



ΠΑΝΤΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

**ΠΜΣ: ΔΙΕΘΝΕΣ ΚΑΙ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ  
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ, ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΚΑΙ  
ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ**

**ΤΜΗΜΑ ΔΙΕΘΝΩΝ, ΕΥΡΩΠΑΪΚΩΝ & ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΩΝ  
ΣΠΟΥΔΩΝ**

*Διπλωματική εργασία: «Ο χρηματοπιστωτικός εγγραμματισμός (financial literacy) ως σκέλος της προστασίας του καταναλωτή χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών: θεωρητική προσέγγιση και διεθνείς πρωτοβουλίες.»*

Της φοιτήτριας Δήμητρας Διάκου

A.M. 1214M037

Επιβλέπων Καθηγητής: Χρήστος Γκόρτσος

Αθήνα, Νοέμβριος 2015

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ .....	5
ΠΡΟΛΟΓΟΣ .....	6
ΕΙΣΑΓΩΓΗ .....	7
ΜΕΡΟΣ Α: Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΩΣ ΑΙΤΗΜΑ ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ .....	
Κεφάλαιο 1	
1.1. Εννοιολογικός προσδιορισμός της έννοιας του καταναλωτή .....	9
1.2. Θετική προϋπόθεση .....	9
1.3. Αρνητική προϋπόθεση .....	10
1.4. Ο αποδέκτης τραπεζικών υπηρεσιών ως καταναλωτής.....	11
Κεφάλαιο 2: Η προστασία του καταναλωτή στο πλαίσιο χρήσης χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών	
2.1. Εισαγωγή – Οριοθέτηση .....	11
2.2 Ειδικότερα η προστασία του καταναλωτή χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών.....	12
Κεφάλαιο 3: Η προστασία του καταναλωτή ως αίτημα ρυθμιστικής παρέμβασης στο χρηματοπιστωτικό σύστημα	
3.1. Γενική θεώρηση.....	13
3.2. Πληροφοριακή ασυμμετρία μεταξύ πιστωτικού φορέα και καταναλωτή.....	13
3.3. Η μειωμένη διαπραγματευτική ικανότητα του καταναλωτή έναντι του φορέα παροχής χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών.....	15
3.4. Η πρόληψη της υπερχρέωσης.....	17
ΜΕΡΟΣ Β: ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΟΥ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΟΥ ΕΓΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ .....	
Κεφάλαιο 1	
1.1. Η αυξανόμενη σημασία των οικονομικών αποφάσεων των ατόμων .....	18
1.2. Τα χαμηλά επίπεδα χρηματοοικονομικών γνώσεων σε όλο τον κόσμο.....	19
1.3. Η χρηματοπιστωτική εκπαίδευση ως πολιτική απάντηση.....	19
Κεφάλαιο 2	
2.1. Ορισμός και περιεχόμενο χρηματοπιστωτικού εγγραμματισμού .....	21
2.2. Η χρηματοπιστωτική εκπαίδευση – Γενική Θεώρηση.....	22
2.3. Η συνεισφορά της χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης στους καταναλωτές, την οικονομία, τις αγορές.....	24
2.4. Ο ρόλος των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων στην εκπαίδευση.....	25
2.5. Έρευνες και τρόποι μέτρησης του χρηματοπιστωτικού εγγραμματισμού .....	26
2.6. Αξιολόγηση των αποτελεσμάτων των ερευνών.....	27
Κεφάλαιο 3: Κατηγορίες καταναλωτών στα εκπαιδευτικά προγράμματα	
3.1. Η περίπτωση των νέων .....	28

3.2. Η περίπτωση των συνταξιούχων.....	30
3.3. Η ειδική περίπτωση της χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης σε πρόσωπα που διαβιούν στα όρια της φτώχειας.....	31
3.4. Η περίπτωση των προσώπων που δε χρησιμοποιούν τραπεζικά προϊόντα (unbanked) .....	35
ΜΕΡΟΣ Γ: ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ.....	
Κεφάλαιο 1	
1.1.Εισαγωγικές παρατηρήσεις.....	36
1.2.Αναφορά της σπουδαιότητας της χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης στη Συνθήκη για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης .....	37
Κεφάλαιο 2: Διεθνές φόντο για την χρηματοπιστωτική παιδεία.....	
2.1.Πολιτικές του Οργανισμού Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης για την χρηματοπιστωτική παιδεία .....	38
2.2. Η ομάδα G20 .....	40
2.2.1. Σκελετός δράσης .....	40
2.2.2. Αρχές .....	42
Κεφάλαιο 3	
3.1. Ευρωπαϊκό υπόβαθρο για την χρηματοπιστωτική παιδεία .....	44
3.2. Ευρωπαϊκό πλαίσιο δράσης .....	47
3.3. Βασικές αρχές για προγράμματα ποιοτικής χρηματοπιστωτικής παιδείας .....	48
3.4. Απόφαση 2008/365/ΕΚ της Επιτροπής της 30ής Απριλίου 2008 για τη συγκρότηση ομάδας εμπειρογνομόνων για τη χρηματοπιστωτική εκπαίδευση.....	48
3.5. Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και Συμβούλιο .....	49
3.6. Ανακοινώσεις των τριών εποπτικών αρχών (EBA, ESMA, EIOPA, για τον χρηματοπιστωτικό εγγραμματισμό .....	50
Κεφάλαιο 4: Εθνικές στρατηγικές για τη χρηματοπιστωτική εκπαίδευση	
4.1. Εξέλιξη και η λογική τους.....	51
4.2. Τομείς για πολιτική δράση .....	52
4.3. Ορισμός .....	54
4.4. Ιδιωτικοί και δημόσιοι φορείς στην ανάπτυξη εθνικών στρατηγικών .....	58
4.5. Οι ομάδες – κύριοι στόχοι .....	60
4.6. Αξιολόγηση των προγραμμάτων .....	62
ΜΕΡΟΣ Δ: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ .....	67
ΕΠΙΛΟΓΟΣ .....	71
ΠΗΓΕΣ .....	72
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ .....	72
Α. ΕΛΛΗΝΟΓΛΩΣΣΗ .....	72

Β. ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ ..... 73

## ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Με την ολοκλήρωση της διπλωματικής μου εργασίας, η οποία υλοποιήθηκε στα πλαίσια του μεταπτυχιακού προγράμματος σπουδών στον τομέα διεθνούς δικαίου στο Πάντειο Πανεπιστήμιο Αθηνών, θα ήθελα να ευχαριστήσω τους ανθρώπους που συνέλαβαν στη διεκπεραίωση της.

Κατά κύριο λόγο, οφείλω να εκφράσω τις θερμές μου ευχαριστίες στον επιβλέποντα Καθηγητή Δρ. Χρήστο Γκόρτσο, αφενός για το ενδιαφέρον θέμα που μου προσέφερε και αφετέρου για την εμπιστοσύνη που μου έδειξε δίνοντάς μου τη δυνατότητα να εκπονήσω την διπλωματική μου εργασία στο συγκεκριμένο επιστημονικό τομέα. Τον ευχαριστώ επίσης για τις πολύτιμες γνώσεις και συμβουλές που μου παρείχε καθ' όλη τη διάρκεια της εργασίας, καθώς και για την απρόσκοπτη υποστήριξη και καθοδήγηση που μου παρείχε καθ' όλη τη διάρκεια των σπουδών μου.

Ιδιαίτερες ευχαριστίες θα ήθελα να απευθύνω στο διδακτορικό φοιτητή Δημήτριο Βοβολίνη, αφού χωρίς την αμέριστη και απλόχερη βοήθειά του, η ολοκλήρωση της μελέτης μου θα ήταν αδύνατη. Το αμείωτο ενδιαφέρον, οι υποδείξεις, η καθοδήγηση, η προθυμία του και η συμπαράστασή του κατά τη συγγραφή της εργασίας, ήταν καθοριστική.

Θα ήταν παράλειψή μου να μην ευχαριστήσω τους υπόλοιπους διδάσκοντες του μεταπτυχιακού προγράμματος «Διεθνές και Ευρωπαϊκό Οικονομικό, Χρηματοοικονομικό και Τραπεζικό Δίκαιο» κ. Στεφάνου, κ. Καραγιάννη, κα Μ. Μενγκ – Παπαντώνη, κ. Αν. Μαστρογιάννη, για την πολύ καλή συνεργασία που είχαμε και τις πολύτιμες γνώσεις που μου προσέφεραν.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω την οικογένειά μου για τα όσα έχει κάνει για μένα και τους καρδιακούς μου φίλους για τη στήριξη, τη συμπαράσταση και την κατανόησή τους.

## ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Αντικείμενο της παρούσας διπλωματικής εργασίας αποτελεί η ανάδειξη της σπουδαιότητας που παρουσιάζει η ανάπτυξη του χρηματοπιστωτικού εγγραμματισμού σε κάθε πρόσωπο και ειδικότερα στον καταναλωτή, ιδίως μέσω της οικονομικής εκπαίδευσης. Στη σημερινή υπερκαταναλωτική κοινωνία η απόκτηση στοιχειωδών έστω οικονομικών γνώσεων αποτελεί ένα απαραίτητο εργαλείο για τη θωράκιση κάθε καταναλωτή απέναντι στους καθημερινούς κινδύνους που ενδεχομένως κληθεί να αντιμετωπίσει λόγω της πληθώρας των νέων και σύνθετων προϊόντων που παρουσιάζονται στις συναλλαγές του. Καθίσταται ως εκ τούτου επιτακτική η ανάγκη υιοθέτησής του.

Στο πρώτο μέρος αναλύεται αρχικά η έννοια του καταναλωτή και ειδικότερα του καταναλωτή χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών. Ακολουθεί η παρουσίαση της προστασίας του καταναλωτή τόσο σε εθνικό όσο και σε ευρωπαϊκό επίπεδο ως αίτημα ρυθμιστικής παρέμβασης στο χρηματοπιστωτικό σύστημα καθώς και η ανάγκη ανάπτυξης και εύρεσης μεθόδων διάδοσης του χρηματοπιστωτικού εγγραμματισμού ως σκέλος αυτής.

Στο δεύτερο μέρος, αναφέρεται ο ορισμός της έννοιας του χρηματοπιστωτικού εγγραμματισμού καθώς και οι τρόποι μέτρησης και αποτίμησης αυτού, όπως προκύπτει από πολυάριθμες έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί διεθνώς. Ακολουθεί η ανάλυση του βασικού εργαλείου της μετάδοσης του εγγραμματισμού, ήτοι της χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης. Περαιτέρω, γίνεται αναφορά στους τομείς της καθημερινότητας όπου απαιτείται η οικονομική γνώση, όπως και στις ομάδες των προσώπων που χρήζουν ιδιαίτερης πρόνοιας. Τέλος, παρουσιάζονται τα οφέλη της σε ιδιαίτερα ευπαθείς ομάδες.

Στο τρίτο μέρος, παρουσιάζονται οι πρωτοβουλίες που έχουν ληφθεί μέχρι σήμερα για τη διάδοση και εξάπλωση του χρηματοπιστωτικού εγγραμματισμού, τόσο από διεθνείς οργανισμούς και fora, όσο και από την ΕΕ. Ακολουθεί ενδεικτικά μια σύντομη παρουσίαση των εθνικών πρωτοβουλιών κάποιων μεμονωμένων κρατών.

Τέλος, στο τέταρτο και τελευταίο μέρος, παρατίθενται τα συμπεράσματα που εξάγονται από τη γενική έρευνα περί της εφαρμογής ή μη του χρηματοπιστωτικού εγγραμματισμού καθώς και των λόγων που εμποδίζουν την ταχεία εξάπλωσή του.

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η σύγχρονη υπερκαταναλωτική κοινωνία χαρακτηρίζεται από μια χωρίς προηγούμενο τεχνολογική πρόοδο και μια συνεχώς αυξανόμενη προσφορά αγαθών και υπηρεσιών προς τον καταναλωτή. Ο τελευταίος έρχεται αντιμέτωπος με μια απέραντη ποικιλία προϊόντων και υπηρεσιών, χωρίς ταυτόχρονα να είναι πάντα ικανός να διακρίνει τα αγαθά εκείνα και τις υπηρεσίες που, λόγω των ιδιαίτερων ιδιοτήτων τους, ανταποκρίνονται περισσότερο στις ανάγκες του. Αυτό βέβαια είναι εν μέρει λογικό, μιας που ο σύγχρονος καταναλωτής πέρα από τη συνηθισμένη πείρα ενός μέσου ανθρώπου στην αγορά και το γενικό επίπεδο της μόρφωσης που παίρνει από το σχολείο, αλλά ενδεχομένως και από τα ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα, είναι αδύνατο να είναι σε θέση να κρίνει και να αξιολογήσει τα προσφερόμενα στην αγορά αγαθά και υπηρεσίες, ως προς τις τεχνικές και άλλες ιδιότητές τους σε σχέση με τις ανάγκες του. Απαιτείται, επομένως, να του παρασχεθεί εκείνη η οικονομική γνώση που θα τον βοηθήσει στις ορθότερες επιλογές του.

Πέρα από τις προσωπικές ανάγκες του καταναλωτή, οι παράγοντες που προσδιορίζουν το μέτρο της εκπαίδευσης που του χρειάζεται, ποικίλουν και αποτελούν συνάρτηση διαφόρων δεδομένων. Ζητούμενο παραμένει, σε κάθε περίπτωση, η δυνατότητα επιλογής του πιο κατάλληλου ανάμεσα στα προϊόντα και τις υπηρεσίες που του προσφέρονται στην αγορά. Ακόμα περισσότερο έχει ανάγκη σχετικής εκπαίδευσης, για την προστασία του από τυχόν κινδύνους που κρύβουν διάφορα χρηματοπιστωτικά προϊόντα. Βασικός κίνδυνος από τον οποίο πρέπει να προστατευθεί είναι και η υπερχρέωσή του.

Έντονη, λοιπόν, παρουσιάζεται η ανάγκη να αποκτήσει ο καταναλωτής, τις γνώσεις που του χρειάζονται, ως προς τις ιδιότητες των προσφερόμενων στην αγορά χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών, για να μπορέσει να διαλέξει μεταξύ της διαρκώς αυξανόμενης ποικιλίας τους, σε συσχέτιση, φυσικά, προς τα οικονομικά μέσα που διαθέτει. Παρατηρείται ακόμα ότι, σύμφωνα με τις νεώτερες αντιλήψεις που τείνουν να επικρατήσουν σε όλες τις χώρες, η εκπαίδευση δεν είναι κάτι που περιορίζεται μόνο στο σχολείο και στα ανώτερα ή ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα, αλλά πρέπει να παρακολουθεί τον άνθρωπο σε όλη του τη ζωή και να συμπληρώνει τις γνώσεις του σε γενικά ή ειδικά ζητήματα που τον αφορούν.

Με τα δεδομένα αυτά, η έννοια της εκπαίδευσης των καταναλωτών ορίζεται ως η παροχή γνώσεων επί τη βάση προγράμματος λεπτομερώς καθορισμένου για ορισμένο χρονικό διάστημα, που επαναλαμβάνεται, αν χρειασθεί, σε τακτά χρονικά διαστήματα. Σκοπός είναι η απόκτηση από τους καταναλωτές του κριτικού εκείνου πνεύματος που απαιτείται, ώστε να μπορούν να διαλέξουν μεταξύ των αγαθών και των υπηρεσιών που τους προσφέρονται, κατά τρόπο αποτελεσματικό, που να ανταποκρίνεται καλύτερα προς τις επιθυμίες, τις ανάγκες και τα οικονομικά τους συμφέροντα, προφυλάσσοντας τους συγχρόνως από την αγορά αγαθών που δεν τους χρειάζονται ή, ακόμα περισσότερο, που μπορεί να τους θέσουν σε κινδύνους.

Η αναγκαιότητα της εκπαίδευσης λοιπόν, παρατηρούμε, ότι αφορά τόσο τους ενήλικους όσο και τους ανήλικους καταναλωτές. Η εν λόγω εκπαίδευση για τους ανήλικους είναι σχετικά απλή και θα πρέπει να παρέχεται στα σχολεία στοιχειώδους και μέσης εκπαίδευσης, μέσα στα πλαίσια του συνηθισμένου προγράμματος διδασκαλίας. Η εκπαίδευση όμως των ενηλίκων θα πρέπει να παρέχεται με ειδικότερα προγράμματα και συστήματα, που θα προσαρμόζονται ανάλογα με τα ειδικότερα ενδιαφέροντα των εκπαιδευόμενων καταναλωτών. Η παροχή αυτή γνώσεων, προς τους ενήλικους καταναλωτές, μπορεί να οργανώνεται με ποικίλους τρόπους και είτε να εντάσσεται στις κανονικές ώρες εργασίας, είτε στο πλαίσιο ευρύτερων προγραμμάτων

γενικής επιμόρφωσης ενηλίκων, και να παρέχεται τόσο από ιδιωτικούς όσο και από δημόσιους φορείς<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Βλέπε σχετικά Anderson, Baker, Robinson (2015): Optimism, Financial Literacy and Participation (SSRN)



## ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ: Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΩΣ ΑΙΤΗΜΑ ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ ΣΤΟ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

### Κεφάλαιο 1

#### 1.1 Εννοιολογικός προσδιορισμός της έννοιας του καταναλωτή

Ως καταναλωτής<sup>2</sup> ορίζεται κάθε φυσικό πρόσωπο, το οποίο κατά τις συμβάσεις ή συναλλαγές του, επιδιώκει σκοπούς που είναι άσχετοι με την εμπορική, επιχειρηματική ή επαγγελματική δραστηριότητά του.

Από τον ορισμό αυτό προκύπτει ότι για να χαρακτηριστεί ένα πρόσωπο ως καταναλωτής πρέπει να συντρέχουν σωρευτικά δύο προϋποθέσεις, εκ των οποίων η πρώτη (θετική προϋπόθεση) αφορά τη νομική μορφή του προσώπου του καταναλωτή και η δεύτερη (αρνητική προϋπόθεση) αφορά το πλαίσιο στο οποίο ενεργεί ο τελευταίος<sup>3</sup>.

#### 1.2 Θετική προϋπόθεση

Όπως προκύπτει από τον ανωτέρω ορισμό, για το χαρακτηρισμό ενός προσώπου ως καταναλωτή απαιτείται να είναι φυσικό πρόσωπο. Ο κοινοτικός νομοθέτης από τα πρώτα έτη που ανέλαβε ενεργό δράση στον τομέα προστασίας του καταναλωτή με την έκδοση σχετικών οδηγιών αλλά και μετέπειτα, περιόριζε σημαντικά τον κύκλο προσώπων που μπορούσαν να θεωρηθούν καταναλωτές. Επέλεξε να προσδώσει αυτόν τον χαρακτηρισμό μόνο στα φυσικά πρόσωπα, θεωρώντας πως χρήζουν ιδιαίτερης προστασίας μιας που, συνήθως, αποτελούν τα ασθενέστερα μέρη σε μια συναλλαγή. Κατά τεκμήριο τα φυσικά πρόσωπα όταν δρουν εκτός της επιχειρηματικής ή επαγγελματικής τους δραστηριότητας έχουν μειωμένη διαπραγματευτική ισχύ καθώς και τεχνογνωσία, συγκριτικά με τα αντισυμβαλλόμενα μέρη.

Παρά τον ορισμό αυτό όμως που δίνεται από τον κοινοτικό νομοθέτη, υπάρχουν κράτη, περιλαμβανομένης και της Ελλάδας, που δίνουν διαφορετικό περιεχόμενο στον ορισμό του καταναλωτή<sup>4</sup>. Έτσι λοιπόν ο ελληνικός νόμος για την προστασία του καταναλωτή, ο Ν. 2251/1994, στο άρθρο 1 παράγραφος 4 ορίζει ως καταναλωτή «κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή ενώσεις προσώπων χωρίς νομική προσωπικότητα για τα οποία προορίζονται τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες που προσφέρονται στην αγορά και τα οποία κάνουν χρήση των προϊόντων ή των υπηρεσιών αυτών, εφόσον αποτελούν τον τελικό αποδέκτη τους. Καταναλωτής είναι και: αα) κάθε αποδέκτης διαφημιστικού μηνύματος, ββ) κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που εγγυάται υπέρ καταναλωτή, εφόσον δεν ενεργεί στο πλαίσιο της επαγγελματικής ή επιχειρηματικής δραστηριότητάς του».

Η νομοθετική επέκταση του ορισμού του καταναλωτή, όχι μόνο σε νομικά πρόσωπα αλλά και σε ενώσεις προσώπων χωρίς νομική προσωπικότητα, θα πρέπει να θεωρηθεί ως θετική εξέλιξη, διότι επιτρέπει την προστασία των καταναλωτών σε περιπτώσεις όπου οι τελευταίοι έχουν ενεργήσει συλλογικά χωρίς να έχουν δημιουργήσει ένα νομικό πρόσωπο. Σημειώνεται ότι το σύνολο των κοινοτικών νομοθετημάτων για την προστασία του καταναλωτή διέπεται από την αρχή της ελάχιστης προστασίας (κανόνας de minimis), η οποία συνεπάγεται συμμόρφωση με τις επιταγές της ΕΕ μόνο

<sup>2</sup> Βλέπε Οδηγία 2008/48/ΕΚ για ορισμό καταναλωτή

<sup>3</sup> Βλέπε αναλυτικά Λιβαδά (2008), Το νέο ευρωπαϊκό ρυθμιστικό πλαίσιο για την καταναλωτική πίστη, σελ. 109 επ.

<sup>4</sup> Βλέπε αναλυτικά Καρακώστα (2012), Δίκαιο προστασίας καταναλωτή, σελ. 165 επ.

ως προς κάποια ελάχιστα όρια που τίθενται για την προστασία του καταναλωτή στο εκάστοτε νομοθέτημα.

Από εκεί και πέρα, ο εκάστοτε εθνικός νομοθέτης δικαιούται να αποκλίνει από τις κοινοτικές ρυθμίσεις μόνο προς τη μία κατεύθυνση και να θέσει αυστηρότερους όρους προς όφελος του ασθενέστερου συμβαλλομένου<sup>5</sup>. Το ζήτημα της επέκτασης της έννοιας των καταναλωτών σε άλλα υποκείμενα δικαίου πέραν των φυσικών προσώπων, εξετάστηκε από τα ευρωπαϊκά και εθνικά δικαστήρια. Πιο συγκεκριμένα, σε αντίθεση με την ευρεία έννοια του καταναλωτή σύμφωνα με το ελληνικό δίκαιο, το Ευρωπαϊκό Δικαστήριο στην υπόθεση C-541/1999, απόφαση της 22.11.2001, όπου είχε κληθεί να ερμηνεύσει τη διάταξη του 2β της Οδηγίας 93 / 13 / ΕΟΚ του Συμβουλίου, έκρινε ότι η έννοια του καταναλωτή αναφέρεται αποκλειστικά σε φυσικά πρόσωπα<sup>6</sup>. Τα ελληνικά δικαστήρια είναι επίσης πολύ επιφυλακτικά όσον αφορά στο περιεχόμενο της έννοιας του καταναλωτή.

Βέβαια πρέπει να τονιστεί ότι επ' ουδενί τίθεται ζήτημα παραβίασης του Ενωσιακού δικαίου από πλευράς της Ελλάδας, αναφορικά στην έννοια του καταναλωτή, αφού όπου ήταν υποχρεωτικό, όπως π.χ. στην οδηγία πλήρους εναρμόνισης 2005/29/ΕΚ για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, η χώρα μας ενσωμάτωσε στα αντίστοιχα άρθρα τη στενή έννοια του καταναλωτή. Κατά τα λοιπά, το μεγαλύτερο μέρος των ενωσιακών νομοθετημάτων περί προστασίας του καταναλωτή, διέπονται από τον κανόνα *de minimis* εναρμόνισης, συνεπώς νόμιμα ο έλληνας νομοθέτης διεύρυνε τον κύκλο των προστατευόμενων προσώπων<sup>7</sup>.

### **1.3 Αρνητική προϋπόθεση**

Η δεύτερη προϋπόθεση του ορισμού του καταναλωτή αναφέρεται στο πεδίο δράσης του. Για τον χαρακτηρισμό ενός προσώπου ως καταναλωτή θα πρέπει να ενεργεί εκτός της εμπορικής ή επαγγελματικής του δραστηριότητας. Η επιλογή αυτή του νομοθέτη έχει το πλεονέκτημα ότι θέτει συγκεκριμένο κριτήριο για τον προσδιορισμό της έννοιας του καταναλωτή, καθώς συνήθως είναι σαφές πότε ένα πρόσωπο ενεργεί για προσωπικούς και πότε για επαγγελματικούς σκοπούς, με αποτέλεσμα να υπάρχει σε μεγάλο βαθμό ασφάλεια ως προς την οριοθέτηση της. Επίσης, όταν ένα πρόσωπο ενεργεί στο πλαίσιο της επιχειρηματικής του δραστηριότητας τηρεί συγκεκριμένους κανόνες και καθήκοντα και τελεί σε μεγαλύτερη εγρήγορση σε σχέση με εκείνο το οποίο ενεργεί για την εξυπηρέτηση των ιδιωτικών αναγκών του. Ο επαγγελματίας συνήθως συμμετέχει στις συναλλαγές με μεγαλύτερη επιμέλεια από τον ιδιώτη που ενεργεί ερασιτεχνικά προσπαθώντας να εξυπηρετήσει τις προσωπικές του ανάγκες<sup>8</sup>.

Ως εκ τούτου, ο προσδιορισμός της έννοιας του καταναλωτή, πραγματοποιείται κατά τέτοιο τρόπο ώστε να παρέχεται πράγματι αυξημένη προστασία στο πρόσωπο εκείνο το οποίο δρα με περιορισμένη επιμέλεια και έχει μειωμένη διαπραγματευτική ισχύ σε σχέση με το αντισυμβαλλόμενο μέρος.

<sup>5</sup> Βλέπε σχετικά Βασιλόπουλος (2008), Δίκαιο προστασίας καταναλωτών, σελ.34

<sup>6</sup> Βλέπε σχετικά απόφαση ΔΕΚ C-541/1999

<sup>7</sup> Βλέπε σχετικά απόφαση ΔΕΚ C-441/2004

<sup>8</sup> Βλέπε αναλυτικά Λιβαδά (2008), σελ. 118

#### **1.4. Ο αποδέκτης τραπεζικών υπηρεσιών ως καταναλωτής**

Σχετικά με τα κριτήρια που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη για να κριθεί, αν ο αποδέκτης τραπεζικών υπηρεσιών υπάγεται στην έννοια του καταναλωτή, έχουν διατυπωθεί διάφορες απόψεις με επικρατούσες τις κάτωθι δύο. Όλες στηρίζονται σε σημαντικά επιχειρήματα, ωστόσο η απόλυτη παραδοχή μιας εξ αυτών θα οδηγούσε σε λανθασμένα συμπεράσματα που πιθανώς δε συμβαδίζουν με την προστασία του εν στενή έννοια καταναλωτή.

Κατά την πρώτη άποψη<sup>9</sup>, το βασικό κριτήριο υπαγωγής του αποδέκτη τραπεζικών υπηρεσιών στην έννοια του καταναλωτή αποτελεί η ίδια σύμβαση αυτή καθ' εαυτή και κυρίως το είδος της και ο σκοπός της, δίχως να λαμβάνονται υπόψη υποκειμενικά στοιχεία, όπως τα οικονομικά μεγέθη των συμβαλλομένων. Με βάση αυτή την άποψη μπορεί να οδηγηθούμε στο παράδοξο, ο μεγαλοεπιχειρηματίας με τεράστια οικονομική επιφάνεια που συνάπτει σύμβαση πιστωτικής κάρτας να θεωρείται καταναλωτής και ο μικρόεμπορος που έλαβε ένα επαγγελματικό δάνειο για να ανακαινίσει την επιχείρησή του να μη θεωρείται.

Κατά τη δεύτερη άποψη, η υπαγωγή του αποδέκτη τραπεζικών υπηρεσιών στην έννοια του καταναλωτή, θα κριθεί με βάση την έννοια του τελικού αποδέκτη όπως προκύπτει από τη γραμματική της διατύπωσης, η οποία είναι σύμφωνη και με το σκοπό του νόμου<sup>10</sup>. Ωστόσο, αντιτάσσεται, ότι δεδομένης της ιδιαίτερης φύσης των τραπεζικών υπηρεσιών, οι οποίες ως αγαθό αναλώνονται με την παροχή τους, όλες σχεδόν οι τραπεζικές συμβάσεις απευθύνονται σε τελικούς αποδέκτες.

Οι ανωτέρω απόψεις δεν αλληλοαναιρούνται απαραίτητα, απλώς συγκρούονται σε μερικά σημεία, σε άλλα όμως συμπίπτουν. Ο συγκερασμός των επιχειρημάτων και των δύο απόψεων θα μας οδηγήσει σε γόνιμα συμπεράσματα για ορθή αντιμετώπιση του ζητήματος της έννοιας του καταναλωτή.

### **Κεφάλαιο 2**

#### **2. Η προστασία του καταναλωτή στο πλαίσιο χρήσης χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών**

##### **2.1. Εισαγωγή – Οριοθέτηση**

Βασικό μέλημα του ενωσιακού νομοθέτη αποτέλεσε η προώθηση της ενιαίας αγοράς, η οποία χαρακτηρίζεται από ελεύθερη διακίνηση προϊόντων και υπηρεσιών και προς τούτη την κατεύθυνση κινήθηκε. Στο πλαίσιο μιας ενιαίας αγοράς όμως, ο ευρωπαϊός καταναλωτής βρίσκεται αντιμέτωπος με ποικίλα αγαθά και υπηρεσίες γι' αυτό και έχει ανάγκη εκτενούς προστασίας. Κύριος στόχος της ενιαίας αγοράς είναι να επιτρέψει στους καταναλωτές να επωφεληθούν αρχικά από αυτήν, προσφέροντάς τους παράλληλα την απαιτούμενη προστασία ώστε να έχουν τη δυνατότητα ελεύθερης επιλογής αγαθών και υπηρεσιών καλύτερης ποιότητας στην καλύτερη τιμή χωρίς να πρέπει να εξετάζουν την προέλευση των αγαθών ή την εθνικότητα των παρεχόντων τις υπηρεσίες.

<sup>9</sup> Βλέπε Δούβλης (1999), ΕΤΡΑΧρΔ, 17 καθώς και του ιδίου (2003), Η υπαγωγή ή μη των τραπεζικών εγγυητών στο ν. 2251/1994 για την προστασία των καταναλωτών, ΔΕΕ, 878

<sup>10</sup> Βλέπε Δωρής (2004), Ο χαρακτηρισμός αντισυμβαλλομένων τραπεζών ως καταναλωτών, ως προϋπόθεση για την προστασία τους από καταχρηστικούς ΓΟΣ, ΝοΒ 2004, σελ. 739 επ.

Επιπλέον, οι καταναλωτές στην ενιαία αγορά, πρέπει να έχουν την ίδια προστασία με εκείνη που θα είχαν σε μια εθνική αγορά. Γι' αυτούς τους λόγους τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που διατίθενται σ' αυτήν πρέπει να είναι ασφαλή και οι καταναλωτές θα πρέπει να λαμβάνουν τις κατάλληλες πληροφορίες ώστε να προβαίνουν στις αρμόζουσες επιλογές.

Η ευρωπαϊκή πολιτική υπέρ των καταναλωτών επιδιώκει στόχους διαφύλαξης των συμφερόντων, της υγείας και της ασφάλειας των καταναλωτών, όπως διατυπώνεται στο άρθρο 169 της συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Αυτή η πολιτική προωθεί το δικαίωμα των καταναλωτών για εκπαίδευση και ενημέρωση, καθώς και για το δικαίωμά τους να οργανώνονται με σκοπό την προάσπιση των συμφερόντων τους.

Στο πλαίσιο αυτό, η πολιτικής της Ευρωπαϊκής Ένωσης έχει εξασφαλίσει στους καταναλωτές υψηλό επίπεδο προστασίας σε πολλούς τομείς. Ενδεικτικά αναφέρουμε α. την καθιέρωση προτύπων ασφαλείας των προϊόντων, β. την απαγόρευση διάθεσης ελαττωματικών προϊόντων, γ. την απαγόρευση αθέμιτων εμπορικών πρακτικών, δ. την απαγόρευση της παραπλανητικής και συγκριτικής διαφήμισης, ε. την απαγόρευση καταχρηστικών ρητρών στις συμβάσεις, στ. προστασία καταναλωτών από σύναψη ηλεκτρονικών ή εξ αποστάσεως συμβάσεων κ.ά.

## **2.2. Ειδικότερα η προστασία του καταναλωτή χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών**

Όπως ορίζεται και στο άρθρο 169 ΣΛΕΕ<sup>11</sup>, η Ευρωπαϊκή Ένωση προκειμένου να διασφαλίσει αυξημένο το επίπεδο προστασίας των καταναλωτών προχωράει σε μέτρα που στηρίζουν, συμπληρώνουν και παρακολουθούν την πολιτική των κρατών μελών. Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο, αποφασίζοντας σύμφωνα με τη συνήθη νομοθετική διαδικασία θεσπίζουν τα μέτρα εκείνα που βοηθούν στην επίτευξη του στόχου τους. Τα μέτρα που θεσπίζονται ωστόσο, δεν εμποδίζουν τα κράτη μέλη να διατηρούν ή να εισάγουν νέα και ίσως αυστηρότερα προστατευτικά μέτρα. Αυτά όμως, θα πρέπει να συμβιβάζονται με τις Συνθήκες και να κοινοποιούνται στην Επιτροπή<sup>12</sup>.

Έτσι λοιπόν, βλέπουμε μια σειρά από Οδηγίες που αφορούν: α. σε καταχρηστικούς όρους συναλλαγών, β. παραπλανητικές διαφημίσεις και αθέμιτες εμπορικές πρακτικές αλλά και γ. στη δικαστική προστασία καθώς και δ. σε εναλλακτικούς ή συμπληρωματικούς τρόπους πρόσβασης των καταναλωτών στη δικαιοσύνη.

Ειδικότερα, όσον αφορά, στον καταναλωτή χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, η προστασία του πρέπει να είναι ιδιαίτερα αποτελεσματική καθότι η συνολική συμπεριφορά των καταναλωτών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών επηρεάζει την εύρυθμη λειτουργία της αγοράς. Η ολοκλήρωση των χρηματοπιστωτικών αγορών έχει στόχο την ενίσχυση του τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, προκειμένου ιδίως να βελτιωθούν οι επιδόσεις των οικονομικών φορέων και να αυξηθεί η ρευστότητα, ο ανταγωνισμός, η οικονομική σταθερότητα και η προστασία των χρηστών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, σε ότι αφορά τους καταναλωτές, η έκδοση πολλών νομικών πράξεων κρίθηκε αναγκαία λαμβανομένου υπόψη ότι τα τελευταία χρόνια οι χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες που προσφέρονται σε αυτούς έχουν εξελιχθεί σε μεγάλο βαθμό και είναι αρκετά σύνθετες με αποτέλεσμα να υπάρχουν αυξημένες ανάγκες προστασίας των χρηστών των υπηρεσιών αυτών διότι δεν έχουν συνήθως επαρκή εμπειρία και τεχνογνωσία για τις συναλλαγές στις σύγχρονες χρηματοπιστωτικές αγορές.

<sup>11</sup> Βλέπε Συνθήκη για τη Λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΣΛΕΕ) άρθρο 169

<sup>12</sup> Βλέπε σχετικά Δελούκα- Ιγγλέση (2014), σελ. 5 επ.

Τέλος, είναι εξαιρετικής σημασίας η διασφάλιση ενός υψηλού και ισοδύναμου επιπέδου προστασίας όλων των καταναλωτών της ευρωπαϊκής ένωσης, ώστε να ενισχυθεί η καταναλωτική εμπιστοσύνη<sup>13</sup>. Κατ' αυτόν τον τρόπο, η ελεύθερη κυκλοφορία των χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών θα μπορεί να πραγματοποιείται με τις καλύτερες δυνατές συνθήκες, προστατεύοντας και τα δύο συμβαλλόμενα μέρη, ήτοι τόσο τον καταναλωτή όσο και τον προμηθευτή ή πάροχο υπηρεσιών.

### **Κεφάλαιο 3**

#### ***3. Η προστασία του καταναλωτή ως αίτημα ρυθμιστικής παρέμβασης στο χρηματοπιστωτικό σύστημα***

##### ***3.1. Γενική θεώρηση***

Γενικά παραδεκτό στη θεωρία είναι το γεγονός πως μεταξύ προμηθευτή και καταναλωτή υφίσταται ανισορροπία. Η ανισορροπία αυτή αποδίδεται σε δύο κυρίως λόγους εκ των οποίων ο πρώτος είναι η ασυμμετρία πληροφόρησης μεταξύ προμηθευτή και καταναλωτή, καθώς ο προμηθευτής διαθέτει κατά τεκμήριο μεγαλύτερη τεχνογνωσία και πληροφόρηση έναντι του καταναλωτή σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που παρέχει και ο δεύτερος είναι η μειωμένη διαπραγματευτική ικανότητα του καταναλωτή έναντι του προμηθευτή, κυρίως λόγω της ευρύτατης χρήσης των μαζικών γενικών όρων συναλλαγών (ΓΟΣ).

Οι πρωταρχικές δικαιολογητικές βάσεις-αίτηματα της ρυθμιστικής παρέμβασης λοιπόν, για τη διασφάλιση των οικονομικών συμφερόντων του καταναλωτή είναι κυρίως δύο. Ακολουθεί όμως και μία τρίτη δικαιολογητική βάση – αίτημα, που σχετίζεται με την παροχή πιστώσεων στους καταναλωτές και αφορά στην πρόληψη και αποφυγή της υπερχρέωσης τους. Με την απελευθέρωση των αγορών και την εύκολη πρόσβαση των καταναλωτών στις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες αυξήθηκε και η ανάγκη προστασίας τους. Ο συνδυασμός τους δε, με την απουσία αξιολόγησης της πιστοληπτικής ικανότητας των δανειοληπτών από τις τράπεζες καθώς και την έλλειψη επαρκούς πληροφόρησης των υποψηφίων δανειοληπτών για τους κινδύνους που καλούνται να αναλάβουν, οδήγησαν πολλά νοικοκυριά σε υπερχρέωση και επιτακτική ανάγκη μεγαλύτερης προστασίας τους<sup>14</sup>.

