



**Veřejný ochránce práv**  
OMBUDSMAN

# VÝZKUM VEŘEJNÉHO OCHRÁNCE PRÁV



**DOSTUPNOST  
FINANČNÍCH SLUŽEB  
PRO SENIORY**

2013

# POSLÁNÍ OCHRÁNCE

Veřejný ochránce práv (ombudsman) podle zákona č. 349/1999 Sb., o veřejném ochránci práv, chrání osoby před **jednáním úřadů a dalších institucí**, pokud je toto jednání v rozporu s právem, neodpovídá **principům demokratického právního státu a dobré správy** nebo jsou úřady nečinné. V rámci prošetřování stížností má ochránce právo nahlížet do úředních či soudních spisů, žádat úřady o vysvětlení a může bez ohlášení provádět místní šetření. Shledá-li pochybení v činnosti úřadu a nedojde-li následně k nápravě, může informovat nadřízený úřad či veřejnost.

Od roku 2006 plní ochránce úkoly **národního preventivního mechanismu** podle Opčního protokolu k Úmluvě proti mučení a jinému krutému, nelidskému či ponižujícímu zacházení nebo trestání. Cílem systematických návštěv je posílit ochranu osob omezených na svobodě před **špatným zacházením**. Návštěvy jsou prováděny jak na místech omezení svobody z moci úřední, tak i v zařízeních, kde je poskytována péče, na niž jsou její příjemci závislí. Svá zjištění a doporučení týkající se podmínek v určitém typu zařízení ochránce zobecňuje v souhrnných zprávách z návštěv a na jejich základě formuluje standardy zacházení. Návrhy na zlepšení zjištěného stavu a odstranění případného špatného zacházení ochránce směřuje jak k samotným zařízením a jejich zřizovatelům, tak i k ústředním orgánům státní správy.

V roce 2009 byl ochránce pověřen rolí **národního tělesa pro rovné zacházení a ochrany před diskriminací** (equality body) v souladu s právem Evropské unie. Při-

spívá tedy k prosazování práva na rovné zacházení se všemi osobami bez ohledu na jejich rasu nebo etnický původ, národnost, pohlaví, sexuální orientaci, věk, zdravotní postižení, náboženské vyznání, víru nebo světový názor. Za tím účelem poskytuje pomoc obětem diskriminace, provádí výzkum, zveřejňuje zprávy a vydává doporučení k otázkám souvisejícím s diskriminací a zajišťuje výměnu dostupných informací s příslušnými evropskými subjekty.

Od roku 2011 ochránce rovněž **sleduje zajištění cizinců a výkon správního vyhoštění**.

K jeho **zvláštním oprávněním** patří právo podávat Ústavnímu soudu návrhy na zrušení podzákoných právních předpisů, právo vedlejšího účastenství před Ústavním soudem v řízení o zrušení zákona či jeho části, právo podat žalobu k ochraně veřejného zájmu či návrh na zahájení kárného řízení s předsedou či místopředsedou soudu. Ochránce také může doporučit vládě přijmout, změnit či zrušit zákon.

Ochránce je **nezávislý a nestranný**, z výkonu své funkce je zodpovědný pouze Poslanecké sněmovně, která ho zvolila. Má jednoho, stejným způsobem zvoleného, **zástupce**, kterého může pověřit částí své působnosti. Se svými poznatky ochránce průběžně seznamuje veřejnost prostřednictvím internetu, sociálních sítí, odborných seminářů, kulatých stolů a konferencí. Nejdůležitější zjištění a doporučení shrnuje **zpráva o činnosti veřejného ochránce práv** předkládaná každoročně Poslanecké sněmovně Parlamentu ČR.

## Veřejný ochránce práv

Údolní 39, 602 00 Brno

informační linka: +420 542 542 888  
telefon (ústředna): +420 542 542 111  
e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

[www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz)  
[www.facebook.com/verejny.ochrance.prav](https://www.facebook.com/verejny.ochrance.prav)

# OBSAH

1

Úvodní slovo

3

Slovník užitých pojmů

4

Shrnutí výsledků výzkumu

6

Právní analýza

10

Dosavadní činnost  
veřejného ochránce práv

12

Možnosti obrany  
proti diskriminačnímu  
jednání v oblasti  
finančních služeb

14

Popis metody,  
způsob výběru vzorku

21

Výsledky dotazníkového  
šetření

42

Výsledky situačního  
testování

# 50

Závěrečná doporučení  
zástupce veřejného  
ochránce práv

# 51

Přehled právních předpisů

# 52

Literatura

# 53

Přílohy

# ÚVODNÍ SLOVO

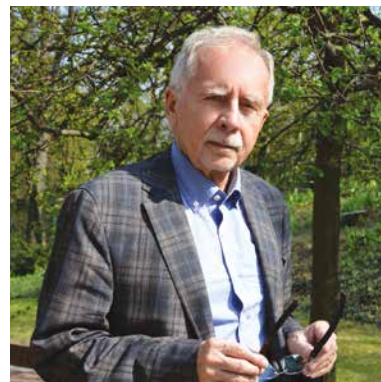
Rok 2012 byl Evropským parlamentem vyhlášen Evropským rokem aktivního stárnutí a mezigenerační solidarity. Cílem bylo podpořit úsilí vedoucí k rozvoji aktivního stárnutí s důrazem na podporu vitality a důstojnosti všech osob. V rámci tohoto záměru se v Evropě realizovaly vzdělávací a výzkumné akce zaměřené mimo jiné i na boj proti diskriminaci založené na věku.

Veřejný ochránce práv se rozhodl na tyto snahy navázat a připravil výzkum zaměřený na jedno z témat, s nímž se na poli práva na rovné zacházení začal setkávat již od roku 2010. V tomto roce totiž přijal první stížnosti osob v seniorském věku na nedostupnost některých finančních služeb po dosažení určité věkové hranice.

Starší osoby upozorňovaly, že finanční instituce stanovují pro některé produkty věková omezení, kvůli nimž je pak produkt pro klienty vyššího věku nedostupný. V případě bank se nejčastěji klienti setkávali s odmítnutím žádosti o vydání kreditní karty, přestože šlo například o dlouhodobé klienty banky, držitele zlatých platebních karet, solventní klienty s účty v korunách i cizích měnách. Nezřídká taktéž reagovali na aktivně učiněnou nabídku ze strany banky. V dalších případech žádali o kreditní kartu, neboť ji potřebovali za účelem využití dalších služeb, jako je např. půjčení automobilu v zahraničí, rezervace hotelu přes internet apod. S věkovou hranicí se setkávaly také v případě žádostí o různé typy úvěrů. V případě pojišťoven se namítaná diskriminace týkala zejména životního, úrazového a cestovního pojištění, které byly seniorům poskytovány za značně nevýhodných podmínek, někdy se 100% přírůžkou.

Vzhledem k tomu, že otázka možné diskriminace z důvodu věku v přístupu ke službám nebyla v České republice dosud soustavněji zmapována, rozhodl se veřejný ochránce práv provést výzkum, který by plošně ověřil dostupnost finančních produktů pro starší klienty. Cílem výzkumu bylo zjistit, zda dochází k omezení přístupu seniorů k vybraným finančním službám z důvodu jejich věku.

První část výzkumu měla podobu anonymního dotazníkového šetření. Ochránce oslovil všechny banky a pobočky zahraničních bank, všechny pojišťovny a pobočky zahraničních pojišťoven a vybrané nebankovní poskytovatele finančních služeb (dále „poskytovatele“). Ve druhé části výzkumu pak byla použita metoda situačního testování (experiment) s cílem prověřit dostupnost finančních služeb pro seniory v praxi. Tímto způsobem byl ověřen postup třinácti klíčových bank na českém trhu zaměřených na drobné klienty, dvou pojišťoven a čtyř nebankovních institucí. V rámci situačního testování byly vybrané společnosti navštíveny nebo telefonicky kontaktovány figuranty a figurantkami s žádostí o poskytnutí kreditní karty nebo krátkodobého spotřebitelského úvěru, v případě pojišťoven o cestovní pojištění. Výběr poboček byl rozprostřen na území celé České republiky.



JUDr. Stanislav Křeček  
zástupce veřejného ochránce práv

Cílem výzkumu nebylo hodnocení praxe jednotlivých finančních institucí pro účely jejich sankcionování. Šlo o systematické prověření rovného zacházení s žadateli o finanční služby a ověření, zda senioři, jako věková skupina, nejsou bez legitimních důvodů diskriminováni v rámci svých spotřebitelských práv. Údaje o zapojených subjektech proto zůstanou anonymní. Výsledná zpráva by měla být podkladem k širší diskuzi o kvalitě poskytování finančních služeb spotřebitelům. Podporu výzkumu vyjádřily Česká národní banka, Česká obchodní inspekce, Finanční arbitryně, Česká bankovní asociace, Česká asociace pojišťoven a Česká leasingová a finanční asociace.

V souladu s ustanovením §2 odst. 4 zákona č. 349/1999 Sb., o veřejném ochránci práv, ve znění pozdějších předpisů, mě veřejný ochránce práv pověřil výkonem části své působnosti, proto jsem se ujal provedení výzkumu a předkládám veřejnosti tuto zprávu, která je naplněním úkolu, jenž je ochránci svěřen ustanovením §21b citovaného zákona.

Úvodem bych rád podotknul, že jsem si plně vědom toho, že mohou existovat legitimní důvody, které ospravedlňují používání věkových omezení v konkrétních případech. Banky jsou také zákonem vázány k tomu, aby postupovaly obezřetně, neprováděly obchody, které by poškozovaly zájmy vkladatelů či ohrožovaly stabilitu banky. Nesmí také uzavírat smlouvy „nápadně nevýhodné“ pro banku nebo takové, které by banku zavázaly k hospodářsky neodůvodněnému plnění. Na druhou stranu však platí, že finanční služby jsou nabízeny a poskytovány spotřebitelům a dopadá na ně zákaz diskriminace. Obecně proto platí, že seniorům nelze odmítat finanční služby pouze z důvodu věku. Senioři mají stejné právo účastnit se života ve společnosti, používat k financování svých potřeb prostředky získané z úvěrů, mají právo pojistit se apod., stejně jako klienti jiných věkových skupin.



# I) Slovník užitych pojmů

**Cestovní pojištění** – nepovinné pojištění uzavírané mezi zákazníkem a jím vybranou pojišťovnou před cestou do zahraničí. Umožňuje úhradu léčebných výloh v případě náhlého onemocnění, úrazu, ale také způsobení škody třetí osobě, ztráty zavazadel apod.

**Diskriminací** se obecně rozumí nerovné zacházení založené na zakázaném diskriminačním důvodu (ve zkoumaném případě je takovým důvodem věk) v určitých oblastech, mezi něž patří i oblast poskytování služeb včetně těch finančních.

**Finanční instituce** – subjekt poskytující finanční služby. Pro účely výzkumu se jedná o banky, pojišťovny a nebankovní poskytovatele finančních služeb.

**Finanční produkty** – konkrétní produkt poskytovaný finanční institucí, např. kreditní karta, běžný účet, spotřebitelský úvěr, cestovní pojištění apod.

**Finanční služby** – služby poskytované finančními institucemi. Konkrétními finančními službami poskytovanými úvěrovými institucemi jsou přijímání vkladů, poskytování úvěrů, finanční leasing, služby peněžních převodů, vydávání a správa platebních dokumentů (např. kreditních karet, cestovních šeků), poskytování záruk a příslibů apod. Kromě toho se sem řadí i služby pojišťoven, jako je uzavírání pojistných smluv a investiční služby.

**Hypoteční úvěr** – úvěr zajištěný zástavním právem k nemovitosti.

**Kontokorent** – bankovní služba sjednaná k běžnému účtu, která klientovi dovoluje čerpat z účtu peníze i v případě, že na účtu nemá dostatečnou hotovost.

**Kreditní karta** – je platební karta spojená s revolvingovým úvěrem, který držitel karty může postupně splácet a zároveň dále čerpat. Kreditní karta usnadňuje placení a umožňuje obejít se bez hotovosti. Mohou s ní být spojeny i další služby a výhody. Za možnost jejího využití držitel obvykle platí poplatky, a pokud nesplatí úvěr v bezúročném období, tak také úrok.

**Nepřímou diskriminací** je jednání nebo opomenutí, při němž se s jednou osobou zachází méně příznivě, než s jinou osobou na základě kritéria, které je zdánlivě neutrální, nepříznivě však dopadá na příslušníky a příslušnice skupiny definované diskriminačním důvodem. Nepřímou diskriminaci lze odůvodnit rozumným cílem, pokud jsou prostředky použité k jeho dosažení přiměřené a nezbytné.

**Přímou diskriminací** je takové jednání (včetně opomenutí), kdy se s jednou osobou zachází méně příznivě, než se zachází, zacházelo nebo by se zacházelo s jinou osobou ve srovnatelné situaci na základě zakázaného důvodu. Přímou diskriminaci založenou na věku v oblasti přístupu ke službám lze odůvodnit rozumným cílem, pokud jsou prostředky použité k jeho dosažení přiměřené.

**Situační testování** – postup, který slouží ke zjišťování a prokazování

diskriminačního jednání. Navozuje se jím situace, při níž je osoba, příslušející ke skupině osob potýkajících se se znevýhodněním (v tomto případě starší osoba), záměrně vystavena situaci, v níž může dojít k diskriminačnímu jednání, aniž by testovaná osoba věděla, že je sledována. Veřejný ochránce práv může použít situační testování při provádění výzkumu.

**Spotřebitel/ka** – osoba, která při uzavírání finančních služeb nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

**Spotřebitelský úvěr** – jeden z úvěrů určený pro jednotlivce k nepodnikatelským účelům, např. nákup spotřebního zboží, automobilu, vybavení domácnosti.

**Zprostředkovatelé financování aktiv** – společnosti, které v rámci svého podnikání jako svou rozhodující nebo podstatnou činnost poskytují úvěry nebo půjčky nebo uzavírají smlouvy obdobné povahy, např. finanční leasing, faktoring, spotřebitelský úvěr, financování splátkového prodeje apod. Pro účely výzkumu jsou vybrané společnosti nazývány též jako nebankovní poskytovatelé finančních služeb.

**Životní pojištění** – Smlouva mezi vlastníkem a pojišťovnou, ve které se pojistitel zavazuje zaplatit určenou peněžní částku pojištěné osobě v případě doby nezbytného léčení, za trvalé následky úrazu, za hospitalizaci následkem úrazu nebo tuto částku zaplatit oprávněné osobě v případě úmrtí pojištěného.

## II) Shrnutí výsledků výzkumu

Praxe zamezování přístupu k finančním službám pouze na základě věku, bez zkoumání dalších okolností, se stále vyskytuje, i když zřídka. Vyšší věk kromě toho v některých případech figuruje jako faktor, který významným způsobem prodražuje pořízení produktu.

### 1) Shrnutí výsledků dotazníkového šetření

- Výsledky dotazníkového šetření naznačují, že nejhůře dostupnou službou ze všech zkoumaných služeb pro seniory je **životní pojištění** (jeho poskytnutí věkově omezují všechny dotazované pojišťovny), **úrazové pojištění** (věkově ho omezuje 90 % pojišťoven) a **pojištění schopnosti splácet** (věkově ho omezuje 78 % bank, 100 % pojišťoven a 86 % nebankovních poskytovatelů).
- Zhruba třetina dotazovaných subjektů věkově omezuje také poskytování **cestovního pojištění** (37 % pojišťoven) a **hypotečních úvěrů** (33 % bank).
- Relativně nejlépe je seniorům dostupný **finanční leasing, havarijní pojištění, povinné ručení, kreditní karta a kontokorent** (každou z těchto služeb věkově omezuje pouze jeden subjekt), dále pak **spotřebitelský úvěr** (věkově jej omezuje 18 % bank a 6 % nebankovních poskytovatelů).
- Lze tedy shrnout, že věkové omezení se alespoň jednou objevilo u každé ze sledovaných služeb.
- Co se týče konkrétní výše stanovených věkových limitů, nejpřísnější podmínky platí pro poskytování pojištění schopnosti splácet, jež subjekty odmítají poskytovat v průměru od 63 let věku klienta, a u finančního leasingu, kde tato hranice dosahuje 65 let. U zbylých služeb se věková hranice pohybuje s drobnými odchylkami kolem 70 let. Jedinou výjimkou je havarijní pojištění a povinné ručení, kdy dosahuje průměrná hodnota věku jako dodatkového kritéria hranice 80 let.

”  
... od 63 let  
si nepojistíte  
schopnost  
splácet ... “

### 2) Shrnutí výsledků situačního testování

- **Kreditní karty:** dva ze třinácti subjektů (15 %) omezují poskytnutí kreditních karet na základě věku klienta, bez zkoumání jakýchkoliv dalších okolností. Další subjekt popřel před testující osobou fakt, že poskytuje kreditní karty, i když je na své webové stránce inzeruje. Vyskytl se i případ, kdy si pracovník možnost poskytnutí kreditní karty nebyl jistý a naznačoval, že věk žadatele může být problém.
- **Spotřebitelské úvěry:** k odmítnutí pouze z důvodu věku došlo u dvou z patnácti testovaných subjektů poskytujících spotřebitelské úvěry (13 %). Kromě toho je nutné zmínit subjekt, který odmítá sčítat pro účely dosažení minimální výše příjmu starobní důchod s jakýmkoliv jiným zdrojem příjmu. Ve dvou případech (13 %) si pracovník možnost poskytnutí spotřebitelského úvěru nebyl jistý a naznačoval, že věk žadatele může být problém. V dalším případě pracovník subjektu podal testující osobě jiné informace o podmínkách získání služby, než se objevují na jeho webových stránkách.



- Co se týče **cestovního pojištění**, nebyl zaznamenán žádný případ odmítnutí na základě věku; vyšší věk v tomto případě ale figuruje jako faktor, který významným způsobem prodražuje pořízení produktu. Klientům se po překročení věkové hranice 70 let zvyšuje pojistné o 66 % až po 200 %, v průměru o 106 % (tj. na více než dvojnásobek). U pojišťoven, jež vymezují také zájemce nad 80 let, dochází oproti seniorům do 80 let ke zdražení pojistného o dalších 50 % až 81 %. Zjistilo se také, že dvě z devíti pojišťoven neumožňují osobám starším 80 let uzavřít cestovní pojištění online.

”

... cestovní pojištění  
až o 200 % dražší ...

“

### 3) Shrnutí právního hodnocení

- V případě hypotečních úvěrů či životního pojištění je s ohledem na povahu těchto produktů stanovení přiměřeně vysoké věkové hranice obecně legitimní.
- Pokud je poskytování služeb krátkodobého charakteru, jako je např. poskytování kreditních karet, krátkodobých spotřebitelských úvěrů, kontokorentu, cestovního pojištění, pojištění schopnosti splácet u krátkodobých úvěrových produktů či pojištění vozidel, omezeno horní věkovou hranicí, jedná se o diskriminaci založenou na věku.
- V případě, že se pojišťovna rozhodne od určitého věku navyšovat pojistné za krátkodobou službu, kterou je např. cestovní pojištění, je nutné, aby rozdílné zacházení bylo opřeno o příslušné a přesné pojistné matematické a statistické údaje a rozdíl ve výši pojistného či pojistného plnění byl přiměřený. Pokud pouze o pár měsíců (či dnů) starší osoba musí platit pojistné ve výši dvojnásobku pojistného ve srovnání s mladší osobou, takové navýšení se jeví *prima facie* nepřiměřené, ale nelze ho označit bez dalšího jako diskriminační.

”

... omezit životní  
pojištění věkem  
je legitimní ...

