

EKONOMICKÁ UNIVERZITA V BRATISLAVE
NÁRODOHOSPODÁRSKA FAKULTA
UNIVERZITA KOMENSKÉHO V BRATISLAVE
PRÁVNICKÁ FAKULTA

Evidenčné číslo: 101002/B/2019/36100139152384260

FINANČNÁ GRAMOTNOSŤ A OCHRANA FINANČNÉHO
SPOTREBITELĽA
Bakalárska práca

2019

Terézia Strečanská

EKONOMICKÁ UNIVERZITA V BRATISLAVE
NÁRODOHOSPODÁRSKA FAKULTA
UNIVERZITA KOMENSKÉHO V BRATISLAVE
PRÁVNICKÁ FAKULTA

FINANČNÁ GRAMOTNOSŤ A OCHRANA FINANČNÉHO
SPOTREBITEĽA
Bakalárska práca

Študijný program: Ekológia a právo
Študijný odbor: NÁRODNÉ HOSPODÁRSTVO
PRÁVO
Školiace pracovisko: Katedra ekonomickej teórie
Národohospodárska fakulta
Vedúci záverečnej práce: Ing. Marcel Novák, PhD.

Bratislava 2019

Terézia Strečanská

ČESTNÉ VYHLÁSENIE

Vyhlasujem, že som bakalársku prácu vypracovala samostatne, pod odborným vedením Ing. Marcela Nováka, PhD.

.....

Podpis

POĎAKOVANIE

Za odbornú pomoc a vedenie pri písaní bakalárskej práce chcem poďakovať Ing. Marcelovi Novákovi, PhD.

ABSTRAKT

STREČANSKÁ, Terézia: *Finančná gramotnosť a ochrana finančného spotrebiteľa*. – Ekonomická univerzita v Bratislave. Národohospodárska fakulta; Katedra ekonomickej teórie. – Vedúci záverečnej práce: Ing. Marcel Novák, PhD. – Bratislava: NHF EU, 2019, 46 s.

Cieľom bakalárskej práce je zistiť aktuálny stav finančnej gramotnosti v podmienkach Slovenskej republiky a v teoretickej rovine objasniť legislatívu ochrany finančného spotrebiteľa ako aj priblížiť význam finančnej gramotnosti a finančného vzdelávania. Práca je rozdelená do troch kapitol a obsahuje 5 grafov a 17 tabuliek. Prvá kapitola sa zaoberá teoretickými východiskami súčasného stavu a bližšie definuje kľúčové pojmy. V ďalšej kapitole špecifikujeme ciele práce, metodiku práce a metódy skúmania. V tretej, analytickej časti pomocou dotazníkového prieskumu skúmame aktuálnu úroveň finančnej gramotnosti a správanie finančného spotrebiteľa. Výsledok naznačuje, že úroveň finančnej gramotnosti respondentov je vyššia oproti prieskumu Slovenskej bankovej asociácie.

Kľúčové slová: finančná gramotnosť, ochrana finančného spotrebiteľa, finančné vzdelávanie

ABSTRACT

STREČANSKÁ, Terézia: *Financial literacy and financial consumer protection*. – University of economics in Bratislava. Faculty of national economy; Department of economics. – Thesis supervisor: Ing. Marcel Novák, PhD. – Bratislava: NHF EU, 2019, 46 p.

The aim of the bachelor thesis is to find current condition of financial literacy in Slovak republic and to explain legal side of consumer protection and to point out the importance of financial literacy and financial education. The work consists of 3 chapters and includes 5 graphs and 17 tabs. The first chapter contains theoretical information source and defines basic terms closer. In the second part are specified the objectives, methodology and methods of investigation. In the third, analytical part is researching the current level of financial literacy and behaviour of financial consumer through the questionnaire. The result shows, that the level of financial literacy is higher than the survey made by Slovak banking association.

Key words: financial literacy, financial consumer protection, financial education

Obsah

ÚVOD	9
1 Súčasný stav riešenej problematiky doma a v zahraničí	11
1.1 Vymedzenie finančnej gramotnosti	11
1.2 Finančné inštitúcie	12
1.2.1 Vymedzenie pojmu banka	12
1.3 Finančné vzdelávanie	14
1.3.1 Finančné vzdelávanie na úrovni Európskej únie	15
1.3.2 Finančné vzdelávanie na úrovni Slovenskej republiky	16
1.4 Meranie finančnej gramotnosti	19
1.4.1 Iniciatívy merania finančnej gramotnosti vo svete	19
1.5 Ochrana finančného spotrebiteľa	21
1.6 Spotrebiteľská politika	22
1.7 Práva spotrebiteľa	23
1.7.1 Právna regulácia ochrany spotrebiteľa	24
1.8 Ochrana spotrebiteľa na finančnom trhu	25
1.8.1 Ochrana spotrebiteľa v oblasti finančných služieb	25
1.8.2 Koncepcia ochrany spotrebiteľa na finančnom trhu	26
2 Cieľ práce, metodika práce a metódy skúmania	28
2.1 Cieľ práce	28
2.2 Metodika práce	28
2.3 Metódy skúmania	29
2.2.1 Popis prieskumnej vzorky	30
3 Výsledky práce a diskusia	33
3.1 Vyhodnotenie jednotlivých otázok dotazníkového prieskumu	33
3.2 Zhrnutie výsledkov dotazníkového prieskumu a diskusia	43
ZÁVER	45
ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY	47

ZOZNAM GRAFOV

Graf 1 Znalosť dlhodobého bankového úveru na nehnuteľnosti podľa veku

Graf 2 Znalosť rastu inflácie podľa najvyššieho dosiahnutého vzdelania

Graf 3 Znalosť debetnej karty podľa veku

Graf 4 Znalosť hodnoty úspor podľa pohlavia

Graf 5 Znalosť premeny peňažnej meny podľa veku

ZOZNAM TABULIEK

Tabuľka 1 Harmonizácia NŠFG s dosiahnutým stupňom vzdelania

Tabuľka 2 Priemerné dosiahnuté skóre žiakov SR a priemeru OECD vo finančnej gramotnosti dievčat a chlapcov v PISA 2015 a PISA 2012

Tabuľka 3 Nástroje spotrebiteľskej politiky

Tabuľka 4 Zastúpenie respondentov podľa pohlavia

Tabuľka 5 Zastúpenie respondentov podľa veku

Tabuľka 6 Zastúpenie respondentov podľa najvyššieho dosiahnutého vzdelania

Tabuľka 7 Zastúpenie respondentov podľa využívania bežného účtu

Tabuľka 8 Dlhodobý bankový úver

Tabuľka 9 Rast inflácie

Tabuľka 10 Finančné zdroje pri debetnej karte

Tabuľka 11 Úroky

Tabuľka 12 Premena peňažnej meny

Tabuľka 13 Rozhodovanie pri kúpe

Tabuľka 14 Porovnávanie ponúk pred kúpou

Tabuľka 15 Vplyv na rozhodovanie

Tabuľka 16 Finančné vzdelávanie

Tabuľka 17 Zvyšovanie úrovne finančnej gramotnosti

ÚVOD

Finančná gramotnosť sa v súčasnosti dotýka všetkých z nás, už od mladého veku sa s ňou stretávame v každodennom živote, avšak nie každý je finančne gramotný a zdatný, aby vedel porovnať, čo je preňho výhodné a čo nie. Dôvodom môže byť nedostatočná informovanosť, nekonzistentné odborné vzdelávanie na školách, ako aj slabý zdroj výchovy v rodine. Rýchlosť meniacej sa spoločnosti a množstvo nových produktov a inštitúcií vyvoláva chaos a dezorientáciu, klienti sa v takejto širokej škále produktov nevedia vyznať. Finančná neznalosť môže zohrávať dôležitú úlohu pri rozhodovaní spotrebiteľa na trhu a s najväčšou pravdepodobnosťou súvisí s takzvanou ekonomickou negramotnosťou, ktorá predstavuje závažný problém, o ktorom sa príliš nehovorí a nekladie sa naňho dostatočný dôraz. Základné znalosti v tejto oblasti by mali byť nevyhnutnosťou, vytvorili by predpoklady na to, aby sa bežný človek zamýšľal nad svojou budúcnosťou v oblasti peňazí a aktívne sa zaujímal o novinky na peňažnom trhu. V najlepšom prípade by mal vedieť narábať s peniazmi, vyznať sa v odvodoch a daniach, vyplniť si daňové priznanie, či skontrolovať si výplatnú pásku.

V bakalárskej práci sa venujeme problematike finančnej gramotnosti a ochrane finančného spotrebiteľa v podmienkach Slovenskej republiky, snažíme sa podrobne rozobrať aktuálny stav a zameriavame sa na správne pochopenie daného javu. Formou dotazníkového prieskumu analyzujeme úroveň finančnej gramotnosti na vybranej skupine obyvateľstva a finančné správanie spotrebiteľa, následne prezentujeme vlastné výsledky.

Podnetom na výber témy bola snaha o zvýšenie povedomia o finančnej gramotnosti, keďže častokrát je práve nevedomosť spotrebiteľa, nielen na finančnom trhu, dôvodom ekonomickej nestability. Práve to je jedným z rizík, prečo sa takýto jedinec dostáva do ťažkých životných situácií, keď nezvláda splácať pôžičky, pretože neodhadne svoje finančné možnosti a stáva sa obeťou exekučného konania.

Predpokladaným prínosom našej bakalárskej práce je prepojenie sféry finančnej gramotnosti a ochrany finančného spotrebiteľa, skúmanie danej problematiky a súčasného stavu, analyzovanie finančného správania a aktuálneho stavu finančných znalostí spotrebiteľa.

Bakalárska práca sa skladá z troch kapitol. V prvej kapitole sa zaoberáme súčasným stavom doma a v zahraničí, v podkapitolách a oddieloch skúmame danú problematiku do hĺbky. Venujeme sa tu teoretickej rovine, vypracovanej na základe informácií a literatúry,

ktoré sme si vopred našťudovali. Podrobne definujeme pojem finančnej gramotnosti, finančné vzdelávanie a meranie finančnej gramotnosti. Keďže sa jedná o veľmi rozsiahlu tému, zameriavame sa na základné pojmy v teoretickej časti práce. V druhej časti prvej kapitoly sa zaoberáme ochranou spotrebiteľa vo všeobecnosti a následne špecifikujeme ochranu finančného spotrebiteľa a venujeme sa aj právnomu aspektu ochrany spotrebiteľa na finančnom trhu.

V druhej kapitole bakalárskej práce vymedzujeme ciele práce, metodiku práce a metódy skúmania, ktoré sme pri písaní práce použili.

V poslednej, tretej kapitole interpretujeme dosiahnuté výsledky, získané pomocou dotazníkového prieskumu realizovaného v podmienkach Slovenskej republiky.

1 Súčasný stav riešenej problematiky doma a v zahraničí

Dôležitosť finančnej gramotnosti si neuvedomuje každý z nás, častokrát ju berieme na ľahkú váhu. Nie vždy sa nám to môže vyplatiť, môže to mať na spoločnosť neblahé účinky. Avšak čím viac informácií máme, tým lepšie sa vieme zorientovať v množstve ponúkaných produktov, dokážeme ich využiť a vyhodnotiť v náš prospech a tým si zlepšiť finančnú situáciu. Ako však takéto informácie dokážeme nájsť a správne spracovať? Odpoveď nie je zložitá, stačí byť ekonomicky gramotný.

1.1 Vymedzenie finančnej gramotnosti

V porovnaní s minulosťou sa so všeobecným pojmom gramotnosti stretávame čoraz častejšie. Gramotnosť¹ z gréčtiny znamená znalosť čítania a písania. Takéto plytké chápanie gramotnosti je v súčasnosti nedostačujúce. To, čo sa vyžadovalo od jedinca pred niekoľkými desaťročiami, dnes už nestačí, pretože počas života získavame čoraz väčšie kvantum informácií, ktoré musíme vytriediť a vyselektovať. Gramotnosť môžeme deliť do viacerých oblastí, či už na čitateľskú, matematickú, prírodovednú alebo finančnú. V našej bakalárskej práci sa budeme venovať práve tej poslednej.

Aby sme pochopili finančnú gramotnosť, musíme si ju najprv zadať. Ministerstvo školstva, vedy, výskumu a športu ju pomerne široko vysvetľuje v Národnom štandarde finančnej gramotnosti verzia 1.2 ako „*schopnosť využívať poznatky, zručnosti a skúsenosti na efektívne riadenie vlastných finančných zdrojov s cieľom zaistiť celoživotné finančné zabezpečenie seba a svojej domácnosti. Finančná gramotnosť nie je absolútnym stavom, je to kontinuum schopností...*“² Z tejto definície môžeme vydedukovať dôležitosť neustáleho vývoja a vzdelávania sa.

Funkčná definícia z Rámca PISA 2012 znie nasledovne: „*Finančná gramotnosť znamená znalosť a pochopenie finančných pojmov a rizík; sú to schopnosti, motivácia sebadôvera využívať získané vedomosti za účelom vykonávania efektívnych rozhodnutí v celom rade finančných súvislostí s cieľom zlepšiť finančnú situáciu jednotlivca i spoločnosti, a tým im umožniť účasť na ekonomickom dianí.*“³

¹ IVANOVÁ-ŠALINGOVÁ, Mária – MANÍKOVÁ, Zuzana. *Slovník cudzích slov*. 3. vyd. Bratislava : Slovenské pedagogické nakladateľstvo, 1990. s. 335. ISBN 80-08-00006-6.

² MINISTERSTVO ŠKOLSTVA, VEDY, VÝSKUMU A ŠPORTU SR. *Národný štandard finančnej gramotnosti verzia 1.2* [online]. [cit. 2018-10-29]. Dostupné na: <https://www.minedu.sk/data/att/11358.pdf>.