Για την ικανοποίηση των αιτημάτων αυτών της ρυθμιστικής παρέμβασης είναι αναγκαία η λήψη συγκεκριμένων μέτρων. Ορισμένα από τα μέτρα αυτά εξειδικεύονται και αφορούν ορισμένα μόνο χρηματοπιστωτικά προϊόντα και υπηρεσίες.

##### ***3.2. Πληροφοριακή ασυμμετρία μεταξύ πιστωτικού φορέα και καταναλωτή***

Η δικαιολογητική βάση της ρυθμιστικής παρέμβασης:

Κατά τεκμήριο, στις χρηματοπιστωτικές συναλλαγές ο καταναλωτής έχει μικρότερη πληροφόρηση σε σχέση με τον προμηθευτή. Αυτή η ασυμμετρία πληροφόρησης συνίσταται αρχικά στο γεγονός ότι ο καταναλωτής δεν γνωρίζει τις ιδιότητες και τα χαρακτηριστικά των προσφερόμενων αγαθών ή υπηρεσιών, ώστε να είναι σε θέση να επιλέξει εκείνο το προϊόν που ταιριάζει περισσότερο με το προφίλ και τις ανάγκες του.

---

<sup>13</sup> Βλέπε σχετικά Χριστιανό (1997), σελ. 24 επ.

<sup>14</sup> Βλέπε αναλυτικά Γκόρτσο (2011), σελ. 64 επ.

Επιπλέον, ο καταναλωτής δεν είναι συνήθως σε θέση να γνωρίζει τις διαφορές των προϊόντων της ίδιας κατηγορίας τα οποία προσφέρονται στην αγορά, ώστε να μπορεί να συγκρίνει τις επιμέρους προσφορές και να επωφελείται του ανταγωνισμού προβαίνοντας στην πιο συμφέρουσα γι' αυτόν επιλογή, ενώ ταυτόχρονα δεν γνωρίζει με πληρότητα τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τη συμβατική σχέση με τον προμηθευτή ώστε να είναι σε θέση να αξιοποιεί τα δικαιώματά του αυτά αλλά και να εκπληρώνει έγκαιρα και πλήρως τις υποχρεώσεις που αναλαμβάνει έναντι του προμηθευτή.

Το αίτημα ρυθμιστικής παρέμβασης στο χρηματοπιστωτικό σύστημα είναι η αποκατάσταση της πληροφοριακής ασυμμετρίας μεταξύ καταναλωτή και προμηθευτή.

Τα μέσα υλοποίησης της ρυθμιστικής παρέμβασης:

α. Η παροχή στον καταναλωτή επαρκούς πληροφόρησης για τη φύση και τα χαρακτηριστικά της προσφερόμενης υπηρεσίας, το περιεχόμενο των συμβάσεων που καταρτίζουν τα μέρη καθώς και τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους.

Η πληροφόρηση που πρέπει να παρέχεται βρίσκεται σε συνάρτηση με:

- το είδος της σύμβασης πίστωσης,
- το στάδιο κατά το οποίο παρέχεται η πληροφόρηση (προσυμβατικά, κατά τη σύναψη της σύμβασης και κατά τη διάρκεια αυτής),
- τον τρόπο με τον οποίο πραγματοποιείται η σύναψη της σύμβασης (φυσική παρουσία ή εξ αποστάσεως).

Η παρεχόμενη πληροφόρηση θα πρέπει να είναι ευχερώς προσβάσιμη στον καταναλωτή και το περιεχόμενό της κατανοητό ώστε να είναι σε θέση να την αξιολογήσει και να την αξιοποιήσει επαρκώς. Επίσης, η παρεχόμενη πληροφόρηση είναι ορθό να διαφοροποιείται ανάλογα με τον τρόπο που χρησιμοποιείται για τη σύναψη της σύμβασης, δηλαδή αν συνάπτεται εξ αποστάσεως ή όχι. Ειδικότερα, κατά την εξ αποστάσεως σύναψη σύμβασης παροχής υπηρεσιών, ο καταναλωτής πρέπει να πληροφορείται διεξοδικά για ορισμένα στοιχεία, όπως για παράδειγμα το εφαρμοστέο δίκαιο, τη γλώσσα επικοινωνίας ή το αρμόδιο για την επίλυση τυχόν διαφορών δικαστήριο, στοιχεία τα οποία δεν μπορεί να γνωρίζει με ασφάλεια στο βαθμό που η εξ αποστάσεως παροχή υπηρεσιών λαμβάνει χώρα διασυνοριακά.

Επίσης, θα πρέπει να τονίσουμε ότι η παροχή πληροφόρησης στον καταναλωτή περιορίζει μεν την πληροφοριακή ασυμμετρία μεταξύ προμηθευτή και καταναλωτή πλην όμως δεν την αίρει ολοσχερώς. Αυτό συμβαίνει καθώς η παροχή πληροφόρησης δεν αρκεί καθεαυτή για να σχηματίσει ο καταναλωτής ολοκληρωμένη αντίληψη για το προσφερόμενο προϊόν ή υπηρεσία, καθόσον θα πρέπει και ο ίδιος να είναι σε θέση να κατανοήσει την εν λόγω πληροφόρηση και επιπλέον να αναλώσει τον αναγκαίο χρόνο για την αξιοποίησή της.

Ως προς την υποχρέωση του προμηθευτή, αυτή εξαντλείται στην παροχή πληροφόρησης στον καταναλωτή σύμφωνα με τις προϋποθέσεις που ορίζονται από τη νομοθεσία. Ο προμηθευτής δεν είναι υποχρεωμένος περαιτέρω να διασφαλίσει ότι ο καταναλωτής κατανόησε την πληροφόρηση ή την αξιοποίησε με τον καλύτερο τρόπο σύμφωνα με τις ανάγκες του. Επομένως, η εκπλήρωση της υποχρέωσης του προμηθευτή σε ό,τι αφορά την παροχή πληροφόρησης προς τον καταναλωτή είναι εξαιρετικά αναγκαία αλλά όχι αρκετή για την επίτευξη του τελικού στόχου της ρυθμιστικής παρέμβασης για την αποκατάσταση της πληροφοριακής ασυμμετρίας.

Αναγκαία προϋπόθεση για το σκοπό αυτό αποτελεί λοιπόν η ενεργός συμμετοχή του καταναλωτή στην όλη διαδικασία προκειμένου να κατανοήσει και να αξιοποιήσει την πληροφόρηση, ώστε να αποκομίσει το προσδοκώμενο από την παροχή της όφελος.

### β. Η απαγόρευση των αθέμιτων εμπορικών πρακτικών

Άλλο μέσο για την αποκατάσταση της πληροφοριακής ασυμμετρίας μεταξύ καταναλωτή και προμηθευτή είναι η απαγόρευση των αθέμιτων εμπορικών πρακτικών, περιλαμβανομένης της διαφήμισης, η τυχόν χρήση των οποίων έχει ως αποτέλεσμα είτε την παραπλάνηση του καταναλωτή ως προς τις ιδιότητες και τα χαρακτηριστικά μιας υπηρεσίας είτε την άσκηση πίεσης προς αυτόν για την αποδοχή μιας υπηρεσίας, την οποία δεν θα ελάμβανε εφόσον δεν είχε παραπλανηθεί ή δεν είχε γίνει αποδέκτης της πίεσης αυτής.

Προϋποθέσεις για το χαρακτηρισμό μιας εμπορικής πρακτικής ως αθέμιτης είναι αφενός να είναι αντίθετη προς τις απαιτήσεις της επαγγελματικής ευσυνειδησίας και αφετέρου να στρεβλώνει ουσιωδώς (ή να ενδέχεται) να στρεβλώσει ουσιωδώς την οικονομική συμπεριφορά του καταναλωτή<sup>15</sup>.

Η διαφήμιση, ως έννοια προερχόμενη από την οικονομική επιστήμη, είναι το πιο αποτελεσματικό και συνηθισμένο μέσο με το οποίο η επιχείρηση επικοινωνεί με τους δυνάμει καταναλωτές της κάνοντας τους γνωστά τα προϊόντα της και τις διάφορες πληροφορίες που αφορούν σε αυτά. Αποτελεί λοιπόν μια ιδιαίτερα σημαντική πηγή πληροφόρησης για τους καταναλωτές. Η απαγόρευση χρήσης αθέμιτων πρακτικών λοιπόν, ισχύει και στις διαφημίσεις, διότι γίνεται δεκτό ότι ο καταναλωτής, λόγω της πληροφοριακής ασυμμετρίας σε σχέση με τον προμηθευτή, ενδέχεται να παραπλανηθεί ή να οδηγηθεί μέσω αυτών σε εσφαλμένες αποφάσεις που δεν θα ελάμβανε εφόσον διέθετε την ορθή πληροφόρηση στο στάδιο αυτό<sup>16</sup>.

### γ. Η χρηματοπιστωτική εκπαίδευση

Αντιμέτωπος με πληθώρα νέων προϊόντων και υπηρεσιών ο σύγχρονος καταναλωτής, συχνά βρίσκεται σε σύγχυση ως προς την ορθότητα των επιλογών του. Παράλληλα, είναι γεγονός, πως τόσο ο εθνικός όσο και ο ενωσιακός νομοθέτης θεσπίζουν κάθε απαραίτητο μέτρο για την προστασία των καταναλωτών. Η χρηματοπιστωτική εκπαίδευση πρέπει να διακρίνεται από την προστασία των καταναλωτών, αν και υπάρχει κάποια επικάλυψη μεταξύ των δύο. Η παροχή πληροφοριών σχετικά με οικονομικά θέματα είναι κοινή και στις δύο. Ωστόσο, η χρηματοπιστωτική εκπαίδευση συμπληρώνει την πληροφορία αυτή με την παροχή διδασκαλίας, ενώ η προστασία των καταναλωτών τονίζει την ρύθμιση και την εποπτεία για την επιβολή ελάχιστων προτύπων. Από τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα επίσης απαιτείται η παροχή της κατάλληλης ενημέρωσης στους πελάτες για την ενίσχυση της νομικής προστασίας των καταναλωτών. Τέλος, τονίζεται η ανάγκη πρόβλεψης συστημάτων προσφυγής για τις περιπτώσεις όπου θα ανακύψει κάποιο ζήτημα. Σκοπός της χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης λοιπόν είναι να λειτουργήσει προληπτικά και να διευκολύνει την ενισχυμένη προστασία των καταναλωτών.

## 3.3 Η μειωμένη διαπραγματευτική ικανότητα του καταναλωτή

Η δικαιολογητική βάση της ρυθμιστικής παρέμβασης:

Η εμφάνιση και επικράτηση μεγάλων πολυεθνικών εταιρειών στο παγκόσμιο εμπόριο σε συνδυασμό με τη μαζική προσφορά προϊόντων προς το καταναλωτικό κοινό έχουν ως αποτέλεσμα την ενίσχυση του απρόσωπου χαρακτήρα των συναλλαγών σε μεγάλο βαθμό. Οι φορείς επιχειρηματικών δραστηριοτήτων πλέον δεν εμφανίζονται και δεν διαπραγματεύονται άμεσα με τον καταναλωτή. Φροντίζουν ωστόσο να εκφράζουν τις

<sup>15</sup> Βλέπε σχετικά Δελούκα- Ιγγλέση (2014), σελ. 283 επ.

<sup>16</sup> Βλέπε σχετικά Δελούκα- Ιγγλέση (2014), σελ. 247 επ.

συμβατικές τους επιθυμίες μέσω προδιατυπωμένων όρων συναλλαγών που αφορούν πλήθος μελλοντικών συμβάσεων. Οι όροι αυτοί επιβάλλονται στον καταναλωτή ως αναγκαίο προαπαιτούμενο σύναψης της σχετικής σύμβασης. Με αυτήν την τακτική, οι επιχειρήσεις εξοικονομούν χρόνο και χρήμα, αποφεύγοντας τις χρονοβόρες και πολυέξοδες διαπραγματεύσεις με τον εκάστοτε υποψήφιο αντισυμβαλλόμενο<sup>17</sup>. Ο καταναλωτής, στην μεγάλη πλειοψηφία των περιπτώσεων δέχεται τους ΓΟΣ που τίθενται από τον προμηθευτή χωρίς αντίρρηση, αφού αφενός δεν έχει τις αναγκαίες για την πλήρη κατανόησή τους γνώσεις, και αφετέρου δεν διαθέτει την οικονομική υπεροχή και ισχύ για τη διαπραγματεύσή τους. Ο καταναλωτής, λοιπόν, ως το ασθενέστερο μέρος έχει κατά τεκμήριο μειωμένη διαπραγματευτική ικανότητα σε σχέση με τον προμηθευτή. Η χρήση των ΓΟΣ είναι τόσο διαδεδομένη στις συναλλαγές, ώστε είναι μάλλον αδύνατη η αποφυγή τους.

Το φαινόμενο των ΓΟΣ βρήκε πρόσφορο έδαφος και στις τραπεζικές συναλλαγές. Ως κύρια αιτία του είναι η επικράτηση του καταναλωτικού προτύπου, που ωθεί τους καταναλωτές στον υπερβολικό δανεισμό και συνακόλουθα στην κατακόρυφη αύξηση των παρεχόμενων τραπεζικών υπηρεσιών.

Γίνεται λοιπόν δεκτό ότι υπάρχει συμβατική ανισορροπία μεταξύ καταναλωτή και προμηθευτή και η δικαιολογητική βάση της ρυθμιστικής παρέμβασης συνίσταται στην επιδίωξη αποκατάστασης της εν λόγω ανισορροπίας.

Τα μέσα υλοποίησης της ρυθμιστικής παρέμβασης:

Η ρυθμιστική παρέμβαση που ασκείται για την αντιμετώπιση της μειωμένης διαπραγματευτικής ικανότητας του καταναλωτή έναντι του προμηθευτή λόγω της ευρύτατης χρήσης ΓΟΣ εκφράζεται με τρία κυρίως μέσα με τα οποία επιδιώκεται:

- α. ο έλεγχος και η απαγόρευση των καταχρηστικών ΓΟΣ, ώστε ο καταναλωτής να μην δεσμεύεται από τυχόν καταχρηστικούς ΓΟΣ
- β. η κατοχύρωση ορισμένων κρίσιμων για τη συναλλακτική σχέση δικαιωμάτων του καταναλωτή,
- γ. η διευκόλυνση της δυνατότητας προσφυγής του καταναλωτή στη δικαιοσύνη και επίλυσης των διαφορών που τυχόν έχει με τον προμηθευτή.

Αρχικά ως καταχρηστικοί νοούνται οι όροι που δεν έχουν αποτελέσει αντικείμενο ατομικής διαπραγματεύσης και, παρά την απαίτηση καλής πίστης, δημιουργούν σε βάρος του καταναλωτή σημαντική ανισορροπία ανάμεσα στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που απορρέουν για τα μέρη από τη σύμβαση.

Η προστασία των καταναλωτών από καταχρηστικούς ΓΟΣ, όπως αυτή έχει εξελιχθεί σήμερα στα κράτη μέλη της ΕΕ, οφείλεται κατά ένα μεγάλο ποσοστό στην πρωτοβουλία του ενωσιακού νομοθέτη. Με την οδηγία 93/13/ΕΟΚ της 5.4.1993 σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές καθορίζονται τα γενικά κριτήρια εκτίμησης του καταχρηστικού χαρακτήρα των συμβατικών ρητρών με απώτερο σκοπό την καθιέρωση ενός ομοιόμορφου επιπέδου προστασίας των καταναλωτών ως προς τα ελάχιστα όριά του στην κοινή αγορά.

Περαιτέρω, σε μια περίοδο που οι παραδοσιακές μορφές απονομής της δικαιοσύνης συνεπάγονται για τον καταναλωτή υψηλό κόστος και χρονοβόρες διαδικασίες, καθίσταται επιτακτική η ανάγκη θέσπισης εναλλακτικών μηχανισμών ή τρόπων επίλυσης διαφορών, που μπορούν να αποτελέσουν κατάλληλο συμπλήρωμα προς την κλασική μορφή απονομής της δικαιοσύνης<sup>18</sup>. Η σταδιακή προώθηση, ανάπτυξη και

<sup>17</sup> Βλέπε σχετικά Βασιλόπουλος (2008), σελ. 9 επ.

<sup>18</sup> Βλέπε σχετικά Μπώλος (2008), σελ.1484 επ.



εδραίωση των εναλλακτικών τρόπων επίλυσης διαφορών σε ευρωπαϊκό επίπεδο οφείλεται εν πολλοίς στις προσπάθειες των θεσμικών οργάνων της ΕΕ για την πρόσβαση των καταναλωτών στη δικαιοσύνη και ιδίως μέσω των συστάσεων 98/257/ΕΚ και 2001/310/ΕΚ.

Στο ελληνικό δίκαιο οι δύο σημαντικότεροι φορείς εξώδικης επίλυσης καταναλωτικών διαφορών είναι α. ο Συνήγορος του Καταναλωτή και β. ο Μεσολαβητής Τραπεζικών και Επενδυτικών Υπηρεσιών.

Το τελευταίο μέσο υλοποίησης της ρυθμιστικής παρέμβασης, συνδέεται έμμεσα μόνο με τη μειωμένη διαπραγματευτική ικανότητα του καταναλωτή, στο μέτρο που δεν λειτουργεί προληπτικά, δηλαδή στο περιεχόμενο των συμβάσεων που συνάπτει ο καταναλωτής με τον προμηθευτή αλλά κατασταλτικά, διευκολύνει δηλαδή την εκ των υστέρων επίλυση των διαφορών που τυχόν ανακύψουν μεταξύ τους.

### **3.4 Η πρόληψη της υπερχρέωσης**

Η δικαιολογητική βάση της ρυθμιστικής παρέμβασης

Τα τελευταία χρόνια με την συνεχή παροχή πιστώσεων στους καταναλωτές, παρατηρείται μια αυξανόμενη τάση υπερχρέωσης των νοικοκυριών. Η τάση αυτή αποδίδεται στην ολοένα και πιο «εύκολη» πρόσβαση του καταναλωτή σε χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, στην πολλαπλή χρέωση ορισμένων νοικοκυριών και στην αδυναμία του καταναλωτή να αξιολογήσει σε ορισμένες περιπτώσεις αντικειμενικά και ορθολογικά τις οικονομικές δυνατότητές του. Αίτημα της ρυθμιστικής παρέμβασης αποτελεί η πρόληψη της υπερχρέωσης των καταναλωτών και η αποφυγή των επικίνδυνων συνεπειών που μπορεί να έχει το φαινόμενο αυτό.

Τα μέσα υλοποίησης της ρυθμιστικής παρέμβασης

Η σχετικά πρόσφατη εμφάνιση του φαινομένου της υπερχρέωσης δεν έχει ακόμα επιτρέψει την οριστικοποίηση των απόψεων για την καλύτερη δυνατή παρέμβαση σε ό,τι αφορά την πρόληψη και αποφυγή της υπερχρέωσης και των καταναλωτών. Τα μέτρα τα οποία λαμβάνονται στην παρούσα συγκυρία είναι τα ακόλουθα:

- η επιβολή στα πιστωτικά ιδρύματα της υποχρέωσης να αναπτύξουν εσωτερικά συστήματα διαχείρισης πιστωτικού κινδύνου ώστε να εντοπίζουν υφιστάμενους ή δυνητικούς πελάτες που έχουν αυξημένη πιθανότητα να μην ανταποκριθούν στις μελλοντικές οικονομικές τους υποχρεώσεις,
- η επιβολή στα πιστωτικά ιδρύματα της υποχρέωσης να μην δανείζουν κανένα καταναλωτή στο βαθμό που το ποσό εξυπηρέτησης των δανείων τους υπερβαίνουν ένα εύλογο ποσοστό του συνολικού διαθέσιμου εισοδήματός του,
- η καθιέρωση της αρχής του υπεύθυνου δανεισμού,
- η καθιέρωση διατάξεων για την πτώχευση ιδιωτών.

Επισημαίνεται ότι τα τρία πρώτα μέτρα, τα οποία έχουν καθιερωθεί ευρύτερα για τη διασφάλιση της σταθερότητας του χρηματοπιστωτικού συστήματος, αφορούν την πρόληψη της υπερχρέωσης και το τέταρτο την αντιμετώπιση των συνεπειών της εφόσον επέλθει<sup>19</sup>.

---

<sup>19</sup> Βλέπε σχετικά Γκόρτσο (2011), σελ. 66 επ.

## ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ: ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΗΣ ΕΝΝΟΙΑΣ ΤΟΥ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΟΥ ΕΓΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ (FINANCIAL LITERACY)

### Κεφάλαιο 1

#### 1.1 Αυξανόμενη σημασία των οικονομικών αποφάσεων των ατόμων

Η σημασία της χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης έχει αυξηθεί κατά την τελευταία δεκαετία, μεταξύ άλλων και ως συμπλήρωμα για την οικονομική προστασία των καταναλωτών. Βασικό σκοπό της αποτελούν τόσο η στήριξη της χρηματοπιστωτικής σταθερότητας όσο και η οικονομική ευημερία των ατόμων. Οι χρηματοοικονομικές γνώσεις, ειδικότερα, έχουν αναγνωριστεί ως βασική δεξιότητα ζωής για τα άτομα, ως αποτέλεσμα των εξελίξεων στις χρηματοπιστωτικές αγορές αλλά και των οικονομικών και πολιτικών αλλαγών.

Σε έναν αυξανόμενο αριθμό χωρών, ολοένα και μεγαλύτερο τμήμα του πληθυσμού έχει πρόσβαση σε βασικά προϊόντα συναλλαγών από ότι στο παρελθόν. Σε παγκόσμιο επίπεδο, ο αριθμός των νέων καταθέσεων που δημιουργήθηκε στις εμπορικές τράπεζες αυξήθηκε με περίπου 30-50 νέους λογαριασμούς ανά 1000 ενήλικες κάθε χρόνο. Επιπλέον, οι καταναλωτές απολαμβάνουν μεγαλύτερη πρόσβαση σε μια ποικιλία μέσων πίστωσης και αποταμιεύσεων που παρέχονται από διαφορετικούς φορείς, όπως τράπεζες καθώς και χρηματιστηριακές εταιρείες<sup>20</sup>.

Την ίδια στιγμή, οι χρηματοπιστωτικές αγορές έχουν γίνει πιο πολύπλοκες όπως και τα νέα προϊόντα που προσφέρονται στους καταναλωτές. Οι εξελίξεις στον τομέα της τεχνολογίας έχει οδηγήσει σε πολλαπλασιασμό των νέων χρηματοπιστωτικών προϊόντων, προσαρμοσμένων στις πολύ συγκεκριμένες ανάγκες της αγοράς. Ακόμα και απλά προϊόντα όπως είναι οι λογαριασμοί ταμειυτηρίου, τώρα προσφέρονται σε μια ποικιλία μορφών και με διαφορετικά χαρακτηριστικά. Αυτή η αύξηση στην πολυπλοκότητα των προϊόντων και στην προσφορά σημαίνει ότι σχετικά απλά προϊόντα μπορούν να γίνει περίπλοκα για τον μέσο καταναλωτή, δεδομένου ότι συχνά απαιτούν την κατανόηση των οικονομικών εννοιών. Τόσο στις αναπτυγμένες όσο και στις αναδυόμενες οικονομίες, η διευκόλυνση στην πρόσβαση σε μια σειρά από χρηματοπιστωτικές επιλογές, σε συνδυασμό με την έλλειψη ανάλυσης της πιστοληπτικής ικανότητας από τα πιστωτικά ιδρύματα έχουν οδηγήσει σε ανησυχητικά επίπεδα υπερχρέωσης μεταξύ τμημάτων του πληθυσμού.

Τα άτομα ανά τον κόσμο που ζουν σε διαφορετικές οικονομικές, χρηματοοικονομικές συνθήκες και κοινωνικό περιβάλλον, πρέπει να αναλάβουν μεγαλύτερη ευθύνη για τη μελλοντική οικονομική ευημερία και την προστασία τους. Στις ανεπτυγμένες και αναδυόμενες οικονομίες, οι αλλαγές στις ρυθμίσεις δημόσιας και επαγγελματικής κοινωνικής πρόνοιας σε συνδυασμό με το προσδόκιμο ζωής που αυξάνεται, οδήγησε σε αύξηση του αριθμού των εργαζομένων οι οποίοι αναλαμβάνουν περισσότερες οικονομικές ευθύνες. Αυτό ισχύει ιδιαίτερα σε σχέση με τον προγραμματισμό για τη συνταξιοδότησή τους, αλλά και για τη χρηματοδότηση των μακροπρόθεσμων αναγκών υγειονομικής περίθαλψης. Στις περισσότερες χώρες, η συνεχιζόμενη δύσκολη οικονομική κατάσταση και η ασταθής αγορά εργασίας σημαίνει, επίσης, ότι τα άτομα και οι οικογένειές τους πρέπει να προγραμματίσουν για το άμεσο και το μακροπρόθεσμο μέλλον τους και ιδίως για τα απροσδόκητα γεγονότα που μπορούν να συμβούν στη ζωή τους, τα οποία περιλαμβάνουν και την απώλεια εισοδήματος.

<sup>20</sup> Βλέπε σχετικά Hung, Parker and Yoong (2009)

Οι εξελίξεις αυτές, καθώς και η πολυπλοκότητα, αλληλεξάρτηση και παγκοσμιοποίηση των χρηματοπιστωτικών και οικονομικών συστημάτων, οδηγούν τα άτομα σε αποφάσεις μικροοικονομικού και μακροοικονομικού επιπέδου<sup>21</sup>.

### **1.2 Τα χαμηλά επίπεδα χρηματοοικονομικών γνώσεων σε όλο τον κόσμο**

Οι πολυπληθείς έρευνες που διεξάγονται τόσο από διεθνείς οργανισμούς όσο και από εθνικές αρχές επισημαίνουν ότι τα περισσότερα άτομα δεν έχουν τα εφόδια για να επωφεληθούν από τις νέες οικονομικές δυνατότητες, ούτε να ανταποκριθούν στις ευθύνες που γεννώνται. Κατά μέσο όρο, τα άτομα και τα νοικοκυριά εν γένει, διαθέτουν μόνο κάποιες βασικές οικονομικές γνώσεις. Η κατανόηση σημαντικών αλλά ταυτόχρονα πολύπλοκων χρηματοπιστωτικών εννοιών, όπως π.χ. τόκοι ανατοκισμού, δεν είναι δυνατή για σημαντικό ποσοστό του πληθυσμού κάθε χώρας. Μελέτες που πραγματοποιήθηκαν σε εθνικό επίπεδο (π.χ. στις Ηνωμένες Πολιτείες) δείχνουν επίσης, ότι οι καταναλωτές τείνουν να υπερεκτιμούν τις οικονομικές τους γνώσεις, και να αγνοούν τις ανάγκες τους για εκπαίδευση. Στις αναδυόμενες οικονομίες, ιδίως, το επίπεδο της οικονομικής παιδείας και της χρήσης των διαθέσιμων υφιστάμενων χρηματοπιστωτικών προϊόντων θα μπορούσε να χαρακτηριστεί στην καλύτερη περίπτωση χαμηλό. Γενικά, σε όλο τον κόσμο, τα άτομα τείνουν να εμφανίζουν περιορισμένες οικονομικές ικανότητες. Επιπλέον, σε διάφορες χώρες, ενώ μια σημαντική μερίδα του πληθυσμού φαίνεται να έχει κάποιες βασικές οικονομικές γνώσεις σχετικά με τη βραχυπρόθεσμη διαχείριση των χρημάτων, παρουσιάζει προβλήματα στην εφαρμογή αυτών των γνώσεων σε άλλους τομείς. Παραδείγματα αποτελούν η έλλειψη αποταμίευσης, η υπερβολική εξάρτηση από την πίστωση, καθώς και οι δυσκολίες στην επιλογή των κατάλληλων χρηματοοικονομικών προϊόντων και στη λήψη οικονομικών αποφάσεων.

Τα αποτελέσματα αυτών των ερευνών παρουσιάζουν ακόμα μεγάλες διαφορές στο επίπεδο χρηματοοικονομικών γνώσεων διαφόρων ομάδων προσώπων, τόσο μεταξύ τους όσο και εντός των χωρών. Χαρακτηριστικό κριτήριο αποτελεί το φύλο. Διεθνείς και εθνικές έρευνες αποκαλύπτουν ότι, συγκεκριμένες ομάδες, βρίσκουν ιδιαίτερα δύσκολο να ασχοληθούν με οικονομικά θέματα και έτσι εμφανίζουν χαμηλότερα επίπεδα χρηματοοικονομικών γνώσεων. Αυτές οι ομάδες μπορεί να διαφέρουν ανάλογα με τις εθνικές συνθήκες, αλλά σε γενικές γραμμές περιλαμβάνουν τους νέους (σχεδόν σε όλες τις χώρες), τις γυναίκες (στην πλειονότητα των χωρών, με ελάχιστες εξαιρέσεις), τους ηλικιωμένους και συμπεριλήφθηκαν, σχετικά πρόσφατα, τα άτομα με ιδιαίτερα χαμηλό εισόδημα και οι μετανάστες<sup>22</sup>.

### **1.3 Η χρηματοπιστωτική εκπαίδευση ως πολιτική απάντηση**

Για την αντιμετώπιση των προβλημάτων αυτών, και κυρίως για τα χαμηλά επίπεδα χρηματοοικονομικών γνώσεων, οι κυβερνήσεις έχουν αρχίσει να σχεδιάζουν προγράμματα χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης των πολιτών, είτε ως αυτόνομο τρόπο είτε ως συμπλήρωμα της προστασίας των καταναλωτών χρηματοπιστωτικών προϊόντων ή / και υπηρεσιών. Η χρηματοπιστωτική εκπαίδευση έχει ως στόχο την ενδυνάμωση των ατόμων στη χρηματοπιστωτική αγορά καθώς και να τους επιτραπεί η καλύτερη διαχείριση των πόρων που διαθέτουν ώστε εμμέσως να βελτιωθούν και τα οικονομικά των νοικοκυριών τους. Αυτό ισχύει ιδίως για χώρες με διαφορετικά επίπεδα οικονομικής ανάπτυξης, αλλά και γι' αυτές με αναδυόμενη μεσαία τάξη, όπως επίσης και για τους φτωχούς οικονομικά αποκλεισμένους<sup>23</sup>.

<sup>21</sup> Βλέπε σχετικά Hastings, Madrian and Skimmyhorn (2012)

<sup>22</sup> Βλέπε σχετικά Lusardi and Mitchell (2013)

<sup>23</sup> Βλέπε αναλυτικά OECD (2005), Improving Financial Literacy

Η χρηματοπιστωτική εκπαίδευση είναι μια διαδικασία που λαμβάνει υπόψη και καλύπτει τις διαφορετικές ανάγκες των ατόμων σε διαφορετικά κοινωνικο-οικονομικά πλαίσια. Ως απόκτηση χρηματοοικονομικών γνώσεων που είναι το αποτέλεσμα αυτής της διαδικασίας, ορίζεται ο συνδυασμός της οικονομικής ευαισθητοποίησης, της γνώσης, των δεξιοτήτων, της στάσης και των απαραίτητων συμπεριφορών που απαιτούνται να έχουν οι καταναλωτές ώστε να προχωρήσουν σε χρηστές δημοσιονομικές αποφάσεις που θα τους οδηγήσουν στην οικονομική ευημερία. Η εκμάθηση χρηματοοικονομικών όρων περιλαμβάνει διάφορα στάδια. Μπορεί να ξεκινήσει με την εκμάθηση πολύ βασικών εννοιών, όπως είναι η γνωστοποίηση των χαρακτηριστικών και τα προτερήματα της χρήσης των διαθέσιμων χρηματοπιστωτικών προϊόντων και έπειτα να προχωρήσει σε πιο προχωρημένα ζητήματα, τα οποία περιλαμβάνουν τη γνώση περιπλοκότερων οικονομικών εννοιών και την ανάπτυξη των δεξιοτήτων εκείνων που θα βοηθήσουν στη διαχείριση των προσωπικών οικονομικών των ατόμων, τόσο βραχυπρόθεσμα όσο και μακροπρόθεσμα. Όλα τα στάδια όμως απόκτησης χρηματοοικονομικών γνώσεων περιλαμβάνουν κυρίως αλλαγή της οικονομικής συμπεριφοράς των ιδιωτών.

Η αποτελεσματική χρηματοπιστωτική εκπαίδευση μπορεί να είναι επωφελής για τα άτομα, αλλά και για τον ιδιωτικό τομέα και την πολιτική γενικότερα. Η εκπαίδευση μπορεί να βοηθήσει στην ενσωμάτωση των διεθνών πολιτικών, δημιουργώντας καταναλωτές με μεγαλύτερη επίγνωση των διαθέσιμων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση σχετικά με τη χρήση τους. Επίσης, συμβάλλει ώστε οι καταναλωτές να είναι σε θέση να συγκρίνουν τα χρηματοπιστωτικά προϊόντα και να κάνουν αποτελεσματική χρήση των επιλογών τους, καθώς και στην προώθηση της μακροπρόθεσμης αποταμίευσης και του ορθού προγραμματισμού για τη συνταξιοδότηση, όπως και για τη σοφότερη χρήση της πίστωσης. Ως εκ τούτου, η χρηματοπιστωτική εκπαίδευση μπορεί να συμβάλει στην ανάπτυξη των χρηματοπιστωτικών συστημάτων και των αγορών, καθώς και στην προώθηση του διαφανούς ανταγωνισμού μεταξύ των παρόχων χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Στις περισσότερες χώρες, η χρηματοοικονομική εκπαίδευση θεωρείται ως η πρώτη γραμμή άμυνας και προστασίας των καταναλωτών χρηματοπιστωτικών προϊόντων ως συμπλήρωμα των κατάλληλων ρυθμιστικών μέτρων.<sup>24</sup>

Λαμβάνοντας υπόψη αυτά τα πιθανά οφέλη, η χρηματοπιστωτική εκπαίδευση αναγνωρίζεται ως βασικός πυλώνας της οικονομικής μεταρρύθμισης και ως απαραίτητο συμπλήρωμα προς την προληπτική εποπτεία. Η αναγνώριση αυτή έχει οδηγήσει κυρίως στην ανάπτυξη ενός ευρέος φάσματος πρωτοβουλιών εκπαίδευσης από δημόσιες, ρυθμιστικές αρχές και διάφορους ιδιωτικούς φορείς καθώς και από τους άμεσα ενδιαφερόμενους πολίτες κατά τα τελευταία έτη.

Το πρόσφατο διάστημα το ποσό των πόρων που δαπανώνται για την εκπαίδευση έχει αυξηθεί, όπως και η σπουδαιότητα που της δίνεται ώστε να επιτευχθεί η εξασφάλιση της αποτελεσματικότητας και της συνέπειας των προγραμμάτων αυτής και των μακροπρόθεσμων συνέπειών τους. Ταυτόχρονα, οι κυβερνήσεις έχουν συνειδητοποιήσει ότι, δεδομένης της μακροχρόνιας φύσης των οικονομικών πολιτικών εκπαίδευσης και της διατομεακής φύσης τους με τη συμμετοχή κυβερνήσεων και οικονομικών και εκπαιδευτικών αρχών, είναι αναγκαίο να καθοριστεί η σχεδίαση ενός αποτελεσματικού πλαισίου. Έτσι οι χώρες έχουν αρχίσει τη θέσπιση συντονισμένων και προσαρμοσμένων στρατηγικών για την επίτευξη αυτών των στόχων απόδοσης για να αποφευχθεί η επικάλυψη των πόρων και των προσπαθειών, εξασφαλίζοντας παράλληλα τη συμμετοχή όλων των ενδιαφερόμενων φορέων.

---

<sup>24</sup> Βλέπε σχετικά Ambuehl Sandro, Bernheim B. Douglas and Lusardi Annamaria (2014)

## Κεφάλαιο 2

### 2.1 Ορισμός και περιεχόμενο χρηματοπιστωτικού εγγραμματισμού

Ο χρηματοπιστωτικός εγγραμματισμός έχει αποτελέσει θέμα σε πολλές χώρες περιλαμβανομένων τόσο των ανεπτυγμένων όσο και αναπτυσσόμενων κοινωνιών. Το κόστος του χαμηλού χρηματοπιστωτικού εγγραμματισμού είναι σημαντικό για την κοινωνία και έχει αναγνωριστεί σαφώς από τους ερευνητές. Όμως τι ορίζουμε ως χρηματοπιστωτικό εγγραμματισμό (financial literacy); Αρχικά ως επινόηση εμφανίστηκε από τον Jumpstr Coalition στην εναρκτήρια μελέτη του το 1997 για τον Προσωπικό Χρηματοπιστωτικό Εγγραμματισμό. Σ' αυτή τη μελέτη ως «financial literacy» ορίζεται ως η ικανότητα να χρησιμοποιεί κάποιος τις γνώσεις και τις δεξιότητες του, για τη διαχείριση των οικονομικών πόρων του αποτελεσματικά, με σκοπό, τη χρηματοοικονομική ασφάλεια καθ' όλη τη διάρκεια ζωής του. Όπως συναντάται στην ακαδημαϊκή βιβλιογραφία, ο χρηματοπιστωτικός εγγραμματισμός λαμβάνει πληθώρα νοημάτων. Χρησιμοποιείται για την αναφορά στη γνώση των χρηματοοικονομικών προϊόντων, όπως π.χ. για τη διαφορά μεταξύ σταθερού και κυμαινόμενου επιτοκίου ενυπόθηκου δανείου, γνώση οικονομικών εννοιών όπως πληθωρισμός, ανατοκισμός κτλ, κτήση μαθηματικών δεξιοτήτων ή αριθμητικής απαραίτητες για τη λήψη αποτελεσματικών χρηματοοικονομικών αποφάσεων, που ασχολούνται με ορισμένες δραστηριότητες, όπως είναι ο οικονομικός σχεδιασμός. Πιο συχνά λοιπόν θεωρείται ως ένα εξειδικευμένο είδος της εμπειρίας του καταναλωτή σχετικά με το πώς διαχειρίζεται τις οικονομικές του υποθέσεις με επιτυχία. Κατά τον Remund ο χρηματοπιστωτικός εγγραμματισμός ορίζεται ως ένα μέτρο του βαθμού στον οποίο κάποιος αντιλαμβάνεται κάποιες βασικές οικονομικές έννοιες και διαθέτει την ικανότητα και την αυτοπεποίθηση να διαχειρίζεται τα προσωπικά οικονομικά του μέσω των κατάλληλων αποφάσεων, βραχυπρόθεσμα, με οικονομικό σχεδιασμό μεγάλης εμβέλειας, ενώ ταυτόχρονα είναι προσεκτικός στα διάφορα γεγονότα της ζωής του και στις μεταβαλλόμενες οικονομικές συνθήκες.