“

- Pokud se pojišťovna rozhodne požadovat, aby se zájemci a zájemkyně od určitého věku dostavili na pobočku pojišťovny, měly by být v zájmu transparentnosti takového počínání zřejmé důvody, proč se tak děje.
- V případě, že úvěrová instituce neakceptuje jako příjem starobní důchod či souhrn příjmů z více zdrojů, mohlo by se jednat o nepřímou diskriminaci založenou na věku.
- V případě, že úvěrová instituce odmítá poskytovat služby osobám v důchodovém věku, jedná se o diskriminaci založenou na věku.

## III) Právní analýza

### 1) Povinnosti a odpovědnost při poskytování finančních služeb

”

... ani finanční  
zodpovědnost nesmí  
diskriminovat ...

“

V souladu s ustanovením § 12 zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění pozdějších předpisů, je banka povinna „při výkonu své činnosti postupovat obezřetně, zejména provádět obchody způsobem, který nepoškozuje zájmy jejich vkladatelů z hlediska návratnosti jejich vkladů a neohrožuje bezpečnost a stabilitu banky“. Banka dále „nesmí uzavírat smlouvy za podmínek, které jsou pro ni nápadně nevýhodné ... zejména takové, které zavazují banku ... k hospodářsky neodůvodněnému plnění nebo plnění zjevně neodpovídajícímu poskytované protihodnotě. Smlouvy uzavřené v rozporu s tímto ustanovením jsou neplatné.“

V návaznosti na ustanovení § 9 zákona č. 145/2010 sb., o spotřebitelském úvěru, ve znění pozdějších předpisů, jsou věřitelé povinni s odbornou péčí posoudit schopnost spotřebitele splácet spotřebitelský úvěr. Věřitel má v návaznosti na toto ustanovení poskytnout „spotřebitelský

úvěr jen tehdy, pokud je po posouzení úvěruschopnosti spotřebitele s odbornou péčí zřejmé, že spotřebitel bude schopen spotřebitelský úvěr splácet, jinak je smlouva, ve které se sjednává spotřebitelský úvěr, neplatná“.

Ve vztahu k pojišťovnám se uplatní ustanovení § 6 zákona č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví, ve znění pozdějších předpisů, podle něhož je pojišťovna „oprávněna provozovat pouze pojišťovací nebo zajišťovací činnost a činnosti s ní související povolené jí příslušným orgánem dohledu, je povinna jednat s odbornou péčí a postupovat obezřetně, zejména neprovádět tyto činnosti způsobem, který poškozuje majetek jí svěřený třetími osobami nebo ohrožuje její bezpečnost a stabilitu nebo bezpečnost a stabilitu osob s ní propojených“.

Při posuzování legitimního rozlišování z důvodu věku je vždy nutné vyvažovat povinnost rovného zacházení na jedné straně a zákonem vymezené povinnosti finančních institucí na straně druhé.

### 2) Rovné zacházení a zákaz diskriminace v oblasti poskytování finančních služeb

Zákaz diskriminace upravuje zákon č. 198/2009 Sb., o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací. V ustanovení § 1 odst. 1 písm. j) ve spojení s ustanovením § 2 odst. 3 antidiskriminační zákon zapovídá diskriminaci v oblasti přístupu ke zboží a službám mimo jiné i z důvodu věku.

Diskriminací v rozporu s antidiskriminačním zákonem se rozumí jednání (včetně opomenutí), kdy se s jednou osobou zachází méně příznivě, než se zachází, zacházelo nebo by se zacházelo s jinou osobou ve srovnatelné situaci na základě zakázaného důvodu v zákonem vymezené oblasti. Podle ustanovení § 7 odst. 1 antidiskriminačního zákona diskriminací není, pokud je rozdílné zacházení „objektivně odůvodněno legitimním cílem a prostředky k jeho dosažení jsou přiměřené a nezbytné“.

”

... diskriminace je  
zásahem do lidské  
důstojnosti ...

“

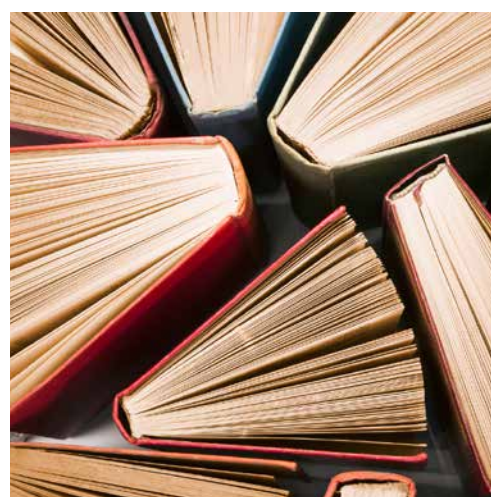
V oblasti pojišтовnictví se dále uplatní speciální úprava rovného zacházení, která je obsažena v ustanovení § 13 a zákona č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě, ve znění pozdějších předpisů. V návaznosti na toto ustanovení je „při určení výše pojistného nebo pro výpočet pojistného plnění zakázáno použít hledisko odporující zásadě rovného zacházení“. Věk je však možné použít „jako určující faktor při stanovení výše pojistného a pro výpočet pojistného plnění u pojištění těch pojistných nebezpečí, u kterých je hodnocení pojistného rizika založeno na příslušných a přesných pojistně matematických a statistických údajích a je-li rozdíl ve výši pojistného či pojistného plnění přiměřený“.

Antidiskriminační právo nechrání věk člověka jako takový, ale právě dosažení věku, které s sebou přináší znevýhodnění a způsobuje zvláštní zranitelnost svých nositelů, která se může projevit až vyloučením. Možnosti odůvodnění rozdílného zacházení na základě věku jsou širší než na základě jiných zakázaných důvodů. Ze zázkazu rozlišování na základě věku tak existuje množství výjimek. S ohledem na specifčnost věku jako diskriminačního důvodu je třeba posuzovat jeho použití vzhledem ke konkrétní situaci.

Za diskriminaci založenou na věku lze považovat rozlišování, které je způsobilé zasáhnout lidskou důstojnost.<sup>1</sup> K zásahu do důstojnosti dochází v situacích, kdy jsou lidé posuzováni na základě stereotypně předpokládaných skupinových charakteristik a nikoliv na základě svých zásluh, schopností nebo subjektivních okolností.<sup>2</sup> Za zásah do důstojnosti je nutné považovat především skutečnost, že jsou starší zájemci považováni za méně respektované klienty, kteří jsou v menší míře schopni dostát svým závazkům bez ohledu na jejich individuální možnosti a schopnosti.

Možným legitimním ospravedlněním pro uplatnění rozlišování v přístupu k finančním službám je eliminace úvěrového rizika či v případě pojištění příliš vysoké pojistné riziko.

S ohledem na povahu jednotlivých služeb je nutné hodnotit odlišně poskytování krátkodobých úvěrů a hypotečního úvěru, který je z povahy věci dlouhodobý. V oblasti poskytování pojištění je hodnocení statistických údajů včetně těch, které odvisí od věku, jednou ze základních operací. Proto se možnost zohlednění věku v této oblasti bude posuzovat odlišně.



<sup>1</sup> Viz ustanovení čl. 1 Listiny základních práv a svobod „Lidé jsou svobodní a rovní v důstojnosti i v právech.“.

<sup>2</sup> Viz např. rozhodnutí kanadského Nejvyššího soudu ve věci *Miron v. Trudel* [1995] 2 SCR 418 na s. 489. Citováno z Fredman, S. *Antidiskriminační právo*. Přeložila Tereza Kudičková. Praha: Multikulturální centrum Praha, 2007, s. 16.

### 3) Příklady rozlišování založeného na věku

#### a) Stanovení horní věkové hranice pro možnost poskytnutí služby

Výsledky výzkumu napovídají tomu, že se používání horní věkové hranice stále ještě vyskytuje, i když se jedná o ojedinělé případy. Pravděpodobným důvodem pro stanovení horní věkové hranice pro poskytování služeb bývá argumentování statistickými údaji vztahujícími se k průměrnému věku dožití, což může mít negativní vliv na možné splacení závazků, resp. vzniku příliš vysokého pojistného rizika.

Takovéto vyloučení starších osob je nepochybně zásahem do jejich důstojnosti, neboť v individuálních případech se věk dožití od průměrného může lišit i o desítky let. Riziko náhlého úmrtí a nedodržení závazků přitom hrozí i mladším osobám. Starší osoby však ve srovnání s nimi mají k dispozici majetek, který může být použit k uspokojení pohledávek. Pokud by poskytovatelé služeb s osobami od určitého věku jednali jako s osobami, jimž každým dnem hrozí riziko smrti, a ty se pravidelně setkávaly s překážkami a odmítnutími, je to v rozporu s požadavkem na jejich aktivní zapojení do života společnosti, na které mají právo a které současně společnost méně zatěžuje.

- Pokud je poskytování služeb krátkodobého charakteru, jako je např. poskytování kreditních karet, krátkodobých spotřebitelských úvěrů, kontokorentu, cestovního pojištění, pojištění schopnosti splácet u krátkodobých úvěrových produktů či pojištění vozidel, omezeno horní věkovou hranicí, jedná se o diskriminaci založenou na věku.

V případě hypotečních úvěrů či životního pojištění je však s ohledem na povahu těchto produktů stanovení přiměřeně vysoké věkové hranice obecně legitimní.

#### b) Stanovení odlišných podmínek od určitého věku

Použití určitého věku jako doplňkového kritéria je obecně přípustné, neboť splňuje požadavek na legitimitu. Použití věku jako jednoho z kritérií však musí být v rozumném vztahu k ostatním kritériím. Osoby v produktivním věku zpravidla disponují jiným typem příjmů, než osoby ve věku postproduktivním. Starší osoby mají většinou na rozdíl od mladších nashromážděný majetek. U starších osob je tak ospravedlnitelné dotazovat se jich na podrobnější údaje o jejich příjmech a majetkových poměrech ve srovnání s mladšími, neboť je to třeba za účelem pečlivého zhodnocení úvěrového rizika.

Ze stejných důvodů je možné stanovit i odlišné podmínky pro poskytnutí určité služby. Tyto podmínky však nesmí být nepřiměřeně znevýhodňující, ani takové, aby fakticky mohly vést až k vyloučení z možnosti poskytnutí služby. V případě, že finanční instituce přistoupí k poskytování služby za méně výhodných podmínek pro starší klientelu, požadavek na rozumný vztah přiměřenosti bude naplněn, pokud ke zhoršování podmínek od určitého věku dojde postupně a nikoliv skokově od určitého věku. V rámci výzkumu se objevilo skokové navýšení pojistného po dosažení určité věkové hranice.

- V případě, že se pojišťovna rozhodne od určitého věku navyšovat pojistné za krátkodobou službu, kterou je např. cestovní pojištění, je nutné, aby rozdílné zacházení bylo opřeno o příslušné a přesné pojistné matematické a statistické údaje a rozdíl ve výši pojistného či pojistného plnění byl přiměřený. Pokud pouze o pár měsíců (či dnů) starší osoba musí platit pojistné ve výši dvojnásobku pojistného

ve srovnání s mladší osobou, takové navýšení se jeví *prima facie* nepřiměřené, ale nelze ho označit bez dalšího jako diskriminační.

Objevila se i praxe pojišťoven, které od určitého věku (konkrétně 80 let) požadují, aby se klienti a klientky dostavili na pobočku pojišťovny. V těchto případech nelze uzavřít pojištění on line. V rámci výzkumu se nepodařilo zjistit důvody pro realizaci tohoto opatření.

- Pokud se pojišťovna rozhodne požadovat, aby se zájemci a zájemkyně od určitého věku dostavili na pobočku pojišťovny, měly by být v zájmu transparentnosti takového počínání zřejmé důvody, proč se tak děje.

### c) Požadování určitého typu příjmu

Ve výzkumu byla identifikována praxe, při níž některé úvěrové instituce požadují od zájemců o úvěrové produkty určitý typ příjmů. Objevil se požadavek na příjem pouze ze závislé činnosti, starobní důchod nebyl akceptován bez ohledu na jeho výši. V jiném případě byl formulován požadavek na příjem v určité výši pouze z jednoho zdroje, přičemž různé zdroje nebylo možné kombinovat.

S ohledem na to, že starší osoby mají zpravidla příjem z dávek důchodového pojištění, případně v kombinaci s jiným druhem příjmu (zaměstnání, podnikání, pronájem nemovitosti), takovéto požadavky lze vnímat jako zdánlivě neutrální kritéria, která však nepříznivě dopadají právě na starší osoby. S ohledem na omezené možnosti nebo i schopnosti vydělávat si závislou práci bude pro starší osoby typické, že své příjmy budou skládat z několika zdrojů. Pokud by úvěrové instituce na takovém požadavku trvaly, znamenalo by to odmítnutí potenciálně solventních klientů a klientek pouze z důvodu pokročilejšího věku. Starobní důchod je přitom jistým měsíčním příjmem.

- V případě, že úvěrová instituce neakceptuje jako příjem starobní důchod či souhrn příjmů z více zdrojů, mohlo by se podle konkrétních okolností jednat o nepřímou diskriminaci založenou na věku.

### d) Neposkytování služeb osobám v důchodovém věku

Dosažení důchodového věku jako takové nevypovídá o povaze příjmu osob v důchodovém věku. Osobám v tomto věku zpravidla vzniká nárok na vyplácení dávek důchodového pojištění, nicméně nikdo osoby po dosažení tohoto věku nenutí k odchodu do důchodu a ty bývají často i nadále ekonomicky aktivní.

Zohledňování důchodového věku představuje kombinaci stanovení horní věkové hranice a požadování určitého typu příjmu.

- V případě, že úvěrová instituce odmítá poskytovat služby osobám v důchodovém věku, jedná se o diskriminaci založenou na věku.

## IV) Dosavadní činnost veřejného ochránce práv

Veřejný ochránce práv již od roku 2010 řešil individuální stížnosti starších osob na odpírání poskytování finančních služeb.

### 1) Kreditní karty

Nejčastějšími stížnostmi byly stížnosti na neposkytnutí kreditních karet, které klienti poptávali z nejrůznějších důvodů. Jednalo se o produkty bankami aktivně nabízené i poptávané z iniciativy klientů. V některých případech klienti chtěli využít výhod spojovaných s používáním kreditních karet, jako např. slevy, zvýhodněné nákupy, zvýhodněné tarify telefonních operátorů. V jiných případech si chtěli kartu opatřit, protože na její vlastnictví byly navázány související služby. V žádném z případů klienti primárně nepoptávali kreditní karty za účelem čerpání revolvingových úvěrů. Individuálně řešené případy stížností na neposkytnutí kreditních karet lze shrnout následovně.

Při řešení prvního případu v roce 2010 banka na výzvu ochránce k vysvětlení odpověděla, že u starších klientů hrozí statisticky vyšší riziko „přirozeného úmrtí“, což pro banku znamená zvýšení úvěrového rizika. Ochránce došel k závěru, že vyloučení zájemců o kreditní karty z důvodu překročení věkové hranice 70 let zasahuje lidskou důstojnost, neboť nijak nehodnotí individuální schopnost zájemců a zájemkyň o karty dostát svým závazkům. Riziko přirozeného úmrtí přitom hrozí všem osobám, nikoliv pouze těm, které jsou starší 70 let. Ochránce se vyjádřil, že vyloučení starších klientů není možné odůvodnit s poukazem na eliminaci úvěrového rizika, aniž by kromě věku byly zkoumány i další informace důležité pro rozhodnutí o bonitě klienta. Protože banka na výzvu ochránce k odstranění diskriminace nereagovala, uvědomil o jejím počínání guvernéra České národní banky. ČNB následně uplatnila své dohledové oprávnění a banka od diskriminační praxe ustoupila.

V roce 2011 následovala další šetření, v nichž již banky nevyklučovaly starší zájemce výslovně. V reakci na výzvu ochránce uváděly, že automatické odmítnutí starších klientů by mohlo být nanejvýš pochybením jednotlivého zaměstnance či zaměstnankyně. Na rozdíl od prvního šetření dotčené banky výslovně uvedly, že budou zprávu respektovat a učiní opatření k odstranění diskriminace starších osob.

Navazovalo šetření provedené v roce 2012, v němž manželský pár poptával kreditní kartu pro účely půjčení automobilu v zahraničí. O kreditní kartu žádali mimo jiné i u jedné z dříve šetřených bank, která ochránci přislíbila úpravu postupů. Tato banka jim následně kreditní kartu s upravenými podmínkami poskytla až po intervenci pověřené zaměstnankyně Kanceláře veřejného ochránce práv, která upozornila na rozpor jejich praxe s dříve vysloveným vyjádřením.



”

... o kreditní karty  
žádali solventní  
senioři kvůli cestám  
do zahraničí ...

“

S tímto problémem, tj. nemožností získat kreditní kartu pro osobu starší 70 let, kterou potřebovali za účelem půjčení automobilu v zahraničí, se na ochránce obrátili i další osoby. Společně těmto případům bylo vyjádření bank, že není jejich záměrem vylučovat starší klienty, a pokud se tak stalo, muselo se jednat o individuální exces. V reakci na zprávy o šetření banky většinou uvádí konkrétní opatření, která hodlají provést k zamezení diskriminaci v budoucnu.

## Úvěry

Veřejný ochránce práv dále řešil sérii stížností na neposkytnutí spotřebitelských i jiných úvěrů. Na rozdíl od případů kreditních karet nebyla ve všech případech jistota o bonitě klientů, proto většinou nebylo možné dojít k jasnému závěru, zda došlo k nerovnému zacházení. V jednom případě se jednalo o stížnost na neposkytnutí hypotečního úvěru, kterou s ohledem na věk žadatelky a plánovanou dobu, na niž byl úvěr sjednán, nebylo možné hodnotit jako diskriminaci založenou na věku.

Z uvedeného se ovšem vymykal jeden z případů řešených v letošním roce. Šetření proti bance, která prokazatelně používala horní věkové hranice pro poskytnutí spotřebitelského úvěru a o tomto informovala i na internetových stránkách, bylo zahájeno téměř paralelně s tímto výzkumem. Na výzvu veřejného ochránce práv ještě banka odpověděla, že je věk žadatele o úvěr důležitou součástí posouzení schopnosti splácet spotřebitelský úvěr. Věková hranice byla dle vyjádření zástupce banky zvolena z důvodů zjištění *prokazatelně vyššího rizika nesplacení úvěru u klientů nad touto věkovou hranicí*. V období po zahájení výzkumu však banka své podmínky zveřejněné na internetových stránkách upravila a věkovou hranici odstranila. Při testování prováděném v rámci výzkumu bylo taktéž potvrzeno, že banka již horní věkovou hranici neuplatňuje a zaměstnanci, kteří jsou v kontaktu s klienty, jsou informovaní o problematice možné diskriminace založené na věku. Proto jsem šetření ukončil jako zjištění přímé diskriminace, které bylo ale v jeho průběhu zhojeno.

”

... věkovou hranici  
pro úvěr banka  
odstranila ...

“

## 2) Pojištění

Veřejný ochránce práv byl upozorněn na praxi celé řady pojišťoven. Stížnosti směřovaly na nevýhodné podmínky pro starší osoby při poskytování životního a úrazového pojištění. Některé služby byly i přímo omezeny horní věkovou hranicí 65 let. Co se týče cestovního pojištění, ochránce řešil případ, v němž pojišťovny poskytovaly tento produkt se 100% přírážkou. V souvislosti s řešením případů neposkytnutí úvěrů se taktéž setkal s horní věkovou hranicí pro pojištění schopnosti splácet.

Většinu těchto případů nakonec ochránce neřešil individuálně, ale použil je jakožto problematické situace jako modelové případy pro tento výzkum.

# V) Možnosti obrany proti diskriminačnímu jednání v oblasti finančních služeb

Možností, jak se bránit diskriminačnímu jednání finančních institucí, je několik. Jednotlivé možnosti se také liší vzhledem k povaze subjektu, který službu poskytuje. Obecně je možné obrátit se na orgán, který je příslušný k vykonávání dohledových oprávnění, nebo předložit spor rozhodovacímu orgánu.

