



# Finančná gramotnosť a finančné vzdelávanie v oblasti poisťovníctva<sup>1</sup>

Erika Pastoráková

Ekonomická univerzita v Bratislave

*Otázkami finančnej gramotnosti a potrebou finančného vzdelávania v Slovenskej republike zaoberá odborná aj laická verejnosť. Vzhľadom na výsledky, ktoré rôzne testy finančnej gramotnosti prinášajú, nás to neprekvapuje. Takmer denne sa dozvedáme o alarmujúco nízkej úrovni finančnej gramotnosti slovenského obyvateľstva. Prečo sa však témy o finančnej gramotnosti a finančnom vzdelávaní stali takými populárnymi a ako je to s finančnou gramotnosťou a finančným vzdelávaním v oblasti poistenia? Na tieto a ďalšie otázky sa pokúsime odpovedať v tomto príspevku.*

<sup>1</sup> Príspevok je výstupom grantu VEGA MŠ SR č. 1/1122/11 s názvom *Perspektívy poisťného trhu v Slovenskej republike v siločiarač civilizačných výziev, riešeného na Katedre poisťovníctva Národohospodárskej fakulty Ekonomickej univerzity v Bratislave.*  
<sup>2</sup> Na porovnanie podiel predpísaného poisťného vo Veľkej Británii dosiahol v roku 2010 12,4 % HDP, z toho v životnom poistení 9,5 % a v neživotnom poistení 2,9 %.

Treba priznať, že záujem o témy, ako je finančná gramotnosť a finančné vzdelávanie, vzrástol celosvetovo. Netýka sa to len Slovenskej republiky. Prvotne, v krajinách Európskej únie, dokonca ani nešlo o meranie úrovne finančnej gramotnosti obyvateľstva. Pri analýze nedostatočného využívania možností, ktoré jednotný trh finančných služieb ponúka, sa totiž zistilo, že jedným z dôvodov je aj veľmi nízka úroveň finančnej gramotnosti obyvateľov. Európska komisia preto agendu finančného vzdelávania zdôrazňuje už od roku 2005, v roku 2007 vydala správu o finančnom vzdelávaní a dodnes vyvíja aktivity v tejto oblasti. Aký je teda súčasný stav v Slovenskej republike a osobitne v oblasti poisťovníctva? Je totiž potrebné priznať, že finančná gramotnosť v oblasti poisťovníctva má svoje osobitosti vyplývajúce zo špecifik samotného poistenia.

V našich úvahách vychádzame zo zaužívaných definícií, a preto budeme finančnou gramotnosťou rozumieť „schopnosť využívať poznatky, zručnosti a skúsenosti na efektívne riadenie vlastných finančných zdrojov s cieľom zaistiť celoživotné finančné zabezpečenie seba a svojej domácnosti“ (Sivák, 2011). Ak berieme do úvahy výsledky prieskumov, podľa ktorých obyvatelia nemajú dostatočné poznatky, zručnosti a skúsenosti, finančné vzdelávanie je, aj podľa nás, cestou a prostriedkom na zvyšovanie finančnej gramotnosti. Mimoriadne výstižný popis súčasného stavu uviedol p. Elemér Terták (Principal Advisor European Commission). Podľa neho sa všetky deti učia na základnej škole poznatky o stavbe tela a jeho orgánoch v rámci predmetu prírodoveda/biológia, pričom len niektorí z týchto žiakov sa raz stanú lekármi. Každý žiak sa ale bude ako dospelý rozhodovať medzi ponukami pri úvahách o možnostiach získania úveru, hypotéky, investovaní a uzatváraní poisťných zmlúv. Takéto poznatky však doteraz neboli povinnou súčasťou učebných osnôv na základných a stredných školách. Treba dodať aj to, že zaručený návod na dosiahnutie adekvátnej

úrovne finančnej gramotnosti obyvateľstva zatiaľ nikto nepozná. Našou úlohou by preto malo byť, prostredníctvom analýzy podstaty a súčasného stavu, opísať úlohy a možnosti ďalších aktivít finančného vzdelávania smerujúce k dosiahnutiu primeranej úrovne finančnej gramotnosti obyvateľov, s osobitným zreteľom na špecifiká poistenia.