³ LUČENIČOVÁ, Katarína a kol. *Zbierka úloh z finančnej gramotnosti* [online]. Bratislava : Národný ústav certifikovaných meraní vzdelávania, 2013. 30 s. [cit. 2018-10-29]. ISBN 978-80-896338-09-3. Dostupné na: http://www.nucem.sk/documents/45/aktivita_1_4/FG_20131019_web.pdf.

Autor Miroslav Škvára usporiadal finančnú gramotnosť do troch základných pilierov, delí ju na gramotnosť peňažnú, cenovú a rozpočtovú. Za nadstavbu považuje numerickú gramotnosť, informačnú gramotnosť, ochranu spotrebiteľa, životné situácie, právnu gramotnosť, základné pravidlá investovania a Európsku úniu.⁴

Peňažná gramotnosť predstavuje kompetencie nevyhnutné na správu hotovostných a bezhotovostných peňazí a transakcií s nimi (napríklad bežný účet, platobné nástroje).

Cenová gramotnosť zahŕňa problematiku cenových mechanizmov a inflácie. Súvisiacou otázkou je aj otázka daňového systému, ktorý ovplyvňuje príjmy občanov.

Rozpočtová gramotnosť predstavuje kompetencie nevyhnutné na správu osobného alebo rodinného rozpočtu (napríklad schopnosť zostaviť rozpočet, stanoviť finančné ciele).⁵

Každý má na finančnú gramotnosť iný názor a iný pohľad, môžeme povedať že sa jedná o komplexný pojem. Jej získanie je dlhodobý proces, ktorý by mal prebiehať neustále počas celého života.

Právny predpis, ktorý sa zaoberá stabilitou na finančnom trhu a jeho zdravým fungovaním v záujme udržiavania jeho dôveryhodnosti a ochrany finančného spotrebiteľa je zákon číslo 114/2018 Z. z. o dohľade nad finančným trhom. Definuje všeobecné zásady výkonu dohľadu a osobitné právne inštitúty.⁶

1.2 Finančné inštitúcie

Na tuzemskom trhu v súčasnosti pôsobí viacero jednotlivých typov finančných inštitúcií. Pre lepšie pochopenie danej problematiky si preto vymedzíme najdôležitejšiu finančnú inštitúciu, banku.

1.2.1 Vymedzenie pojmu banka

Banková inštitúcia je inštitúcia, ktorá:

- má povolenie vykonávať bankové operácie
- má povolenie poskytovať bankové služby
- sa špecializuje na obchodovanie s peniazmi

⁴ ŠKVÁRA, Miroslav. *Finanční gramotnost*. 1. vyd. Praha : Ing. Miroslav Škvára, 2011. s. 14. ISBN 978-80-904823-0-2.

⁵ ŠKVÁRA, Miroslav. *Finanční gramotnost*. 1. vyd. Praha : Ing. Miroslav Škvára, 2011. s. 21. ISBN 978-80-904823-0-2.

⁶ Zákon č. 114/2018 Z. z. o dohľade nad finančným trhom.

Bankový systém predstavuje súhrn bánk, pôsobiacich na určitom teritóriu, ich vzájomných väzieb s okolím, s vymedzením okruhu inštitúcií, ktoré zahrňujeme do bankového sektora.⁷

V § 2 ods. 2 zákona číslo 483/2001 Zbierky zákonov o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov, vidíme základnú definíciu banky. „*Banka je právnická osoba so sídlom na území Slovenskej republiky založená ako akciová spoločnosť, ktorá je úverovou inštitúciou podľa osobitného predpisu a ktorá má bankové povolenie. Iná právna forma banky sa zakazuje.*“

Tento zákon ďalej upravuje bankové činnosti, ktoré môže banka okrem prijímania vkladov a poskytovania úverov vykonávať, ak ich má uvedené v bankovom povolení. Uvedieme pár z nich:

- poskytovanie platobných služieb a zúčtovanie,
- poskytovanie investičných služieb, investičných činností a vedľajších služieb podľa osobitného zákona a investovanie do cenných papierov na vlastný účet,
- obchodovanie na vlastný účet,
- správu pohľadávok klienta na jeho účet vrátane súvisiaceho poradenstva,
- finančný lízing,
- poskytovanie bankových informácií,
- spracovávanie bankoviek a mincí a podobne.⁸

Bankový systém rozdeľujeme podľa inštitucionálneho oddelenia centrálnej banky od komerčných bánk na jednostupňový a dvojstupňový.

Pri jednostupňovom bankovom systéme vykonáva všetky operácie jediná centrálna banka. Síce tu môžu pôsobiť aj ďalšie banky, ale tieto banky sú špecializované na vopred veľmi úzko vymedzený obsah bankovej činnosti a sú prakticky úplne závislé na rozhodnutiach centrálnej banky.

Dvojstupňový bankový systém je charakteristický pre trhové ekonomiky, centrálna banka je tu oddelená od komerčných bánk. Komerčné banky podnikajú väčšinou s peniazmi z cudzích zdrojov, bankovú licenciu im udeľuje Národná banka.

Centrálna banka je poverená emisiou bankoviek a reguláciou ostatných bánk ako prvý stupeň a komerčné banky sú inštitúcie podnikajúce s peniazmi, ako druhý stupeň. Banková sústava Slovenskej republiky je dvojstupňová.

⁷ Bankovníctvo a banky [online]. In: *Euroekonom*. [cit. 2018-11-1]. Dostupné na: <https://www.euroekonom.sk/financie/bankovnictvo%20a%20banky/>.

⁸ Zákon č. 483/2001 Z. z. o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Národná banka Slovenska je upravená v Ústave Slovenskej republiky v článku 56. „*Národná banka Slovenska je nezávislá centrálna banka Slovenskej republiky. Národná banka Slovenska môže v rámci svojej pôsobnosti vydávať všeobecne záväzné predpisy, ak je na to splnomocnená zákonom.*“⁹ Upravená je tiež v osobitnom zákone číslo 566/1992 Zbierky o Národnej banke Slovenska. Od 1. januára 2009 je súčasťou Eurosystému. V spolupráci s Európskou centrálnou bankou a ostatnými centrálnymi bankami eurozóny zabezpečuje stabilný menový vývoj a hospodársky rast v eurozóne. V rámci Eurosystému je úlohou Národnej banky Slovenska prispievať k zabezpečeniu:

- menovej politiky,
- devízových operácií a devízových rezerv,
- vydávanie eurových bankoviek a mincí,
- platobného styku,
- zberu a zostavovania štatistík,
- medzinárodnej spolupráce,
- vzájomnej spolupráce a podpore centrálnych bánk,
- finančnej stability v eurozóne.¹⁰

Eurosystém tvorí Európska centrálna banka a 19 národných centrálnych bánk krajín, ktoré prijali euro.

Európsky systém centrálnych bánk pozostáva z Európskej centrálnej banky a národných centrálnych bánk všetkých členských štátov, bez ohľadu na to, či prijali alebo neprijali euro.

Európska centrálna banka zodpovedá od 1. januára 1999 za výkon menovej politiky v eurozóne.¹¹

1.3 Finančné vzdelávanie

Vzdelanie je vo všeobecnosti považované za veľmi dôležité a častokrát aj nutné. Jeho význam neustále rastie. Hovorí sa, že človek sa učí celý život. Jedna z dôležitých oblastí, v ktorej je vhodné získať dostatočné vzdelanie, je práve oblasť financií. Finančný trh sa neustále vyvíja, preto by sme sa v ňom mali vedieť orientovať. Pomohlo by nám to proti neuváženým rozhodnutiam a vyhli by sme sa prípadným problémom. Dôkladnejšia

⁹ Zákon č. 460/1992 Zb. : Ústava Slovenskej republiky.

¹⁰ O NBS [online]. [cit. 2018-11-1]. Dostupné na: <https://www.nbs.sk/sk/o-narodnej-banke>.

¹¹ NBS v Eurosystéme [online]. [cit. 2018-11-1]. Dostupné na <https://www.nbs.sk/sk/o-narodnej-banke/nbs-v-eurosysteme>.

informovanosť prispeje k ochrane práv spotrebiteľa na trhu finančných produktov a služieb, ktorý sa neustále rozširuje, pričom rastie zložitosť a komplexnosť ponúkaného portfólia nástrojov finančných inštitúcií. Postoj k úsporám a zadlžovaniu sa mení, zvyšuje sa spotreba a následné zadlžovanie jednotlivcov. Pre laikov je náročný výber finančného produktu, a práve preto sa stávajú obeťami nekalých praktík obchodníkov.¹²

Pre každého spotrebiteľa, ktorý má záujem a pociťuje potrebu sa vzdelávať, existuje mnoho spôsobov, ako zlepšiť svoje vedomosti a nadobudnúť nové informácie. Hlavnou úlohou štátu by mala byť práve preto pomoc spotrebiteľovi vo finančnom vzdelávaní. Konkrétne opatrenia na zvýšenie gramotnosti majú na starosti jednotlivé členské štáty, avšak dôležitú úlohu zohráva aj Európska únia.

1.3.1 Finančné vzdelávanie na úrovni Európskej únie

Vychádzať môžeme z článku 165 a 166 Zmluvy o fungovaní Európskej únie. „*Únia prispieva k rozvoju kvalitného vzdelávania podporovaním spolupráce medzi členskými štátmi a, ak je to potrebné, podporovaním a dopĺňaním činnosti členských štátov pri plnom rešpektovaní ich zodpovednosti za obsah výučby a organizácie vzdelávacích systémov a za ich kultúrnu a jazykovú rozmanitosť.*“

„*Únia uskutočňuje politiku odborného vzdelávania, ktorá podporuje a dopĺňa činnosť členských štátov pri plnom rešpektovaní ich zodpovednosti za obsah a organizáciu odborného vzdelávania.*“¹³

Európsky parlament a Rada zriadili program Únie na podporu osobitných činností, ktorými sa zvyšuje zapojenie spotrebiteľov a ostatných koncových používateľov finančných služieb do tvorby politiky Únie v oblasti finančných služieb. Komisia začala skúšobný projekt, ktorého cieľom bolo poskytovať granty na podporu rozvoja finančného odborného centra, ktoré zastupuje záujmy spotrebiteľov, koncových používateľov a zainteresovaných strán a na zlepšenie ich schopnosti zúčastňovať sa na tvorbe politiky Únie v oblasti finančných služieb a na podporu rozvoja bankového systému. Tiež chceli zabezpečiť, aby bola verejnosť informovaná o príslušných otázkach v oblasti finančnej regulácie, a zvýšila by sa tak aj jej finančná gramotnosť. Program spolufinancuje činnosti na zvyšovanie povedomia, činnosti šírenia informácií a poskytovania finančného vzdelávania a odbornej

¹² SZOVICS, Peter. Quo vadis finančné vzdelávanie? [online]. In *Biatic*. Bratislava : Národná banka Slovenska, 2012, roč. 20, č. 1, s 10 [2018-11-05]. ISSN 1335 – 0900. Dostupné na internete: https://www.nbs.sk/_img/Documents/_PUBLIK_NBS_FSR/Biatic/Rok2012/biatic0112.pdf.

¹³ Konsolidované znenie zmluvy o fungovaní Európskej únie.

prípravy; výskumné činnosti vrátane vykonávania vlastného výskumu a tvorby údajov a rozvoj odborných znalostí a podobne.¹⁴

Komisia podnikla aj iné kroky k podpore rastu vzdelávania v oblasti finančnej gramotnosti. Zriadila webovú stránku *ConsumerClassroom*, ktorá poskytuje široký zdroj pre vzdelávanie spotrebiteľov určených pre učiteľov naprieč Európskou úniou. Komunitný web je dostupný vo všetkých jazykoch členských štátov. Ponúkajú rozsiahly zdroj materiálov a nástrojov, ktoré je možné použiť na prípravu lekcii a na podporu študijných plánov so širokým spektrom základných predmetov a motívov.¹⁵ Ak bude mať učiteľ vedomosti o finančnej gramotnosti, bude sa vedieť ľahšie rozhodnúť, aké metódy má používať pri vyučovaní.

Finančnému vzdelávaniu, najmä vzdelávaniu mladšej generácie sa venuje aj Európska centrálna banka. Poukazuje na to, že práve mladí ľudia zohrávajú ústrednú úlohu pri formovaní budúcnosti Európskej únie. Jednou z foriem vzdelávania je *ECB Youth Dialogue*, jedná sa o podujatie, ktorým dáva možnosť mladým diskutovať na aktuálne témy, ktoré dominujú v aktuálnom dianí. V najnovšej zo sérií podujatia, konajúcej sa v marci 2019, sa venovali ekonomickej situácii Talianska, rozoberali budúcnosť hotovosti v digitálnom svete a o dôležitosti vzdelávania.¹⁶ Jedná sa o praktickú a zaujímavú možnosť nadobudnutia najnovších poznatkov v pútavej forme.

Európska centrálna banka iniciovala vytvorenie mobilných aplikácií, hier *Euro Run* a novú verziu *Euro Cash Academy*, kde sa hravou formou užívateľa dozvedia veľa zaujímavostí o bankovkách a minciach. Ako ovplyvňovať ekonomiku pomocou úrokových sadzieb sa naučia v hre *Economia* a hra *Inflation Island* zasa naučí všetko o inflácii.¹⁷ Aj takýmto spôsobom dokážu zvýšiť povedomie o finančnom svete.

1.3.2 Finančné vzdelávanie na úrovni Slovenskej republiky

Na úrovni úpravy Slovenskej republiky hovoríme o Národnom štandarde finančnej gramotnosti (ďalej len NŠFG), vydaného Ministerstvom školstva, vedy, výskumu a športu SR, konkrétne vo verzii 1.2, platný od 1.9.2017.