## 1) Česká národní banka

Česká národní banka vykonává dohled nad bankami a pojišťovnami.<sup>1</sup> V rámci tohoto oprávnění kontroluje dodržování zákonů (včetně zákazu diskriminace) a ukládá opatření k nápravě a sankce. Kromě toho Česká národní banka vede s dohlíženými subjekty i neformální jednání, v rámci nichž se snaží o kultivaci jejich činnosti.

Na Českou národní banku se může oběť diskriminace obrátit s podnětem. Výsledkem může být uložení sankce nebo napravení závadného stavu. Tímto způsobem ale nelze dosáhnout žádného individuálního nároku ani poskytnutí služby.

Česká národní banka se zpravidla zabývá případy zjevné diskriminace, kdy stěžovatel předloží na první pohled průkazné důkazy o vzniku diskriminace, nebo dozorovaný subjekt diskriminační podmínky přímo zveřejní apod.

## 2) Česká obchodní inspekce

Do působnosti České obchodní inspekce<sup>2</sup> spadají nebankovní poskytovatelé finančních služeb, typicky spotřebitelských úvěrů. Podobně jako Česká národní banka je i Česká obchodní inspekce oprávněna sankcionovat diskriminační jednání poskytovatelů služeb. Na Českou obchodní inspekci se též může obrátit kdokoliv se stížností na diskriminaci. ČOI je následně oprávněna namítanou praxi prošetřit, a v případě zjištění porušení zákonů, uložit sankci.

Ani šetřením České obchodní inspekce nelze dosáhnout individuálních nároků (omluva, náhrada škody) či poskytnutí služby.

”

... ČNB kontroluje  
i kultivuje trh ...

“

<sup>1</sup> V návaznosti na ustanovení §44 zákona č. 6/1993 Sb., o České národní bance, ve znění pozdějších předpisů, ve spojení s ustanovením §23 odst. 9 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>2</sup> Dle ustanovení §23 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele. Dle ustanovení §23 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele.



### 3) Finanční arbitr

Funkce finančního arbitra<sup>3</sup> je v současné době obsazena finanční arbitryní. Jedná se o mimosoudní orgán k řešení sporů, který bezplatně rozhoduje spory mezi zákazníky a finančními institucemi na návrh spotřebitelů.

Řízení před finanční arbitryní je, na rozdíl od soudu, bezplatné a ve věci rozhoduje do 30, resp. 60 dnů od zahájení řízení. Podání návrhu a řízení před finanční arbitryní je upraveno zákonem o finančním arbitrovi a správním řádem, přičemž arbitryně je povinna rozhodovat podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, nestranně, spravedlivě a bez průtahů. Nález finanční arbitryně má srovnatelné účinky jako soudní rozhodnutí a je i soudně vykonatelný. V případě nesouhlasu s konečným rozhodnutím finanční arbitryně je možné podat u soudu žalobu o přezkum rozhodnutí.<sup>4</sup>

### 4) Soud

Oběť diskriminace se může též obrátit s žalobou na soud. Na rozdíl od řízení před finanční arbitryní je žaloba k soudu zatížena soudním poplatkem. Řízení před soudem se řídí ustanoveními občanského soudního řádu. U soudu je možné se ve sporech o diskriminaci domáhat především upuštění od diskriminace, odstranění následků diskriminačního zásahu a přiměřeného zadostiučinění. V některých případech je též možné požadovat náhradu nemajetkové újmy v penězích. V těchto sporech však nedochází ke sdílení důkazního břemene.<sup>5</sup> Na žalobci (diskriminovaném seniorovi) tak leží povinnost tvrdit rozhodné skutečnosti a ty pak před soudem prokázat.

”  
... soud může  
přiznat přiměřené  
zadostiučinění ...  
“



<sup>3</sup> Který byl zřízen zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>4</sup> Dle ustanovení § 244 odst. 1 zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>5</sup> Srov. ustanovení § 133a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů.

## VI) Popis metody, způsob výběru vzorku

Následující část se zaměří na bližší popis metody výzkumu (dotazníkové šetření, situační testování) a způsob výběru vzorku.

### 1) Dotazníkové šetření

Výzkum se opíral o dvě hlavní metody. V prvním kroku bylo realizováno dotazníkové šetření, v rámci něhož byly osloveny všechny banky<sup>1</sup> a pobočky zahraničních bank (celkem 45), pojišťovny a pobočky zahraničních pojišťoven (celkem 52) a vybraní nebankovní poskytovatelé finančních služeb (celkem 43). Cílem bylo prozkoumat dostupnost finančních služeb a produktů pro seniory. Jako technika sběru dat byl zvolen elektronický dotazník (ve třech verzích upravených zvlášť pro banky, pojišťovny a nebankovní poskytovatele), který byl umístěn na webových stránkách ochránce. Sběr dat probíhal od 17. května 2013 do 26. července 2013.

Všechny subjekty obdržely od veřejného ochránce práv průvodní dopis vysvětlující účel a podobu výzkumu. Dopis také obsahoval webovou adresu (link), kde bylo možné vyplnit dotazník. Subjekty obdržely dotazník také v písemné podobě v příloze dopisu, aby se s jednotlivými otázkami mohly dopředu seznámit. Obsah i forma dotazníku byla předem konzultována se zástupci a zástupkyněmi České národní banky, České bankovní asociace, České asociace pojišťoven, České leasingové a finanční asociace, České obchodní inspekce a Finanční arbitry.



Dotazník se skládal ze dvou hlavních částí. Cílem první části bylo na základě vyjádření samotných subjektů zjistit, zda mají pro poskytování konkrétních služeb nastaveny maximální věkové hranice, jaká je výše těchto věkových hranic, a pokud není poskytnutí služeb přímo podmíněno určitým věkem, zda je věk brán v úvahu jako doplňkové kritérium. Druhá část se zaměřila na zkušenosti subjektů se stížnostmi klientů nebo potenciálních klientů na použití kritéria věku a na praxe subjektů v oblasti školení zaměstnanců týkajícího se poradenství starším osobám. Dotazník byl sice anonymní, ale aby bylo možné lépe vyhodnotit míru návratnosti a případné odlišnosti mezi participujícími a neparticipujícími subjekty (a s tím spojené možné systematické zkreslení výsledků), společnosti byly požádány o dodatečné potvrzení účasti nebo neúčasti ve výzkumu (taktéž formou elektronického dotazníku).

”

... napřed dotazníky  
140 institucím,  
pak testování  
na pobočkách ...

“

<sup>1</sup> Seznamy subjektů byly čerpány ze seznamů zveřejňovaných Českou národní bankou.

## 2) Situační testování

Na dotazníkové šetření navazovala druhá část výzkumu, jejímž cílem bylo faktické ověření dostupnosti jednotlivých služeb a produktů z pohledu osob v seniorském věku. Jako metoda byla zvolena zjednodušená forma experimentu<sup>2</sup> realizovaná v přirozených podmínkách. Tato metoda je v oblasti antidiskriminačního práva známá jako *situační testování*,<sup>3</sup> v oblasti marketingového výzkumu se zase nazývá *mystery shopping* (utajený nákup). Konkrétně spočívá v tom, že speciálně proškolení figuranti a figurantky ve vyšším věku navštěvovali pobočky bank, pojišťoven a nebankovních poskytovatelů finančních služeb a poptávali produkty, o jejichž nedostupnosti měl veřejný ochránce práv informace na základě podání stěžovatelů. Následně se v rámci výzkumu zaznamenávalo, zda byli figuranti a figurantky z důvodu svého věku odmítnuty, či nikoliv. V případě, že daný subjekt nedisponoval sítí kamenných poboček, bylo testování provedeno telefonicky.

Testované bylo poskytování následujících produktů a služeb:

- kreditní karta
- krátkodobý spotřebitelský úvěr
- cestovní pojištění

Zásadní význam pro výpovědní hodnotu a hodnověrnost výsledků situačního testování má výběr a proškolení testujících. Veřejný ochránce práv se proto pro tento účel rozhodl oslovit profesionální herečky a herečky ve vyšším věku. Na výzkumu participovaly dvě herečky a jeden herec, přičemž dva z nich spadali do věkové kategorie 70 až 80 let a jeden do věkové kategorie starších 80 let. Tyto věkové kategorie byly určeny na základě výsledků dotazníkového šetření, v němž se ukázalo, že u kreditní karty a spotřebitelského úvěru začíná hrát věk výraznější roli zhruba okolo hranice 70 let a u cestovního pojištění ještě věk 80 let (od tohoto věku není u některých pojišťoven možné uzavřít cestovní pojištění online). Před realizací výzkumu se všichni testující zúčastnili školení spojeného s praktickým nácvikem; kromě toho jim byl v průběhu testování vždy k dispozici odpovědný pracovník či pracovnice Kanceláře veřejného ochránce práv pro případ dotazů nebo nejasností. Sběr dat probíhal od 15. července 2013 do 9. srpna 2013. Průběh testování byl pro kontrolní účely nahráván na skrytý diktafon. Po skončení testování vyplňovali testující dotazník o průběhu testování a odůvodnění výsledku.



<sup>2</sup> Konkrétně šlo o experiment bez pretestu a bez kontrolní skupiny (one group post test only), jelikož pretest ani kontrolní skupina nebyly vzhledem k povaze a cíli výzkumu potřebné.

<sup>3</sup> Více o situačním testování naleznete zde: <http://www.ochrance.cz/diskriminace/pomoc-obetem-diskriminace/situačni-testování/>

## a) Možnost provádění situačního testování a jeho soulad s právem

Oprávnění veřejného ochránce práv využít situační testování jako výzkumnou metodu vychází ze samotného vymezení působnosti v zákoně o veřejném ochránci práv.<sup>4</sup> Pokud veřejnému ochránci práv přísluší provádět výzkum, může k tomuto účelu využít všechny relevantní výzkumné metody včetně situačního testování jako experimentu.

Testování je přitom nutné odlišit od tzv. policejní provokace. V případě provokace totiž orgán veřejné moci svým aktivním jednáním přiměje druhou osobu ke spáchání činu, aby tatáž veřejná moc následně takové jednání sankcionovala jako trestné. Chování provokujícího agenta je přitom buď samo o sobě protiprávní, nebo alespoň simulující ochotu k určité účasti na trestném činu. V případě testování se naproti tomu jedná o situace, v nichž testující osoba vykonává své subjektivní právo a ověřuje si, zda nebude výkon jejího práva nedovoleným způsobem znemožněn.

Z testování je taktéž možné pořídit záznam, neboť tento byl pořízen v prostoru určeném veřejnosti a nijak se netýkal soukromí zúčastněných osob a zachycené jednání nebylo možné považovat za projev osobní povahy, který je chráněn ustanoveními občanského zákoníku.<sup>5</sup> V průběhu testování ani nedocházelo ke zpracování osobních údajů, neboť zaměstnanec finanční instituce nebyl z nahrávky určitý ani určitelný.<sup>6</sup> Přestože ochránci bylo známo, v kterých pobočkách testování proběhlo, musel by vynaložit nepřiměřené úsilí, aby hlasový projev ztotožnil s konkrétní osobou. Proto i s ohledem na tuto skutečnost se o osobní údaj nejednalo.<sup>7</sup> Nahrávka z testování byla ještě v den testování přepsána do písemné podoby a neprodleně zlikvidována.

České soudy v již řešených sporech<sup>8</sup> vyjevily, že každý je oprávněn ověřit si, zda může vykonávat nerušeně svá práva, a pokud k neoprávněnému zásahu do práv dojde, jsou jejich nároky shodné, jako by se s diskriminací setkal nečekaně.

## b) Scénáře a průběh testování

Co se týče samotného průběhu testování produktů a služeb, situace byla modelována jako obecné zjišťování podmínek pro účely srovnání. Jinými slovy, testující osoba neměla zájem o okamžitě pořízení produktu, přišla se pouze informovat, zda je společnost ochotna poskytnout jí daný produkt, a srovnat podmínky (finanční výhodnost) mezi vícero společnostmi. Proto situační testování nezacházelo až do momentu předkládání občanského průkazu nebo

<sup>4</sup> Zákon č. 349/1999 Sb., o veřejném ochránci práv, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>5</sup> Ustanovení § 11 a násl. zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>6</sup> Srov. § 4 písm. a) zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>7</sup> Srov. stanovisko WP 29 ze dne 20. června 2007 (č. 4/2007), k pojmu osobní údaj.

<sup>8</sup> Např. rozsudek Vrchního soudu v Praze ze dne 27. května 2003, sp. zn. 1 Co 62/2003, publikovaný v Bulletinu advokacie, 2003, č. 11–12, s. 100–102, obdobně soudy postupovaly ve věcech vedených u Krajského soudu v Plzni, sp. zn. 19 C 38/2001, resp. Městského soudu v Praze, sp. zn. 34 C 66/2001.

dokonce uzavření smlouvy. Pokud pracovník testovaného subjektu nebyl schopen odpovědět na otázky týkající se podmínek poskytnutí produktu a požadoval zadání osobních údajů, testující osoby zopakovaly, že mají zájem pouze o předběžnou informaci kvůli srovnání podmínek na trhu. Testující osoby vystupovaly pod vlastním jménem<sup>9</sup> a udávaly informaci o svém skutečném věku. Výslovné uvedení údaje o věku v průběhu rozhovoru bylo jednou z hlavních podmínek testování.

Pro každý produkt a službu byl vytvořen standardizovaný scénář opírající se o konkrétní příběhy stěžovatelů, kteří se v minulosti na ochránce obrátili. Shrnutí důvodů pro žádání o produkt/službu a popis situace zájemce je uvedeno níže:

### Kreditní karta

#### Důvod

- zájemce či zájemkyně jede do zahraničí (USA) navštívit dceru s rodinou; chce si v USA půjčit auto, a zjistil si, že k tomuto účelu je nutné mít kreditní kartu (půjčovny aut v USA požadují ve většině případů kreditní kartu; pokud zájemce kreditní kartu nemá, autopůjčovna odečte z jeho účtu několik stovek dolarů jako zálohu, v horším případě odmítne auto půjčit)

#### Situace:

- zájemce či zájemkyně je ve věku nad 70 let, má partnera či partnerku ve stejném věku,
- jsou vlastníky dvou nemovitostí (domu, kde bydlí, a bytu, který pronajímají),
- pobírají starobní důchod ve výši 12 000 Kč (muž) a 10 000 Kč (žena), k tomu mají příjem cca 6 000 Kč z pronájmu bytu,
- zájemci mají na termínovaných vkladech našetřené finanční prostředky ve výši 100 000 Kč a 150 000 Kč na běžném účtu,
- zájemci nejsou stávajícími klienty bank/poskytovatelů.



### Krátkodobý spotřebitelský úvěr

#### Důvod:

- zájemce či zájemkyně potřebuje úvěr ve výši 30 000 Kč na opravu střechy na chalupě; délka splácení úvěru 1,5 roku (18 měsíců)

#### Situace:

- zájemce či zájemkyně je ve věku nad 70 let,

<sup>9</sup> S výjimkou telefonátů.

- má partnera či partnerku ve stejném věku,
- jsou vlastníky dvou nemovitostí (domu, kde bydlí, a bytu, který pronajímají),
- pobírají starobní důchod ve výši 12 000 Kč (muž) a 10 000 Kč (žena), k tomu mají příjem cca 6 000 Kč z pronájmu bytu,
- zájemci mají sice našetřené finanční prostředky, ale jsou na termínovaných vkladech (ve výši 100 000 Kč); dostupné finanční prostředky ve výši 150 000 Kč na běžném účtu na opravu nestačí (chybí menší suma – 30 000 Kč),
- o úvěr by žádali oba společně,
- zájemci nejsou stávajícími klienty bank/poskytovatelů.

### Cestovní pojištění

#### Důvod:

- zájemce či zájemkyně jede v září na 10 dnů na dovolenou do Chorvatska k moři, má zájem o cestovní pojištění (zejména o pojištění léčebných výloh) pro sebe i pro partnera či partnerku; jedou autem s vnučkem, ne přes cestovní kancelář

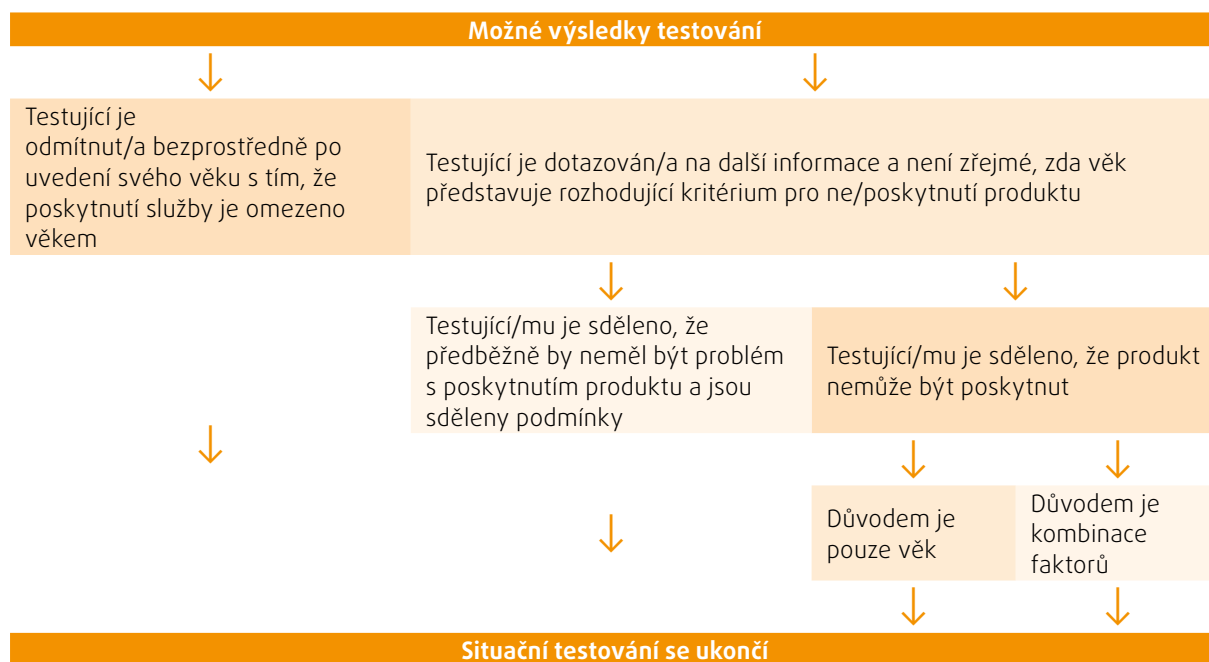
#### Situace:

- zájemci či zájemkyni je nad 80 let,
- má o něco mladšího partnera či partnerku (mezi 70 a 80 let),
- oba jsou bez vážnějších zdravotních problémů,
- zájemci nejsou stávajícími klienty pojišťovny.

V rámci situačního testování bylo třeba posoudit, zda byl věk jediným a rozhodujícím kritériem pro případné neposkytnutí služby. Testování proto mohlo skončit jednou ze čtyř možných situací (jsou shrnuty i ve schématu 1):

- testující je odmítnut/a bezprostředně po uvedení svého věku s tím, že poskytnutí služby je věkově omezeno
- testující/mu je sděleno, že předběžně by neměl být problém s poskytnutím produktu a jsou sděleny podmínky
- testující/mu je sděleno (po jeho dalším dotazování na příčiny odmítnutí), že produkt nemůže být poskytnut čistě z důvodu věku
- testující/mu je sděleno (po dalším dotazování na příčiny odmítnutí), že produkt nemůže být poskytnut kvůli kombinaci různých faktorů (příčemž jedním z nich může být i věk)

**Schéma 1: Možné výsledky testování (při jejich dosažení se testování končí)**



Testující osoby byly instruovány, aby se v případě odmítnutí poskytnutí produktu doptávaly na konkrétní důvody, zejména na to, zda je důvodem pouze věk nebo jde o kombinaci důvodů. Pokud zaměstnanci testovaného subjektu nebyli schopni odpovědět na dotazy na místě a vyžadovali kontaktní údaje s tím, že testující osobu budou ve věci ještě kontaktovat, použilo se pro tento účel jméno a telefonní číslo služebního mobilního telefonu vedoucího oddělení rovného zacházení Kanceláře veřejného ochránce práv.