## VNÍMANIE POISTENIA INDIVIDUÁLNYMI SPOTREBITEĽMI AKO VÝCHODISKO PRE POMENOVANIE VÝZIEV A PREKÁŽOK ZVYŠOVANIA FINANČNEJ GRAMOTNOSTI V SR

Poistenie patrí vo všetkých vyspelých ekonomikách medzi finančné produkty, pre ktoré sa domácnosti rozhodujú podľa subjektívneho posúdenia ich potreby. Najnovšie údaje o vývoji celosvetového poisťného trhu potvrdili, že v Slovenskej republike neustále pretrvávajú určitý nezaujem o poistenie. Poistné na jedného obyvateľa v prepočte na USD je za rok 2010 v Slovenskej republike 480,5 USD, čo nás radí na 41. priečku zo sledovaných 88 krajín z celého sveta. Z toho v životnom poistení ide o 229,7 USD a v neživotnom poistení o 250,8 USD na obyvateľa [10]. Na prvých piatich miestach v poisťnom na obyvateľa sa umiestnili: Švajčiarsko (6 633,7 USD), Holandsko (5 845,3 USD), Luxembursko (5 653,2 USD), Dánsko (5 084,2 USD) a Veľká Británia (4 496,6 USD). Tesne pred nami sa umiestnilo Chile (483,1 USD), Bahrajn (527,0 USD) a Grécko (537,9 USD). V podiele predpísaného poisťného na HDP sme na 46. mieste s hodnotou 3,0 %, z toho podiel životného poistenia predstavuje 1,4 %. [10]<sup>2</sup>.

Na základe uvedených údajov by sme si mali položiť otázku, prečo sa obyvatelia Slovenskej republiky nepoistujú v takej miere, ako je napr. priemer Európskej únie? Prečo nepovažujú poistenie za potrebné? Dôvodov je niekoľko. Vývoj makroekonomických ukazovateľov, životná úroveň obyvateľstva a ďalšie vplyvy zohrávajú



nepopierateľne svoju rolu. Myslíme si však, že medzi určujúce faktory patrí aj to, že obyvatelia nerozumejú podstate poistenia. Neuvedomujú si, že poistenie pomáha v prípade vzniku poistných udalostí. Naše hypotézy do určitej miery podporili aj odpovede respondentov prieskumu, ktorý realizovalo Centrum sociálnych výskumov pri Infostate v polovici marca 2010<sup>3</sup>. Reprezentatívny štatistický prieskum verejnej mienky v SR bol zameraný na zisťovanie fungovania jednotlivcov a rodín vo sfére peňazí. Na otázku: „Od koho očakávate finančnú pomoc v prípade problémov s krytím životných potrieb?“ viac ako polovica respondentov (59%) odpovedala, že by to bola ich rodina a príbuzní. Menej ako pätina oslovených (19%) by finančnú pomoc očakávala od štátu a iných verejných inštitúcií a na treťom mieste respondenti uvádzali banky a finančné inštitúcie (9%). Opýtaní si teda uvedomujú, že sa počas svojho života môžu ocitnúť vo finančných problémoch, ich riešenie však predpokladajú zabezpečiť prevažne z vlastných zdrojov.

O vnímaní poistenia obyvateľstvom hovoria aj odpovede respondentov na otázku: „Čo je hlavný dôvod, pre ktorý ste sa poistili?“ Viac ako tretina oslovených sa podľa výsledkov výskumu zabezpečuje pre prípady rizík, ktorých sa obáva, a to uzatvorením poistenia. Skoro rovnaký podiel oslovených sa však o poistenie nezaujíma, keďže vyjadrili presvedčenie, že sa ich netýka. Každý desiaty oslovený nemá konkrétny dôvod, prečo uzatvoril poistnú zmluvu a rovnako 10% oslovených si chce zabezpečiť príjem v dôchodkovom veku. Výsledky prieskumu v kontexte celosvetového vývoja poistného trhu nie sú pozitívne. Úlohou finančného vzdelávania v oblasti poisťovníctva by preto nemala byť len snaha naučiť jednotlivcov lepšie porozumieť poistným produktom a pojmom, ale poukázať aj na potrebu poistenia.