Σύμφωνα με τον ορισμό που δίνει ο ΟΟΣΑ στην έκθεσή του (PISA 2012) ως χρηματοπιστωτικός εγγραμματισμός (financial literacy) νοείται η γνώση και η κατανόηση των οικονομικών εννοιών καθώς και οι δεξιότητες, τα κίνητρα και η αυτοπεποίθηση για την εφαρμογή αυτών των γνώσεων στη λήψη αποτελεσματικών αποφάσεων σε ένα ευρύ φάσμα των οικονομικών πλαισίων ώστε να βελτιωθεί η οικονομική ευημερία των ατόμων και της κοινωνίας και να καταστεί δυνατή η συμμετοχή των καταναλωτών στην οικονομική ζωή<sup>25</sup>.

Πολλές πρωτοβουλίες έχουν αναληφθεί για τη βελτίωση των χρηματοοικονομικών γνώσεων (financial literacy). Βασικό εργαλείο για την ανάπτυξή του αποτελεί η χρηματοπιστωτική εκπαίδευση. Η σπουδαιότητα της τελευταίας έχει αναπτυχθεί ιδιαίτερος τα τελευταία χρόνια, ως αποτέλεσμα των εξελίξεων στις χρηματοπιστωτικές αγορές, καθώς και τις δημογραφικές, οικονομικές και πολιτικές αλλαγές. Οι χρηματοπιστωτικές αγορές εξελίσσονται όλο και περισσότερο, και συνεχώς προσφέρονται νέα προϊόντα<sup>26</sup>. Πλέον οι καταναλωτές έχουν μεγαλύτερη πρόσβαση σε μια ποικιλία μέσων πίστωσης και εργαλείων αποταμίευσης που τους παρέχονται από ένα φάσμα φορέων τόσο από τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα όσο και από τις χρηματιστηριακές εταιρείες.

<sup>25</sup> Βλέπε αναλυτικά Mancebon, Ximenez-de-Embun and Gomez (2015)

<sup>26</sup> Βλέπε Lusardi CRPS No. 2009-35 (2008)

Η χρηματοπιστωτική εκπαίδευση, εξάλλου, πάντα ήταν σημαντική για τους καταναλωτές, βοηθώντας τους στον οικιακό προϋπολογισμό και στη διαχείριση των εσόδων καθώς και στην αποταμίευση και στην αποτελεσματική επένδυση, αποφεύγοντας να πέφτουν θύματα απάτης. Επιπλέον, ως αποτέλεσμα των αλλαγών στις συνταξιοδοτικές ρυθμίσεις, ένας αυξανόμενος αριθμός εργαζομένων καλείται να αναλάβει περισσότερες ευθύνες για την αποταμίευση της σύνταξής του. Με την αύξηση του προσδόκιμου χρόνου ζωής, οι άνθρωποι χρειάζονται να εξασφαλίσουν ότι διαθέτουν επαρκή οικονομικά αποθέματα για το μεγαλύτερο τμήμα της περιόδου της συνταξιοδότησης. Αυτές οι εξελίξεις έχουν σημαντικές συνέπειες για την αποταμιευτική συμπεριφορά των ανθρώπων και ειδικότερα για τις επενδύσεις που πραγματοποιούν εν όψει της συνταξιοδότησής τους, για τους χρήστες πιστωτικών καρτών, καθώς και αυτούς που επιλέγουν να ζουν χωρίς συναλλαγές με πιστωτικά ιδρύματα.

## **2.2 Η χρηματοπιστωτική εκπαίδευση – Γενική θεώρηση**

Είναι πλέον γεγονός, πως ένας αυξανόμενος αριθμός καταναλωτών, χωρών μελών του ΟΟΣΑ, συμμετέχουν ενεργά στις χρηματοπιστωτικές αγορές. Κάποιοι από αυτούς επενδύουν για πρώτη φορά σε οργανωμένη αγορά, όπου τα προϊόντα των επενδυτών αλλάζουν συνεχώς, ενώ για άλλους είναι η πρώτη φορά που επενδύουν σε αγορές και είναι ακόμα πολύ άπειροι. Άλλοι καταναλωτές παίρνουν για πρώτη φορά δάνεια ή αιτούνται για έκδοση πιστωτικής κάρτας. Επιπλέον, για κάποιους άλλους, σαφώς λιγότερους, είναι η πρώτη φορά που ανοίγουν έναν τραπεζικό λογαριασμό. Η ποικιλία και πολυπλοκότητα των χρηματοπιστωτικών προϊόντων που προσφέρονται σήμερα στις χρηματοπιστωτικές αγορές, είτε αφορούν επενδύσεις, είτε αποταμιευτικά προγράμματα, είτε πιστωτικές ή χρεωστικές κάρτες, μπορούν να αποτελέσουν πρόκληση ακόμα και για τον καταναλωτή που διαθέτει βασικές γνώσεις οικονομικών όρων. Πολύ περισσότερο για εκείνους οι οποίοι διαθέτουν ελάχιστη ή και καθόλου γνώση των χρηματοοικονομικών όρων. Πλέον οι ιδιώτες σε πολλές χώρες, καλούνται να λάβουν περισσότερες χρηματοπιστωτικές αποφάσεις, καθώς και να αναλάβουν την ευθύνη των συνεπειών αυτών. Την ίδια στιγμή όμως, ελάχιστοι από αυτούς έχουν κάνει έστω και μια μικρή προετοιμασία αναφορικά στις ευθύνες που θα αναλάβουν και τις συνέπειες που τυχόν κληθούν να αντιμετωπίσουν. Ως εκ τούτου, καθίσταται επιτακτική η ανάγκη, οι καταναλωτές να είναι περισσότερο «μορφωμένοι» σε χρηματοοικονομικά θέματα. Βασική ανησυχία εξάλλου αποτελεί το γεγονός πως τα νοικοκυριά δε θα μπορούν να ανταποκριθούν στις νέες συνθήκες αγοράς και να διαχειριστούν επιτυχώς τα ρίσκα που τους εμφανίζονται. Αυτός είναι και ο βασικός λόγος για τον οποίο πρέπει να ενισχυθούν με πληροφόρηση, συμβουλές και βοήθεια ώστε να μπορέσουν να ανταπεξέλθουν<sup>27</sup>.

Βασικό εργαλείο μετάδοσης των οικονομικών γνώσεων αποτελεί η χρηματοπιστωτική εκπαίδευση. Ο οργανισμός για την οικονομική συνεργασία και την ανάπτυξη (ΟΟΣΑ) καθορίζει συνολικά τη χρηματοοικονομική εκπαίδευση ως «τη διαδικασία με την οποία οι χρηματοπιστωτικοί καταναλωτές / επενδυτές μπορούν να βελτιώσουν την κατανόηση των χρηματοπιστωτικών προϊόντων και των εννοιών και, μέσα από πληροφορίες, οδηγίες και ή αντικειμενικές συμβουλές, να αναπτύξουν τις δεξιότητες και την αυτοπεποίθηση για να αποκτήσουν μεγαλύτερη επίγνωση των χρηματοοικονομικών κινδύνων και των ευκαιριών, να κάνουν συνειδητές επιλογές, ώστε να ξέρουν πού να απευθυνθούν για βοήθεια, καθώς και να λάβουν άλλα αποτελεσματικά μέτρα για να βελτιώσουν την οικονομική τους ευημερία»

---

<sup>27</sup> Βλέπε Tew Kerry and Philip (2014)

Περαιτέρω, αξίζει να αναφερθούμε και στους παράγοντες οι οποίοι αυξάνουν τη σπουδαιότητα της χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης.

- *Η πολυπλοκότητα των χρηματοπιστωτικών προϊόντων*, Οι καταναλωτές πλέον έρχονται αντιμέτωποι με μια ποικιλία διαφορετικών τύπων χρηματοπιστωτικών οργάνων τα οποία προσφέρουν ένα ευρύ φάσμα επιλογών όσον αφορά τις αμοιβές, τα επιτόκια, τις διάρκειες κτλ. Η ποιότητα ορισμένων προϊόντων εξ αυτών, όπως για παράδειγμα τα ασφαλιστήρια συμβόλαια ζωής, είναι δύσκολο να αξιολογηθεί, επειδή αγοράζονται συχνά και υπάρχει ένα σημαντικό χρονικό διάστημα μεταξύ της αγοράς και της χρήσης.
- *Αύξηση του αριθμού των χρηματοπιστωτικών προϊόντων*, Η απελευθέρωση των αγορών και η μείωση του κόστους που επιφέρει η εξέλιξη της τεχνολογίας των πληροφοριών και των τηλεπικοινωνιών έχουν οδηγήσει σε πολλαπλασιασμό του αριθμού των νέων προϊόντων, τα οποία είναι προσαρμοσμένα στις πολύ συγκεκριμένες ανάγκες της αγοράς. Το ίντερνετ επίσης έχει αυξήσει τόσο το πλήθος των πληροφοριών που αφορούν τις επενδύσεις και τα πιστωτικά προϊόντα όσο και τη διαθεσιμότητα αυτών.
- *Η αύξηση των γεννήσεων και η αύξηση του προσδόκιμου ζωής*, Σε πολλές χώρες μέλη του ΟΟΣΑ, παρατηρήθηκε αύξηση των γεννήσεων μετά τον Δεύτερο Παγκόσμιο Πόλεμο, το φαινόμενο του «baby boom». Η πρώτη γενιά από αυτές των γεννήσεων θα ξεκινήσει να συνταξιοδοτείται στα επόμενα πέντε με δέκα χρόνια. Επειδή πολλοί από τη γενιά του «baby boom» καθυστέρησαν να αποκτήσουν απογόνους ή προτίμησαν να αποκτήσουν λιγότερα παιδιά ή και καθόλου, οι απόγονοι των «baby boomers» είναι σαφώς λιγότεροι. Αυτό αποδεικνύει πως η συνταξιοδότηση αυτής της γενιάς θα δημιουργήσει λιγότερους εργαζόμενους, οι οποίοι θα πρέπει να υποστηρίξουν ένα τεράστιο αριθμό συντάξεων. Η κατάσταση είναι ακόμα πιο περίπλοκη σε συνδυασμό με την αύξηση του προσδόκιμου ζωής, καθώς δηλώνει πως αυτή η γενιά θα περάσει μεγαλύτερο μέρος της ζωής της ως συνταξιούχοι, συγκριτικά με τις προηγούμενες, και θα πρέπει να υποστηρίζεται οικονομικά για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα. Η γήρανση του πληθυσμού των χωρών του ΟΟΣΑ θα έχει σοβαρότατες συνέπειες για την πληρωμή των συνταξιοδοτικών προγραμμάτων.
- *Αλλαγές στις συνταξιοδοτικές ρυθμίσεις*, μια σημαντική τάση στα συνταξιοδοτικά συστήματα στις χώρες – μέλη του ΟΟΣΑ είναι η μετατόπισή τους από καθορισμένων παροχών σε συστήματα καθορισμένων εισφορών. Στην πρώτη περίπτωση, ο πάροχος συνταξιοδοτικών προγραμμάτων εγγυάται ένα σύνολο συνταξιοδοτικού εισοδήματος, ενώ στη δεύτερη, έχουν οριστεί τα επίπεδα εισφορών και το συνταξιοδοτικό εισόδημα είναι ανάλογο των ποσοστών των εισφορών και των επενδυτικών αποφάσεων που λαμβάνονται κατά τη διάρκεια της ζωής του ατόμου στην εργασία. Ως αποτέλεσμα, οι περισσότεροι κίνδυνοι των συνταξιοδοτικών προβλέψεων μετατοπίζονται από τον πάροχο στον εργαζόμενο. Στο μέλλον, ένας αυξανόμενος αριθμός συντάξεων θα εξαρτάται από το εισόδημα από συνταξιοδοτικά προγράμματα καθορισμένων εισφορών.
- *Χαμηλά επίπεδα χρηματοπιστωτικού εγγραμματισμού (financial literacy)*, Η επισκόπηση ερευνών στον τομέα του χρηματοπιστωτικού εγγραμματισμού σε 12 χώρες μέλη του ΟΟΣΑ κατέδειξαν ότι η κατανόηση των χρηματοοικονομικών όρων ανάμεσα στους καταναλωτές είναι σε πολύ χαμηλό επίπεδο. Ειδικότερα, το επίπεδο αντίληψης και κατανόησής τους είναι πιο χαμηλό σε συγκεκριμένες ομάδες, όπως

στους λιγότερο μορφωμένους, στις μειονότητες, καθώς και σε αυτούς που βρίσκονται στο κατώτατο όριο κατανομής εισοδήματος<sup>28</sup>.

### **2.3 Η συνεισφορά της χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης στους καταναλωτές, στην οικονομία και στις αγορές**

Η χρηματοπιστωτική εκπαίδευση μπορεί να ωφελήσει τους καταναλωτές όλων των ηλικιών και ανεξαρτήτως του επιπέδου εισοδήματος. Για τους νέους ανθρώπους, οι οποίοι μόλις ξεκινούν την επαγγελματική τους ζωή, μπορεί να παράσχει τα βασικά εργαλεία για τον προϋπολογισμό και την αποταμίευση έτσι ώστε οι δαπάνες και τα χρέη που πιθανώς προκύψουν, να βρίσκονται υπό έλεγχο. Επιπροσθέτως, μπορεί να βοηθήσει τις οικογένειες να αποκτήσουν την απαιτούμενη πειθαρχία για την αποταμίευση, ώστε να είναι σε θέση να αποκτήσουν το δικό τους σπίτι ή / και να έχουν το απαιτούμενο εισόδημα για τις σπουδές των παιδιών τους. Ακόμα, μπορεί να βοηθήσει τους μεγαλύτερους σε ηλικία εργαζόμενους να νιώσουν ασφαλείς ότι διαθέτουν αρκετά χρήματα για να περάσουν άνετα τα χρόνια τους ως συνταξιούχοι, παρέχοντας τους ταυτόχρονα τις πληροφορίες και τις ικανότητες ώστε να πραγματοποιήσουν κερδοφόρες επενδυτικές επιλογές. Η χρηματοπιστωτική εκπαίδευση μπορεί επιπλέον να βοηθήσει και τους καταναλωτές με ιδιαίτερα χαμηλά εισοδήματα στην διαχείρισή τους, ούτως ώστε να αποταμιεύσουν όσα περισσότερα χρήματα μπορούν αλλά ακόμα και να αποφύγουν τις υπερβολικές χρεώσεις, ιδίως όταν συνδιαλέγονται με μη χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. Τέλος, για τους καταναλωτές οι οποίοι διαθέτουν χρήματα για επενδύσεις, η εκπαίδευση μπορεί να τους παράσχει αυξημένες γνώσεις και πληροφορίες ώστε να αντιλαμβάνονται επαρκώς τους χρηματοοικονομικούς όρους και να προχωρούν σε πιο επικερδείς επενδύσεις.

Οι χρηματοοικονομικά εκπαιδευμένοι καταναλωτές μπορούν ακόμα να ωφελήσουν γενικότερα την οικονομία. Αναζητώντας προϊόντα που ανταποκρίνονται περισσότερο στις ανάγκες τους, ενθαρρύνουν τους παρόχους να αναπτύσσουν νέα προϊόντα και υπηρεσίες, αυξάνοντας έτσι τον ανταγωνισμό στις χρηματοπιστωτικές αγορές, την καινοτομία και τη βελτίωση της ποιότητας. Ακόμα, οι χρηματοοικονομικά εκπαιδευμένοι καταναλωτές, είναι πιο πιθανό, να αποταμιεύσουν και μάλιστα περισσότερο από τους λιγότερο εγγράμματους ομολόγους τους. Η αύξηση των αποταμιεύσεων που σχετίζονται με υψηλότερο επίπεδο χρηματοοικονομικών γνώσεων έχει θετικές επιπτώσεις τόσο σε επίπεδο επενδύσεων όσο και οικονομικής ανάπτυξης. Στις αναδυόμενες οικονομίες, παρέχοντας τόσο πληροφόρηση όσο και εκπαίδευση στους καταναλωτές σχετικά με τη λειτουργία των αγορών και τους ρόλους των συμμετεχόντων σ' αυτές, μπορεί να βοηθήσει αυτές τις χώρες να κάνουν το καλύτερο για την ανάπτυξη των αγορών τους. Αξίζει να αναφερθεί πως, οι χρηματοπιστωτικά εκπαιδευμένοι καταναλωτές είναι σε προνομακή θέση συγκριτικά με τους λοιπούς καταναλωτές, ώστε να προστατεύουν μόνοι τον εαυτό τους καθώς και να αναφέρουν τυχόν παραπτώματα των χρηματοπιστωτικών οργανισμών στις αρχές. Κατά αυτόν τον τρόπο, διευκολύνεται η εποπτική δραστηριότητα και επιτρέπονται κατ' αρχήν χαμηλότερα επίπεδα ρυθμιστικής παρέμβασης<sup>29</sup>.

Ο Alan Greenspan, Πρόεδρος του διοικητικού συμβουλίου της Ομοσπονδιακής Τράπεζας των ΗΠΑ (FED), έχει δηλώσει πως οι «οικονομικά μορφωμένοι» καταναλωτές είναι «απλά λιγότερο ευάλωτοι στην απάτη και την κατάχρηση». Έτσι, οι

<sup>28</sup> Βλέπε αναλυτικά OECD Improving Financial Literacy- Analysis of Issues and Policies (2005)

<sup>29</sup> Βλέπε Lusardi and Mitchell, Working Paper 1107, (2011)



ανωτέρω καταναλωτές διευκολύνουν την εποπτική δραστηριότητα και επιτρέπουν, κατ' αρχήν, χαμηλότερα επίπεδα ρυθμιστικής παρέμβασης. Ως αποτέλεσμα, θα μπορέσει να υπάρξει μείωση του κανονιστικού φόρτου ως προς τις επιχειρήσεις. Οι κυβερνήσεις θα χρειαστεί να ξοδέψουν λιγότερους πόρους για την εφαρμογή των κανονισμών καθώς και για την έρευνα και δίωξη της απάτης.

Περαιτέρω, οι «οικονομικά μορφωμένοι» καταναλωτές μπορούν να βοηθήσουν να εξασφαλιστεί ότι ο χρηματοπιστωτικός τομέας θα συμβάλλει αποτελεσματικά στην πραγματική ενδυνάμωση της οικονομίας και στη μείωση της φτώχειας. Εν κατακλείδι, αξίζει να αναφερθεί πως οι καταναλωτές με καλή γνώση οικονομικών είναι σε θέση να αντιδρούν πιο ώριμα και λιγότερο παρορμητικά στις εκάστοτε συνθήκες της αγοράς και βοηθούν στην εύρυθμη λειτουργία της τελευταίας.

Συμπεραίνουμε λοιπόν, πως η χρηματοπιστωτική εκπαίδευση αποδεικνύεται εξαιρετικά ευεργετική για τους καταναλωτές όλων των ηλικιών. Τόσο στις νεαρές ηλικίες για το ορθό ξεκίνημα μιας επαγγελματικής καριέρας, όσο και σε μεγαλύτερους ανθρώπους για τη σωστή επένδυση των χρημάτων τους ώστε να έχουν επαρκές αποθεματικό για τα χρόνια τους ως συνταξιούχοι. Επιπλέον, ωφέλιμη αποδεικνύεται αφενός για εκείνους οι οποίοι καίτοι έχουν χαμηλά εισοδήματα, μαθαίνουν να βρίσκουν τρόπους ώστε να αποταμιεύουν το περισσότερο δυνατό και αφετέρου για εκείνους με υψηλό εισόδημα, οι οποίοι μαθαίνουν να επενδύουν σε πιο αποδοτικές επενδύσεις<sup>30</sup>.

#### ***2.4 Ο ρόλος των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων στη χρηματοπιστωτική εκπαίδευση***

Κατά τη συνηθισμένη τους δραστηριότητα, τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα δεν είναι σε θέση να παράσχουν χρηματοπιστωτική εκπαίδευση στους καταναλωτές των προϊόντων και υπηρεσιών τους, στην πλήρη έκταση του νοήματός της. Αντί αυτού, όπως ήδη προβλέπεται από τους κανονισμούς που ισχύουν σε πολλές χώρες, τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα έχουν την ευθύνη να παρέχουν πληροφορίες στους πελάτες κατά τέτοιο τρόπο ώστε να παρουσιάζονται ξεκάθαρα και με ακρίβεια οι όροι και οι προϋποθέσεις που σχετίζονται με τα προϊόντα που προσφέρουν. Προσφέροντας κατανοητές, και αμερόληπτες πληροφορίες καθώς και ξεκαθαρίζοντας τον ρόλο τους στη διαδικασία, τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα μπορούν να ενδυναμώσουν το ρόλο της εκπαίδευσης, κυρίως αναπτύσσοντας τη συνειδητοποίηση των ατόμων. Η πρόβλεψη μιας ξεκάθαρης και ακριβούς πληροφόρησης από τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα θα ενισχύσει την ανταγωνιστική διαδικασία, ενεργοποιώντας τους συμμετέχοντες στην αγορά. Έτσι, όσοι διαθέτουν κεφάλαια και επιθυμούν να προχωρήσουν σε επενδύσεις γνωρίζοντας π.χ τα χαρακτηριστικά απόδοσης του κινδύνου για τις επενδύσεις, θα είναι σε θέση να αποφασίσουν για την ορθή επένδυση των διαθέσιμων κεφαλαίων τους. Την ίδια στιγμή, θα πρέπει να αναγνωριστεί ότι και τα ίδια τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα επωφελούνται από την ανάπτυξη του χρηματοπιστωτικού εγγραμματισμού και την εκπαίδευση των καταναλωτών δεδομένου ότι πλέον θα είναι σε θέση να κατανοούν τις χρηματοοικονομικές πληροφορίες και συμβουλές που τους παρέχονται<sup>31</sup>.

Τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα περαιτέρω, για να μπορέσουν να προσφέρουν τις απαιτούμενες χρηματοοικονομικές πληροφορίες, θα πρέπει να είναι πεπεισμένα πως οι καταναλωτές αφενός έχουν επίγνωση των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που διατίθενται και αφετέρου του τρόπου πρόσβασης σ' αυτές. Γενικότερα, τα

<sup>30</sup> Βλέπε Fernandes, Lynch and Netemeyer (2014)

<sup>31</sup> Βλέπε Agarwal, Chomsisengphet and Zhang (2015)

χρηματοπιστωτικά ιδρύματα πρέπει να προχωρούν σε ελέγχους σχετικά με τις πληροφορίες που παρέχουν στους πελάτες τους, ώστε οι τελευταίες να είναι απόλυτα κατανοητές. Ένας τρόπος για να το επιτύχουν είναι αυτός των δοκιμασιών. Ειδικότερα θα πρέπει να προχωρούν σε εκτεταμένους ελέγχους σχετικά με τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες οι οποίες συνεπάγονται μακροχρόνια δέσμευση ή έχουν δυνητικά σημαντικές χρηματοοικονομικές επιπτώσεις για τους καταναλωτές.

Σπουδαίο ρόλο στην ανάπτυξη της χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης μπορούν επίσης να παίξουν οι Κεντρικές Τράπεζες. Για παράδειγμα, η Ομοσπονδιακή Τράπεζα των ΗΠΑ παρουσιάζεται πολύ ενεργή στην προώθηση προγραμμάτων για την χρηματοπιστωτική εκπαίδευση και τον χρηματοπιστωτικό εγγραμματισμό. Συνεργάζεται με τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και τις κοινοτικές ομάδες ώστε να τονίσουν τη σπουδαιότητα της εκπαίδευσης και να αυξήσουν την ευαισθητοποίηση των καταναλωτών στις τοπικές ευκαιρίες να επιμορφωθούν πάνω σε χρηματοοικονομικά θέματα. Επιπλέον, ενθαρρύνει, την έρευνα καινοτόμων και αποτελεσματικών τρόπων για την εκπαίδευση μεγάλου αριθμού πολιτών. Ανάλογο παράδειγμα, αποτελεί και η Κεντρική Τράπεζα της Ιταλίας με σπουδαίο έργο στην ανάπτυξη και μετάδοση της εκπαίδευσης των καταναλωτών<sup>32</sup>.

## **2.5. Οι έρευνες – Τρόποι και Ερωτήσεις**

Πληθώρα ερευνών έχουν διεξαχθεί σε ειδικές κατηγορίες καταναλωτών με στόχο τη μέτρηση του επιπέδου των χρηματοοικονομικών τους γνώσεων. Ωστόσο, σπάνια αυτές οι έρευνες παρέχουν πληροφορίες σχετικά με μεταβλητές που σχετίζονται με τα οικονομικά αποτελέσματα όπως π.χ. των αποταμιεύσεων, του δανεισμού ή των συνταξιοδοτικών προγραμμάτων. Για πρώτη φορά οι Lusardi and Mitchell (2006) πρόσθεσαν στο ερωτηματολόγιό του περαιτέρω ερωτήσεις που αφορούσαν στα ανωτέρω θέματα.

Οι τρεις βασικές ερωτήσεις που καλούνται να απαντήσουν οι καταναλωτές για να διαπιστωθεί η γνώση βασικών εννοιών, όπως έχουν προκύψει από τη μελέτη πολλών ερευνών, είναι οι ακόλουθες:

1. Αν υποθέσουμε ότι έχετε 100\$ σε έναν αποταμιευτικό λογαριασμό ο οποίος έχει 2% επιτόκιο ετησίως. Μετά από 5 έτη. Πόσα χρήματα πιστεύετε πως θα διαθέτετε στο λογαριασμό σας; Α. περισσότερα από 102\$, β. ακριβώς 102\$, γ. λιγότερα από 102\$.
2. Υποθέστε πως το επιτόκιο του αποταμιευτικού λογαριασμού σας είναι 1% ετησίως και ο πληθωρισμός 2% ετησίως. Μετά από 1 χρόνο, θα είστε σε θέση να αγοράσετε α. περισσότερα, β. τα ίδια, ή γ. λιγότερα από ότι μπορείτε σήμερα με τα χρήματα που βρίσκονται στον λογαριασμό σας?
3. Αξιολογείτε αν η ακόλουθη δήλωση είναι αληθής ή όχι : «Αγοράζοντας τη μετοχή μιας εταιρίας εξασφαλίζεται πιο σίγουρη επιστροφή από την αγορά ενός αμοιβαίου κεφαλαίου?»

Με τις πρώτες δυο ερωτήσεις αξιολογείται αν ο καταναλωτής κατέχει βασικές οικονομικές γνώσεις και ικανότητες να πραγματοποιήσει βασικές αριθμητικές πράξεις. Με την τρίτη ερώτηση, αξιολογείται η κριτική του ικανότητα στην ανάληψη ρίσκου<sup>33</sup>.

Περαιτέρω για να ερευνηθεί αν ο καταναλωτής είναι ικανός να προχωρήσει στη λήψη αποφάσεων που αφορούν στην αποταμίευση και στις επενδύσεις, προστίθενται και

<sup>32</sup> Βλέπε αναλυτικά Fort, Manaresi and Trucchi (2014)

<sup>33</sup> Βλέπε σχετικά Lusardi, Working Paper 2006-PB-11, (2006)

άλλες πιο σύνθετες ερωτήσεις, οι οποίες περιλαμβάνουν: τη σύγκριση των εννοιών ρίσκου και επιστροφής, τις έννοιες «ομόλογα, μετοχές, αμοιβαία κεφάλαια» κτλ. Μερικές φορές παρατηρείται το φαινόμενο, οι ερωτηθέντες να προβαίνουν σε λανθασμένη απάντηση, όχι επειδή δε γνωρίζουν την απάντηση, αλλά επειδή δεν έχουν καταλάβει καν την ερώτηση. Η σωστή διατύπωση των ερωτημάτων ως εκ τούτου παίζει σπουδαίο ρόλο στο ερωτηματολόγιο των ερευνών.

Το ερώτημα που γεννάται όμως είναι αν απαντώντας κάποιος σε αυτές τις ερωτήσεις μπορεί να κριθεί αν είναι χρηματοπιστωτικά εγγραμματισμένος. Ορθότερο είναι να μην προχωράμε τόσο εύκολα σε χαρακτηρισμούς, καθώς οι οικονομικές γνώσεις εξαρτώνται από πληθώρα παραγόντων, τους οποίους δε μπορεί να τους επικαλύψει μία και μόνο έρευνα.

Για την εξαγωγή συμπερασμάτων ως προς το επίπεδο οικονομικών γνώσεων των καταναλωτών, πρέπει να λαμβάνονται υπόψη το φύλο, η ηλικία, το εισόδημα, το μορφωτικό επίπεδο καθώς και οι κοινωνικο – πολιτικές συνθήκες της χώρας στην οποία διαβιούν<sup>34</sup>.

## **2.6. Αξιολόγηση του χρηματοπιστωτικού εγγραμματισμού των καταναλωτών**

Τα αποτελέσματα των ερευνών για τον χρηματοπιστωτικό εγγραμματισμό δύνανται να χρησιμοποιηθούν από τους αρμόδιους φορείς χάραξης πολιτικής ώστε να ταυτοποιήσουν τις ικανότητες και τις γνώσεις που απαιτούνται, καθώς και τους τομείς στους οποίους παρατηρούνται ελλείψεις στους καταναλωτές, ούτως ώστε να δημιουργηθεί μια βάση μέτρησης του χρηματοπιστωτικού εγγραμματισμού με την οποία θα μπορεί να αξιολογείται η αποτελεσματικότητα των προγραμμάτων εκπαίδευσης. Ήδη οι μισές σχεδόν χώρες – μέλη του ΟΟΣΑ - έχουν πραγματοποιήσει ανάλογες έρευνες, κάτι που φανερώνει πόσο σημαντική θεωρούν την εξέλιξη αυτού του τομέα. Κοινός τόπος όλων των ερευνών αποτελεί το εξαιρετικά χαμηλό επίπεδο χρηματοοικονομικών γνώσεων των καταναλωτών<sup>35</sup>.

Περαιτέρω, συμπεράσματα των ανωτέρω ερευνών, οι οποίες περιλάμβαναν ερωτήσεις σχετικές με τα κοινωνικά χαρακτηριστικά των ερωτηθέντων αποκάλυψαν πως η κατανόηση των χρηματοοικονομικών όρων έχει άμεση σύνδεση με δύο κυρίως στοιχεία, ήτοι: α. με το μορφωτικό επίπεδο και β. το εισόδημα των καταναλωτών. Επόμενο συμπέρασμα των ερευνών, συνηθισμένο φαινόμενο για τους ερωτηθέντες αποτελεί το γεγονός πως θεωρούν ότι έχουν περισσότερες γνώσεις από αυτές που πραγματικά διαθέτουν. Τέλος, οι καταναλωτές δήλωσαν στις έρευνες πως είναι δύσκολη γι' αυτούς η πρόσβαση και η κατανόηση των χρηματοοικονομικών πληροφοριών που δέχονται. Η πλειονότητα αυτών των πληροφοριών προέρχεται από τυχαίες συζητήσεις που μπορεί να έχουν με κάποιον πρόθυμο υπάλληλο τράπεζας. Απόρροια των συμπερασμάτων είναι η ανάγκη χρήσης ενός κοινού ερωτηματολογίου μεταξύ των καταναλωτών των συμμετεχόντων χωρών ώστε να διευκολύνονται και οι συγκρίσεις των ανάλογων μεγεθών.

Ωστόσο, από τα αποτελέσματα των ερευνών αναφορικά στην χρηματοπιστωτική εκπαίδευση πρέπει να σταθούμε σε κάποια σημεία για τη βελτίωσή της. Αρχικά, από τις απαντήσεις των καταναλωτών αναδύθηκε το βασικότερο πρόβλημα της έλλειψης γνώσεων βασικών οικονομικών όρων τους οποίους θα κληθούν κάποια στιγμή στη ζωή τους να αντιμετωπίσουν, όπως για παράδειγμα «ρίσκο» και «επιστροφή»<sup>36</sup>. Οι

<sup>34</sup> Βλέπε Debbich (2015)

<sup>35</sup> Βλέπε Lusardi and Mitchell, PRCWP 2013-02, (2013)

<sup>36</sup> Βλέπε Lusardi and Scheresberg, Working Paper No 2013-1, (2013)

ιθύνοντες θα πρέπει να επικεντρωθούν στον τρόπο που θα καταφέρουν να διοργανώσουν όσο περισσότερα εκπαιδευτικά προγράμματα μπορούν, στα οποία θα καλύπτονται οι ελλείψεις όσο το δυνατό περισσότερων κατηγοριών καταναλωτών. Ακόμα, παρόλο που οι έρευνες οδηγούν στο ευρύτερο συμπέρασμα ότι το επίπεδο χρηματοοικονομικών γνώσεων των καταναλωτών είναι ως επί το πλείστον ιδιαίτερω χαμηλό, θα πρέπει να εστιάσουν εντατικότερα σε συγκεκριμένες κοινωνικές ομάδες που είναι πιο ευάλωτες και αδύναμες, όπως για παράδειγμα αυτές των καταναλωτών με χαμηλό μορφωτικό επίπεδο, χαμηλά εισοδήματα και τις μειονότητες. Οι ευαίσθητες αυτές κοινωνικές ομάδες έχουν άλλες ανάγκες και χρήζουν ασφαλώς διαφορετικής μεταχείρισης.

Σημαντικό σημείο στο οποίο θα πρέπει να δοθεί έμφαση αποτελούν οι τρόποι διάδοσης των διαφόρων προγραμμάτων χρηματοπιστωτικού εγγραμματισμού που θα δημιουργηθούν ή αυτών που ήδη υφίστανται. Δεδομένου ότι δημιουργούνται κατάλληλα προγράμματα για κάθε ειδική κατηγορία προσώπων, αυτά θα πρέπει να βρεθεί ο τρόπος ώστε να επικοινωνηθούν σωστά ώστε να προσελκύσουν το ενδιαφέρον των προσώπων.

### **Κεφάλαιο 3: Κατηγορίες καταναλωτών στα εκπαιδευτικά προγράμματα**

#### **3.1 Η περίπτωση των νέων**

Ο χρηματοπιστωτικός εγγραμματισμός παραμένει ένα σπουδαίο ζήτημα σε πολλές χώρες, αναπτυγμένες και αναπτυσσόμενες. Το κόστος της έλλειψής του εμφανίζει αντίκτυπο τόσο στους ίδιους τους καταναλωτές όσο και στην ευρύτερη κοινωνία. Με την πρόσφατη χρηματοπιστωτική κρίση, τα παιδιά και οι νέοι επηρεάζονται ολοένα και περισσότερο από τα οικονομικά προβλήματα που αντιμετωπίζουν τα νοικοκυριά. Ωστόσο, τα μεμονωμένα οικονομικά προβλήματα που τους παρουσιάζονται από μικρή ηλικία, αποτελούν ευκαιρίες εκμάθησης διαφόρων οικονομικών όρων καθώς και βελτίωσης των ικανοτήτων διαχείρισης των χρημάτων τους. Παρόλα αυτά, δεν έχει εξακριβωθεί ακόμα το ορθότερο πρόγραμμα χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης που αφορά σε παιδιά και νέους.

Η σημερινή κοινωνία αντιμετωπίζει ραγδαία ύφεση, αύξηση των τιμών πετρελαίου και των τροφίμων, αυξημένο το αίσθημα πιθανής πτώχευσης, πολυάριθμα ενυπόθηκα δάνεια σε υπερημερία, κατακόρυφη αύξηση των πιστωτικών καρτών και δραματική μείωση των αποταμιεύσεων. Τα αποτελέσματα όλων των ανωτέρω επηρεάζουν την κοινωνία, τις οικογένειες αλλά και τα άτομα μεμονωμένα. Αντανάκλαση έχουν και στους νέους, οι οποίοι μεγαλώνουν, εξελίσσονται και δημιουργούν σε μια κοινωνία όπου ο χρηματοπιστωτικός ιδίως τομέας έχει ραγδαία ανάπτυξη και στην αγορά έχουν κάνει την εμφάνισή τους πληθώρα σύνθετων προϊόντων και υπηρεσιών. Έρχονται λοιπόν αντιμετώπι με δυσνόητους όρους που συχνά υποκρύπτουν κινδύνους και καταλήγουν να δημιουργούν χρέη από πολύ μικρή ηλικία. Έρευνα στην Αμερική παρουσιάζει το μέσο χρέος, των νέων ηλικίας γύρω στα 25 έτη, να φτάνει στα \$23,041<sup>37</sup>.

Εξαιρετική σημασία λοιπόν παρουσιάζουν τα χρηματοπιστωτικά εκπαιδευτικά προγράμματα στους νέους, μιας που οι τυχόν λανθασμένες επιλογές τους θα συνοδεύουν και στο μεγαλύτερο μέρος της ζωής τους. Παρ' ότι αρκετές στρατηγικές και προγράμματα έχουν αναδυθεί από τα χρόνια της κρίσης μέχρι και σήμερα, τα οποία καλύπτουν ευρύ φάσμα ομάδων καταναλωτών, εντούτοις αυτές οι στρατηγικές δεν είναι κατάλληλες τις περισσότερες φορές για τα παιδιά και τους νέους.

---

<sup>37</sup> Βλέπε Brown, Van der Klaauw, Wen and Zafar (2013)

Κατά την παιδική ηλικία η χρηματοπιστωτική εκπαίδευση πρέπει να είναι δεσμευτική, προληπτική, αναπτυξιακή και να παραδίδεται σε μαζική κλίμακα. Ως εκ τούτου, οι παιδαγωγικές μέθοδοι και στρατηγικές που είναι κατάλληλες για την εκπαίδευση των ενηλίκων δεν μπορούν να μεταφερθούν αποτελεσματικά στο εκπαιδευτικό σύστημα της υποχρεωτικής εκπαίδευσης<sup>38</sup>.