¹⁴ 32017R0826 : 2017 : Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2017/826 zo 17. mája 2017.

¹⁵ *Consumer Classroom* [online]. [cit. 2018-11-30]. Dostupné na internete: <https://www.consumerclassroom.eu/sk/about>.

¹⁶ *ECB Youth Dialogue* [online]. [cit. 2019-04-26]. Dostupné na internete: <https://www.ecb.europa.eu/ecb/educational/youth-initiatives/ecb-youth-dialogue/html/index.sk.html>.

¹⁷ *Vzdelávacie materiály* [online]. [cit. 2019-04-26]. Dostupné na internete: <https://www.ecb.europa.eu/ecb/educational/html/index.sk.html>.

NŠFG vymedzuje šírku poznatkov, zručností a skúseností v oblasti finančného vzdelávania a manažmentu osobných financií, z ktorého vyplýva, že absolvent strednej školy musí byť schopný:

- nájsť a následne použiť a vyhodnotiť finančné informácie,
- poznať základy riadenia financií,
- stanoviť si finančné ciele a naplánovať si ich dosiahnutie,
- získať vlastný príjem a rozvinúť schopnosť tvoriť úspory,
- účinne využívať služby finančného sektora,
- rozvíjať schopnosť splácania svojich záväzkov,
- porozumieť a orientovať sa v zabezpečovaní základných ľudských a ekonomických potrieb jednotlivca a rodiny, podniku,
- orientovať sa v oblasti finančného trhu a v problematike ochrany práv spotrebiteľa,
- ovládať práva, povinnosti, klady a riziká osoby fungujúcej ako podnikateľ.

Ďalej NŠFG vymedzuje základný pojem finančnej gramotnosti a popisuje požiadavky na žiakov prostredníctvom osvojených kompetencií. Kladie dôraz na praktické využitie poznatkov a prepojenie s realitou, nielen na nadobudnutie teoretických vedomostí.

NŠFG je usporiadaný do šiestich okruhov:

- finančná zodpovednosť spotrebiteľov,
- plánovanie, príjem a práca,
- rozhodovanie a hospodárenie spotrebiteľov,
- úver a dlh,
- sporenie a investovanie,
- riadenie rizika a poistenie.

Čiastkové kompetencie sú popísané poznatky, zručnosti a skúsenosti, ktoré by mali byť žiaci na rôznych stupňoch základných a stredných škôl schopní preukázať. Pedagógovia by mali zaradiť jednotlivé témy a kapitoly do výchovno-vzdelávacieho procesu podľa potrieb žiakov a podmienok školy.

Tabuľka 1 Harmonizácia NŠFG s dosiahnutým stupňom vzdelania

Štandard finančnej gramotnosti	Stupeň dosiahnutého vzdelania
Úroveň 1	Primárne (prvý stupeň základných škôl)
Úroveň 2	Nižšie stredné vzdelanie (druhý stupeň základných škôl, prvý až štvrtý ročník gymnázií s osemročným štúdiom, prvý ročník bilingválneho štúdia gymnázia) Nižšie stredné odborné vzdelanie Stredné odborné vzdelanie
Úroveň 3	Úplné stredné všeobecné vzdelanie Úplné stredné odborné vzdelanie

Zdroj: Vlastné spracovanie podľa NŠFG.

Ako príklad uvedieme čiastkovú kompetenciu mať základné informácie o jednotlivých druhoch úverov poskytovaných spotrebiteľom. Žiak na prvej úrovni by mal byť schopný vysvetliť, že peniaze sa dajú požiť vo finančných inštitúciách. Na druhej úrovni sú už očakávania väčšie, mal by vedieť uviesť príklady spotrebiteľských úverov a ich poskytovateľov. Na tretej úrovni by mal rozpoznať rôzne druhy úverov a ich zabezpečenie.¹⁸

Rezort školstva v roku 2019 aktualizoval metodiky výchovy finančnej gramotnosti so zámerom zvýšenia kvality vzdelávania v Pedagogických pokynoch na školský rok 2018/2019. V týchto pokynoch odporúča zapracovať do vzdelávania Národný štandard finančnej gramotnosti, s rozvíjaním finančnej gramotnosti odporúča začať už v predprimárnom vzdelávaní v materských školách na elementárnej úrovni. Kladie zvýšený dôraz na čiastkové kompetencie, týkajúce sa boja proti korupcii a klientelizmu a ochrany spotrebiteľa. Vzdelávanie v oblasti rozvíjania gramotnosti navrhuje aj prostredníctvom odborníkov zo štátnych inštitúcií a neštátnych organizácií. K zlepšeniu finančnej gramotnosti mladých by mala podľa Ministerstva prispieť aj povinná maturitná skúška z matematiky pre gymnáziá; pre prírodné a technické odbory v dvoch úrovniach – akademickej a aplikovanej.¹⁹

¹⁸ *Národný štandard finančnej gramotnosti verzia 1.2.* [online]. Bratislava : Ministerstvo školstva, vedy, výskumu a športu SR, 2017, 17 s. [cit. 2018-11-30]. Dostupné na internete: <https://www.minedu.sk/data/att/11358.pdf>.

¹⁹ MINISTERSTVO ŠKOLSTVA, VEDY, VÝSKUMU A ŠPORTU SR. *Pedagogicko-organizačné pokyny na školský rok 2018/2019* [online]. Bratislava : Ministerstvo školstva, vedy, výskumu a športu SR, 2018. S. 32 a 33. [cit. 2019-04-25]. Dostupné na internete: <https://www.minedu.sk/data/att/13081.pdf>.

Za účelom previazania s ďalšími stupňami vzdelávania Ministerstvo školstva, vedy, výskumu a športu Slovenskej republiky vyhlásilo v rámci operačného programu Ľudské zdroje výzvu na predkladanie žiadostí o nenávratný finančný príspevok na zvýšenie kvality vzdelávania na gymnáziách – čitateľská, matematická, finančná a prírodovedná gramotnosť. Tento príspevok má slúžiť najmä na tvorbu, inováciu a realizáciu vzdelávacích programov zameraných na zvýšenie zručností vrátane finančnej gramotnosti, podnikateľských vedomostí a ekonomického myslenia. Konkrétnym cieľom je tiež zvýšiť tzv. inkluzívnosť a rovnaký prístup ku kvalitnému vzdelávaniu a zlepšenie výsledkov žiakov najmä na úrovni Európskej únie.²⁰

1.4 Meranie finančnej gramotnosti

Cieľom merania finančnej gramotnosti by mala byť identifikácia úrovne finančných vedomostí a zručností spotrebiteľov. Väčšina vzdelávacích programov a dotazníkov testuje štyri aspekty:

- ako hospodáriť s peniazmi – dokázať existovať z rozpočtu jednotlivca (napríklad zapisovanie príjmov a výdavkov),
- plánovanie finančných príjmov a výdavkov – vedieť sa vyrovnáť s neočakávanými javmi v budúcnosti (napríklad neočakávaný pokles príjmu, neočakávaný výdavok a očakávané výdavky),
- vhodný výber – mať základné informácie o finančných produktoch a vedieť si za daných okolností vybrať správne (napríklad monitorovanie produktov a výber vhodného produktu),
- získať pomoc – vedieť, na koho sa možno obrátiť (sledovanie zmien a využívanie služieb finančných sprostredkovateľov a poradcov).²¹

1.4.1 Iniciatívy merania finančnej gramotnosti vo svete

Organizácia pre hospodársku spoluprácu a rozvoj (OECD) uskutočňuje v rámci

²⁰ Výzva na predkladanie žiadostí o nenávratný finančný príspevok [online]. [cit. 2019-04-25] Dostupné na internete: <https://www.minedu.sk/09112018-vyzva-na-predkladanie-ziadosti-o-nenavratny-financny-prispevok-na-zvysenie-kvality-vzdelavania-na-gymnaziach-citatelaska-matematicka-financna-a-prirodovedna-gramotnost-oplz-po12018dop111-03/>.

²¹ SZOVICS, Peter. Quo vadis finančné vzdelávanie? [online]. In *Biatic*. Bratislava : Národná banka Slovenska, 2012, roč. 20, č. 1, s 10 [2018-11-05]. ISSN 1335 – 0900. Dostupné na internete: https://www.nbs.sk/_img/Documents/_PUBLIK_NBS_FSR/Biatic/Rok2012/biatic0112.pdf.

štúdie PISA (Programme for International Student Assessment) meranie a hodnotenie finančnej gramotnosti mladých ľudí, ktoré sa koná každé tri roky. Krajínám, ktoré sa do štúdie zapoja, poskytuje možnosť porovnať funkčnosť vzdelávacieho systému s inými krajinami, ktoré sa štúdiu zúčastňujú, poukázať na jeho možné nedostatky, zistiť konkurencieschopnosť žiakov končiacich povinnú školskú dochádzku. V štúdiu sa zúčastňujú krajiny OECD aj partnerské krajiny, do štúdie sa v roku 2015 zapojilo približne 540 000 žiakov spĺňajúcich kritéria výberu, pričom títo žiaci reprezentovali 29 miliónov 15-ročných vo všetkých zúčastnených krajinách. Slovenská republika sa prvýkrát do testovania zapojila v roku 2003.

Skúmanie finančnej gramotnosti prostredníctvom štúdie PISA na Slovensku prispelo k rozšíreniu informácií z finančnej gramotnosti do radov odbornej verejnosti v oblasti vzdelávania na Slovensku.

Finančná gramotnosť je v štúdiu PISA definovaná nasledovne: *„Finančná gramotnosť je znalosť a pochopenie finančných pojmov a rizík, schopnosť, motivácia a sebadôvera jedinca využívať získané vedomosti s cieľom vykonávania efektívnych rozhodnutí v rôznych situáciách týkajúcich sa financií, so zámerom zlepšiť finančnú situáciu jednotlivca i spoločnosti, a tým im umožniť zapojenie do ekonomického života.“*

V štúdiu PISA sa pri tvorbe úloh z oblasti finančnej gramotnosti zohľadňujú tri rôzne aspekty:

- obsah: peniaze a finančné transakcie, plánovanie a hospodárenie, riziko a výnos, finančné prostredie,
- procesy: identifikácia finančných informácií, analýza informácií vo finančnom kontexte, zhodnotenie finančných otázok, pochopenie a uplatnenie vedomostí o financiách,
- kontexty: vzdelávanie a práca, domácnosť a rodina, jednotlivec (osobné financie), spoločnosť.

Vývoj merania finančnej gramotnosti je možné sledovať od roku 2012, kedy sa finančná gramotnosť merala prvýkrát. Hodnota priemerného výkonu bola nastavená na 500 bodov so štandardnou odchýlkou 100 bodov. V poslednom realizovanom cykle v roku 2015 priemerný výkon krajín OECD zostáva na porovnateľnej úrovni 489 bodov. Slovenská republika dosiahla výkon na úrovni 445 bodov. Priemerné skóre slovenských žiakov sa tak nachádza pod priemerom zúčastnených krajín OECD. Porovnateľný výkon ako slovenskí žiaci dosiahli žiaci z Litvy. V rámci krajín OECD dosiahlo signifikantne nižší výkon ako Slovensko iba Čile. Pri porovnaní rokov 2015 a 2012 sme zaznamenali výrazný pokles

výkonu slovenských žiakov (25 bodov).²² Slovenská republika sa zapojila do PISA testovania aj v roku 2018, avšak výsledky budú uverejnené až v decembri 2019.

Podpriemerné výsledky v testoch PISA pedagógovia pripisujú klesajúcej tendencii výdavkov na školstvo a vzdelávanie zo štátneho rozpočtu. Ďalším z faktorov je aj slabá motivácia žiakov, rodičov a pedagógov. Žiaci strácajú záujem o vzdelávanie, učitelia sú slabo finančne ohodnotení a majú k dispozícii nekvalitné študijné pomôcky.

Pedagógovia sa tiež kriticky vyjadrili k tomu, že väčšina eurofondov smeruje do inštitúcií ministerstva školstva, podľa ich názoru by mali smerovať priamo do škôl, k žiakom a k učiteľom. Mal by sa finančne podporovať nákup nových kníh do školských knižníc.²³

Tabuľka 2 Priemerné dosiahnuté skóre žiakov SR a priemeru OECD vo finančnej gramotnosti dievčat a chlapcov v PISA 2015 a PISA 2012

Finančná gramotnosť priemerné skóre		PISA 2012	PISA 2015
SR	Dievčatá	472	458
	Chlapci	469	433
OECD	Dievčatá	500	492
	Chlapci	502	486

Zdroj: Spracovanie podľa Miklovičovej, 2017, s. 45.

1.5 Ochrana finančného spotrebiteľa

Ochrana spotrebiteľa veľmi úzko súvisí s finančnou gramotnosťou. Na finančnom trhu sa čoraz viac zvyšuje ponuka tovarov a služieb, čo môže mať na negramotného spotrebiteľa negatívny dopad, ak nemá kvôli širokej ponuke prehľad. Je vystavený určitému riziku finančnej straty, ktorému sa môže vyhnúť najmä vďaka dostatočnému finančnému vzdelaniu.

Spotrebiteľa môžeme definovať ako každého jedinca, ktorý nakupuje tovar alebo využíva služby pre seba alebo pre svojich blízkych, robí to mimo svojej podnikateľskej činnosti alebo mimo výkonu svojej práce, je to posledný používateľ, ktorý sa môže

²² MIKLOVIČOVÁ, Júlia a kol. *Národná správa PISA 2015* [online]. Bratislava : NÚCEM, 2017. 87 s. [cit. 2018-11-05]. Dostupné na internete: http://www.nucem.sk/documents//27//NS_PISA_2015.pdf.