Musíme priznať, že poistné produkty nemožno porovnávať s bankovými produktmi. Pri uzatvorení poistenia je určujúcim faktorom ten, kto cíti ohrozenie rizikom (rizikami) a nechce prípadnú stratu znášať sám. Konkrétny produkt životného alebo neživotného poistenia, najvýhodnejší pre jedného občana, nemusí byť rovnako výhodný pre iného občana. Životné potreby, životná úroveň a spôsob života obyvateľov sú odlišné, a preto sú odlišné aj ich poistné potreby. Na poistnom trhu je však na strane dopytu veľká skupina „neprofesionálnych“ spotrebiteľov, ktorí nemajú dostatok správnych informácií. Vzhľadom na nízku úroveň finančnej gramotnosti sú ľahko ovplyvniteľní a tým aj zraniteľní. A keďže majú poisťovne premyslený marketing, často sa jednotlivci stávajú „obeťami“ Sayovho zákona trhu, podľa ktorého si ponuka sama vytvára dopyt. Stretávame sa s prípadmi, keď si niektorí uzatvoria poistenie len preto, lebo ich sprostredkovateľ oslovil a ponúkol im konkrétny poistný produkt. Vo väčšine prípadov ide o situáciu, v ktorej si síce spotrebiteľ neuvedomoval potrebu poistenia, sprostredkovateľ ho však opísaním významu a podstaty poistného produktu upozornil na určité riziká. Stáva sa však

aj to, že po uzatvorení poistenia klient zistí, že také poistenie v podstate nepotrebuje. Patria sem aj prípady, keď rôzne „spoločnosti“ sľubujú možnosť získať úver alebo pôžičku a klientov nútia uzatvoriť si poistenie s odôvodnením, že ich bude spoločnosť ponúkajúca úver hodnotiť lepšie, ako keby poistenie nemali uzatvorené. Príklady situácií, v ktorých sa poistenie dostáva do negatívneho svetla, je mnoho.

Na základe uvedeného sa domnievame, že prvotným problémom na poistnom trhu je informačná a odborná asymetria účastníkov poistného trhu. Spotrebiteľia si síce tento stav často aj uvedomujú, nesprávne ho však považujú za prirodzený. Sme presvedčení, že vzdelaní účastníci poistného trhu sú kľúčovým prvkom jeho ďalšieho rozvoja. Mal by to byť predovšetkým finančne gramotný klient, ktorý dokáže identifikovať svoje potreby, opísať ich a na základe toho je schopný sa rozhodnúť pre najvýhodnejší produkt z viacerých ponúkaných. Skúsenosti z iných krajín potvrdili, že so zvyšovaním gramotnosti v oblasti financií priamoúmerne klesá aj počet nespokojných klientov.

### FINANČNÉ VZDELÁVANIE AKO PROSTRIEDOK NA DOSIAHNUTIE FINANČNEJ GRAMOTNOSTI

Dôležitosť dobrého finančného vzdelávania sa uznáva na celosvetovej úrovni. Rada ECOFIN pri EÚ odporúča členským štátom „výrazne vystupňovať svoje úsilie s cieľom zvýšiť informovanosť domácností o potrebe získavať zodpovedajúce informácie a vzdelanie, prípadne s vlastnou zodpovednosťou finančného odvetvia a prípadnými iniciatívami, aby sa zvýšila pripravenosť domácností pri súčasnom zachovaní primeranej ochrany investora“. O vnímaní potreby finančného vzdelávania hovoria aj výsledky už spomínaného prieskumu Infostatu, ktorého cieľom bolo okrem bližšieho identifikovania správania slovenských občanov pri hospodárení s osobnými a rodinnými financiami spoznať ich názory na oblasť finančného vzdelávania. V ďalšom texte poukážeme na vybrané zistenia. Na otázky, kto by mal zabezpečovať finančné vzdelávanie, resp. v akej forme, boli odpovede nasledujúce:

- podľa 54% respondentov je základom finančného vzdelávania rodina (uvedenú možnosť odpovede zvolili najmä zamestnanci v súkromnom alebo verejnom sektore a respondenti so stredoškolským vzdelaním s maturitou);
- vlastné aktivity v oblasti získavania poznatkov z finančného sektora bolo ochotných vyvinúť 23% respondentov, najmä respondenti s vysokoškolským vzdelaním, podnikatelia a samostatne zárobkovo činné osoby, zamestnanci v súkromnom alebo verejnom sektore, občania vo veku od 30 do 50 rokov a respondenti so stredoškolským vzdelaním s maturitou. Vo významne menšej miere k tomu inklinovali občania so základným a stredoškolským vzdelaním bez maturity, nezamestnaní, kvalifikovaní robotníci, ľudia vo veku od 18 do 24 rokov a starší ako 60 rokov a dôchodcovia;

<sup>3</sup> Prieskum uskutočnil INFOSTAT – Inštitút informatiky a štatistiky, centrum sociálnych výskumov, pod názvom Fungovanie jednotlivcov a rodín vo sfére peňazí. Výskum bol realizovaný technikou standardizovaného rozhovoru, zber dát sa uskutočnil od 10. do 16. marca 2010. Anketári získali 1174 vyplnených dotazníkov.



4 Prijatie Národného štandardu finančnej gramotnosti dňa 30. 10. 2008 v Slovenskej republike hodnotíme veľmi pozitívne. Obsahom štandardu sú tieto témy: (1) Človek vo sfére financií, (2) Finančná zodpovednosť a prijímanie rozhodnutí, (3) Zabezpečenie financií pre uspokojovanie potrieb – príjem a kariéra, (4) Plánovanie a hospodárenie s peniazmi, (5) Úver a dlh, (6) Sporenie a investovanie, (7) Riadenie rizika a poistenie. Národný štandard finančnej gramotnosti je podľa Ministerstva školstva SR otvorený dokument, ktorý umožňuje v rámci stratégie vzdelávania vo finančnej oblasti a manažmentu osobných financií realizáciu celospoločenskej osvetu. Dokument uvádza, akými poznatkami, zručnosťami a skúsenosťami musia pedagogickí zamestnanci a žiaci disponovať, aby mohli nepretržite rozširovať svoje vedomosti o osobných financiách podľa toho, ako sa budú meniť ich zodpovednosti a príležitosti.