Γιατί όμως είναι απαραίτητο να αποκτήσουν τέτοια εκπαίδευση τόσο νωρίς τα παιδιά και οι νέοι; Εκτός από τα καθημερινά προβλήματα και τις οικονομικές ανησυχίες με τα οποία έρχονται αντιμέτωπες οι οικογένειές τους, οι ίδιοι αντιμετωπίζουν πολλά οικονομικά ερεθίσματα μέσα από τις διαφημίσεις καθώς και τις συχνές επισκέψεις τους σε πολυκαταστήματα, τα οποία θα πρέπει να μάθουν να διαχειρίζονται με τον πιο συνετό τρόπο. Επιπλέον, ειδικά μετά την κρίση, ολοένα και περισσότεροι νέοι αναγκάζονται να έρθουν αντιμέτωποι με οικονομικά καθήκοντα και ευθύνες από πολύ μικρή ηλικία.

Για την αποτελεσματικότερη εκπαίδευση των παιδιών και των νέων απαιτούνται: α. ένας σωστός σχεδιασμός προγράμματος, β. η παροχή αποτελεσματικών κινήτρων και ιδιαίτερα γ. η έναρξη της εκπαίδευσης σε όσο το δυνατόν μικρότερη ηλικία.

Όταν αναφερόμαστε σε σωστό σχεδιασμό προγράμματος κατά βάση εννοούμε τη μη αυτούσια μεταφορά των προγραμμάτων χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης των ενηλίκων στο πρόγραμμα σπουδών των παιδιών. Το πρόγραμμα αρχικά θα πρέπει να είναι προσαρμοσμένο να ενταχθεί στη 12 ετή υποχρεωτική εκπαίδευση των παιδιών και θα πρέπει να είναι σε τέτοια μορφή ώστε να μπορεί να γίνει κατανοητό από τις παιδικές και νεαρές ηλικίες. Ο σχεδιασμός του θα πρέπει να περιλαμβάνει την επεξήγηση του σύγχρονου περίπλοκου χρηματοοικονομικού περιβάλλοντος και να μην αρκείται στις παλιές μορφές εκμάθησης της αποταμίευσης, για παράδειγμα με τους κλασικούς κουμπάρδες. Δεδομένο είναι πως δεν πρέπει να γίνεται καμία φυλετική, ταξική, εθνική ή και κοινωνική διάκριση των μαθητών προς την πρόσβασή τους στην χρηματοπιστωτική εκπαίδευση. Επιπλέον τα προγράμματα είναι δυνατό να χρησιμοποιούν τη συνδρομή των σύγχρονων εκπαιδευτικών συγγραμμάτων για την παρουσίαση των σύνθετων χρηματοπιστωτικών προϊόντων που υφίστανται στην αγορά με πιο άμεσο και παραστατικό τρόπο<sup>39</sup>.

Τα παιδιά και οι νέοι κατά τη διάρκεια των εκπαιδευτικών προγραμμάτων θα πρέπει να κατανοήσουν τη σχέση εργασίας – χρημάτων, την έννοια των επενδύσεων, τις πιστωτικές κάρτες και την απόκτηση απτών προϊόντων μέσω αυτών, τα ΑΤΜ, τις μηνιαίες καταστάσεις, τη συνταξιοδοτική αποταμίευση, τους φόρους, τα ελλείμματα και πολλές ακόμα θεμελιώδεις έννοιες του σύγχρονου χρηματοπιστωτικού συστήματος.

Όσον αφορά τις γενικές διαπιστώσεις σχετικά με την αποτελεσματικότητά τους, οι έρευνες καταλήγουν στο συμπέρασμα πως οι διαδοχικές επαναλήψεις αυτών των προγραμμάτων, δημιουργούν εξοικείωση των παιδιών με τις νέες οικονομικές έννοιες και τους γεννούν κίνητρα για περαιτέρω εκμάθηση. Σπουδαίο ρόλο πρέπει να τονιστεί πως παίζουν και οι κατάλληλα εκπαιδευμένοι παιδαγωγοί<sup>40</sup>.

Στην σύντομη έκθεσή του το 2006 ο Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ), τονίζει ότι η χρηματοπιστωτική εκπαίδευση θα πρέπει να ξεκινήσει στο σχολείο και να διακρίνεται σαφώς από τις διάφορες εμπορικές συμβουλές. Όπως αναφέρθηκε και ανωτέρω, είναι μεγάλος ο αριθμός των φοιτητών που εγκαταλείπουν τις σπουδές τους για να στραφούν λόγω αυξημένων οικονομικών

<sup>38</sup> Βλέπε Samy, Tawfik, Huang and Nagar (2005)

<sup>39</sup> Βλέπε McCormick Henn (2009)

<sup>40</sup> Βλέπε Mancebon, Ximenez-de-Embun and Gomez (2015)

αναγκών στην εργασία. Γι' αυτό το λόγο, αν δεν έχουν ήδη έρθει σε επαφή με κάποιες, έστω, βασικές οικονομικές έννοιες κατά τα χρόνια της βασικής εκπαίδευσης του σχολείου, κινδυνεύουν αφενός να υποπέσουν στους κινδύνους της αγοράς και αφετέρου να μη λάβουν καμία εκπαίδευση ούτε στα επόμενα χρόνια της ζωής τους.

Τα τελευταία χρόνια υπάρχει ανησυχία για την οικονομική ευημερία σε ατομικό, οικογενειακό, αλλά και σε εθνικό επίπεδο, και μέσω της χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης υπάρχει μια τάση αντεπίθεσης στον οικονομικό αναλφαβητισμό. Τα προγράμματα που προάγουν την εκμάθηση οικονομικών όρων έχουν αυξηθεί σημαντικά και σε αριθμό και σε ποιότητα και σε συνδυασμό με πιο καταρτισμένους εκπαιδευτές ελπίζουν σε μια νέα γενιά οικονομικά εγγράμματων καταναλωτών. Τα παιδιά και οι νέοι που αποτελούν το μέλλον κάθε χώρας και οικονομίας, βρίσκονται στην πρωταρχική θέση κάθε μορφής πολιτικής που υιοθετείται<sup>41</sup>.

### **3.2 Η περίπτωση των συνταξιούχων**

Οι μεταρρυθμίσεις στα δημόσια ασφαλιστικά συστήματα πολλών ευρωπαϊκών χωρών έχουν αυξήσει την ανάγκη ιδιωτικών συνταξιοδοτικών προγραμμάτων. Η πρόσφατη χρηματοπιστωτική κρίση ανέδειξε τη σπουδαιότητα της ικανότητας των ανθρώπων να διαχειρίζονται τα οικονομικά τους. Ωστόσο σημαντική μερίδα του πληθυσμού δεν έχει τις απαιτούμενες γνώσεις για αποταμίευση και επενδύσεις.

Μια σειρά μέτρων μπορούν να συμβάλουν στην μακροπρόθεσμη αύξηση της οικονομικής ευημερίας των ατόμων και ιδιαίτερα των συνταξιούχων. Τα μέτρα αυτά περιλαμβάνουν υποχρεωτικές εισφορές σε συνταξιοδοτικά συστήματα, φορολογικά κίνητρα τα οποία διευκολύνουν την πρόσβαση σε συνταξιοδοτικά προγράμματα καθώς και την οικονομική εκπαίδευση. Ωστόσο, ορισμένα από τα μέτρα αυτά είναι δαπανηρά και να μην έχουν ανεπιθύμητες συνέπειες. Με την χρηματοπιστωτική εκπαίδευση αυξάνεται αφενός το επίπεδο των οικονομικών γνώσεων, αφετέρου όχι απαραίτητα και η δυνατότητα των συνταξιούχων να λαμβάνουν ορθότερες οικονομικές αποφάσεις.

Οι αλλαγές στα συνταξιοδοτικά συστήματα έχουν ωθήσει τα άτομα να αναλάβουν δράση. Η αποταμίευση και οι επενδύσεις για τη συνταξιοδότηση είναι απαραίτητα συστατικά για μια καλή περίοδο συνταξιοδότησης. Σε 19 ευρωπαϊκές χώρες έχει αυξηθεί η ηλικία συνταξιοδότησης και σε 11 έχει μειωθεί το επίπεδο των συντάξεων σύμφωνα με τις πρόσφατες μεταρρυθμίσεις<sup>42</sup>.

Το συνταξιοδοτικό εισόδημα συνήθως βασίζεται σε τρεις πλώνες: στα δημόσια συνταξιοδοτικά προγράμματα, στο εφάπαξ ποσό που κάποιοι επαγγελματίες λαμβάνουν και τέλος, στους ιδιωτικούς πόρους εξοικονόμησης. Τα δημόσια συνταξιοδοτικά προγράμματα οργανώνονται από το κράτος και χρηματοδοτούνται κατά κύριο λόγο από εισφορές του ενεργού πληθυσμού. Τα «εφάπαξ» ποσά είναι αποταμιεύσεις των εργαζομένων συσσωρευμένες σε ένα συνταξιοδοτικό σύστημα που έχει συσταθεί από τον εργοδότη. Οι ιδιωτικοί πόροι, είναι τα χρήματα και οι επενδύσεις που κάθε μεμονωμένο άτομο έχει εξασφαλίσει<sup>43</sup>.

Με την χρηματοπιστωτική εκπαίδευση οι εργαζόμενοι μπορεί να βοηθηθούν ώστε να βρίσκουν τους αποτελεσματικότερους τρόπους αποταμίευσης και επενδύσεων για να εξασφαλίσουν μια καλύτερη περίοδο όταν θα λάβουν σύνταξη.

<sup>41</sup> Βλέπε αναλυτικά Gerrans and Heaney (2014)

<sup>42</sup> Βλέπε σχετικά Lusardi and Mitchell (2006)

<sup>43</sup> Βλέπε σχετικά Lusardi and Mitchell, Working Paper No 2006-144, (2006)

Διερρωτάται κανείς πόσος χρόνος απαιτείται ώστε να αποκτήσει κάποιος τις απαιτούμενες οικονομικές γνώσεις που θα τον οδηγήσουν στη λήψη ορθών αποφάσεων. Σε γενικές γραμμές όσο μεγαλύτερη είναι γενικά η διάρκεια της χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης τόσο αποτελεσματικότερη γίνεται. Οι περισσότερες ώρες διδασκαλίας έχουν θετικότερα αποτελέσματα στην οικονομική συμπεριφορά. Ωστόσο αυτό δεν είναι απαραίτητο, και ορισμένες φορές ακόμα και σύντομες παρεμβάσεις έχουν το ίδιο αποτέλεσμα. Με την εκπαίδευση οι καταναλωτές αποκτούν ικανότητα όσον αφορά δεξιότητες, όπως ο σχεδιασμός, ο αυτοέλεγχος, η εμπιστοσύνη στην ενεργό δράση και η προθυμία να αναλάβουν επενδυτικούς κινδύνους. Όλα τα ανωτέρω αποτελούν σημαντικούς οδηγούς της οικονομικής συμπεριφοράς. Επιπλέον, η γενική αριθμητική και οι δεξιότητες ανάγνωσης, είναι ζωτικής σημασίας για την κατανόηση του ενημερωτικού υλικού που παρέχεται στους ιδιώτες επενδυτές<sup>44</sup>.

Η στοχευμένη οικονομική εκπαίδευση είναι αποτελεσματικότερη, όταν το εκπαιδευτικό περιεχόμενο είναι σχετικό με την κατάσταση των ατόμων, για παράδειγμα όταν το πρόσωπο σκέφτεται τη λήψη ενός στεγαστικού δανείου ή τον προγραμματισμό της συνταξιοδότησης.

Οι εργαζόμενοι λοιπόν, όσο ακόμα είναι νέοι, είναι προτιμότερο να αποκτούν τις οικονομικές γνώσεις εκείνες που θα τους βοηθήσουν να οργανώσουν καλύτερα όχι μόνο το παρόν αλλά και το μέλλον τους. Ακόμα και οι μεγαλύτεροι σε ηλικία άνθρωποι όμως, μπορούν να αποκτήσουν τις βασικές γνώσεις εκείνες που θα τους βοηθήσουν να διαχειρίζονται ορθότερα τα οικονομικά τους κατά την περίοδο της συνταξιοδότησης. Αυτό θα τους χαρίσει ομορφότερα χρόνια χωρίς το άγχος του βιοπορισμού.

### ***3.3 Η ιδιαίτερη περίπτωση της χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης σε ανθρώπους που διαβιούν στα όρια της φτώχειας***

Κοινή παραδοχή αποτελεί το γεγονός πως οι φτωχοί παραμένουν φτωχοί εξαιτίας της ανεπαρκούς διαχείρισης των οικονομικών τους και επομένως τους είναι απαραίτητος ο χρηματοπιστωτικός εγγραμματισμός, όπως αυτός νοείται στα συμβατικά επιμορφωτικά προγράμματα οικονομικών όρων. Αυτά τα προγράμματα όμως επικεντρώνονται σε χρηματοοικονομικούς όρους όπως ανατοκισμός, προϋπολογισμός, επιλογή καταλληλότερου χρηματοοικονομικού οργάνου κτλ. Παρ' ότι λοιπόν δεν είναι πάντοτε λανθασμένα ή ελλιπή, είναι συχνό το φαινόμενο να έχουν δημιουργηθεί αγνοώντας την πραγματικότητα μέσα στην οποία ζει ένας άνθρωπος στα όρια της φτώχειας ή και κάτω από αυτά, καθώς και τις πραγματικές ανάγκες του. Τα προγράμματα αυτά για να είναι αποτελεσματικά πρέπει να έχουν ως αφετηρία το πραγματικό γεγονός πως κάποιος πρέπει να περάσει τη μέρα του με 2\$ ή και λιγότερο, και όχι έχοντας ως βάση έναν καταναλωτή της μεσαίας οικονομικής τάξης.

Γεγονός αποτελεί πως ακόμα και η φράση «ζώντας με 2\$ την ημέρα» ως περιγραφή της επιβίωσης στα όρια της φτώχειας είναι πολλάκις παραπλανητική. Αν όντως συνέβαινε αυτό, τα συμβατικά προγράμματα χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης θα ήταν αποτελεσματικά και χρήσιμα γι' αυτούς. Το εισόδημα όμως αυτό δεν έχει σταθερή εισροή στη ζωή αυτών των ανθρώπων. Αντίθετα είναι ακανόνιστο και μπορεί για δύο, τρεις ή και περισσότερες μέρες να μη λαμβάνουν καθόλου χρήματα και σαν αποτέλεσμα να μην έχουν ούτε καν τα απαραίτητα για τη σίτισή τους. Επιπλέον, δεν είναι λίγες οι φορές που τα πρόσωπα αυτά έρχονται αντιμέτωπα με έκτακτα έξοδα που μπορεί να παρουσιαστούν, όπως μια κλοπή, μια αρρώστια ή μια κηδεία. Τα πρόσωπα λοιπόν αυτά έρχονται αντιμέτωπα με τρεις βασικές δυσχέρειες: α) το εξαιρετικά

<sup>44</sup> Βλέπε αναλυτικά Lusardi, Mitchell and Curto, Working Series No 2009-216, (2009)

χαμηλό εισόδημα, β) το ακανόνιστο εισόδημα και γ) τα ακατάλληλα χρηματοοικονομικά εργαλεία. Εξαιτίας αυτών καλούνται να βρουν τρόπους ώστε: α) να ρυθμίζουν κατάλληλα τη ροή των εισοδημάτων τους ώστε να εξασφαλίζουν τις καθημερινές ανάγκες τους, β) να αντιμετωπίζουν τις απρόβλεπτες καταστάσεις έκτακτης ανάγκης και γ) να αυξάνουν τα ποσά που εισπράττουν, όταν αυτό απαιτείται. Η ακαταλληλότητα των μεμονωμένων χρηματοοικονομικών εργαλείων δεν τους επιτρέπει να συμμετέχουν σε πολλούς τύπους συναλλαγών και να βασίζονται σε διάφορα είδη οικονομικών σχέσεων. Το σπουδαιότερο αποταμιευτικό εργαλείο που αποζητά αυτή η κατηγορία ανθρώπων είναι η ασφάλεια από πιθανές κλοπές, φωτιά ή άλλους εξωγενείς παράγοντες που μπορούν να προκαλέσουν απώλεια του εισοδήματός τους. Η εύκολη πρόσβαση και η ασφάλεια είναι τα σημαντικότερα γι' αυτούς προκειμένου να εξασφαλίσουν σταθερή ταμειακή ροή που είναι ζωτικής σημασίας για την επιβίωσή τους. Κατά τον Collins et al (2009), η πρόσβαση, η ασφάλεια και η δομή είναι τόσο σημαντικά και απαραίτητα εργαλεία και συνάμα τόσο περιορισμένα ώστε τα πρόσωπα που διαβιούν υπό αυτές τις συνθήκες θα πλήρωναν για να τα αποκτήσουν, ώστε να έχουν κατάλληλους τρόπους αποταμίευσης.

Η δανειστική συμπεριφορά των προσώπων που ζουν με τόσο χαμηλά εισοδήματα ίσως είναι παράξενη για τους εκπαιδευτικούς των συμβατικών χρηματοπιστωτικών προγραμμάτων. Οι τελευταίοι πληρώνουν ετήσια επιτόκια που είναι προφανώς ιδιαίτερος υψηλά. Λαμβάνοντας ως δεδομένο όμως ότι το μέγεθος των δανείων όπως και των τόκων είναι τόσο μικρό και οι περίοδοι τόσο σύντομες είναι καλύτερα να σκεφτούμε αυτές τις πληρωμές τόκων και τελών ως πληρωμή για την παροχή υπηρεσιών. Παράξενο φαντάζει επίσης το γεγονός πως σε γενικές γραμμές προτιμούν να δανείζονται παρά να ξοδεύουν από τις αποταμιεύσεις τους, τις οποίες έχουν καταφέρει να αποκτήσουν με μεγάλο κόπο και τις θεωρούν εξαιρετικά πολύτιμες. Επιπλέον, θεωρούν πως ο δανεισμός τους βοηθά να αυξήσουν την αυτοκυριαρχία τους καθώς πρέπει να αποπληρωθεί ταχέως.

Κατά τον ανωτέρω, κανένα από τα ανωτέρω πρόσωπα δεν καταναλώνει το αποταμιευμένο εισόδημά του την ίδια στιγμή που το αποκτά γιατί αυτό αυτομάτως θα έθετε σε κίνδυνο την επιβίωσή του. Όπως αναφέραμε ήδη, το ακανόνιστο εισόδημα αποτελεί μια πρόκληση και είναι φανερό πως κανένα χρηματοοικονομικό εργαλείο δεν ταιριάζει απόλυτα στις ανάγκες των ανθρώπων που ζουν κάτω από αυτές τις συνθήκες. Γι' αυτό το λόγο οι τελευταίοι, αντί να ψάχνουν για το καλύτερο ανάμεσα σε διαφορετικά ήδη εργαλείων, προσπαθούν να αποκτούν πρόσβαση σε όσα περισσότερα μπορούν, καθώς η ζωή τους έχει διδάξει πως είναι απρόβλεπτη και πρέπει να έχουν όσες περισσότερες επιλογές είναι εφικτό.

Γενική παραδοχή της χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης αποτελεί η στόχευση σε βελτιστοποίηση της απόδοσης των επενδύσεων και ως εκ τούτου σε αύξηση του πλούτου. Τα πρόσωπα με εξαιρετικά χαμηλά εισοδήματα όμως έχουν πιο θεμελιώδεις ανάγκες να καλύψουν, με σπουδαιότερη αυτή της πρόσβασης σε μετρητά την εκάστοτε δεδομένη στιγμή που τα χρειάζονται<sup>45</sup>.

Κάποια από τα πιο κοινά «ανεπίσημα» εργαλεία που χρησιμοποιούν τα πρόσωπα αυτά σε μια μανιώδη προσπάθεια διαχείρισης της καθημερινής ροής των χρημάτων τους είναι τα ακόλουθα: α) *δανεισμός χωρίς επιτόκιο*: ο δανεισμός αυτός προέρχεται ως επί το πλείστον από άτομα της οικογένειας ή έτερα με τα οποία έχει δημιουργηθεί προσωπική σχέση. Αυτής της μορφής ο δανεισμός δεν είναι συνήθης γιατί τις περισσότερες φορές και το περιβάλλον αυτών, δε διαθέτει επαρκή εισοδήματα ώστε να δανείζει και ως εκ τούτου, ακόμα και να καταφέρουν να δανείσουν, το ποσό θα είναι πολύ μικρό, β) *φύλαξη χρημάτων*: μιας που τα πρόσωπα αυτά δε διαθέτουν

<sup>45</sup> Βλέπε Lusardi (2014)



τραπεζικούς λογαριασμούς, οι αποταμιεύσεις τους πρέπει να φυλάσσονται από έμπιστα άτομα της κοινότητας. Αυτό εξυπηρετεί μεν την ανάγκη για ασφάλεια, τα χρήματά τους δε, είναι εύκολα προσβάσιμα σε πολλούς, γ) *επιμερισμός χρημάτων*, μερικές ταμειακές ροές είναι μεν τακτικές, αλλά έρχονται σε ακανόνιστες καταβολές ή περιόδους, όπως για παράδειγμα οι κρατικές επιχορηγήσεις. Δύο ή περισσότερα άτομα που λαμβάνουν αυτές τις τακτικές εισροές χρημάτων σε διαφορετικές στιγμές, μπορεί να μοιραστούν μέρος τους, ώστε να βοηθήσουν ο ένας τον άλλον με ομαλή εισροή χρημάτων καθ' όλη την πάροδο του χρόνου. Τα ανεπίσημα χρηματοοικονομικά εργαλεία παρουσιάζονται ως πιο εύχρηστα και ευέλικτα, συγκριτικά με τα επίσημα, και σε γενικές γραμμές θεωρούνται πιο αποτελεσματικά, πάσχουν όμως από αναξιοπιστία, έλλειψη ιδιωτικότητας και έλλειψη διαφάνειας.

Όπως αναφέρθηκε και ανωτέρω, ο δανεισμός χωρίς επιτόκιο από το συγγενικό ή φιλικό περιβάλλον, μπορεί να είναι πιο εύκολος κάποιες φορές, δημιουργεί όμως ανασφάλεια και έλλειψη ιδιωτικότητας. Δανειζόμενος από οικεία άτομα κανείς, του δημιουργείται αυτομάτως η ανησυχία πως κάποια μεταγενέστερη στιγμή ίσως χρειαστεί να ανταποδώσει. Περαιτέρω, μεταξύ γνωστών και συγγενών, σε περιπτώσεις όπου για οποιοδήποτε λόγο καθυστερήσει η αποπληρωμή των υποχρεώσεων, μπορεί να προκληθεί διασυρμός και αισθήματα ντροπής. Ακόμα, τα έμπιστα άτομα, τα οποία φυλάσσουν τις αποταμιεύσεις, μπορεί να πέσουν θύματα κλοπής ή φωτιάς ή ακόμα και να μπουν οι ίδιοι στον πειρασμό να υπεξαιρέσουν μέρος ή και όλο το ποσό των χρημάτων και έτσι να χαθεί το μοναδικό εισόδημα των προσώπων αυτών.

Οι ανωτέρω αντιμετωπίζουν καθημερινά μεγαλύτερα ρίσκα συγκριτικά με την πλειοψηφία των μέσων ανθρώπων, καθώς έχουν μικρότερο έλεγχο των περιστάσεων και λιγότερα επίσημα εργαλεία για να ανταπεξέλθουν σ' αυτές. Είναι εκτεθειμένοι σε θανάτους (ειδικότερα στην Αφρική οι κηδείες είναι πολύ ακριβές), ασθένειες, πυρκαγιές, απώλεια εισοδήματος, συγκριτικά πολύ περισσότερο από εκείνους με μέτρια εισοδήματα. Στην καθημερινότητά τους έρχονται αντιμέτωποι με άσχημες συνθήκες υγιεινής, μεταδιδόμενες ασθένειες όπου τις περισσότερες φορές δεν έχουν καν την ιατροφαρμακευτική περίθαλψη για να τα αντιμετωπίσουν. Κάτω από αυτές τις συνθήκες έρχεται επιπρόσθετα και η ανάγκη κατάλληλης διαχείρισης των εισοδημάτων τους ώστε να κατορθώσουν να ανταπεξέλθουν στις υπόλοιπες καθημερινές ανάγκες. Όσοι έχουν τόσο χαμηλά εισοδήματα, όταν ξεκινάνε την αποταμίευση θέτουν συγκεκριμένους στόχους και ανάγκες που πρέπει να καλύψουν διότι γνωρίζουν πολύ καλά πως αν εκτάκτως χρειαστούν χρήματα θα είναι εξαιρετικά δύσκολο να βρουν διαθέσιμους δανειοδότες χωρίς επιτόκιο και τη δεδομένη στιγμή που τα χρειάζονται. Ο τρόπος λοιπόν με τον οποίο διαχειρίζονται τα εισοδήματά τους, είναι απόρροια των υψηλών επιπέδων αβεβαιότητας στην οποία εκτίθενται. Τα χρηματοπιστωτικά εκπαιδευτικά προγράμματα, τα οποία απευθύνονται σ' αυτούς, οφείλουν να έχουν καίριες διαφοροποιήσεις από τα συμβατικά προγράμματα των υπολοίπων κατηγοριών καταναλωτών, λαμβάνοντας υπόψη τις ανωτέρω περιγραφόμενες συνθήκες ζωής τους.

Στον κάτωθι πίνακα απεικονίζονται οι κυριότερες διαφοροποιήσεις:

	<b>Ιδανικό Προφίλ</b>	<b>Προφίλ των ανθρώπων που διαβιούν στα όρια της φτώχειας</b>
<b>Ύψος Εισοδήματος</b>	Μέτριο προς υψηλό	Πολύ χαμηλό

<b>Προβλεψιμότητα ταμειακών ροών</b>	Σχετικά προβλέψιμες εισροές και εκροές εισοδημάτων	Απρόβλεπτες εισροές και εκροές εισοδημάτων
<b>Χρηματοοικονομικά προϊόντα</b>	Αρκετά προϊόντα ταιριάζουν στις χρηματοοικονομικές ανάγκες	Τα κατάλληλα προϊόντα είναι σπανίως διαθέσιμα

Αυτή η διάσταση προϋποθέτει ότι τα χρηματοοικονομικά μορφωμένα πρόσωπα ασχολούνται με τη διεύθυνση της καθημερινής οικονομικής τους διοίκησης. Το πράττουν μέσω του προϋπολογισμού, παραμένοντας μέσα στα όριά του, παρακολουθώντας τα έξοδα, πληρώνοντας εγκαίρως τους λογαριασμούς τους και θέτοντας μακροπρόθεσμους στόχους. Σε αντίθεση όσοι διαθέτουν χαμηλό και περιορισμένο εισόδημα πρέπει σε κάθε περίπτωση να ασκούν οικονομικό έλεγχο και μάλιστα με διαφορετικό τρόπο αναλόγως την περίπτωση.

Ο προϋπολογισμός γι' αυτούς είναι σχεδόν αδύνατος, αφού πολλάκις η εισροή κεφαλαίων είναι απρόβλεπτη, και συχνά μη επαρκής να ανταποκριθεί σε πολλά επείγοντα γεγονότα και αντικρουόμενες οικονομικές ανάγκες. Αυτό απαιτεί από αυτούς να παρακολουθούν διαρκώς και να καταγράφουν τα έξοδά τους, και πάλι όμως όταν αυτό καθίσταται εφικτό. Ιδιαίτερα βασικό για τα πρόσωπα αυτού του οικονομικού επιπέδου, είναι η έγκαιρη πληρωμή των λογαριασμών και των λοιπών οικονομικών υποχρεώσεων, ώστε κατά κάποιο τρόπο να παραμένουν οικονομικά ενεργά.

Σαφώς η υιοθέτηση ενός χρηματοπιστωτικού εκπαιδευτικού προγράμματος δε θα κατορθώσει να λύσει την ανασφάλεια που αυτά νιώθουν λόγω της ακανόνιστης εισροής εισοδημάτων στην καθημερινότητά τους, σε κάθε περίπτωση όμως θα βοηθήσει πολύ στην καλύτερη οργάνωση των οικονομικών τους, στο να θέσουν στόχους για το μέλλον και στη σωστή διαχείριση της αβεβαιότητας που υπάρχει στην καθημερινότητά τους.

Είναι δεδομένο πως αν κάποιος δεν έχει μια σταθερή εργασία είναι αδύνατο να μπορέσει να οργανώσει οικονομικά την περίοδο που θα ακολουθήσει από τη σύνταξή του. Επιπλέον, λόγω της οικονομικής ανέχειας, δεν καθίσταται εφικτό για μεγάλη μερίδα προσώπων να απευθυνθούν σε κάποιον οικονομικό σύμβουλο, ο οποίος θα μπορέσει να τους καθοδηγήσει ορθά. Καταλήγουν να απευθύνονται λοιπόν, συνήθως σε άτομα του περιβάλλοντός τους για συμβουλές. Έτσι, πρωταρχικό προαπαιτούμενο των χρηματοπιστωτικών εκπαιδευτικών προγραμμάτων που απευθύνονται σε άτομα που διαβιώνουν υπό αυτές τις συνθήκες, πρέπει να είναι η συνειδητοποίηση των πραγματικών αναγκών καθώς και οι δυνατότητες που όντως διαθέτει<sup>46</sup>.

Υπό φυσιολογικές συνθήκες, τα χρηματοοικονομικά μορφωμένα πρόσωπα έχουν μια μεγάλη γκάμα οικονομικών προϊόντων να επιλέξουν που θα τους είναι χρήσιμα. Σε αντίθεση, για τα πρόσωπα που ζουν στα όρια της φτώχειας, τα κατάλληλα προϊόντα δεν είναι πάντα διαθέσιμα και οι εκείνοι που τους συμβουλεύουν δε μπορούν να βοηθήσουν πάντα αρκετά, αν δε γνωρίζουν και οι ίδιοι τις συνθήκες διαβίωσης ενός φτωχού. Τα τέσσερα βασικά προϊόντα, ήτοι α) τα τραπεζικά προϊόντα, β) πιστωτικά προϊόντα και δάνεια, γ) επενδυτικά και αποταμιευτικά προϊόντα, δ) ασφαλιστικά προϊόντα, που ένα πρόσωπο με μεσαίο εισόδημα τείνει να χρησιμοποιεί, εκείνο που ζει

<sup>46</sup> Βλέπε αναλυτικά Wentzel, SSRN, (2013)

στα όρια της φτώχειας συνηθίζει να αντικρούει. Πρωταρχική του αναζήτηση παραμένει η εύκολη εύρεση ρευστού όπως και τα έμπιστα άτομα που θα προφυλάσσουν τα χρήματά του. Οι οικονομικοί τους σύμβουλοι λοιπόν, πρέπει να εστιάσουν στο πώς θα τους βοηθήσουν να καταπολεμήσουν τις όποιες φοβίες τους για τα επίσημα χρηματοπιστωτικά προϊόντα που είναι διαθέσιμα, παραθέτοντάς τους τόσο τα βασικά γνωρίσματα εκάστου εξ αυτών όσο και το νομοθετικό πλαίσιο προστασίας των δικαιωμάτων τους.

Για τον μέσο καταναλωτή οι δυσκολίες που αντιμετωπίζει για τις οποίες αναζητά χρηματοπιστωτική εκπαίδευση, έγκεινται συνήθως σε αριθμητικά σφάλματα κατά τον υπολογισμό των τόκων κτλ. Για τον φτωχού, οι τόκοι χάνουν την αξία τους, αφού βασικό πρόβλημα γι' αυτούς αποτελεί η δυσκολία πρόσβασης σε μετρητά. Επιπροσθέτως, όπως ήδη αναφέραμε, τις περισσότερες φορές δεν δανείζονται με τόκο μιας που ο δανεισμός προέρχεται από άτομα του οικογενειακού ή φιλικού περιβάλλοντός τους. Αντί αυτού, δίνεται ένα συγκεκριμένο ποσό, τις περισσότερες φορές αρκετά μεγάλο, ως ανταπόδοση για τον δανεισμό. Για τις ανωτέρω περιπτώσεις λοιπόν δεν αρκεί ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα με το οποίο θα εξηγηθεί απλώς ο υπολογισμός του τόκου, αλλά έπειτα από ανάλυση τη γενικότερης κοινωνικής κατάστασης τους απαιτείται ένα πρόγραμμα που θα προσφέρει ουσιαστική βοήθεια στα καίρια άγχη τους.

Τα χρηματοπιστωτικά εκπαιδευτικά προγράμματα που απευθύνονται σε φτωχούς δεν πρέπει να είναι πολύ αυστηρά ούτε να βασίζονται στην υιοθετούμενη από τον μέσο καταναλωτή συμπεριφορά. Αντιθέτως, πρέπει να έχουν μια θετική προσέγγιση, και να στηρίζονται στις καθημερινές δυσκολίες που καλείται να αντιμετωπίσει ένας τέτοιο πρόσωπο και στις ιδιαίτερες συνθήκες διαβίωσής του. Όπως αναφέρθηκε και παραπάνω, αυτό θα ξεκινήσει με την αναγνώριση ότι γενικός στόχος είναι η μεγιστοποίηση των διαθέσιμων επιλογών, προκειμένου να ελαχιστοποιηθεί το αίσθημα της αβεβαιότητας. Αναγνωρίζεται λοιπόν πως με την συμβατική εκπαίδευση δεν επιτυγχάνεται αυτό. Κεφαλαιώδους σημασίας είναι η εύρεση πιθανών στοιχείων που μπορούν να οδηγήσουν σε ένα διαφοροποιημένο χαρτοφυλάκιο, το οποίο θα συμβάλλει, εφαρμοζόμενο υπό διαφορετικές συνθήκες, για το γενικό στόχο<sup>47</sup>. Περαιτέρω, θα πρέπει να είναι ευαισθητοποιημένο στις διάφορες μεταβάσεις στις οποίες θα προβεί ένα πρόσωπο προκειμένου να βελτιώσει τις συνθήκες οικονομικές του.

Η χρηματοπιστωτική εκπαίδευση θα θεωρηθεί πως έχει πετύχει το στόχο της και έχει καταστεί αποτελεσματική αν κατορθώσει να φανούν βελτιώσεις στη ζωή αυτών των προσώπων, για παράδειγμα με τη δημιουργία χρηματοπιστωτικών προϊόντων που ανταποκρίνονται στις ανάγκες τους. Εάν μία ή και περισσότερες από τις πτυχές της ζωής ενός προσώπου που ζει υπό τέτοιες συνθήκες αλλάξει έστω και για ένα, τόσο το περιεχόμενο των συμβατικών προγραμμάτων χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης θα γίνει πιο αποτελεσματικό.

### ***3.4. Η περίπτωση των προσώπων που δε χρησιμοποιούν τραπεζικά προϊόντα (unbanked)***

Στη σύγχρονη εποχή παρατηρείται έντονη ανησυχία για τον χρηματοπιστωτικό αποκλεισμό και την έλλειψη οικονομικών γνώσεων. Οι καταναλωτές που πλήττονται από τον οικονομικό αποκλεισμό και την περιθωριοποίηση είναι αυτοί που αποκαλούνται «unbanked» (χωρίς τραπεζικό λογαριασμό σε ένα ίδρυμα καταθέσεων) ή «underserved» (αυτοί που κάνουν σπάνια χρήση του λογαριασμού τους, ή δεν ξέρουν πώς να τον χρησιμοποιήσουν).

---

<sup>47</sup> Βλέπε Dworsky, Understanding the Mathematics of Personal Finance, Wiley (2011)

Αν και δεν υπάρχουν ακριβή στοιχεία ή χαρακτηριστικά αυτών των καταναλωτών, οι οποίοι αναφέρονται συχνά στη βιβλιογραφία ως «οικονομικά περιθωριοποιημένοι», τείνουν γενικά να έχουν κάποια χαρακτηριστικά όπως το χαμηλό εισόδημα, οι φυλετικές και εθνοτικές μειονότητες και οι μετανάστες.

Από τις έρευνες γι' αυτήν την κατηγορία καταναλωτών προκύπτει ότι κυρίως είναι ψυχολογικοί οι παράγοντες που τους εμποδίζουν να ανοίξουν έναν τραπεζικό λογαριασμό. Οι πληθυσμοί αυτοί δε βλέπουν την ανάγκη ή το όφελος από το άνοιγμα ενός λογαριασμού. Επίσης η έλλειψη ενημέρωσης σχετικά με τη χρήση και τη διαχείριση ενός λογαριασμού σε συνδυασμό με την έλλειψη εξοικείωσης με τις νέες τεχνολογίες ηλεκτρονικής τραπεζικής - όπως οι αυτόματες ταμειολογιστικές μηχανές (ΑΤΜ) καθώς και άστοχες πεποιθήσεις για τις παραδοσιακές τράπεζες τους δημιουργούν αυτή την άρνηση. Όλα αυτά σε συνδυασμό με το φόβο, καχυποψία, ή και τη δυσπιστία για τις τράπεζες και το χρηματοπιστωτικό σύστημα εν γένει, τους κρατούν μακριά από το τραπεζικό σύστημα<sup>48</sup>.

Με μία έρευνά του ο ΟΟΣΑ παρουσιάζει τα πλεονεκτήματα που θα απέφερε η χρηματοπιστωτική εκπαίδευση γι' αυτά τα πρόσωπα. Χρησιμοποιώντας το χρηματοπιστωτικό σύστημα και ανοίγοντας για αρχή έναν τραπεζικό λογαριασμό, θα ωθηθούν πιθανώς πιο εύκολα στην αποταμίευση. Επιπλέον μέσω των συναλλαγών με την τράπεζα θα ενημερωθούν για οικονομικά προγράμματα μεταφοράς χρημάτων, αλλά και ασφαλιστικά και συνταξιοδοτικά προγράμματα.

Έχοντας λάβει κάποιας μορφής χρηματοπιστωτική εκπαίδευση, όλες αυτές οι έννοιες που για πρώτη φορά θα κληθούν να αντιμετωπίσουν, δε θα τους είναι άγνωστες και θα μπορέσουν να προστατευθούν κάνοντας ορθότερες επιλογές.

Περαιτέρω, προβλέπεται εξοικονόμηση κόστους για το Δημόσιο και τις τράπεζες - με τη μείωση του κόστους των ηλεκτρονικών μεταφορών κεφαλαίων. Επιπροσθέτως, προκύπτει και βελτίωση της αποτελεσματικότητας των πληρωμών καθώς και μειωμένη πιθανότητα απάτης.