²³ *Za zlé výsledky žiakov v PISA môžu aj nízke výdavky do školstva, tvrdia učitelia* [online]. [cit. 2019-04-25]. Dostupné na internete: <https://www.hlavnespravy.sk/za-zle-vysledky-ziakov-v-pisa-mozu-aj-nizke-vydavky-do-skolstva-tvrdia-ucitelia/182747>.

nachádzať v určitom nevýhodnom postavení. Ochrana spotrebiteľa predstavuje najmä legislatívu a inštitucionálne zabezpečenie. Ak spotrebiteľ využíva služby finančných inštitúcií, môžeme ho nazvať finančným spotrebiteľom. Ochranu finančného spotrebiteľa zabezpečuje Národná banka Slovenska.²⁴

Legálne vymedzenie pojmu nachádzame v zákone č. 250/2007 Zbierky zákonov o ochrane spotrebiteľa. „Na účely tohto zákona sa rozumie spotrebiteľom fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.“²⁵

Právna úprava spotrebiteľa v podmienkach Slovenskej republiky, či už priamo alebo nepriamo, je ďalej upravená v zákone č. 747/2004 Z. z. o dohľade nad finančným trhom, zákon číslo 8/2008 Z. z. o poisťovníctve, Občiansky zákonník zákon číslo 40/1964 Zb., zákon číslo 266/2005 Z. z. na ochranu spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku a iné.²⁶

1.6 Spotrebiteľská politika

Spotrebiteľská politika je celok aktivít štátu a aktivít spotrebiteľských zväzov, ktorých cieľom je zlepšiť postavenie spotrebiteľa v hospodárstve a v spoločnosti.²⁷ Tento pojem vznikol po druhej svetovej vojne. K základným zásadám spotrebiteľskej politiky podľa Hraška môžeme zaradiť:

- *Prístup* k šírke výberu tovaru a služieb.
- *Výber*, ktorý je predpokladom súťaživosti prostredia a podnikateľov, ktorí si konkurujú kvalitnou a širokou ponukou za dobré ceny.
- *Informácie*, ktoré vplyvajú na spotrebiteľa pri výbere, nesmú byť zavádzajúce, musia byť dostupné, kvalitné, jednoznačné, aktuálne a presné.
- *Odškodnenie* predstavuje finančné vyrovnanie s poškodeným spotrebiteľom, je považované za sankciu pre podnikateľov poskytujúcich zavádzajúce informácie.

²⁴ NÁRODNÁ BANKA SLOVENSKA. *Ochrana finančného spotrebiteľa* [online]. [cit. 2018-12-1]. Dostupné na internete: https://www.nbs.sk/_img/Documents/_Publikacie/OstatnePublik/OCHRANA_FINAN_SPOTR.pdf.

²⁵ Zákon č. 250/2007 Z. z. : 2007 : Zákon o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

²⁶ KLIMIKOVÁ, Mária – SABOLOVÁ, Anna. Ochrana spotrebiteľa na finančnom trhu v Slovenskej republike [online]. In: *Periodikum Slovenskej asociácie podnikových finančníkov*. Bratislava : Slovenská asociácia podnikových finančníkov, 17. 12. 2010, ročník 10, číslo 4, s. 135-140 [cit. 2018-12-1]. ISSN 1335-5813. Dostupné na internete: <ftp://193.87.31.84/0124608/FM2010-4.pdf>.

²⁷ HRAŠKO, Pavel. *Spotrebiteľské teórie a realie*. Bratislava : Vyd. EKONÓM, 1996. s. 161. ISBN 80-225-0832-2.

- *Bezpečnosť* predstavuje spoľahlivosť výrobkov a služieb, manipulácie s výrobkom bez poškodenia zdravia alebo úrazu, spája sa s určitými normami.
- *Spravodlivosť* (rovnosť) znamená ochranu pred diskrimináciou dodávateľov.
- *Zastúpenie* organizačných zoskupení na ochranu záujmov spotrebiteľov.²⁸

Tabuľka 3 Nástroje spotrebiteľskej politiky²⁹

Spotrebiteľská politika		
Vzdelávanie spotrebiteľa	Ochrana spotrebiteľa	Spotrebiteľské organizácie
Školský a mimoškolský systém	Tvorba a harmonizácia legislatívy	Pripomienky k spotrebiteľskej legislatíve
Médiá	Inštitucionálne zabezpečenie	Vzdelávanie spotrebiteľa
Informačný portál Consumerclassroom	Vytvorenie podmienok pre informovanie a vzdelávanie	Testovanie výrobkov a poradenstvo
Tovarovnaľecký aspekt	Systémy informačného zabezpečenia	Podpora zdravia a bezpečnosti spotrebiteľov

Zdroj: Spracovanie podľa Dzurovej, 2011, s. 38.

1.7 Práva spotrebiteľa

Na ochranu záujmov a práv spotrebiteľov sa prijali opatrenia, ktorých snahou je doceliť jednotnú ochranu. Týkajú sa najmä oblasti spravodlivých obchodných praktík, zavádzajúcej a komparatívnej reklamy, cenových ukazovateľov, nespravodlivých zmluvných podmienok, predaja na diaľku a podomového predaja a práv cestujúcich.³⁰

Rada Európskeho spoločenstva prijala v roku 1975 prvý program o politike ochrany a informovaní spotrebiteľa. Otvorenosť trhu si vyžaduje zvýšenú pozornosť na ochranu spotrebiteľa, dodržiavanie práv spotrebiteľov, prosperita a blaho predstavujú hlavné hodnoty Európskej únie. Ochrana sa premieňa do legislatívy členských štátov, ktorými sa ochrana zabezpečuje. Rada Európskeho hospodárskeho spoločenstva preto sformulovala 5 základných práv spotrebiteľa:

²⁸ HRAŠKO, Pavel. *Spotrebiteľské teórie a reálie*. Bratislava : Vyd. EKONÓM, 1996. s. 35. ISBN 80-225-0832-2.

²⁹ DZUROVÁ, Mária a kol. *Ochrana spotrebiteľa*. Bratislava : Vyd. EKONÓM, 2011. s. 38. ISBN 978-80-225-3180-1.

³⁰ DZUROVÁ, Mária a kol. *Ochrana spotrebiteľa*. Bratislava : Vyd. EKONÓM, 2011. s. 42. ISBN 978-80-225-3180-1.

- *Právo na ochranu zdravia a bezpečnosti* garantuje ochranu pred nebezpečnými výrobkami, výrobnými technológiami a službami.
- *Právo na ochranu ekonomických záujmov* zabezpečuje ochranu pred zneužitím moci predávajúceho, ide najmä o neštandardné zmluvy, neprimerané úverové podmienky a intenzívne predajné metódy.
- *Právo na náhradu škody* garantuje kompenzáciu škôd za škodu spôsobenú chybným výrobkom, odškodnenie môže byť finančné alebo môže ísť o výmenu tovaru za nový.
- *Právo na informácie a vzdelávanie* znamená nárok na trhové informácie o výrobkoch a službách, ktoré sa týkajú charakteru, kvality, kvantity či ceny tovaru.
- *Právo na kolektívne zastupovanie záujmov v rámci ochrany spotrebiteľa* oprávnenými spotrebiteľskými, mimovládnyimi spotrebiteľskými organizáciami.³¹

1.7.1 Právna regulácia ochrany spotrebiteľa

Právna regulácia ochrany spotrebiteľa je najmä úprava spoločenských vzťahov, ktoré súvisia s uzatváraním spotrebiteľských zmlúv. Cieľom je zabezpečiť efektívne a včasné odstránenie protiprávneho stavu.

K prameňom právnej regulácie ochrany spotrebiteľa v Slovenskej republike zaradujeme:

- Medzinárodné zmluvy.
- Nariadenia Európskej rady a Európskej komisie.
- Smernice Európskeho parlamentu, Európskej rady a Európskej komisie.
- Ústavu Slovenskej republiky.
- Zákony upravujúce predmet ochrany spotrebiteľa.
- Nariadenia vlády Slovenskej republiky upravujúce predmet ochrany spotrebiteľa.
- Vyhlášky upravujúce predmet ochrany spotrebiteľa.
- Iné sekundárne právne akty, vydané ústrednými orgánmi štátnej správy, ak upravujú predmet ochrany spotrebiteľa.³²

³¹ DZUROVÁ, Mária a kol. *Ochrana spotrebiteľa*. Bratislava : Vyd. EKONÓM, 2011. s. 46-47. ISBN 978-80-225-3180-1.

³² FRIDRICH, Branislav a kol. *Ochrana spotrebiteľa*. Bratislava : Vyd. EKONÓM, 2011. s. 68-70. ISBN 978-80-225-3180-1.

1.8 Ochrana spotrebiteľa na finančnom trhu

Európska únia si stanovila ako hlavné priority pri ochrane spotrebiteľa na finančnom trhu:

- Udržanie stability finančného trhu ako celku..
- Zabezpečenie zdravého fungovania finančného trhu.
- Udržanie dôveryhodnosti finančného trhu a ochrana práv spotrebiteľa pri využívaní finančných služieb poskytovaných rôznymi finančnými inštitúciami.
- Implementácia európskej legislatívy do vnútroštátneho právneho poriadku Slovenskej republiky.
- Rešpektovanie pravidiel hospodárskej súťaže.

Vnútroštátna právna úprava spotrebiteľa v podmienkach Slovenskej republiky či už priamo alebo nepriamo, je upravená:

- v zákone číslo 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa,
- v zákone č. 747/2004 Z. z. o dohľade nad finančným trhom,
- v zákone číslo 8/2008 Z. z. o poisťovníctve,
- v Občianskom zákonníku zákone číslo 40/1964 Zb.,
- v zákone číslo 266/2005 Z. z. na ochranu spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku,
- v zákone číslo 566/2001 Z. z. o cenných papieroch a investičných službách,
- v zákone číslo 258/2001 Z. z. o spotrebiteľských úveroch.³³

1.8.1 Ochrana spotrebiteľa v oblasti finančných služieb

Problematika ochrany spotrebiteľa v oblasti finančných služieb sa v Slovenskej republike dlhodobo rieši v zmysle dokumentov Zelená kniha o retailových službách a Biela kniha o finančných službách, ktoré sú vypracované Európskou komisiou pre finančné služby.

V súčasnosti je problematika ochrany spotrebiteľa v oblasti finančných služieb v kompetencii týchto inštitúcií:

³³ KLIMIKOVÁ, Mária – SABOLOVÁ, Anna. Ochrana spotrebiteľa na finančnom trhu v Slovenskej republike [online]. In: *Periodikum Slovenskej asociácie podnikových finančníkov*. Bratislava : Slovenská asociácia podnikových finančníkov, 17. 12. 2010, ročník 10, číslo 4, s. 135-140 [cit. 2018-12-1]. ISSN 1335-5813. Dostupné na internete: <ftp://193.87.31.84/0124608/FM2010-4.pdf>.

- *Národná banka Slovenska* vykonáva funkčný a efektívny dohľad nad činnosťou subjektov finančného trhu a v súlade s platnou legislatívou jej dohľad prispieva k stabilite finančného trhu a jeho bezpečnému a zdravému fungovaniu.
- *Kancelária bankového ombudsmana* bola zriadená Slovenskou bankovou asociáciou, je to nezávislý orgán, ktorého úlohou je monitorovanie podnetov spotrebiteľov a mimosúdne riešenie sporov medzi bankami a klientmi.
- *Slovenská banková asociácia (SBA)* je organizácia, ktorá zastupuje záujmy bánk voči orgánom štátnej moci, verejnosti a zahraničiu; v rámci SBA pôsobí Stály rozhodcovský súd, ktorý rieši spory medzi bankou a klientami, pri vnútroštátnom platobnom styku.
- *Spotrebiteľské organizácie* (Asociácia spotrebiteľov Slovenska, Združenie slovenských spotrebiteľov, Asociácia užívateľov služieb, Združenie na ochranu spotrebiteľov).
- *Slovenská asociácia správcovských spoločností* spolupracuje s legislatívnymi orgánmi štátu pri tvorbe zákonných noriem upravujúcich oblasť finančného trhu.
- *Národná akadémia finančného vzdelávania* má zabezpečovať potrebnú úroveň finančného vzdelávania na Slovensku.³⁴

1.8.2 Koncepcia ochrany spotrebiteľa na finančnom trhu

Koncepcia ochrany spotrebiteľa na finančnom trhu vyplynula z Programového vyhlásenia vlády Slovenskej republiky, schválená bola 8. januára 2014. Základnou myšlienkou koncepcie bolo vytvoriť ucelený systém nástrojov a opatrení pre spotrebiteľa, na presadzovanie svojich ekonomických záujmov. Jedná sa najmä o

- *zabezpečenie výkonu inšpekčnej činnosti v podmienkach Národnej banky a rozšírenie dohľadu nad tzv. nebankovkami*, s cieľom dosiahnutia stavu, ktorý umožní NBS postupovať tak, aby sa zvýšilo zabezpečenie ochrany práv finančného spotrebiteľa; má pôsobiť preventívne, aby posilnila dôveru spotrebiteľov v korektné fungovanie finančného trhu; NBS by mala vykonávať dozor nad všetkými subjektmi, ktoré poskytujú finančné služby;

³⁴ ³⁴ KLIMIKOVÁ, Mária – SABOLOVÁ, Anna. Ochrana spotrebiteľa na finančnom trhu v Slovenskej republike [online]. In: *Periodikum Slovenskej asociácie podnikových finančníkov*. Bratislava : Slovenská asociácia podnikových finančníkov, 17. 12. 2010, ročník 10, číslo 4, s. 135-140 [cit. 2018-12-1]. ISSN 1335-5813. Dostupné na internete: <ftp://193.87.31.84/0124608/FM2010-4.pdf>.