### c) Výzkumný soubor

Výzkumný soubor tvořily v případě situačního testování banky, pojišťovny a nebankovní poskytovatelé finančních služeb, kteří jsou klíčovými hráči na trhu (dle jejich velikosti). Výběr byl učiněn ze seznamů zveřejňovaných Českou národní bankou.

Co se týče bank, situačnímu testování byly podrobeny všechny retailové <sup>10</sup> banky a pobočky zahraničních bank v ČR. Ze seznamu byly vyřazeny banky, které mají pobočky pouze v určitých regionech (a ne v celé ČR), a banky, které nenabízejí produkty, jejichž poskytování se testovalo. V rámci výzkumu tak byly navštíveny pobočky třinácti bank, přičemž až na jednu výjimku byla každá z nich navštívena hned dvakrát (ve dvou různých pobočkách), jelikož se testovalo poskytování dvou různých produktů (kreditní karta a krátkodobý spotřebitelský úvěr).

<sup>10</sup> Banky zaměřené na drobného klienta; tj. ne rozvojové banky, privátní banky, banky zaměřené na firemní klientelu apod.

V případě pojišťoven byly vybrány střední a velké pojišťovny.<sup>11</sup> Ze seznamu byly vyřazeny pojišťovny, které neposkytují cestovní pojištění, a pojišťovna, která své produkty nabízí výhradně prostřednictvím pobočkové sítě jednotlivých finančních institucí, se kterými spolupracuje (tj. nedisponuje sítí vlastních poboček). Výzkum se tak týkal celkem devíti pojišťoven. Ve většině pojišťoven z této kategorie bylo možné sjednat cestovní pojištění online, a nebylo proto nutné provádět situační testování v pobočkách. Ukázalo se, že všechny online aplikace vyčleňují pro účely výpočtu výše pojistného zájemce nad 70 let; všechny pojišťovny ale poskytují cestovní pojištění i těmto zájemcům, i když za vyšší ceny. Výzkum se ve výše uvedených případech zaměřil na komparaci podmínek poskytování cestovního pojištění osobám nad 70 let (zejména na cenu pojistného a míru jejího navýšení v porovnání s osobami do 70 let věku). Dvě pojišťovny nenabízejí klientům starším 80 let možnost uzavřít cestovní pojištění online; v tomto případě lze pojištění sjednat pouze na pobočce. Poskytování cestovního pojištění v těchto dvou pojišťovnách bylo proto nutné ověřit prostřednictvím situačního testování.

Jelikož ČNB<sup>12</sup> evidovala ke dni 31. prosinci 2012 celkem 296 zprostředkovatelů financování aktiv, přičemž celkový počet nebankovních poskytovatelů finančních služeb je ještě mnohonásobně vyšší, bylo nutné v případě nebankovních poskytovatelů finančních služeb přistoupit k výraznější redukci. Oporu výběru vzhledem k tomuto vysokému počtu tvořil seznam členů (včetně bývalých členů) České leasingové a finanční asociace řazen dle velikosti (konkrétně dle výše vstupního dluhu), neboť členové této asociace zastávají většinový podíl na trhu. Z tohoto seznamu byly vybrány čtyři největší společnosti se vstupním dluhem nad 3 miliardy Kč. Dvě společnosti nedisponují sítí kamenných poboček a své služby a produkty nabízejí prostřednictvím telefonní linky nebo internetu; v těchto případech proběhlo testování telefonicky, přičemž scénář byl stejný jako u osobního testování na pobočkách.

Celkem byly v rámci výzkumu osobně nebo telefonicky kontaktovány pobočky 13 bank, 2 pojišťoven (u 7 dalších byla dostupnost služby ověřována prostřednictvím online aplikací na webových stránkách pojišťoven) a 4 nebankovních poskytovatelů finančních služeb. Konkrétní pobočky byly vybírány náhodným výběrem z celé ČR,<sup>13</sup> takže do výzkumu byly zahrnuty pobočky z různých krajů a z měst a obcí různé velikosti (Praha, Ostrava, Třinec, Městec Králové, Louny, Plzeň, Olomouc apod.).

**Tab. 1: Situační testování – vzorek**

	banky	pojišťovny	poskytovatelé	celkem počet návštěv	celkem počet telefonátů
kreditní karty	12	0	1	13	0
krátkodobé spotřebitelské úvěry	13	0	4	15	2
cestovní pojištění	0	2	0	2	0
<b>celkem počet návštěv</b>	<b>25</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>30</b>	<b>2</b>

<sup>11</sup> Dle seznamu ČNB, který byl zveřejněn ve Zprávě o výkonu dohledu nad finančním trhem z roku 2011.

<sup>12</sup> [http://www.cnb.cz/cs/statistika/menova\\_bankovni\\_stat/seznamy\\_mbs/seznam\\_zfa/](http://www.cnb.cz/cs/statistika/menova_bankovni_stat/seznamy_mbs/seznam_zfa/)

<sup>13</sup> Oporu výběru tvořily seznamy poboček jednotlivých subjektů zveřejněné na jejich webových stránkách.



## VII) Výsledky dotazníkového šetření

V první fázi výzkumu ochránce oslovil všechny banky a pobočky zahraničních bank, pojišťovny a pobočky zahraničních pojišťoven (dle seznamu ČNB) a vybrané nebankovní poskytovatele finančních služeb (členské organizace ČLFA včetně bývalých). Jak ukazuje tab. 2, podíl společností, jež dotazník odmítly vyplnit nebo na něj přes opakovanou výzvu ochránce nereagovaly, se v jednotlivých kategoriích pohybuje mezi 20 a 25 %. Při srovnávání subjektů, které se výzkumu zúčastnily, se subjekty, které o participaci neměly zájem, se neukázal žádný zjevný odlišný rys. Neexistuje proto důvod domnívat se, že by tento pětinnový až čtvrtinový podíl chybějících odpovědí způsoboval systematické zkreslení výsledků.

Poměrně významný podíl subjektů reagoval na výzvu k vyplnění dotazníku dopisem sdělujícím relevantní důvody pro neúčast na výzkumu. Šlo zejména o subjekty, které vůbec neposkytují produkty a služby pro drobnou (retailovou) klientelu, případně neposkytují produkty a služby, na které se dotazník ptal, nebo ukončují svou činnost.

Dotazník tak celkem vyplnilo 19 bank a poboček zahraničních bank, 28 pojišťoven a poboček zahraničních pojišťoven a 20 nebankovních poskytovatelů finančních služeb. Následující tři podkapitoly se budou věnovat analýze výsledků za každou uvedenou skupinu.

”

... většina  
finančních institucí  
se do výzkumu  
zapojila ...

“

Tab. 2: Dotazníkové šetření – návratnost dotazníků

	banky		pojišťovny		poskytovatelé	
	počet	podíl	počet	podíl	počet	podíl
počet subjektů, které dotazník nevyplnily (žádná reakce/nezájem)	9	20 %	13	25 %	10	23 %
počet subjektů, které dotazník nevyplnily (relevantní důvody)	17	38 %	11	21 %	13	30 %
počet subjektů, které dotazník vyplnily	19	42 %	28	54 %	20	47 %
<b>celkem</b>	<b>45</b>	<b>100 %</b>	<b>52</b>	<b>100 %</b>	<b>43</b>	<b>100 %</b>

### 1) Banky

První část dotazníku byla zaměřena na to, zda mají banky nastaveny pro poskytování konkrétních služeb maximální věkové hranice, jaká je výše těchto věkových hranic, a pokud není poskytnutí služeb přímo podmíněno určitým věkem, zda je věk brán v úvahu jako doplňkové kritérium. Ukázalo se, že používání věku jako tzv. KO kritéria<sup>1</sup> i na-

<sup>1</sup> Tj. kritéria zcela vylučujícího poskytnutí služby.

vzdory aktivitám veřejného ochránce práv ještě stále přetrvává, i když se tato praxe týká pouze zanedbatelného podílu oslovených bank.

První produkt, na který se dotazník zaměřil, byla kreditní karta. Jak ukazuje tab. 3, poskytnutí kreditní karty omezuje věkem pouze jedna banka, přičemž věková hranice je stanovena na 70 let. Osm subjektů deklarovalo, že u tohoto produktu žádnou maximální věkovou hranici stanovenou nemá. Dalších 15 % bank používá věk jako dodatečné kritérium. Jak ilustruje tab. 4, věková hranice se v případě věku jako dodatečného kritéria pohybuje od 67 do 70 let.

**Tab. 3: Banky – kreditní karta – používání věku jako KO kritéria a dodatečného kritéria (N=19)**

výše věkové hranice	KO kritérium		dodatečné kritérium	
	počet	podíl	počet	podíl
subjekt daný produkt neposkytuje	9	47 %	9	47 %
subjekt neuplatňuje horní věkovou hranici	8	42 %	6	32 %
67 let (při poskytnutí)	0	0 %	1	5 %
70 let	1	5 %	1	5 %
věk je brán v úvahu, konkrétní výše neuvedena	0	0 %	1	5 %
neuvedeno	1	5 %	1	5 %

**Tab. 4: Banky – kreditní karta – výše věkové hranice (N=19)**

	KO kritérium		dodatečné kritérium	
	věk	věk	počet	podíl
nejnižší výše horní věkové hranice	70	67	9	47 %
nejvyšší výše horní věkové hranice	70	70	6	32 %
průměrná výše horní věkové hranice	70	68,5	1	5 %
medián	70	-	1	5 %

Naprosto stejná situace panuje při poskytování kontokorentu (tab. 5). Pouze jedna banka omezuje poskytnutí této služby věkem; hranice je obdobně jako u kreditní karty stanovena na 70 let. Deset subjektů deklarovalo, že u tohoto produktu žádnou maximální věkovou hranici stanovenou nemá. Dalších 15 procent oslovených bank používá věk jako dodatečné kritérium, přičemž v tomto případě se hranice pohybuje od 67 do 70 let (tab. 6).

**Tab. 5: Banky – kontokorent – používání věku jako KO kritéria a dodatkového kritéria (N=19)**

výše věkové hranice	KO kritérium		dodatkové kritérium	
	počet	podíl	počet	podíl
subjekt daný produkt neposkytuje	7	37 %	7	37 %
subjekt neuplatňuje horní věkovou hranici	10	53 %	8	42 %
67 let (při poskytnutí)	0	0 %	1	5 %
70 let	1	5 %	1	5 %
věk je brán v úvahu, konkrétní výše neuvedena	0	0 %	1	5 %
neuvedeno	1	5 %	1	5 %

**Tab. 6: Banky – kontokorent – výše věkové hranice (N=19)**

	KO kritérium		dodatkové kritérium	
	věk	věk	počet	podíl
nejnižší výše horní věkové hranice	70	67	9	47 %
nejvyšší výše horní věkové hranice	70	70	6	32 %
průměrná výše horní věkové hranice	70	68,5	1	5 %
medián	70	-	1	5 %

Podíl bank, jež používají věk jako KO kritérium, významně roste, pokud se nejedná o kreditní karty nebo kontokorent, ale o spotřebitelský úvěr. Jak ukazuje tab. 7, tato praxe se týká až 16 % oslovených bank. Hraničním věkem, po jehož dosažení tyto banky odmítnou poskytnout klientovi spotřebitelský úvěr, je 70 let (ve dvou případech), resp. 76 let. Až čtrnáct subjektů ovšem deklarovalo, že u tohoto produktu žádnou maximální věkovou hranici stanovenou nemá. Více než třetina bank ale používá věk jako dodatkové kritérium: jak ukazuje tab. 8, věková hranice se v tomto případě pohybuje od 65 let (nebo důchodového věku) až po 70 let.

**Tab. 7: Banky – spotřebitelský úvěr – používání věku jako KO kritéria a dodatkového kritéria (N=19)**

výše věkové hranice	KO kritérium		dodatkové kritérium	
	počet	podíl	počet	podíl
subjekt daný produkt neposkytuje	1	5 %	1	5 %
subjekt neuplatňuje horní věkovou hranici	14	74 %	10	53 %
65 let/ věk odchodu do starobního důchodu	0	0 %	1	5 %
67 let (při splatnosti)	0	0 %	1	5 %
70 let	2	11 %	2	11 %
76 let	1	5 %	0	0 %
věk je brán v úvahu, konkrétní výše neuvedena	0	0 %	3	16 %
neuvedeno	1	5 %	1	5 %

**Tab. 8: Banky – spotřebitelský úvěr – výše věkové hranice (N=19)**

	KO kritérium		dodatkové kritérium	
	věk	věk	počet	podíl
nejnižší výše horní věkové hranice	70	65	1	5 %
nejvyšší výše horní věkové hranice	76	70	10	53 %
průměrná výše horní věkové hranice	72	68	1	5 %
medián	70	70	1	5 %

Věková hranice 70 let je poměrně častým limitem také pro poskytnutí hypotečního úvěru: tímto způsobem má své podmínky nastavena více než pětina oslovených bank (tab. 9). Osm subjektů deklarovalo, že u tohoto produktu žádnou maximální věkovou hranici stanovenou nemá. Další pětina bank používá při poskytování hypotečního úvěru věk jako dodatkové kritérium. V tomto případě je věková hranice nižší, pohybuje se průměrně kolem 67 let (tab. 10).

**Tab. 9: Banky – hypoteční úvěr – používání věku jako KO kritéria a dodatkového kritéria (N=19)**

výše věkové hranice	KO kritérium		dodatkové kritérium	
	počet	podíl	počet	podíl
subjekt daný produkt neposkytuje	6	32 %	6	32 %
subjekt neuplatňuje horní věkovou hranici	8	42 %	8	42 %
65 let/ věk odchodu do starobního důchodu	0	0 %	1	5 %
67 let (při splatnosti)	0	0 %	1	5 %
70 let (v době okamžiku splacení úvěru)	4	21 %	1	5 %
věk je brán v úvahu, konkrétní výše neuvedena	0	0 %	1	5 %
neuvedeno	1	5 %	1	5 %
neuvedeno	1	5 %	1	5 %

**Tab. 10: Banky – hypoteční úvěr – výše věkové hranice (N=19)**

	KO kritérium		dodatkové kritérium	
	věk	věk	počet	podíl
nejnižší výše horní věkové hranice	70	65	6	32 %
nejvyšší výše horní věkové hranice	70	70	8	42 %
průměrná výše horní věkové hranice	70	67	1	5 %
medián	70	-	1	5 %

Co se kritéria věku týče, nejpřísnější pravidla ze všech testovaných služeb platí při poskytování pojištění schopnosti splácet. Horní věkovou hranici zde uplatňuje až 36 % oslovených bank (tab. 11). Průměrná výše věkové hranice představuje 61 let (tab. 12). Banky v dotazníku vesměs uváděly, že nastavení maximální věkové hranice v tomto

případě není jejich rozhodnutím, ale jde o podmínku stanovenou pojišťovny, s nimiž spolupracují. Dva subjekty deklarovaly, že u tohoto produktu žádnou maximální věkovou hranici stanovenou nemají.

**Tab. 11: Banky – pojištění schopnosti splácet – používání věku jako KO kritéria a dodatkového kritéria (N=19)**

výše věkové hranice	KO kritérium		dodatkové kritérium	
	počet	podíl	počet	podíl
subjekt daný produkt neposkytuje	9	47 %	9	47 %
subjekt neuplatňuje horní věkovou hranici	2	11 %	8	42 %
(18) až 60 let	1	5 %	0	0 %
55 let	1	5 %	0	0 %
60 let	2	11 %	0	0 %
60 až 65 let (dle typu produktu)	1	5 %	0	0 %
64 let	1	5 %	0	0 %
65 let	1	5 %	0	0 %
62 let	0	0 %	1	5 %
neuvedeno	1	5 %	1	5 %

**Tab. 12: Banky – pojištění schopnosti splácet – výše věkové hranice (N=19)**

	KO kritérium		dodatkové kritérium	
	věk	věk	počet	podíl
nejnižší výše horní věkové hranice	18	62	6	32 %
nejvyšší výše horní věkové hranice	65	62	8	42 %
průměrná výše horní věkové hranice	61	62	1	5 %
medián	60	62	1	5 %

Když tedy shrneme údaje poskytnuté bankami (tab. 13), zjistíme, že zatím co u kreditních karet a kontokorentů se věk jako KO kritérium dle jejich sdělení používá jen zřídka (11 %, resp. 9 % oslovených bank, jež tyto produkty na trhu nabízejí), u spotřebitelských úvěrů je omezování věkem o něco častější (18 % bank). Poskytnutí hypotečního úvěru omezuje věkem až třetina oslovených bank, a u pojištění schopnosti splácet tento podíl představuje téměř 80 %. Je ale nutno dodat, že podmínky pojištění jsou dány pojišťovny a ne bankami (dle vyjádření bank). Další zhruba třetina bank pracuje v případě poskytování kreditních karet, kontokorentu, spotřebitelského úvěru a hypotečního úvěru s věkem jako s dodatkovým kritériem. Naopak, více než polovina oslovených bank při poskytování kreditních karet nebo kontokorentů nebere věk vůbec v úvahu. Na základě těchto výsledků lze proto očekávat, že u obou testovaných produktů (kreditní karta a spotřebitelský úvěr) se vyskytnou banky, které testující osobu odmítnou z důvodu věku, i když podíl těchto bank bude pravděpodobně spíše malý.

Tab. 13: Banky – shrnutí – přítomnost věkové hranice (N=19)

	subjekty uplatňující věk jako KO kritérium		subjekty uplatňující věk jako dodatkové kritérium		subjekty neuplatňující věk jako kritérium	
	počet	podíl	počet	podíl	počet	podíl
kreditní karta	1	11 %	3	33 %	5	56 %
kontokorent	1	9 %	3	27 %	7	64 %
spotřebitelský úvěr	3	18 %	7	41 %	7	41 %
hypoteční úvěr	4	33 %	4	33 %	4	33 %
pojištění schopnosti splácet	7	78 %	1	11 %	1	11 %

Poznámka: podíly jsou počítány z celkového počtu bank, jež vyplnily dotazník a uvedly, že danou službu nabízejí.

Co se týče stanovení konkrétní výše věkové hranice (tab. 14), nejpřísněji se postupuje u pojištění schopnosti splácet: tato služba je v průměru dostupná pouze lidem mladším 61 let (v případě zvažování věku jako dodatkového kritéria jde o hranici 62 let). Naopak, nejvyšší průměrná věková hranice platí pro poskytnutí spotřebitelského úvěru (72 let; v případě zvažování věku jako dodatkového kritéria jde o hranici 70 let). Pokud banky věkově omezují poskytnutí kreditní karty, kontokorentu nebo hypotečního úvěru, věkový strop je v průměru nastaven na 70 let. Z tohoto důvodu je pro účely situačního testování nastavená věková hranice, nad kterou se pohybují testující osoby, na 70 let.