#### Literatúra:

1. CEA Statistics N°42: European Insurance in Figures, 24. november 2010, dostupné na <<http://www.cea.eu/index.php/facts-figures/european-insurance-in-figures>>.
  2. DVOŘÁČEK, V.: Koncepcia ochrany spotrebiteľa v oblasti finančných služieb, zabezpečenia finančného vzdelávania a regulácie sprostredkovateľskej a poradenskej činnosti na finančnom trhu. Prednáška na konferencii SIBAF 2007.
  3. INFOTAT: Fungovanie jednotlivcov a rodín vo sfére peňazí. Správa z výskumu, 21. apríl 2010, dostupné na <[http://www.infostat.sk/new\\_web/sk/\\_pdf/FinanGramsprava.pdf](http://www.infostat.sk/new_web/sk/_pdf/FinanGramsprava.pdf)>.
  4. KOMISIA EURÓPSKÝCH SPOLOČENSTIEV: Správa komisie pre finančné vzdelávanie, 18. 12. 2007.
  5. KOMISIA EURÓPSKÝCH SPOLOČENSTIEV: Biela kniha: Politika finančných služieb na roky 2005 – 2010, Brusel, 1. 12. 2005.
  6. LITTOVÁ, Z.: Diferencie krytia rizík pri poistení domácnosti. In Finančná politika a optimálny systém zdaňovania vo väzbe na efektívnosť fungovania ekonomiky. Bratislava: NHF, Ekonomická univerzita v Bratislave, 2004, s. 465 – 470. ISBN 80-225-2019-5.
  7. Ministerstvo školstva VvŠ SR: Národný štandard finančnej gramotnosti.
  8. PASTORÁKOVÁ, E.: Javové podoby globalizácie na poistnom trhu v Slovenskej republike. In: Ekonomický časopis č. 8/54/2006, s. 785 – 802. ISSN 0013-3035.
  9. PASTORÁKOVÁ, E.: Aktuálne otázky výučby poisťovníctva I. Vydavateľstvo EKONOM, 2008. ISBN 978-80-8078-260-3.
  10. SIGMA: Assekuranz Global 2010. Prämienvolumen steigt wieder, Kapitalisierung nimmt zu. Swiss Re: Nr. 2/2011, dostupné na <[http://media.swissre.com/documents/sigma2\\_2011\\_de1.pdf](http://media.swissre.com/documents/sigma2_2011_de1.pdf)>.
  11. SIVÁK, R. a kol.: Slovník znalostnej ekonomiky. Bratislava: Sprint dva, 2011, s.86. ISBN 978-80-89393-45-9.
- na otázku, akú formu vzdelávania v oblasti zabezpečovania peňazí a hospodárenia s nimi považujete za najpriateľnejšiu, respondenti odpovedali rôzne. 28% uprednostňuje vzdelávacie relácie v televízii (najmä občania starší ako 60 rokov, dôchodcovia a opýtaní so stredoškolským vzdelaním bez maturity), vzdelávanie v škole preferuje 26% opýtaných (najmä ekonomicky neaktívni), osobnú účasť na kurzoch a školeniach si zvolilo 19% opýtaných (najmä podnikatelia a samostatne zárobkovo činné osoby, osoby s vysokoškolským vzdelaním, respondenti vo veku od 50 do 59 rokov a občania so stredoškolským vzdelaním s maturitou);
- za mimoriadne dôležité považujeme výsledky zistené v rámci otázky, kto by sa mal viac venovať finančnému vzdelávaniu občanov (respondenti si mohli zvoliť medzi štátom, súkromným alebo tretím sektorom ako inštitucionálnymi poskytovateľmi finančného vzdelávania). Až 81% oslovených respondentov totiž trvá na tom, že finančnému vzdelávaniu by sa mal viac venovať štát. Súkromný sektor (vo výskume bol stotožnený predovšetkým s bankami, resp. inými finančnými inštitúciami) by tiež mal niesť značný diel zodpovednosti za finančné vzdelávanie – až 69% respondentov sa vyjadrilo, že by sa mal venovať finančnému vzdelávaniu.
- Ak v zmysle uvedených zistení zhodnotíme súčasný stav v Slovenskej republike, musíme konštatovať nedostatočné aktivity, ktoré v niektorých oblastiach hraničia až s absolútnym minimom. Pri hľadaní zdrojov, ktoré by mohli občanom pomôcť získať informácie a poznatky z oblasti poisťovníctva sme zistili, že je veľmi ťažké nájsť akékoľvek „objektívne“ poznatky. Reklamu poisťovní ponúkajúcich poistenie nepovažujeme za dostatočný zdroj takýchto podkladov. Na porovnanie, o bankových produktoch možno veľmi jednoducho nájsť niekoľko zdrojov, a to tak prostredníctvom internetu, ako aj pomocou kurzov a publikácií. V poistnej problematike je zatiaľ situácia nepostačujúca. Zdroje nenájdeme ani na internete, ani v knižnej podobe. V ponuke sú ojedinele kurzy a školenia, často však neoslovujú jednotlivcov. Kde by sa teda malo reálne uskutočňovať finančné vzdelávanie? Na základe odpovedí respondentov by vzdelávanie malo prebiehať na niekoľkých úrovniach paralelne. Teda nielen na základných a stredných školách<sup>4</sup>, ale aj mimo nich: prostredníctvom kurzov a školení pre široké skupiny obyvateľov. Ak totiž podľa viac ako polovice opýtaných má byť základom finančného vzdelávania rodina, musíme dosiahnuť dostatočnú úroveň finančnej gramotnosti rodičov, aby ju títo mohli odovzdávať svojim deťom. Finančné vzdelávanie by sa preto malo zabezpečovať všade tam, kde sa poistenie dá kúpiť. A keďže poistný trh nie je lokalizovaný na konkrétne miesto [9, s. 23], bolo by vhodné, aby všetci, ktorí poistenie ponúkajú, boli schopní ponúknuť aj poznatky a skúsenosti tým, ktorí majú o poistenie záujem. Veď aj samotná definícia finančného vzdelávania naznačuje, že ide