- *zvýšenie úrovne finančnej gramotnosti* Ministerstvo financií SR vidí riešenie v poskytovaní finančného vzdelávania na školách, ale aj v projektoch zameraných na mimoškolskej báze;
- *jednotné kontaktné miesto pre celý finančný trh* s cieľom vytvoriť ucelený systém, ktorý sa týka podaní klientov, smerujúcich voči konaniu poskytovateľa finančných služieb;
- *mimosúdne riešenie sporov vyplývajúcich zo vzťahov medzi finančnými inštitúciami a klientmi*, úlohou je vytvoriť priestor na zlepšenie fungovania nezávislých nestranných rozhodcovských súdov s výkonom mediácie;
- *systém činnosti združení na ochranu spotrebiteľa*, s podporou jednotnosti spotrebiteľských združení pôsobiacich na finančnom trhu.³⁵

³⁵ MIKLOŠ, Peter. *Vyššia a komplexnejšia ochrana spotrebiteľov na finančnom trhu* [online]. *Poistné rozhľady: časopis slovenského poisťovníctva*. Bratislava: Slovenská asociácia poisťovní, 2013, roč. 19, číslo 6, s. 14 [cit. 2018-12-03]. ISSN 1335-1044. Dostupné na internete: https://www.slaspo.sk/tmp/asset_cache/link/0000056584/6_2013.pdf.

2 Cieľ práce, metodika práce a metódy skúmania

V druhej kapitole sa budeme venovať praktickej časti bakalárskej práce, určíme si cieľ práce, vymedzíme si metodiku a základné metódy skúmania.

2.1 Cieľ práce

V nasledujúcej kapitole empirickej časti bakalárskej práce si priblížime a charakterizujeme hlavný cieľ práce, ktorý priamo nadväzuje na čiastkové ciele bakalárskej práce, pomôžu nám ho dôkladnejšie pochopiť a identifikovať. Pomocou jednoduchých otázok sme sa snažili zistiť aktuálnu mieru vedomostí respondentov, hlavným aplikačným cieľom dotazníka bolo zistiť momentálny stav finančnej gramotnosti respondentov na území Slovenskej republiky. Za čiastkové ciele sme si zvolili:

- preskúmanie správania finančného spotrebiteľa pri rozhodovaní o finančných produktoch;
- zisťovanie názoru na potrebu zvyšovania finančnej gramotnosti.

Teoretickým cieľom bakalárskej práce bolo priblíženie legislatívnej ochrany finančného spotrebiteľa v podmienkach Slovenskej republiky a Európskej únie ako aj objasnenie významu finančnej gramotnosti a finančného vzdelávania v bežnom živote obyvateľa.

2.2 Metodika práce

Písaniu praktickej časti práce predchádzal výber a spracovanie otázok na dotazníkový prieskum. Naštudovali sme si danú problematiku, stanovili ciele a určili plán. Keďže sme sa nedostali k ucelenému štandardizovanému dotazníku, časť otázok sme si vypracovali sami a časť sme použili z dotazníka Slovenskej bankovej asociácie, ktorá realizovala prieskum finančnej gramotnosti ešte v roku 2007 a dotazník je voľne dostupný na webovej stránke asociácie.

Po spracovaní a uverejnení otázok nasledoval zber údajov a ich analýza a prezentácia výsledkov. Dotazník bol zverejnený v elektronickej podobe, konkrétne prostredníctvom aplikácie Formulára Google, nakoľko je to pre respondentov flexibilnejšie a úspornejšie z časového hľadiska. Zber údajov sa uskutočnil v období od 25.3.2019 do 1.4.2019, čiže presne týždeň. Vypĺňanie dotazníka bolo anonymné a prebiehalo výhradne iba na účely bakalárskej práce, najmä prostredníctvom sociálnych sietí a e-mailovej komunikácie. Celkovo sa nám podarilo získať 100 odpovedí od rôznych respondentov, prieskum sme po 7 dňoch zastavili, nakoľko počet odpovedí sa už nezvyšoval.

Respondenti boli upozornení, že sa jedná o anonymný dotazník a jeho výsledky slúžia výhradne na spracovanie výsledkov k našej bakalárskej práci. Návratnosť dotazníkov bola 100%.

Dotazník sa skladal z jednoduchých a uzavretých otázok, respondenti si mohli vybrať iba jednu správnu odpoveď, ktorá im najviac vyhovuje. Otázok bolo 14, z čoho prvé 4 boli informačné na zistenie pohlavia, veku, najvyššieho dosiahnutého vzdelania a využívania bežného účtu. Nasledujúcich 5 otázok nám pomohlo zistiť poznatky a vedomosti v oblasti finančnej gramotnosti. Posledné otázky sa zaoberajú správaním finančného spotrebiteľa a názoru na potrebu finančného vzdelávania.

Výsledky prieskumu sme zanalyzovali a spracovali pomocou grafov a tabuliek prostredníctvom programov Microsoft Word a Microsoft Excel.

2.3 Metódy skúmania

Všeobecné metódy využívané pri písaní bakalárskej alebo diplomovej práce môžeme rozdeliť do dvoch kategórií, empirické a teoretické. Metóda je spôsob alebo postup, ktorým sa od určitého východiskového stavu dospeje k zamýšľanému výslednému stavu. Predstavuje teda určitú cieľavedomú činnosť vedúcu k dosiahnutiu vytýčeného cieľa. Ide o premyslený spôsob alebo postup napomáhajúci objasnenie alebo nájdenie vedeckých poznatkov a zákonností, umožňujúcich poznať daný objekt.³⁶

Pri spracovaní záverečnej práce môžeme využiť veľké spektrum metód. Pre väčšiu zreteľnosť si charakterizujeme vybrané metódy využívané pri vedeckých prácach.

- *Pozorovanie*

Pozorovanie charakterizujeme ako cieľavedomé a systematické sledovanie skutočností a zaznamenávanie jej charakteristík podstatných pre spracovanie témy. Špecifickým druhom pozorovania je meranie, čiže určenie kvantitatívnej stránky skúmaných javov a ich vlastností.³⁷

- *Dotazník*

Hromadné zisťovanie názorov od väčšieho množstva respondentov.

- *Porovnávanie*

³⁶ GONDA, Vladimír. *Ako napísať a úspešne obhájiť diplomovú prácu*. 6. vyd. Bratislava : Iura Edition, 2012. s. 28. ISBN 978-80-8078-472-0.

³⁷ GONDA, Vladimír. *Ako napísať a úspešne obhájiť diplomovú prácu*. 6. vyd. Bratislava : Iura Edition, 2012. s. 29. ISBN 978-80-8078-472-0.

Pri porovnávaní zisťujeme zhodné alebo rozdielne znaky dvoch alebo viacerých rôznych predmetov alebo javov.³⁸

- *Analýza a syntéza*

Analýzu možno charakterizovať ako postupný zber informácií, ich triedenie, hodnotenie a následnú interpretáciu. Na metódu analýzy úzko nadväzuje metóda syntézy. Syntéza predstavuje myšlienkové zjednotenie jednotlivých častí do celku. Analýza aj syntéza tvoria neoddeliteľnú jednotu, oba postupy sa vzájomne prelínajú a dopĺňajú.³⁹

- *Indukcia a dedukcia*

Indukcia znamená odvodzovanie všeobecných záverov z empirického materiálu na základe mnohých poznatkov o jednotlivostiach. Je postupom od jednotlivých faktov ku všeobecným tvrdeniam, teda zovšeobecnením. Dedukcia je opakom indukcie. Je to myšlienkový postup, keď sa zo všeobecných poznatkov logicky vyvodzuje poznatok konkrétnejší, čiže zo všeobecného sa vyvodzuje jednotlivé. Indukcia a dedukcia sú tiež veľmi úzko prepojené.⁴⁰

Pri písaní záverečnej práce sme využili empirický prieskum uskutočnený pomocou dotazníku. Pri vyhodnotení jeho výsledkov sme použili analýzu odpovedí od respondentov, následne sme porovnávali vybrané skupiny respondentov, či už podľa veku, pohlavia alebo vzdelania. V závere práce sme sa stretli s indukciou a pomocou nej sme sa dopracovali k všeobecným tvrdeniam.

2.2.1 *Popis prieskumnej vzorky*

Pomocou identifikačných otázok na začiatku prieskumu sme dokázali respondentov zatriediť do jednotlivých kategórií.

³⁸ GONDA, Vladimír. *Ako napísať a úspešne obhájiť diplomovú prácu*. 6. vyd. Bratislava : Iura Edition, 2012. s. 29. ISBN 978-80-8078-472-0.

³⁹ PETERKOVÁ, J. *Tvorba diplomové práce*. Praha : VŠE, 2004. 88 s. ISBN 80-245-0776-5.

⁴⁰ GONDA, Vladimír. *Ako napísať a úspešne obhájiť diplomovú prácu*. 6. vyd. Bratislava : Iura Edition, 2012. s. 30. ISBN 978-80-8078-472-0.

Tabuľka 4 Zastúpenie respondentov podľa pohlavia

Pohlavie	Percento	Počet
Muž	37%	37
Žena	63%	63
Celkový počet	100%	100

Zdroj: Vlastné spracovanie podľa výsledkov prieskumu.

Z tabuľky vyplýva, že v uskutočnenom prieskume malo výrazne väčšie zastúpenie ženské pohlavie.

Tabuľka 5 Zastúpenie respondentov podľa veku

Vek	Percento	Počet
15 až 18 rokov	11%	11
19 až 25 rokov	42%	42
26 až 35 rokov	18%	18
36 až 45 rokov	16%	16
46 až 55 rokov	12%	12
56 a viac rokov	1%	1

Zdroj: Vlastné spracovanie podľa výsledkov prieskumu.

Najväčšie zastúpenie v našom dotazníkovom prieskume mala veková skupina 19 až 25 rokov, konkrétne až 42 respondentov zo 100. Dôvodom môže byť práve to, že najmä mladí ľudia trávajú na sociálnych sieťach najviac času a najľahšie sa dostanú do styku s prieskumom. Často sú aj ochotnejší ako staršia veková skupina 56 a viac rokov, ktorý sa zapojil bohužiaľ iba jeden.

Tabuľka 6 Zastúpenie respondentov podľa najvyššieho dosiahnutého vzdelania

Najvyššie dosiahnuté vzdelanie	Percento	Počet
Základná škola	6%	6
Stredná škola bez maturity	7%	7
Stredná škola s maturitou	42%	42
Vysoká škola I. stupeň	10%	10
Vysoká škola II. stupeň	31%	31
Vysoká škola III. stupeň	4%	4

Zdroj: Vlastné spracovanie podľa výsledkov prieskumu.

Podľa najvyššieho dosiahnutého vzdelania tvorí najväčšiu skupinu ľudí respondenti strednej školy s maturitou, konkrétne až 42 ľudí. Nezaostávajú ani respondenti s vysokou školou druhého stupňa s 31%. Naopak, najmenej početná skupina boli respondenti s tretím stupňom vysokej školy, ktorí tvorili iba 4% z celkového počtu.

Tabuľka 7 Zastúpenie respondentov podľa využívania bežného účtu

Využívanie bežného účtu	Percento	Počet
Áno	88%	88
Áno, spoločný účet s partnerom	8%	8
Nie	4%	4

Zdroj: Vlastné spracovanie podľa výsledkov prieskumu.

Podľa výsledkov prieskumu až 96% opýtaných má zriadený bežný bankový účet, z toho 88% vlastný bankový účet a 8% spoločný bankový účet so svojím partnerom. Iba 4 respondenti takúto vymoženosť nevyužívajú.

3 Výsledky práce a diskusia

Hlavným cieľom prieskumu bolo zistiť mieru vedomostí obyvateľstva Slovenskej republiky v oblasti finančnej gramotnosti. V tejto časti bakalárskej práce budeme analyzovať jednotlivé otázky dotazníkového prieskumu.

3.1 Vyhodnotenie jednotlivých otázok dotazníkového prieskumu

Otázka číslo 1: *Dlhodobý bankový úver, ktorý sa poskytuje na investície do nehnuteľností slúžiacich na bývanie sa nazýva:*

- *Spotrebný úver*
- *Hypotekárny úver*
- *Kreditný úver*
- *Zmenkový úver*

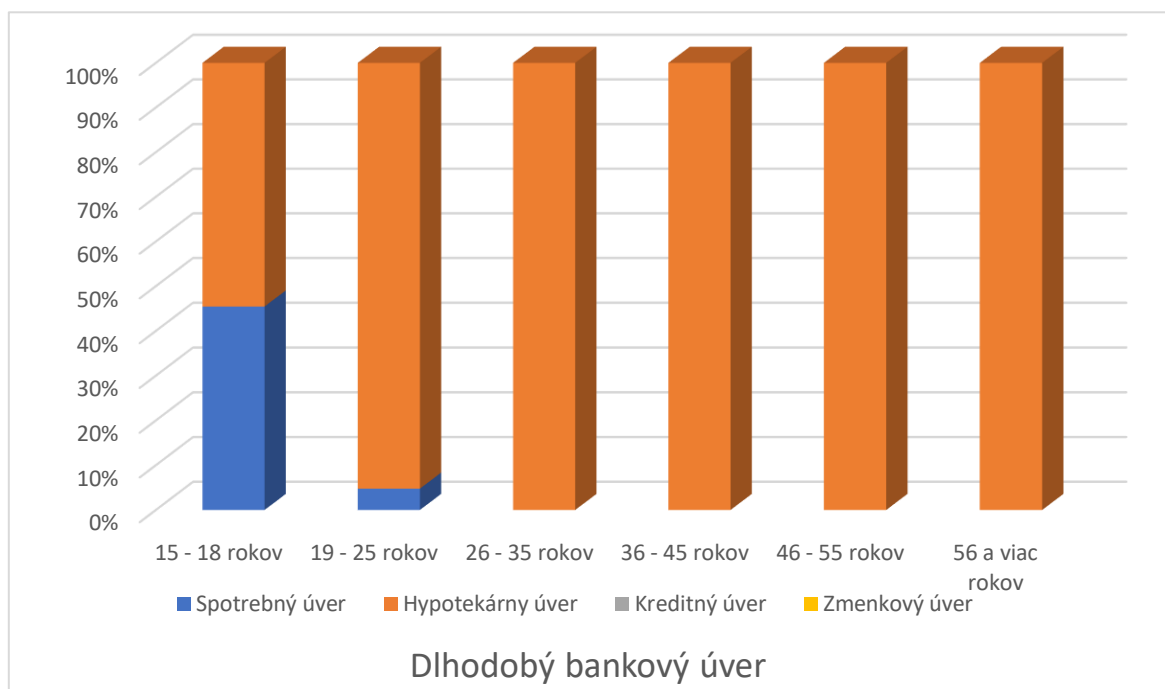
Respondenti mali na výber z viacerých možností, mohli označiť iba jednu konkrétnu odpoveď.