Τέλος, θα αυξηθούν σημαντικά και τα κέρδη των πιστωτικών ιδρυμάτων μιας που θα αποκτήσουν πλήθος νέων πελατών.

## **ΜΕΡΟΣ ΤΡΙΤΟ: ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ**

### **Κεφάλαιο 1**

#### ***1.1 Εισαγωγικές παρατηρήσεις***

Οι χρηματοοικονομικές γνώσεις, όπως έχουμε αναφέρει και ανωτέρω, είναι ζωτικής σημασίας στη σημερινή χρηματοοικονομική αγορά. Αποτελούν βασικό συστατικό της ενδυνάμωσης τόσο του καταναλωτή όσο και κάθε μεμονωμένου προσώπου, καθώς του δίνουν την ικανότητα να διαχειρίζεται τα οικονομικά του με τέτοιο τρόπο ώστε να αποφεύγει άσκοπους κινδύνους και υπερβολικά χρέη. Επιπλέον, του επιτρέπουν να βελτιώσει την κατανόηση των οικονομικών δυνατοτήτων των προϊόντων που έχει στη διάθεσή του και την αξιοποίηση όσων αυτά μπορούν να προσφέρουν.

Περαιτέρω αποτελούν ένα χρήσιμο εργαλείο για τις ίδιες τις τράπεζες. Ένας χρηματοοικονομικά εκπαιδευμένος καταναλωτής μπορεί σαφώς να τις «ανακουφίσει», μιας που οι πληροφορίες που θα του παρασχεθούν πριν τη σύναψη της σύμβασης θα είναι γι' αυτόν πιο σαφείς και κατανοητές. Παρ' όλα αυτά, ο χρηματοπιστωτικός κλάδος είναι υπεύθυνος για την εξασφάλιση, μέσω της συνεχούς κατάρτισης και

---

<sup>48</sup> Βλέπε Palmer, Goetz and Chatterjee (2009), pp. 157-175

εκπαίδευσης, ότι οι εργαζόμενοι του τομέα, ιδίως εκείνων που βρίσκονται σε άμεση επαφή με τους καταναλωτές, έχουν τις κατάλληλες ικανότητες και τα προσόντα να παρουσιάζουν με σαφή και απλό τρόπο, τα προϊόντα που προσφέρουν και να ενεργούν προς το συμφέρον του πελάτη.

Κατά συνέπεια, ενώ δεν μπορεί να θεωρηθεί ως υποκατάστατο της προστασίας των καταναλωτών, η χρηματοπιστωτική εκπαίδευση αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της για την ανάπτυξη ενός υγιούς περιβάλλοντος συνδιαλλαγών.

Η σπουδαιότητα του χρηματοπιστωτικού εγγραμματισμού ενεργοποιήθηκε σαφώς από τις Ηνωμένες Πολιτείες, από όπου και ξέσπασε η χρηματοπιστωτική κρίση. Έκτοτε, η οικονομική ύφεση έχει εξαπλωθεί σε όλο τον κόσμο χωρίς εξαιρέσεις. Ασφαλώς και τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα φέρουν σίγουρα κάποια ευθύνη για την οικονομική κρίση, η κρίση των ΗΠΑ όμως ανέδειξε ακόμα ένα μεγάλο πρόβλημα, αυτό της ανεπαρκούς πληροφόρησης των καταναλωτών, αλλά, ίσως ακόμα χειρότερα, της ανεπαρκούς κατανόησης των «επικίνδυνων» χαρακτηριστικών των οικονομικών προϊόντων που πολλές φορές τους οδηγούν στην υπερχρέωση.

Σε αρκετά κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης είχαν τεθεί ήδη σε εφαρμογή, μια σειρά μέτρων για τη στήριξη της χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης, πριν η οικονομική κρίση εμφανιστεί στον ορίζοντα.

## ***1.2. Αναφορά της σπουδαιότητας της χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης στη Συνθήκη για τη Λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης***

Αρχικά, αξίζει να αναφέρουμε πως η σπουδαιότητα της χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης τονίζεται στη Συνθήκη της για τη Λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης στα κατωτέρω άρθρα:

***Σύμφωνα με το άρθρο 114*** της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η Επιτροπή στις προτάσεις της σχετικά με την υγεία, την ασφάλεια, την προστασία του περιβάλλοντος που έχουν ως αντικείμενο την εγκαθίδρυση και τη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς σχετικά με την προστασία των καταναλωτών, λαμβάνει ως βάση ένα υψηλό επίπεδο προστασίας, λαμβάνοντας ιδίως υπόψη όσες νέες εξελίξεις βασίζονται σε επιστημονικά δεδομένα.

***Σύμφωνα με το άρθρο 165*** της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η Ένωση συμβάλλει στην ανάπτυξη παιδείας υψηλού επιπέδου, ενθαρρύνοντας τη συνεργασία μεταξύ των κρατών μελών και, αν αυτό απαιτείται, υποστηρίζοντας και συμπληρώνοντας τη δράση τους, σεβόμενη, ταυτόχρονα, πλήρως την αρμοδιότητα των κρατών μελών για το περιεχόμενο της διδασκαλίας και την οργάνωση του εκπαιδευτικού συστήματος, καθώς και την πολιτιστική και γλωσσική τους πολυμορφία.

***Σύμφωνα με το άρθρο 169*** της ανωτέρω Συνθήκης, η Ένωση προωθεί τα συμφέροντα των καταναλωτών και διασφαλίζει υψηλό επίπεδο προστασίας του καταναλωτή, συμβάλλοντας στην προστασία της υγείας, της ασφάλειας και των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών, και στην προώθηση του δικαιώματός τους για ενημέρωση, εκπαίδευση και οργάνωσή τους για την υπεράσπιση των συμφερόντων τους<sup>49</sup>.

Από τα ανωτέρω άρθρα, προκύπτει σαφώς η ανάγκη προστασίας των καταναλωτών εν γένει, και ειδικότερα η ανάπτυξη ενός είδους αυτοπροστασίας μέσω της εκπαίδευσης. Παρατηρούμε λοιπόν, πως παρ' ότι υποστηρίζεται σθεναρά η σπουδαιότητα της

<sup>49</sup> Βλέπε σχετικά Συνθήκη για τη Λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΣΛΕΕ) άρθρα 114, 165, 169

εκπαίδευσης και εμπεριέχεται στα άρθρα της Συνθήκης, εντούτοις η Ένωση προτείνει μόνο βέλτιστες πρακτικές για την καλύτερη και αποτελεσματικότερη λειτουργία τους, και τα ειδικότερα μέτρα ανάπτυξης εκπαιδευτικής πολιτικής αποτελούν εσωτερική υπόθεση των κρατών μελών. Τα μέτρα αυτά λοιπόν είναι soft law, δηλαδή χωρίς εξαναγκασμό.

Η χρηματοπιστωτική εκπαίδευση είναι ζωτικής σημασίας προκειμένου να εξασφαλιστεί η προώθηση της ενιαίας αγοράς, όπως αυτή αναγνωρίζεται στην ανακοίνωση της Επιτροπής με θέμα «Ενιαία αγορά για την Ευρώπη του 21ου αιώνα». Η εκπαίδευση μπορεί να προσφέρει άμεσα τα οφέλη της στους πολίτες της Ευρώπης, παρέχοντας τους τη δυνατότητα να λαμβάνουν με πλήρη επίγνωση αποφάσεις σχετικές με την αγορά χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και να κατανοούν ορισμένα βασικά στοιχεία των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών<sup>50</sup>.

Η σημασία της εκπαίδευσης αναγνωρίζεται επίσης στη Λευκή Βίβλο «Πολιτική για τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες 2005-2010», στην Πράσινη Βίβλο για τις λιανικές χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες στην ενιαία αγορά, στα συμπεράσματα του Συμβουλίου Ecofin της 8ης Μαΐου 2007 και στο ψήφισμα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου σχετικά με την πολιτική για τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, όπως εκτενέστερα θα αναφερθούμε κατωτέρω.

Κοινό τόπο, τέλος, αποτελεί η επίγνωση πως για την αποτελεσματικότερη χρηματοπιστωτική εκπαίδευση απαιτείται η αντιμετώπιση των διαφόρων πτυχών αυτού του προβλήματος που σχετίζονται με το εθνικό πλαίσιο (κουλτούρα, γλώσσα, εκπαιδευτικό σύστημα, καταναλωτικές συνήθειες) σε κάθε κράτος μέλος. Το επίπεδο της σοβαρότητας μπορεί να διαφέρει από τη μια χώρα στην άλλη και μπορεί να απαιτούνται διαφορετικές μέθοδοι αντιμετώπισης που βασίζονται στο εθνικό, ιστορικό και πολιτισμικό υπόβαθρο της κάθε χώρας στην ΕΕ.

## **Κεφάλαιο 2: Διεθνές φόντο για την χρηματοπιστωτική παιδεία**

### **2.1. Πολιτικές του Οργανισμού Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ)**

Ο Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ) είναι διεθνής οργανισμός εκείνων των αναπτυσσόμενων χωρών που υποστηρίζουν τις αρχές της αντιπροσωπευτικής δημοκρατίας και της οικονομίας της ελεύθερης αγοράς. Δημιουργήθηκε το 1948 ως Οργανισμός Ευρωπαϊκής Οικονομικής Συνεργασίας (Organisation for European Economic Co-operation - OEEC), με πρώτο γενικό γραμματέα τον Γάλλο Robert Marjolin, με σκοπό να διαχειριστεί το σχέδιο Μάρσαλ (Marshall) για την ανοικοδόμηση της Ευρώπης μετά τον Β΄ Παγκόσμιο Πόλεμο. Αργότερα η ιδιότητα μέλους του επεκτάθηκε και σε μη ευρωπαϊκά κράτη, και το 1960 μετασχηματίστηκε στον Οργανισμό Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης.

Ο Οργανισμός παρέχει ένα περιβάλλον όπου οι κυβερνήσεις μπορούν να συγκρίνουν εφαρμογές πολιτικής, να βρίσκουν απαντήσεις στα κοινά προβλήματα, να προσδιορίζουν τις καλές πρακτικές και να συντονίζουν τις εσωτερικές και διεθνείς πολιτικές. Είναι φόρουμ όπου η όμοια πίεση μπορεί να ενεργήσει ως ισχυρό κίνητρο για να βελτιώσει την πολιτική και να εφαρμόσει το «soft law» - μη δεσμευτικά όργανα που μπορούν περιστασιακά να οδηγήσουν στις δεσμευτικές συνθήκες.

Ο ΟΟΣΑ έχει διατελέσει σπουδαίο έργο και στην κατανόηση και διάδοση τα χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης, παραθέτοντας σχεδόν ανά έτος, κατευθυντήριες

---

<sup>50</sup> Βλέπε αναλυτικά [www.oecd.org](http://www.oecd.org)

γραμμές απευθυνόμενος τόσο στα μέλη του όσο και στα υπόλοιπα ενδιαφερόμενα κράτη και στοχεύοντας στην ανάπτυξή τους.

Ακολουθούν ενδεικτικά οι δημοσιεύσεις του:

- ΟΟΣΑ (2005) Σύσταση του Συμβουλίου για τις αρχές και τις ορθές πρακτικές σχετικά με τη χρηματοπιστωτική εκπαίδευση, η οποία παρέχει πληροφορίες σχετικές με τη χάραξη πολιτικής σε αποτελεσματικά προγράμματα αυτής. Περιέχει επίσης αναλύσεις ερευνών των χρηματοοικονομικών γνώσεων πολιτών των χωρών-μελών, αναδεικνύοντας τις οικονομικές και δημογραφικές αλλαγές που κάνουν τη χρηματοπιστωτική εκπαίδευση ολοένα και πιο σημαντική. Τέλος περιγράφει τα διαφορετικά προγράμματα που προσφέρονται σήμερα στις χώρες του ΟΟΣΑ.
- ΟΟΣΑ (2008a) Σύσταση του Συμβουλίου με ορθές πρακτικές για τη χρηματοοικονομική εκπαίδευση σχετικά με τις ιδιωτικές συντάξεις και
- ΟΟΣΑ (2008b) Σύσταση του Συμβουλίου με ορθές πρακτικές για την αύξηση της ευαισθητοποίησης του κινδύνου και ανάπτυξης της παιδείας σε ασφαλιστικά θέματα.
- ΟΟΣΑ (2009) Σύσταση του Συμβουλίου με ορθές πρακτικές για τη χρηματοοικονομική εκπαίδευση και την ευαισθητοποίηση σχετικά με πιστωτικά θέματα.
- ΟΟΣΑ / INFE (2011c) Αρχές υψίστης σπουδαιότητας για την Αξιολόγηση των Προγραμμάτων Οικονομικής Εκπαίδευσης καθώς και Οδηγοί αφιερωμένοι στην αξιολόγησή τους, και
- ΟΟΣΑ / INFE (2012) Κατευθυντήριες γραμμές για τη χρηματοοικονομική εκπαίδευση στα σχολεία.
- ΟΟΣΑ (Ιούνιος 2012) Αρχές υψίστης σπουδαιότητας συναφείς με εθνικές στρατηγικές στον τομέα της χρηματοοικονομικής εκπαίδευσης
- ΟΟΣΑ / INFE (2013) Κατευθύνσεις πολιτικής για την αντιμετώπιση των αναγκών της δημοσιονομικής εκπαίδευσης και ενημέρωσης των γυναικών και των κοριτσιών.
- ΟΟΣΑ (2014) Κατευθυντήριες γραμμές στην χρηματοπιστωτική εκπαίδευση για ιδιώτες που δεν αφορούν κερδοσκοπική χρήση.
- ΟΟΣΑ (2015) Εθνικές Στρατηγικές για την χρηματοπιστωτική εκπαίδευση

Κοινό χαρακτηριστικό όλων των ανωτέρω αρχών και κατευθυντήριων γραμμών αποτελεί πως λαμβάνουν υπόψη τους διαφορετικές ομάδες του πληθυσμού (συμπεριλαμβανομένων των γυναικών) για τη μέτρηση των χρηματοπιστωτικών γνώσεων και για το ρόλο της χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης στην υποστήριξη και ενθάρρυνση της αποταμίευσης και των επενδύσεων. Επιπλέον, αναγνωρίζουν ότι δεν υπάρχει ένας κανόνας που να ταιριάζει σε όλα τα μοντέλα εθνικών στρατηγικών για την ανάπτυξη της εκπαίδευσης. Γι' αυτό στοχεύουν σε μία γενική καθοδήγηση, λαμβάνοντας υπόψη τις συνθήκες και το πλαίσιο κάθε χώρας, ώστε να επιτευχθούν τα επιθυμητά αποτελέσματα των εθνικών στρατηγικών για τη χρηματοπιστωτική εκπαίδευση. Οι εθνικές στρατηγικές πρέπει να σχεδιάζονται ως συμπληρώματα στα μέτρα που αποσκοπούν στην ενίσχυση του κανονιστικού και εποπτικού πλαισίου προστασίας των καταναλωτών<sup>51</sup>.

Ακόμα, όποτε είναι δυνατό, οι αρχές αυτές πρέπει να προτείνουν διάφορες επιλογές για τους σκοπούς της εφαρμογής τους ή να παρέχουν πιο λεπτομερείς επεξηγηματικές

---

<sup>51</sup> Βλέπε σχετικά OECD, Financial Literacy and Consumer Protection Overlooked Aspects of the Crisis 2009

κατευθύνσεις, προκειμένου να παρέχεται σαφής αλλά ευέλικτη καθοδήγηση στους φορείς χάραξης πολιτικής.

Ο ΟΟΣΑ με τις συστάσεις στις οποίες προβαίνει, προσπαθεί να καλύψει το μεγαλύτερο τμήμα του πληθυσμού και στοχεύει στον οικονομικό εγγραμματισμό όχι μόνο του μέσου καταναλωτή αλλά και ειδικών κατηγοριών καταναλωτές και απλούς πολίτες<sup>52</sup>.

Μια έτερη σημαντική πρωτοβουλία αποτελεί η σύσταση μιας ειδικής βάσης δεδομένων τον Ιανουάριο του 2009. Η Διεθνής Βάση Δεδομένων για την Οικονομική Εκπαίδευση (INFE) περιέχει πληροφορίες σχετικά με τα υπάρχοντα εθνικά συστήματα χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης, τόσο σε επίπεδο ΕΕ όσο και διεθνώς, και είναι ανοιχτή σε όλους τους παρόχους που επιθυμούν να υποβάλουν νέα προγράμματα. Η βάση αυτή χρησιμεύει ως «ηλεκτρονική βιβλιοθήκη» της χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης. Κάθε καταχώρηση που εισάγεται καλείται να περιέχει μια σύντομη περιγραφή του εκάστοτε συστήματος με τα βασικά του χαρακτηριστικά, καθώς και τους απαραίτητους συνδέσμους για την πρόσβαση στην ιστοσελίδα αλλά και στοιχεία επικοινωνίας με τον προμηθευτή αυτής<sup>53</sup>.

## **2.2. Η ομάδα G20**

Η Ομάδα των Είκοσι γνωστή ως η G20, είναι ένα διεθνές φόρουμ για τις κυβερνήσεις και τους διοικητές των κεντρικών τραπεζών από τις 20 μεγάλες οικονομίες. Τα μέλη του περιλαμβάνουν 19 επιμέρους χώρες-Αργεντινή, Αυστραλία, Βραζιλία, Καναδά, Κίνα, Γαλλία, Γερμανία, Ινδία, Ινδονησία, Ιταλία, Ιαπωνία, Νότια Κορέα, Μεξικό, Ρωσία, Σαουδική Αραβία, Νότια Αφρική, Τουρκία, Ηνωμένο Βασίλειο και Ηνωμένες Πολιτείες, κράτη-μαζί με την Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ). Η ΕΕ εκπροσωπείται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα.

Η ομάδα G-20 ιδρύθηκε το 1999 με σκοπό τη μελέτη, την αναθεώρηση και την προώθηση υψηλού επιπέδου συζήτηση των θεμάτων πολιτικής που αφορούν την προώθηση της διεθνούς χρηματοπιστωτικής σταθερότητας. Επιδιώκει να αντιμετωπίζει ζητήματα που υπερβαίνουν τις αρμοδιότητες του καθενός οργανισμού. Συλλογικά, οι G-20 οικονομίες αντιπροσωπεύουν περίπου το 85% του ακαθάριστου προϊόντος παγκοσμίως (GWP), το 80% του παγκόσμιου εμπορίου (ή, εάν εξαιρουμένης της ΕΕ, ενδο-εμπόριο, 75%), και τα δύο τρίτα του παγκόσμιου πληθυσμού.

Με την ευκαιρία της συνάντησής τους στο Παρίσι, οι Υπουργοί Οικονομικών της G20 και η Κεντρική Τράπεζα ζήτησαν από τον ΟΟΣΑ, το Συμβούλιο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (FSB) και άλλους σχετικούς διεθνείς οργανισμούς να αναπτύξουν κοινές αρχές για την προστασία των καταναλωτών στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Όπως ζητήθηκε και συμφωνήθηκε από τους G20, την γαλλική Προεδρία και το Συμβούλιο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας, η ανάπτυξη αυτών των αρχών θα καθοδηγείτο από τον ΟΟΣΑ.

Οι θεμελιώδεις αυτές αρχές έχουν σχεδιαστεί για να βοηθήσουν τόσο τις χώρες της G20 όσο και τις άλλες ενδιαφερόμενες οικονομίες στην ενίσχυση της προστασίας των καταναλωτών χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών. Οι αρχές αυτές συμπληρώνουν και δεν υποκαθιστούν σε καμία περίπτωση τις τυχόν υπάρχουσες διεθνείς αρχές ή / και κατευθυντήριες γραμμές. Συγκεκριμένα, δεν επιλύουν τομεακά ζητήματα που ρυθμίζονται από άλλους οργανισμούς. Αυτές οι (μη δεσμευτική) αρχές

---

<sup>52</sup> Βλέπε OECD (2011), High- Level Principles on Financial Consumer Protection

<sup>53</sup> Βλέπε αναλυτικά [http://www.financial-education.org/join\\_INFE.html](http://www.financial-education.org/join_INFE.html)



πρέπει να τύχουν εφαρμογής σε όλους τους τομείς των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών.

### 2.2.1 Σκελετός δράσης

Η εμπιστοσύνη των καταναλωτών σε μια αγορά που λειτουργεί καλά για τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες προάγει τη χρηματοοικονομική σταθερότητα, την ανάπτυξη, την καινοτομία και την αποτελεσματικότητα μακροπρόθεσμα. Παραδοσιακά, το κανονιστικό και εποπτικό πλαίσιο εγκρίνεται από τους εποπτικούς φορείς για να συμβάλλει στην προστασία των καταναλωτών, η οποία αναγνωρίζεται όλο και περισσότερο ως ένας από τους κύριους στόχους των φορέων αυτών, σε συνδυασμό με τη χρηματοοικονομική σταθερότητα. Ωστόσο, και ενώ έχει αναπτυχθεί ήδη σε αρκετές χώρες σε γενικό πλαίσιο η προστασία των καταναλωτών, πρέπει επιπροσθέτως να ενισχυθεί η ειδική και ανάλογη δράση πολιτικής για την ενίσχυση της προστασίας των καταναλωτών χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών ώστε να αντιμετωπιστούν οι τελευταίες διαρθρωτικές εξελίξεις<sup>54</sup>.

Αυτός ο ανανεωμένος πολιτικός και κανονιστικός προσανατολισμός της προστασίας του καταναλωτή χρηματοοικονομικών προϊόντων καταλήγει, μεταξύ άλλων, στην αυξημένη μεταφορά των ευκαιριών και των κινδύνων στους ιδιώτες και τα νοικοκυριά σε διάφορους τομείς των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Η αυξανόμενη πολυπλοκότητα των χρηματοπιστωτικών προϊόντων και η ταχεία τεχνολογική αλλαγή, έρχονται παράλληλα σε μια περίοδο κατά την οποία η βασική πρόσβαση σε προϊόντα όπως και το επίπεδο των οικονομικών γνώσεων των καταναλωτών παραμένουν χαμηλά σε πολλές χώρες. Παράλληλα, η ταχεία ανάπτυξη των χρηματοπιστωτικών αγορών, η καινοτομία, η ανεξέλεγκτη ή ανεπαρκώς οργανωμένη αγορά εποπτευόμενων χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, σε συνδυασμό με τα μη ευθυγραμμισμένα κίνητρα για τους παρόχους χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών μπορεί να αυξήσουν τον κίνδυνο που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές για απάτη, κατάχρηση και ανάρμοστη συμπεριφορά. Ειδικότερα, οι καταναλωτές με χαμηλά εισοδήματα όπως και οι λιγότερο έμπειροι, είναι αυτοί που συχνά αντιμετωπίζουν ιδιαίτερες προκλήσεις στην αγορά.

Υπό το φως αυτών των ζητημάτων, η προστασία των καταναλωτών χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών, θα πρέπει να ενισχυθεί και να ενσωματωθεί με πολιτικές χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης ώστε να ενισχυθεί η χρηματοπιστωτική σταθερότητα. Για τη νομική αναγνώριση της προστασίας των χρηματοοικονομικών καταναλωτών απαιτούνται εποπτικά όργανα με την απαραίτητη εξουσία και πόρους ώστε να φέρουν εις πέρας την αποστολή τους, ήτοι δίκαιη μεταχείριση, κατάλληλη δημοσιοποίηση, βελτίωση της εκπαίδευσης, υπεύθυνη επιχειρηματική συμπεριφορά από τους παρέχοντες χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες και τους εξουσιοδοτημένους αντιπροσώπους, αντικειμενική και επαρκή παροχή συμβουλών, προστασία των περιουσιακών στοιχείων και δεδομένων μεταξύ άλλων και από την απάτη και την κατάχρηση, ανταγωνιστικά πλαίσια, επαρκή χειρισμό των καταγγελιών και μηχανισμοί έννομης προστασίας και πολιτικών που αφορούν, κατά περίπτωση, τις τομεακές και τις διεθνείς ιδιαιτερότητες, τις τεχνολογικές εξελίξεις και τις ειδικές ανάγκες των ευάλωτων ομάδων. Η προσέγγιση αυτή συμπληρώνεται και αναπτύσσεται περαιτέρω μέσω χρηματοπιστωτικής ρύθμισης, εποπτείας και χρηματοπιστωτικής διακυβέρνησης.

Προκειμένου να εξασφαλιστεί η αποτελεσματική και αναλογική εφαρμογή καθεστώτων προστασίας των καταναλωτών χρηματοπιστωτικών προϊόντων και

<sup>54</sup> Βλέπε αναλυτικά <http://www.g20.org>

υπηρεσιών, είναι σημαντικό όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη να συμμετάσχουν στη διαδικασία χάραξης πολιτικής.

Οι αρχές, οι οποίες απευθύνονται στα μέλη της ομάδας G20 και στις άλλες ενδιαφερόμενες οικονομίες, έχουν σχεδιαστεί για να βοηθήσουν τις προσπάθειες για την ενίσχυση της προστασίας των καταναλωτών χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών. Πρόκειται για εθελοντικές αρχές που συμπληρώνουν, και δεν υποκαθιστούν, τις υφιστάμενες διεθνείς χρηματοπιστωτικές αρχές ή τις κατευθυντήριες γραμμές. Ειδικότερα, δεν αντιμετωπίζουν ειδικά θέματα του τομέα τα οποία εξετάζονται από τους αρμόδιους διεθνείς οργανισμούς και τους φορείς καθορισμού προτύπων χρηματοοικονομικής πολιτικής (όπως BCBS, IAIS και IOSCO). Διαφορετικά είδη των συναλλαγών παρουσιάζουν διαφορετικά προφίλ κινδύνου<sup>55</sup>.

Οι αρχές αυτές είναι απαραίτητο να προσαρμοστούν στα ειδικά εθνικά και τομεακά πλαίσια καθώς και να επανεξετάζονται σε τακτά χρονικά διαστήματα από τους αρμόδιους διεθνείς φορείς. Όλα τα μέλη της G20 και οι έτερες ενδιαφερόμενες οικονομίες οφείλουν να αξιολογούν τα εθνικά τους πλαίσια για την προστασία των καταναλωτών χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών υπό το πρίσμα των αρχών αυτών για την προώθηση της διεθνούς συνεργασίας.

### **2.2.2. Θεμελιώδεις Αρχές:**

*1. Νομικό, ρυθμιστικό και εποπτικό πλαίσιο :* Η οικονομική προστασία των καταναλωτών πρέπει να αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του νομικού, κανονιστικού και εποπτικού πλαισίου, και θα πρέπει να αντικατοπτρίζει την ποικιλομορφία των εθνικών περιστάσεων και της παγκόσμιας αγοράς όπως και τις ρυθμιστικές εξελίξεις στον χρηματοπιστωτικό τομέα.

*2. Ο ρόλος των Φορέων Εποπτείας:* Θα πρέπει να υπάρχουν εποπτικά όργανα (ειδικά ή μη) αποκλειστικά υπεύθυνα για την προστασία των καταναλωτών χρηματοπιστωτικών προϊόντων, με την απαραίτητη εξουσία ώστε να εκπληρώνουν την αποστολή τους. Απαιτούνται σαφείς και αντικειμενικά καθορισμένες αρμοδιότητες καθώς και εξασφάλιση ανεξαρτησίας και λογοδοσίας για τις δραστηριότητές τους, επαρκείς πόροι και δυνατότητες. Επίσης, απαιτείται ορισμός διαφανούς πλαισίου επιβολής καθώς και σαφείς και συνεπείς ρυθμιστικές διαδικασίες. Τα εποπτικά όργανα θα πρέπει να τηρούν υψηλά επαγγελματικά πρότυπα, συμπεριλαμβανομένων των κατάλληλων προτύπων εμπιστευτικότητας των καταναλωτών και των αποκλειστικών πληροφοριών για την αποφυγή συγκρούσεων συμφερόντων. Περαιτέρω επιβάλλεται να ενθαρρύνεται η συνεργασία με άλλες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες εποπτικών αρχών αλλά και μεταξύ των αρχών ή των υπηρεσιών που είναι επιφορτισμένες με τομεακά ζητήματα. Ακόμα θα πρέπει να ενθαρρύνονται ανάλογα με την περίπτωση ισότιμοι όροι ανταγωνισμού μεταξύ των διαφόρων χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Τέλος θα πρέπει να δοθεί έμφαση στη διεθνή συνεργασία μεταξύ των εποπτικών οργάνων και ιδιαίτερη προσοχή σε θέματα προστασίας των καταναλωτών που προκύπτουν από τις διεθνείς συναλλαγές και τη διασυνοριακή εμπορία και πωλήσεις.

*3. Ισότητα και δίκαιη μεταχείριση των καταναλωτών:* Όλοι οι καταναλωτές θα πρέπει να αντιμετωπίζονται έντιμα και δίκαια σε όλα τα στάδια της σχέσης τους με τους

---

<sup>55</sup> Βλέπε σχετικά G-20 High Level Principles on National Strategies for Financial Education (2012)

παρόχους χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Ιδιαίτερη προσοχή θα πρέπει να δίνεται στις ανάγκες των ευάλωτων ομάδων.

*4. Πληροφόρηση και διαφάνεια:* Οι πάροχοι χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και οι εξουσιοδοτημένοι αντιπρόσωποί τους θα πρέπει να παρέχουν στους καταναλωτές κατ' ελάχιστον για τις βασικές πληροφορίες που θα τους ενημερώνουν για τα βασικά οφέλη, τους κινδύνους και τους όρους του προϊόντος. Ειδικότερα, πρέπει να παρέχονται πληροφορίες σχετικά με τις σημαντικές πτυχές του εν λόγω προϊόντος. Επιπλέον θα πρέπει να παρέχεται κατάλληλη πληροφόρηση σε όλα τα στάδια της σύμβασης με τον πελάτη. Όλο το διαφημιστικό υλικό πρέπει να είναι ακριβές, κατανοητό και όχι παραπλανητικό. Πρέπει να υιοθετούνται τυποποιημένες προσυμβατικές πρακτικές γνωστοποίησης (π.χ. έντυπα) ανάλογα με την περίπτωση οι οποίες θα είναι σε θέση να επιτρέπουν τη σύγκριση μεταξύ προϊόντων και υπηρεσιών της ίδιας φύσης. Η παροχή συμβουλών πρέπει να είναι όσο το δυνατόν αντικειμενικότερη, να βασίζεται στο προφίλ του καταναλωτή και σχετική με την πολυπλοκότητα του προϊόντος, τους κινδύνους που συνδέονται με αυτό, καθώς και στους οικονομικούς στόχους του πελάτη, τις γνώσεις, τις ικανότητες και την εμπειρία του. Οι καταναλωτές θα πρέπει να γνωρίζουν τη σημασία της παροχής χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών στηριζόμενοι στις σχετικές, ακριβείς και διαθέσιμες πληροφορίες.

*5. Χρηματοπιστωτική εκπαίδευση και ευαισθητοποίηση προς αυτή την κατεύθυνση:* Η χρηματοπιστωτική εκπαίδευση πρέπει να προωθηθεί από όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς και να δοθούν σαφείς πληροφορίες σχετικά με την προστασία των καταναλωτών, τα δικαιώματα και τις ευθύνες τους, οι οποίες θα πρέπει να είναι εύκολα προσβάσιμες. Κατάλληλοι μηχανισμοί, θα πρέπει να αναπτυχθούν οι οποίοι θα βοηθούν τους καταναλωτές να αναπτύξουν τις γνώσεις, τις δεξιότητες και την αυτοπεποίθηση ώστε να κατανοήσουν σωστά τους κινδύνους, συμπεριλαμβανομένων των χρηματοοικονομικών κινδύνων αλλά και των ευκαιριών που τους παρουσιάζονται, να προχωρούν σε συνειδητές επιλογές, να γνωρίζουν πού να απευθυνθούν για βοήθεια, αλλά και να λάβουν αποτελεσματικά μέτρα για τη βελτίωση των προσωπικών τους οικονομικών. Επιπλέον, είναι απαραίτητη η προώθηση της χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης και ενημέρωσης για εμπάθυνση των χρηματοοικονομικών γνώσεων και στις ιδιαίτερα ευπαθείς ομάδες.

Λαμβάνοντας υπόψη τις ιδιαίτερες συνθήκες που επικρατούν σε κάθε κράτος, η εκπαίδευση πρέπει να ενθαρρύνεται στο πλαίσιο μιας ευρύτερης προστασίας των καταναλωτών και της εθνικής στρατηγικής για την ανάπτυξή της και είναι προτιμότερο να αρχίζει σε νεαρή ηλικία αλλά και να παραμένει προσιτή σε όλα τα στάδια της ζωής. Ειδικότερα προγράμματα και προσεγγίσεις που σχετίζονται με την χρηματοπιστωτική εκπαίδευση θα πρέπει να απευθύνονται στις ευάλωτες ομάδες καταναλωτών. Όλοι οι ενδιαφερόμενοι φορείς θα πρέπει να ενθαρρύνονται να εφαρμόσουν τις διεθνείς αρχές και τις κατευθυντήριες γραμμές για την εκπαίδευση που αναπτύχθηκαν από το διεθνές δίκτυο του ΟΟΣΑ.

*6. Υπεύθυνη επιχειρηματική συμπεριφορά των παρόχων χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και των εγκεκριμένων πρακτόρων:* Οι πάροχοι χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και οι εξουσιοδοτημένοι αντιπρόσωποί τους θα πρέπει να έχουν ως στόχο, να λειτουργούν προς το συμφέρον των πελατών τους και είναι υπεύθυνοι για την προστασία του καταναλωτή χρηματοπιστωτικών προϊόντων. Πρέπει επίσης να είναι υπεύθυνοι και υπόλογοι για τις ενέργειες των εξουσιοδοτημένων αντιπροσώπων τους. Ανάλογα με τη φύση της συναλλαγής και με βάση τις πληροφορίες που παρέχονται κυρίως από τους πελάτες στους παρόχους χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών πρέπει να αξιολογούνται και οι σχετικές οικονομικές δυνατότητες, η κατάσταση και οι ανάγκες των πελατών τους προτού συμφωνήσουν στην παροχή ενός προϊόντος, μιας συμβουλής ή υπηρεσίας. Το

προσωπικό που θα χρησιμοποιείται (ειδικά εκείνοι που αλληλεπιδρούν άμεσα με τους πελάτες) θα πρέπει να είναι κατάλληλα εκπαιδευμένο και καταρτισμένο. Επιπροσθέτως, η διάρθρωση των αμοιβών του ανωτέρω προσωπικού και των εξουσιοδοτημένων αντιπροσώπων αυτού, θα πρέπει να είναι σχεδιασμένη με τέτοιο τρόπο ώστε να ενθαρρύνεται η υπεύθυνη επιχειρηματική συμπεριφορά, η δίκαιη μεταχείριση των καταναλωτών αλλά και να αποφεύγονται οι συγκρούσεις συμφερόντων.

7. *Απαίτηση Προστασίας των Καταναλωτών έναντι κατάχρησης και απάτης:* Με αντίστοιχους μηχανισμούς ενημέρωσης, ελέγχου και προστασίας πρέπει να προστατεύονται κατάλληλα οι καταθέσεις, αποταμιεύσεις, και άλλα παρόμοια χρηματοπιστωτικά περιουσιακά στοιχεία των καταναλωτών από αθέμιτες πράξεις περιλαμβανομένης της απάτης, της υπεξαίρεσης ή άλλων καταχρήσεων.

8. *Προστασία των προσωπικών δεδομένων και της ιδιωτικής ζωής των καταναλωτών:* Οικονομικές και προσωπικές πληροφορίες των καταναλωτών πρέπει επίσης να προστατεύονται μέσω κατάλληλων μηχανισμών ελέγχου και προστασίας. Οι μηχανισμοί αυτοί θα πρέπει να καθορίζουν τους σκοπούς για τους οποίους επιτρέπεται η συλλογή των δεδομένων, η μεταποίηση, η κατοχή, η χρήση και η αποκάλυψή τους (ειδικά σε τρίτους). Επίσης θα πρέπει να αναγνωρίζουν τα δικαιώματα των καταναλωτών, να ενημερώνονται σχετικά με την ανταλλαγή δεδομένων, την πρόσβαση σε αυτά και να λαμβάνεται υπόψη ταχέως η διόρθωση ή διαγραφή ανακριβών ή παρανόμως συλλεγόμενων ή υποβαλλόμενων σε επεξεργασία δεδομένων.

9. *Διαχείριση των παραπόνων και αποκατάστασή τους:* Τα δικαστήρια θα πρέπει να εξασφαλίζουν ότι οι καταναλωτές έχουν επαρκή πρόσβαση για τον χειρισμό των παραπόνων τους και πως οι μηχανισμοί προσφυγής είναι προσβάσιμοι, προσιτοί, ανεξάρτητοι, δίκαιοι, υπεύθυνοι, έγκαιροι και αποτελεσματικοί. Οι μηχανισμοί αυτοί δεν πρέπει να επιβάλλουν αλόγιστες δαπάνες, καθυστερήσεις ή επιβαρύνσεις στους τελευταίους. Σύμφωνα με τα ανωτέρω, οι πάροχοι χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και οι εξουσιοδοτημένοι αντιπρόσωποι τους θα πρέπει να έχουν μηχανισμούς για το χειρισμό των καταγγελιών και προσφυγών. Η προσφυγή σε ανεξάρτητη διαδικασία πρέπει να είναι διαθέσιμη για την αντιμετώπιση των καταγγελιών που δεν έχουν επιλυθεί αποτελεσματικά μέσω των παρόχων χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και των εξουσιοδοτημένων αντιπροσώπων τους από τους μηχανισμούς επίλυσης διαφορών εσωτερικού. Τέλος, κατ' ελάχιστο θα πρέπει να δημοσιοποιούνται τα συγκεντρωτικά στοιχεία που σχετίζονται με τις εν λόγω καταγγελίες.

