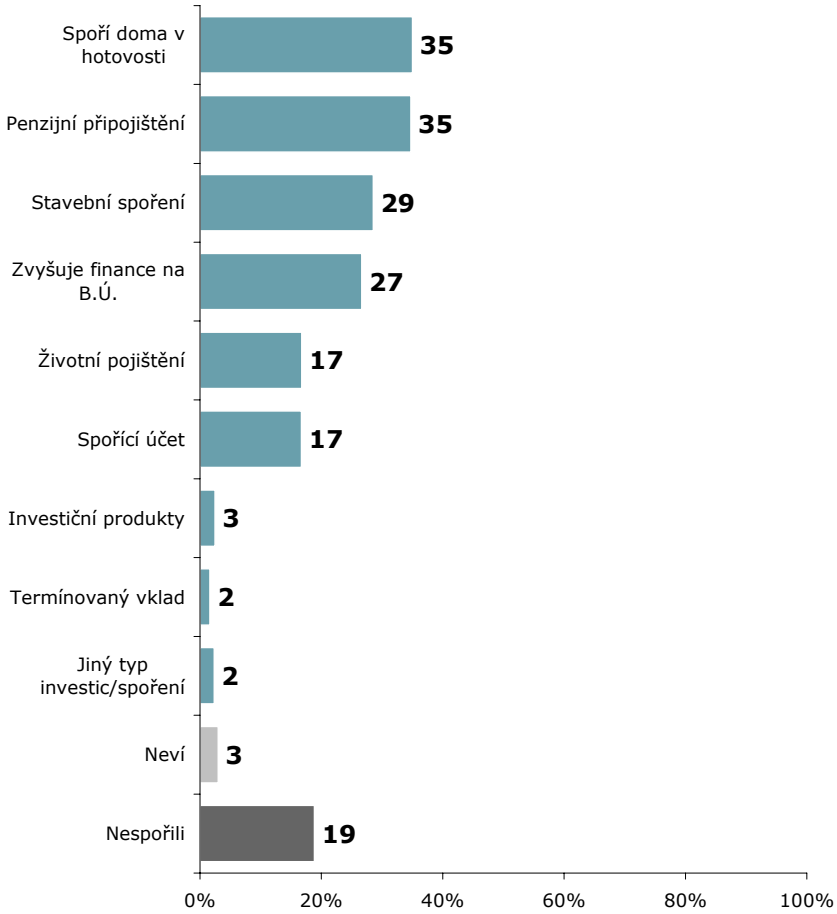
ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, září 2010

Spoření: nejčastěji lidé v posledních 12 měsících spořili doma v hotovosti a také prostřednictvím penzijního připojištění; tento trend bude pokračovat i v dalších 12 měsících

Jakým způsobem v posledních 12 měsících spořili

Otázka OECD

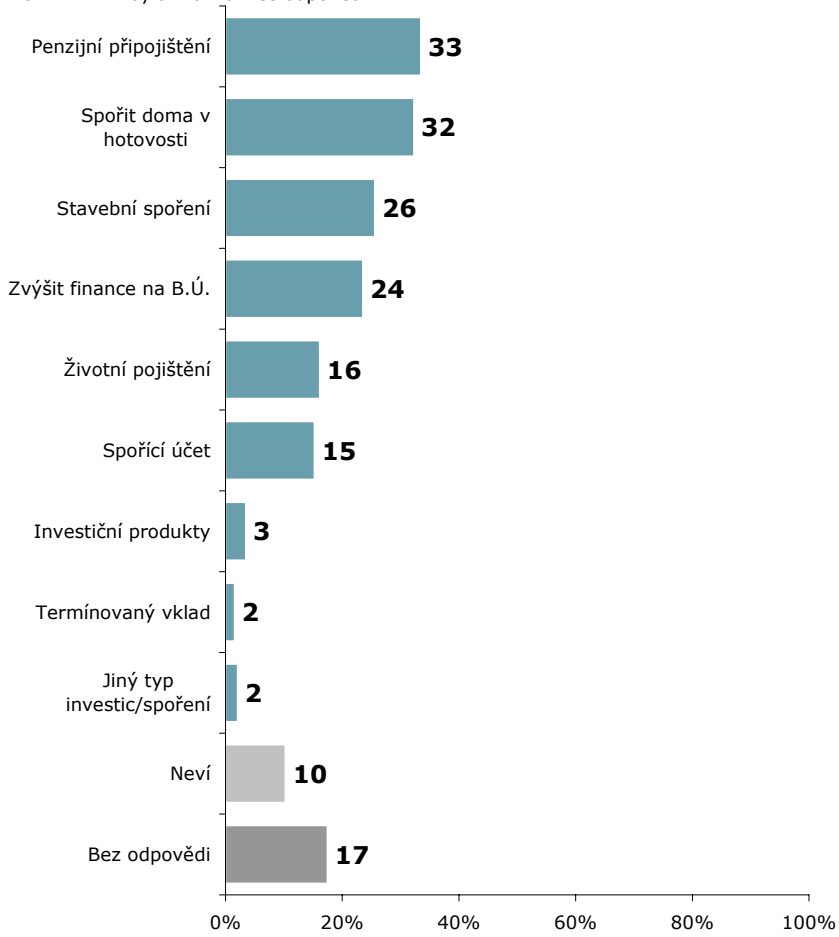
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1005
POZNÁMKA: bylo možno více odpovědí



ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, září 2010

Jakým způsobem v následujících 12 měsících plánují spořit

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1005
POZNÁMKA: bylo možno více odpovědí

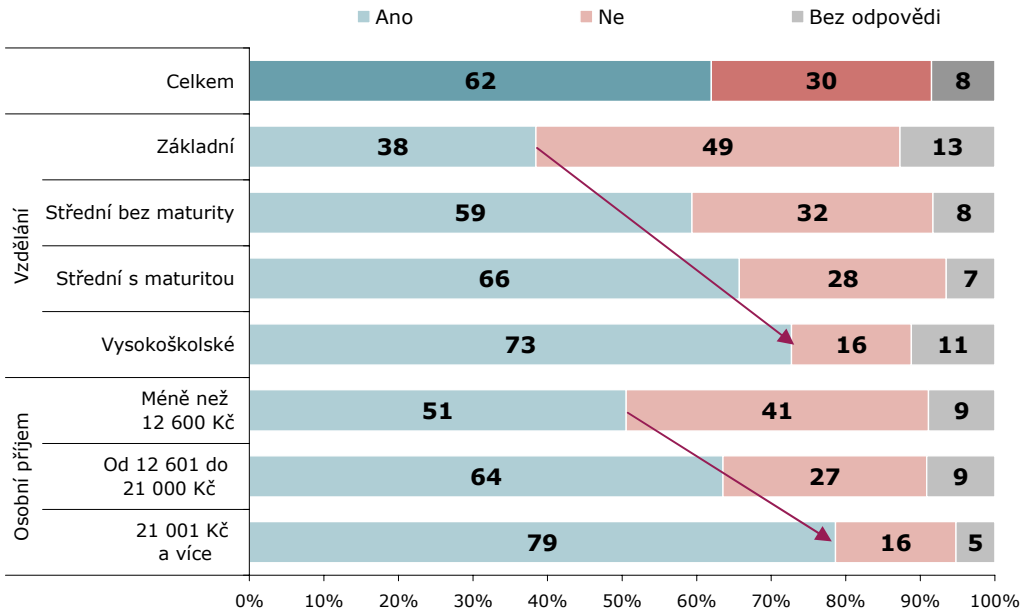


ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

Debetní a kreditní karta: tři pětiny lidí, kteří alespoň slyšeli o debetní a kreditní kartě, deklarují, že znají rozdíl mezi těmito kartami; pouze polovina z nich však tento rozdíl dokáže také správně popsat

Věděl(a) byste, jaký je rozdíl mezi debetní a kreditní platební kartou?

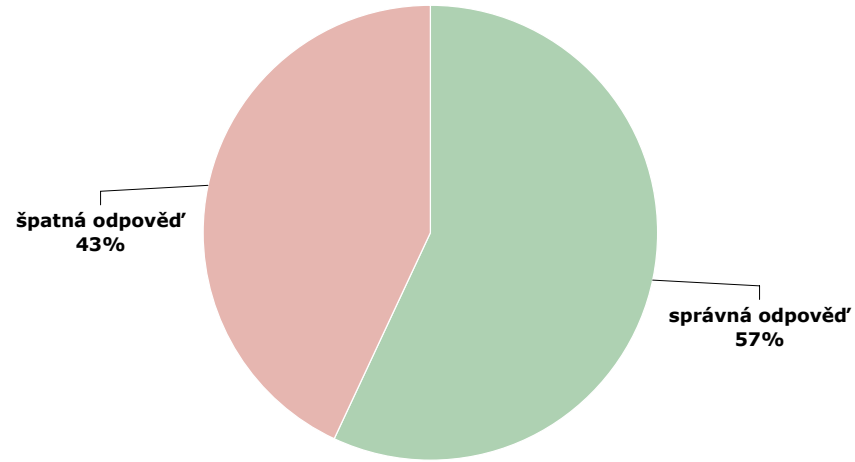
ZÁKLAD: Respondenti, kteří alespoň slyšeli o kreditní/debetní kartě, n=704



ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

Jaký je rozdíl mezi debetní a kreditní kartou?

ZÁKLAD: Respondenti, kteří uvedli, že znají rozdíl, n=437



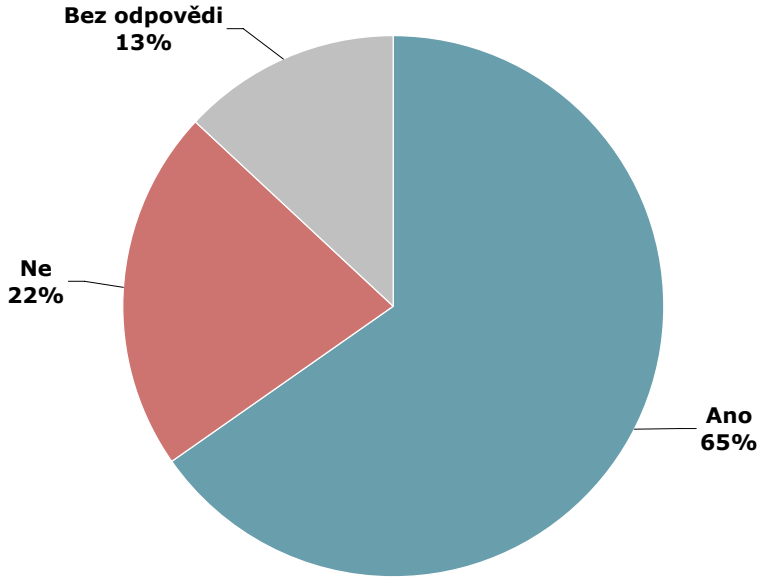
Spontánní odpověď

ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

Debetní a kreditní karta: dvě třetiny lidí, kteří uvedli, že mají kreditní kartu, si myslí, že ví, čím se liší od debetní karty; ve skutečnosti tento rozdíl zná jen necelá polovina z nich

Věděl(a) byste, jaký je rozdíl mezi debetní a kreditní platební kartou?

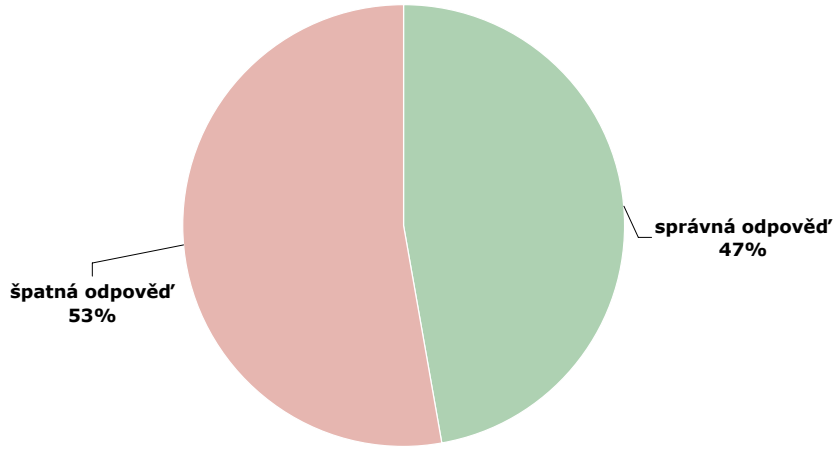
ZÁKLAD: Respondenti, kteří mají kreditní kartu, a slyšeli jak o debetní, tak o kreditní kartě, n=186



ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

Jaký je rozdíl mezi debetní a kreditní kartou?

ZÁKLAD: Respondenti, kteří uvedli, že mají Kreditní kartu a slyšeli jak o debetní, tak o kreditní kartě a uvedli, že znají rozdíl, n=122



ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

Spontánní odpověď

Mezi špatnými odpověď mi se vyskytly mimo jiné i tyto:

- „Debetní karta je, že můžete vybírat do mínusu určené částky ve smlouvě, s kreditní kartou nemůžete jít hluboko do mínusu."
- „Debetní karta - můžu jít do mínusu na své kartě a kreditní karta je ta, se kterou můžu platit v obchodě."
- „Debetní kartou mohu platit nákupy a na kreditku spořit."
- „Debetní platí i v zahraničí a kreditní v ČR."
- „Kreditní karta slouží k manipulaci se skutečnými penězi, debetní pouze s čísly představujícími peníze."

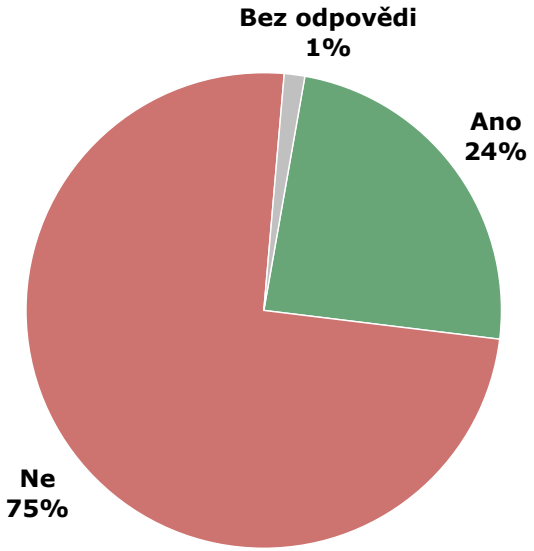
Kreditní karta: kreditní kartu využívá necelá čtvrtina lidí

Před položením těchto dvou otázek bylo respondentům vysvětleno, jaký je hlavní rozdíl mezi debetní a kreditní kartou.

Využíváte Vy osobně kreditní kartu?

Otázka OECD

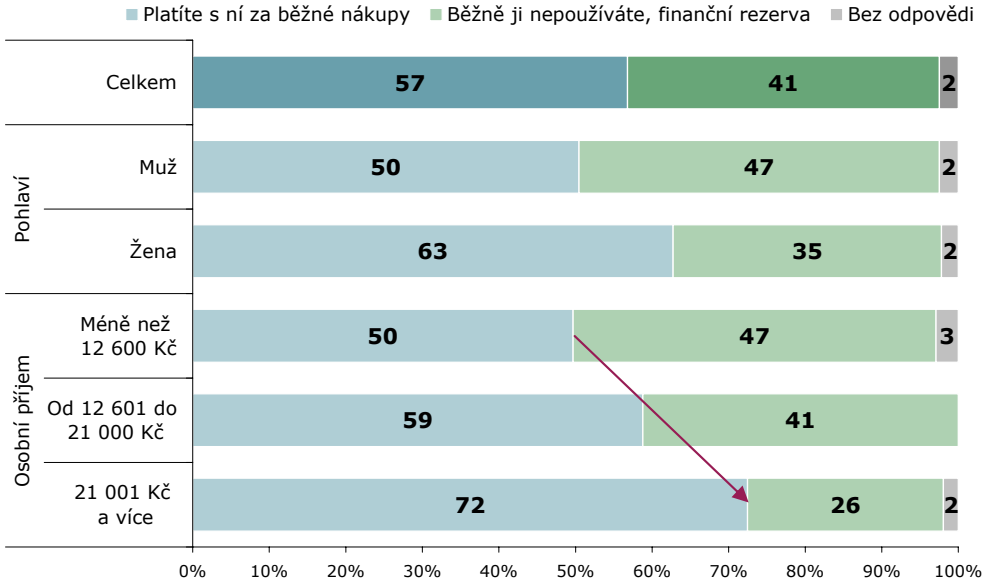
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1005



ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

Jakým způsobem používáte svou kreditní kartu?

ZÁKLAD: Respondenti, kteří používají kreditní kartu, n=240



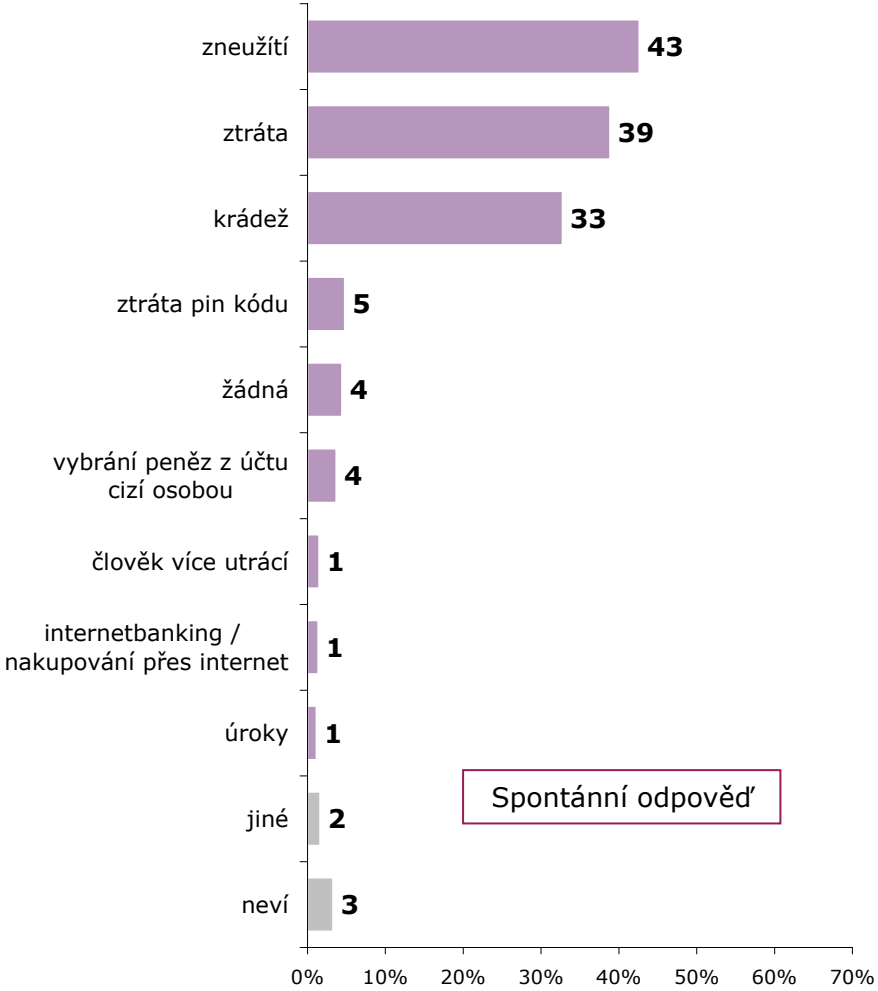
ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

- Podíl lidí, kteří používají kreditní kartu při běžných nákupech, roste spolu s rostoucím příjmem.

Rizika spojená s platební kartou: zneužití, ztráta, krádež

Jaká jsou rizika spojená s platební kartou?

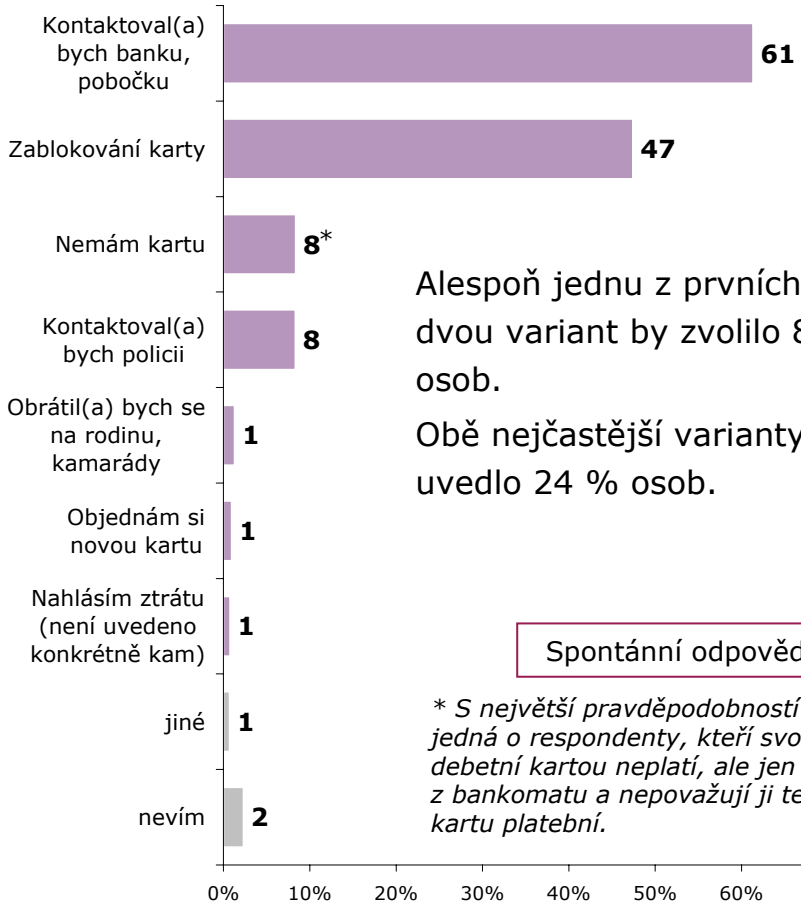
ZÁKLAD: Respondenti, kteří mají debetní kartu, n=351
POZNÁMKA: bylo možno více odpovědí



ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

Co byste udělal, kdyby Vám byla odcizena platební karta?