Tabuľka 8 Dlhodobý bankový úver

Odpoveď	Percento	Počet
Spotrebný úver	7%	7
Hypotekárny úver	93%	93
Kreditný úver	0%	0
Zmenkový úver	0%	0

Zdroj: Vlastné spracovanie podľa výsledkov prieskumu.

Graf 1 **Znalosť dlhodobého bankového úveru na nehnuteľnosti podľa veku**



Zdroj: Vlastné spracovanie podľa výsledkov prieskumu.

Úspešnosť sme posudzovali aj podľa veku. Respondenti si mohli zvoliť 4 odpovede. Za správnu považujeme odpoveď číslo 2, hypotekárny úver. Odpoveď kreditný úver a zmenkový úver si nezvolil ani jeden respondent. Otázka mala až 93% úspešnosť, u vekových kategórií 26 rokov a vyššie dokonca 100%. Úspešnosť odpovede pri 15 až 18 ročných bola však iba niečo cez 50%. Môžeme z toho usúdiť, že čím vyššia veková kategória, tým väčšia úspešnosť správnej odpovede.

Výsledky ukazujú, že respondenti sú o bankových úveroch dobre informovaní, najmä o hypotekárnych úveroch, keďže s nimi prichádzajú do styku pravdepodobne najčastejšie.

Otázka číslo 2: *Pani Jana si za 40€ kúpi 4 produkty. Koľko produktov si kúpi o pár mesiacov, keď sa inflácia zvýši?*

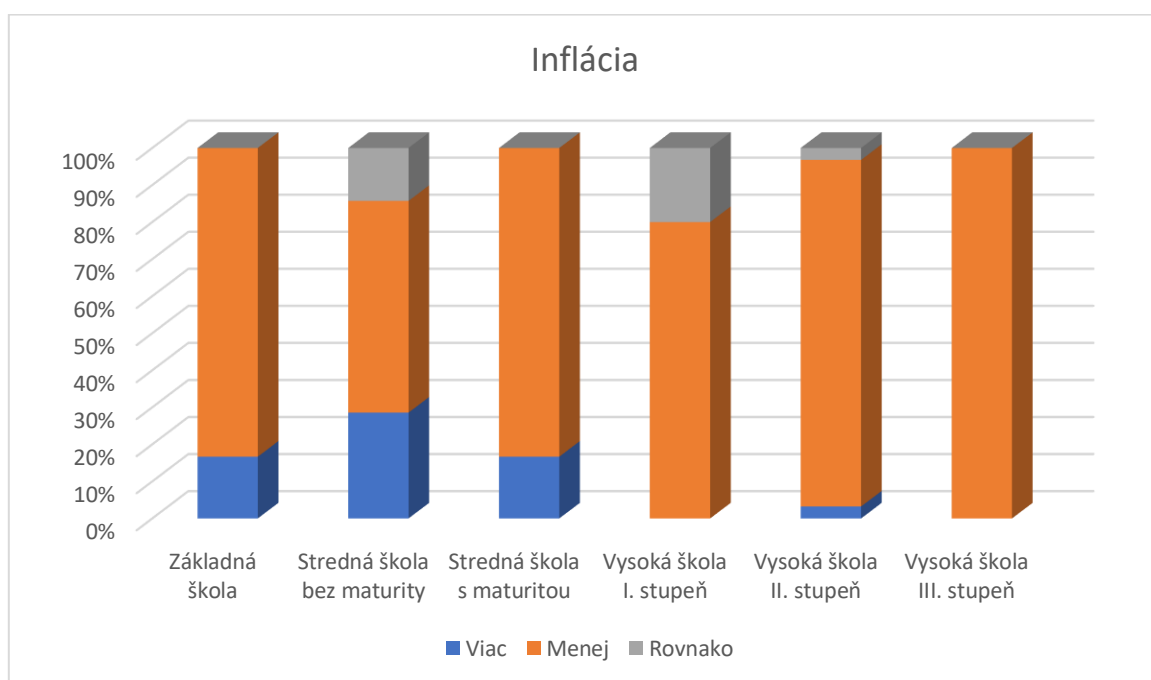
- Viac
- Menej
- Rovnako

Tabuľka 9 Rast inflácie

Odpoveď	Percento	Počet
Viac	11%	11
Menej	85%	85
Rovnako	4%	4

Zdroj: Vlastné spracovanie podľa výsledkov prieskumu.

Graf 2 Znalosť rastu inflácie podľa najvyššieho dosiahnutého vzdelania



Zdroj: Vlastné spracovanie podľa výsledkov prieskumu.

Pojem inflácia môžeme zaradiť medzi základné ekonomické pojmy, ktoré by mal ovládať každý finančne gramotný človek. Infláciu môžeme definovať ako všeobecný nárast cien, čím sa znižuje kúpna sila obyvateľstva.

Správna odpoveď bola, práve tá, pri ktorej si pani Jana kúpi pri raste inflácie o pár mesiacov menej produktov.

Otázku číslo 2 sme posudzovali podľa najvyššieho dosiahnutého vzdelania. Z grafu číslo 2 vieme vyčítať, že najvyššiu znalosť pojmu inflácia majú respondenti s vysokoškolským dosiahnutým vzdelaním. Najväčší problém s praktickou interpretáciou tohto ekonomického pojmu sme zaznamenali pri strednej škole bez maturity. Presne 85% respondentov vedelo správne zodpovedať na otázku, práve preto ju môžeme považovať za veľmi úspešnú.

Otázka číslo 3: *Pri debetnej karte využívame*

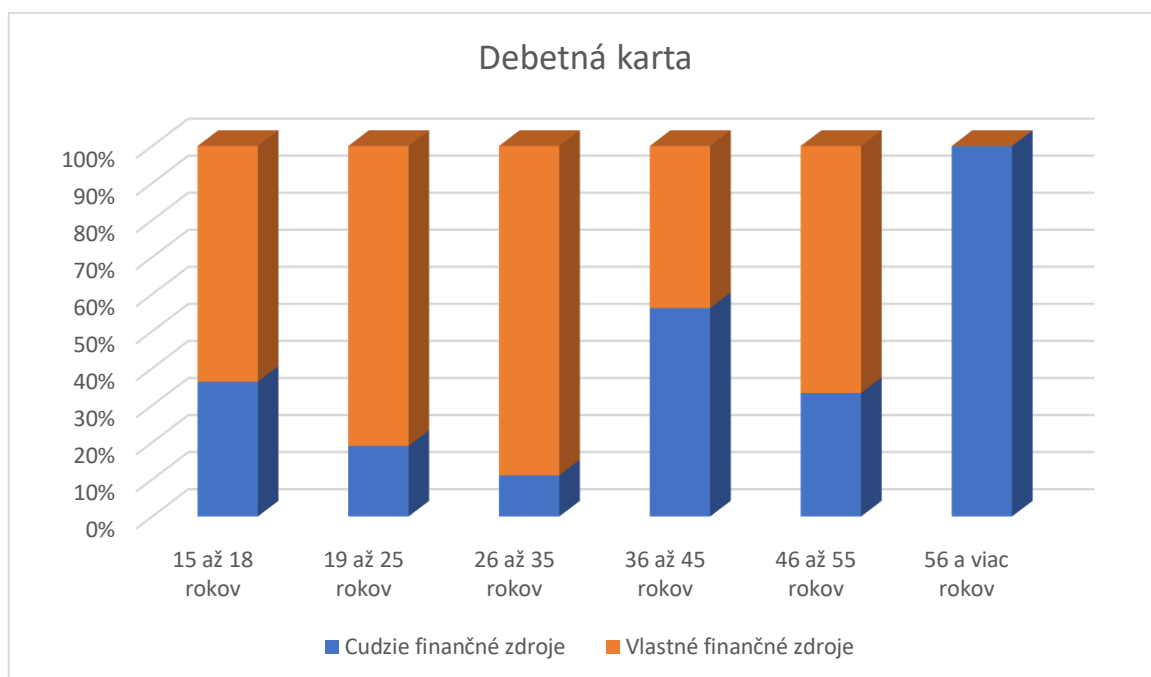
- *Vlastné finančné prostriedky*
- *Cudzie finančné prostriedky*

Tabuľka 10 Finančné zdroje pri debetnej karte

Odpoveď	Percento	Počet
Vlastné finančné prostriedky	72%	72
Cudzie finančné prostriedky	28%	28

Zdroj: Vlastné spracovanie podľa výsledkov prieskumu.

Graf 3 Znalosť debetnej karty podľa veku



Zdroj: Vlastné spracovanie podľa výsledkov prieskumu.

Úspešnosť otázky číslo 3 bola menšia, iba 72% opýtaných odpovedalo správne. Očakávaná správna odpoveď bola *Vlastné finančné zdroje*. Každá veková kategória mala isté zastúpenie respondentov, ktorí odpovedali nesprávne. Najviac vyniká kategória 56 a viac rokov, avšak dotazníkového prieskumu sa zapojil iba jeden respondent v tejto vekovej kategórii, preto ju nemôžeme zhodnotiť objektívne. Druhú najväčšiu početnosť nesprávnych odpovedí mala veková kategória 36 až 45 rokov a 15 až 18 rokov. Väčšina mladých ľudí si

zakladá bankový účet až v dospelosti, preto sa s pojмами ako sú debetná a kreditná karta nemusia stretnúť v praxi. Predpokladáme, že väčšiu znalosť nadobudnú, až keď ich začnú sami využívať.

Otázka číslo 4: *Pani Jana si na účet vložila 1000€ s ročnou úrokovou sadzbou 10% (úroky sú pripisované raz za rok). Koľko peňazí bude mať na účte po 3 rokoch?*

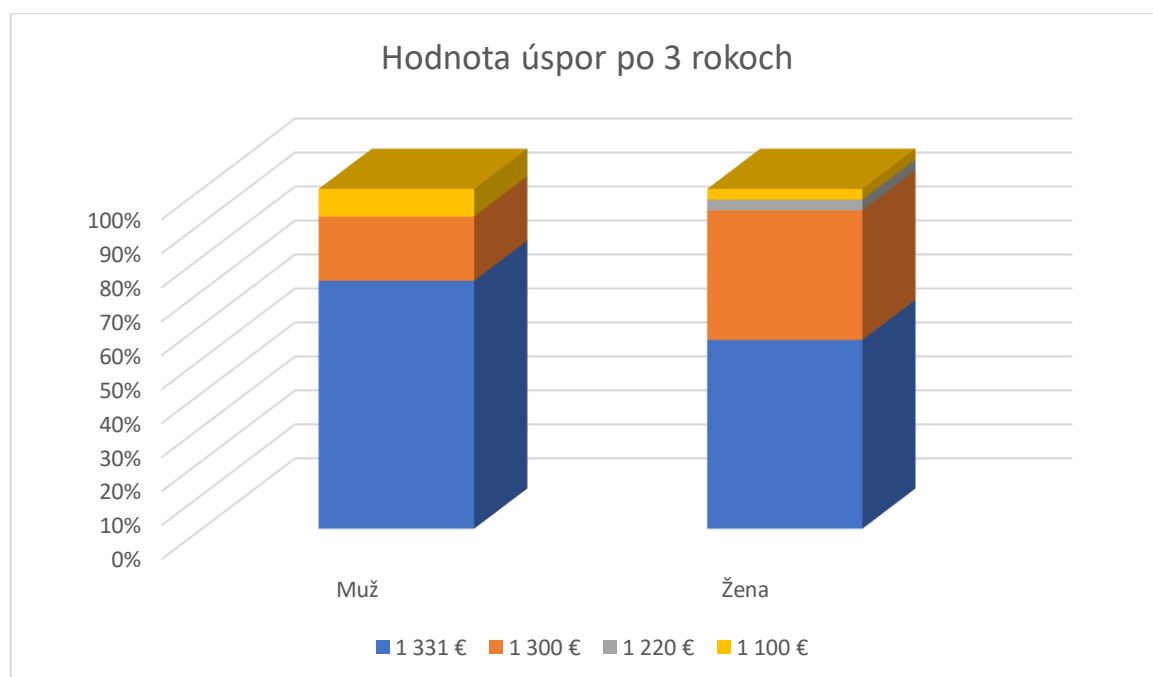
- 1100€
- 1300€
- 1331€
- 1220€

Tabuľka 11 Úroky

Odpoveď	Percento	Počet
1100€	5%	5
1300€	31%	31
1331€	62%	62
1200€	2%	2

Zdroj: Vlastné spracovanie podľa výsledkov prieskumu.

Graf 4 Znalosť hodnoty úspor podľa pohlavia



Zdroj: Vlastné spracovanie podľa výsledkov prieskumu.