10. *Ανταγωνισμός:* Τόσο σε εθνικό όσο και σε διεθνές επίπεδο θα πρέπει να προωθούνται οι ανταγωνιστικές αγορές, προκειμένου να παρέχεται στους καταναλωτές μεγαλύτερη επιλογή μεταξύ των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και συνάμα να δημιουργείται ανταγωνιστική πίεση στους παρόχους να προσφέρουν ανταγωνιστικά προϊόντα, ενισχύοντας την καινοτομία και διατηρώντας παράλληλα την υψηλή ποιότητα των υπηρεσιών τους. Οι καταναλωτές πρέπει να είναι σε θέση να ψάξουν, να συγκρίνουν και να καταλήξουν στο προϊόν ή την υπηρεσία που είναι στην καλύτερη ποιότητα με την πιο ανταγωνιστική τιμή.

Τον Ιούλιο του 2013<sup>56</sup>, οι Υπουργοί Οικονομικών της G20 και η Κεντρική Τράπεζα κατά την Προεδρία της Ρωσίας σε συνεργασία με τον ΟΟΣΑ προχώρησαν σε μια έκδοση σχετικά με τις εθνικές στρατηγικές για τη χρηματοπιστωτική εκπαίδευση.

---

<sup>56</sup> Βλέπε <http://www.g20russia.ru/>

Η δημοσίευση για την προώθηση εθνικών στρατηγικών που αφορούν στη χρηματοπιστωτική εκπαίδευση περιλαμβάνει συνεισφορές από είκοσι δύο οικονομίες κρατών της G20 (Αργεντινή, Αυστραλία, Βραζιλία, Καναδάς, Λαϊκή Δημοκρατία της Κίνας, Γαλλία, Ινδία, Ινδονησία, Ιταλία, Ιαπωνία, Κορέα, Μεξικό, Ολλανδία, Ρωσική Ομοσπονδία, Σαουδική Αραβία, Σιγκαπούρη, Νότια Αφρική, Ισπανία, Τουρκία, Ηνωμένο Βασίλειο, Ηνωμένες Πολιτείες και Ευρωπαϊκή Ένωση). Στο εισαγωγικό κεφάλαιο, που συντάχθηκε από τον ΟΟΣΑ, υπογραμμίζονται τα κύρια χαρακτηριστικά των χωρών, και ιδίως το σκεπτικό για την ανάπτυξη εθνικών στρατηγικών, οι θέσεις τους και οι κύριοι στόχοι τους.

Παρατηρούμε λοιπόν πως τόσο ο ΟΟΣΑ δρώντας μόνος του όσο και σε συνεργασία με την ομάδα G20 έχουν αναλάβει σημαντικές πρωτοβουλίες και έχουν παράσχει τεράστιο έργο. Χωρίς να επεμβαίνουν στα εσωτερικά των διαφόρων κρατών, χαράσσουν κατευθυντήριες γραμμές λαμβάνοντας υπόψη τις ποικίλλες διαφοροποιήσεις των προσώπων στα οποία απευθύνονται, με κυρίαρχο στόχο την μετάδοση του χρηματοπιστωτικού εγγραμματισμού κατά κύριο λόγο μέσω της χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης.

### **Κεφάλαιο 3**

#### ***3.1. Ευρωπαϊκό υπόβαθρο για τη χρηματοπιστωτική εκπαίδευση***

Το ζήτημα της χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης παρότι βρισκόταν στην ημερήσια διάταξη τόσο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής όσο και των κρατών μελών πριν από την έλευση της διεθνούς πιστωτικής κρίσης, μέχρι πρόσφατα δεν έχει αντιμετωπιστεί συνολικά. Η σπουδαιότητα της χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης αναγνωρίστηκε σε ευρωπαϊκό επίπεδο στην έκθεση με τίτλο «Μια ενιαία αγορά για την Ευρώπη του 21ου αιώνα», (724 COM 2007) τον Φεβρουάριο του 2007<sup>57</sup>, όπου η Ευρωπαϊκή Επιτροπή παρουσίασε την εκπαίδευση ως ουσιώδες στοιχείο τις προσπάθειές της να εξασφαλίσει πως η ενιαία αγορά μπορεί να επιφέρει άμεσα οφέλη για τους πολίτες της Ευρώπης, κυρίως με την ενδυνάμωση τους. Σύμφωνα με την έκθεση, με την εκπαίδευση επιτυγχάνεται η κατανόηση των χαρακτηριστικών των χρηματοοικονομικών προϊόντων και η εξέλιξη των απαραίτητων δεξιοτήτων οι οποίες είναι απαραίτητες ώστε να ενδυναμώσουν τις γνώσεις εκείνες που θα τους επιτρέψουν να αναγνωρίζουν τους οικονομικούς κινδύνους καθώς και τις ευκαιρίες που τους παρουσιάζονται ώστε να προχωρούν στις καταλληλότερες επιλογές. Εξάλλου η χρηματοπιστωτική εκπαίδευση για να είναι αποτελεσματική πρέπει να αποτελεί δια βίου εκμάθηση και όχι ένα μεμονωμένο εκπαιδευτικό πρόγραμμα. Ακολούθως, σύμφωνα με την έκθεση, η ενιαία αγορά για να είναι αποτελεσματική πρέπει να διαθέτει τα ακόλουθα γνωρίσματα:

- Να αποφέρει καλύτερα αποτελέσματα για τους πολίτες, τους καταναλωτές και τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις
- Να αποκομίσει μεγαλύτερα οφέλη από την παγκοσμιοποίηση
- Να ανοίξει νέους ορίζοντες στον τομέα της γνώσης και της καινοτομίας
- Να περιέχει ισχυρή κοινωνική και περιβαλλοντική διάσταση

Για την επίτευξη των ανωτέρω, απαιτούνται νέες μέθοδοι εργασίας και ποικίλων ειδών εργαλεία. Ειδικότερα, ως προς την ενίσχυση των καταναλωτών και των μικρομεσαίων

---

<sup>57</sup> Βλέπε σχετικά COM 2007/ 724, Ενιαία Αγορά για την Ευρώπη του 21<sup>ου</sup> αιώνα

επιχειρήσεων, η ενιαία αγορά πρέπει να αποφέρει καλύτερα αποτελέσματα και απτά οφέλη γι' αυτούς, τα οποία θα ανταποκρίνονται στις προσδοκίες και στις ανησυχίες τους. Οι καταναλωτές πρέπει να αισθάνονται εμπιστοσύνη και να έχουν τη δυνατότητα να ασκήσουν πλήρως τα δικαιώματά τους. Το άνοιγμα της αγοράς συνάδει με την πολιτική υπέρ των καταναλωτών. Στη σημερινή εποχή, ο καθένας μπορεί να πραγματοποιεί αγορές σε όλες χώρες της ΕΕ ή μέσω διαδικτύου χωρίς να απαιτείται η καταβολή τελωνειακών δασμών ή πρόσθετων φόρων. Επιπλέον παρέχεται η δυνατότητα εγγυημένων υψηλών προτύπων για τρόφιμα και καταναλωτικά αγαθά. Η επισήμανση των προϊόντων και των τροφίμων καθώς και οι απαιτήσεις διαφάνειας στις τιμές καθιστούν ευκολότερη τη σύγκριση κατά την πραγματοποίηση αγορών. Τα αγαθά που δεν συμμορφώνονται με το πωλητήριο συμβόλαιο μπορούν να επιστραφούν και πρέπει να αντικατασταθούν ή να επισκευαστούν. Η ισχύουσα νομοθεσία απαγορεύει τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές και την παραπλανητική διαφήμιση και σε συνδυασμό με την αυστηρή εκτέλεση των κανόνων ανταγωνισμού της ΕΕ συμβάλλει στην προστασία των καταναλωτών. Η ανάγκη να επιτευχθεί μεγαλύτερη προσπάθεια όμως παραμένει γεγονός. Η έλλειψη αποτελεσματικού ανταγωνισμού και ο κατακερματισμός των αγορών, που οφείλονται εν μέρει στη διαφορετική εθνική νομοθεσία για τις καταναλωτικές συμβάσεις, πρέπει να αντιμετωπιστούν, ώστε οι καταναλωτές να είναι σε θέση να αποκομίζουν πραγματικά οφέλη από το άνοιγμα της αγοράς και να κατανοώντας ευκολότερα τη σημασία της ενιαίας αγοράς. Τα μέτρα σε ευρωπαϊκό επίπεδο για την εκπαίδευση και την ενίσχυση της θέσης των καταναλωτών, π.χ. στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών για ιδιώτες, μπορούν να τονώσουν την παραγωγικότητα και την αποτελεσματικότητα.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι η χρηματοπιστωτική εκπαίδευση αποτελεί αρμοδιότητα των κρατών μελών της ΕΕ, όπως ήδη αναφέραμε, και, ως εκ τούτου, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δεν έχει εναρμονισμένη στρατηγική ή έναν ορισμό για τη χρηματοπιστωτική εκπαίδευση που να ισχύουν για όλα τα κράτη - μέλη. Αντί αυτού, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει αναλάβει μια σειρά πρωτοβουλιών για να συμπληρώσει τις δραστηριότητες των κρατών μελών σε αυτόν τον τομέα, με στόχο την ενδυνάμωση των καταναλωτών ώστε να προχωρούν σε συνειδητές επιλογές κατά την αγορά χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, στην Ατζέντα του Καταναλωτή 2012<sup>58</sup>, προσδιόρισε την εκπαίδευση του καταναλωτή και ειδικότερα την χρηματοπιστωτική εκπαίδευση, ως εργαλείο κλειδί. Η αυξανόμενη πολυπλοκότητα καθώς και οι κίνδυνοι ορισμένων προϊόντων και υπηρεσιών απαιτούν υψηλό επίπεδο διαφάνειας και οικονομικών γνώσεων καθώς και επαρκή ρυθμιστική προστασία των καταναλωτών. Ως εκ τούτου, η βελτίωση των γνώσεων των καταναλωτών είναι ιδιαίτερα σημαντική στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, όπου υπάρχει ενεργός ρόλος των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων, όπως τράπεζες, κεντρικές τράπεζες, χρηματοοικονομικές εποπτικές αρχές της αγοράς, συστήματα εγγύησης καταθέσεων καθώς και προστασίας των επενδυτών, συμπεριλαμβανομένων και εκείνων που παραμένουν εκτός του τραπεζικού και του χρηματοπιστωτικού συστήματος.

Όπως προκύπτει από έρευνες σε κράτη – μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης σχετικά με τις ανάγκες του πληθυσμού, το επίπεδο οικονομικών γνώσεων των προσώπων παρουσιάζεται εξαιρετικά χαμηλό. Ενδεικτικά, 45% των Ευρωπαίων δε μπορούν να υπολογίσουν το επιτόκιο 6% επί των 50.000€. Οι έρευνες επίσης, δείχνουν πως η χρήση των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών παρουσιάζει δυσχέρειες στην κατανόησή της για την πλειοψηφία των προσώπων – εν δυνάμει καταναλωτών. Η

---

<sup>58</sup> Βλέπε αναλυτικά [http://ec.europa.eu/internal\\_market/strategy/docs/20120216-implementation-report\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/strategy/docs/20120216-implementation-report_en.pdf)

χρηματοπιστωτική εκπαίδευση συμπληρώνει τα μέτρα που αποσκοπούν στη διασφάλιση της κατάλληλης παροχής πληροφοριών και συμβουλών προς τους καταναλωτές. Εν γένει το σύνολο των πολιτικών αυτών συμβάλλει στην ενδυνάμωσή τους κατά τη λήψη αποφάσεων που είναι πιο πρόσφορες και ανάλογες με την οικονομική τους κατάσταση. Η πληροφόρηση και η προστασία των καταναλωτών παραμένει πρωταρχικός στόχος της ευρωπαϊκής νομοθεσίας. Για παράδειγμα: α. η Οδηγία για τις αγορές χρηματοπιστωτικών μέσων, περιλαμβανομένων των διατάξεις περί προστασίας των μικροεπενδυτών, β. οι Οδηγίες για τους ΟΣΕΚΑ, γ. οι οδηγίες για την καταναλωτική πίστη, την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών καθώς και δ. η Οδηγία για τη διαμεσολάβηση των ασφαλιστικών υποθέσεων και την πρόταση που διατύπωσε για τα ενυπόθηκα δάνεια, τα οποία έχουν σχεδιαστεί ώστε να επιτρέπουν στους καταναλωτές να λαμβάνουν την ορθή απόφαση κατά την αγορά ενός χρηματοπιστωτικού προϊόντος.

Περαιτέρω, η διάσκεψη με θέμα «Αύξηση της χρηματοοικονομικής ικανότητας», η οποία φιλοξενήθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή στις 28 Μαρτίου 2007<sup>59</sup> στις Βρυξέλλες, ήταν η αφορμή για την έναρξη μιας ευρείας συζήτησης σχετικά με το θέμα αυτό. Σκοπός της ήταν η παροχή ενός φόρουμ για την ανταλλαγή των καλύτερων πρακτικών που θα μπορούσαν να προταθούν από τα κράτη μέλη και η εφαρμογή στα εθνικά τους εκπαιδευτικά συστήματα, καθώς και η ενθάρρυνση των καταναλωτών για την παροχή υψηλής ποιότητας εκπαίδευσης. Στο συνέδριο τονίστηκε ότι τα κράτη μέλη παίζουν σημαντικό ρόλο, ιδιαίτερα όσον αφορά την ενσωμάτωση των οικονομικών προτάσεων στα προγράμματα χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης. Οι διάφορες προσπάθειες που γίνονται στην ΕΕ για την ενδυνάμωση των καταναλωτών πρέπει να επιφέρουν πολύ μεγαλύτερη πρόοδο.

Στις 18 Δεκεμβρίου 2007, η Επιτροπή εξέδωσε ανακοίνωση σχετικά με την χρηματοπιστωτική παιδεία (COM 2007- 808)<sup>60</sup>, στην οποία εκθέτονται τα οικονομικά, κοινωνικά και προσωπικά οφέλη από την αύξηση των χρηματοοικονομικών γνώσεων και παράλληλα προβάλλεται μια επισκόπηση της παροχής χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης στην ΕΕ.

Αντιμέτωπη με τις ελλειπείς γνώσεις των καταναλωτών όσον αφορά στα χρηματοπιστωτικά προϊόντα παράλληλα και με την αύξηση της προσφοράς και της πολυπλοκότητας αυτών των προϊόντων, η Επιτροπή αποφάσισε να προαγάγει την ανάπτυξη της χρηματοπιστωτικής παιδείας στην Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ).

Στόχος αυτής της ανακοίνωσης, η οποία ανήκει στο σύνολο των μέτρων για τις λιανικές χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες που προβλέπονται στην έκθεση της Επιτροπής «Ενιαία αγορά για την Ευρώπη του 21<sup>ου</sup> αιώνα»<sup>61</sup>, είναι να βοηθήσει τα ενδιαφερόμενα μέρη στην επεξεργασία των προγραμμάτων χρηματοπιστωτικής παιδείας, μέσω:

- Της συνειδητοποίησης της ανάγκης για καταπολέμηση του χαμηλού επιπέδου της χρηματοπιστωτικής παιδείας
- Της ανάπτυξης χρηματοπιστωτικής παιδείας υψηλού επιπέδου στην ΕΕ
- Της συνένωσης των βέλτιστων πρακτικών
- Της ανάπτυξης πρακτικών και πρόσφορων εργαλείων τα οποία θα διευκολύνουν την αποτελεσματικότερη διδασκαλία της χρηματοπιστωτικής παιδείας στα σχολεία.

<sup>59</sup> Βλέπε σχετικά [http://ec.europa.eu/...2007.../annexe\\_guidelines\\_closure\\_20...](http://ec.europa.eu/...2007.../annexe_guidelines_closure_20...)

<sup>60</sup> Βλέπε σχετικά [lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2007:0808:FIN:EN:PDF](http://lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2007:0808:FIN:EN:PDF)

<sup>61</sup> Βλέπε σχετικά <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=URISERV%3A170004>

Η χρηματοπιστωτική παιδεία ωφελεί τα άτομα επιτρέποντάς τους να αντιμετωπίζουν σε οικονομικό επίπεδο τα απρόβλεπτα γεγονότα, την κοινωνία μειώνοντας τον κίνδυνο χρηματοπιστωτικού αποκλεισμού και προτρέποντας τους καταναλωτές να είναι προνοητικοί και να προχωρούν σε αποταμίευση και την οικονομία στο σύνολό της ενθαρρύνοντας τη συνετή συμπεριφορά και την εισροή ρευστότητας στις χρηματοπιστωτικές αγορές.

Οι δύο πρόσφατες μελέτες που χρηματοδοτήθηκαν από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή αποκάλυψαν μεταξύ άλλων ότι η χρηματοπιστωτική παιδεία προτείνεται στα κράτη μέλη από πολυάριθμους φορείς (εποπτικές αρχές, κοινωνικοί λειτουργοί, δημόσια εκπαίδευση, κλπ.) και ότι ποικίλλει σε μεγάλο βαθμό ο αριθμός των εθνικών πρωτοβουλιών για το θέμα αυτό.

Οι έρευνες που διεξάγονται σε επίπεδο κρατών μελών βοηθούν στον καθορισμό των προτεραιοτήτων και συνάμα διευκολύνουν την παρακολούθηση της προόδου με το πέρασ του χρόνου. Τέλος, σε πολλές μελέτες διαφαίνεται το θετικό αποτέλεσμα της συμμετοχής σε προγράμματα χρηματοπιστωτικής παιδείας στη συμπεριφορά των καταναλωτών.

### **3.2. Το Ευρωπαϊκό πλαίσιο δράσης**

Ο τομέας της παιδείας ανήκει στην αρμοδιότητα των κρατών μελών. Παρόλα αυτά, η Ένωση έχει τη δυνατότητα να επέμβει στο πλαίσιο των μέτρων για την ενημέρωση και την εκπαίδευση των καταναλωτών καθώς και στην εφαρμογή των μέτρων που υποστηρίζουν και συμπληρώνουν την πολιτική των κρατών μελών.

Στην Πράσινη Βίβλο του Μαΐου 2007<sup>62</sup>, η οποία αφορά στις λιανικές χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, υπογραμμίζεται η δυνατότητα περαιτέρω ανάπτυξης της χρηματοπιστωτικής παιδείας. Αυτό επιβεβαιώνεται και στις απαντήσεις της Πράσινης Βίβλου, ιδιαίτερα όσον αφορά στη διάδοση από την Επιτροπή των βέλτιστων πρακτικών και από την έκδοση κοινοτικών μη δεσμευτικών κανόνων για την παροχή βοήθειας στους φορείς που παρέχουν χρηματοπιστωτική εκπαίδευση.

### **3.3. Βασικές αρχές για προγράμματα ποιοτικής χρηματοπιστωτικής παιδείας**

Η Επιτροπή έχει καθορίσει οκτώ βασικές αρχές οι οποίες είναι δυνατόν να βοηθήσουν τους εμπλεκόμενους στη διάδοση της χρηματοπιστωτικής παιδείας:

- Η χρηματοπιστωτική παιδεία πρέπει να είναι διαθέσιμη και να προάγεται ενεργά, δια βίου και με συνεχή τρόπο
- Τα προγράμματα χρηματοπιστωτικής παιδείας πρέπει να επικεντρώνονται με ακρίβεια στις ανάγκες των ατόμων, να είναι διαθέσιμα σε εύθετο χρόνο και να είναι εύκολη η πρόσβαση σε αυτά
- Οι καταναλωτές πρέπει να λάβουν μια οικονομική και χρηματοπιστωτική παιδεία όσο το δυνατόν πιο νωρίς, στην σχολική ηλικία, η οποία συμπεριλαμβάνεται κατά προτίμηση στο πρόγραμμα των σχολείων
- Τα προγράμματα χρηματοπιστωτικής παιδείας πρέπει να περιλαμβάνουν γενικά εργαλεία που επιστούν την προσοχή στην ανάγκη βελτίωσης των γνώσεων όσον αφορά τα χρηματοπιστωτικά ζητήματα και τους κινδύνους

---

<sup>62</sup> Βλέπε αναλυτικά [http://ec.europa.eu/internal\\_market/finances-retail/docs/finfocus/finfocus3/finfocus3\\_el.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/finances-retail/docs/finfocus/finfocus3/finfocus3_el.pdf)



- Τα προγράμματα χρηματοπιστωτικής παιδείας που προσφέρονται από παρόχους χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών οφείλουν να είναι ισορροπημένα, αντικειμενικά και να διέπονται από διαφάνεια. Κάθε φορά ορθό είναι να ανταποκρίνονται στο ενδιαφέρον του εκάστοτε καταναλωτή
- Οι εκπαιδευτές στον χρηματοπιστωτικό τομέα πρέπει να λαμβάνουν την κατάλληλη κατάρτιση και να διαθέτουν τους απαραίτητους πόρους
- Πρέπει να προαχθεί ο εθνικός συντονισμός ανάμεσα στα ενδιαφερόμενα μέρη και να ενισχυθεί η διεθνής συνεργασία μεταξύ των φορέων που παρέχουν χρηματοπιστωτική παιδεία, ώστε να διευκολυνθεί η ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών
- Τα προγράμματα χρηματοπιστωτικής παιδείας πρέπει να αξιολογούνται σε τακτά διαστήματα και όποτε κρίνεται απαραίτητο να επικαιροποιούνται.

### **3.4 Απόφαση 2008/365/EK της Επιτροπής της 30<sup>ης</sup> Απριλίου 2008 για τη συγκρότηση ομάδας εμπειρογνομόνων για τη χρηματοπιστωτική εκπαίδευση**

Με την απόφαση αυτή συγκροτήθηκε ομάδα εμπειρογνομόνων για τη χρηματοπιστωτική εκπαίδευση, καθήκοντα της οποίας αποτελούν η προώθηση των βέλτιστων πρακτικών στον τομέα αυτόν και η παροχή συμβουλών προς την Επιτροπή στον τρόπο με τον οποίο εφαρμόζονται οι αρχές που περιέχονται στην ανακοίνωση της, της 18<sup>ης</sup> Δεκεμβρίου 2007. Η ομάδα αποτελείται από 25 ειδικούς που εκπροσωπούν το δημόσιο και τον ιδιωτικό τομέα και διορίζονται από την Επιτροπή για τριετή θητεία<sup>63</sup>.

Επιπροσθέτως, η Επιτροπή δημιούργησε μια ιστοσελίδα την DOLCETA<sup>64</sup>, η οποία εστιάζει κυρίως στην χρηματοπιστωτική εκπαίδευση των ενηλίκων. Μια άλλη πρωτοβουλία είναι το «Ημερολόγιο της Ευρώπης»<sup>65</sup>, μια ιστοσελίδα ειδικά για τους καταναλωτές, με στόχο την εκπαίδευση και ενημέρωσή τους σχετικά με τα δικαιώματά τους, καθώς και τρόπους ορθής διαχείρισης των χρήματα και του πιθανού χρέους τους.

### **3.5. Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο**

Σε απάντηση στην ανακοίνωση της Επιτροπής του 2007 για την χρηματοπιστωτική εκπαίδευση, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο ενέκρινε, τον Νοέμβριο του 2008, ψήφισμα κατά ίδια πρωτοβουλία, όπως αναφέρθηκε και ανωτέρω. Το ψήφισμα είναι ένα μη νομοθετικό μέτρο, αλλά με μεγάλη πολιτική αξία. Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο χαιρέτισε τις πρωτοβουλίες της Επιτροπής στο πεδίο της εκπαίδευσης των καταναλωτών, ιδίως, τη σύσταση της ομάδας εμπειρογνομόνων για τη χρηματοπιστωτική εκπαίδευση, καθώς και την πρόθεσή της να δημοσιεύσει μια ηλεκτρονική βάση δεδομένων των προγραμμάτων εκπαίδευσης και έρευνας στην ΕΕ. Το Κοινοβούλιο τόνισε ότι η εκπαίδευση μπορεί να συμπληρώσει αλλά δεν μπορεί να υποκαταστήσει τις διατάξεις για την προστασία των καταναλωτών στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, της νομοθεσίας καθώς και της ρύθμισης και της αυστηρής εποπτείας των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων.

Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο υπογράμμισε περαιτέρω ότι η χρηματοπιστωτική εκπαίδευση θα πρέπει να προσφέρεται με δίκαιο, αμερόληπτο και διαφανή τρόπο, ώστε να εξυπηρετούνται τα συμφέροντα των καταναλωτών, και πως πρέπει να

<sup>63</sup> Βλέπε σχετικά απόφαση 2008/365/EK

<sup>64</sup> Βλέπε αναλυτικά <http://www.consumerclassroom.eu/>

<sup>65</sup> Βλέπε σχετικά [http://ec.europa.eu/consumers/europadiary/el/index\\_el.htm](http://ec.europa.eu/consumers/europadiary/el/index_el.htm)

διακρίνεται σαφώς από τις εμπορικές συμβουλές ή τη διαφήμιση. Για την επίτευξη αυτού του στόχου ενθάρρυνε τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα να αναπτύξουν κώδικες δεοντολογίας για τους προσωπικό. Από την πλευρά του, το Συμβούλιο των Υπουργών της ΕΕ, ανέφερε το βασικό ρόλο της εκπαίδευσης σε μια σειρά από έγγραφα, ασκώντας πίεση στα κράτη μέλη να υιοθετήσουν αποτελεσματικά μέτρα για τη βελτίωση της χρηματοοικονομικής ευαισθητοποίησης. Για παράδειγμα, η εισαγωγή των νέων συνταξιοδοτικών συστημάτων στα διάφορα κράτη μέλη, θέτει το θέμα της χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης στους αρμόδιους υπαλλήλους για την επένδυση μέρους ή του συνόλου των χρημάτων της συνταξιοδότησής τους.

Το ζήτημα της χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης τέθηκε εκ νέου στη συνεδρίαση του Συμβουλίου των Υπουργών Οικονομίας και Οικονομικών, ECOFIN<sup>66</sup>, της 8ης Μαΐου 2007, με την οποία το Συμβούλιο κάλεσε τα κράτη μέλη να εντείνουν σημαντικά τις προσπάθειές τους για την ευαισθητοποίηση των νοικοκυριών ως προς τη λήψη της κατάλληλης πληροφόρησης και εκπαίδευσης, σε συνδυασμό με τις ευθύνες και τις πρωτοβουλίες του χρηματοπιστωτικού κλάδου, ώστε να αυξηθεί η προστασία τους, διατηρώντας παράλληλα επαρκή την προστασία των επενδυτών».

Σε αυτό το πλαίσιο, η έγκριση τον Απρίλιο του 2008 από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο, της αναθεωρημένης ευρωπαϊκής οδηγίας της Επιτροπής σχετικά με τα πιστωτικά ιδρύματα και τους καταναλωτές, η οποία παρέχει έναν ορισμένο βαθμό τυποποίησης των πληροφοριών για την καταναλωτική πίστη, μπορεί να θεωρηθεί ως ένα παράδειγμα της ανησυχίας του νομοθέτη της ΕΕ να αυξηθεί το επίπεδο των πληροφοριών που παρέχονται στους καταναλωτές όσον αφορά τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες ώστε να καταστεί ευκολότερο γι' αυτούς να συγκρίνουν τις διάφορες προσφορές. Ωστόσο, ένας τέτοιος στόχος απαιτεί σε κάθε περίπτωση καταναλωτές οι οποίοι είναι σε θέση να διαχειριστούν τις πληροφορίες που λαμβάνουν και να αξιολογήσουν τις επιπτώσεις τους στην ατομική, οικονομική τους κατάσταση.

Πρόσφατα, με την έκδοση της Οδηγία 2014/17/ΕΕ της 4<sup>ης</sup> Φεβρουαρίου 2014<sup>67</sup> που αφορά στα στεγαστικά δάνεια, η Επιτροπή μερίμνησε για την εκπαίδευση των καταναλωτών προσθέτοντας ένα άρθρο που αναφέρεται ξεκάθαρα σ' αυτήν. Στο άρθρο 6 παρ. 1 και 2 λοιπόν, γίνεται αναφορά για τη χρηματοοικονομική διαπαιδαγώγηση που πρέπει να λαμβάνουν οι καταναλωτές πριν τη λήψη κάποιου στεγαστικού δανείου. Τονίζεται για ακόμα μια φορά έτσι η σημασία των καλά ενημερωμένων καταναλωτών για την εύρυθμη λειτουργία της οικονομίας εν γένει.

### **3.6. Ανακοινώσεις των τριών εποπτικών αρχών (EBA, ESMA, EIOPA) για τον χρηματοπιστωτικό εγγραμματισμό**

Το Ευρωπαϊκό Σύστημα Χρηματοπιστωτικής Εποπτείας (European System of Financial Supervision- ESFS), αποτελεί το πλαίσιο για την εποπτεία του χρηματοπιστωτικού τομέα στην Ευρωπαϊκή Ένωση και βρίσκεται σε λειτουργία από το 2011. Προτάθηκε για πρώτη φορά από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή το 2009 για την αντιμετώπιση της χρηματοπιστωτικής κρίσης του 2007-2010, όπου και δημιούργησε τις Ευρωπαϊκές Εποπτικές Αρχές και το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο Συστημικού κινδύνου.

<sup>66</sup> Βλέπε σχετικά <http://www.ecofin.co.uk/eco/en/>

<sup>67</sup> Βλέπε αναλυτικά <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=celex%3A32014L0017>

Οι τρεις ευρωπαϊκές εποπτικές αρχές του τραπεζικού και ασφαλιστικού συστήματος και των αγορών, ήτοι EBA, EIOPA, ESMA<sup>68</sup>, αντίστοιχα, προέβησαν και αυτές σε ανακοινώσεις με κατευθυντήριες γραμμές, για την ενδυνάμωση της νομοθεσίας αναφορικά στις πρωτοβουλίες και στον συντονισμό της χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης από τις αρμόδιες αρχές. Εξάλλου, καθίσταται σαφές πως η αρμοδιότητα τους δεν επεκτείνεται στο να θέτουν καινοτόμες προτάσεις πολιτικής.

Ως σημείο αναφοράς και πηγή έμπνευσης για το έργο τους λαμβάνουν την πρωτοποριακή εργασία του ΟΟΣΑ στον τομέα των χρηματοπιστωτικών προγραμμάτων εκπαίδευσης και ανάλογα προχωρούν σε προτάσεις, η κάθε μία στον τομέα της, για την αύξηση των αντίστοιχων γνώσεων.

Οι αναφορές τους λοιπόν αποτελούν, αρχικά, δείγμα των υφιστάμενων εθνικών πρωτοβουλιών. Το βασικό μέλημα για το μέλλον όμως, είναι οι αναφορές και των τριών να δημοσιεύονται σε διατομεακή βάση, μέσω της κοινής επιτροπής των Ευρωπαϊκών Εποπτικών Αρχών (ESMA, EBA, EIOPA)<sup>69</sup>. Εξάλλου είναι δεδομένο πως το θέμα των χρηματοοικονομικών γνώσεων και της εκπαίδευσης αφορά σε όλους τους χρηματοπιστωτικούς τομείς και έχει τις ίδιες απαιτήσεις για την αναθεώρηση και τον συντονισμό των εθνικών πρωτοβουλιών και των τριών Ευρωπαϊκών Εποπτικών Αρχών<sup>42</sup>.

## **Κεφάλαιο 4: Εθνικές Στρατηγικές για τη χρηματοπιστωτική εκπαίδευση**

### **4.1 Εξέλιξη και η λογική τους**

Σε έναν ολοένα και αυξανόμενο αριθμό χωρών, έχουν αρχίσει να κάνουν την εμφάνισή τους οι μακροπρόθεσμες επιπτώσεις των χαμηλών επιπέδων των χρηματοπιστωτικών γνώσεων μεταξύ της πλειοψηφίας του πληθυσμού με αποτέλεσμα οι κυβερνήσεις να επιθυμούν να αναλάβουν δράση. Η βελτίωση της πρόσβασης σε βασικά χρηματοοικονομικά προϊόντα - συμπεριλαμβανομένων των τραπεζικών λογαριασμών-, η ανερχόμενη μεσαία τάξη στις αναδύμενες οικονομίες, η αυξανόμενη πολυπλοκότητα του χρηματοπιστωτικού τοπίου και των προϊόντων, σε συνδυασμό με τη συρρίκνωση των δημόσιων ωφελειών και της επαγγελματικής πρόνοιας στις περισσότερες ανεπτυγμένες χώρες, έχουν ρίξει φως στη σημασία των χρηματοοικονομικών αποφάσεων των καταναλωτών. Παρ' όλα αυτά, οι καταναλωτές σε όλο τον κόσμο και, ιδίως οι ευάλωτες ομάδες, εμφανίζουν περιορισμένη γνώση και κατανόηση των χαρακτηριστικών των χρηματοπιστωτικών προϊόντων. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα η λήψη μακροπρόθεσμων οικονομικών αποφάσεων και η επιλογή προϊόντων που ανταποκρίνονται στις ανάγκες τους να είναι ιδιαίτερα δυσχερής. Αυτό μπορεί να έχει αρνητικές συνέπειες όχι μόνο για τους ιδιώτες και τα νοικοκυριά, αλλά και για τη μακροπρόθεσμη σταθερότητα των χρηματοπιστωτικών και οικονομικών συστημάτων. Με σκοπό να ανταποκριθούν σε αυτές τις ανησυχίες και την οικονομική ενδυνάμωση των καταναλωτών, οι κυβερνήσεις και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη σε πολλές χώρες, έχουν λάβει πρωτοβουλίες για ανάπτυξη προγραμμάτων χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης ως συμπλήρωμα στην οικονομική προστασία των καταναλωτών και των κανονιστικών μεταρρυθμίσεων, καθώς και έτερες πολιτικές που αποσκοπούν στην ενίσχυση αυτών.

Ειδικότερα, μετά την οικονομική κρίση, ένας αυξανόμενος αριθμός κυβερνήσεων έχουν εμπλακεί στην ανάπτυξη ειδικών εθνικών στρατηγικών, στοχεύοντας στην

<sup>68</sup> Βλέπε αναλυτικά EIOPA (2011) και ESMA (2014)

<sup>69</sup> Βλέπε αναλυτικά [www.eba.europa.eu](http://www.eba.europa.eu)

ενίσχυση της αποτελεσματικότητας της εκπαίδευσης. Οι εθνικές στρατηγικές έχουν σχεδιαστεί ειδικά ώστε να παρέχουν προσαρμοσμένες και αποδοτικότερες λύσεις στις ανάγκες των χρηματοοικονομικών γνώσεων των ατόμων, συμπεριλαμβανομένων των πλέον ευάλωτων ομάδων. Ήδη, 45 χώρες με διαφορετικά επίπεδα εισοδημάτων, είναι σε προχωρημένο στάδιο στο σχεδιασμό ή την υλοποίηση μιας εθνικής στρατηγικής για τη χρηματοοικονομική εκπαίδευση.

Παγκόσμια και περιφερειακά φόρουμ, όπως η ομάδα G20 και η Ένωση της Οικονομικής Συνεργασίας Ασίας-Ειρηνικού (APEC) έχουν αναγνωρίσει τη σημασία αυτών των εθνικών προσπαθειών για τη στήριξη της χρηματοπιστωτικής σταθερότητας. Στο επίπεδο της ομάδας G20, η ανάπτυξη των εθνικών στρατηγικών για τη χρηματοπιστωτική εκπαίδευση είναι σχετικά διαδεδομένη. Περίπου οι μισές από τις χώρες έχουν ήδη αναπτύξει και εφαρμόσει μια εθνική στρατηγική. Αυτές είναι: η Αυστραλία, η Βραζιλία, η Ιαπωνία, η Ολλανδία, η Σιγκαπούρη, η Νότια Αφρική, η Ισπανία, το Ηνωμένο Βασίλειο και οι Ηνωμένες Πολιτείες. Μια άλλη ομάδα χωρών η οποία έχει προχωρήσει ικανοποιητικά στη διαδικασία σχεδιασμού μιας εθνικής στρατηγικής αποτελείται από: τον Καναδά, την Ινδία, την Ινδονησία, την Κορέα, το Μεξικό, τη Ρωσία, και την Τουρκία. Τέλος, η Αργεντινή, η Κίνα, η Γαλλία, η Ιταλία και η Σαουδική Αραβία εμφανίζουν ήδη σχετικές πρωτοβουλίες εκπαίδευσης που μπορούν να υποστηρίξουν την ανάπτυξη μιας εθνικής στρατηγικής<sup>70</sup>.

Γεγονός αποτελεί πως είναι αδύνατη η ύπαρξη ενός μοντέλου εθνικής στρατηγικής που να ταιριάζει σε όλα τα κράτη. Για το λόγο αυτός, κύριος στόχος μιας εθνικής στρατηγικής είναι να μπορεί να προσαρμοστεί στις ανάγκες του πληθυσμού και των συνθηκών έκαστης χώρας (συμπεριλαμβανομένης και της ωριμότητας του χρηματοπιστωτικού συστήματος). Κατά συνέπεια, σε ορισμένες αναδυόμενες οικονομίες, ο κύριος στόχος της εθνικής στρατηγικής για τη χρηματοοικονομική εκπαίδευση είναι να στηρίζει τις προσπάθειες για χρηματοπιστωτική ένταξη (π.χ. στην Ινδία, την Ινδονησία και το Μεξικό), ενώ στις περισσότερες άλλες, κύριο στόχο αποτελεί η οικονομική ενδυνάμωση των καταναλωτών.

Οι εθνικές στρατηγικές, κατά κύριο λόγο, στοχεύουν στην αντιμετώπιση των αναγκών του κοινού. Οι νέοι όμως, αποτελούν την προτεραιότητα στους στόχους της συντριπτικής πλειοψηφίας των υφιστάμενων εθνικών στρατηγικών. Μια σειρά άλλων ευάλωτων ομάδων είναι επίσης συχνά στις προτεραιότητές τους, ανάλογα με τις δεδομένες συνθήκες. Τέτοιες ομάδες αποτελούν οι γυναίκες, οι μετανάστες, οι πολίτες χαμηλού εισοδήματος, καθώς και τα ηλικιωμένα τμήματα του πληθυσμού.

Οι εθνικές στρατηγικές συχνά έχουν ως επικεφαλής έναν εθνικό ηγέτη τουλάχιστον στο πρώιμο στάδιο της ανάπτυξής τους. Στις περισσότερες περιπτώσεις, ο ηγέτης είναι είτε ο Υπουργός Οικονομικών, είτε η Κεντρική Τράπεζα, είτε μια οικονομική ρυθμιστική ή εποπτική αρχή, είτε ένας συντονιστικός φορέας είτε - σε μια μειοψηφία των περιπτώσεων - ένας δημόσιος θεσμός, υπεύθυνος για την χρηματοοικονομική εκπαίδευση, σε εθνικό επίπεδο.