ZÁKLAD: Respondenti, kteří mají debetní kartu, n=351
POZNÁMKA: bylo možno více odpovědí



Alespoň jednu z prvních dvou variant by zvolilo 85 % osob.

Obě nejčastější varianty pak uvedlo 24 % osob.

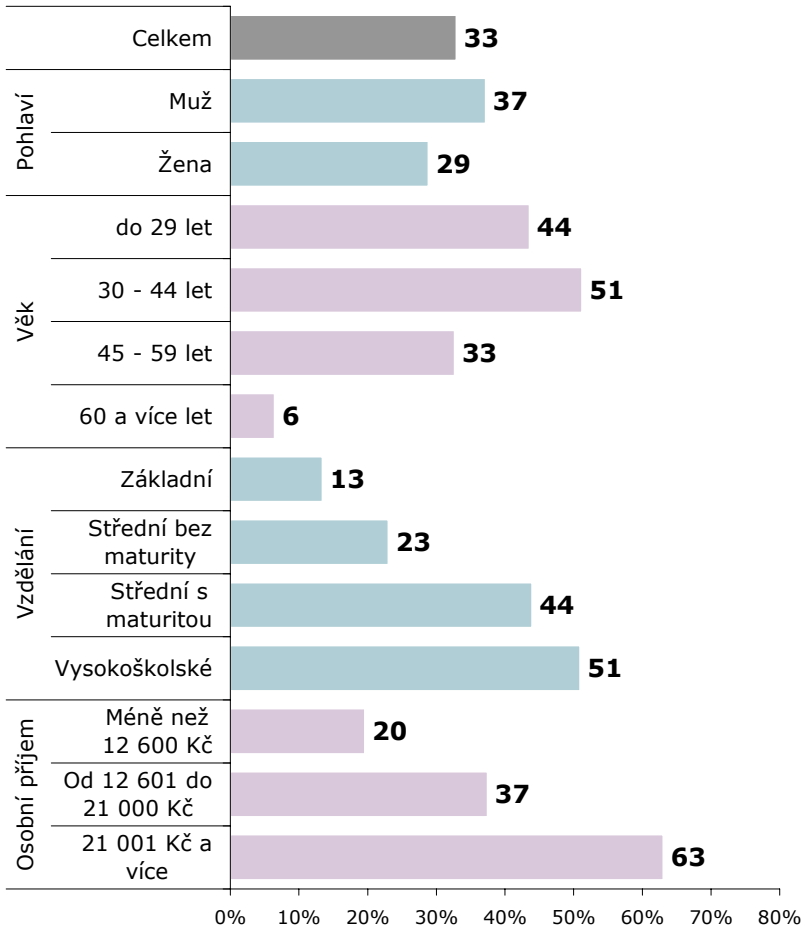
** S největší pravděpodobností se jedná o respondenty, kteří svou debetní kartou neplatí, ale jen vybírají z bankomatu a nepovažují ji tedy za kartu platební.*

ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

Internetbanking: využívá jej třetina lidí, téměř dvě pětiny z nich se bojí hackerů

Využívají internet banking

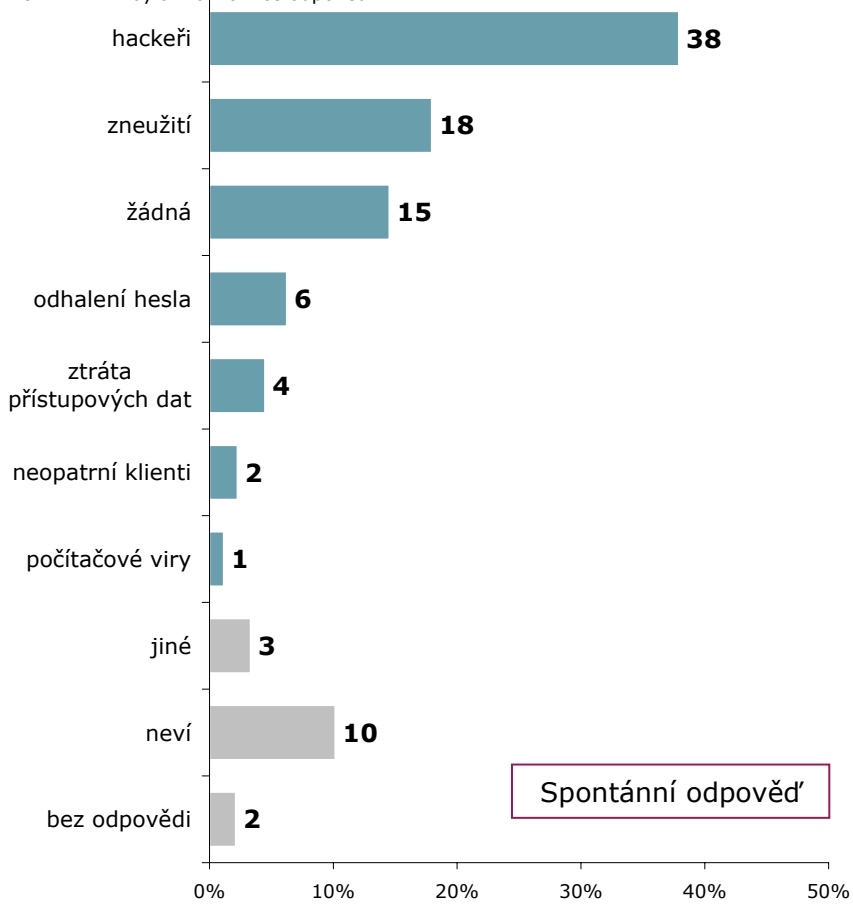
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1005



ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

Jaká jsou podle Vás největší rizika spojená s elektronickým bankovnictvím/internetbankingem

ZÁKLAD: Respondenti, kteří uvedli, že mají internetbanking, n=331
POZNÁMKA: bylo možno více odpovědí

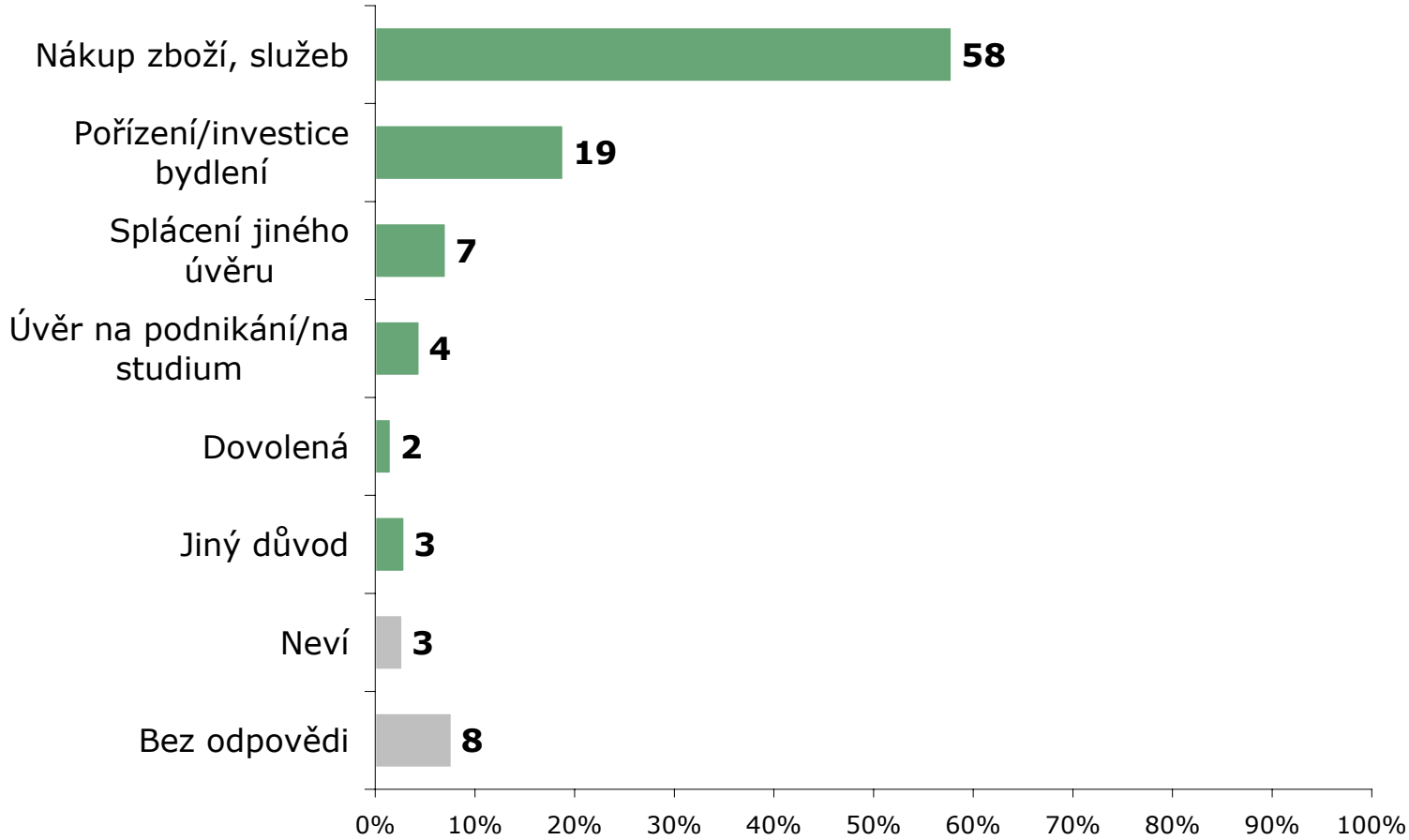


ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

Úvěrové produkty: hypotéka na bydlení, spotřební úvěr převážně na nákup zboží

Z jakého důvodu, za jakým účelem jste si sjednal spotřebitelský úvěr?

ZÁKLAD: Respondenti, kteří mají spotřebitelský úvěr n=72
POZNÁMKA: bylo možno více odpovědí

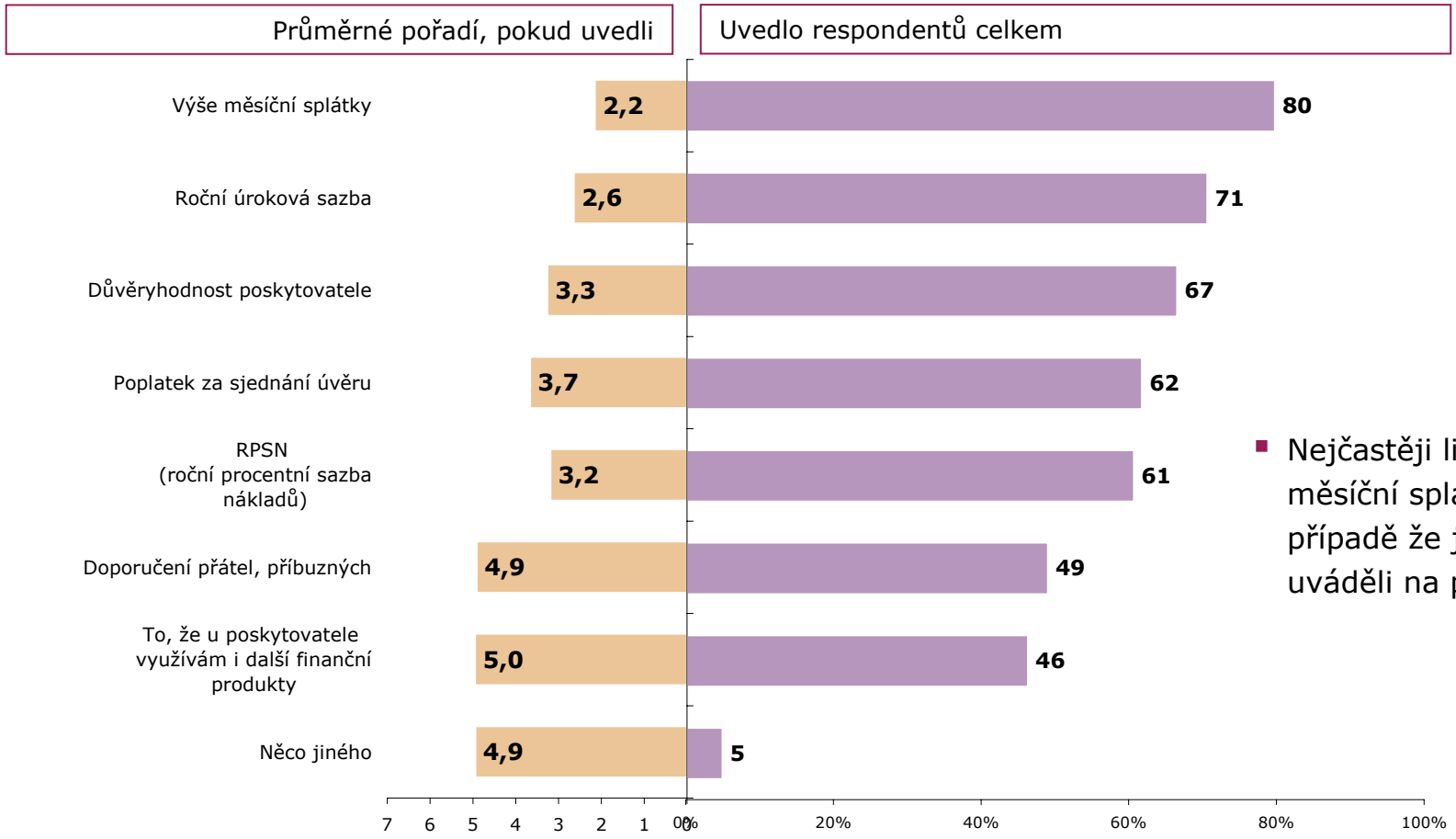


ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

Hlediska při výběru úvěru: nejdůležitějším kritériem pro výběr úvěru je výše měsíční splátky

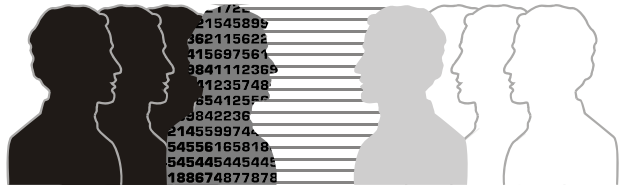
Podle jakých kritérií byste se rozhodoval pokud byste si měl vzít půjčku/úvěr?

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1005



- Nejčastěji lidé uváděli výši měsíční splátky, kterou, v případě že ji uvedli, zároveň uváděli na předních místech.

ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010



CHOVÁNÍ A ZVYKLOSTI VE SVĚTĚ FINANCÍ

Spontánní odpověď — Odpověď na otázku, při které nebyly respondentovi předloženy možnosti odpovědí a musel odpovědět sám, „spontánně“, tedy svými slovy. Takovéto odpovědi byly následně seskupeny od významových kategorií.

Otázka OECD — Otázka z výzkumu OECD

U některých grafů, kde jsou součty do celku jiné než 100 %, jsou tyto odchylky dány zaokrouhlením jednotlivých variant odpovědí.

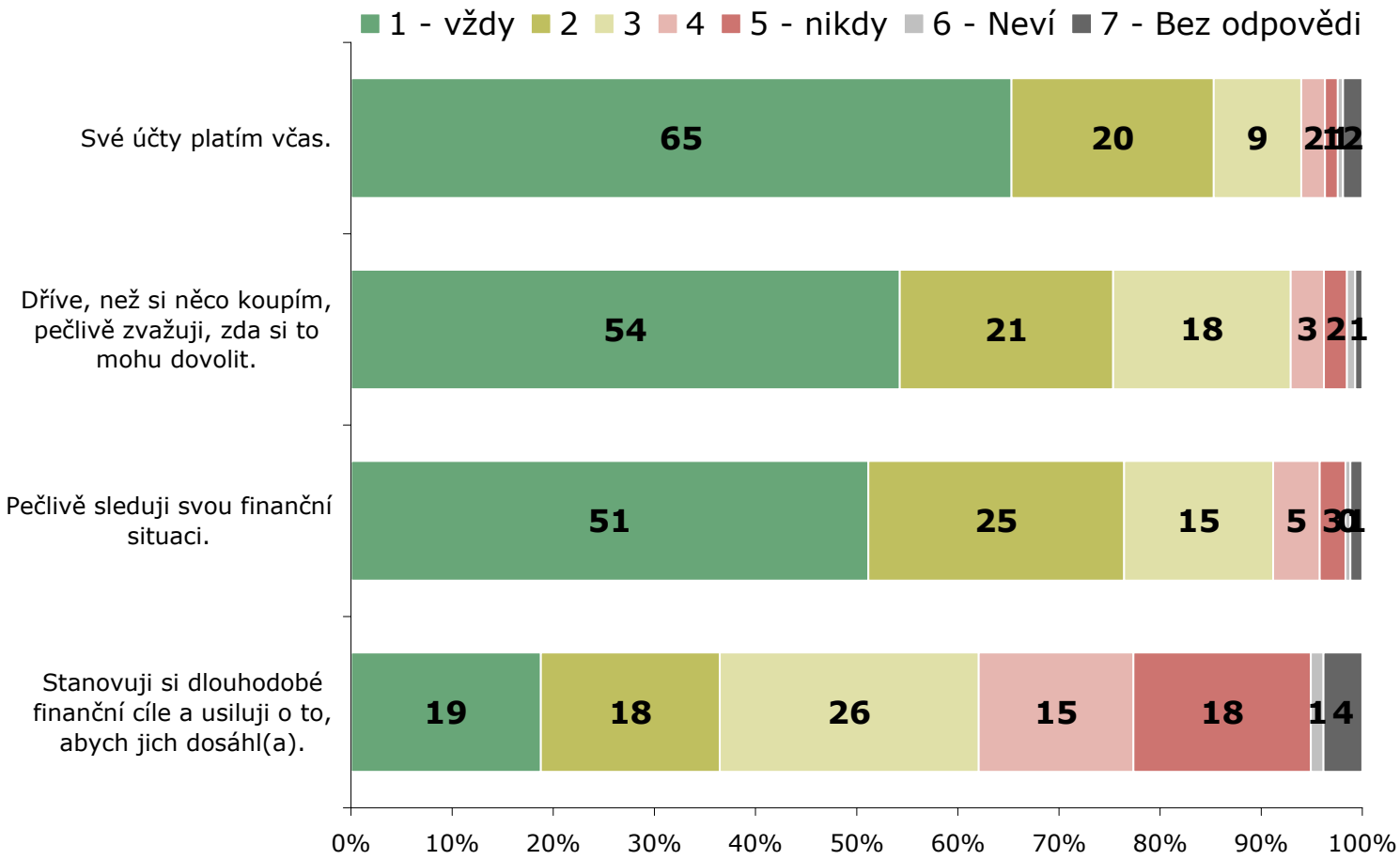
STEM MARK
MARKETINGOVÝ VÝZKUM JE DIALOG

Hospodaření s penězi: většina lidí své účty platí včas, ale jen menší část si stanovuje dlouhodobé finanční cíle

Hospodaření s penězi

Otázka OECD

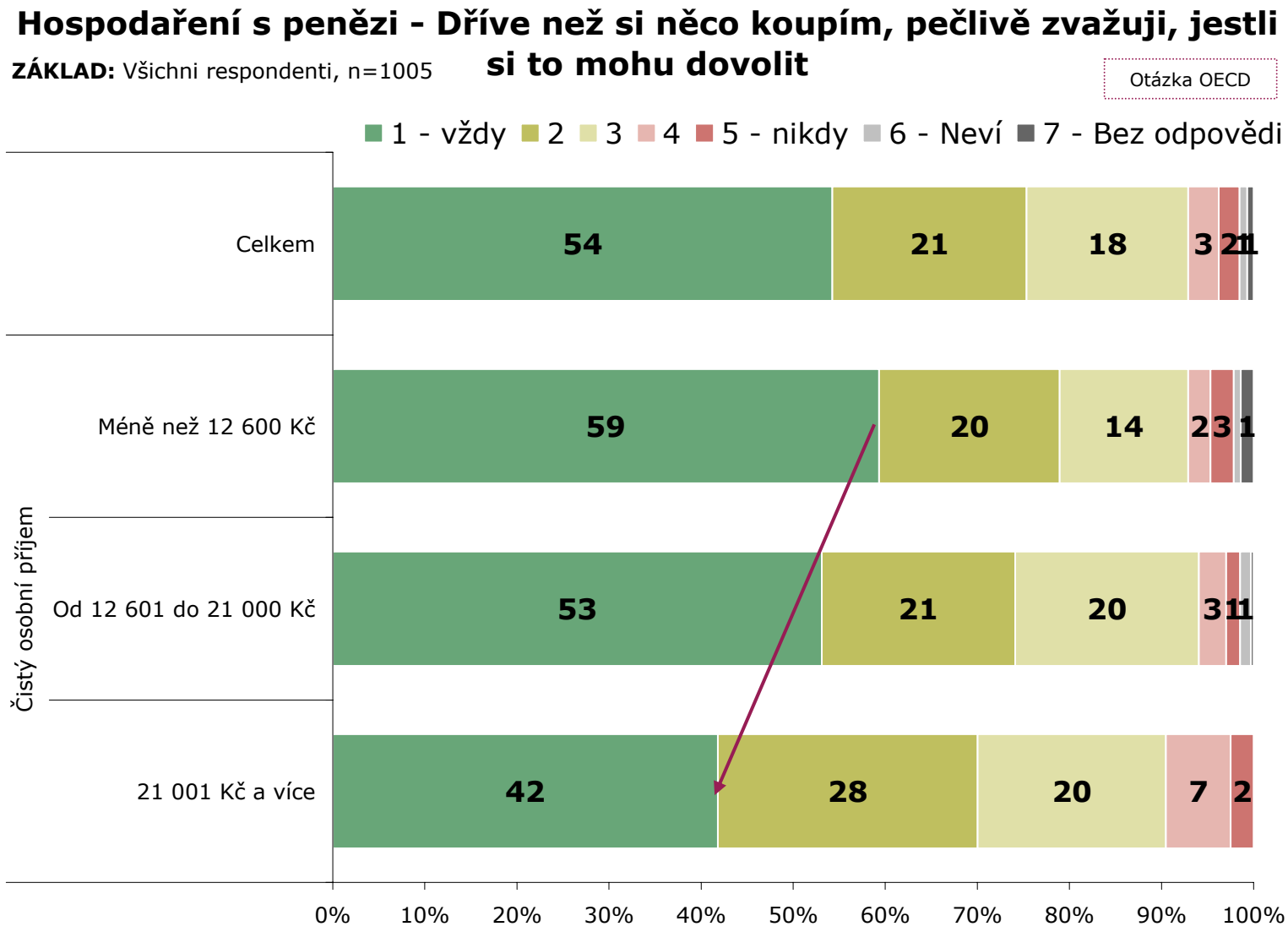
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1005



- Z lidí, kteří si stanovují dlouhodobé finanční cíle (odpovědi 1 a 2), jich celé dvě třetiny (68 %) již přemýšlely o svém zajištění na stáří. Většinou se jedná o lidi ve věku 30 – 59 let.

ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, září 2010

Hospodaření s penězi – Dříve než si něco koupím, pečlivě zvažuji, jestli si to mohu dovolit: s rostoucím příjmem souhlasí méně často

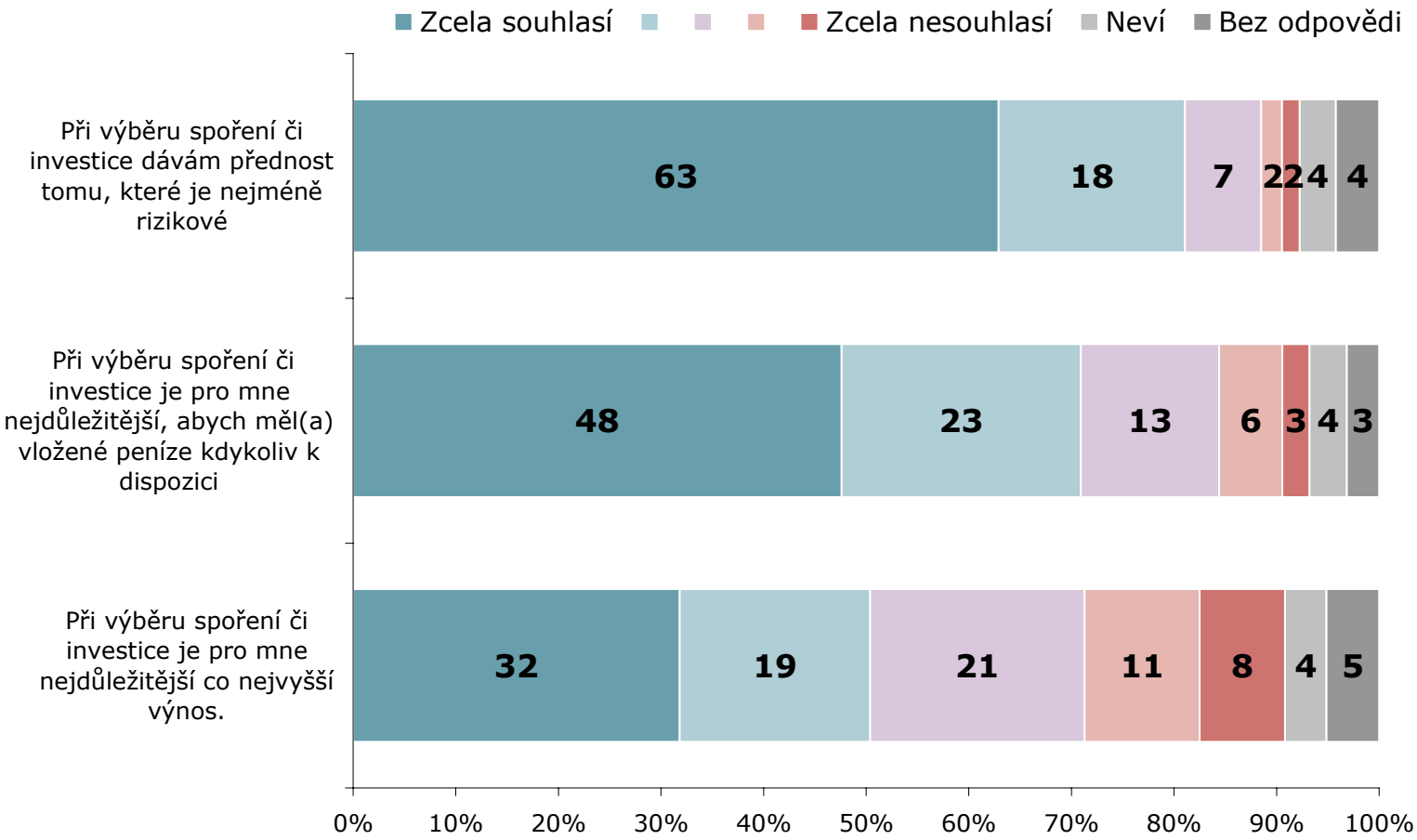


ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, září 2010

Investování: lidé jsou při výběru spořících a investičních produktů opatrní

Vztah k riziku při investování?

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1005



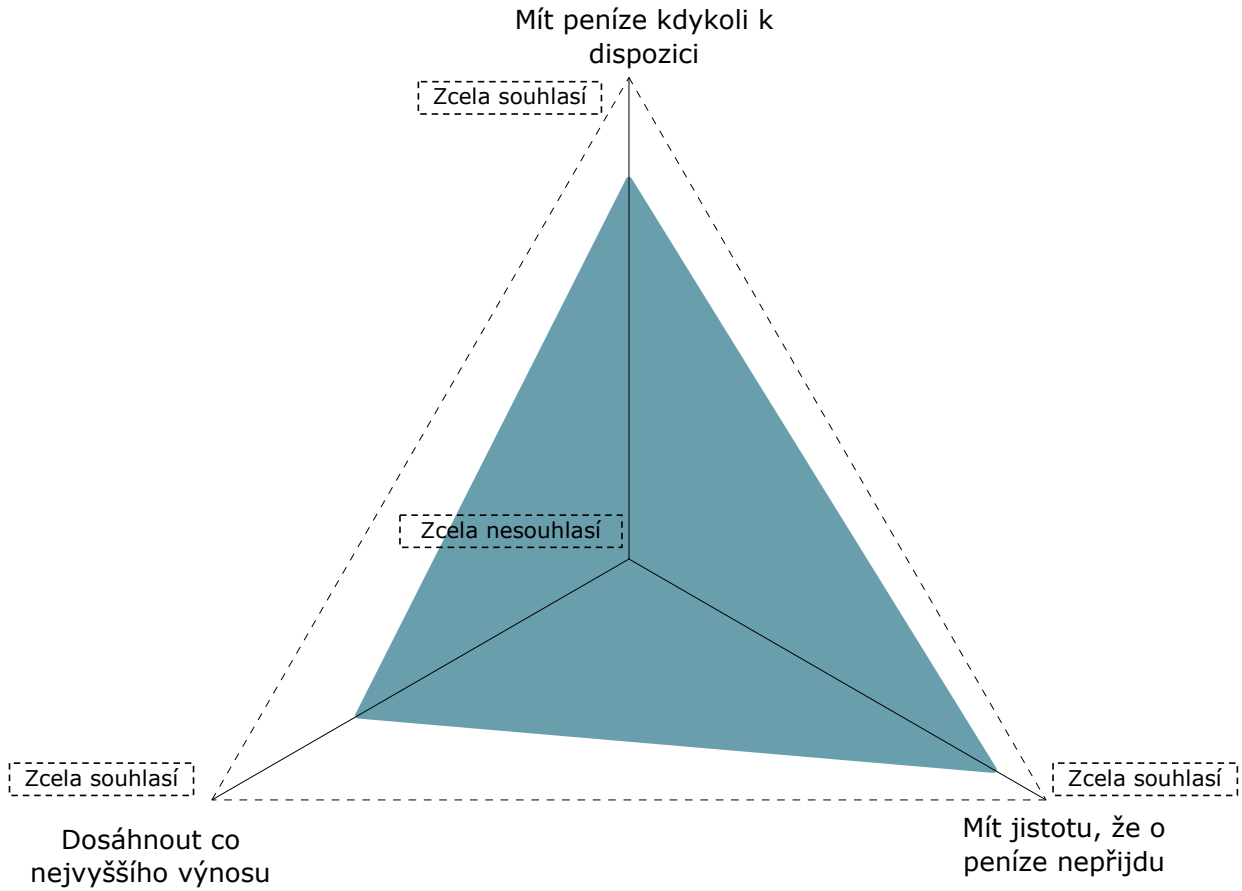
- Zcela souhlasí se všemi výroky 21 % lidí.
- Z lidí, kteří nedokázali odpovědět alespoň na jeden z výroků jich necelá polovina nedokázala odpovědět ani na jeden z výroků.

ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

Investování: lidé jsou při výběru spořících a investičních produktů opatrní

Vztah k riziku při investování

ZÁKLAD: Všichni respondenti, bez těch, kteří neví, nebo neodpověděli ani na jednu z otázek, n=953
POZNÁMKA: průměrné hodnoty



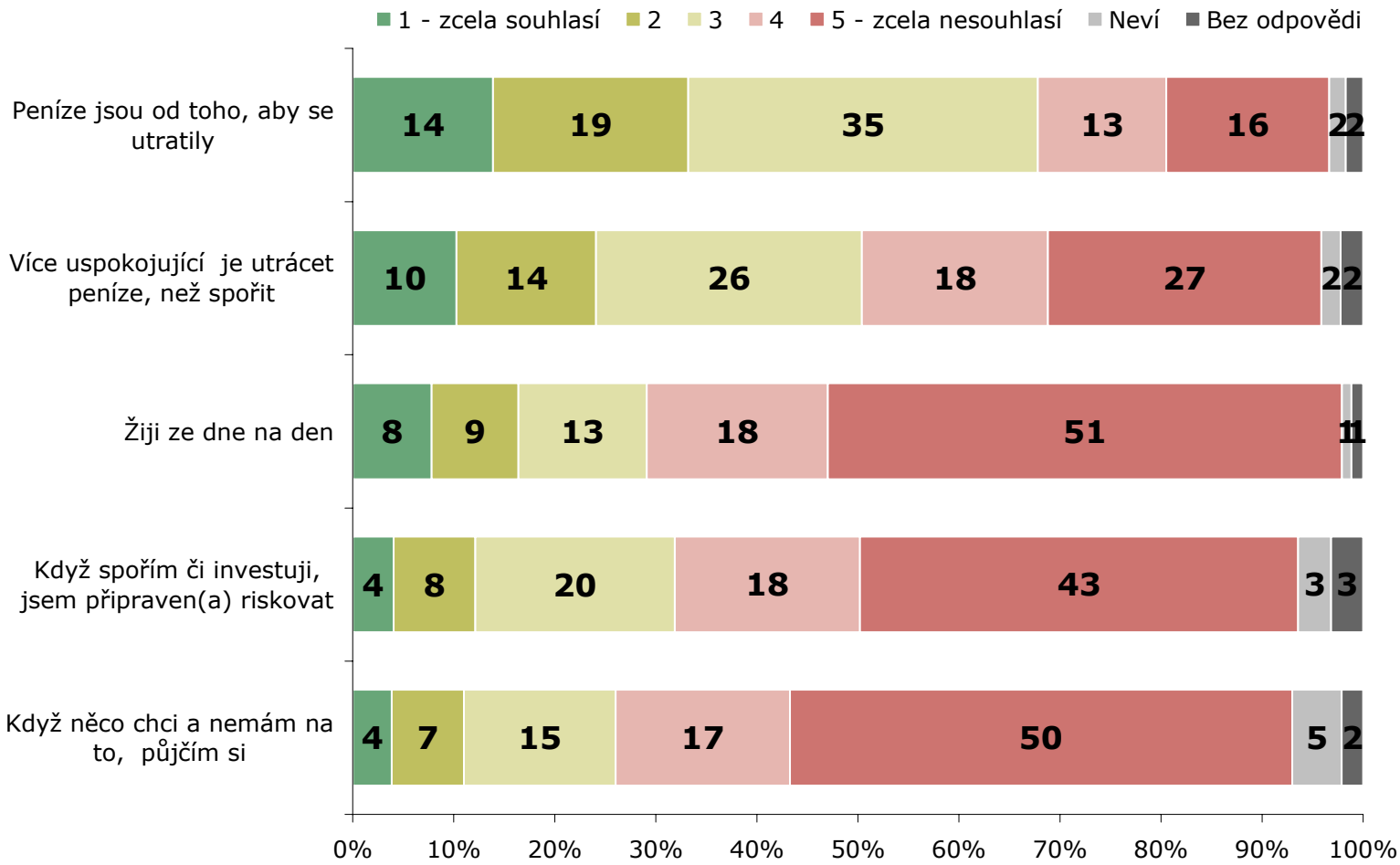
ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

Utrácení - výroky: lidé raději spoří, než utrácejí; při investování neradi podstupují riziko a když na něco nemají, nepůjčují si

Vztah ke spoření vs. k utrácení

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1005

Otázka OECD

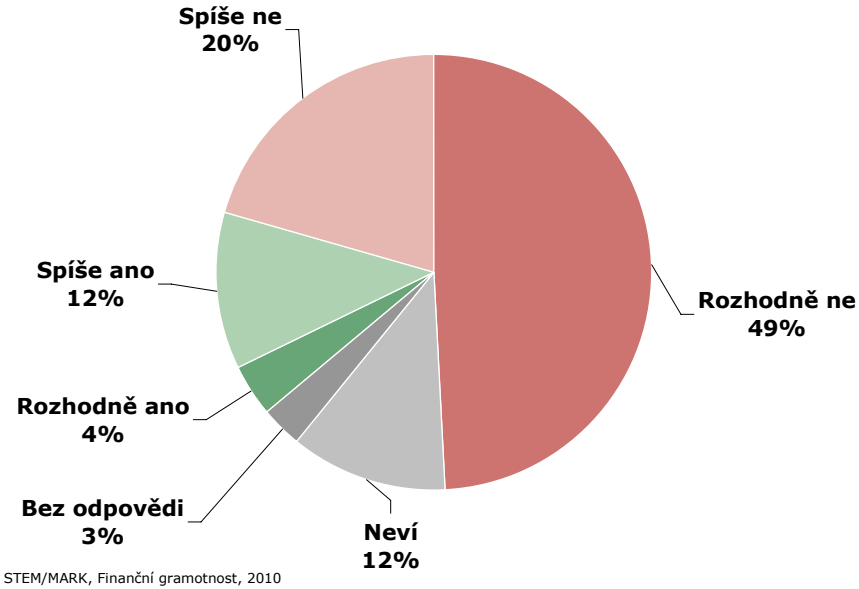


ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, září 2010

Hodnocení situace: více než dvě třetiny lidí si myslí, že vzít si úvěr na dovolenou a zaplatit tak o 20 % více není dobrý nápad

Hodnocení situace: známý si vzal úvěr na dovolenou, vyšla ho o 20 % více než by zaplatil bez úvěru. Udělal dobře?

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1005

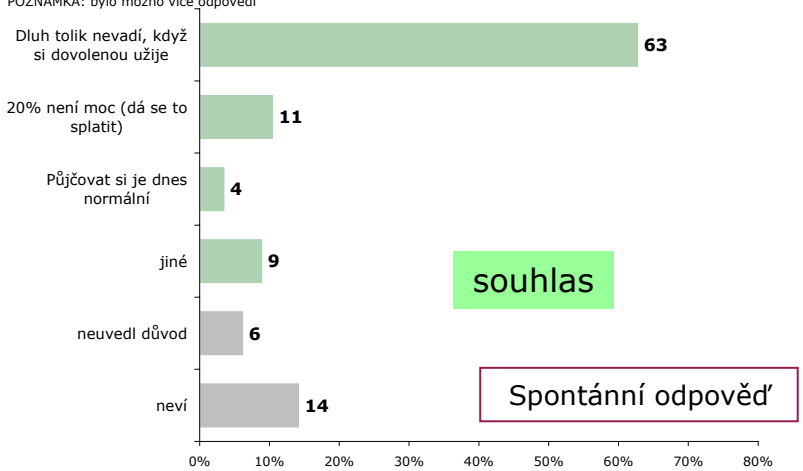


ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

- Lidé, kteří souhlasí s nápadem vzít si úvěr na dovolenou, své rozhodnutí odůvodňují tím, že „dluh tolik nevadí, když si dotyčný dovolenou užije".
- Lidé, kteří s tím nesouhlasí, naopak uvádějí, že je zbytečné zadlužovat se kvůli dovolené.

Známý si půjčil na dovolenou a zaplatil tak o 20 % více. Proč hodnotíte jeho rozhodnutí takto?

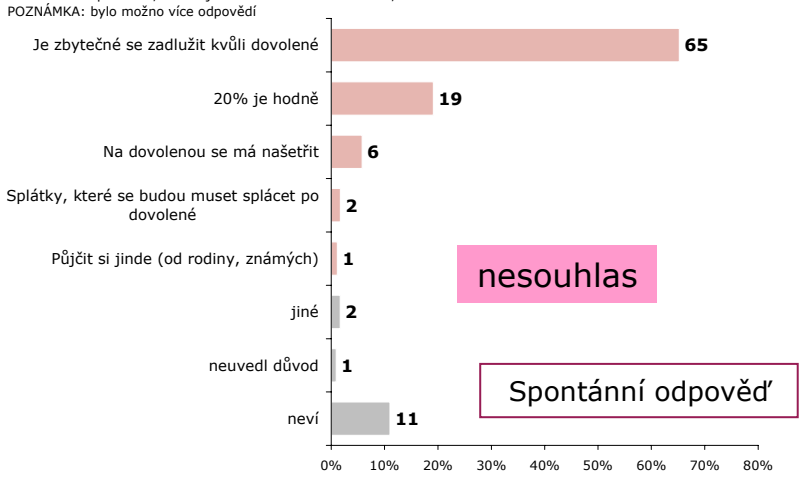
ZÁKLAD: Respondenti, kteří s jeho rozhodnutím souhlasí, n=161
POZNÁMKA: bylo možno více odpovědí



ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

Známý si půjčil na dovolenou a zaplatil tak o 20 % více. Proč hodnotíte jeho rozhodnutí takto?

ZÁKLAD: Respondenti, kteří s jeho rozhodnutím nesouhlasí, n=698
POZNÁMKA: bylo možno více odpovědí

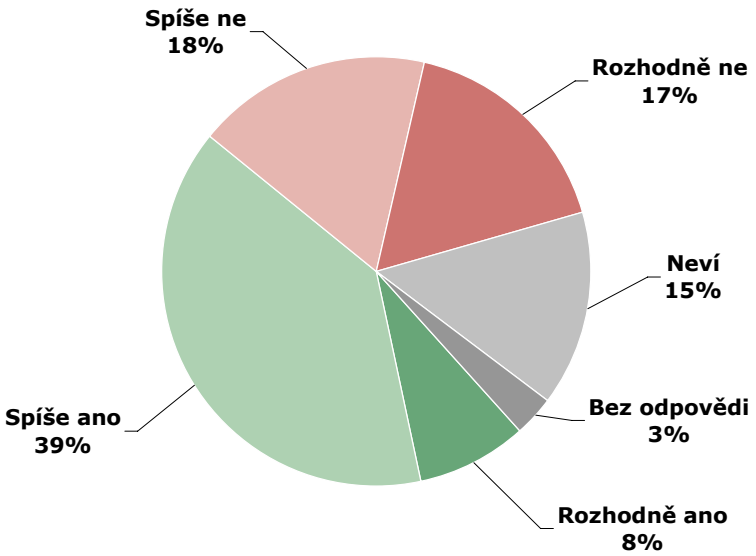


ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

Hodnocení situace: téměř polovina lidí si myslí, že vzít si na úvěr televizi je dobrý nápad

Hodnocení situace: známý si vzal úvěr na televizi. Udělal dobře?