V nasledujúcej otázke sme analyzovali, či respondenti rozumejú, akú hodnotu úspor budú mať na účte pri pravidelných úrokoch. V grafe číslo 4 vidíme, že väčšiu úspešnosť odpovedí podľa pohlavia mali muži. Správna odpoveď bola tretia odpoveď, čiže 1331€. Môžeme predpokladať, že respondenti mužského pohlavia majú lepšie ekonomické a logické zmýšľanie.

Celková úspešnosť otázky bola iba 62%, čiže zo všetkých doterajších otázok zatiaľ najnižšia. Respondenti pravdepodobne nerozumejú širším súvislostiam a nevedia si vypočítať hodnotu úspor na účte s pravidelnými úrokmi.

Otázka číslo 5: *Pani Jana si potrebuje zameniť v banke 100€ na České koruny. Na výber má ponuky viacerých bánk. Ktorá je pre ňu najvýhodnejšia?*

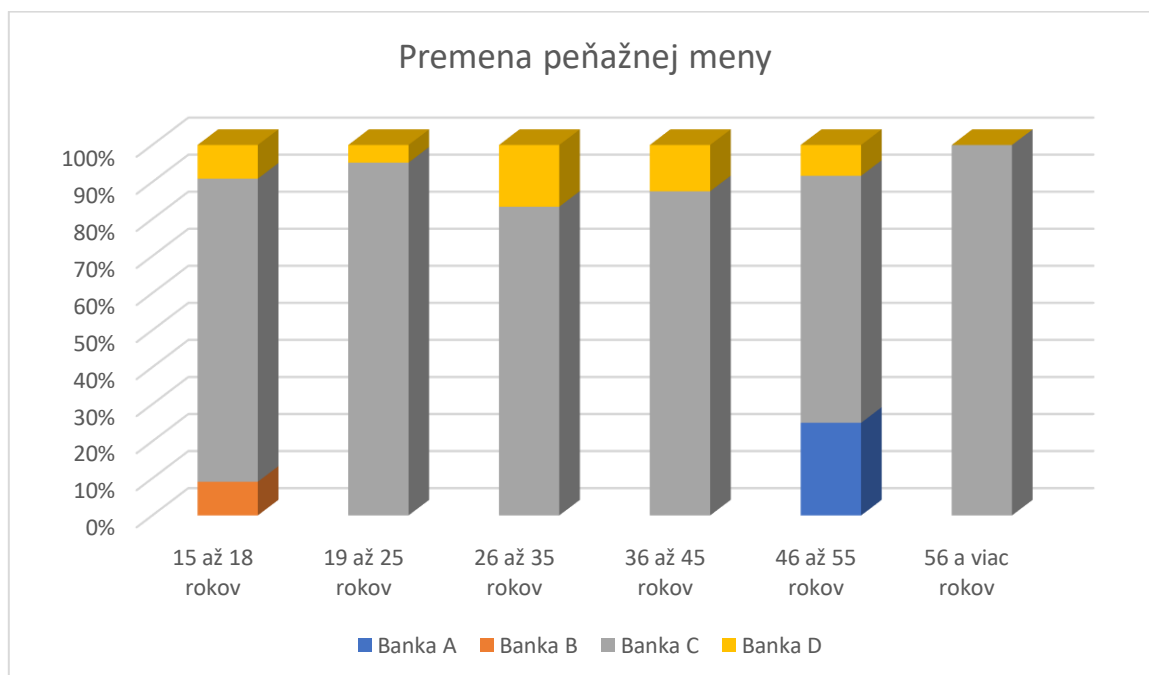
- Banka A, s kurzom 1€ = 27,10 CZK
- Banka B, s kurzom 1€ = 26,90 CZK
- Banka C, s kurzom 1€ = 27,30 CZK
- Banka D, s kurzom 1€ = 26,50 CZK

Tabuľka 12 Premena peňažnej meny

Odpoveď	Percento	Počet
Banka A, s kurzom 1€ = 27,10 CZK	4%	4
Banka B, s kurzom 1€ = 26,90 CZK	1%	1
Banka C, s kurzom 1€ = 27,30 CZK	86%	86
Banka D, s kurzom 1€ = 26,50 CZK	9%	9

Zdroj: Vlastné spracovanie podľa výsledkov prieskumu

Graf 5 Znalosť premeny peňažnej meny podľa veku



Zdroj: Vlastné spracovanie podľa výsledkov prieskumu.

V tejto otázke sme skúmali, či respondenti vedia posúdiť, ktorý kurz je pre nich pri zámene jednej peňažnej meny na druhú najvýhodnejší. Môžeme konštatovať, že otázka číslo 5 mala pomerne vysokú úspešnosť, celkovo odpovedalo správne 86% respondentov, čo hodnotíme veľmi pozitívne. Očakávaná odpoveď bola *Banka C, s kurzom 1€ = 27,3 CZK*.

V grafe sú zobrazené odpovede z pohľadu rôznych vekových kategórií. Rozdiel medzi týmito kategóriami nie je veľmi badateľný, v každej skupine sa našlo pár nesprávnych odpovedí, okrem kategórie 56 a viac rokov, ale ako sme už spomínali, je v nej iba jeden respondent.

V nasledujúcich otázkach sme sa snažili zistiť, ako sa spotrebiteľ rozhoduje a čo ovplyvňuje jeho rozhodnutia pri kúpe rôznych bankových produktov. Otázky sme čerpali z prieskumu Slovenskej bankovej asociácie, ktorý bol realizovaný v roku 2007.

Otázka číslo 6: *Ktorý zdroj informácií má pre Vás najväčší vplyv pri rozhodovaní o kúpe bankových produktov?*

- Informácie získané od banky
- Rady od rodiny alebo známych
- Informácie získané na internete
- Ostatné zdroje

Tabuľka 13 Rozhodovanie pri kúpe

Odpoveď	Percento	Počet
Informácie získané od banky	35%	35
Rady od rodiny alebo známych	37%	37
Informácie získané na internete	18%	18
Ostatné zdroje	10%	10

Zdroj: Vlastné spracovanie podľa výsledkov prieskumu.

Touto otázkou sme sa snažili zistiť, aký zdroj informácií má na respondenta najväčší vplyv pri rozhodovaní o kúpe bankového produktu. Približne tretina respondentov čerpá informácie od banky a od rodiny alebo známych. Až 18% respondentov sa spolieha na informácie získané na internete, ktorý v dnešnej dobe nemusí byť práve najspoľahlivejší prostriedok, častokrát sa tam stretávame s nepravdivými údajmi.

Skutočnosť, že respondenti si radšej dajú poradiť od rodiny ako od banky môžeme pripisovať tomu, že viac veria nezávislosti člena rodiny, než finančnému poradcovi, ktorý môže zastávať ponuku spoločnosti, pre ktorú pracuje.

Otázka číslo 7: Koľko ponúk ste pred poslednou kúpou porovnávali?

- Porovnával/a som ponuky 2 bánk
- Porovnával/a som ponuky 3 bánk
- Porovnával/a som ponuky 4 bánk
- Porovnával/a som ponuky 5 a viac bánk
- Neporovnával/a som vôbec

Tabuľka 14 Porovnávanie ponúk pred kúpou

Odpoveď	Percento	Počet
Porovnával/a som ponuky 2 bánk	12%	12
Porovnával/a som ponuky 3 bánk	31%	31
Porovnával/a som ponuky 4 bánk	12%	12
Porovnával/a som ponuky 5 a viac bánk	13%	13
Neporovnával/a som vôbec	32%	32

Zdroj: Vlastné spracovanie podľa výsledkov prieskumu.

V nasledujúcej otázke sme zisťovali, medzi koľkými bankami sa respondenti pred kúpou rozhodujú, prípadne či vlastne aj porovnávajú ponuky bánk.

Z výsledkov vyplynulo, že ak respondenti porovnávajú, tak najviac ponuky 3 bánk. Pomerne rovnaké zastúpenie mali ponuky 2, 4 a 5 a viac. Niečo vyššie tretina respondentov neporovnáva ponuky vôbec, môže to byť ovplyvnené tým, že sa nestýkajú s nákupom bankových produktov.

Otázka číslo 8: *Čo najviac ovplyvnilo Vaše rozhodnutie?*

- *Rozhodol/a som sa pre banku, ktorej služby som už využíval/a*
- *Úroveň cien a úrokových sadzieb*
- *Odporúčanie známych alebo rodinných príslušníkov*
- *Dostatok a zrozumiteľnosť informácií*
- *Iné*

Tabuľka 15 Vplyv na rozhodovanie

Odpoveď	Percento	Počet
Rozhodol/a som sa pre banku, ktorej služby som už využíval/a	18%	18
Úroveň cien a úrokových sadzieb	47%	47
Odporúčanie známych alebo rodinných príslušníkov	12%	12
Dostatok a zrozumiteľnosť informácií	13%	13
Iné	10%	10

Zdroj: Vlastné spracovanie podľa výsledkov prieskumu.

V poradí ôsmej otázky sme sa snažili zistiť, aký faktor má na spotrebiteľa najväčší vplyv pri rozhodovaní. Respondenti si mohli zvoliť iba jednu odpoveď, tú, ktorá sa pre nich javí ako najdôležitejšia.

Viditeľne najväčšie zastúpenie, takmer polovicu, má u respondentov úroveň cien a úrokových sadzieb, z čoho môžeme vydedukovať, že spotrebitelia pri porovnávaní ponúk bánk dbajú najmä na výšku úrokov.

Iba 18% respondentov sa rozhodlo pre banku, ktorej služby už využíva. Najmenšiu váhu pri rozhodovaní majú zrozumiteľné informácie a odporúčanie od známych alebo rodinných príslušníkov.

Otázka číslo 9: *Finančnému vzdelávaniu by sa mal venovať najmä:*

- *Štát, základné školy*
- *Štát, stredné školy*
- *Štát, vysoké školy*
- *Finančné inštitúcie*
- *Rodina, prípadne každý sám*

Tabuľka 16 Finančné vzdelávanie

Odpoveď	Percento	Počet
Štát, základné školy	23%	23
Štát, stredné školy	67%	67
Štát, vysoké školy	3%	3
Finančné inštitúcie	3%	3
Rodina, prípadne každý sám	4%	4

Zdroj: Vlastné spracovanie podľa výsledkov prieskumu.

V deviatej otázke skúmame, kto by sa podľa respondentov mal venovať finančnému vzdelávaniu. Najväčšia časť respondentov, predstavujúca 67%, označila, že práve štát a stredné školy by sa mali venovať zvyšovaniu finančného povedomia a vzdelávania. Takmer o polovicu menej respondentov uvidelo, že zodpovedné by mali byť základné školy.

Minimálne zastúpenie mali vysoké školy, môžeme z toho dedukovať, že nie každý absolvent strednej školy sa rozhodne pokračovať na ďalší stupeň štúdia, preto by mal byť finančne vzdelaný už na strednej, prípadne základnej škole.

Iba 3% opýtaných označilo finančné inštitúcie, dá sa predpokladať, že respondenti v nich nevidia oporu pri finančnom vzdelávaní, keďže im ide prioritne o zisk.

Len 4% sa spoliehajú na rodinu alebo sám na seba.

Otázka číslo 10: *Myslíte si, že je potrebné zvyšovať úroveň finančnej gramotnosti?*

- *Určite áno*
- *Skôr áno*
- *Určite nie*
- *Skôr nie*

Tabuľka 17 Zvyšovanie úrovne finančnej gramotnosti

Odpoveď	Percento	Počet
Určite áno	88%	88
Skôr áno	10%	10
Určite nie	2%	2
Skôr nie	0%	0

Zdroj: Vlastné spracovanie podľa výsledkov prieskumu.

V poslednej otázke dotazníkového prieskumu sme zisťovali, či si respondenti myslia, že je potrebné zvyšovať finančnú gramotnosť obyvateľov Slovenskej republiky.

Respondenti takmer jednoznačne súhlasili s jej zvyšovaním, nakoľko 88% označilo odpoveď určite áno a 10% skôr áno. Odpoveď určite nie si zvolili iba 2 respondenti, ktorí si myslia, že úroveň finančnej gramotnosti je adekvátna a dostačujúca. Títo dvaja respondenti dosiahli najvyššie vzdelanie stredné, jeden s maturitou a druhý bez.

Odpoveď skôr nie si nezvolil ani jeden respondent.

Z výsledkov môžeme vyčítať, že respondenti nepovažujú súčasnú situáciu za vyhovujúcu a súhlasia so zvyšovaním finančnej gramotnosti.

3.2 Zhrnutie výsledkov dotazníkového prieskumu a diskusia

Analýza výsledkov prieskumu nám pomohla získať cenné poznatky o stave finančnej gramotnosti obyvateľov Slovenskej republiky, tiež bola podkladom pre zovšeobecnenie výsledkov, ktoré reálne reprezentujú iba určitú vybranú vzorku, nie všeobecnú verejnosť, avšak na účely našej bakalárskej práce sú podľa nášho názoru dostačujúce.

Výsledky dotazníkového prieskumu dopadli nad naše očakávania, keďže sme zaznamenali celkovo vysokú mieru úspešnosti. Je možné sa domnievať, že znalosť základných finančných pojmov a produktov je pre obyvateľstvo Slovenskej republiky pomerne pochopiteľná a jasná, avšak určite sa nájde priestor na zlepšovanie a ďalšie vzdelávanie.

Respondenti reagovali, že považujú zvyšovanie finančného vzdelávania za potrebné a nevyhnutné, v tejto oblasti sa spoliehajú na štát a stredné školy, prostredníctvom ktorých tieto vedomosti nadobudnú. Toto vzdelávanie by sa podľa nášho názoru nemalo zameriavať na to, ako peniaze zarobiť alebo ich znásobiť, ale na to, ako s nimi hospodáriť a narábať

s rozumom. Implementovať by sme ho mali do všetkých štádií nášho života, počnúc základnou školou až po univerzitu tretieho veku, v systematickej forme.