Tab. 14: Banky – shrnutí – výše věkové hranice (N=19)

	věk jako KO kritérium		věk jako dodatkové kritérium	
	průměrná výše věkové hranice	medián	průměrná výše věkové hranice	medián
kreditní karta	70	70	68,5	–
kontokorent	70	70	68,5	–
spotřebitelský úvěr	72	70	68	70
hypoteční úvěr	70	70	67	–
pojištění schopnosti splácet	61	60	62	62

Banky byly v rámci dotazníku vyzvány i k tomu, aby k uplatňování věkového limitu a k používání věku jako dodatkového kritéria poskytly vlastní komentář. Osm bank upozorňovalo na možnost dohodnout podmínky obchodu v závislosti na situaci, zajištění a bonitě klienta, a na individuální přístup:

- „U poskytování úvěrů starším osobám se sice více prověřuje majetková a rodinná situace s ohledem na pravděpodobnost dožití se konce úvěru, avšak žádná konkrétní věková hranice stanovena není.“

Ukázka komentáře banky

Čtyři banky kromě toho vysvětlovaly důležitost a opodstatněnost používání věku jako kritéria:

- „Věková hranice pro poskytnutí byla stanovena s ohledem na dlouhodobě získávané a vyhodnocované zkušenosti v rámci finanční skupiny, kdy bylo zjištěno prokazatelně vyšší riziko nesplacení úvěru u klientů nad touto věkovou hranicí. V rámci našich analýz bylo zjištěno, že toto riziko stoupá v případě osob v této věkové kategorii o několik procentních bodů, viz níže uvedený přehled. Hranice byla stanovena na základě důkladného zvážení veškerých obchodních rizik při poskytování spotřebitelského úvěru a s přihlédnutím k pravidlům obezřetného podnikání bank, kterými je banka povinna se při poskytování úvěrů řídit. Rádi bychom v této souvislosti poukázali také na trend prudkého nárůstu počtu exekucí klientů v důchodovém věku – i tato skutečnost výrazně snižuje možnosti úspěšného vymožení dluhu bankou. Tato skutečnost sama o sobě nemůže samozřejmě ospravedlnit nastavení tohoto kritéria, nicméně máme za to, že v souvislosti s ostatními faktory se jedná o ospravedlnitelné opatření směřující k zabezpečení legitimního cíle, kterým je dodržování pravidel obezřetného podnikání banky.“

Ukázka komentáře banky

- „Věk je součástí úvěrového procesu jako atribut scoringu (pokud vyjde jako významný prediktor rizika), ze kterého se vyhodnocuje schopnost klienta splácet úvěr. Různé váhy jsou matematicky přiřazeny různým věkovým rozpětím dle pravděpodobnosti selhání (toto vychází z požadavků Basel II). Jsme přesvědčeni, že se nejedná o diskriminaci, ale o snahu věrně posoudit rizika klienta v závislosti na různých socio-demografických charakteristikách.“

Ukázka komentáře banky

Tři banky tento prostor využily k upřesnění svých odpovědí. Uvedly např., že u hypotečního úvěru musí být klient v produktivním věku po celou dobu trvání úvěru, přičemž „produktivním věkem“ se rozumí hranice do 70 let; případně že se vyšší věk klienta řeší přizváním další osoby do závazku. Banky dále upozorňovaly na faktický nezájem starších klientů o hypotéky, a na fakt, že vyšší věk klientů u pojištění schopnosti splácet výrazně zvyšuje jednotnou cenu pojištění pro celý kmen (ostatní klientelu).



## 2) Pojišťovny

Stejně jako dotazník pro banky, i dotazník pro pojišťovny začínal otázkami zaměřenými na to, zda mají nastaveny pro poskytování konkrétních služeb maximální věkové hranice a jaká je výše těchto věkových hranic. Na rozdíl od bank (a nebankovních poskytovatelů finančních služeb) zde ale absentovala část týkající se přítomnosti věku jako dodatkového kritéria, jelikož je zjevné, že věk při poskytování jistých pojistných produktů z principu musí hrát roli (souvisí s konstrukcí produktů).

První produkt, na který se dotazník zaměřil, bylo životní pojištění. Jak ukazuje tab. 15, poskytnutí životního pojištění věkově omezují všechny subjekty, které jej na trhu nabízejí. Odlišují se ale ve věkovém limitu, jež uplatňují (tab. 16). Nejčastější vstupní věkovou hranicí je 75 let, průměrná vstupní věková hranice dosahuje 73 let. U vstupní věkové hranice se průměr pohybuje na úrovni 87 let.

**Tab. 15: Pojišťovny – životní pojištění – používání věku jako KO kritéria (N=28)**

výše věkové hranice	počet subjektů	podíl subjektů
subjekt daný produkt neposkytuje	14	50 %
75 let	4	14 %
65 až 70 let	1	4 %
65 až 75 let (max. vstupní věk)	1	4 %
70 až 80 let	1	4 %
75 až 80 let v závislosti na produktu	1	4 %
70/96 let (max. vstupní/výstupní věk)	1	4 %
65/99 let (max. vstupní/výstupní věk)	1	4 %
75 až 85 let (max. výstupní věk)	1	4 %
65 až 70 let/80 let (max. vstupní/výstupní věk)	1	4 %
70/75 let (max. vstupní/výstupní věk)	1	4 %
70 až 75/100 let (max. vstupní/výstupní věk)	1	4 %

Poznámka: u části odpovědí nebylo uvedeno, zda se jedná o vstupní nebo výstupní věk. Vzhledem k formulaci otázky („Je poskytování níže uvedených služeb omezeno horní věkovou hranicí?“) lze předpokládat, že se v těchto případech jedná o vstupní věk.

**Tab. 16: Pojišťovny – životní pojištění – výše věkové hranice (N=28)**

	vstupní věk	výstupní věk
nejnižší výše horní věkové hranice	65	75
nejvyšší výše horní věkové hranice	96	100
průměrná výše horní věkové hranice	73	87
medián	75	80

Obdobná situace panuje na poli poskytování úrazového pojištění (tab. 17). Pouze dvě pojišťovny neuplatňují u tohoto produktu horní věkovou hranici. Co se týče konkrétní výše věkové hranice, pohybuje se níže než u životního pojištění: průměrná výše vstupní věkové hranice dosahuje 69 let, u výstupního věku je to 78 let (tab. 18).



Tab. 17: Pojišťovny – úrazové pojištění – používání věku jako KO kritéria (N=28)

výše věkové hranice	počet subjektů	
subjekt daný produkt neposkytuje	7	25 %
subjekt neuplatňuje horní věkovou hranici	2	7 %
18 let	1	4 %
65 let	1	4 %
65 až 70 let	1	4 %
65 až 75 let	1	4 %
70 let	2	7 %
75 let	4	14 %
70 až 80 let	1	4 %
75 až 80 let	1	4 %
65/70 let (max. vstupní/výstupní věk)	1	4 %
70/80 let (max. vstupní/výstupní věk)	1	4 %
70/75 let (max. vstupní/výstupní věk)	2	7 %
70/96 let (max. vstupní/výstupní věk)	1	4 %
75/80 let (max. vstupní/výstupní věk)	1	4 %
60 až 80 let (max. výstupní věk)	1	4 %

Tab. 18: Pojišťovny – úrazové pojištění – výše věkové hranice (N=28)

	vstupní věk		výstupní věk	
	počet	podíl	počet	podíl
nejnižší výše horní věkové hranice	18	70	9	47 %
nejvyšší výše horní věkové hranice	80	96	8	42 %
průměrná výše horní věkové hranice	69	78	0	0 %
medián	70	80		

Jak znázorňuje tab. 19, žádná z oslovených pojišťoven věkově nelimituje poskytování povinného ručení ani havarijního pojištění.

Tab. 19: Pojišťovny – povinné ručení a havarijní pojištění – používání věku jako K. O. kritéria (N=28)

výše věkové hranice	počet subjektů	podíl subjektů
subjekt daný produkt neposkytuje	20	71 %
subjekt neuplatňuje horní věkovou hranici	8	29 %

Věkové omezení se poměrně často uplatňuje u cestovního pojištění (tab. 20). U sedmi pojišťoven, jež mají nastavenou maximální věkovou hranici, se průměrný limit pohybuje kolem 70 let (tab. 21). Na druhé straně, až 12 oslovených pojišťoven poskytování tohoto produktu věkově nijak neomezuje.

**Tab. 20: Pojišťovny – cestovní pojištění – používání věku jako KO kritéria (N=28)**

výše věkové hranice	počet subjektů	podíl subjektů
subjekt daný produkt neposkytuje	9	32 %
subjekt neuplatňuje horní věkovou hranici	12	43 %
65 let	1	4 %
69 let	1	4 %
70 let	3	11 %
70/75 let (max. vstupní/výstupní věk)	1	4 %
78/79 let (max. vstupní/výstupní věk)	1	4 %

**Tab. 21: Pojišťovny – cestovní pojištění – výše věkové hranice (N=28)**

	vstupní věk	výstupní věk
nejnižší výše horní věkové hranice	65	75
nejvyšší výše horní věkové hranice	78	79
průměrná výše horní věkové hranice	70	77
medián	70	-

Stejně jako u životního pojištění, i u pojištění schopnosti splácet uplatňují horní věkové limity všechny oslovené pojišťovny (tab. 22). Konkrétní výše této hranice je poměrně homogenní: průměrný maximální vstupní věk představuje 66 let, u maximálního výstupního věku je to 70 let (tab. 23).

**Tab. 22: Pojišťovny – pojištění schopnosti splácet – používání věku jako KO kritéria (N=28)**

výše věkové hranice	počet subjektů	podíl subjektů
subjekt daný produkt neposkytuje	18	64 %
65 let	3	11 %
65 až 70 let (podle typu pojištění)	2	7 %
71 let	1	4 %
60/70 let (max. vstupní/výstupní věk)	1	4 %
65/70 let (max. vstupní/výstupní věk)	1	4 %
65 až 95 let (max. výstupní věk)	2	7 %

**Tab. 23: Pojišťovny – pojištění schopnosti splácet – výše věkové hranice (N=28)**

	vstupní věk	výstupní věk
nejnižší výše horní věkové hranice	65	65
nejvyšší výše horní věkové hranice	71	95
průměrná výše horní věkové hranice	66	70
medián	65	70

Lze tedy shrnout (tab. 24), že pojišťovny uplatňují věkový limit zejména u životního pojištění a pojištění schopnosti splácet (100 % oslovených subjektů, jež tento produkt nabízejí) a u úrazového pojištění (90 % subjektů). Poskytnutí cestovního pojištění omezuje o něco více než třetina subjektů (37 %). Naopak, věkově není vůbec omezeno poskytování povinného ručení a havarijního pojištění (0 % subjektů). Co se týče konkrétní výše věkových limitů, pohybuje se zpravidla kolem 70 let, pouze u pojištění schopnosti splácet je poněkud nižší (v průměru 66 let). Ve srovnání s bankami tedy pojišťovny častěji využívají maximálních věkových hranic, což ovšem souvisí s konstrukcí pojistných produktů.

**Tab. 24: Pojišťovny – shrnutí – věk jako K. O. kritérium (N=28)**

	subjekty, které neuplatňují horní věkovou hranici		subjekty, které uplatňují horní věkovou hranici		průměrná výše věkové hranice	medián
	počet	podíl	počet	podíl		
životní pojištění	0	0 %	14	100 %	73	75
úrazové pojištění	2	10 %	19	90 %	69	70
povinné ručení	8	100 %	0	0 %	–	–
havarijní pojištění	8	100 %	0	0 %	–	–
cestovní pojištění	12	63 %	7	37 %	70	70
pojištění schopnosti splácet	0	0 %	10	100 %	66	65

Poznámka: podíly jsou počítány z celkového počtu pojišťoven, jež vyplnily dotazník a uvedly, že danou službu nabízejí.

Pojišťovny byly v rámci dotazníku vyzvány i k tomu, aby k uplatňování věkového limitu poskytly vlastní komentář. Komentáře se nejčastěji týkaly vysvětlení důležitosti a opodstatněnosti věku jako kritéria (spolu s odkazy na relevantní odbornou literaturu/judikaturu); pojišťovny zejména poukázaly na vyšší rizikovost starších klientů nebo naopak na věkové omezení z důvodu ukončení rizika (věk, kdy už nemůže nastat pojistná událost). Tento typ komentářů se týkal jedenácti subjektů.

- „Nastavení maximální věkové hranice pro poskytování výše uvedených služeb má původ v povaze pojišťovnictví, které operuje s pojistným rizikem (= míra pravděpodobnosti vzniku pojistné události vyvolané pojistným nebezpečím). Pojistnou událostí by měl být jev nahodilý (jehož četnost výskytu je matematicky popsitelná) nikoliv však jistý (resp. skoro jistý). Zahrnutí jistých (skoro jistých jevů) do pojistného rizika by bylo podmíněno obecným nárůstem sazeb pojistného. Je empiricky podloženo/prokázáno, že se stoupajícím věkem klienta/ů se (u vybraných pojistných produktů) zvyšuje pojistné riziko, a tudíž plně odůvodňuje/ospravedlňuje odlišný přístup pojistitele při jeho zhodnocování; pojistitel následně obvykle

*přistupuje ke stanovení horní věkové hranice pro poskytování svých produktů. Individuálním ocenění rizika je jedním ze základních principů pojištění.“*

Ukázka komentáře pojišťovny

Pět pojišťoven dále deklarovalo ochotu upravit nastavený věkový limit nebo na základě individuálního požadavku vytvořit konkrétní nabídku i pro jiný než stanovený maximální věk zájemce. Vyskytla se i připomínka, že sice lze nabízet určité produkty bez věkového omezení, ale pojištění by již nedávalo ekonomický smysl.

Jeden subjekt upozornil i na opačný problém, kterým je nekritické nabízení pojistných produktů klientům bez ohledu na jejich věk. Jak uvedl, nastavení maximální věkové hranice je výrazem snahy ochránit seniory před špatnými finančními rozhodnutími.

- *„Životní pojištění z podstaty je produkt určený pro lidi v aktivním věku se závazky. Naopak u starších lidí může při sjednání životního pojištění docházet k tomu, že schází pojistný důvod a jedná se o misselling. Proto pojišťovny přistupují k omezení maximálního vstupního věku, aby ochránily své klienty. Zatímco jsme neřešili žádnou stížnost klientů ve vyšším věku, že jim nebylo umožněno sjednat životní pojištění nebo že cena pojištění je pro starší lidi přirozeně vyšší, museli jsme naopak řešit některé smlouvy, kdy klientovi při vstupu do životního pojištění bylo přes 60 let a smlouva pro něj nebyla sjednána optimálně. Ukázalo se, že jeho potřeby by spíše naplnil čistě spořicí či investiční produkt než životní pojištění zatížené počátečními náklady. Při kratší době trvání si již smlouva na tyto počáteční náklady nevydělá, a pro klienta je tak nevýhodná. Klient vloží např. 120 000 Kč v průběhu 10 let a při opatrné konzervativní strategii (jakou je třeba zvolit pro kratší investiční horizont) dostane zpět méně, než do pojištění vložil. Omezení max. vstupního věku je tak ochranou klientů.“*

Ukázka komentáře pojišťovny

### 3) Nebankovní poskytovatelé finančních služeb

První část dotazníku pro nebankovní poskytovatele finančních služeb byla (stejně jako u dotazníku pro banky a pojišťovny) zaměřena na to, zda mají nastaveny pro poskytování konkrétních služeb maximální věkové hranice, jaká je výše těchto věkových hranic, a pokud není poskytnutí služeb přímo podmíněno určitým věkem, zda je věk brán do úvahy jako doplňkové kritérium.

První produkt, na který se dotazník zaměřil, byl spotřebitelský úvěr. Jak ukazuje tab. 25, poskytnutí kreditní karty omezuje věkem pouze jeden subjekt, přičemž věková hranice je stanovena na 65 let. Patnáct subjektů deklarovalo, že u tohoto produktu žádnou maximální věkovou hranici stanovenou nemá. Dalších 30 % subjektů ale používá věk jako dodatkové kritérium. Jak ilustruje tab. 26, věková hranice se v případě věku jako dodatkového kritéria pohybuje od 65 do 80 let, průměrně jde o 74 let.



**Tab. 25: Poskytovatelé – spotřebitelský úvěr – používání věku jako KO kritéria a dodatkového kritéria (N=20)**

výše věkové hranice	KO kritérium		dodatkové kritérium	
	počet	podíl	počet	podíl
subjekt daný produkt neposkytuje	4	20 %	4	20 %
subjekt neuplatňuje horní věkovou hranici	15	75 %	10	50 %
65 let (na konci financování)	1	5 %	1	5 %
70 až 75 let (v závislosti od typu produktu)	0	0 %	1	5 %
80 let (v den předpokládaného řádného ukončení smlouvy)	0	0 %	2	10 %
věk je brán v úvahu, konkrétní výše neuvedena	0	0 %	2	10 %

**Tab. 26: Poskytovatelé – spotřebitelský úvěr – výše věkové hranice (N=20)**

	KO kritérium	dodatkové kritérium
	věk	věk
nejnižší výše horní věkové hranice	65	65
nejvyšší výše horní věkové hranice	65	80
průměrná výše horní věkové hranice	65	74
medián	65	80

Obdobná situace panuje i na poli poskytování finančního leasingu (tab. 27). Poskytnutí tohoto produktu je věkově omezeno pouze u jednoho subjektu, a to věkem 65 let (na konci financování). Další 15 % dotazovaných subjektů používá věk jako dodatkové kritérium – dva ze tří subjektů ale konkrétní výši v tomto případě neuvedly, třetí subjekt používá věk jako dodatkové kritérium od věku 65 let.

**Tab. 27: Poskytovatelé – finanční leasing – používání věku jako KO kritéria a dodatkového kritéria (N=20)**

výše věkové hranice	KO kritérium		dodatkové kritérium	
	počet	podíl	počet	podíl
subjekt daný produkt neposkytuje	4	20 %	4	20 %
subjekt neuplatňuje horní věkovou hranici	15	75 %	13	65 %
65 let (na konci financování)	1	5 %	1	5 %
věk je brán v úvahu, konkrétní výše neuvedena	0	0 %	2	10 %
80 let (v den předpokládaného řádného ukončení smlouvy)	0	0 %	2	10 %
věk je brán v úvahu, konkrétní výše neuvedena	0	0 %	2	10 %

Oslovené subjekty dále deklarovaly, že žádným způsobem věkově neomezují poskytnutí kreditní karty (tab. 28). Pouze deset procent subjektů uvedlo, že používá věk jako dodatkové kritérium – v jednom případě šlo o hranici 72 let, ve druhém případě nebyla konkrétní věková hranice uvedena.

**Tab. 28: Poskytovatelé – kreditní karta – používání věku jako KO kritéria a dodatkového kritéria (N=20)**

výše věkové hranice	KO kritérium		dodatkové kritérium	
	počet	podíl	počet	podíl
subjekt daný produkt neposkytuje	17	85 %	17	85 %
subjekt neuplatňuje horní věkovou hranici	3	15 %	1	5 %
72 let	0	0 %	1	5 %
věk je brán v úvahu, konkrétní výše neuvedena	0	0 %	1	5 %
80 let (v den předpokládaného řádného ukončení smlouvy)	0	0 %	2	10 %
věk je brán v úvahu, konkrétní výše neuvedena	0	0 %	2	10 %

Co se týče hypotečního úvěru, žádný z oslovených subjektů tento produkt nenabízí. To stejné platí i pro životní pojištění.

Obdobně jako u bank a pojišťoven, i v případě nebankovních poskytovatelů finančních služeb se ukázalo, že u pojištění schopnosti splácet dochází k uplatňování věkového limitu (tab. 29). Ten se průměrně pohybuje na úrovni 63 let (tab. 30); další dva dotazované subjekty, jež věkovou hranici uplatňují, ji ale v dotazníku nespécifikovaly. Poskytnutí této služby neomezuje věkem pouze jeden subjekt – ten ale používá věk jako dodatkové kritérium (konkrétně jde o hranici 80 let).