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1005

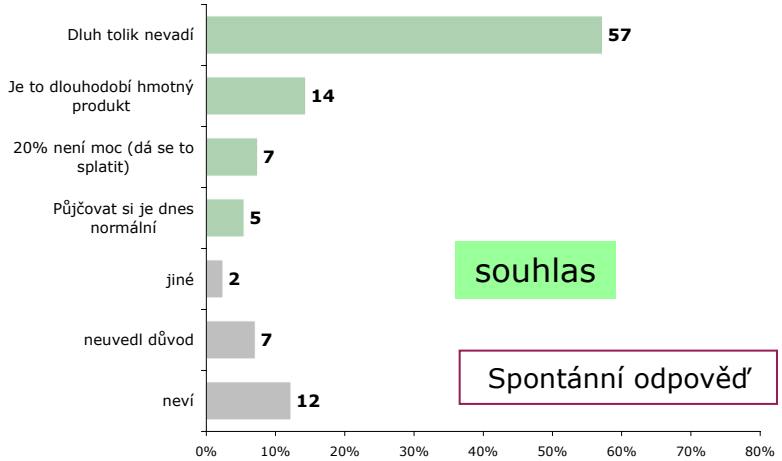


ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

- Lidé, kteří souhlasí s nápadem vzít si televizi na úvěr, to odůvodňují tím, že v tomto případě dluh tolik nevadí.
- Lidé, kteří s tím nesouhlasí, naopak uvádějí, že je zbytečné zadlužovat se kvůli televizi.

Známý si půjčil na televezi. Proč hodnotíte jeho rozhodnutí takto?

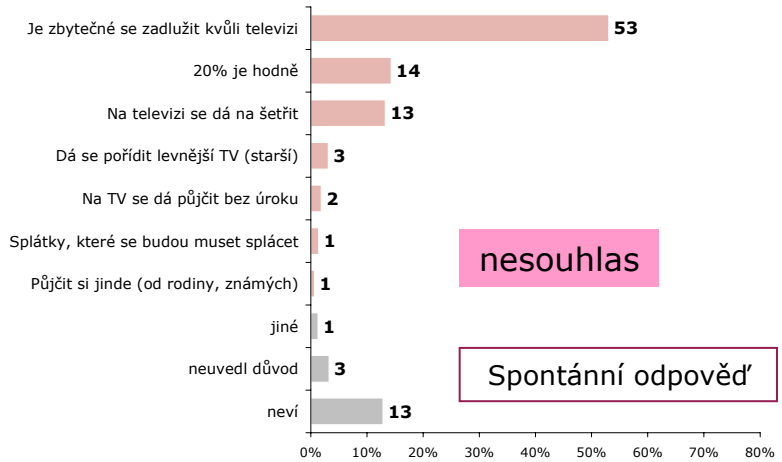
ZÁKLAD: Respondenti, kteří s jeho rozhodnutím souhlasí, n=477
POZNÁMKA: bylo možno více odpovědí



ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

Známý si půjčil na televezi. Proč hodnotíte jeho rozhodnutí takto?

ZÁKLAD: Respondenti, kteří s jeho rozhodnutím nesouhlasí, n=347
POZNÁMKA: bylo možno více odpovědí



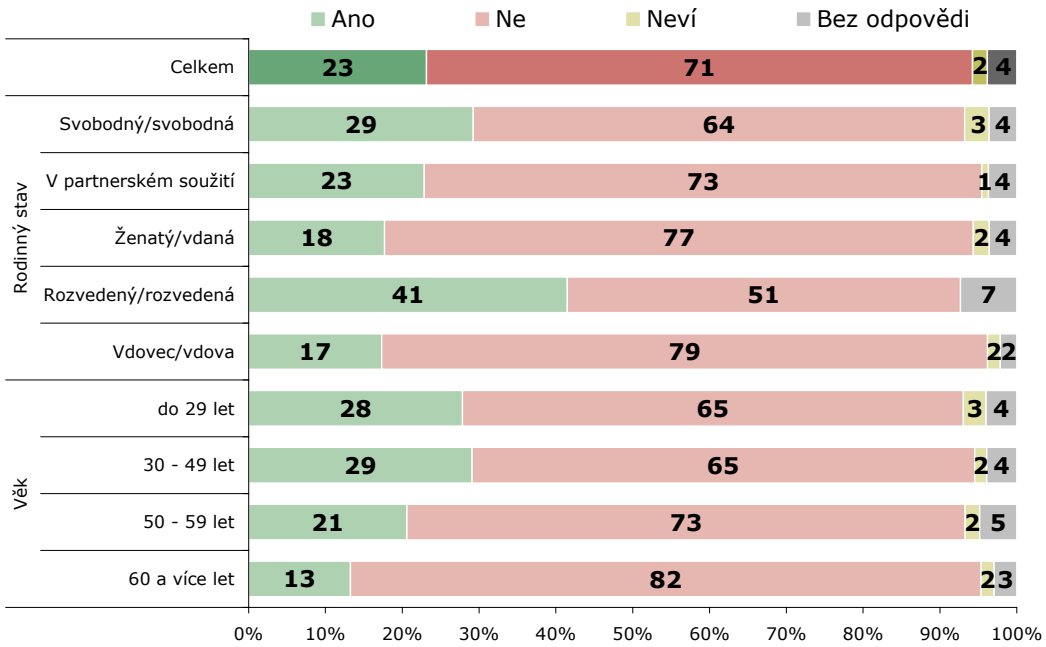
ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

Obtížná finanční situace: téměř čtvrtina lidí se dostala do situace, kdy jejich příjmy nepokrývaly jejich životní náklady

Otázka OECD

Dostali se v posledních 12 měsících do situace, kdy jejich příjmy nepokrývaly jejich životní náklady

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1005



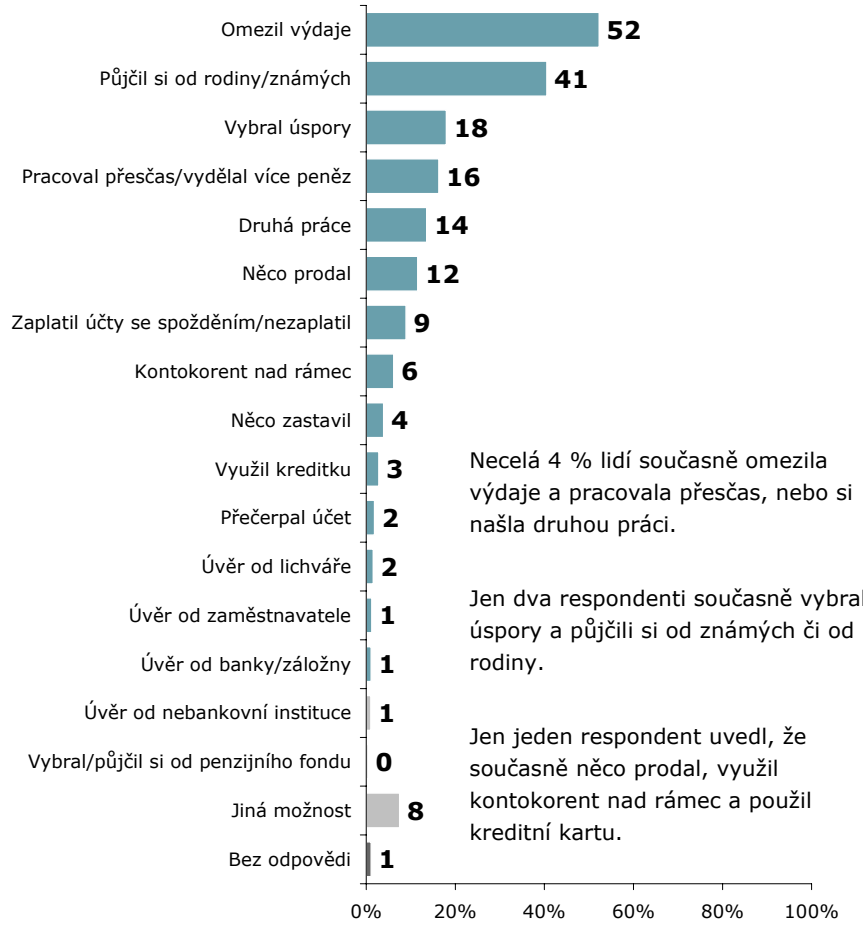
ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, září 2010

- Častěji než ostatní se do obtížné finanční situace dostávají rozvedení a rozvedené.
- V případě, že se lidé dostali do finanční tísně, nejčastěji omezili výdaje, nebo si půjčili od známých či rodiny.

Otázka OECD

Co udělali, když se dostali do finanční tísně

ZÁKLAD: Respondenti, kteří se v posledních 12 měsících dostali do situace, kdy jejich příjem zcela nepokrýval jejich životní náklady, n=233
POZNÁMKA: bylo možno více odpovědí



Necelá 4 % lidí současně omezila výdaje a pracovala přesčas, nebo si našla druhou práci.

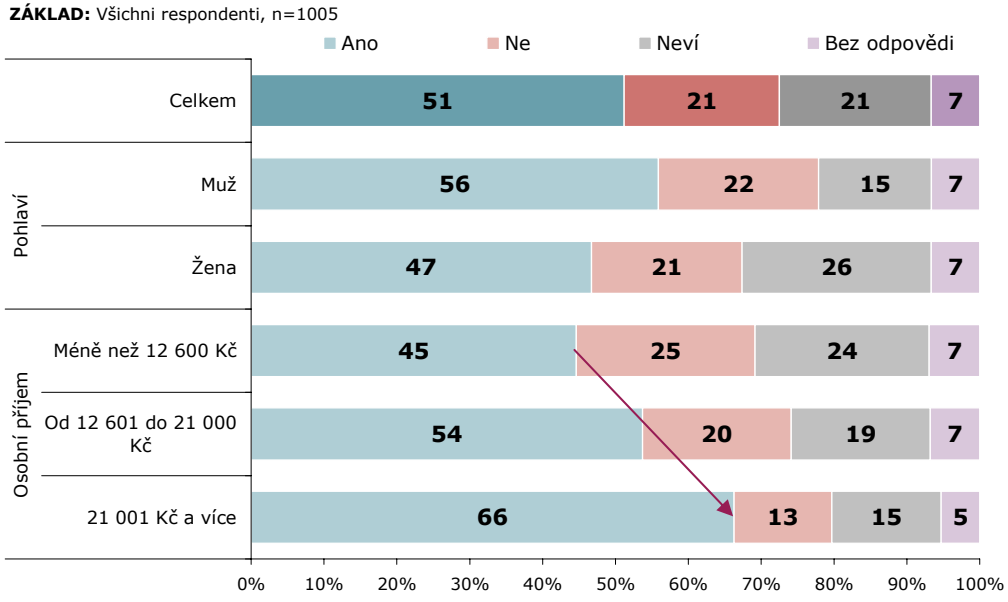
Jen dva respondenti současně vybrali úspory a půjčili si od známých či od rodiny.

Jen jeden respondent uvedl, že současně něco prodal, využil kontokorent nad rámec a použil kreditní kartu.

ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, září 2010

Obtížná finanční situace: jen polovina lidí ví, co by udělala, kdyby se dostala do obtížné finanční situace

Pokud byste se dostal(a) do situace, kdy by Váš příjem zcela nepokrýval Vaše životní náklady, máte připraveno nějaké řešení? Víte, co byste dělal(a)?

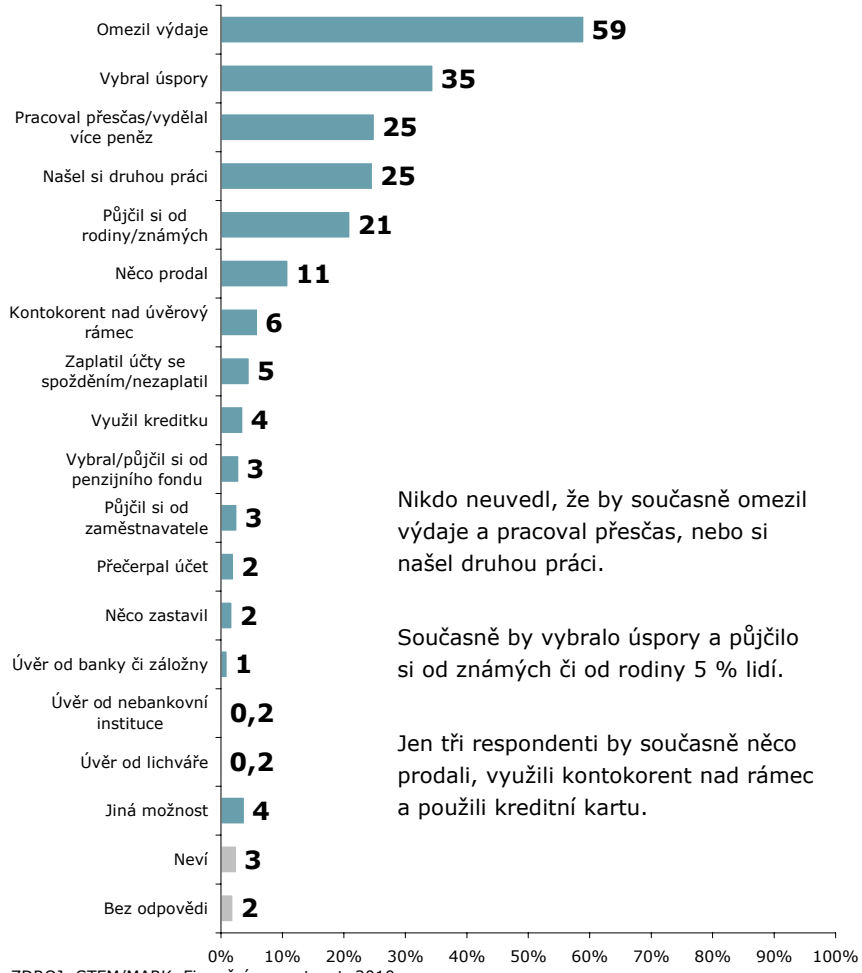


ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

- Povědomí o tom, co dělat, když se dostanu do finanční tísně, roste spolu s příjmem.
- V případě, že by se lidé dostali do finanční tísně, omezili by výdaje, nebo vybrali úspory.

Co byste udělal(a) pro překlenutí finančních obtíží

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1005
POZNÁMKA: bylo možno více odpovědí



Nikdo neuvedl, že by současně omezil výdaje a pracoval přesčas, nebo si našel druhou práci.

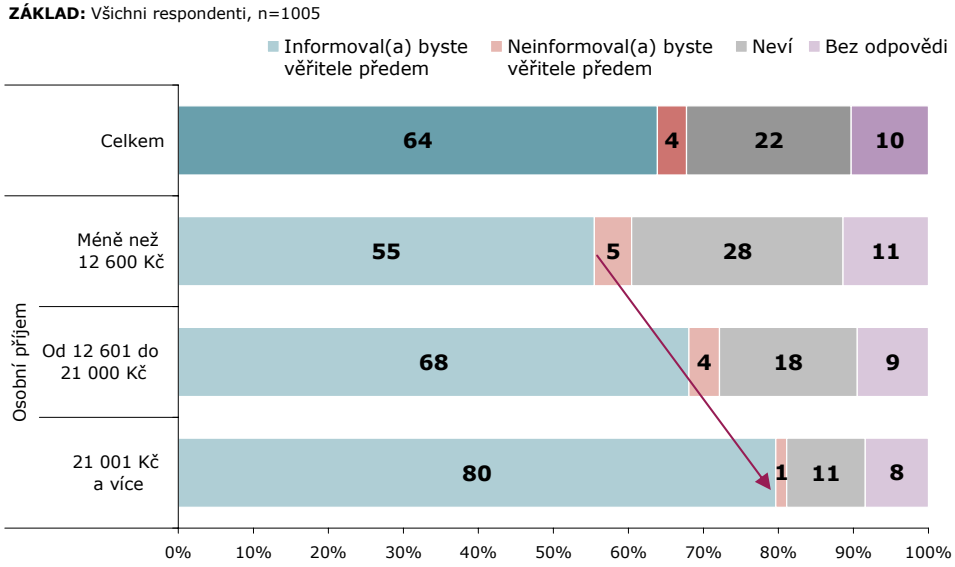
Současně by vybralo úspory a půjčilo si od známých či od rodiny 5 % lidí.

Jen tři respondenti by současně něco prodali, využili kontokorent nad rámec a použili kreditní kartu.

ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

Nesplácení: téměř dvě třetiny lidí uvádějí, že by informovaly věřitele o své neschopnosti splácet

Co byste udělal(a), kdybyste zjistil(a), že z finančních důvodů nemůžete zaplatit splátku?

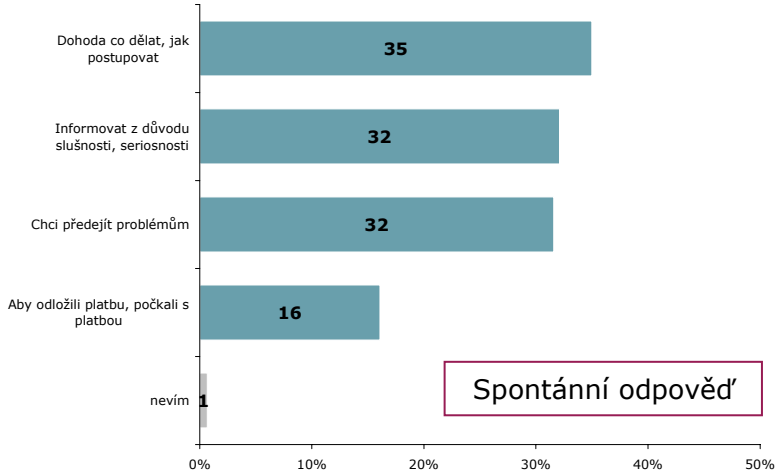


ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

- Lidé, kteří řekli, že by svého věřitele informovali o své neschopnosti splácet, jako důvod tohoto rozhodnutí uváděli přibližně stejně často potřebu dohodnout se jak dále postupovat, slušnost a potřebu předejít problémům.
- Lidé, kteří řekli, že by svého věřitele neinformovali, by tak nejčastěji neučinili proto, že by čekali na upomínku, nebo by se snažili získat peníze.

Z jakého důvodu byste věřitele informoval(a)?

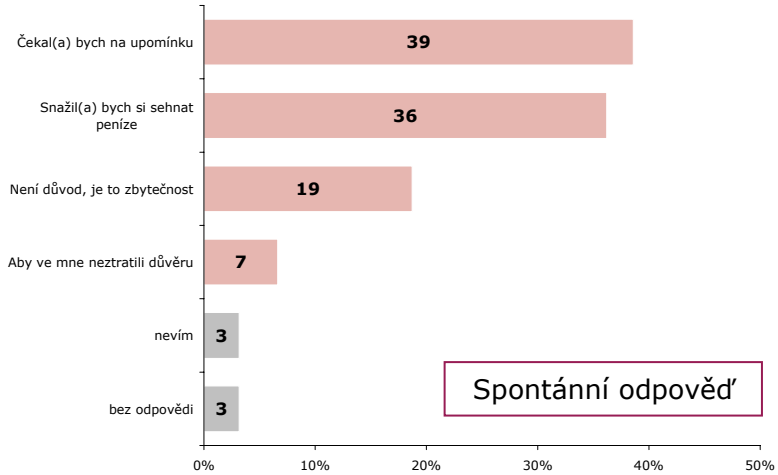
ZÁKLAD: Respondenti, kteří uvedli, že by věřitele předem informovali, kdyby zjistili, že nemůžou zaplatit splátku, n=642
POZNÁMKA: bylo možno více odpovědí



ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, září 2010

Z jakého důvodu byste věřitele neinformoval(a)?

ZÁKLAD: Respondenti, kteří uvedli, že by věřitele předem neinformovali, i kdyby zjistili, že nemůžou zaplatit splátku, n=38
POZNÁMKA: bylo možno více odpovědí

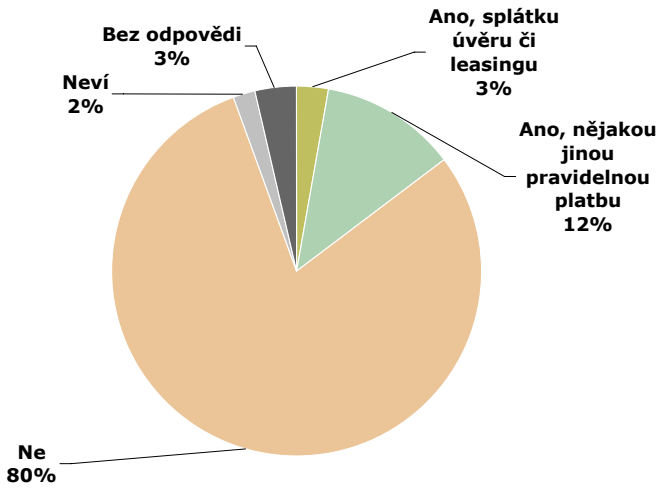


ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, září 2010

Nesplácení: přibližně sedmina lidí v posledních 12 měsících včas nezaplatila splátku či platbu

Stalo se Vám v posledních 12 měsících, že jste se dostal(a) do situace, kdy jste nezaplatil(a) včas nějakou splátku či pravidelnou platbu?

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1005

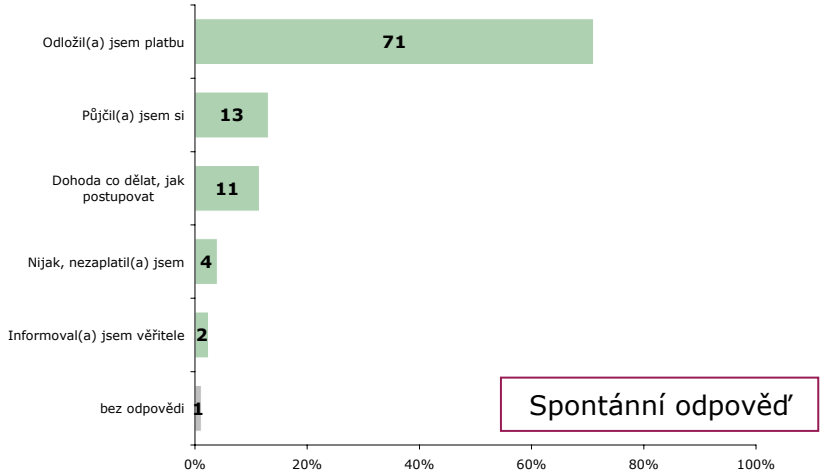


ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

- Lidé, kterým se stalo, že nezaplatili včas nějakou splátku, tuto situaci řešili nejčastěji odložením platby a stejně by tuto situaci většina z nich řešila i dnes.