Παρατηρείται πως οι περισσότερες χώρες εφευρίσκουν ποικίλους τρόπους ώστε να ενσωματώσουν διάφορους φορείς στην ανάπτυξη και ιδιαίτερα στην εφαρμογή της εθνικής στρατηγικής τους. Σε ορισμένες περιπτώσεις, ο χρηματοπιστωτικός τομέας στηρίζει τις εθνικές προσπάθειες εκπαίδευσης είτε υποχρεωτικά είτε μέσω εθελοντικής χρηματοδότησης των δημόσιων πρωτοβουλιών είτε μέσω άμεσης συμμετοχής στα

<sup>70</sup> Βλέπε αναλυτικά OECD/G20 (2011): High- Level Principles on National Strategies for Financial Education

προγράμματα χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης. Ένας μικρός αριθμός χωρών έχει επίσης αρχίσει να αναπτύσσει ειδικό κώδικα δεοντολογίας σχετικά με τη συμμετοχή του ιδιωτικού τομέα και των άλλων ενδιαφερόμενων φορέων στην εκπαίδευση, καθώς και στα πρότυπα ποιότητας για την παροχή της.

Ο σχεδιασμός και η εφαρμογή των εθνικών στρατηγικών, σε γενικές γραμμές, υποστηρίζεται από ένα μείγμα δημόσιων και ιδιωτικών πόρων. Ολοένα και περισσότερο όμως, επιδιώκεται να εξασφαλιστεί η βιωσιμότητά τους καθαρά από ιδιωτικούς.

Η εφαρμογή των στρατηγικών και των προγραμμάτων αυτών, περιλαμβάνει τη χρήση ενός ευρέος φάσματος μεθόδων διανομής. Αυτά στοχεύουν να φτάσουν στο σύνολο του πληθυσμού, ανάλογα με τις περιστάσεις των χωρών και τις προτιμήσεις του πληθυσμού. Σχεδόν όλες οι χώρες με μια εθνική στρατηγική επιδιώκουν να εισαγάγουν κάποιας μορφής οικονομική εκπαίδευση στα σχολεία ως έναν τρόπο απόκτησης χρηματοοικονομικών γνώσεων του πληθυσμού σε νεαρή ηλικία. Οι περισσότερες χώρες αναπτύσσουν επίσης ειδικές διαδραστικές ιστοσελίδες για οικονομικά θέματα, οι οποίες σε ορισμένες περιπτώσεις δύνανται να παρέχουν λεπτομερείς συμβουλές προς τους καταναλωτές.

#### **4.2. Τομείς για πολιτική δράση**

Οι δημοσιεύσεις καθώς και το συνεχιζόμενο έργο που αναπτύσσεται από τον ΟΟΣΑ επιβεβαιώνει τη σημασία που η πλειοψηφία των οικονομιών αποδίδει στην ανάπτυξη των εθνικών στρατηγικών για την εξασφάλιση συντονισμένης, προσαρμοσμένης και αποδοτικής παροχής χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης στον πληθυσμό και ιδίως σε ευάλωτες ομάδες. Υπογραμμίζεται, επίσης, μια σειρά προκλήσεων που σχετίζονται με την εφαρμογή και την αξιολόγηση των στρατηγικών και προγραμμάτων, καθώς και την κατανομή των αρμοδιοτήτων μεταξύ των διαφόρων δημόσιων και ιδιωτικών φορέων. Γενικότερα, τονίζεται η ανάγκη ένταξης των στρατηγικών αυτών στην παγκόσμια ατζέντα δημοσιονομικής μεταρρύθμισης με ένα συνεπή τρόπο<sup>71</sup>.

Καμία χώρα ή ίδρυμα δεν έχει όλες τις απαντήσεις, και τα περισσότερα εξαρτώνται από τις ανάγκες του πληθυσμού και τις συνθήκες των χωρών. Παρ' όλα αυτά, οι οικονομίες της G20, ο ΟΟΣΑ και τα μέλη του INFE, καθώς και άλλων διεθνών οργανώσεων μπορούν να διαδραματίσουν σημαντικό ρόλο στην αντιμετώπιση ορισμένων από τις προκλήσεις που διαπιστώθηκαν. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει θέματα σχετικά με:

A. Ενίσχυση της αποτελεσματικότητας και της βιωσιμότητας της χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης με πολιτικές και στρατηγικές όπως:

- Συνέχιση της ανάπτυξης και της αναφοράς των σχετικών με οικονομικά θέματα στοιχείων για την αποδοτική παροχή εκπαίδευσης με βάση τα διαθέσιμα διεθνή εργαλεία που υποστηρίζεται από τις κυβερνήσεις της G20
- Αξιοποίηση του ρόλου των ιδιωτικών και των άμεσα ενδιαφερόμενων πολιτών για τη διάθεση μακροπρόθεσμων πόρων με σκοπό την επιτυχή εφαρμογή των εθνικών στρατηγικών.
- Διασφάλιση της ποιότητας της παροχής εκπαίδευσης μέσω της ανάπτυξης των βασικών δεξιοτήτων και των υψηλών προτύπων ποιότητας.
- Ανάπτυξη ενός εγχειριδίου πολιτικής προς διευκόλυνση της εφαρμογής των εθνικών στρατηγικών για την εκπαίδευση μέσω του ΟΟΣΑ

---

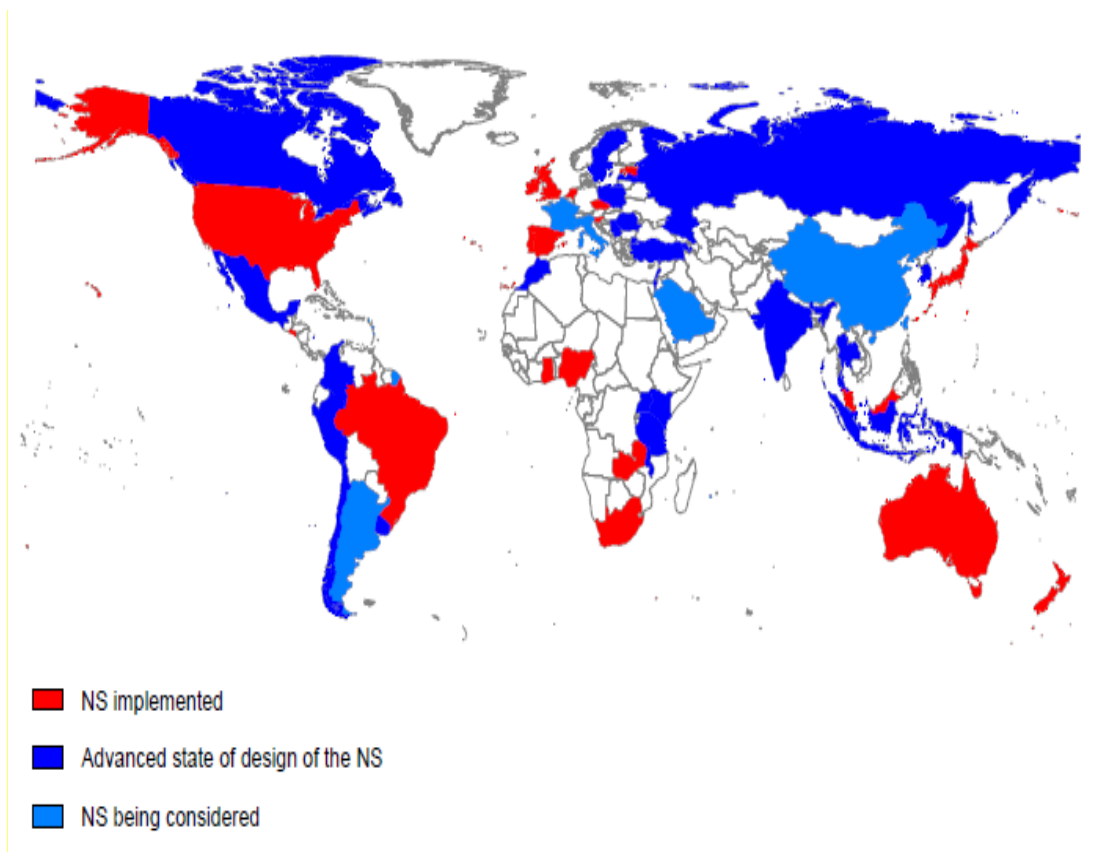
<sup>71</sup> Βλέπε OECD/INFE (2012), High- Level Principles

- Ενίσχυση του διεθνούς και περιφερειακού διαλόγου σχετικά με τη χρηματοπιστωτική εκπαίδευση (συμπεριλαμβανομένης της διαδικασίας αξιολόγησης από ομότιμους), μέσω μελών του ΟΟΣΑ και περιφερειακών πλατφόρμων, καθώς και την ανάπτυξη διαλόγου με τον ιδιωτικό τομέα, τους πολίτες και μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας για να προσδιορισθούν περαιτέρω αποτελεσματικές και καινοτόμες λύσεις εφαρμογής.

B. Περαιτέρω ενοποίηση της χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης, της προστασίας των καταναλωτών και της πολιτικής ένταξης σε εθνικό και διεθνές επίπεδο για την ενίσχυση του συνολικού τους αντίκτυπου μέσω:

- Ενθάρρυνσης της στενότερης συνεργασίας σε εθνικό επίπεδο μεταξύ των ρυθμιστικών αρχών και άλλων φορέων για αντίστοιχα θέματα οικονομικής πρόσβασης, οικονομικής προστασίας των καταναλωτών και χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης.
- Στήριξης της διεθνούς συνεργασίας και του διαλόγου μεταξύ των τριών αυτών περιοχών μέσω της παγκόσμιας εταιρικής σχέσης για τη χρηματοπιστωτική ένταξη, καθώς και τους σχετικούς διεθνείς οργανισμούς, και
- Αξιοποίησης της έρευνας σε θέματα συμπεριφοράς καθώς και τον αντίκτυπο των διαφορετικών (και των καινοτόμων) εργαλείων παράδοσης ώστε να βελτιωθούν οι προσεγγίσεις οικονομικής προστασίας των καταναλωτών και η οικονομική πρόσβαση.

Διάφοροι παράγοντες έχουν συμβάλει στην πρόσφατη έκρηξη του αριθμού των εθνικών στρατηγικών. Η επίμονη και δύσκολη οικονομική και κοινωνική κατάσταση λειτούργησε ως καταλύτης για την προσοχή των υπευθύνων χάραξης πολιτικής στην ανάγκη για εκπαίδευση, και στην αυξανόμενη σημασία ενός διεθνούς πολιτικού διαλόγου σχετικά με τις πολιτικές αυτές. Ορισμένες χώρες (Αυστραλία, Ολλανδία, Νέα Ζηλανδία, Ηνωμένο Βασίλειο και Ηνωμένες Πολιτείες), άρχισαν επίσης να αξιολογούν αυτές τις συντονισμένες πολιτικές. Η προσοχή των παγκόσμιων fora όπως η G20, καθώς και των περιφερειακών φόρουμ και ενώσεων, όπως η Οικονομική Συνεργασία Ασίας-Ειρηνικού (APEC), ο Σύνδεσμος Κρατών της Νοτιοανατολικής Ασίας (ASEAN), ο Σύνδεσμος της Λατινικής Αμερικής και της Καραϊβικής Κεντρικών Τραπεζών (CEMLA), η Κοινότητα της Μεσημβρινής Αφρικής (SADC) και η Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ), είναι να ρίξουν περισσότερο φως στην καταλληλότητα και τη σημασία αυτών των πολιτικών για τη χρηματοπιστωτική σταθερότητα χωρίς αποκλεισμούς από την ανάπτυξη. Η ευρεία συμμετοχή μελών του ΟΟΣΑ (107 χώρες), ειδικά το έργο τους κατά τα τελευταία χρόνια, έχουν επίσης συμβάλει σημαντικά στην προώθηση των εθνικών στρατηγικών σε όλο τον κόσμο.



Οι εθνικές στρατηγικές έχουν σχεδιαστεί σε χώρες με διαφορετικές οικονομικές και κοινωνικές συνθήκες και με διαφορετικά επίπεδα οικονομικής ανάπτυξης της αγοράς (βλέπε χάρτη στο σχήμα 1.1). Σε πολλά κράτη – μέλη έχει ξεκινήσει ήδη η εφαρμογή τους, ενώ σε άλλα αναμένουν την τελική έγκριση ώστε να προχωρήσουν στην υλοποίησή τους. Σε χώρες χωρίς εθνική στρατηγική, η συζήτηση είναι συχνά σε εξέλιξη σχετικά με τον πιθανό σχεδιασμό ή την εγγραφή της ως συμπλήρωμα στις ευρύτερες προσπάθειες πολιτικής.

#### 4.3. Ορισμός

Μια εθνική στρατηγική για τη χρηματοπιστωτική εκπαίδευση είναι μια εθνικά συντονισμένη προσέγγιση για την εκπαίδευση που αποτελείται από ένα προσαρμοσμένο πλαίσιο ή πρόγραμμα<sup>72</sup>, το οποίο:

- Αναγνωρίζει τη σημασία αυτής της εκπαίδευσης - ενδεχομένως και μέσω της νομοθεσίας – και αποσαφηνίζει την έννοια και το πεδίο εφαρμογής της σε εθνικό επίπεδο σε σχέση με τις προσδιοριζόμενες εθνικές ανάγκες και τα υφιστάμενα κενά.
- Προωθεί τη συνεργασία των διαφόρων φορέων καθώς και την εύρεση ενός επικεφαλής ή συντονιστικού οργάνου.
- Δημιουργεί ένα χάρτη πορείας για την επίτευξη συγκεκριμένων και προκαθορισμένων στόχων μέσα σε ένα ορισμένο χρονικό διάστημα, και

<sup>72</sup> Βλέπε αναλυτικά OECD/G20 (2011): High- Level Principles on National Strategies for Financial Education

- Παρέχει τις οδηγίες που πρέπει να εφαρμόζονται από τα επιμέρους προγράμματα, προκειμένου να είναι αποτελεσματικά και κατάλληλα ώστε να συμβάλουν στην εθνική στρατηγική.

Δεν υπάρχει ένα ενιαίο μοντέλο ή εκπαιδευτικό πρόγραμμα που να ταιριάζει σε όλα τα πρόσωπα για την ανάπτυξη μιας εθνικής στρατηγικής. Επιπλέον δεν υφίσταται ορισμένος χρόνος κατά τον οποίο έκαστη χώρα οφείλει να αρχίσει το σχεδιασμό της εθνικής στρατηγικής της. Γι' αυτό άλλωστε κάποια συναφή προγράμματα είναι ήδη σε εφαρμογή ενώ άλλα υπό σχεδίαση. Ακόμα τα προγράμματα αυτά μπορεί να απαιτούνται στις υπάρχουσες κυβερνητικές πρωτοβουλίες ή ως αναγκαίο μέτρο για αντιμετώπιση συγκεκριμένων ειδικών προτεραιοτήτων. Παρ' όλα αυτά είναι δυνατό κάποια κύρια συστατικά που έχουν εφαρμόσει οι περισσότερες κυβερνήσεις όσον αφορά στο σχεδιασμό και την ανάπτυξη τους να μπορούν να προσδιοριστούν ώστε να αποτελέσουν και υπόδειγμα για νεότερους εθνικούς σχεδιασμούς.

Τόσο μέλη της G20 όσο και μη μέλη αυτής έχουν αναπτύξει εθνικές στρατηγικές για τη χρηματοπιστωτική εκπαίδευση, ώστε να αντιμετωπίσουν τις αρνητικές επιπτώσεις της πρόσφατης χρηματοπιστωτικής και οικονομικής κρίσης τόσο στους ιδιώτες όσο και στα νοικοκυριά. Η ταχεία ανάπτυξη του τομέα των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, η αυξανόμενη πολυπλοκότητα των διαθέσιμων προϊόντων, και η παρατήρηση των οικονομικών ζημιών που υπέστησαν στο πλαίσιο της οικονομικής κρίσης είναι μερικά γενικά κίνητρα που ωθούν τις οικονομίες των κρατών σε εθνικές στρατηγικές. Επιπλέον, προορίζονται ρητά για τον εξορθολογισμό των υφιστάμενων πρωτοβουλιών και για εξασφάλιση ορθής χρήσης των διαθέσιμων πόρων.

Πέρα από τους λόγους που αναφέρονται ανωτέρω, οι χώρες έχουν υιοθετήσει πολιτικές χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης για ειδικούς λόγους και ανάγκες. Σε αυτές περιλαμβάνονται ιδίως:

- Αντιμετώπιση των ειδικών προτεραιοτήτων πολιτικής, όπως η πίστωση, το χρέος, οι συντάξεις, θέματα εξοικονόμησης πόρων. Αυτό προκύπτει συνήθως από στοιχεία που παρουσιάζονται σε εθνικές ασκήσεις μέτρησης χρηματοοικονομικών γνώσεων ή σε περιοδικές έρευνες των νοικοκυριών. Ειδικές προτεραιότητες πολιτικής μπορεί επίσης να αναγνωρίζονται και σε περιπτώσεις σημαντικών μεταρρυθμίσεων του χρηματοπιστωτικού τομέα ή του δημόσιου συστήματος κοινωνικής πρόνοιας, όπως συμβαίνει συχνά με τις συντάξεις και τα ωφελήματα αφυπηρέτησης (Κάτω Χώρες).
- Συμπλήρωση των πολιτικών χρηματοπιστωτικής ένταξης. Οικονομικές πολιτικές ένταξης που επικεντρώνονται αποκλειστικά στην πλευρά της προσφοράς (αυξημένη διαθεσιμότητα των σημείων πρόσβασης και το εύρος των προϊόντων) δεν μπορούν να εγγυηθούν την αποτελεσματική χρήση των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και ως εκ τούτου μπορούν να παρεμποδίσουν τον αντίκτυπο των πολιτικών χρηματοπιστωτικής ένταξης. Οι κυβερνήσεις που διαθέτουν τη χρηματοπιστωτική ένταξη μεταξύ των κορυφαίων προτεραιοτήτων τους στην πολιτική, συχνά συνοδεύουν τις πολιτικές προσφοράς με τις πολιτικές της ζήτησης, συμπεριλαμβανομένων των μέτρων για τη χρηματοοικονομική εκπαίδευση (Ινδία, Ινδονησία και το Μεξικό).

Για την ίδρυση της θεμελιώδους εθνικής στρατηγικής τα κράτη πρέπει να συλλέξουν στοιχεία ώστε να προσδιορίσουν τους διαθέσιμους πόρους. Με τη στρατηγική μπορούν επίσης να βοηθηθούν στον εντοπισμό εταίρων εκτός του δημόσιου τομέα, που ίσως βοηθήσουν τις δημόσιες αρχές στην εφαρμογή των τμημάτων αυτής. Η φάση αυτή χρησιμεύει στην αύξηση του επιπέδου της συνεργασίας μεταξύ των ενδιαφερομένων, τόσο από τον δημόσιο όσο και από τον ιδιωτικό τομέα, και μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την επίτευξη της δέσμευσης. Η ανάπτυξη των εθνικών στρατηγικών προϋποθέτει ως εκ τούτου, την εκτίμηση του επιπέδου των χρηματοοικονομικών γνώσεων του πληθυσμού, τη χαρτογράφηση των υφιστάμενων



πρωτοβουλιών, τη διαβούλευση με τους ενδιαφερομένους και την κατάλληλη επικοινωνία.

Περαιτέρω η αξιολόγηση του επιπέδου των χρηματοοικονομικών γνώσεων του πληθυσμού εξυπηρετεί διαφορετικούς σκοπούς. Δημιουργεί αρχικά μια βάση για τη μέτρηση της μελλοντικής προόδου, και βοηθά να εντοπιστούν συγκεκριμένα κενά στα επίπεδα γνώσεων, καθώς και στους τομείς πολιτικής που χρήζουν ιδιαίτερης προσοχής. Ακόμα αποτελεί ένα χρήσιμο εργαλείο για τον καθορισμό συγκεκριμένων ομάδων -στόχων. Η εν λόγω αξιολόγηση πραγματοποιείται σε γενικά πλαίσια μέσω εθνικών μετρήσεων και ερευνών. Τέλος, μπορεί να αντλήσει τις απαιτούμενες πληροφορίες από καταγγελίες καταναλωτών που έχουν κατατεθεί από αρμόδιους οικονομικούς διαμεσολαβητές, από έρευνες των παρόχων των προγραμμάτων χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης, ή ακόμα και από διάφορες δημοσκοπήσεις και έρευνες της χρηματοπιστωτικής αγοράς που έχουν πραγματοποιηθεί.

Αξίζει να σημειωθεί πως ο αριθμός των χωρών για τις οποίες τα εθνικά στοιχεία για την οικονομική παιδεία είναι διαθέσιμα έχει αυξηθεί τα τελευταία χρόνια. Συνολικά, εθνικές μετρήσεις των χρηματοοικονομικών γνώσεων έχουν αναλάβει (σε ορισμένες περιπτώσεις πάνω από μία φορά) τουλάχιστον 15 χώρες: Αυστραλία, Βραζιλία, Καναδάς, Ινδονησία, Ιαπωνία, Κορέα, Μεξικό, Ολλανδία, Ρωσία, Σαουδική Αραβία, Σιγκαπούρη, Νότια Αφρική, Τουρκία, Ηνωμένο Βασίλειο και Ηνωμένες Πολιτείες.

Αυτές οι εξελίξεις είναι θετικές, ως αποδεικτικά στοιχεία που συλλέγονται και μπορούν να προσφέρουν μοναδικές πληροφορίες που επιτρέπουν τον σαφή προσδιορισμό των γνώσεων, των στάσεων και της συμπεριφοράς των καταναλωτών και ως εκ τούτου μπορούν να αναδείξουν καλύτερα τα κενά και τους τομείς προτεραιότητας για δημόσια δράση. Η διαθεσιμότητα των πολλαπλά συγκρίσιμων δεδομένων για τους ενήλικες και τους νέους (αν και ακόμα είναι αρκετά περιορισμένες) επιτρέπει τον εντοπισμό των διωλισμένων αποτελεσματικών πρακτικών που μπορούν να αναπαραχθούν και σε άλλες ρυθμίσεις.

Ένα ακόμα σημαντικό βήμα για την προετοιμασία μιας εθνικής στρατηγικής αποτελεί η χαρτογράφηση και η αναθεώρηση των υφιστάμενων πρωτοβουλιών στον τομέα της εκπαίδευσης. Η επανεξέταση αυτή εστιάζει συνήθως στην εγχώρια αγορά έχοντας ως στόχο την παροχή καταλληλότερων προγραμμάτων χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης. Περιλαμβάνει παραδείγματα άλλων χωρών και των σχετικών μέσων που χρησιμοποιούνται σε διεθνές επίπεδο. Οι ενδιαφερόμενοι φορείς που δραστηριοποιούνται σ' αυτόν τον τομέα μπορεί να είναι είτε δημόσιες αρχές που έχουν ήδη αναπτύξει τομεακά προγράμματα (σε τίτλους, ασφάλιση ή συντάξεις, για παράδειγμα) ή ενώσεις μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα ή ακόμα και πρωτοβουλίες του ιδιωτικού τομέα, ακόμα και οργανώσεις που θα μπορούσαν να έχουν αναπτύξει ανεξάρτητα προγράμματα. Τα ανωτέρω προγράμματα καθώς και η αξιολόγησή τους, μπορεί επίσης να λειτουργήσει ως μια χρήσιμη άσκηση καταϊγισμού ιδεών, να ρίξει φως στα κυριότερα προβλήματα που παρουσιάζονται σε εθνικό επίπεδο, και να οδηγήσει ακόμη και στην ενσωμάτωση ορισμένων προγραμμάτων από άλλους φορείς στο πλαίσιο της εθνικής στρατηγικής.

Με διαφορετικούς τρόπους, 13 από τα μέλη των G20, έχουν πραγματοποιήσει επίσημες ασκήσεις για την εξυπηρέτηση της χαρτογράφησης. Σε ορισμένες περιπτώσεις, οι αρχές που είναι υπεύθυνες για την εθνική στρατηγική έχουν μια μακρόχρονη εμπλοκή στην οικονομική εκπαίδευση, και ως εκ τούτου είναι ήδη εξοικειωμένες με τους ενδιαφερόμενους φορείς, έχουν αναπτύξει μια σημαντική βάση γνώσεων ή ακόμη έχουν συστήσει επιτροπές για τη συνεχή αλληλεπίδραση με τα ενδιαφερόμενα μέρη (όπως στον Καναδά και τη Νότια Αφρική). Σε άλλες περιπτώσεις, η χαρτογράφηση διεξάγεται είτε με αίτηση για παροχή πληροφοριών σχετικά με

ιστοσελίδες (Βραζιλία), είτε γίνεται από ανεξάρτητο οργανισμό (π.χ. στο Μεξικό και τη Νότια Κορέα).

Η ανάπτυξη ενός μηχανισμού διαβούλευσης κατά το προπαρασκευαστικό στάδιο της χάραξης μιας εθνικής στρατηγικής είναι ιδιαίτερα σημαντική. Μέσω αυτού του μηχανισμού είναι εφικτός ο εντοπισμός νέων φορέων που πιθανώς ενδιαφέρονται.

Ενδεικτικά παρατίθενται μηχανισμοί διαβούλευσης οι οποίοι έχουν ενεργοποιηθεί από διάφορες χώρες:

- Η εκστρατεία «Ευρεία Διαβούλευση» με διάφορα ενδιαφερόμενα μέρη διεξάγεται σε ορισμένες χώρες για να καθοριστεί η κύρια προτεραιότητα της εθνικής στρατηγικής (π.χ. Καναδάς)

- Σχέδιο εθνικών στρατηγικών έχουν επίσης τεθεί σε δημόσια διαβούλευση στις δημόσιες ιστοσελίδες (Ινδία, Ηνωμένο Βασίλειο), ή έχουν κριτές από άλλες χώρες στο πλαίσιο του ΟΟΣΑ / infε (Ινδία). Ορισμένες χώρες έχουν προβεί επίσης σε επίσημες διαδικασίες διαβούλευσης, περιορίζοντας σε δημόσια ιδρύματα (Ηνωμένες Πολιτείες) ή σε άλλες περιπτώσεις αφήνοντάς την ανοικτή προς τον ιδιωτικό τομέα και την κοινωνία των πολιτών (Βραζιλία).

- Οι επιτροπές και οι συμβουλευτικές πλατφόρμες που έχουν ήδη εγκατασταθεί αξιοποιούνται (π.χ. η συμβουλευτική επιτροπή Εξωτερικών του Οργανισμού δημοσιονομικών ενδιαφερομένων Καταναλωτών του Καναδά, το Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας και του Συμβουλίου Ανάπτυξης στην Ινδία). Αυτές είναι συνήθως ανοιχτές τόσο στον δημόσιο όσο και στον ιδιωτικό τομέα, όπως η Εθνική Επιτροπή χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης των καταναλωτών (NCFEC) η οποία συγκαλείται από το Υπουργείο Οικονομικών της Νοτίου Αφρικής, ή της Ομάδας Οικονομικής Εκπαίδευσης που δημιουργήθηκε από την Επιτροπή Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών στην Κορέα. Σε άλλα παραδείγματα, οι επιτροπές αρχικά είχαν θεσπιστεί μόνο μεταξύ των φορέων του δημοσίου τομέα, οι οποίες στη συνέχεια άνοιξαν προς τον ιδιωτικό τομέα και τους εκπροσώπους της κοινωνίας των πολιτών (όπως στη Βραζιλία, όπου η Εθνική Επιτροπή για τη χρηματοοικονομική εκπαίδευση, CONEF, προηγήθηκε μια COREMEC που δημιουργήθηκε Ομάδα Εργασίας για την προετοιμασία στο πρώτο σχέδιο της εθνικής στρατηγικής).

- Σε κάποιες χώρες ορισμένες από αυτές τις δομές διαβούλευσης έχουν ενταχθεί μόνιμα στο πλαίσιο της εθνικής στρατηγικής (π.χ. στη Βραζιλία, τον Καναδά, την Κορέα, την Ολλανδία και τη Νότια Αφρική).

Οι εθνικές στρατηγικές για την εκπαίδευση, στις περισσότερες περιπτώσεις, ξεκίνησαν από τους δημόσιους φορείς που έχουν εθνική ηγεσία σε αυτούς τους τομείς. Αυτοί είναι συνήθως το Υπουργείο Οικονομικών, η Κεντρική Τράπεζα, οι εποπτικές / ρυθμιστικές αρχές. Σε μερικές περιπτώσεις, ένα ειδικό σώμα (π.χ. στο Ηνωμένο Βασίλειο) ή ένα συντονιστικό όργανο (Βραζιλία) είναι ο υπεύθυνος χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης σε εθνικό επίπεδο. Αυτοί οι επικεφαλής έχουν συνήθως είτε εκ του νόμου εντολή για την εκπαίδευση (Αυστραλιανή Επιτροπή Αξιών και Επενδύσεων, Οικονομική Υπηρεσία Καταναλωτών του Καναδά, Συμβούλιο Χρηματοπιστωτικών Υπηρεσιών στη Νότια Αφρική, Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς στην Τουρκία) ή δίνεται ρητή εντολή στο πλαίσιο των χρηματοπιστωτικών μεταρρυθμίσεων των αγορών. Για παράδειγμα, στο Ηνωμένο Βασίλειο, ο νόμος περί Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών άνοιξε το δρόμο για τη δημιουργία της Υπηρεσίας Οικονομικών Συμβουλών.

Όταν μια ενιαία αρχή οδηγεί την εθνική στρατηγική συστήνεται συχνά ένα ειδικό όργανο διακυβέρνησης ή μηχανισμοί με σκοπό τη διαχείριση και την παρακολούθηση της ανάπτυξης και της εφαρμογής αυτής. Αυτές οι συγκεκριμένες δομές έχουν

συσταθεί ώστε να ληφθεί υπόψη η μακροπρόθεσμη φύση των περισσότερων στρατηγικών και η ανάγκη να συμμετέχουν τα διάφορα ενδιαφερόμενα μέρη. Επιτρέπουν, όχι μόνο διατομεακό συντονισμό και αποτελεσματική κατανομή των ευθυνών μεταξύ των διαφόρων αρχών και των ενδιαφερόμενων μερών, αλλά υπογραμμίζουν επίσης τη στήριξη για την εθνική στρατηγική και έτσι αυξάνεται η προβολή της. Σε ορισμένες περιπτώσεις έχουν δημιουργηθεί διαφορετικές δομές για το σχεδιασμό και την υλοποίηση της εθνικής στρατηγικής (π.χ. στη Βραζιλία). Οι εν λόγω φορείς υψηλού επιπέδου δημιουργούν συχνά ad hoc ομάδες εργασίας, που είναι επιφορτισμένες με συγκεκριμένα στοιχεία της στρατηγικής (όπως στη Βραζιλία, το Μεξικό, τις Κάτω Χώρες, τις Ηνωμένες Πολιτείες), και επικεντρώνονται τόσο στη διαδικασία - όπως η αξιολόγηση των προγραμμάτων - όσο και στο περιεχόμενο - όπως η χρηματοπιστωτική εκπαίδευση στα σχολεία. Μπορούν επίσης να αναπτύσσουν νομικό συντονισμό και μηχανισμούς ανατροφοδότησης με άλλους δημόσιους οργανισμούς και φορείς (π.χ. στη Βραζιλία).

Ο τρόπος σύστασης αυτών των Οργανισμών διαφέρει<sup>73</sup>, ανάλογα με τις υφιστάμενες δομές και τις απαιτήσεις κάθε χώρας. Σε ορισμένες περιπτώσεις, έχουν καθοριστεί από τον ισχύοντα υψηλού επιπέδου συντονισμό των επιτροπών που είναι αρμόδιες για την ανάπτυξη των χρηματοπιστωτικών αγορών ή εποπτείας. Οι επιτροπές αυτές λειτουργούν συχνά με επικεφαλής το Υπουργείο Οικονομικών, όπως το Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας και Ανάπτυξης του Συμβουλίου στην Ινδία ή η Εθνική Επιτροπή για τον κανονισμό και την εποπτεία των χρηματοπιστωτικών, ασφαλειών, των συνταξιοδοτικών ταμείων και της κεφαλαιοποίησης των αγορών (COREMEC) στη Βραζιλία. Ένα παρόμοιο όργανο, η Επιτροπή Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας στην Τουρκία, με επικεφαλής τον αναπληρωτή πρωθυπουργό, έχει ορίσει ένα ίδρυμα-μέλος (το Διοικητικό Συμβούλιο Κεφαλαιαγορών) ως κορυφαίο για την εφαρμογή της εθνικής στρατηγικής και έχει διατηρήσει την ευθύνη για την εποπτεία και το συντονισμό. Σε άλλες περιπτώσεις, νέοι οργανισμοί οι οποίοι είναι αφιερωμένοι σε θέματα εκπαίδευσης έχουν δημιουργηθεί μέσω κυβερνητικού διατάγματα ή από κάποιο ίδρυμα της εθνικής στρατηγικής, και ιδίως από τα έκαστα υπουργεία οικονομικών. Αυτή είναι η περίπτωση του Συμβουλίου Οικονομικής Εκπαίδευσης στην Κορέα, της Επιτροπής για τη χρηματοπιστωτική εκπαίδευση (CEF) στο Μεξικό και της Εθνικής Επιτροπής για τη χρηματοπιστωτική εκπαίδευση των καταναλωτών (NCFEC) στη Νότια Αφρική.

#### **4.4 Ιδιωτικοί και δημόσιοι φορείς στην ανάπτυξη εθνικών στρατηγικών**

Ιδιωτικοί φορείς και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη μπορούν να διαδραματίσουν σημαντικό ρόλο στην οικονομική εκπαίδευση, με τη συμμετοχή τους στην ανάπτυξη ιδιαίτερα στη φάση της υλοποίησης, στις περισσότερες των υφιστάμενων εθνικών στρατηγικών. Ο ιδιωτικός τομέας, συχνά συμβάλλει σε συγκεκριμένες πτυχές της στρατηγικής, είτε με την παροχή σε είδος διαφόρων πόρων και συμβουλών είτε μέσω ειδικής χρηματοδοτικής στήριξης, είτε ακόμα με το να γίνεται επιχειρησιακός εταίρος.

Η ανάλυση που διενεργήθηκε από τον ΟΟΣΑ προσδιόρισε πέντε ρυθμίσεις της συμμετοχής του ιδιωτικού τομέα στις δραστηριότητες που πραγματοποιούνται από τις δημόσιες αρχές στη χρηματοπιστωτική εκπαίδευση, ιδίως στο πλαίσιο των εθνικών στρατηγικών. Αυτές είναι:

- Υποχρεωτική παροχή χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης στον ιδιωτικό τομέας, π.χ. ιδιωτικά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, θα πρέπει να διαθέτουν ένα καθορισμένο ποσό των πόρων τους για τα προγράμματα οικονομικής εκπαίδευσης των πελατών τους ή της ευρύτερης κοινότητας. Για παράδειγμα, στη Νότια Αφρική, στην οποία εγκρίθηκε

<sup>73</sup> Βλέπε αναλυτικά OECD / INFE (2015) : National Strategies for Financial Education

πρόσφατα κώδικας του χρηματοπιστωτικού κλάδου, τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα θα πρέπει να διαθέτουν ένα μέρος των εκ φόρων κερδών τους σε πρωτοβουλίες εκπαίδευσης των καταναλωτών.

- Εισφορές στην οικονομική βιομηχανία: νόμιμες εισφορές στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών μπορούν να εφαρμοστούν από την αρμόδια εθνική ρυθμιστική ή εποπτική αρχή. Τέτοια είναι η περίπτωση του Ηνωμένου Βασιλείου, όπου η Υπηρεσία Οικονομικών Συμβουλών χρηματοδοτείται από μια καταστατική εισφορά που θέσπισε το Ηνωμένο Βασίλειο.
- Συστήματα πιστοποίησης και διαπίστευσης: η δημόσια αρχή μπορεί να παρέχει πιστοποιήσεις ποιότητας ή επίσημη διαπίστευση σε μη δημόσιους φορείς για την πιστοποίηση των δραστηριοτήτων τους στην εκπαίδευση.
- Συνεργασία των δημόσιων και ιδιωτικών φορέων με απώτερο στόχο την ανάπτυξη και εφαρμογή πολιτικών εκπαίδευσης των ενδιαφερόμενων προσώπων καθώς και σχεδιασμό και υλοποίηση του εθνικού στρατηγικού πλαισίου και ειδικών προγραμμάτων. Στη Βραζιλία, οικονομικές ενώσεις του κλάδου συμμετέχουν στον εθνικό σχεδιασμό στρατηγικής και είναι υπεύθυνος για την εφαρμογή του υπό την εποπτεία των δημοσίων αρχών (μέσω του Εθνικού Συνδέσμου για τη χρηματοπιστωτική εκπαίδευση (ABEF)). Στις Κάτω Χώρες, η εθνική στρατηγική με επικεφαλής το Υπουργείο Οικονομικών, αναπτύσσεται και υλοποιείται από την ευρύτερη πλατφόρμα του χρήματος, με τη συμμετοχή του ιδιωτικού τομέα και της κοινωνίας των πολιτών. Τέλος, στη Σιγκαπούρη η εθνική στρατηγική με επικεφαλής τις δημόσιες αρχές, υλοποιείται σε στενή συνεργασία με τις οικονομικές ενώσεις του κλάδου.
- Εθελοντική υποστήριξη του ιδιωτικού τομέα: ενώσεις του κλάδου, ειδικά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα ή πολλές ΜΚΟ μπορούν να αποφασίσουν να υποστηρίξουν την εθνική στρατηγική με συγκεκριμένα έργα.

Παράλληλα με αυτές τις συντονισμένες πρωτοβουλίες, οι ιδιωτικοί φορείς καλούνται συχνά να εφαρμόσουν πρωτοβουλίες εκπαίδευσης με μη συντονισμένες προσεγγίσεις. Στην πλειονότητα των χωρών, τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και ο ιδιωτικός τομέας εξακολουθούν να αναπτύσσουν τις δικές τους δραστηριότητες εκπαίδευσης σε μικρό συντονισμό με το εθνικό πλαίσιο.