**Tab. 29: Poskytovatelé – pojištění schopnosti splácet – používání věku jako KO kritéria a dodatkového kritéria (N=20)**

výše věkové hranice	KO kritérium		dodatkové kritérium	
	počet	podíl	počet	podíl
subjekt daný produkt neposkytuje	13	65 %	13	65 %
subjekt neuplatňuje horní věkovou hranici	1	5 %	6	30 %
věková hranice je uplatňována, konkrétní výše neuvedena	3	15 %	0	0 %
60	1	5 %	0	0 %
65 (na konci financování)	2	10 %	0	0 %
80 (v den předpokládaného řádného ukončení smlouvy)	0	0 %	1	5 %

**Tab. 30: Poskytovatelé – pojištění schopnosti splácet – výše věkové hranice (N=20)**

	KO kritérium	dodatkové kritérium
	věk	věk
nejnižší výše horní věkové hranice	60	80
nejvyšší výše horní věkové hranice	65	80
průměrná výše horní věkové hranice	63	80
medián	65	80

Rozdílný přístup nebankovních poskytovatelů finančních služeb je patrný u povinného ručení a havarijního pojištění (tab. 31). Zatímco pojišťovny poskytnutí těchto produktů věkově neomezovaly, mezi nebankovními poskytovateli se našel subjekt, který věkovou hranici uplatňuje (konkrétní výši ale nezmínil). Dalších 15 % subjektů používá při poskytování povinného ručení a havarijního pojištění věk jako dodatkové kritérium: jeden subjekt pracuje s věkovou hranicí 80 let, dva subjekty výši věkové hranice v tomto případě nespecifikovaly.

**Tab. 31: Poskytovatelé – povinné ručení a havarijní pojištění – používání věku jako KO kritéria a dodatkového kritéria (N=20)**

výše věkové hranice	KO kritérium		dodatkové kritérium	
	počet	podíl	počet	podíl
subjekt daný produkt neposkytuje	7	35 %	7	35 %
subjekt neuplatňuje horní věkovou hranici	12	60 %	10	50 %
věková hranice je uplatňována, konkrétní výše neuvedena	1	5 %	0	0 %
věk je brán v úvahu, konkrétní výše neuvedena	0	0 %	2	10 %
80 let (v den předpokládaného řádného ukončení smlouvy)	0	0 %	1	5 %

Když tedy shrneme údaje poskytnuté nebankovními poskytovateli finančních služeb (tab. 32), zjistíme, že přístup těchto subjektů se příliš neliší od přístupu bank. U poskytování spotřebitelského úvěru a finančního leasingu dochází k uplatňování věku jako KO kritéria jen zřídka (shodně 6 % oslovených poskytovatelů, jež tyto produkty na trhu nabízejí). Na druhé straně, poskytování pojištění schopnosti splácet věkově omezuje až 86 % dotázaných subjektů. Stejně jako u bank, i u nebankovních poskytovatelů platí, že podmínky pojištění jsou dány pojišťovnami, tj. třetími subjekty. Jeden subjekt věkově omezuje také poskytnutí havarijního pojištění a povinného ručení. Dotazník se ptal také na podmínky poskytování hypotečního úvěru a životního pojištění; dotazované subjekty ale tyto produkty nenabízejí.

Další zhruba pětina nebankovních poskytovatelů pracuje v případě poskytování finančního leasingu, pojištění schopnosti splácet, povinného ručení a havarijního pojištění s věkem jako dodatkovým kritériem. V případě spotřebitelského úvěru dosahuje tento podíl téměř 40 %, v případě kreditní karty až 67 %.

Co se týče podílu subjektů, jež neberou věk vůbec v úvahu, a to ani jako dodatkové kritérium, nejvyšší hodnota je dosažena u finančního leasingu – u tohoto produktu se o věk vůbec nezajímá až 75 % subjektů. Více než dvě třetiny subjektů neuplatňují kritérium věku ani u povinného ručení nebo havarijního pojištění. O něco víc než polovina subjektů s věkem žadatele nijak nepracuje ani u poskytování spotřebitelského úvěru. Naopak, nejmenší podíl těchto subjektů (33 %) lze najít mezi poskytovateli kreditních karet. Na základě těchto výsledků lze proto očekávat, že zatímco u spotřebitelského úvěru se vyskytne subjekt, jenž testující osobu odmítne z důvodu věku, u kreditní karty by tato situace nastat neměla.

Tab. 32: Poskytovatelé – shrnutí (N=20)

	subjekty uplatňující věk jako KO kritérium		subjekty uplatňující věk jako dodatkové kritérium		subjekty neuplatňující věk jako kritérium	
	počet	podíl	počet	podíl	počet	podíl
spotřebitelský úvěr	1	6 %	6	38 %	9	56 %
finanční leasing	1	6 %	3	19 %	12	75 %
kreditní karta	0	0 %	2	67 %	1	33 %
hypoteční úvěr	–	–	–	–	–	–
pojištění schopnosti splácet	6	86 %	1	14 %	0	0 %
životní pojištění	–	–	–	–	–	–
povinné ručení	1	8 %	3	23 %	9	69 %
havarijní pojištění	1	8 %	3	23 %	9	69 %

Poznámka: podíly jsou počítány z celkového počtu poskytovatelů, již vyplnili dotazník a uvedli, že danou službu nabízejí.

Co se týče stanovení konkrétní výše věkové hranice (tab. 33), nejpřísněji se postupuje u pojištění schopnosti splácet: tato služba je v průměru dostupná pouze lidem mladším 63 let (v případě zvažování věku jako dodatkového kritéria jde o hranici 80 let). Vyšší průměrná věková hranice platí pro poskytnutí spotřebitelského úvěru (65 let; v případě zvažování věku jako dodatkového kritéria jde o průměrnou hranici 74 let) a finančního leasingu (průměrně 65 let v případě věku jako KO kritéria i dodatkového kritéria). Věkový limit pro povinné ručení a havarijní pojištění, který uplatňuje jeden subjekt, nebyl v dotazníku specifikován (v případě věku jako dodatkového kritéria jde o průměrný věk 80 let). Žádný nebankovní poskytovatel neuplatňuje věkový limit pro poskytnutí kreditní karty (průměrná výše věkové hranice u věku jako dodatkového kritéria představuje 72 let). Lze tedy vidět, že věkové hranice pro poskytování testovaných produktů buď nejsou používány (kreditní karty), nebo jsou nižší než v případě bank (spotřebitelský úvěr) – navrhované nastavení věku testujících osob nad 70 let proto zůstává v platnosti.

Tab. 33: Poskytovatelé – shrnutí (N=20)

	věk jako KO kritérium		věk jako dodatkové kritérium	
	průměrná výše věkové hranice	medián	průměrná výše věkové hranice	medián
spotřebitelský úvěr	65	65	74	80
finanční leasing	65	65	65	65
kreditní karta	–	–	72	72
pojištění schopnosti splácet	63	65	80	80
povinné ručení	–	–	80	80
havarijní pojištění	–	–	80	80

Nebankovní poskytovatelé finančních služeb byli v rámci dotazníku vyzváni i k tomu, aby k uplatňování věkového limitu a k používání věku jako dodatkového kritéria poskytli vlastní komentář. Pět subjektů tento prostor využilo pro poukázání na individuální přístup ke starší klientele:



- „K věku žadatele (nad 65 let) je přihlíženo. Vždy se však v těchto případech postupuje individuálně a pro rozhodnutí o poskytnutí/neposkytnutí služby je sledováno i mnoho jiných kritérií, a výsledné rozhodnutí je tedy zhodnocením jejich souhrnu.“

Ukázka komentáře zprostředkovatele

Dva subjekty uvedly, že věkové omezení u pojištění schopnosti splácet je požadováno ze strany smluvního partnera:

- „V zásadě pro poskytování finančních služeb není z naší strany stanovena žádná věková hranice, toto kritérium není pro nás v tuto chvíli určující. Pokud je dáno omezení u pojištění schopnosti splácet, je požadováno ze strany smluvního partnera.“

Ukázka komentáře zprostředkovatele

## 4) Zkušenosti subjektů se stížnostmi klientů a se školením zaměstnanců a zaměstnankyň v oblasti poskytování služeb seniorům

Dotazníky pro všechny typy subjektů byly ve druhé části zaměřeny na jejich zkušenosti se stížnostmi klientů ohledně používání věku jako kritéria, a následně i na problematiku školení zaměstnanců v oblasti poskytování produktů a služeb starší klientele.

Jak ukazuje tab. 34, dotazované subjekty se se stížnostmi klientů týkajícími se používání věku jako kritéria setkávají spíše zřídka. Relativně nejvíce zkušeností s nimi mají banky (26 %); v případě pojišťoven dosahuje tento podíl pouze 14 % a v případě nebankovních poskytovatelů pouze 5 %. Stížnosti se v případě bank a nebankovních poskytovatelů týkaly úvěrových produktů (kreditní karty, spotřebitelské úvěry), v případě pojišťoven zase pojištění denních dávek v nemocnici, životního pojištění, úrazového pojištění a cestovního pojištění (tab. 35). Samozřejmě, ne všechny stížnosti musí být nutně oprávněné, jak uvádí např. komentář jednoho z dotazovaných subjektů.<sup>2</sup>



<sup>2</sup> Komentář banky: „Podané stížnosti jsou zaznamenány jak pobočkovými pracovníky, tak klientským centrem a u ombudsmana banky. Týkají se zejména úvěrových produktů (hypotéky, kreditní karty, kontokorent, hotovostní úvěr). Stejně znaky vykazují v tom, že senioři v jejich textu většinou předjímají, že banka zamítla produkt poskytnout kvůli jejich věku. Šetření většinou odhalí, že zamítnutí úvěru bylo zcela v pořádku v ohledu komplexního zhodnocení schopnosti klienta úvěr splácet, tj. vyhodnocením příjmů a závazků klienta. V některých případech byli klienti již zadlužení tak, že další úvěr by způsobil jejich předlužení.“

**Tab. 34: Podíl subjektů, jež má zkušenost se stížnostmi klientů, resp. zájemců o poskytnutí služeb, na použití kritéria věku**

	banky		pojišťovny		poskytovatelé	
	počet	podíl	počet	podíl	počet	podíl
ano	5	26 %	4	14 %	1	5 %
ne	14	74 %	24	86 %	19	95 %
<b>celkem</b>	<b>19</b>	<b>100 %</b>	<b>28</b>	<b>100 %</b>	<b>20</b>	<b>100 %</b>

**Tab. 35: Služby, kterých se týkaly stížnosti klientů, resp. zájemců o poskytnutí služeb**

	Banky	Pojišťovny	Poskytovatelé
kreditní karty	3		1
spotřebitelský úvěr	1		
úvěrové produkty (hypotéky, kreditní karty, kontokorent, hotovostní úvěr)	1		
pojištění denních dávek v nemocnici (stížnost: věkové omezení)		2	
životní pojištění		1	
úrazové a cestovní pojištění (stížnost: zdražení na dvojnásobek při dosažení 70. roku věku)		1	
cestovní pojištění		1	

Způsoby vyřízení stížností jsou mezi dotazovanými subjekty různé. U bank je nejčastěji řeší pracovník pobočky, klientského centra, produktového oddělení nebo člen týmu ombudsmana. U pojišťoven stížnosti nejčastěji řeší odbor stížností, ombudsman společnosti, odborná oddělení nebo oddělení správy pojištění.

Všechny dotazované banky, pojišťovny i nebankovní poskytovatelé uvedli, že stížnost projednávají s klientem a na jejím základě může dojít ke znovuposouzení žádosti. V průběhu roku 2012 řešily banky celkem 9 stížností týkajících se kritéria věku, u pojišťoven šlo celkem o 53 stížností – lze tedy shrnout, že tyto stížnosti jsou spíše ojedinělé. Co se týče projednávání použití věku jako kritéria s Českou národní bankou nebo Českou obchodní inspekcí, zkušenosti mají v tomto směru pouze dvě banky<sup>3</sup> a jedna pojišťovna.<sup>4</sup>

Závěr dotazníku byl věnován problematice školení zaměstnanců týkajícího se poskytování poradenství starší klientele. Jak ukazuje tab. 36, na tuto situaci své zaměstnance cíleně připravuje zhruba třetina bank a sedmina pojišťoven – naopak, u nebankovních poskytovatelů tato příprava zcela absentuje. U dvou třetin těchto bank

<sup>3</sup> Jedna banka řešila s uvedenými subjekty poskytování kreditní karty (horní věková hranice 70 let a dolní věková hranice 21 let, resp. pro OSVČ 25 let) a spotřebitelského úvěru (dolní věková hranice 25 let pro zaměstnance, resp. 30 let pro OSVČ). Druhá banka řešila s uvedenými subjekty poskytování pouze spotřebitelského úvěru (věková hranice 70 let).

<sup>4</sup> Konkrétně šlo o produkt investiční životní pojištění – problematika volby investiční strategie; nastavená věková hranice byla 68 let.

a u poloviny těchto pojišťoven je školení týkající se poradenství starším osobám přímo součástí vstupního školení. U bank se týká zejména pracovníků na přepážkách/poradců, méně často pouze premiových osobních poradců/osobních bankéřů, recepčních a informačních pracovníků ve velkých pobočkách. U pojišťoven se školení týká zejména nových zaměstnanců (obchodníků/zprostředkovatelů), kteří jsou školeni v poskytování všeobecného finančního poradenství (včetně individualizovaného poradenství pro specifické skupiny klientů). Školení má nejčastěji podobu prezenčního tréninku/simulace a přednášky, méně často je podpořeno osobními konzultacemi nebo telefonním helpdeskem.

**Tab. 36: Subjekty, u nichž probíhá školení zaměstnanců zaměřené na poskytování poradenství starším osobám**

	banky		pojišťovny		poskytovatelé	
	počet	podíl	počet	podíl	počet	podíl
školení probíhá	6	32 %	6	14 %	0	0 %
školení neprobíhá	13	68 %	22	86 %	0	0 %
<b>celkem</b>	<b>19</b>	<b>100 %</b>	<b>28</b>	<b>100 %</b>	<b>0</b>	<b>0 %</b>

## 5) Shrnutí výsledků dotazníkového šetření

V první fázi výzkumu zaměřeného na prozkoumání dostupnosti finančních služeb pro seniory bylo formou dotazníku osloveno 45 bank a poboček zahraničních bank, 52 pojišťoven a poboček zahraničních pojišťoven a 43 nebankovních poskytovatelů finančních služeb. Dotazník celkem vyplnilo 19 bank a poboček zahraničních bank, 28 pojišťoven a poboček zahraničních pojišťoven a 20 nebankovních poskytovatelů finančních služeb. Zhruba 23 % subjektů nemělo o vyplnění dotazníku zájem, dalších 29 % dotazník nevyplnilo z relevantních důvodů (šlo zejména o subjekty, jež neposkytují produkty a služby, na které se dotazník ptal).

Výsledky dotazníkového šetření naznačují (tab. 37), že nejhůře dostupnou službou ze všech zmíněných služeb pro seniory je životní pojištění (věkově ho omezují všechny pojišťovny), úrazové pojištění (věkově ho omezuje 90 % pojišťoven) a pojištění schopnosti splácet (věkově ho omezuje 78 % bank, 100 % pojišťoven a 86 % nebankovních poskytovatelů; dalších 11 % bank a 14 % nebankovních poskytovatelů používá věk jako dodatečné kritérium).

Zhruba třetina dotazovaných subjektů věkově omezuje také poskytování cestovního pojištění (37 % pojišťoven) a hypotečních úvěrů (33 % bank; dalších 33 % bank uplatňuje věk jako dodatečné kritérium).



Relativně nejlépe je seniorům dostupný finanční leasing, havarijní pojištění, povinné ručení, kreditní karta a kontokorent (každou z těchto služeb věkově omezuje pouze jeden subjekt), dále pak spotřebitelský úvěr (věkově jej omezuje 18 % bank a 6 % nebankovních poskytovatelů; dalších 41 % bank a 38 % nebankovních poskytovatelů používá věk jako dodatečné kritérium).

Lze tedy shrnout, že u každé ze sledovaných služeb uplatňuje věkové omezení alespoň jeden subjekt. Na základě výsledků dotazníkového šetření bylo možné očekávat, že u každého produktu, jehož dostupnost pro seniory byla ověřována situačním testováním (kreditní karty, spotřebitelský úvěr, cestovní pojištění), bude zaznamenáno používání věku jako KO kritéria, i když tyto případy budou spíše výjimkou.

Co se týče konkrétní výše stanovených věkových limitů, z tab. 38 a 39 je patrné, že nejpřísnější podmínky platí pro poskytování pojištění schopnosti splácet, jež subjekty odmítají poskytovat v průměru od 63 let (u věku jako dodatečného kritéria jde průměrně o 71 let), a u finančního leasingu, kde tato hranice dosahuje 65 let (hranice věku jako dodatečného kritéria je stejná). U zbylých služeb se věková hranice pohybuje s drobnými odchylkami kolem 70 let, a to jak v případě věku jako KO kritéria, tak i v případě věku jako dodatečného kritéria. Jedinou výjimkou je havarijní pojištění a povinné ručení, kdy dosahuje průměrná hodnota věku jako dodatečného kritéria hranice 80 let.

**Tab. 37: Shrnutí výsledků dotazníkového šetření – celkem**

	Subjekty uplatňující věk jako KO kritérium			Subjekty uplatňující věk jako dodatečné kritérium		
	banky	pojišťovny	poskytovatelé	banky	pojišťovny	poskytovatelé
Kreditní karta	11 % (1)		0 % (0)	33 % (3)		67 % (2)
Kontokorent	9 % (1)			27 % (3)		
Spotřebitelský úvěr	18 % (3)		6 % (1)	41 % (7)		38 % (6)
Hypoteční úvěr	33 % (4)			33 % (4)		
Pojištění schopnosti splácet	78 % (7)	100 % (10)	86 % (6)	11 % (1)		14 % (1)
Životní pojištění		100 % (14)				
Úrazové pojištění		90 % (19)				
Povinné ručení		0 % (0)	8 % (1)			23 % (3)
Havarijní pojištění		0 % (0)	8 % (1)			23 % (3)
Cestovní pojištění		37 % (7)				
Finanční leasing			6 % (1)			19 % (3)

**Tab. 38: Shrnutí výsledků dotazníkového šetření – věk jako KO kritérium**

	průměr			medián			průměr celkem
	banky	pojišťovny	poskytovatelé	banky	pojišťovny	poskytovatelé	
kreditní karta	70		–	70		–	70
kontokorent	70			70			70
spotřebitelský úvěr	72		65	70		65	68,5
hypoteční úvěr	70			70			70
pojištění schopnosti splácet	61	66	63	60	65	65	63
životní pojištění		73			75		73
úrazové pojištění		69			70		69
povinné ručení		–	–		–	–	–
havarijní pojištění		–	–		–	–	–
cestovní pojištění		70			70		70
finanční leasing			65			65	65

**Tab. 39: Shrnutí výsledků dotazníkového šetření – věk jako dodatečné kritérium**

	průměr		medián		průměr celkem
	banky	poskytovatelé	banky	poskytovatelé	
kreditní karta	68,5	72	–	72	70,25
kontokorent	68,5		–		68,5
spotřebitelský úvěr	68	74	70	80	71
hypoteční úvěr	67		–		67
pojištění schopnosti splácet	62	80	62	80	71
povinné ručení		80		80	80
havarijní pojištění		80		80	80
finanční leasing		65		65	65

Jelikož tyto výsledky jsou založeny pouze na dobrovolné deklaraci dotazovaných subjektů o dostupnosti finančních produktů pro seniory, druhá část výzkumu se zaměřila na její faktické testování.