Jak jste tuto situaci řešil(a)?

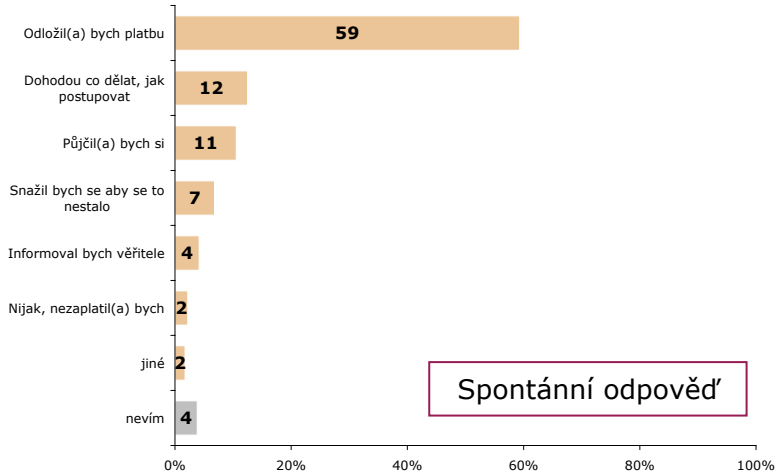
ZÁKLAD: Respondenti, kteří uvedli, že se jim v posledních 12 měsících stalo, že nezaplatili splátku, nebo pravidelnou platbu, n=145
POZNÁMKA: bylo možno více odpovědí



ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, září 2010

Jak byste tuto situaci řešil(a) nyní?

ZÁKLAD: Respondenti, kteří uvedli, že se jim v posledních 12 měsících stalo, že nezaplatili splátku, nebo pravidelnou platbu, n=145
POZNÁMKA: bylo možno více odpovědí

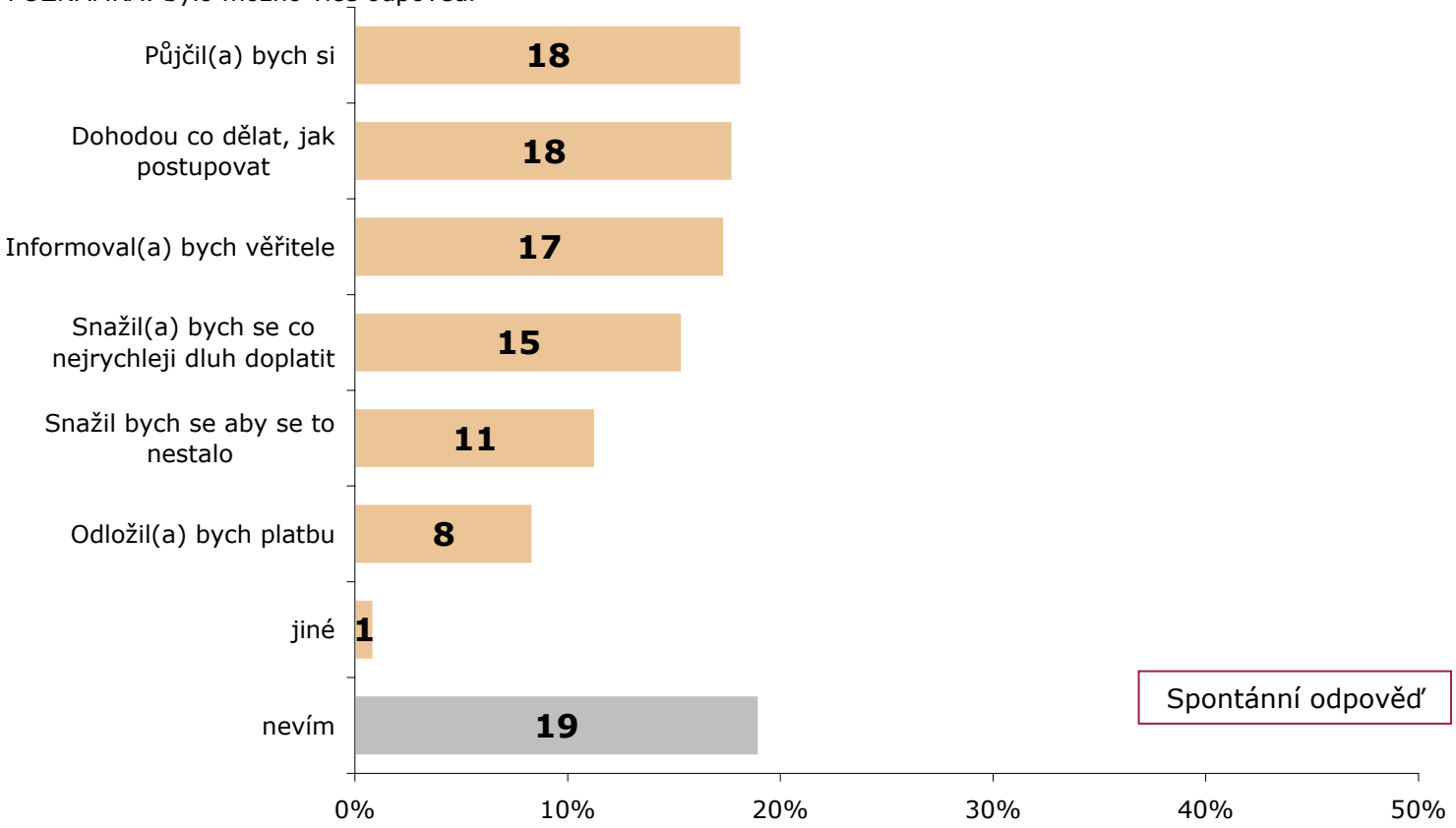


ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, září 2010

Pokud by nezaplatili splátku či pravidelnou platbu: lidé, kterým se to ještě nestalo, by si buď půjčili, nebo by se s věřitelem dohodli

Pokud by se Vám stalo, že byste nezaplatil včas nějakou splátku či pravidelnou platbu, jak byste tuto situaci řešil(a)? Jak byste reagoval(a)?

ZÁKLAD: Respondenti, kteří uvedli, že se jim v posledních 12 měsících nestalo, že by se dostali do situace, že nezaplatili splátku, nebo pravidelnou platbu, n=803
POZNÁMKA: bylo možno více odpovědí

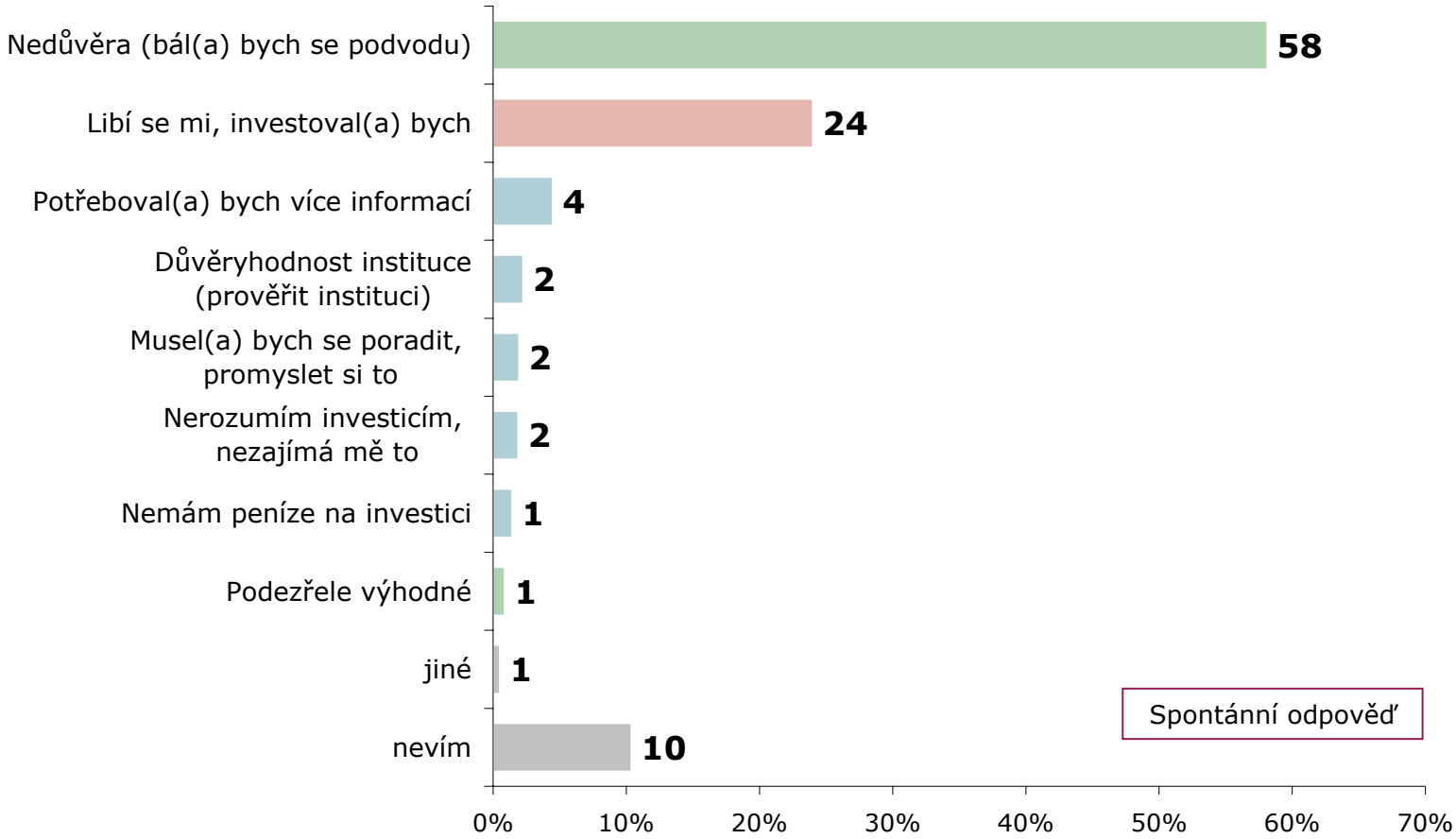


ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, září 2010

Příliš výhodná nabídka: čtvrtině lidí by takováto nabídka nebyla podezřelá - investovali by

Možnost investovat bez rizika s vysokým výnosem a kdykoli přístup k penězům. Co byste si o takovéto nabídce myslel?

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1005
POZNÁMKA: bylo možno více odpovědí

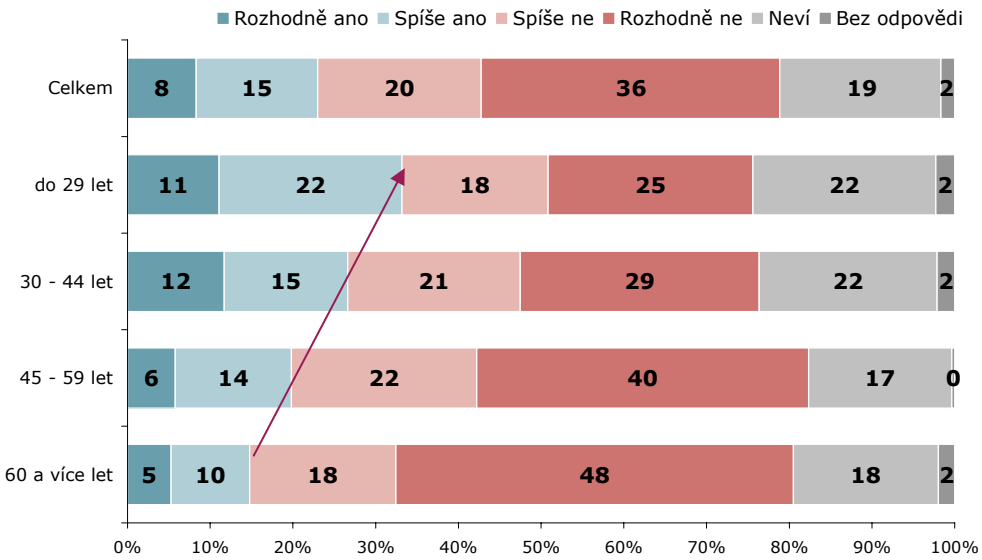


ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

Příliš výhodná nabídka: necelá čtvrtina lidí by podezřele výhodnou nabídku využila, pětina ji nedovede posoudit

Možnost investovat bez rizika s vysokým výnosem a kdykoli přístup k penězům. Využili byste tuto nabídku?

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1005

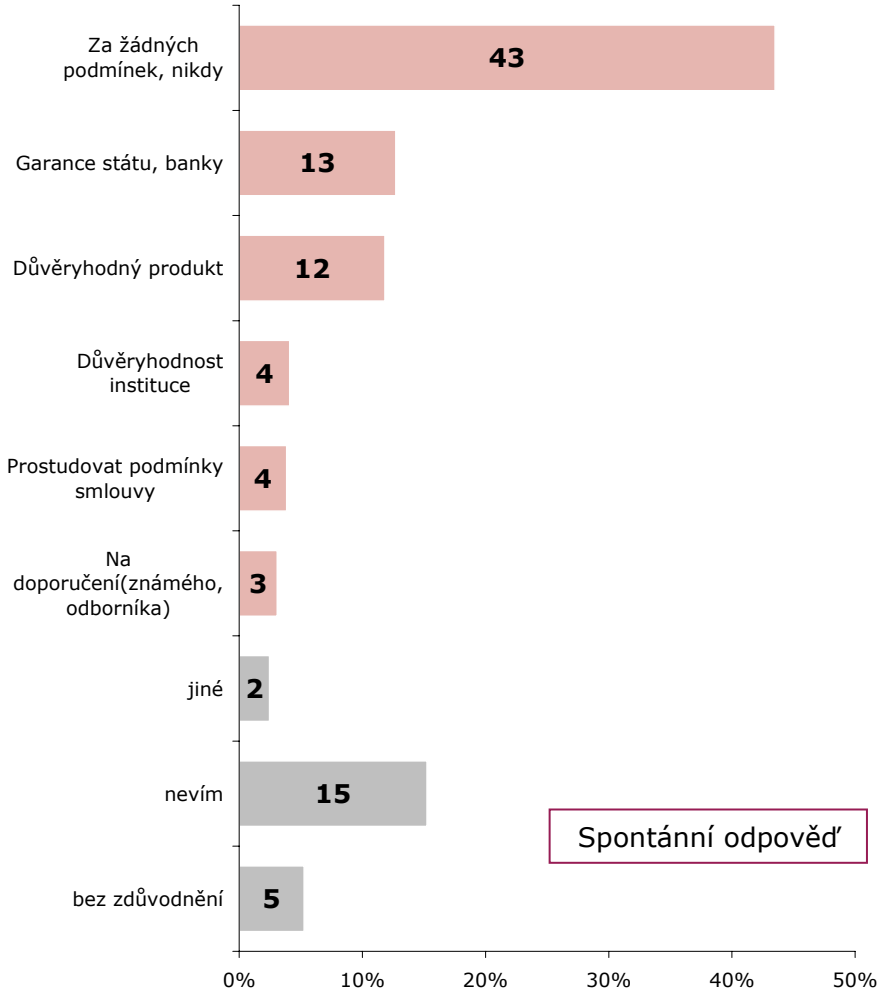


ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

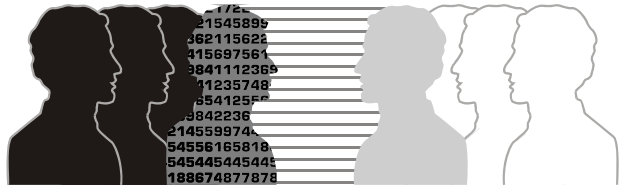
- Počet lidí, kteří by tuto nabídku využili, klesá s rostoucím věkem.
- Dvě pětiny z těch, kteří uvedli, že by tuto nabídku nevyužili, by ji nevyužily za žádných podmínek.

Za jakých podmínek byste tuto nabídku využil(a)?

ZÁKLAD: Respondenti, kteří uvedli, že by podezřele výhodnou nabídku nevyužili, n=562
POZNÁMKA: bylo možno více odpovědí



ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, září 2010



ZNALOSTI ZE SVĚTA FINANCÍ

Spontánní odpověď — Odpověď na otázku, při které nebyly respondentovi předloženy možnosti odpovědí a musel odpovědět sám, „spontánně", tedy svými slovy. Takovéto odpovědi byly následně seskupeny od významových kategorií.

Otázka OECD — Otázka z výzkumu OECD

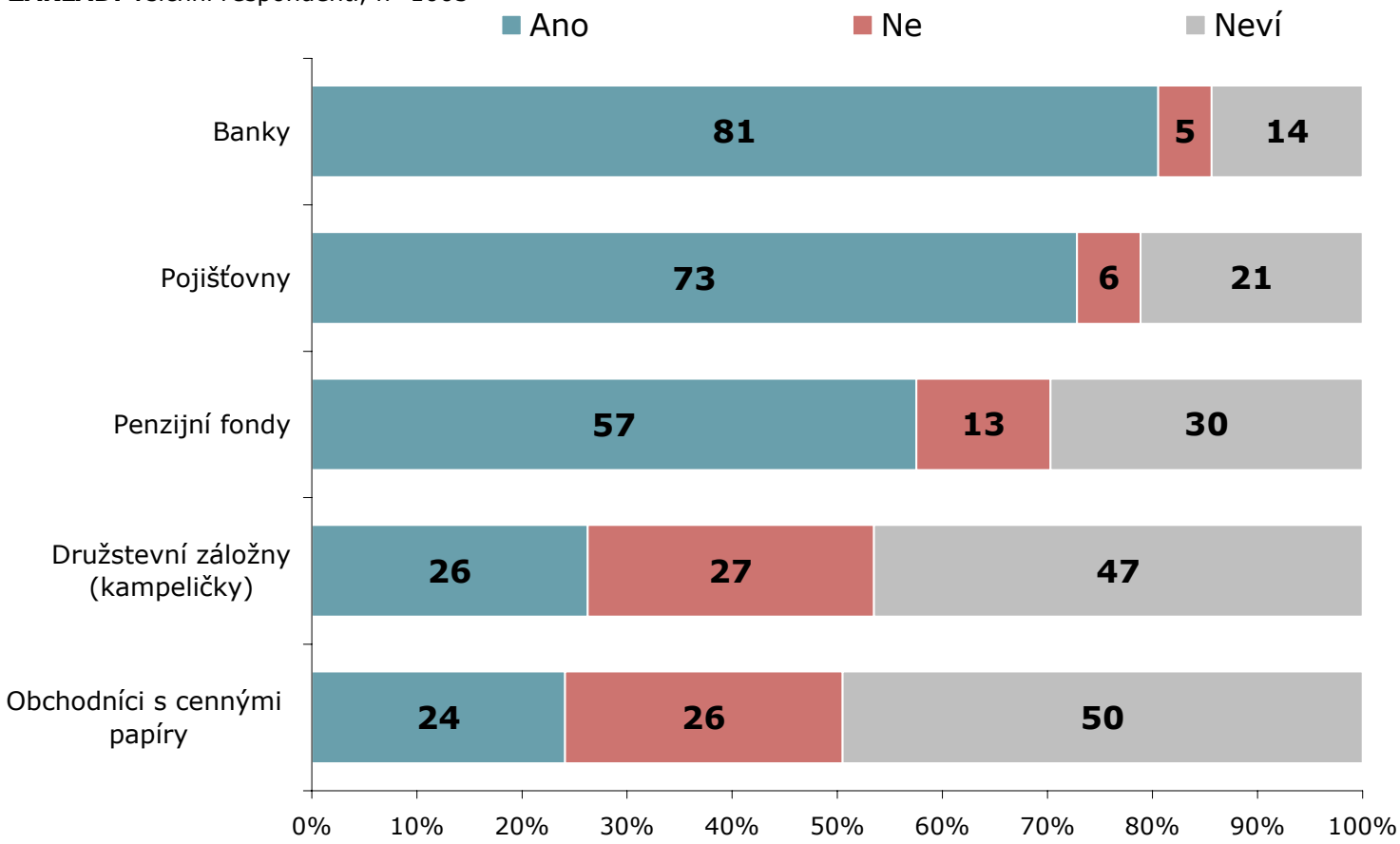
U některých grafů, kde jsou součty do celku jiné než 100 %, jsou tyto odchylky dány zaokrouhlením jednotlivých variant odpovědí.

STEM MARK
MARKETINGOVÝ VÝZKUM JE DIALOG

Pojištění vkladů: čtyři pětiny lidí ví, že vklady v bankách jsou pojištěny; mnohem hůře se lidé orientují pokud jde o pojištění vkladů u ostatních institucí

Jsou podle Vašeho názoru peníze v následujících finančních institucích pojištěny pro případ bankrotu finanční instituce?