Priemerné skóre respondentov bolo v indexe 0,796 p.b.. To znamená, že priemerne bolo zodpovedaných správne 79,6 % otázok. V meraní finančnej gramotnosti uskutočnenom Slovenskou bankovou asociáciou bolo priemerné skóre v indexe 0,56 p.b., priemerne bolo teda zodpovedaných správne iba 56% otázok. V našom dotazníku a v prieskume SBA vidíme markantný rozdiel v úspešnosti, dôvodom môže byť menšie množstvo respondentov a viditeľne menej otázok.

Iba 36 respondentov odpovedalo na všetky vedomostné otázky so 100% úspešnosťou, z toho 20 mužov a 16 žien. Celkovo sa do dotazníku zapojilo 63 žien a 37 mužov. Môžeme tu pozorovať viditeľnú odchýlku medzi pohlaviami, nakoľko mužské pohlavie malo zjavne vyššiu úspešnosť, z 37 odpovedalo na 100% 20 mužov, avšak zo 63 žien správne odpovedalo iba 16 žien. Iba dvaja respondenti so všetkými správnymi odpoveďami spadali vekovo do skupiny 15 až 18 rokov. Najúspešnejšie boli vekové skupiny 19 až 25 rokov a 26 až 35 rokov, dôvodom môže byť lepšia informovanosť a dostupnosť najnovších technológií.

Úroveň finančnej gramotnosti vyhotovená podľa dotazníka bola vyššia ako sme očakávali, avšak v mnohých ohľadoch je stále čo dobíchať a zlepšovať.

ZÁVER

Finančná gramotnosť sa čoraz viac dostáva do popredia a môžeme povedať, že sa jedná o veľmi aktuálnu tému, ktorá je rozšírená po celom svete. To isté môžeme aplikovať aj na ochranu finančného spotrebiteľa, na ktorého sa kladie stále väčší dôraz. Práve preto je dôležité, takmer až nevyhnutné, klásť váhu na rozvoj a význam tejto témy najmä v aktuálnom svete.

V dnešnej uponáhľanej dobe plnej nových vymožeností a vysokom dopyte po peniazoch, je neustále ťažšie vyznať sa v týchto zmenách. Znalosť hospodárenia a narábania s peniazmi by mal ovládať každý priemerne vzdelaný človek a túto znalosť by mu mal zabezpečiť najmä štát, ale aj iné či už finančné alebo nefinančné subjekty pôsobiace v tomto odvetví. Zvyšovanie finančného povedomia je veľmi dôležitým nástrojom na výchovu obyvateľov Slovenskej republiky a na ochranu finančného spotrebiteľa, aby kvôli nedostatočnému prehľadu nedošlo k finančnej strate.

V podmienkach Slovenskej republiky sa finančnému vzdelávaniu venuje pozornosť najmä na základných a stredných školách, avšak v tomto smere absentuje možnosť vzdelávania na vysokých školách neekonomického charakteru, taktiež chýba aj edukácia seniorov, ktorí v dnešnom svete inovácií strácajú prehľad.

Podľa testovania PISA má gramotnosť, nielen finančná, klesajúcu tendenciu. Finančné vzdelávanie je častokrát neefektívne a nesystematické.

Z hľadiska bakalárskej práce ako jednotného celku, môžeme konštatovať, že sme dostali ucelený a komplexný pohľad na danú problematiku finančnej gramotnosti a ochrany finančného spotrebiteľa.

Prvá časť bakalárskej práce bola spracovaná v teoretickej rovine, poznatky sme čerpali najmä z internetových a z knižných zdrojov, po dôkladnom naštudovaní danej problematiky.

V druhej časti práce sme si stručne definovali ciele, ktoré sme sa snažili dosiahnuť, rozoberali sme v nej aj metodiku práce a metódy skúmania.

V tretej kapitole sme realizovali dotazníkový prieskum zameraný na zisťovanie úrovne finančnej gramotnosti a na správanie spotrebiteľa pri kúpe finančného produktu. Dotazník bol kreovaný tak, aby nám poskytol všeobecný prehľad a preukázal všeobecné

spektrum vedomostí respondentov. Jednotlivé otázky sme analyzovali prostredníctvom tabuliek a grafov. Môžeme konštatovať, že dotazník bol úspešný.

Cieľom bakalárskej práce bolo zistiť aktuálny stav finančnej gramotnosti v podmienkach Slovenskej republiky, v teoretickej rovine priblížiť legislatívnu stránku ochrany finančného spotrebiteľa v podmienkach Slovenskej republiky a Európskej únie a priblížiť význam finančnej gramotnosti a finančného vzdelávania.

Hlavným cieľom dotazníka bolo zistiť momentálnu úroveň finančnej gramotnosti a pomocou čiastkových cieľov sme skúmali správanie spotrebiteľa na finančnom trhu a zisťovali sme názor na potrebu zvyšovania finančnej. Hlavný cieľ nadväzoval na čiastkové ciele, ktoré sa nám podarilo dôkladnejšie objasniť; usudzujeme, že naše stanovené ciele sme úspešne splnili.

Nad rámec bakalárskej práce zostávajú možnosti zlepšenia finančnej gramotnosti, je nevyhnutné budovať ekonomicky prosperujúcu spoločnosť.

Vlastniť značkový mobil je pre takmer polovicu Slovákov dôležitejšie ako mať účet v pluse, vyplýva to z najnovšieho Európskeho spotrebiteľského prieskumu. Ľudia nemajú problém požičať si na kúpu spotrebného tovaru. Práve to môže byť dôvodom, prečo bolo v roku 2016 na Slovensku takmer pol milióna exekúcií. Štát sa snaží zasahovať a regulovať takéto správanie rôznymi opatreniami, môžeme to pozorovať aj na obmedzení poskytovania hypoték. Reguláciami by sa mohla zaoberať aj Európska únia. Nad rámec práce by sme mohli vytvoriť návrh odporúčania pre členské štáty.

Keďže sme v súčasnej dobe doslova pohltení množstvom informácií a inovácií, môžeme predpokladať, že finančná negramotnosť bude mať zvyšujúcu sa tendenciu.

S finančnou gramotnosťou sa dostávame do styku už od útleho veku, je súčasťou každodenného života, ale nie vždy jej dokážeme porozumieť. Dôsledkom takejto finančnej negramotnosti sa spotrebiteľ dostáva do situácií, z ktorých sa nevie dostať sám a musí využiť pomoc štátnych subjektov alebo neštátnych organizácií. Bakalárskou prácou sme sa snažili poukázať na danú problematiku a zvýšiť povedomie obyvateľstva.

ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY

1. DZUROVÁ, Mária a kol. *Ochrana spotrebiteľa*. Bratislava : Vyd. EKONÓM, 2011. s. 38. ISBN 978-80-225-3180-1.
2. FRIDRICH, Branislav a kol. *Ochrana spotrebiteľa*. Bratislava : Vyd. EKONÓM, 2011. s. 68-70. ISBN 978-80-225-3180-1.
3. GONDA, Vladimír. *Ako napísať a úspešne obhájiť diplomovú prácu*. 6. vyd. Bratislava : Iura Edition, 2012. s. 28. ISBN 978-80-8078-472-0.
4. HRAŠKO, Pavel. *Spotrebiteľské teórie a reálie*. Bratislava : Vyd. EKONÓM, 1996. s. 161. ISBN 80-225-0832-2.
5. IVANOVÁ-ŠALINGOVÁ, Mária – MANÍKOVÁ, Zuzana. *Slovník cudzích slov*. 3. vyd. Bratislava : Slovenské pedagogické nakladateľstvo, 1990. s. 335. ISBN 80-08-00006-6.
6. PETERKOVÁ, J. *Tvorba diplomovej práce*. Praha : VŠE, 2004. 88 s. ISBN 80-245-0776-5.
7. ŠKVÁRA, Miroslav. *Finanční gramotnost*. 1. vyd. Praha : Ing. Miroslav Škvára, 2011. s. 14. ISBN 978-80-904823-0-2.

Elektronické zdroje:

1. Bankovníctvo a banky [online]. In: *Euroekonóm*. [cit. 2018-11-1]. Dostupné na: <https://www.euroekonom.sk/financie/bankovnictvo%20a%20banky/>.
2. *Consumer Classroom* [online]. [cit. 2018-11-30]. Dostupné na internete: <https://www.consumerclassroom.eu/sk/about>.
3. *ECB Youth Dialogue* [online]. [cit. 2019-04-26]. Dostupné na internete: <https://www.ecb.europa.eu/ecb/educational/youth-initiatives/ecb-youth-dialogue/html/index.sk.html>.
4. KLIMIKOVÁ, Mária – SABOLOVÁ, Anna. Ochrana spotrebiteľa na finančnom trhu v Slovenskej republike [online]. In: *Periodikum Slovenskej asociácie podnikových finančníkov*. Bratislava : Slovenská asociácia podnikových finančníkov, 17. 12. 2010, ročník 10, číslo 4, s. 135-140 [cit. 2018-12-1]. ISSN 1335-5813. Dostupné na internete: <ftp://193.87.31.84/0124608/FM2010-4.pdf>.
5. LUČENIČOVÁ, Katarína a kol. *Zbierka úloh z finančnej gramotnosti* [online]. Bratislava : Národný ústav certifikovaných meraní vzdelávania, 2013. 30 s.

- [cit. 2018-10-29]. ISBN 978-80-896338-09-3. Dostupné na: http://www.nucem.sk/documents/45/aktivita_1_4/FG_20131019_web.pdf.
6. MIKLOŠ, Peter. Vyššia a komplexnejšia ochrana spotrebiteľov na finančnom trhu [online]. In: *Poistné rozhľady: časopis slovenského poisťovníctva*. Bratislava: Slovenská asociácia poisťovní, 2013, roč. 19, číslo 6, s. 14 [cit. 2018-12-03]. ISSN 1335-1044. Dostupné na internete: https://www.slaspo.sk/tmp/asset_cache/link/0000056584/6_2013.pdf.
 7. MIKLOVIČOVÁ, Júlia a kol. Národná správa PISA 2015 [online]. Bratislava : NÚCEM, 2017. 87 s. [cit. 2018-11-05]. Dostupné na internete: http://www.nucem.sk/documents//27//NS_PISA_2015.pdf.
 8. MINISTERSTVO ŠKOLSTVA, VEDY, VÝSKUMU A ŠPORTU SR. *Národný štandard finančnej gramotnosti verzia 1.2* [online]. [cit. 2018-10-29]. Dostupné na: <https://www.minedu.sk/data/att/11358.pdf>.
 9. MINISTERSTVO ŠKOLSTVA, VEDY, VÝSKUMU A ŠPORTU SR. *Pedagogicko-organizačné pokyny na školský rok 2018/2019* [online]. Bratislava : Ministerstvo školstva, vedy, výskumu a športu SR, 2018. S. 32 a 33. [cit. 2019-04-25]. Dostupné na internete: <https://www.minedu.sk/data/att/13081.pdf>.
 10. NÁRODNÁ BANKA SLOVENSKA. *Ochrana finančného spotrebiteľa* [online]. [cit. 2018-12-1]. Dostupné na internete: https://www.nbs.sk/_img/Documents/_Publikacie/OstatnePublik/OCHRANA_FINAN_SPOTR.pdf.
 11. NBS v Eurosysteme [online]. [cit. 2018-11-1]. Dostupné na <https://www.nbs.sk/sk/o-narodnej-banke/nbs-v-eurosysteme>.
 12. O NBS [online]. [cit. 2018-11-1]. Dostupné na: <https://www.nbs.sk/sk/o-narodnej-banke>.
 13. SZOVICS, Peter. Quo vadis finančné vzdelávanie? [online]. In *Biatec*. Bratislava : Národná banka Slovenska, 2012, roč. 20, č. 1, s. 10 [2018-11-05]. ISSN 1335 – 0900. Dostupné na internete: https://www.nbs.sk/_img/Documents/_PUBLIK_NBS_FSR/Biatec/Rok2012/biatec_0112.pdf.
 14. *Výzva na predkladanie žiadostí o nenávratný finančný príspevok* [online]. [cit. 2019-04-25] Dostupné na internete: <https://www.minedu.sk/09112018-vyzva-na-predkladanie-ziadosti-o-nenavratny-financny-prispevok-na-zvysenie-kvality>

vzdelavania-na-gymnaziach-citatomska-matematicka-financna-a-prirodovedna-gramotnost-oplz-po12018dop111-03/.

15. *Vzdelávacie materiály* [online]. [cit. 2019-04-26]. Dostupné na internete: <https://www.ecb.europa.eu/ecb/educational/html/index.sk.html>.
16. *Za zlé výsledky žiakov v PISA môžu aj nízke výdavky do školstva, tvrdia učitelia* [online]. [cit. 2019-04-25]. Dostupné na internete: <https://www.hlavnespravy.sk/za-zle-vysledky-ziakov-v-pisa-mozu-aj-nizke-vydavky-do-skolstva-tvrdia-ucitelia/182747>.

Legislatíva:

1. Konsolidované znenie zmluvy o fungovaní Európskej únie.
2. 32017R0826 : 2017 : Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2017/826 zo 17. mája 2017.
3. Zákon č. 460/1992 Zb. : Ústava Slovenskej republiky.
4. Zákon č. 483/2001 Z. z. o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
5. Zákon č. 114/2018 Z. z. o dohľade nad finančným trhom.
6. Zákon č. 250/2007 Z. z. : 2007 : Zákon o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.