## VIII) Výsledky situačního testování

Druhá fáze výzkumu byla postavena na situačním testování faktické dostupnosti finančních služeb pro seniory. Celkem byly osobně nebo telefonicky kontaktovány pobočky 13 bank, 2 pojišťoven (u 7 dalších se výzkum prováděl využitím jejich webových aplikací pro sjednání pojištění online) a 4 nebankovních poskytovatelů finančních služeb. Konkrétní pobočky byly vybírány prostým náhodným výběrem z celé ČR, takže do výzkumu byly zahrnuty pobočky z různých krajů a z měst a obcí různé velikosti. K testovaným službám patřila kreditní karta, spotřebitelský úvěr a cestovní pojištění. Testujícími osobami byli profesionální herci a herečky, jež před začátkem testování prošli speciálním školením. Průběh testování byl nahráván na skrytý diktafon – vybrané přepisy rozhovorů jsou v textu zprávy. Všechny testující osoby dodržovaly jednotný scénář a v každém rozhovoru explicitně zmínily svůj věk (až na výjimky, kdy byl rozhovor ukončen ještě před nastíněním požadavku).

”

... herci a herečky  
hráli zájemce  
o finanční produkty ...

“

### 1) Kreditní karta

”

Kreditní kartu  
důchodcům  
neposkytujeme.

“

Prvním testovaným produktem byly kreditní karty (tab. 40). K explicitnímu odmítnutí čistě kvůli vyššímu věku došlo pouze u jednoho subjektu, s odůvodněním, že kreditní karta se důchodcům neposkytuje. V dalším případě sice poskytnutí kreditní karty testující osobě odepřeno nebylo, ale jen díky tomu, že testující osoba byla o něco mladší než nastavený věkový strop (tj. subjekt uplatňuje věkový limit, i když vyšší než 70 let). V jednom případě obdržela testující osoba od zaměstnance subjektu informaci, že daná společnost kreditní karty vůbec neposkytuje – tato informace je ale v přímém rozporu např. s informacemi na webových stránkách společnosti, kde je kreditní karta inzerována. Ve dvou případech zaměstnanec testovaného subjektu uvedl, že by věk mohl být pro poskytnutí produktu problém, nicméně k explicitnímu odmítnutí na základě věku nedošlo. Ve více než polovině případů bylo testujícím osobám sděleno, že poskytnutí produktu předběžně nic nestojí v cestě. V jednom případě nebylo mož-

né testování dokončit, jelikož testující osoba byla hned na začátku informována, že pro poskytnutí kreditní karty je nutné mít u daného subjektu zřízen běžný účet alespoň po dobu 6 měsíců (což se shoduje s informací, již tento subjekt uvádí na svých webových stránkách). V jednom případě nebylo možné provést testování z důvodu na straně poskytovatele: pro získání kreditní karty bylo nutné, aby zájemce zanechal na webové stránce subjektu své kontaktní informace; subjekt se ale testující osobě ani po delší době zpětně neozval.

Tab. 40: Situační testování – kreditní karty

	počet	podíl
Testující/mu je sděleno, že předběžně by neměl být problém s poskytnutím produktu	8	57 %
Testující je odmítnut/a po uvedení svého věku, s tím, že poskytnutí služby je věkově omezeno	1	7 %
Subjekt má stanovený maximální věkový limit, ale testující osoba jej nedosahuje	1	7 %
Informace poskytnuté na pobočce se rozcházejí s informacemi zveřejněnými na webu	1	7 %
Pracovník si nebyl jistý; sdělil, že věk může být problém	1	7 %
Jiné – nutnost mít účet alespoň 6 měsíců (stejná informace je i na webu)	1	7 %
Testování neproběhlo z důvodu na straně poskytovatele	1	7 %
<b>Celkem</b>	<b>14</b>	<b>100 %</b>

Níže jsou uvedeny úryvky z přepsaných nahrávek uvedených situací. Písmenem „T“ je vždy označena testující osoba, písmenem „S“ je označen testovaný subjekt.

#### Příklad dobré praxe:

T: No a je mi bohužel 73, jsem starší, byl by to nějaký problém?

S: Tak tady věk samozřejmě nijak neomezuje. Tam záleží na dalších podkladech, jaké máte výdaje na domácnost a tak.

T: Aha, tak to nemám žádné v podstatě, protože máme všechno splaceno už. Mně jde teď jen o tu kreditku, aby taky byla nějaká hotovost na té kreditce.

S: A vy jste nikdy nebyl naším klientem?

T: Nebyl jsem, já jsem ani o vás dlouho nevěděl, že existujete, a kreditku jsem odmítal, když jsem si říkal, že jsem starší, tak se mně do toho nechtělo, že to nepotřebuji.

S: Takže když se stavíte s potřebnými doklady, tak do druhého dne bychom to byli schopni vyřídit.

T: A žádné teda speciální podmínky? Mimo to, kdybych měl nějaké půjčky nebo tak, to nemám.

S: Jak to myslíte?

T: No tak třeba slyšel jsem, že někde dávají podmínku věku, že když je člověk starší, tak ...

S: To je diskriminace.

T: No, že jo, já si to říkám taky. Tak fajn, tak bych se teda mohl zastavit, není takovej problém, jak říkáte, ... a jste ochotni mi to do dvou tří dnů udělat.

#### Příklad odmítnutí po sdělení věku:

T: Máme 12 a 10 dohromady ten důchod a pak mám ještě nějakou jistotu – mám rodinný domek a pak mám ještě příjem z bytu, který pronajímám.

S: Protože my, upřímně řečeno, jsme trochu konzervativní, co se týče klientů, takže my vždycky potřebujeme doložit nějaký příjem, takže důchod a pronájem pro nás nic neznamenají, my potřebujeme, abyste byl zaměstnaný. Potom teprve je to schůdné a u Vás bych viděla problém s tím příjmem.

T: Aha. A máte určitou hranici? Určitá výška toho příjmu musí být, co by vám vyhovovalo?

S: Pokud chcete deset tisíc, potřebujeme deset tisíc příjem, tak je to zakotveno, pokud se jedná o nového klienta. Potřebujeme tak příjem z nějaké činnosti.

T: Takže je to otázka pouze toho příjmu, i když mám nějaké prostředky v hotovosti, odvíjí se to pouze od toho příjmu ... není tam třeba věková hranice?

S: Ne, ne.

T: A kdybych ten důchod měl vyšší? Kdybych měl důchod třeba 25 tisíc?

S: Ne, ne, ani tak. Musí to být stálý příjem, je to takové zvláštní, ale důchod není akceptovatelný.

#### **Příklad situace, kdy má subjekt stanovený maximální věkový limit, ale testující osoba jej nedosahuje:**

T: To jste mě mile překvapil. Já jsem ještě slyšel od kamaráda, který je tak v mém věku, že někde bývá problém s věkem.

S: A kolik Vám je?

T: Mírně přes 70.

S: Myslím, že máme do 75.

T: To by bylo skvělé.

#### **Příklad situace, kde si pracovník nebyl jistý poskytnutím kreditní karty a avizoval, že věk může být problém:**

S: Jo, a teď musíme zjistit, jaký máte příjmy, jaký máte výdaje. **Kvůli věku už, takže Vám nedokážu říct, jestli bysme Vám to poskytli.** Když ty údaje doneste tak to vyhodnotíme a pak bysme se domluvili.

...

S: Jo, takže bysme vzali ten výpis a podívali bysme se a řekli bysme Vám, ale nemůžu Vám teďka říct. Protože opravdu je to odvislý od toho, jaký máte příjmy. Ten důchod máte kolik asi?

T: Manžel má asi 12 500 a já mám 11 tisíc.

S: **Takže to by bylo v pořádku ten příjem, ale teď jde o ten věk, jestli by vyšel.**

#### **Příklad situace, kdy se informace poskytnuté na pobočce rozcházejí s informacemi zveřejněnými na webu:**

T: Dobrý den, já bych potřeboval konzultaci ohledně založení kreditky.

S: Platební kartu?

T: Kreditku.

S: Kreditní karty my nevedeme, to jsou karty, kde můžete čerpat, něco jako kontokorent, ale platební karty platí skoro stejně, takže to vůbec není problém.

T: No, takhle, já jedu s manželkou do Ameriky, letíme, a chci si půjčit auto a já jsem se dozvěděl, že Vám půjčí auto jedině, když máte kreditku, jinak je tam strašně vysoká záloha a tak dále. Takže vy kreditky nedáváte?

S: **Kreditky vůbec.**

T: Aha, tak to je smůla, já to tak obcházím, kde bych měl nějakou nejlepší. Takže děkuju. Na shledanou!





## 2) Spotřebitelský úvěr

Druhým testovaným produktem byly spotřebitelské úvěry (tab. 41). K explicitnímu odmítnutí pouze kvůli vyššímu věku došlo u dvou subjektů: v jednom případě poskytuje subjekt spotřebitelský úvěr pouze klientům do 60 let, ve druhém případě nebyl věkový limit specifikován (bylo pouze zmíněno, že existuje), ale bylo zřejmé, že jej testující osoba překračuje, takže subjekt podmínil poskytnutí úvěru zapojením mladšího ručitele. Dále se vyskytl případ, kdy pracovník subjektu odmítl testující osobu z důvodu nedostatečného příjmu, s tím, že minimální příjem žadatele musí dosahovat alespoň 15 tisíc Kč a musí zároveň jít o příjem jediný, tj. není možné kombinovat starobní důchod a vedlejší příjem. Tato informace ale v podmínkách získání úvěru zveřejněných na webové stránce subjektu zařazena nebyla. V jednom případě obdržela testující osoba od zaměstnance subjektu informaci, jež se rozchází s informacemi zveřejněnými na jeho webových stránkách (pracovník tvrdil, že pro sjednání úvěru je nutné mít u daného subjektu zřízen účet alespoň po dobu 6 měsíců, na webových stránkách ale bylo pouze uvedeno, že je nutné mít zřízený účet, a informace o půlroční lhůtě nebyla uvedena ani mezi nezbytnostmi pro poskytnutí úvěru). Ve dvou případech zaměstnanec testovaného subjektu uvedl, že by věk mohl být pro poskytnutí produktu problém, nicméně k explicitnímu odmítnutí na základě věku nedošlo. V téměř polovině případů bylo testujícím osobám sděleno, že poskytnutí produktu předběžně nic nestojí v cestě. Ve třech případech nebylo možné z různých důvodů testování dovést do předpokládaného konce (produkt nemohl být poskytnut kvůli nutnosti mít zřízený účet alespoň půl roku před požádáním/požadovaný úvěr byl příliš nízký/bez předložení občanského průkazu pracovník subjektu odmítl poskytnout jakékoliv informace).

**Tab. 41: Situační testování – spotřebitelské úvěry**

	počet	podíl
Testující/mu je sděleno, že předběžně by neměl být problém s poskytnutím produktu	8	47 %
Testující je odmítnut/a bezprostředně po uvedení svého věku, s tím, že poskytnutí služby je věkově omezeno	2	12 %
Testující je odmítnut/a kvůli nedostatečnému příjmu – subjekt odmítá sčítat příjem ze starobního důchodu s jiným příjmem	1	6 %
Informace poskytnuté na pobočce se rozchází s informacemi zveřejněnými na webu	1	6 %
Pracovník si nebyl jistý; sdělil, že věk může být problém	2	12 %
Jiné – nutnost mít účet alespoň 6 měsíců (stejná informace je i na webu)/požadovaný úvěr je příliš nízký/bez předložení OP nebyly poskytnuty žádné informace	3	18 %
<b>Celkem</b>	<b>17</b>	<b>100 %</b>

Níže jsou uvedeny úryvky z přepsaných nahrávek uvedených situací. Písmenem „T“ je vždy označena testující osoba, písmenem „S“ je označen testovaný subjekt).

### Příklady odmítnutí po sdělení věku:

T: ... Já jestli můžu, jsem slyšel od kamaráda, on je stejně starý jako já, v důchodu, že někde jsou potíže s důchodem, že jaký mám důchod a tak dál ... Čili myslím si, že by s tím neměl být takovej problém, protože já mám 12 tisíc a manželka má 10. Dohromady je to 22 tisíc, že jo. A ještě pronajímám byt, z toho mám 6 tisíc. Takže tam je nějaká záruka, ještě chalupa ... Takže kdyby byla potřeba nějaká záruka, tak mám to k dispozici.

S: A váš věk je?

T: 70, přes 70 mi je.

S: Ještě se zeptám, Vám by ten příjem měl stačit, ale ještě nevím, jak je to u té půjčky, co se týče věku. Já se zeptám kolegyně.

T: Dobře.

/pauza/

S: U toho stavebního spoření mě napadá, děti by nemohly dělat poddlužníka?

T: No, mohly teoreticky, ale nechtěl jsem je nějakým způsobem zatěžovat. Teoreticky by mohly. Čili bez nějakýho toho spoluručitele by to nešlo, jo?

S: Nešlo by to, tam u toho stavebka je to do 65 let, u toho spotřebitelskýho je to asi ještě přísnější. Manželka je v podobném věku?

T: Ano, manželka je o něco mladší, ale taky už kolem 70, taky je důchodce.

S: Takže jediné ...

T: Nějakého spoluručitele? Děti nejlépe?

S: Ano, kdyby dokládaly příjmy děti ...

T: Ano, a pak by to bylo bez problémů? Kdybych měl ručitele ...

S: Ano, pokud mají příjmy nějaký ...

T: Dobrý den. Já jsem se přišla zeptat na úvěr spotřebitelský.

S: Pro sebe?

T: Ano.

S: A kolik Vám je let?

T: No, tak 80.

S: Tak to už ... Rád bych Vám pomohl, ale bohužel.

T: To je smutný no. Se nám přihodilo, že nám padá střecha na chalupě. No nic no, tak Vám děkuju.

S: Rád bych Vám pomohl, ale...

### Příklad situace, kdy byl zájemce odmítnut kvůli nedostatečnému příjmu (subjekt odmítá sčítat příjem ze starobního důchodu s jiným příjmem):

S: A kolik byste si žádali tu půjčku?

T: 30 tisíc potřebuju na opravu střechy. Já mám v hotovosti 150 a potřebuju ještě těch 30, podle toho, jak to vypadá. Máme ještě nějaký ten vázaný vklad, ale ten jsme nemohli použít, takže nám schází těch 30 tisíc.

S: Já se podívám... My to máme tak, že se to nesčítá... Když je žadatel a spolužadatel, tak je požadováno dohromady čistý příjem alespoň 20 tisíc, s tím, že alespoň jeden z žadatelů musí mít 15 tisíc čistého.

T: Takže to teda není možné, ani když mám ten rodinný domek?

S: Bohužel. My nevyžadujeme ručení.

T: Tak to je vlastně bezpředmětný, protože jeden musí mít těch 15.

S: Tam ani kdybyste měl vedlejší příjem, tak se to nesčítá, tam musí být jeden příjem.



**Příklad situace, kdy se informace poskytnuté na pobočce neshodují s informacemi zveřejněnými na webu:**

T: Dobrý den. Kde bych se mohla zeptat na spotřebitelský úvěr?  
S: Spotřebitelský úvěr potřebujete?  
T: Ano.  
S: Jste klientem?  
T: Ne, nejsem.  
S: Chodíte do práce nebo jste v důchodu?  
T: Jsem v důchodu.  
S: **Tak to nepůjde. Nejprve když Vám to bude chodit na účet a my tam uvidíme ty obraty, tak nejdříve za půl roku můžete být schválená. Hned to nejde.**

**Příklady situace, kde si pracovník nebyl poskytnutím spotřebitelského úvěru jistý a avizoval, že věk může být problém:**

S: Co bych Vám poradil ... Co bychom potřebovali, potřebovali bychom určitě o důchodu potvrzení.  
T: Ano, důchod mám 13 tisíc něco a manželka má asi 10 tisíc.  
S: Ten příjem by nám na to stačil. **Ale s tím věkem Vám nedokážu říct, to zjistím až u tý žádosti.** To je individuální, a jestli by to vadilo nebo ne, to Vám neřeknu. My prostě nemáme nastavený věk do 65 a víc ne. Nevím, jestli by to prošlo, to Vám nedokážu slíbit, to je naprosto individuální.  
T: Ale já tomu pořád nerozumím, promiňte. Když se k Vám jako přihlásím, tak uvidíte všechno tohle, co Vám říkám, nevidíte nic nového.  
S: No, nezjistím, ale abych věděl, jestli ano nebo ne, tak musím podat žádost. Prostě Vám nemůžu říct hned, jestli to půjde nebo ne, protože to bude hodnotit počítač. Ted' ano, nejste klient, to je v pořádku, ale stejně to nakonec bude hodnotit ten počítač. Ten mi vyjede příjem, věk, nějaké registry. Prostě mu hodím dotaz a ten počítač řekne buď: Jo, půjčíme, Ne, nepůjčíme anebo půjčíme za těch a těch podmínek.  
T: Já jsem měl obavu, že ten věk. Bude mi 73, že jestli to je nějaká zásadní podmínka.  
S: **No, nebude to tomu dělat dobře, ale že by to byla vyloženej podmínka, to ne.** Bohužel já Vám takhle moc nepomůžu.  
  
S: No, splátka by byla ... na sedm let vy to už nemůžete mít ... a Vám je kolik?  
T: 80.  
S: 80 no, to už ne, že jo?  
T: My bysme nemuseli na tak dlouho to mít, já nevím, že bysme ten příjem z toho pronájmu mohli dávat. Bez toho se uživíme.  
S: **Tady je problém s věkem, jako ne že byste na to neměli.** Kdybych to dala na 12 měsíců, což je na rok, výše měsíční splátky by byla 2 717 Kč, šli byste tam přímo oba dva s manželem. Manželovi je kolik?  
T: Manžel, ten je ještě starší než já, tomu je 84.  
S: Na těch 12 měsíců byste u toho museli být oba dva.  
T: Takže to je problém?  
S: S tím věkem no ... Museli byste tam být oba dva. Muselo by se to zkusit, to nikdo nezaručí, že jo ... No bylo by to 2 717 Kč měsíčně na rok.  
T: To by nebyl problém. To se dá z těch, z toho pronájmu, to se dá. No protože my ted' aktuálně peníze nemáme a nechtěli bychom to táhnout další zimu, aby nám to nespadlo na hlavu.  
S: No jasně. /Baví se s kolegyní, zda může požádat o výjimku na věk a že pronájem tam nejde uvést jako příjem, lze to uvést pouze do poznámky; a když to dávají na 24, tak je to zbytečný/ No, můžeme to zkusit, ale nic Vám nezaručuju.

### 3) Cestovní pojištění

Posledním testovaným produktem bylo cestovní pojištění. Jelikož 7 z 9 pojišťoven z výzkumného vzorku nabízejí sjednání pojištění online, byla tato možnost využita a testující osoby navštívily pouze dvě pojišťovny, jež na webových stránkách avizovaly, že zájemci o cestovní pojištění nad 80 let se musí osobně dostavit na pobočku. K explicitnímu odmítnutí čistě na základě věku nedošlo ani v jednom případě. Při jedné návštěvě testující osoba opomenula explicitně zmínit svůj věk, a proto bylo poskytování produktu ověřeno dodatečně telefonicky.<sup>1</sup> Důvody vedoucí k nutnosti osobně navštívit pobočku se nepodařilo odhalit – viz ukázka.

”

... 13 % institucí neposkytne seniorovi spotřebitelský úvěr kvůli věku ...

“

S: Dobře, takže léčebné výlohy, standardní pojištění, věk 80 let by na těch deset dní vycházelo 570 korun.

T: 570 korun. A léčebné výlohy plus úraz?

S: 960.

T: Pro jednoho.

S: Pro jednoho, hovořím stále o jedné osobě nad 80 let.

T: Jo. Ok. A potom tam byla nějaká ta podmínka, že to nelze sjednat online, že musí přijít do té pobočky ... je to pravda? To mi říkala ještě ... my jsme to chtěli uzavřít všichni přes internet.

S: To je pravda, protože do věku 79 let, my je trošku diskriminujeme, můžou na pobočku, pardon, na internet, ale ti starší už by tedy měli na pobočku.

T: A je v tom nějaký věcný důvod?

S: Bohužel nevím tedy konkrétně důvod, možná od kolegů...