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1005

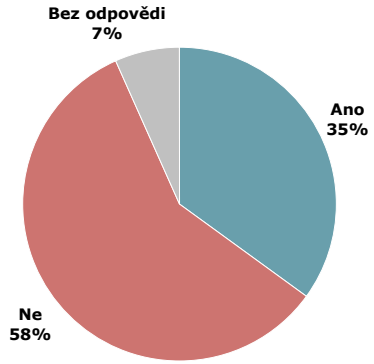


ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

Pojištění vkladů: třetina z těch, kteří vědí, že jsou vklady u bank pojištěny, tvrdí, že ví do jaké výše, ale ve skutečnosti to ví jen necelá pětina z nich

Věděl byste do jaké výše jsou peníze, které má člověk uloženy v bance, pojištěny?

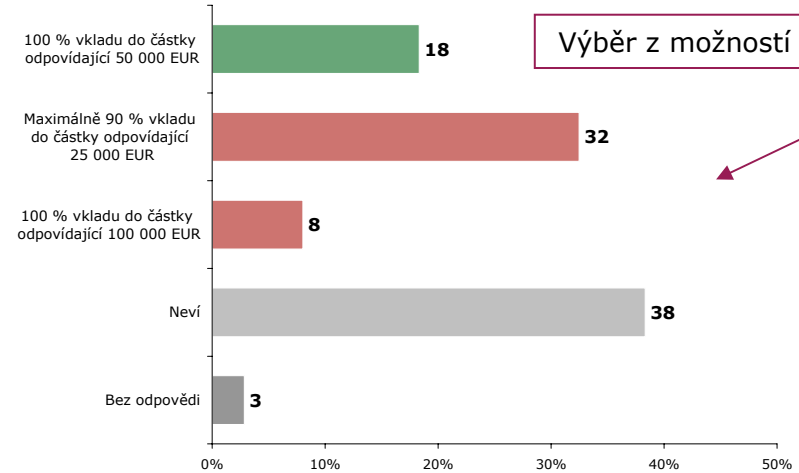
ZÁKLAD: Jen respondenti, kteří uvedli, že vklady jsou pojištěny u bank, n=801



ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

Do jaké výše jsou podle Vašeho názoru v současné době pojištěny vklady v bankách?

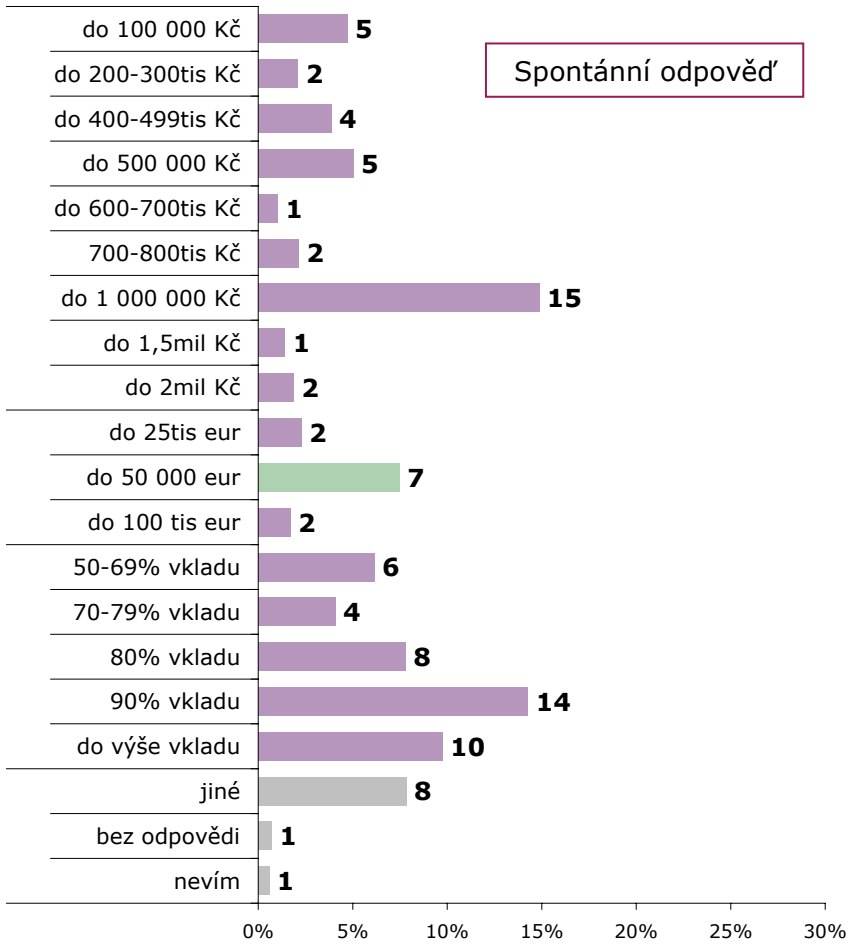
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1005



ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

Do jaké výše jsou peníze v bance pojištěny?

ZÁKLAD: Respondenti, kteří uvedli, že vklady u bank jsou pojištěny, a vědí do jaké výše, n=282

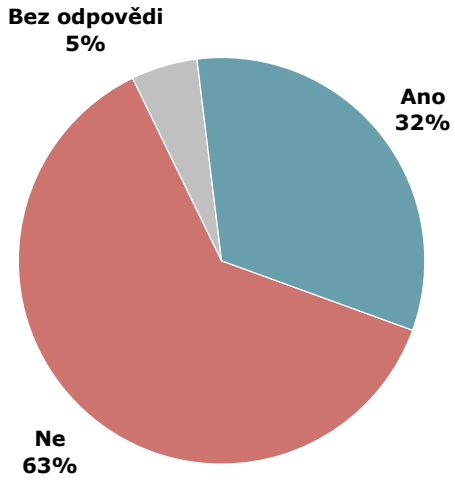


ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

RPSN: necelá pětina lidí ví, co znamená zkratka RPSN; přesně rozepsat tuto zkratku dokáže necelá třetina z těch, kteří tvrdí že vědí, co znamená

Věděl(a) byste, co znamená zkratka „RPSN"?

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1005

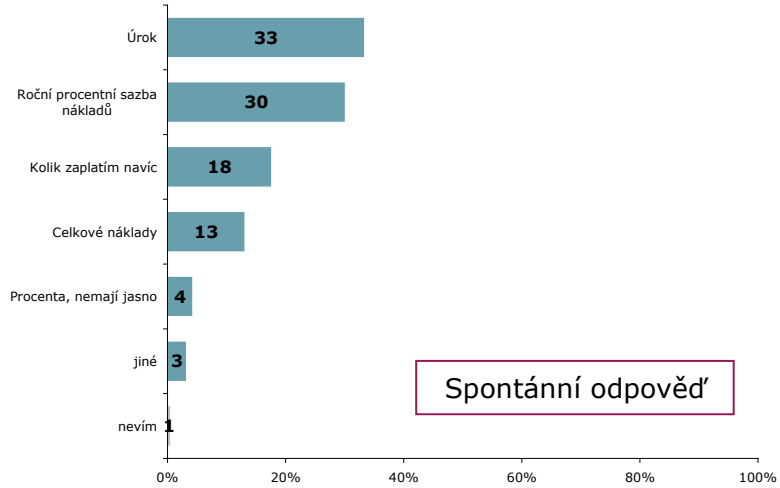


ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

- Přibližně třetina lidí tvrdí, že ví, co RPSN znamená. Zkratku ale dokázalo zcela správně „rozklíčovat" jen 30 % z nich.
- Skutečný význam, tedy obsah sdělení, které se za zkratkou RPSN ukrývá, zná jen 17 % z celkového počtu 1005 respondentů.

Co znamená zkratka RPSN?

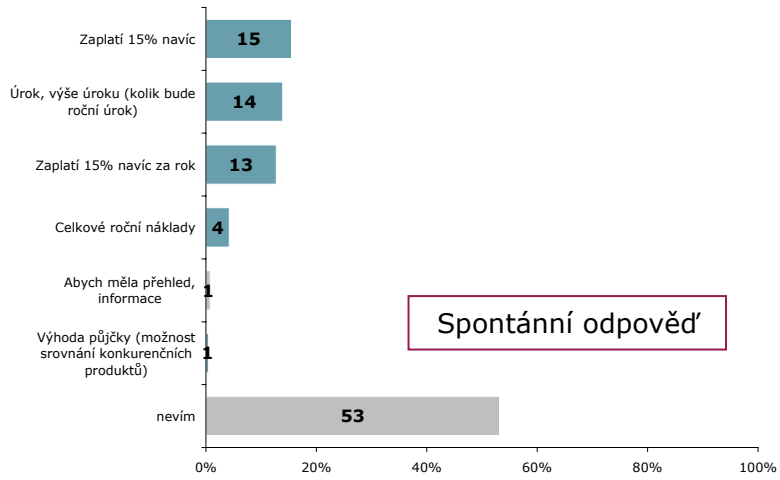
ZÁKLAD: Respondenti, kteří uvedli, že ví co znamená zkratka RPSN, n=327
POZNÁMKA: bylo možno více odpovědí



ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, září 2010

K čemu podle Vás slouží RPSN, co se z této zkratky žadatel o úvěr dozví?

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1005
POZNÁMKA: bylo možno více odpovědí

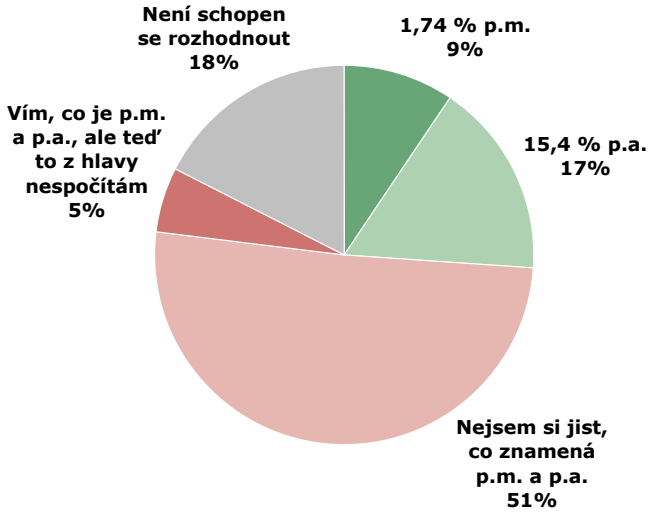


ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, září 2010

p.m. / p.a.: jen 17 % lidí dokáže správně spočítat úročení; třetina lidí zná rozdíl mezi p.m. a p.a.

Který úvěr bude výhodnější - ten, který bude úročen 1,74 % p.m. nebo ten, který bude úročen 15,4 % p.a.?

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1005

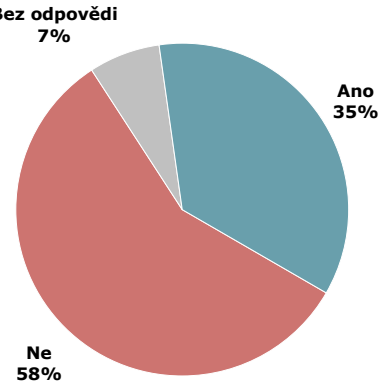


ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

- Téměř všichni (92 %), kteří uvedli, že vědí, co znamená p.m. a p.a., to opravdu ví.

Věděl(a) byste, co znamená „p.m." a co „p.a."?

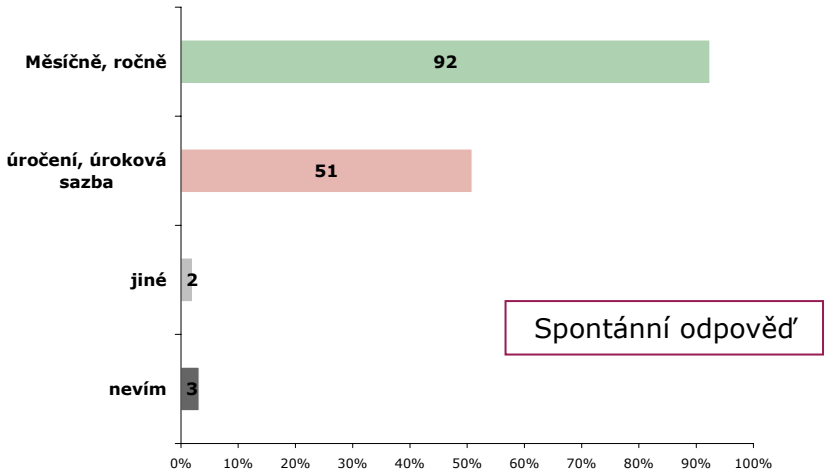
ZÁKLAD: Respondenti, kteří neuvedli, že si nejsou jistí co zkratky znamenají, n=494



ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

Co znamená "p.m." a co "p.a."?

ZÁKLAD: Respondenti, kteří uvedli, že ví co znamenají zkratky "p.m." a "p.a.", n=175
POZNÁMKA: bylo možno více odpovědí

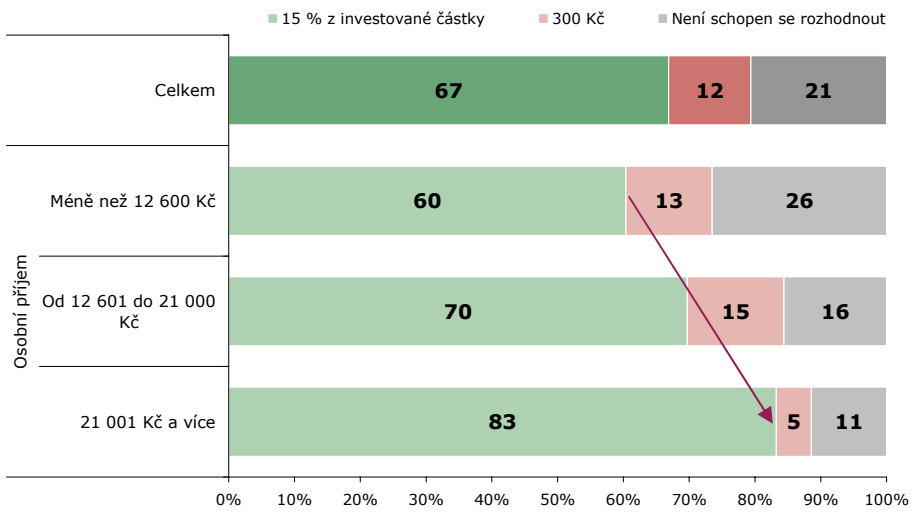


ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, září 2010

Úroky: většina lidí si dokáže vybrat výhodnější úročení

Investujete částku 3000 Kč. Dal(a) byste za stejné období přednost výnosu 300 Kč nebo výnosu 15%?

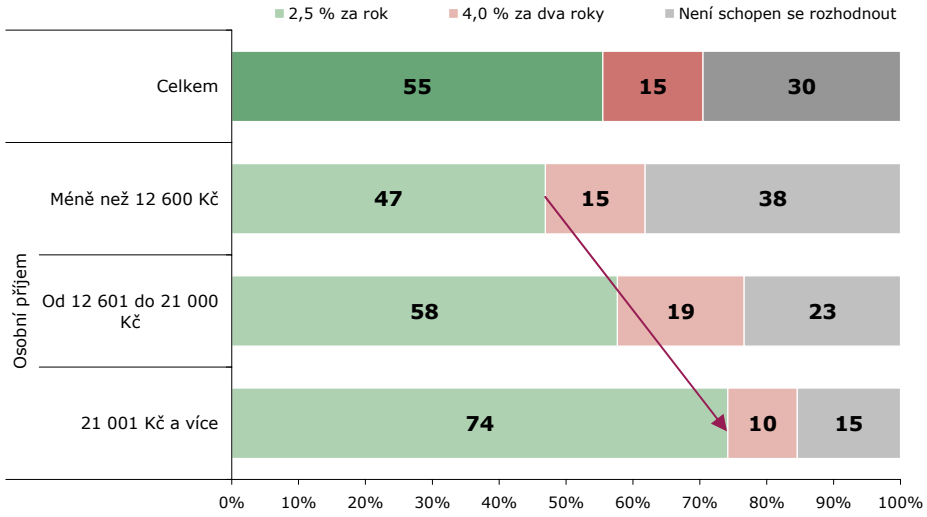
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1005



ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

Pokud byste se měl(a) rozhodnout mezi úrokem 2,5 % p.a. a 4 % za dva roky, který byste si vybral(a)?

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1005

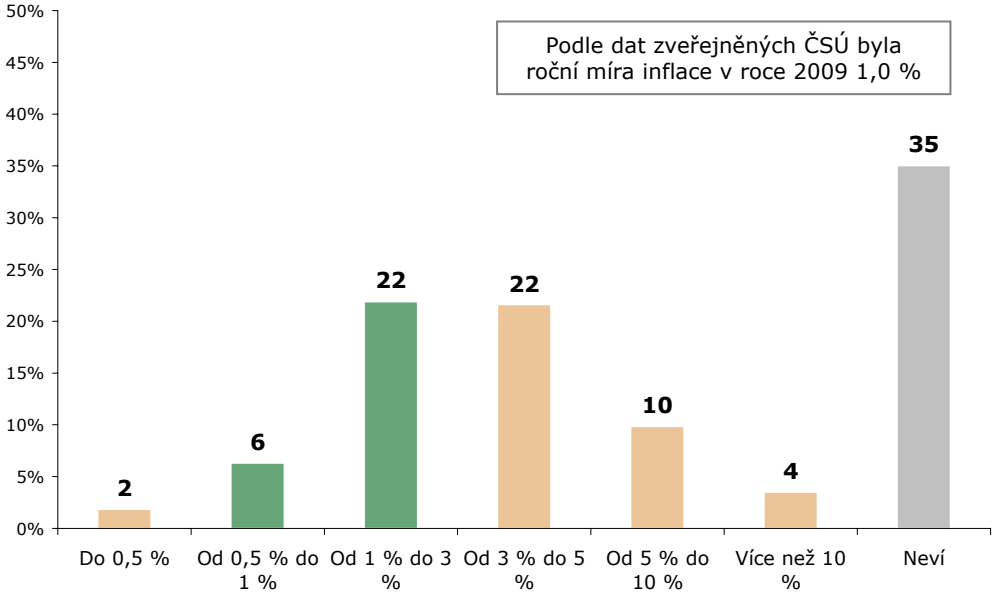


ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

Inflace: tří čtvrtiny lidí nedokáží odhadnout míru loňské inflace, ale tři pětiny lidí vědí, co by se v případě zvýšení inflace stalo s jejich penězi

Pokuste se, prosím, odhadnout, jaká byla v loňském roce roční míra inflace v ČR.

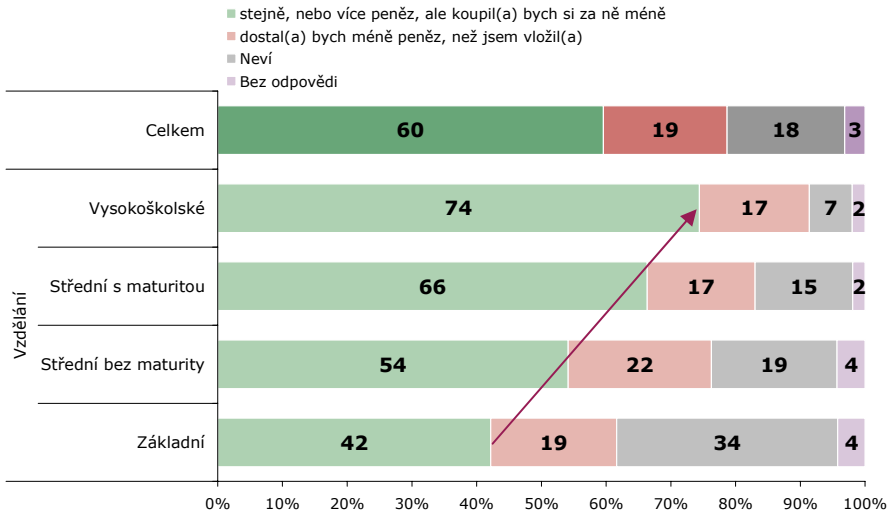
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1005



ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

Pokud by se zvýšila míra inflace, co by se podle Vás stalo s penězi, které byste měl(a) uloženy v bance?

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1005



ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

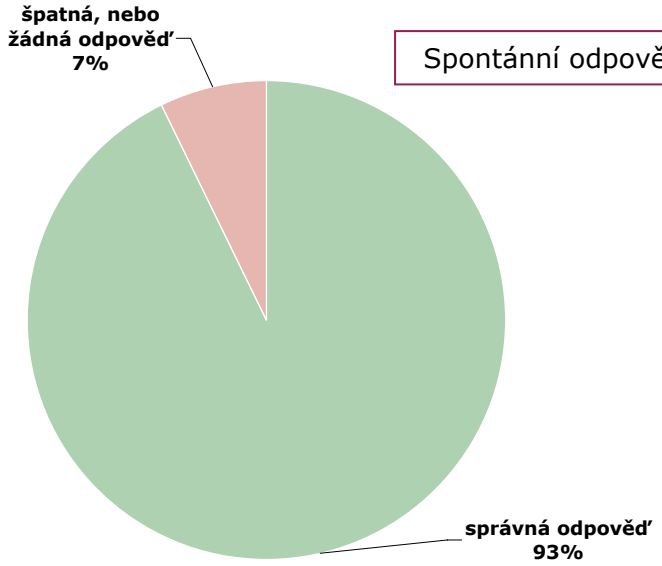
- Povědomí o tom, co inflace znamená, roste se vzděláním.

Test - 5 bratrů: téměř všichni respondenti prokázali, že umí dělit

Otázka OECD

Představte si, že pět bratrů dostalo dohromady od rodičů jako dárek 10 000 Kč. Pokud se budou chtít rozdělit rovným dílem, kolik peněz připadne na každého z nich?