o „proces, pri ktorom spotrebiteľia finančných služieb a investori zlepšujú svoje znalosti o finančných produktoch a pojmoch prostredníctvom informácií, vyučovania alebo objektívneho poradenstva rozvíjajú svoje skúsenosti a sebadôveru, aby tak získali väčšiu informovanosť o finančnom riziku a príležitostiach, aby mohli robiť uvážlivé rozhodnutia, aby vedeli, kde hľadať pomoc a aby boli schopní urobiť ďalšie účinné kroky k zväčšeniu ich finančného blahobytu“ (Dvořáček, 2007). To, že pôjde o dlhodobý a postupný proces, je nepopierateľné. Dôležité však je, aby sa metódou postupných krokov zlepšovala finančná gramotnosť a tým aj vnímanie poistenia obyvateľmi.

#### ZÁVER

Jednotlivci získali rozvojom finančného a v rámci toho aj poistného trhu prístup k obrovskej palete služieb a produktov navrhnutých tak, aby vyhovovali rôznym potrebám a okolnostiam. Pre mnohých sú však ťažko zrozumiteľné a zložité a preto sa nedokážu rozhodnúť pre ten, ktorý by bol práve pre nich najvýhodnejší. Dôkazy nedávnych prieskumov poukazujú na rozsah týchto problémov, s ktorými sa spotrebiteľia na finančnom, a teda aj poistnom trhu stretávajú. Na poistnom trhu je však aj určitá informačná asymetria, ktorej zmenšenie je jedným z cieľov finančnej gramotnosti. Medzi najväčšie výzvy finančnej gramotnosti v oblasti poisťovníctva by preto, podľa nášho názoru, mali v blízkej budúcnosti patriť nasledujúce úlohy:

- naučiť spotrebiteľov rozpoznať svoje potreby,
- oboznámiť občanov s možnosťami, ktoré finančný, a v rámci neho aj poistný trh ponúka,
- naučiť ich orientovať sa v rôznej ponuke poisťovní,
- oboznámiť ich s právami, ale aj povinnosťami, ktoré ako účastníci finančného trhu majú,
- zvýšiť finančnú gramotnosť a tým aj finančnú uvedomelosť obyvateľov.

Finančné vzdelávanie by malo umožniť občanom rozvíjať vlastné rozhodovacie kompetencie s cieľom získať väčšiu informovanosť o prípadných rizikách a príležitostiach. Výsledkom by mali byť finančne gramotní obyvatelia, ktorí budú môcť robiť uvážlivé rozhodnutia s cieľom zväčšiť svoj finančný blahobyt. Zvyšovanie finančnej gramotnosti má niekoľko pozitívnych efektov. Okrem samotného dosiahnutia cieľa – primeranej úrovne finančnej gramotnosti obyvateľov – finančná gramotnosť nesie so sebou možnosti ďalšieho rozvoja poistného trhu. Vyjadrujeme presvedčenie, že finančne gramotní občania dodajú poistnému trhu ďalší impulz na jeho rozvoj. Ak vezmeme do úvahy výsledky prieskumov, podľa ktorých občania nemajú dostatočné poznatky, zručnosti a skúsenosti, finančné vzdelávanie je, cestou a prostriedkom na zvyšovanie finančnej gramotnosti. Ako sme v príspevku naznačili, vo finančnom vzdelávaní nás čaká ešte mnoho úloh. V oblasti poisťovníctva možno o niečo viac, ako v ostatných segmentoch finančného trhu.