Co se týče konkrétních podmínek pojištění, většina pojišťoven dělí dospělé klienty na dvě kategorie: věkovou skupinu 18 až 69 let a věkovou skupinu 70 let a více. Pokud klient či klientka dosáhne hranice 70 let, pojištění se významně zdražuje, a to o 66 % až 200 %, v průměru o 106 % (tj. na více než dvojnásobek). Dva subjekty, jež nenabízejí zájemcům nad 80 let možnost sjednat pojištění online, vymezují i třetí věkovou skupinu, a to 80/81 let a více. Pro tuto skupinu klientů je pak pojistné oproti seniorům do 80 let dražší o dalších 50 % až 81 %. Další pojišťovna sice poskytnutí cestovního pojištění věkově neomezuje, ani starší osoby nelimituje při sjednávání pojištění online, ale u klientů ve věku 70 let a více neumožňuje sjednat pojištění s krytím léčebných výloh vyšším než 1,7 mil. Kč (mladší osoby mají možnost sjednat také krytí do 3,4 mil. Kč). Na druhé straně, jedna z pojišťoven starší klienty žádným způsobem nevyčleňuje a pro všechny dospělé osoby používá stejný tarif.

### Shrnutí výsledků testování

Výsledky situačního testování ukázaly (ve shodě s hypotézou založenou na výsledcích dotazníkového šetření mezi subjekty), že část subjektů nabízejících kreditní karty a spotřebitelské úvěry omezuje poskytování těchto služeb na základě věku, i když jejich podíl není velký. Co se týče cestovního pojištění, nebyl zaznamenán žádný případ

<sup>1</sup> Situace byla modelována tak, že u telefonu je vnuk informující se o podmínkách poskytnutí cestovního pojištění pro svoje prarodiče (babička se již byla na pobočce informovat, ale zapomněla uvést, že jí je nad 80 let).

odmítnutí na základě věku; vyšší věk v tomto případě ale figuruje jako faktor, který významným způsobem prodražuje pořízení produktu.

Prvním testovaným produktem byla kreditní karta. K explicitnímu odmítnutí čistě kvůli vyššímu věku došlo pouze u jednoho subjektu ze třinácti subjektů (8 %), s odůvodněním, že kreditní karta se důchodcům neposkytuje. V dalším případě sice poskytnutí kreditní karty testující osobě odepřeno nebylo, ale jen díky tomu, že testující osoba byla o něco mladší než nastavený věkový strop (tj. subjekt uplatňuje věkový limit, i když vyšší než 70 let). **Dva ze třinácti subjektů (15 %) tedy omezují poskytnutí kreditních karet na základě věku klienta, bez zkoumání jakýchkoliv dalších okolností.** Další subjekt popřel před testující osobou fakt, že poskytuje kreditní karty, i když je na své webové stránce inzeruje. Vyskytl se i případ, kdy si pracovník možností poskytnutí kreditní karty nebyl jistý a naznačoval, že věk žadatele může být problém.

Druhým testovaným produktem byly spotřebitelské úvěry. K **explicitnímu odmítnutí čistě kvůli vyššímu věku došlo u dvou z patnácti subjektů poskytujících spotřebitelské úvěry (13 %)**: v jednom případě poskytuje subjekt spotřebitelský úvěr pouze klientům do 60 let, ve druhém případě nebyl věkový limit specifikován (bylo pouze zmíněno, že existuje), ale bylo zřejmé, že jej testující osoba překračuje, takže subjekt podmínil poskytnutí úvěru zapojením mladšího ručitele. I u testování této služby se vyskytl jeden případ, kdy pracovník subjektu tvrdil něco jiného, než se objevuje na jeho webových stránkách. Kromě toho je nutné zmínit subjekt, který odmítá sčítat pro účely dosažení minimální výše příjmu starobní důchod s jakýmkoliv jiným zdrojem příjmu. Ve dvou případech (13 %) si pracovník možností poskytnutí spotřebitelského úvěru nebyl jistý a naznačoval, že věk žadatele může být problém.



Posledním testovaným produktem bylo cestovní pojištění. K **neposkytnutí cestovního pojištění z důvodu věku nedošlo u žádné z testovaných pojišťoven.** Zjistilo se ale, že dvě z devíti pojišťoven neumožňují osobám starším 80 let uzavřít cestovní pojištění online (na rozdíl od mladších zájemců), takže starší zájemci musí jít osobně na pobočku – pro toto opatření se nepodařilo najít vysvětlení. Další subjekt neumožňuje klientům ve věku nad 70 let sjednat pojištění s krytím léčebných výloh vyšším než 1,7 mil. Kč (mladší osoby mají možnost sjednat také krytí do 3,4 mil. Kč). Kromě toho, klientům se po překročení věkové hranice 7 let zvyšuje pojistné o 66 % až 200 %, v průměru o 106 % (tj. na více než dvojnásobek). U pojišťoven, jež vymezují také zájemce nad 80 let, dochází oproti seniorům do 80 let ke zdražení pojistného o dalších 50 % až 81 %.



Jinými slovy, praxe zamezování přístupu k finančním službám nebo jejich výrazné prodražování pouze na základě věku, bez zkoumání dalších okolností, se stále vyskytuje, i když spíše zřídka.

## IX) Závěrečná doporučení zástupce veřejného ochránce práv

Zachování důstojnosti osob ve starším věku předpokládá, že budou mít přístup ke všem službám, které se nabízejí veřejnosti, pokud tomu nebrání povaha služeb. Starší osoby mají právo na to, aby byly respektovány stejně, jako je tomu u ostatních příjemců služeb. K tomu, aby lidé v seniorském věku mohli být aktivní a využívat vše, co život nabízí, je nutné, aby se s nimi zacházelo jako s rovnocennými a nikoliv jako s osobami, které budou mít s největší pravděpodobností problémy dostat svým závazkům a každým dnem u nich hrozí riziko přirozeného úmrtí. Tato událost se ve většině případů nedá předvídat a je velkým zásahem do důstojnosti, pokud se s lidmi zachází s tímto předpokladem. V individuálních případech přitom hrozí, že se s tímto zacházením budou potýkat i desítky let.

Proto doporučuji při poskytování služeb krátkodobého charakteru, jako je poskytování kreditních karet, krátkodobých spotřebitelských úvěrů, kontokorentu, cestovního pojištění, pojištění schopnosti splácet či pojištění vozidel, neuplatňovat horní věkové hranice.

V případě, že se pojišťovna rozhodne od určitého věku navyšovat pojistné za krátkodobou službu, kterou je např. cestovní pojištění, je nutné, aby rozdílné zacházení bylo opřeno o příslušné a přesné pojistně matematické a statistické údaje a rozdíl ve výši pojistného či pojistného plnění byl přiměřený. Pokud pouze o pár měsíců (či dnů) starší osoba musí platit pojistné ve výši dvojnásobku pojistného ve srovnání s mladší osobou, takové navýšení se jeví *prima facie* nepřiměřené, ale nelze ho označit bez dalšího jako diskriminační.

”

... důchod je příjem jako každý jiný ...

“

Pokud se pojišťovna rozhodne požadovat, aby se zájemci a zájemkyně od určitého věku dostavili na pobočku pojišťovny, měly by být v zájmu transparentnosti takového počínání zřejmé důvody, proč se tak děje.

Starobní důchod by neměl být překážkou poskytnutí finančních služeb. Při hodnocení příjmů by měl být akceptovatelný příjem z více zdrojů. Překážkou poskytnutí služeb by nemělo být ani dosažení důchodového věku.

Naplnění výše uvedených požadavků neznamená pouze zachování práva na rovné zacházení, ale i zvýšení kreditu finanční instituce ve společnosti vůbec.

”

... k aktivnímu stáří patří i dostupnost služeb...

“

JUDr. Stanislav Křeček  
zástupce veřejného ochránce práv

## X) Přehled právních předpisů

Listina základních práv a svobod

Zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 198/2009 Sb., o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací (antidiskriminační zákon), ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 349/1999 Sb., o veřejném ochránci práv, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě a o změně souvisejících zákonů (zákon o pojistné smlouvě), ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 6/1993 Sb., o České národní bance, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů

# XI) Literatura

## Literatura k problematice diskriminace a rovného zacházení

Bobek, M., Boučková, P., Kühn, Z. (eds.) Rovnost a diskriminace. 1. Vydání. Praha: C. H. Beck, 2007, 471 s.

Boučková, P., Havelková, B., Koldinská, K., Kühn, Z., Kühnová, E., Whelanová, M., Antidiskriminační zákon. Komentář. 1. Vydání. Praha: C. H. Beck, 2010, 425 s.

Fredman, S. Antidiskriminační právo. Předložila Tereza Kodíčková. Praha: Multikulturní centrum, 2007, 209 s.

## Literatura k situačnímu testování a k problematice finanční exkluze seniorů:

Age Concern, Help the Aged. Turned away: older people and insurance. Research Briefing. London: Age Concern and Help the Aged, 2010, 10 s.

Age Concern, Help the Aged. Insurance and Age. Exploring behaviour, attitudes and discrimination. A summary report from Age Concern and Help the Aged. 2007. Dostupné na: [https://www.google.cz/search?q=The+Use+of+Age-Based+Practices+in+Financial+Services.+Prepared+for+Government+Equalities+Office.&sourceid=ie7&rls=com.microsoft.cs:IE-Address&ie=&oe=&gws\\_rd=cr&ei=PKEkUu7nO8XEtAaXwIGYDA](https://www.google.cz/search?q=The+Use+of+Age-Based+Practices+in+Financial+Services.+Prepared+for+Government+Equalities+Office.&sourceid=ie7&rls=com.microsoft.cs:IE-Address&ie=&oe=&gws_rd=cr&ei=PKEkUu7nO8XEtAaXwIGYDA)

Andrew Irving Associates. Financial Exclusion among Older People. Help the Aged Financial Exclusion Programme. Prepared for: Policy, Research & International Department, Help the Aged. London: Help the Aged, 2006, 36 s. Dostupné na: <http://www.transact.org.uk/shared/get-file.ashx?id=2177&itemtype=document>

CRA International. Insurance and age-based differentiation. The impact of potential age discrimination Legislation on the motor and travel insurance markets. Abi research paper no 12. London: Association of British Insurers, 2009, 94 s. Dostupné na: <http://crai.com/uploadedFiles/Publications/cra-abi-research-paper-12-insurance-and-age-based-differentiation.pdf>

Oxera Consulting Ltd. The Use of Age-Based Practices in Financial Services. Prepared for Government Equalities Office. 2009. Dostupné na: <http://sta.geo.useconnect.co.uk/pdf/The%20use%20of%20age-based%20practices%20in%20financial%20services%20Final%20report.pdf>

Réseau Financement Alternatif. Financial services provision and prevention of financial exclusion. Report prepared for the use of the European Commission, Directorate-General for Employment, Social Affairs and Equal Opportunities. 2008, 136 s. Dostupné na: <http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=760&langId=en>

Wells, J. An inclusive approach to financial products. London: Age Concern England, 25 s. Dostupné na: [http://www.ageuk.org.uk/documents/en-gb/for-professionals/research/beyond%20financial%20inclusion%20\(2008\)\\_pro.pdf?dtrk=true](http://www.ageuk.org.uk/documents/en-gb/for-professionals/research/beyond%20financial%20inclusion%20(2008)_pro.pdf?dtrk=true)



# PŘÍLOHY

01

Dostupnost finančních  
služeb pro seniory

Dotazník pro banky

03

Dostupnost finančních  
služeb pro seniory

Dotazník pro pojišťovny

05

Dostupnost finančních  
služeb pro seniory

Dotazník pro  
zprostředkovatele  
financování aktiv

# I) Dostupnost finančních služeb pro seniory

## 1) Dotazník pro banky

1. Je poskytování níže uvedených služeb omezeno horní věkovou hranicí? Pokud ano, specifikujte prosím pro každou službu konkrétní věk (resp. informaci o důchodovém věku). Pokud službu neposkytujete ani nenabízíte, uveďte prosím tuto skutečnost do příslušného políčka.

	výše horní věkové hranice
kreditní karta	
kontokorent	
spotřebitelský úvěr – ostatní	
hypoteční úvěr	
pojištění neschopnosti splácet	

2. Máte k problematice nastavování maximální věkové hranice po poskytování výše uvedených služeb další komentáře nebo vysvětlení?
3. Uplatňuje se kritérium věku jako dodatkové kritérium pro posouzení, zda bude služba poskytnuta? Pokud ano, specifikujte prosím konkrétní věk (resp. informaci o důchodovém věku). Pokud službu neposkytujete ani nenabízíte, nechte prosím příslušné políčko prázdné.

	konkrétní věk jako dodatkové kritérium
kreditní karta	
kontokorent	
spotřebitelský úvěr – ostatní	
hypoteční úvěr	
pojištění neschopnosti splácet	

4. Máte k problematice uplatňování kritéria věku jako dodatkového kritéria pro posouzení, zda bude služba poskytnuta, další komentáře nebo vysvětlení?
5. Máte zkušenost se stížnostmi klientů, resp. zájemců o poskytnutí služeb, na použití kritéria věku?
- ano → pokračujte prosím otázkou 5a
  - ne → pokračujte prosím otázkou 6
- a. Jakých služeb se týkaly tyto stížnosti klientů, resp. zájemců o poskytnutí služeb?
- b. Jakým způsobem tyto stížnosti řešíte? Kdo je v rámci organizační struktury kompetentní k vyřizování takových stížností?

- c. Projednáváte věc s klientem?
- ano
  - ne
- d. Může dojít na základě projednání ke znovuposouzení žádosti?
- ano
  - ne
- e. Kolik případů stížností na neoprávněné použití kritéria věku jste řešili v průběhu roku 2012?
6. Projednávala s Vámi některý případ použití věku jako kritéria Česká národní banka/Česká obchodní inspekce v rámci své působnosti v oblasti ochrany spotřebitele?
- ano → pokračujte prosím otázkou 6a
  - ne → pokračujte prosím otázkou 7
- a. Uveďte prosím, o jakou službu se jednalo.
- b. Uveďte prosím, o jakou věkovou hranici se jednalo.
7. Probíhá u Vás školení zaměstnanců a zaměstnankyň zaměřené na poskytování poradenství starším osobám?
- ano → pokračujte prosím otázkou 7a
  - ne → děkujeme za vyplnění dotazníku
- a. Je proškolení v této oblasti součástí vstupního školení?
- ano
  - ne
- b. Kterých zaměstnanců a zaměstnankyň se proškolení týká? Uveďte stručnou charakteristiku pozice.
- c. V jaké formě školení probíhá?

## 2) Dotazník pro pojišťovny

1. Je poskytování níže uvedených služeb omezeno horní věkovou hranicí? Pokud ano, specifikujte prosím pro každou službu konkrétní věk (resp. informaci o důchodovém věku). Pokud službu neposkytujete ani nenabízíte, uveďte prosím tuto skutečnost do příslušného políčka.

	výše horní věkové hranice
životní pojištění	
úrazové pojištění	
povinné ručení	
havarijní pojištění	
cestovní pojištění	
pojištění schopnosti splácet	

2. Máte další komentáře nebo vysvětlení k problematice nastavování maximální věkové hranice po poskytování výše uvedených služeb?
3. Máte další komentáře nebo vysvětlení k problematice používání kritéria věku jako dodatkového kritéria po poskytování výše uvedených služeb?
4. Máte zkušenost se stížnostmi klientů, resp. zájemců o poskytnutí služeb, na použití kritéria věku?
- ano → pokračujte prosím otázkou 4a
  - ne → pokračujte prosím otázkou 5
- a. Jakých služeb se týkaly tyto stížnosti klientů, resp. zájemců o poskytnutí služeb?
- b. Jakým způsobem tyto stížnosti řešíte? Kdo je v rámci organizační struktury kompetentní k vyřizování takových stížností?
- c. Projednáváte věc s klientem?
- ano
  - ne
- d. Může dojít na základě projednání ke znovuposouzení žádosti?
- ano
  - ne
- e. Kolik případů stížností na neoprávněné použití kritéria věku jste řešili v průběhu roku 2012?

5. Projednávala s Vámi některý případ použití věku jako kritéria Česká národní banka/Česká obchodní inspekce v rámci své působnosti v oblasti ochrany spotřebitele?
- ano → pokračujte prosím otázkou 5a
  - ne → pokračujte prosím otázkou 6
- a. Uveďte prosím, o jakou službu se jednalo.
- b. Uveďte prosím, o jakou věkovou hranici se jednalo.
6. Probíhá u Vás školení zaměstnanců a zaměstnankyň zaměřené na poskytování poradenství starším osobám?
- ano → pokračujte prosím otázkou 6a
  - ne → děkujeme za vyplnění dotazníku
- a. Je proškolení v této oblasti součástí vstupního školení?
- ano
  - ne
- b. Kterých zaměstnanců a zaměstnankyň se proškolení týká? Uveďte stručnou charakteristiku pozice.
- c. V jaké formě školení probíhá?

### 3) Dotazník pro zprostředkovatele financování aktiv

1. Je poskytování níže uvedených služeb omezeno horní věkovou hranicí? Pokud ano, specifikujte prosím pro každou službu konkrétní věk (resp. informaci o důchodovém věku). Pokud službu neposkytujete ani nenabízíte, uveďte prosím tuto skutečnost do příslušného políčka.

	výše horní věkové hranice
spotřebitelský úvěr	
finanční leasing	
kreditní karta	
hypoteční úvěr	
pojištění schopnosti splácet	
životní pojištění	
povinné ručení	
havarijní pojištění	

2. Máte k problematice nastavování maximální věkové hranice po poskytování výše uvedených služeb další komentáře nebo vysvětlení?
3. platňuje se kritérium věku jako dodatkové kritérium pro posouzení, zda bude služba poskytnuta? Pokud ano, specifikujte prosím konkrétní věk (resp. informaci o důchodovém věku). Pokud službu neposkytujete ani nenabízíte, nechte prosím příslušné políčko prázdné.

	konkrétní věk jako dodatkové kritérium
spotřebitelský úvěr	
finanční leasing	
kreditní karta	
hypoteční úvěr	
pojištění schopnosti splácet	
životní pojištění	
povinné ručení	
havarijní pojištění	

4. Máte k problematice uplatňování kritéria věku jako dodatkového kritéria pro posouzení, zda bude služba poskytnuta, další komentáře nebo vysvětlení?

5. Máte zkušenost se stížnostmi klientů, resp. zájemců o poskytnutí služeb, na použití kritéria věku?
- ano → pokračujte prosím otázkou 5a
  - ne → pokračujte prosím otázkou 6
- a. Jakých služeb se týkaly tyto stížnosti klientů, resp. zájemců o poskytnutí služeb?
- b. Jakým způsobem tyto stížnosti řešíte? Kdo je v rámci organizační struktury kompetentní k vyřizování takových stížností?
- c. Projednáváte věc s klientem?
- ano
  - ne
- d. Může dojít na základě projednání ke znovuposouzení žádosti?
- ano
  - ne
- e. Kolik případů stížností na neoprávněné použití kritéria věku jste řešili v průběhu roku 2012?
6. Projednávala s Vámi některý případ použití věku jako kritéria Česká národní banka/Česká obchodní inspekce v rámci své působnosti v oblasti ochrany spotřebitele?
- ano → pokračujte prosím otázkou 6a
  - ne → pokračujte prosím otázkou 7
- a. Uveďte prosím, o jakou službu se jednalo.
- b. Uveďte prosím, o jakou věkovou hranici se jednalo.
7. Probíhá u Vás školení zaměstnanců a zaměstnankyň zaměřené na poskytování poradenství starším osobám?
- ano → pokračujte prosím otázkou 7A
  - ne → děkujeme za vyplnění dotazníku
- a. Je proškolení v této oblasti součástí vstupního školení?
- ano
  - ne
- b. Kterých zaměstnanců a zaměstnankyň se proškolení týká? Uveďte stručnou charakteristiku pozice.
- c. V jaké formě školení probíhá?