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1005

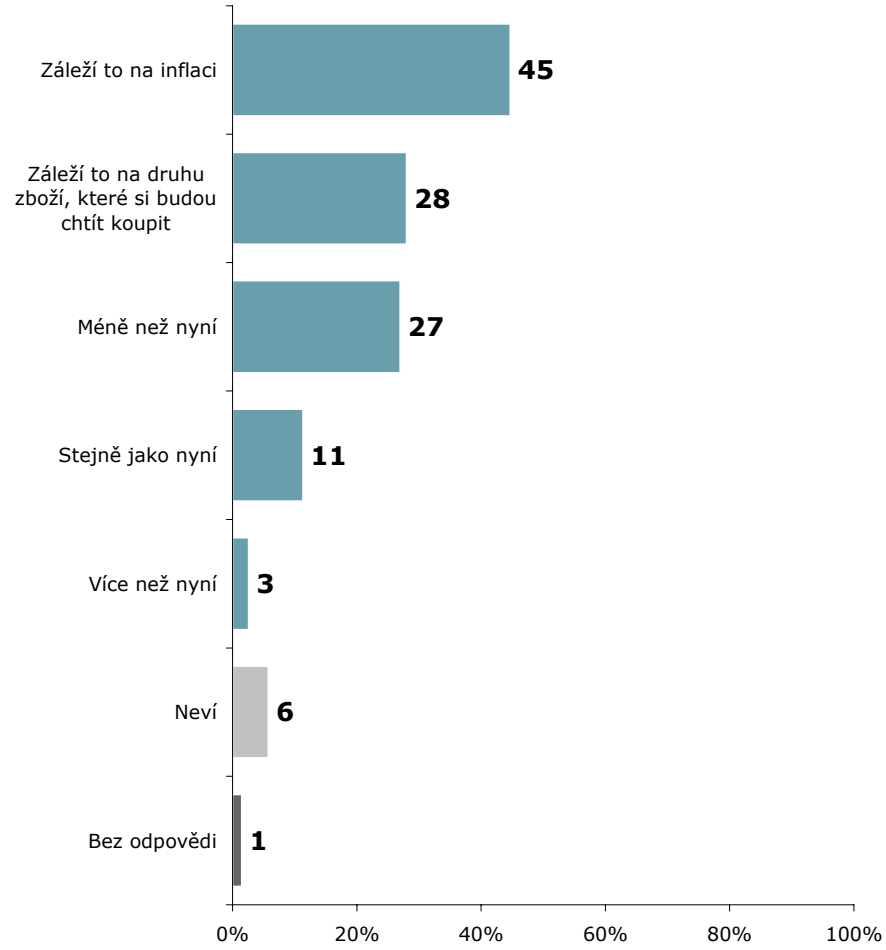


ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, září 2010

Otázka OECD

Nyní si představte, že bratři budou muset čekat jeden rok, než obdrží svůj podíl. Domníváte se, že za rok si za tyto peníze budou moci koupit …

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1005

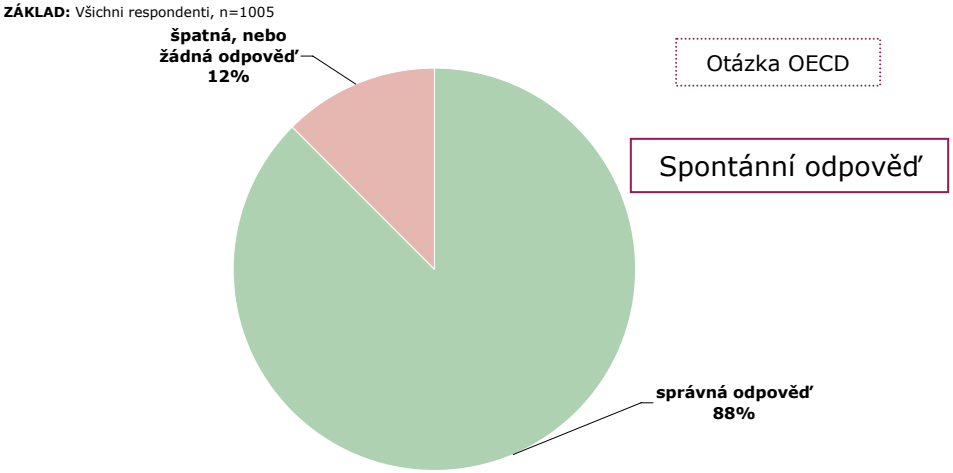


ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, září 2010

Test - úroky : triviální úrok dokáže spočítat 9 lidí z 10; o něco složitější jen 2 až 3 lidé z 5

Představte si, že jste půjčili 250 Kč svému příteli a on Vám druhý den vrátil 250 Kč. Jaký úrok Váš přítel za tuto půjčku zaplatil

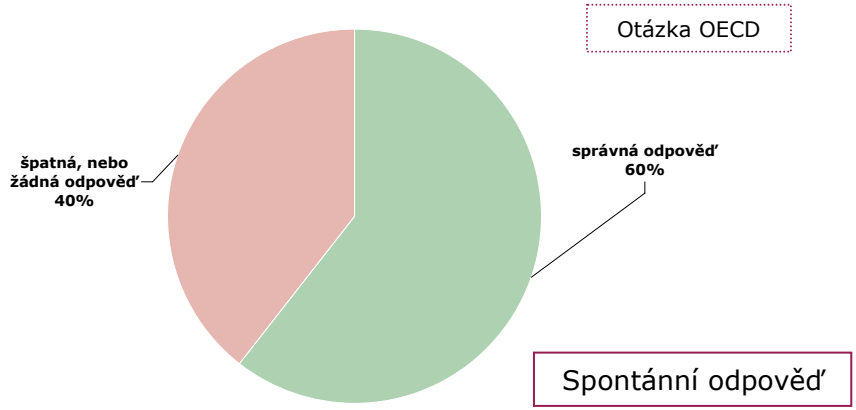
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1005



ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, září 2010

Na spořící účet jste uložili 100 Kč a úrok jsou 2 % ročně. Kolik bude na tomto účtu na konci prvního roku poté, co bude připsán úrok?

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1005

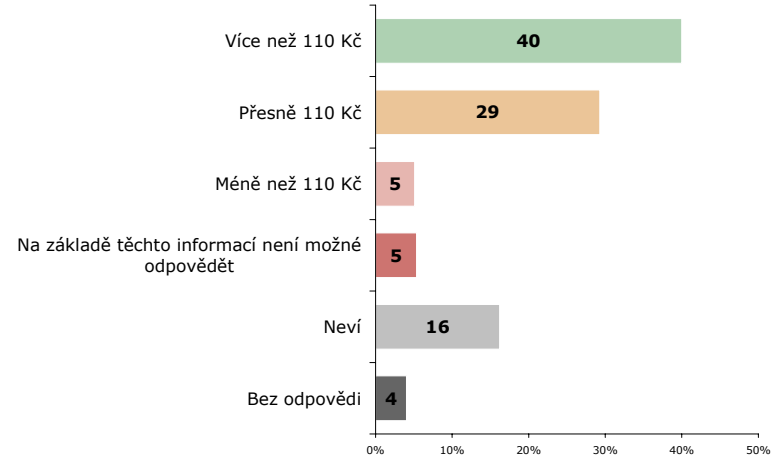


ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, září 2010

A kolik by na tomto účtu bylo za pět let?

Otázka OECD

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1005



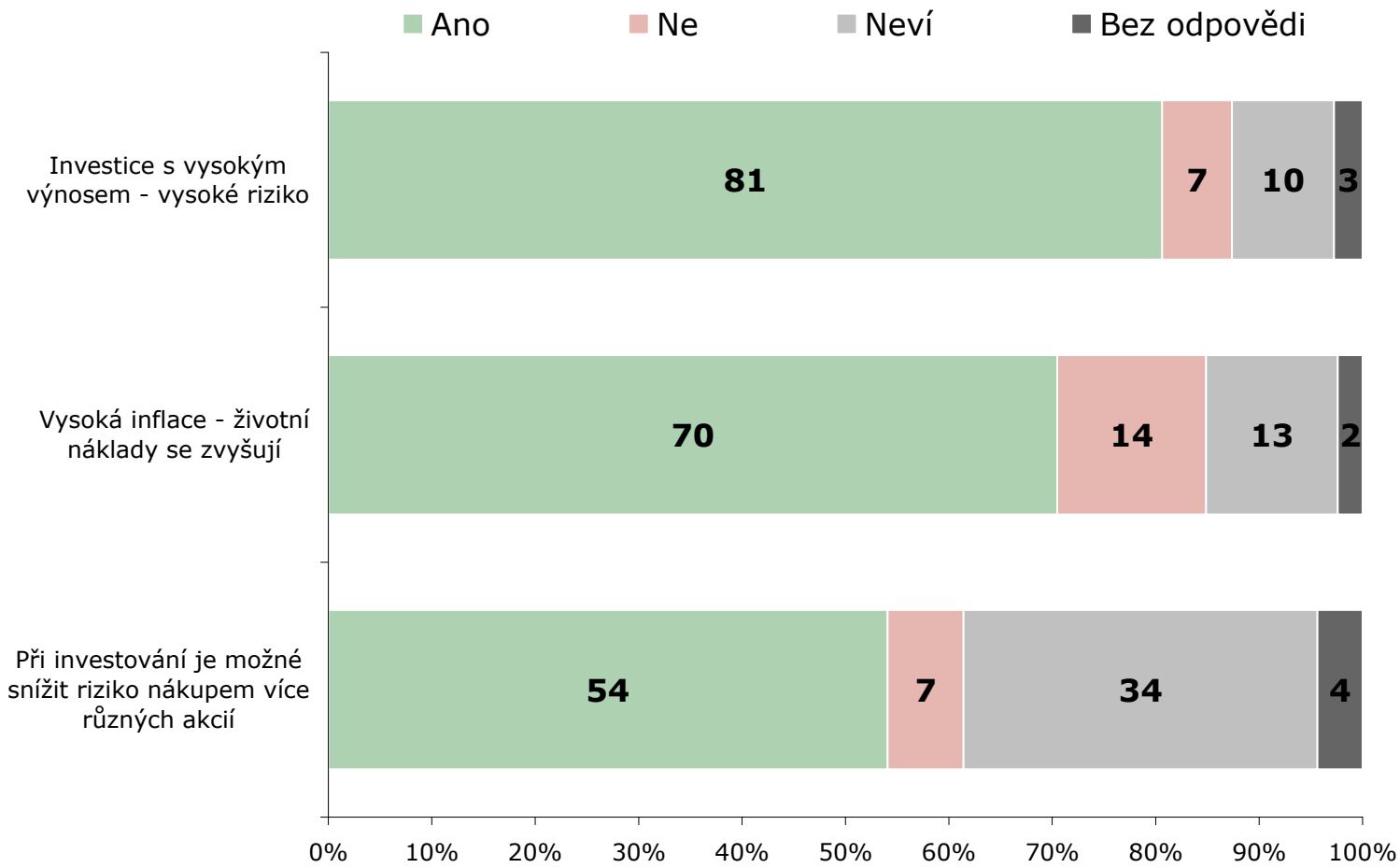
ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, září 2010

Test - pravdivost výroků: většina lidí ví, že s vysokým výnosem se pojí i vysoké riziko, ale o tom, že riziko je možné snížit nákupem více různých akcií, má povědomí jen polovina respondentů

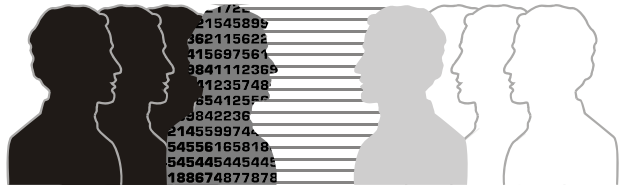
Pravdivost výroků

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1005

Otázka OECD



ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, září 2010



SMLOUVY A STÍŽNOSTI

Spontánní odpověď — Odpověď na otázku, při které nebyly respondentovi předloženy možnosti odpovědí a musel odpovědět sám, „spontánně", tedy svými slovy. Takovéto odpovědi byly následně seskupeny od významových kategorií.

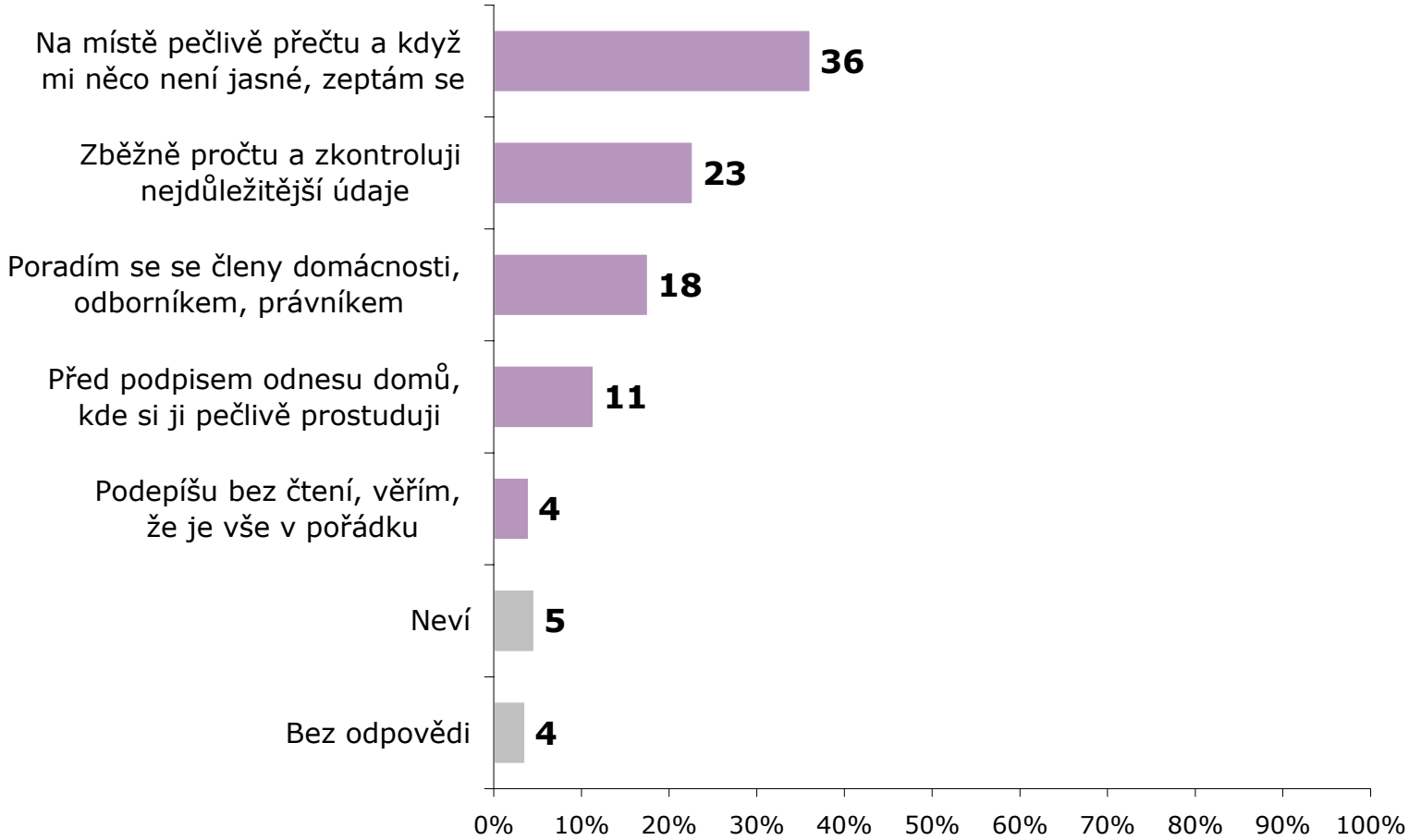
Otázka OECD — Otázka z výzkumu OECD

U některých grafů, kde jsou součty do celku jiné než 100 %, jsou tyto odchylky dány zaokrouhlením jednotlivých variant odpovědí.

Nakládání se smlouvou: lidé smlouvu nejčastěji pečlivě přečtou a na nejasnosti se zeptají

Který z výroků nejlépe odpovídá situaci, kdy je Vám v nějaké finanční instituci předložena nějaká smlouva?

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1005

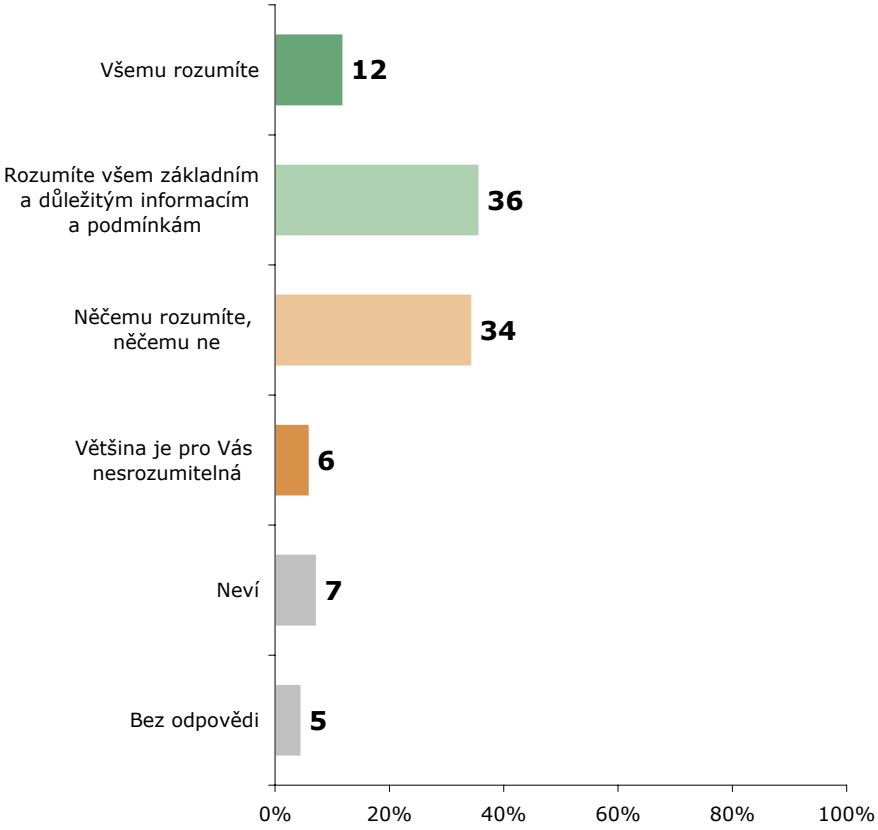


ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

Smlouvy: všemu ve smlouvách rozumí jen o málo více než desetina lidí; jen čtvrtina pracovníků finančních společností je vždy ochotna nejasnosti vysvětlit

Pokud je Vám předložena nějaká smlouva, obvykle:

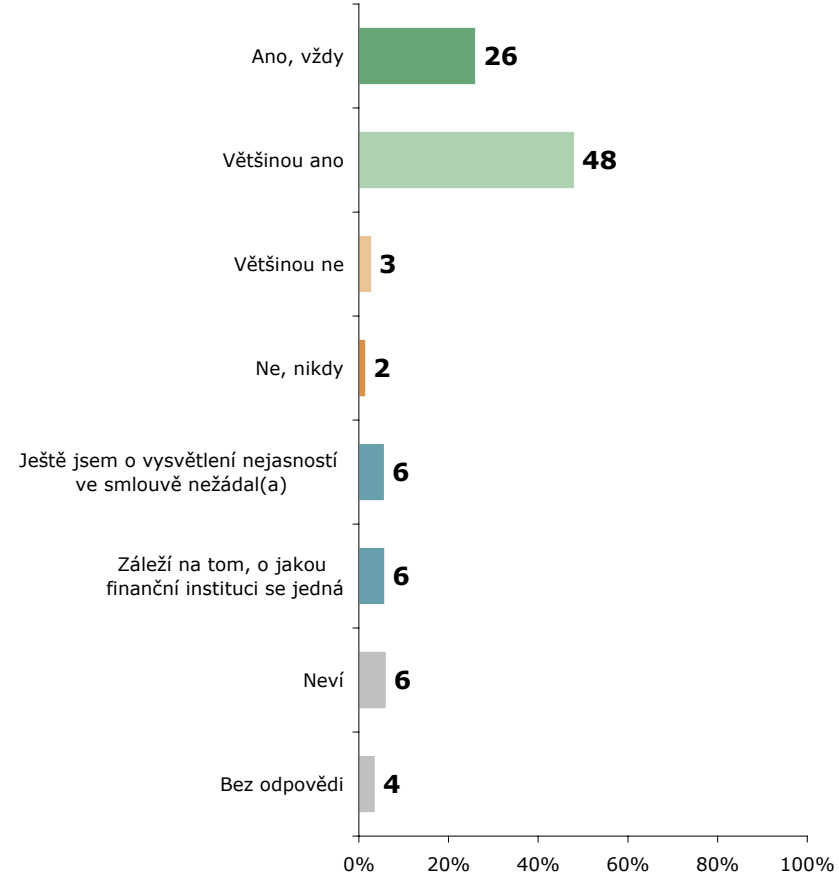
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1005



ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

Když ve smlouvě narazíte na něco, co Vám není zcela jasné, jsou pracovníci ochotni Vám vše vysvětlit?

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1005

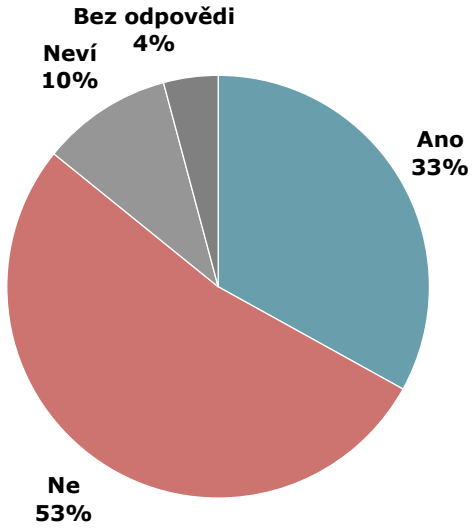


ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

Příliš dlouhá smlouva: třetině lidí se stalo, že jim byla předložena tak dlouhá smlouva, že ji nepřečetli celou

Stalo už se Vám někdy, že Vám byla předložena tak dlouhá smlouva, že jste ji nakonec úplně celou nepřečetl(a)?

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1005

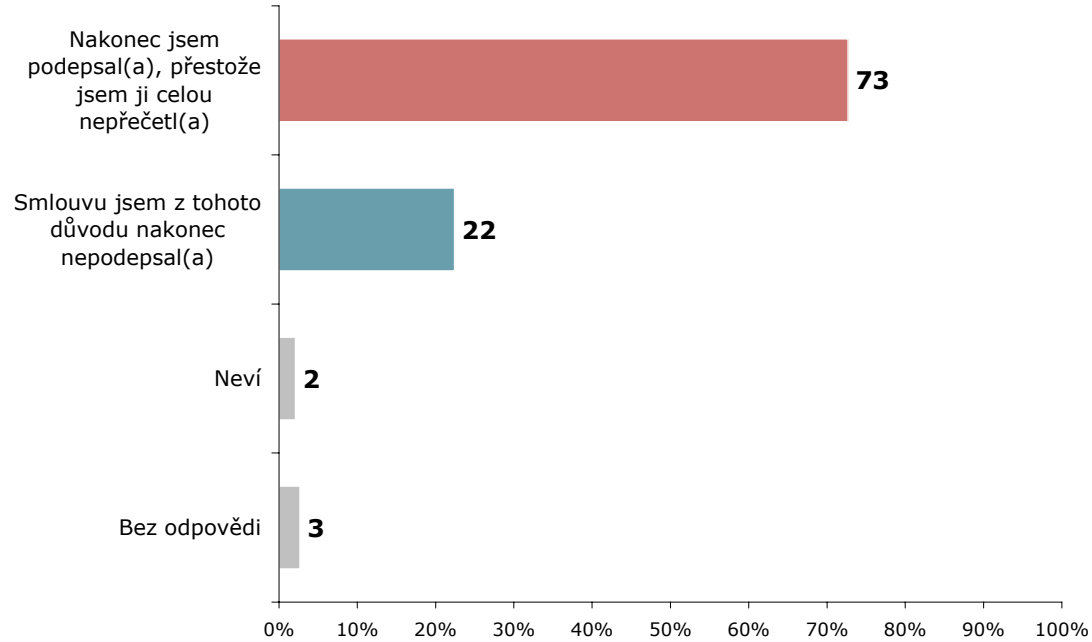


ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

- Téměř tři čtvrtiny lidí, kterým byla předložena tak dlouhá smlouva, že ji nakonec nepřečetli úplně celou, ji nakonec stejně podepsaly.

Jak jste se pak zachoval?

ZÁKLAD: Respondenti, kteří uvedli, že se jim někdy stalo, že nedočetli smlouvu do konce, n=336

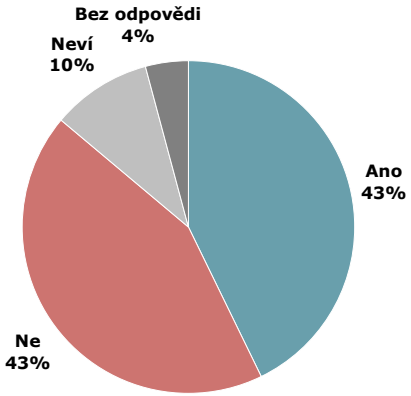


ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

Příliš komplikovaná smlouva: dvěma pětinám lidí se stalo, že jim byla předložena tak komplikovaná smlouva, že některým pasážím nerozuměli

Stalo se Vám někdy, že Vám byla předložena tak komplikovaná smlouva, že jste některým pasážím nerozuměl?

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1005

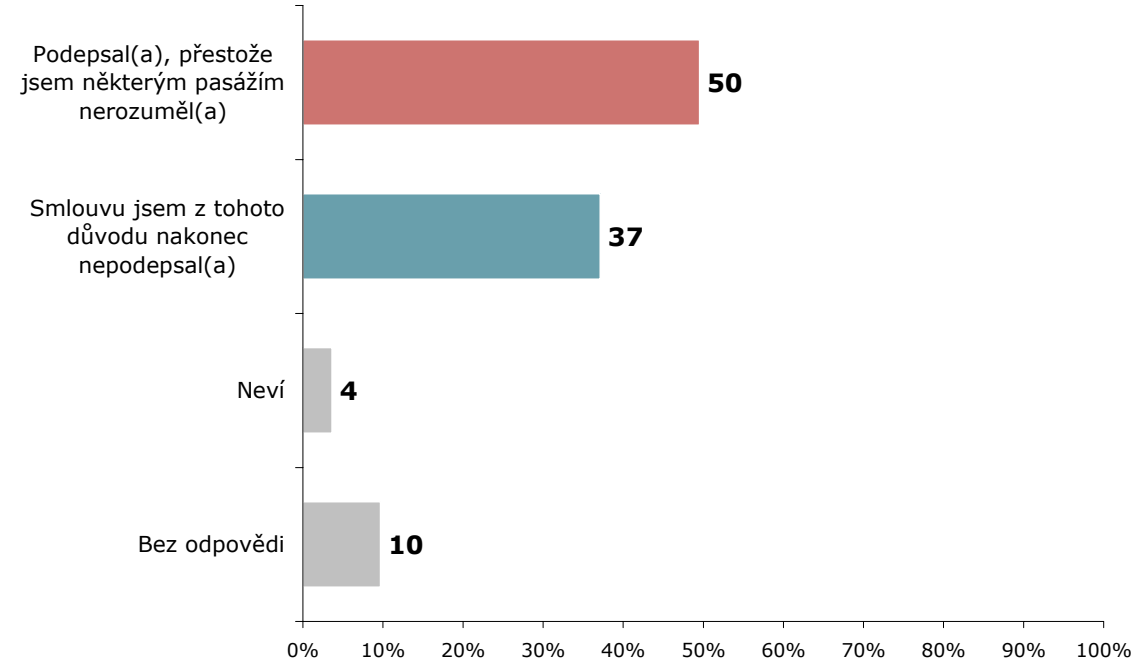


ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

- Polovina z lidí, kterým byla předložena tak komplikovaná smlouva, že některým pasážím nerozuměli, ji nakonec stejně podepsala.

Jak jste se pak zachoval?

ZÁKLAD: Respondenti, kteří uvedli, že se jim někdy stalo, že nerozuměli některým pasážím smlouvy, n=430

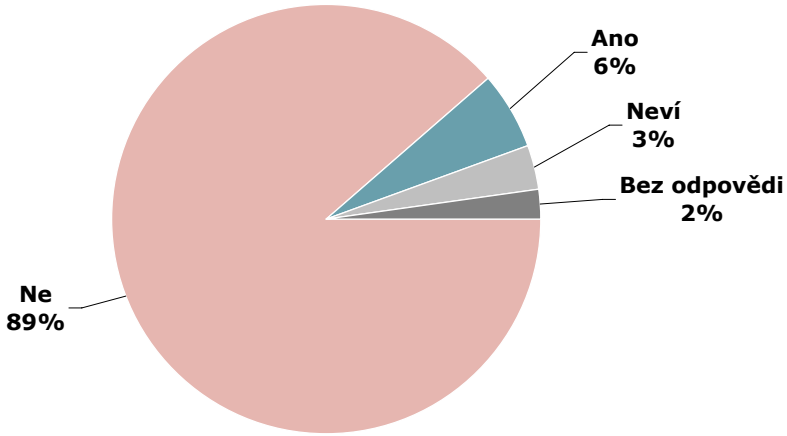


ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

Reklamace: jen 6 % lidí si již někdy na nějaký finanční produkt stěžovalo, či jej reklamovalo

Podal(a) jste už někdy v souvislosti s nějakým finančním produktem stížnost?

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1005

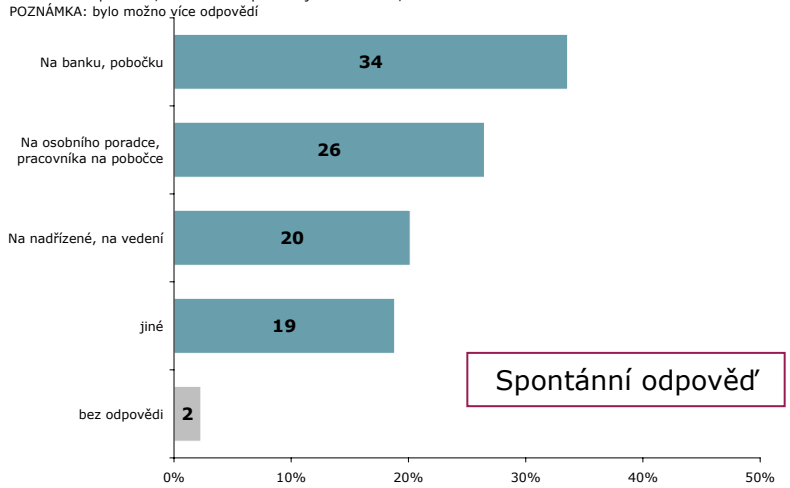


ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

- Lidé, kteří si již někdy stěžovali na finanční produkt, se nejčastěji obrátili přímo na banku, či na její pobočku.
- Lidé, kteří si ještě nikdy na finanční produkt nestěžovali, ani jej nereklamovali, nejčastěji uváděli, že by se obrátili na vedení dané finanční instituce.

Jak jste postupoval, když jste reklamoval(a) finanční produkt? Na koho jste se obrátil(a)?

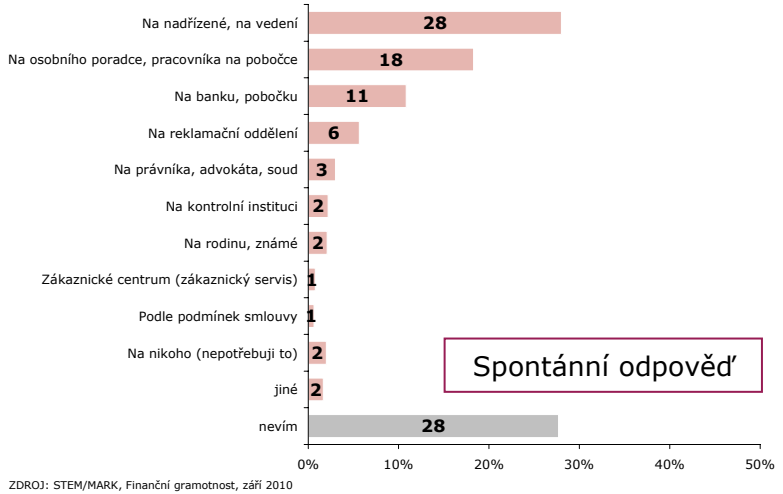
ZÁKLAD: Respondenti, kteří finanční produkt již reklamovali, n=59
POZNÁMKA: bylo možno více odpovědí



ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, září 2010

Jak byste postupoval, kdybyste reklamoval(a) finanční produkt? Na koho byste se obrátil(a)?

ZÁKLAD: Respondenti, kteří zatím žádný finanční produkt nereklamovali, n=894
POZNÁMKA: bylo možno více odpovědí

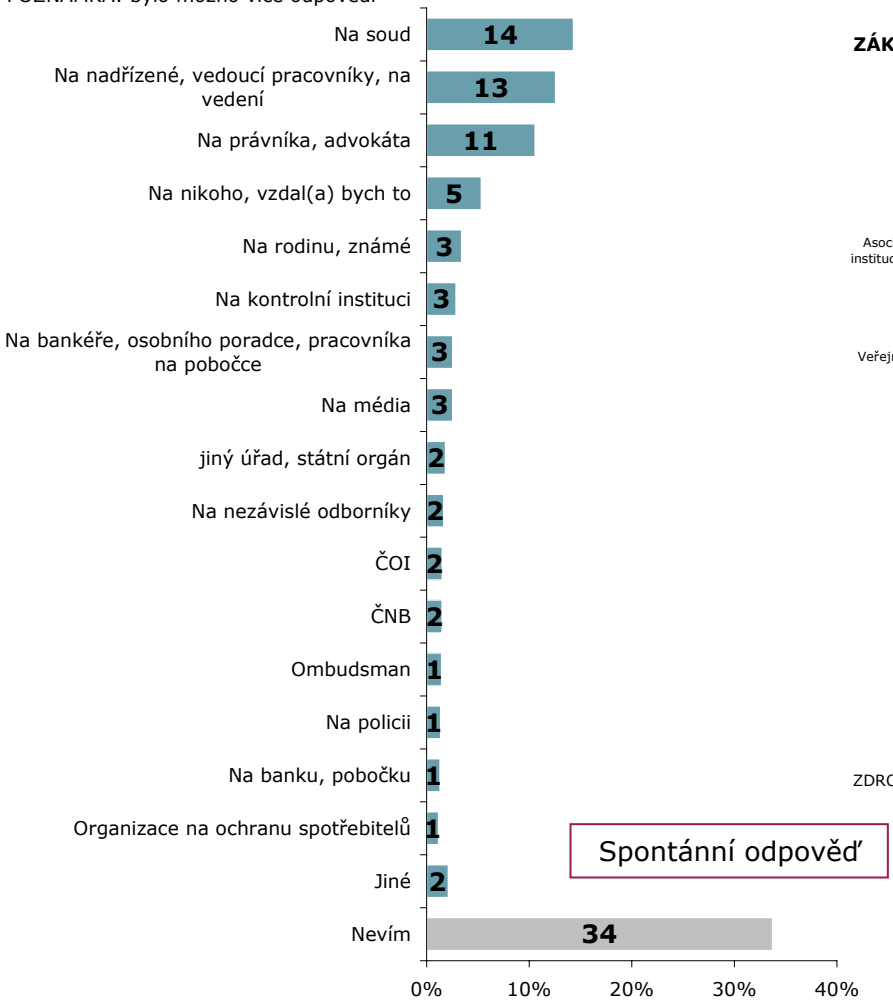


ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, září 2010

Neuznaná stížnost: lidé by se v případě, že by finanční instituce jejich stížnost neuznala, nejčastěji obraceli na soud

Na koho byste se obrátil(a), kdyby finanční instituce Vaši stížnost, či reklamaci neuznala?

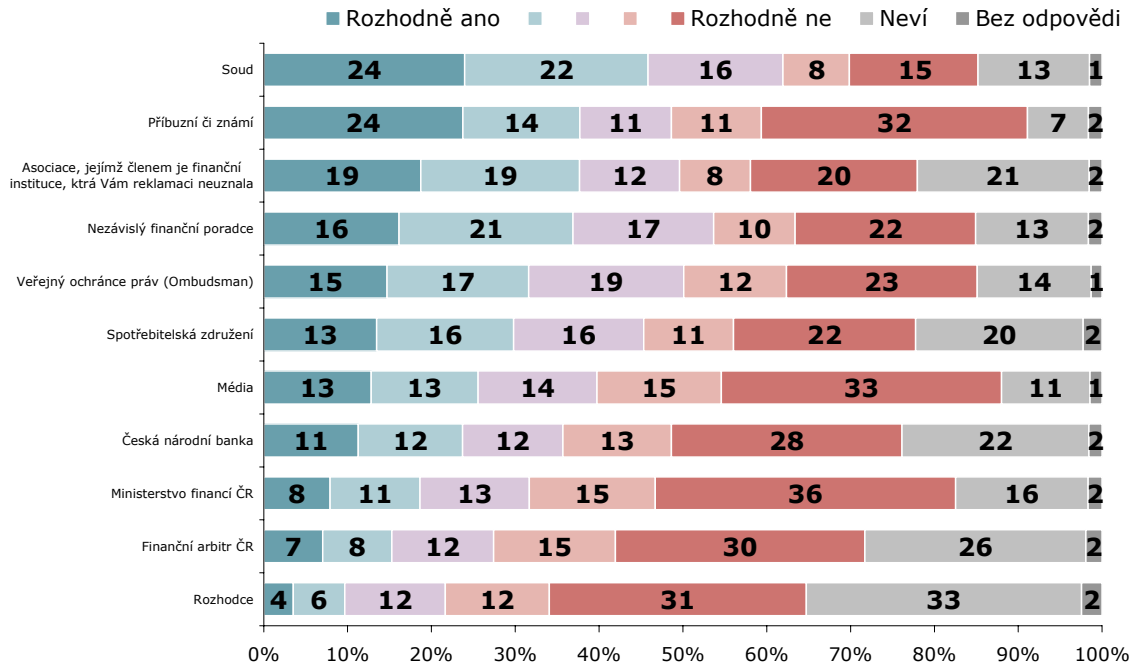
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1005
POZNÁMKA: bylo možno více odpovědí



ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, září 2010

Na koho byste se obrátil(a), kdyby finanční instituce Vaši stížnost neuznala?

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1005, výběr z možností

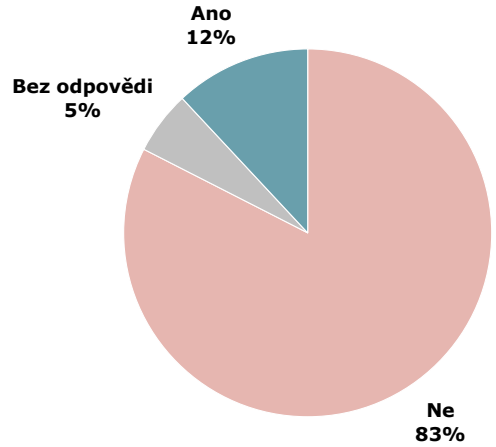


ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

Rozhodčí doložka: pouze 12 % lidí se již někdy s tímto pojmem setkalo

Setkal(a) jste se již někdy s pojmem „rozhodčí doložka"?

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1005

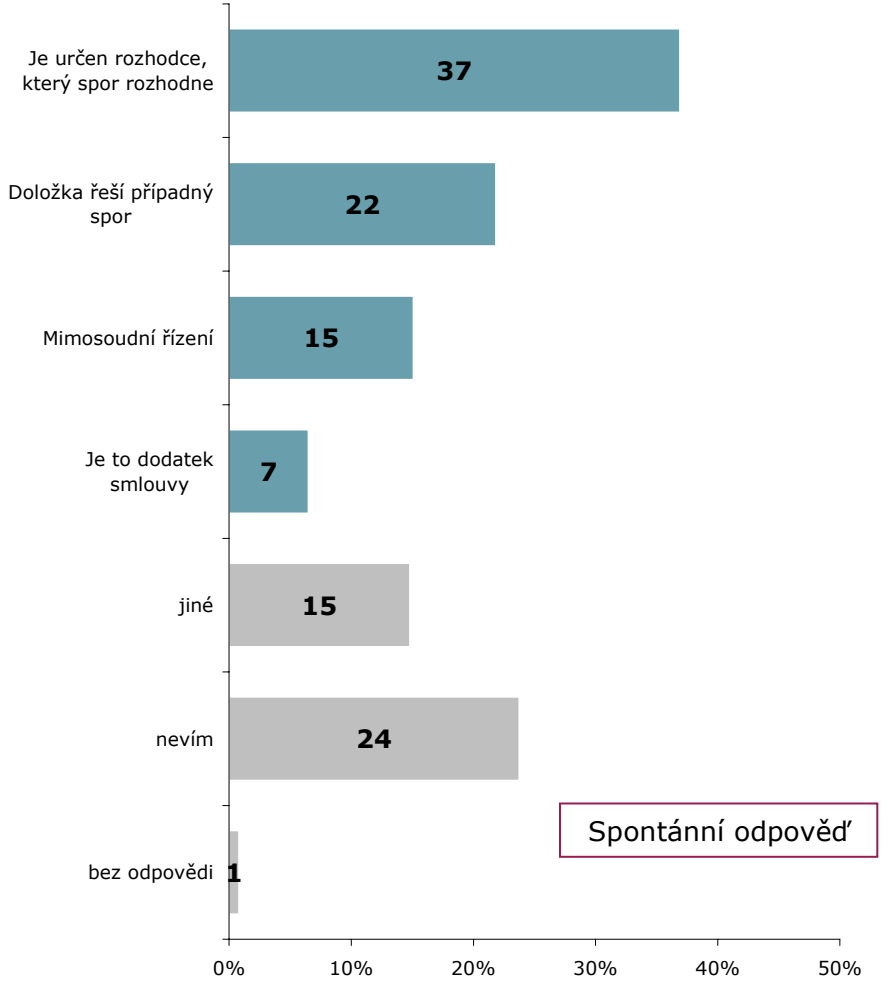


ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

- Lidé, kteří se již s tímto pojmem setkali, nejčastěji uváděli, že tato doložka určuje rozhodce, který rozhodne případný spor.

Pokuste se, prosím, alespoň přibližně říci, co je rozhodčí doložka

ZÁKLAD: Respondenti, kteří uvedli, že se s pojmem rozhodčí doložka již setkali, n=121
POZNÁMKA: bylo možno více odpovědí



ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, září 2010