Η συμμετοχή του ιδιωτικού τομέα στην εκπαίδευση, μπορεί να οδηγήσει σε πιθανές συγκρούσεις συμφερόντων με τις εμπορικές τους δραστηριότητες. Οι χώρες έχουν αρχίσει να αντιμετωπίζουν τα θέματα αυτά με διάφορους τρόπους. Ορισμένες χώρες έχουν προσκαλέσει όλα τα ιδρύματα του ιδιωτικού τομέα που είναι επιφορτισμένα με την εφαρμογή της στρατηγικής, να δημιουργήσουν μια ένωση δημοσίου συμφέροντος υπό την αιγίδα μιας δημόσιας Συντονιστικής Επιτροπής (όπως στη Βραζιλία). Άλλες έχουν αναπτύξει στρατηγικές συνεργασίας με οργανώσεις του ιδιωτικού τομέα (τραπεζικό κλάδο / ασφάλιση / κεφαλαιαγορές) για να μειώσουν τα συμφέροντα του κάθε χρηματοπιστωτικού ιδρύματος (π.χ. Κορέα, τη Σιγκαπούρη, τη Νότια Αφρική και την Τουρκία). Λίγες σχετικά χώρες έχουν αναπτύξει κώδικες δεοντολογίας αναφορικά στη συμμετοχή του ιδιωτικού τομέα στην εκπαίδευση (για παράδειγμα, η Νότια Αφρική ανέπτυξε τις κατευθυντήριες γραμμές για την εφαρμογή του Χάρτη των δραστηριοτήτων που οι υποχρεωτικές εκπαιδευτικές δραστηριότητες διεξάγονται από τον χρηματοπιστωτικό τομέα).

Οι χάρτες της εθνικής στρατηγικής<sup>74</sup> είναι συχνά το αποτέλεσμα της συνεργασίας μεταξύ της κυβέρνησης και των ενδιαφερόμενων μερών. Καθορίζει τις προτεραιότητες

---

<sup>74</sup> Βλέπε σχετικά: [www.oecd.org/g20](http://www.oecd.org/g20)

της πολιτικής, καθώς και τους σχετικά βραχυπρόθεσμους και μακροπρόθεσμους στόχους, προσδιορίζει το κοινό-στόχο και καθορίζει τις μεθόδους για τη συνολική αξιολόγηση των επιπτώσεων της στρατηγικής. Οι χάρτες πορείας υπογραμμίζουν επίσης το όραμα πίσω από κάθε εθνική στρατηγική και τις κατευθυντήριες αρχές του. Τέλος, μπορούν να εντοπίσουν τους κατάλληλους πόρους για κάθε στρατηγική.

Οι χώρες καθορίζουν τους στόχους τους με διάφορους τρόπους, και ορισμένες χρησιμοποιούν ένα συνδυασμό αυτών των προσεγγίσεων:

- Οι περισσότερες χώρες επισημαίνουν τους τομείς και τις ομάδες οι οποίες αποτελούν βασικούς στόχους που θα ήθελαν να προσεγγίσουν συγκεκριμένα, σύμφωνα με τις οικονομικές εκπαιδευτικές ανάγκες της χώρας. Στην περίπτωση αυτή, ο χάρτης τους θα μπορούσε να επικεντρωθεί στο σχεδιασμό συνταξιοδότησης, πίστωσης, στην αποταμίευση και το χρέος των νοικοκυριών, ή να ορίσει τις ομάδες προτεραιότητας όπως είναι η νεολαία (από τα χρόνια του σχολείου), οι άνεργοι, ο υποεξυπηρετούμενος πληθυσμός και οι συνταξιούχοι.
- Μια τελευταία ομάδα χωρών, επικεντρώνεται στους επιχειρησιακούς της στόχους ή τις κατευθυντήριες αρχές. Αυτό μπορεί να τονίσει την ανάγκη να δημιουργηθεί μια πλατφόρμα όπου τα ενδιαφερόμενα μέρη μπορούν να εργαστούν αποτελεσματικά από κοινού για την επίτευξη κοινών στόχων με την αποτελεσματική θέσπιση ενός διοικητικού συστήματος για την εφαρμογή της εκπαίδευσης των δημόσιων φορέων.

#### **4.5 Οι ομάδες – κύριοι στόχοι**

Οι περισσότερες κυβερνήσεις στοχεύουν στο σύνολο του πληθυσμού μέσω των εθνικών στρατηγικών τους, αλλά επισημαίνονται και προτεραιότητες. Οι νέοι αποτελούν την βασική προτεραιότητα για τη συντριπτική πλειοψηφία των υφιστάμενων εθνικών στρατηγικών. Μια σειρά άλλων εύλωτων ομάδων προσδιορίζεται επίσης συχνά ανάλογα με τις εθνικές περιστάσεις.

Δεδομένης της σημασίας των θεμάτων αυτών για τις κυβερνήσεις ανά τον κόσμο, ο ΟΟΣΑ έχει σήμερα αναπτύξει διεθνείς κατευθυντήριες γραμμές, οι οποίες περιλαμβάνουν εύλωτες κατηγορίες όπως οι γυναίκες (π.χ. στη Βραζιλία, την Ινδία, την Ινδονησία, τη Σαουδική Αραβία και την Τουρκία), οι μετανάστες (π.χ. στον Καναδά, την Ινδονησία και το Μεξικό), οι επιχειρηματίες (π.χ. στη Βραζιλία, την Ινδία, την Ινδονησία, την Ολλανδία, τη Σαουδική Αραβία και την Ισπανία), οι εργαζόμενοι, οι πολίτες χαμηλού εισοδήματος και οι ηλικιωμένοι (π.χ. Βραζιλία, τον Καναδά, την Κίνα, την Κορέα, την Τουρκία και το Ηνωμένο Πολιτείες της Αμερικής)<sup>75</sup>.

Ο ορισμός των ομάδων κύριου στόχου μπορεί να είναι πολύ συγκεκριμένος, με την ηλικία ως βασικό κριτήριο ορισμένων ομάδων, όπως ο πληθυσμός των ενηλίκων, που χωρίζονται μεταξύ κατηγοριών και επιλέγονται με βάση το καθεστώς απασχόλησης ή την οικογενειακή κατάσταση ή επιλέγονται επειδή εμφανίζουν ειδικές ανάγκες.

Τα στάδια εκπαίδευσης που μπορούν να καλύψουν αφορούν ουσιαστικά όλα τα στάδια της ζωής του μέσου ανθρώπου όπως για παράδειγμα στην εξοικονόμηση χρημάτων για σπουδές στο πανεπιστήμιο, το γάμο, την αγορά ενός σπιτιού, το διαζύγιο, την απόκτηση παιδιών, ή τη διαχείριση της περιόδου που μπορεί να μείνουν άνεργοι. Η προσέγγιση αυτή ενημερώνει για τις ενέργειες της εθνικής στρατηγικής πολλές χώρες, και έχει υιοθετηθεί στην Κορέα, τις Κάτω Χώρες και το Ηνωμένο Βασίλειο.

---

<sup>75</sup> Βλέπε [www.g20.org](http://www.g20.org)

Πολλές χώρες έχουν εντοπίσει συγκεκριμένα τμήματα του πληθυσμού που χρήζουν ιδιαίτερης προστασίας. Ευάλωτες ή υψηλής προτεραιότητας ομάδες μπορούν να επιλεγούν με βάση τα αποτελέσματα των εθνικών ερευνών χρηματοοικονομικών γνώσεων. Θα μπορούσαν επίσης να προσδιορίζονται με βάση άλλες αρμόδιες πολιτικές πρωτοβουλίες (όπως η οικονομική ένταξη και οικονομική προστασία των καταναλωτών), εφόσον οι εν λόγω δημόσιες πολιτικές έχουν ήδη ορίσει ομάδες προτεραιότητας.

Οι αξιολογήσεις των εθνικών στρατηγικών είναι ακόμη περιορισμένες. Οι κυβερνήσεις που εφαρμόζουν εθνικές στρατηγικές για τη χρηματοπιστωτική εκπαίδευση πρέπει να κατανοήσουν τον συνολικό αντίκτυπο της στρατηγικής. Αυτό είναι απαραίτητο για τον εντοπισμό και την αντιμετώπιση πιθανών ελλείψεων στην υλοποίηση των προγραμμάτων, την κατανόηση των συγκεκριμένων ακροατηρίων που έχουν επωφεληθεί περισσότερο και αυτά για τα οποία πρέπει να αυξηθούν οι πόροι και να τελειοποιηθεί το περιεχόμενο και αν χρειαστεί ακόμα και ο χάρτης όλης της στρατηγικής. Η σημασία αυτής της διαδικασίας αναγνωρίζεται ολοένα και περισσότερο από επίσημους οδικούς χάρτες εθνικών στρατηγικών, (για παράδειγμα στην Ολλανδία, την Ισπανία, τη Νότια Αφρική, την Τουρκία και τις Ηνωμένες Πολιτείες). Σε ορισμένες περιπτώσεις δε, η εκπόνηση ολοκληρωμένων διαδικασιών για την παρακολούθηση και την αξιολόγηση της προόδου και ως αποτέλεσμα, όπως στην Ολλανδία.

Επτά χώρες αναθεωρούν ήδη τις εθνικές στρατηγικές τους για τη χρηματοπιστωτική εκπαίδευση χρησιμοποιώντας ένα συνδυασμό ποιοτικών και ποσοτικών μεθόδων. Αυτές είναι η Αυστραλία, η Ιαπωνία, η Ολλανδία, η Σιγκαπούρη, η Νότια Αφρική, το Ηνωμένο Βασίλειο και οι Ηνωμένες Πολιτείες.

Η ποσοτική συνιστώσα συνήθως πραγματοποιείται μέσω των επαναλαμβανόμενων εθνικών ερευνών για το επίπεδο των χρηματοοικονομικών γνώσεων. Χάρη στην μακροζωία ορισμένων εθνικών στρατηγικών (πάνω από 10 χρόνια), μια ομάδα χωρών έχει ήδη τη δυνατότητα να μετρήσει την πρόοδο έναντι ενός βασικού κριτηρίου που δημιουργήθηκε από την πρώτη εθνική μέτρηση αυτών (η Αυστραλία, η Ιαπωνία, η Ολλανδία, το Ηνωμένο Βασίλειο και οι Ηνωμένες Πολιτείες). Σε ορισμένες περιπτώσεις, οι κυβερνήσεις δηλώνουν ένα χρονοδιαγράμματα σύμφωνα με το οποίο, οι εθνικές αντιπροσωπευτικές έρευνες θα πρέπει να επαναλαμβάνονται σε τακτά χρονικά διαστήματα (τρία έως επτά έτη κατά μέσο όρο).

Σημαντικές ποιοτικές πληροφορίες μπορούν επίσης να συλλέγονται από την ανάλυση των καταγγελιών των καταναλωτών. Οι εθνικές στρατηγικές είναι το αποτέλεσμα κοινών προσπάθειών εκ μέρους των διαφόρων ιδρυμάτων σε κάθε οικονομία. Ως εκ τούτου, ο προϋπολογισμός που διατίθεται για αυτές τις πολιτικές είναι συχνά ένας συνδυασμός ιδιωτικών και δημόσιων φορέων εκπαίδευσης, ή ένας προϋπολογισμός των θεσμικών οργάνων που συμμετέχουν. Τουλάχιστον κατά την πρώιμη φάση της εθνικής στρατηγικής, δημοσιονομικοί και ανθρώπινοι πόροι προέρχονται κυρίως από τις δημόσιες αρχές.

Λαμβάνοντας υπόψη τα δυνητικά οφέλη της εκπαίδευσης, καθώς και τη συρρίκνωση των κρατικών προϋπολογισμών, η συμβολή του ιδιωτικού τομέα ολοένα και αναζητείται. Σε ορισμένες περιπτώσεις, η χρηματοδότηση μπορεί να προέλθει από εισφορές στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών (Νότια Αφρική, το Ηνωμένο Βασίλειο), είτε με τη μορφή ενός σταθερού ποσοστού των μετά φόρων κερδών, είτε μέσω της είσπραξης των τμημάτων των προστίμων που επιβλήθηκαν για τις δημοσιονομικές υπηρεσίες βιομηχανίας από τις εποπτικές και ρυθμιστικές αρχές για τη συμπεριφορά στην αγορά. Ο ιδιωτικός τομέας μπορεί επίσης να παρέχει εθελοντική

συμβολή στην υποστήριξη της εμφύτευσης μέρους ή του συνόλου της εθνικής στρατηγικής και, σε ορισμένες περιπτώσεις, με παροχή συνεισφορών σε είδος.

Τα συστατικά εφαρμογής των εθνικών στρατηγικών για τη χρηματοπιστωτική εκπαίδευση ποικίλλουν ανάλογα με τους γενικούς στόχους, τις ειδικές προτεραιότητες έκαστης πολιτικής, τις ομάδες-στόχους και τη διαθέσιμη χρηματοδότηση. Ο αριθμός των προγραμμάτων και των στόχων τους, αναγνωρίζονται με βάση τα αποτελέσματα των μετρήσεων, καθώς και των ποιοτικών πληροφοριών που προέρχονται από ομάδες εστίασης, μέσω της χρήσης μιας προσέγγισης σε ένα στάδιο της ζωής ή σύμφωνα με τις προτεραιότητες της κυβέρνησης (κυρίως στην περίπτωση των μεγάλων δημόσιων πολιτικών μεταρρυθμίσεων).

Τα πιο συχνά χρησιμοποιούμενα εργαλεία εκμάθησης είναι τα ακόλουθα:

- Ένα από τα σημαντικότερα συστατικά σχεδόν όλων των εθνικών στρατηγικών, είναι η εισαγωγή της χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης στα σχολεία. Αυτό οφείλεται στα πλεονεκτήματα αυτού του τύπου διάταξης. Προβάλλεται σε μια ολόκληρη γενιά πριν την ενηλικίωσή τους και σε ένα ευνοϊκό πλαίσιο για τη μάθηση και την αλλαγή των συνθηκών. Επιπλέον έχει θετικές δευτερογενείς επιπτώσεις στους γονείς, καθώς και στην κοινότητα. Πολλές χώρες έχουν καθιερώσει κάποια μορφή της εκπαίδευσης στα σχολεία.

- Οι περισσότερες χώρες για την εφαρμογή της εθνικής στρατηγικής τους έχουν αναπτύξει ειδικούς δημόσιους δικτυακούς τόπους για τη διάδοση πληροφοριών και την παροχή εκπαιδευτικών πόρων για το μεγαλύτερο τμήμα του πληθυσμού. Στην Αυστραλία, Ολλανδία, Σγκαπούρη, Ισπανία και στο Ηνωμένο Βασίλειο έχουν αναπτυχθεί κατά καιρούς ιστοσελίδες εθνικής στρατηγικής που έχουν γίνει σημείο αναφοράς στις χώρες τους. Οι περισσότερες από αυτές τις ιστοσελίδες είναι διαδραστικές και προσαρμόζονται στις διάφορες ομάδες-στόχους. Μερικές από αυτές παρέχουν επίσης λεπτομερείς οικονομικές κατευθύνσεις προσαρμοσμένες στις ανάγκες των χρηστών.

- Ένα πολύ ευρύ φάσμα των άλλων καναλιών χρησιμοποιείται όλο και περισσότερο. Αυτά περιλαμβάνουν, για παράδειγμα:

1. ευρείες εκστρατείες ευαισθητοποίησης σχετικά με τα οικονομικά θέματα εν γένει (ή συγκεκριμένα θέματα, π.χ. συνταξιοδοτικές μεταρρυθμίσεις) χρησιμοποιώντας μια ποικιλία μέσων (π.χ. τηλεόραση, ραδιόφωνο, τον Τύπο, αφίσες)

2. ειδικές εκδηλώσεις και διαγωνισμούς

3. προγράμματα για ενήλικες στο χώρο εργασίας, και

4. προγράμματα κατάρτισης των εκπαιδευτών που έχουν αναπτυχθεί για πολλαπλάσια αποτελέσματα σε διάφορες ομάδες του πληθυσμού.

- Οι ενδιαφερόμενοι επιδιώκουν επίσης να αξιοποιήσουν τις διαθέσιμες τεχνολογίες, όπως τα κινητά τηλέφωνα και το διαδίκτυο χρησιμοποιώντας τις εφαρμογές και τα social media για να προσεγγίσουν τις ομάδες-στόχους. Διάφορες μορφές εκπαίδευσης-ψυχαγωγίας (συμπεριλαμβανομένης της εισαγωγής ενός ειδικού χρηματοδοτικού στοιχείου σε τηλεοπτικές εκπομπές) χρησιμοποιούνται επίσης σε μια σειρά από χώρες.

#### **4.6 Αξιολόγηση των προγραμμάτων**

Η αξιολόγηση των προγραμμάτων χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης είναι ζωτικής σημασίας για την ανεύρεση εκείνων τα οποία είναι αποτελεσματικά, για τον εντοπισμό περιοχών προς βελτίωση και για την υποστήριξη της αποδοτικής χρήσης των πόρων. Τα στοιχεία της αξιολόγησης είναι ιδιαίτερα σημαντικά για τις εθνικές στρατηγικές,

καθώς μπορούν να βοηθήσουν τους φορείς χάραξης πολιτικής τόσο στον εντοπισμό των πλέον αποτελεσματικών προγραμμάτων κατά τη διάρκεια των ασκήσεων χαρτογράφησης όσο και την υποστήριξη μελλοντικών αποφάσεων χρηματοδότησης. Επιπλέον, όταν αδιάσειστες αποδείξεις αξιολόγησης μπορούν να γενικευθούν σε έναν ευρύτερο πληθυσμό, καθίσταται δυνατή η πρόβλεψη της συνολικής επίδρασης του προγράμματος σε πολύ μεγαλύτερη κλίμακα. Η αξιολόγηση μπορεί λοιπόν να παρέχει σαφείς αποδείξεις για τον καλύτερο προσδιορισμό των μελλοντικών στόχων της πολιτικής και των μέσων υλοποίησης.

Η αξιολόγηση των προγραμμάτων εξακολουθεί μεν να είναι περιορισμένη, αυξάνεται δε σταθερά. Χάρη κυρίως στα μέσα που έχουν αναπτυχθεί μέσω ΟΟΣΑ, περισσότερες εθνικές στρατηγικές περιλαμβάνουν πλέον αξιολόγηση των προγραμμάτων ως βασικό συστατικό του οδικού χάρτη που θα ακολουθήσουν και του προγράμματος σχεδιασμού. Έχει επίσης καταστεί δυνατόν να συγκεντρωθούν στοιχεία σχετικά με σχεδιασμένα προγράμματα χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης με θετικά αποτελέσματα σε μια σειρά από ρυθμίσεις και σε διαφορετικές ομάδες-στόχους (όπως στη Βραζιλία, την Ιταλία και την Ισπανία για το πιλοτικό πρόγραμμα σε σχολεία).



Παρακάτω παρατίθεται η διάρθρωση των εθνικών στρατηγικών ορισμένων κρατών<sup>76</sup>:

<p>ΑΥΣΤΡΑΛΙΑ</p>	<p>Επικεφαλής Αρχή: Αυστραλιανή Επιτροπή Αξιών και Επενδύσεων (ASIC)</p> <p>Αρμοδιότητες: Μεταξύ των καταστατικών της σκοπών είναι η ενημέρωση των επενδυτών και των καταναλωτών. Από το 2008 της έχει ανατεθεί από την κυβέρνηση η συνολική ευθύνη για την χρηματοπιστωτική παιδεία στην Αυστραλία.</p> <p>Συμβουλευτικό όργανο: ASIC υποστηρίζεται από το Australian Financial Literacy: ένα μη θεσμοθετημένο όργανο που παρέχει στρατηγικές συμβουλές στην κυβέρνηση για θέματα χρηματοοικονομικών γνώσεων (υπήρχε πριν από την εφαρμογή της στρατηγικής).</p> <p>Σύνθεση: Διατηρούνται οι ηγέτες από τους τομείς των επιχειρήσεων, της εκπαίδευσης και της κοινότητας που προσφέρουν εθελοντικά τις υπηρεσίες και την τεχνογνωσία τους. Τα μέλη διορίζονται από το Βοηθό Ταμία και τον Υπουργό Οικονομικών Υπηρεσιών και Συντάξεων.</p>
<p>ΒΡΑΖΙΛΙΑ</p>	<p>Σχεδιασμός: Επιτροπή για τη ρύθμιση και εποπτεία των χρηματοπιστωτικών αγορών, των ασφαλειών, των συνταξιοδοτικών ταμείων και Κεφαλαιοποίηση Αγορών (COREMEC), μέσω ειδικής ομάδας εργασίας.</p> <p>Σύνθεση: Κεντρική Τράπεζα της Βραζιλίας, Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς Βραζιλίας (CVM), συνταξιοδοτικά ταμεία (PREVIC), Επίβλεψη της Ιδιωτικής Ασφάλισης (SUSEP).</p> <p>Κορυφαία αρχή και συντονιστικό όργανο: παρακολούθηση και εποπτεία της εφαρμογής της Εθνικής Επιτροπής για τη χρηματοπιστωτική εκπαίδευση (CONEF)</p> <p>Σύνθεση: Α Υποδιοικητής της Κεντρικής Τράπεζας, Πρόεδρος της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς της Βραζιλίας (CVM), Έφορος-Διευθυντής των συνταξιοδοτικών ταμείων (PREVIC), έφορος επίβλεψης της Ιδιωτικής Ασφάλισης (SUSEP), γραμματέας του υπουργείου Παιδείας (MEC), γραμματέας του Υπουργείου Οικονομικών (MF), γραμματέας του υπουργείου Κοινωνικής Ασφάλισης, γραμματέας του Υπουργείου Δικαιοσύνης (MJ), Τέσσερις εκπρόσωποι της κοινωνίας των πολιτών: ANBIMA, BM &amp; FBOVESPA, FEBRABAN, και CNSEG.</p> <p>Αρμοδιότητες: καθορίζει τα σχέδια, τα προγράμματα, τις δράσεις και συντονίζει την εφαρμογή του ENEF</p> <p>Φορείς υλοποίησης: Μέλη CONEF, Ένωση των Οικονομικών Εκπαίδευσης στη Βραζιλία (AEF-</p>

<sup>76</sup> Βλέπε σχετικά OECD/G20 (2011): High- Level Principles on National Strategies for Fiancial Education

	<p>Brasil)</p> <p>Σύνθεση: Ενώσεις που εκπροσωπούν: τράπεζες, (FEBRABAN), ασφάλιση (CNSEG), και κεφαλαιαγορά (ANBIMA), καθώς και ανταλλαγή BM &amp; FBOVESPA</p>
ΚΑΝΑΔΑΣ	<p>Επικεφαλής Αρχή: Αρχηγός Χρηματοπιστωτικής Παιδείας (διορισμένος) Συν συμβουλευτική επιτροπή FCAC εξωτερικών φορέων</p> <p>Σύνθεση: προέρχονται από κλάδους που ασχολούνται με τη χρηματοοικονομική εκπαίδευση</p> <p>Αρμοδιότητες: συμβουλεύει τον επικεφαλής για το σχέδιο εκτέλεσης. Τα μέλη του εξασφαλίζουν μια συντονισμένη προσέγγιση και ευθυγράμμιση με τους γενικούς στόχους.</p>
ΙΝΔΟΝΗΣΙΑ	<p>Συντονισμός μεταξύ της Τράπεζας της Ινδονησίας, της Αρχής Χρηματοπιστωτικών Αγορών (OJK), το Υπουργείο Παιδείας και Πολιτισμού και το Υπουργείο Εργατικού Δυναμικού.</p>
ΙΑΠΩΝΙΑ	<p>Επικεφαλής και συντονιστικές αρχές:</p> <p>Αρχή Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών (JFSA) και της Τράπεζας της Ιαπωνίας (μέσω του Κεντρικού Συμβουλίου για τις Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες Πληροφοριών, η CCFSI)</p> <p>Η ιδιότητα του μέλους του CCFSI: εκπρόσωποι των χρηματοπιστωτικών και οικονομικών οργανισμών, των μέσων ενημέρωσης, ομάδων καταναλωτών, εμπειρογνώμονες και ο Υποδιοικητής της Τράπεζας της Ιαπωνίας, με τους Γενικούς Διευθυντές των σχετικών αρχών, συμπεριλαμβανομένης της FSA καθώς και ο εκτελεστικός διευθυντής της Τράπεζας της Ιαπωνίας, οι οποίοι συμμετέχουν ως σύμβουλοι</p>
ΜΕΞΙΚΟ	<p>Επικεφαλής Αρχή:</p> <p>Υπουργείο Οικονομικών</p> <p>Συντονιστικός φορέας: Η επιτροπή για τη χρηματοοικονομική εκπαίδευση (CEF)</p> <p>Σύνθεση: Προεδρεύεται από το υπουργείο Οικονομικών και αποτελείται από τις οικονομικές αρχές, τις τράπεζες ανάπτυξης, τα δημόσια χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, άλλους δημόσιους φορείς και οργανισμούς του ιδιωτικού και κοινωνικού τομέα.</p> <p>Αρμοδιότητες: ευθυγράμμιση των προσπαθειών της εκπαίδευσης των δημόσιων και ιδιωτικών χρηματοδοτικών ιδρυμάτων</p> <p>Υπο-επιτροπές: Μέτρηση, αξιολόγηση και Χαρτογράφηση της χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης</p>
ΡΩΣΙΑ	<p>Επικεφαλής Αρχή: υπουργείο οικονομικών</p> <p>Εποπτικό και συντονιστικό σώμα:</p> <p>Η Επιτροπή Έργου (IAPC)</p> <p>Σύνθεση: δημιουργήθηκε από το Υπουργείο Οικονομικών και προεδρεύεται από τον Αναπληρωτή Υπουργό Οικονομικών. Στα μέλη</p>

	<p>περιλαμβάνονται επίσης η Κεντρική Τράπεζα, το Υπουργείο Παιδείας, το Υπουργείο Οικονομικής Ανάπτυξης, ο Οργανισμός Προστασίας των Καταναλωτών.</p> <p>Αρμοδιότητες: εποπτεύει τη συνολική υλοποίηση του έργου και παρέχει στρατηγική εποπτεία στην εφαρμογή των ειδικών δραστηριοτήτων του. Μια ομάδα εργασίας του υπουργείου Οικονομικών παρέχει υποστήριξη επιχειρησιακής διαχείρισης. Το Διεθνές Συμβούλιο Εμπειρογνομώνων παρέχει τεχνογνωσία και υποστήριξη στην IAPC.</p>
ΣΙΓΚΑΠΟΥΡΗ	<p>Επικεφαλής Αρχή: (FESC)</p> <p>Σύνθεση: Νομισματική Αρχή της Σιγκαπούρης (MAS) ως πρόεδρος, Υπουργείο Παιδείας, Υπουργείο Υγείας, Υπουργείο Εργατικού Δυναμικού, Υπουργείο Κοινωνικής και Οικογενειακής Ανάπτυξης, Κεντρικό Διοικητικό Συμβούλιο του Ταμείου Προνοίας, Εθνική Βιβλιοθήκη, Διοικητικό Συμβούλιο</p> <p>Αρμοδιότητες: Οδηγεί το εθνικό πρόγραμμα χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης MoneySENSE</p>
ΤΟΥΡΚΙΑ	<p>Επικεφαλής Αρχή: (CMB)</p> <p>Αρμοδιότητες Συντονιστικού φορέα: Επιτροπή Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας</p> <p>Σύνθεση: ο Αντιπρόεδρος της Κυβέρνησης, ο Υπουργός Οικονομικών και Χρηματοδοτικών Υποθέσεων ως πρόεδρος, ο υφυπουργός Οικονομικών, ο Διοικητής της Κεντρικής Τράπεζας της Δημοκρατίας της Τουρκίας, ο Πρόεδρος του Τραπεζικού κανονισμού και του Οργανισμού Εποπτείας, ο πρόεδρος της Κεφαλαιαγοράς της Τουρκίας, ο πρόεδρος του Ταμειντηρίου και του Ταμείου Ασφάλισης Καταθέσεων</p> <p>Αρμοδιότητες: Επιβλέπει τη στρατηγική για τη χρηματοπιστωτική εκπαίδευση, η οποία υλοποιείται στο πλαίσιο του συντονισμού της Κεφαλαιαγοράς της Τουρκίας, καθώς και τη στρατηγική για την προστασία των καταναλωτών χρηματοπιστωτικών προϊόντων που υλοποιείται με βάση τον κανονισμό του Οργανισμού Τραπεζικής Εποπτείας.</p>
ΑΓΓΛΙΑ	<p>Επικεφαλής Αρχή: (MAS)</p> <p>Ένας ανεξάρτητος φορέας που δημιουργήθηκε από τη βρετανική κυβέρνηση.</p> <p>Αρμοδιότητες: ενίσχυση της χρηματοπιστωτικής ικανότητας του έθνους και παροχή γενικών και αμερόληπτων οικονομικών συμβουλών</p>
ΑΜΕΡΙΚΗ	<p>Συντονιστικός φορέας: (FLEC)</p> <p>Σύνθεση: Γραμματέας του Υπουργείου Οικονομικών ως πρόεδρος, διευθυντής του Γραφείου Χρηματοοικονομικής Προστασίας των Καταναλωτών ως αντιπρόεδρος. Ο Λευκός Οίκος, Υπουργείο Οικονομικών, Τμήμα Επιστημών της Αγωγής (ΕΔ), Τμήμα Γεωργίας (USDA), Υπουργείο Υγείας και Ανθρωπίνων Υπηρεσιών (HHS), Υπουργείο Οικισμού και Αστικής Ανάπτυξης (HUD), Τμήμα Εργασίας</p>

	<p>(ΔΟΛ), Τμήμα Άμυνας (DoD), Γραφείο Προστασίας των καταναλωτών χρηματοπιστωτικών προϊόντων (CFPB), Διοικητικό Συμβούλιο των Διοικητών του Ομοσπονδιακού Αποθεματικού Συστήματος (FRB), Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς (SEC), (CFTC), Ομοσπονδιακή Επιτροπή Εμπορίου (FTC), Γραφείο του ελεγκτή του νομίσιματος (OCC), Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC), National Credit Union Administration (NCUA), Υποθέσεις Βετεράνων (VA), Γενική Διοίκηση Υπηρεσιών (GSA), Small Business Administration (SBA), Διοίκηση Κοινωνικής Ασφάλισης (SSA), Γραφείο της Διεύθυνσης Προσωπικού (OPM), Ομοσπονδιακή Υπηρεσία Διαχείρισης Καταστάσεων Έκτακτης Ανάγκης (FEMA).</p> <p>Αρμοδιότητες: ανάπτυξη της εθνικής στρατηγικής και συντονισμός των πόρων και των δραστηριοτήτων μεταξύ των υπηρεσιών των μελών της Επιτροπής.</p> <p>Υπο-επιτροπές: Επιτροπή Νεολαίας, Επιτροπή μετα-δευτεροβάθμιας εκπαίδευση, Πρόωρη σταδιοδρομία / Προγραμματισμός για συνταξιοδότηση, Επιτροπή Έρευνας και Αξιολόγησης της υποεπιτροπής</p>
--	--

#### ΜΕΡΟΣ ΤΕΤΑΡΤΟ: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Κατά την κοινή λογική ένας ενημερωμένος καταναλωτής είναι ταυτόχρονα και ένας καλύτερος καταναλωτής. Όταν καθημερινά κανείς καλείται να αντιμετωπίσει πληθώρα σύνθετων προϊόντων και υπηρεσιών, οι χρηματοπιστωτικές γνώσεις φαντάζουν απαραίτητες. Λαμβάνοντας υπόψη μια πρόσφατη δημόσια συζήτηση για το πως τα πρόσωπα –εν δυνάμει καταναλωτές- μπορούν από επωφεληθούν από τις διάφορες νέες χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες χωρίς να υποπέσουν σε σφάλματα και κινδύνους, τα προγράμματα χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης ήταν η απάντηση. Όμως το ερώτημα παραμένει. Τα εκπαιδευτικά αυτά προγράμματα μπορούν να εξασφαλίσουν ένα βελτιωμένο εισόδημα σ' αυτούς; Η απάντηση ασφαλώς δε μπορεί να είναι αβίαστα θετική. Σημασία έχει να ακολουθήσει κανείς τη διαδοχική αλυσίδα που θα τον οδηγήσει στο επιθυμητό αποτέλεσμα και αυτή είναι η ακόλουθη: Τα χρηματοπιστωτικά εκπαιδευτικά προγράμματα οδηγούν σε αυξημένη χρηματοπιστωτική γνώση, η καλύτερη γνώση οδηγεί σε ορθότερη οικονομική συμπεριφορά και αυτή με τη σειρά της οδηγεί σε ένα βελτιωμένο και αυξανόμενο εισόδημα. Για να οδηγηθεί λοιπόν κανείς στο προσδοκώμενο αποτέλεσμα είναι απαραίτητη η διαδοχική αλληλουχία των βημάτων του<sup>77</sup>.

Και πάλι όμως ανακύπτουν ζητήματα. Ακόμα και αν υπάρξουν τα κατάλληλα εκπαιδευτικά προγράμματα τα οποία είναι απόλυτα προσαρμοσμένα στις επιμέρους ειδικές κατηγορίες προσώπων, ποιος θα είναι ο τρόπος ώστε να επικοινωνηθεί η

<sup>77</sup> Βλέπε σχετικά Gale and Levine (2010)

σπουδαιότητα και η χρησιμότητά τους στον μέσο άνθρωπο και εν δυνάμει καταναλωτή;

Στο σημείο αυτό, αξίζει να παραθέσουμε συνοπτικά τους τομείς στους οποίους βρίσκει εφαρμογή η χρηματοπιστωτική εκπαίδευση, τα αποτελέσματα σε κάθε έναν από αυτούς, καθώς και τις τυχόν βελτιώσεις που είναι δυνατόν να γίνουν ώστε να καλυφθούν οι ελλείψεις και να φθάσουμε στο επιθυμητό αποτέλεσμα.

#### A. Η χρηματοπιστωτική εκπαίδευση στα σχολεία

Οι Ernheim, Garrett και Maki<sup>78</sup> αξιοποίησαν τα στοιχεία των ερευνών που βρήκαν και αφορούσαν αλλαγές στο χρόνο και τρόπο της χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης στα σχολεία, ώστε να προχωρήσουν σε ένα «φυσικό» πείραμα. Αναφέρουν στην έρευνά τους πως ανάμεσα στο 1957 και 1985, 29 χώρες είχαν υιοθετήσει κάποιας μορφής υποχρεωτική νομοθεσία για οικονομική εκπαίδευση των μαθητών στα σχολικά τους χρόνια. Η έρευνα αφορά σε ενήλικες ηλικίας από 30 έως 49 ετών, οι οποίοι είχαν δεχθεί τέτοια εκπαίδευση κατά τη διάρκεια φοίτησής τους στο σχολείο, και πώς τους έχει βοηθήσει αυτή στην ενήλικη ζωή τους. Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν πως οι ενήλικοι που είχαν λάβει οικονομική εκπαίδευση κατά τα μαθητικά τους χρόνια, τείνουν να εμφανίζουν αυξημένα ποσοστά αποταμίευσεων και οικονομική ευρωστία κατά την ενήλικη ζωή τους.

Παραμερής αποτελέσματα εξήχθησαν από την πλειοψηφία των ερευνών που διεξήχθησαν σε μαθητές. Από μια άλλη έρευνα, παρατηρήθηκε πως μετά την ένταξη προγραμμάτων εκμάθησης οικονομικών όρων, μεγάλη μερίδα των μαθητών ξεκίνησε την αποταμίευση.

Σαφώς και ένα μόνο μάθημα κάποιων ωρών στους μαθητές των σχολείων, δεν αρκεί ώστε να αποκτήσουν οικονομικές γνώσεις και να αλλάξουν οικονομική συμπεριφορά. Η υποχρεωτική ένταξη όμως στο πρόγραμμα μαθημάτων των νέων, καθ' όλη τη διάρκεια σπουδών υποχρεωτικής εκπαίδευσης, μπορεί σίγουρα να οδηγήσει στο επιθυμητό αποτέλεσμα, ήτοι σε οικονομικά μορφωμένους ενήλικες που θα είναι σε θέση να λαμβάνουν ορθότερες αποφάσεις και να προστατεύουν τους εαυτούς τους από τους πιθανούς κινδύνους της αγοράς.

#### B. Η χρηματοπιστωτική εκπαίδευση στο χώρο ή/ και κατά τη διάρκεια της εργασίας

Όπως συμβαίνει και με τα εκπαιδευτικά προγράμματα κατά τη διάρκεια της βασικής εκπαίδευσης, έτσι και τα προγράμματα που λαμβάνουν χώρα κατά τη χρονική περίοδο που κάποιος εργάζεται, δεν έχουν ένα συγκεκριμένο αποτέλεσμα<sup>79</sup>. Ακόμα και όταν παρατηρείται αυξημένη συμμετοχή σε συνταξιοδοτικά προγράμματα ή άλλες οικονομικές πρωτοβουλίες των εργαζομένων, αυτό δε δηλώνει πως είναι αποτέλεσμα της χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης. Είναι πιθανό να προέρχεται από άλλους παράγοντες. Επίσης είναι πιθανό να υπάρχει μετατόπιση όλου του ενδιαφέροντος του εργαζομένου στη συνταξιοδοτική αποταμίευση παρά στη συνολική. Σε γενικές γραμμές ωστόσο, τα προγράμματα χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης έχουν

---

<sup>78</sup> Βλέπε Ernheim, Garrett και Maki (BGM, 2001)

<sup>79</sup> Βλέπε Kimberlee and Durband (2008)

σπουδαιότερες επιπτώσεις στους καταναλωτές με τα χαμηλότερα επίπεδα εισοδήματος.

Κατά τις έρευνες που πραγματοποιήθηκαν, παρατηρήθηκε πως οι εργαζόμενοι που παρακολούθησαν είτε συστηματικά είτε ταχύρρυθμα κάποιο σεμινάριο οικονομικών γνώσεων, παρουσίασαν αυξημένη αυτοπεποίθηση στη λήψη επενδυτικών αποφάσεων καθώς και θετικές αλλαγές στην οικονομική τους συμπεριφορά. Τα εκπαιδευτικά προγράμματα σ' αυτές τις ηλικίες, αξίζει να αναφέρουμε, πως δε βοηθούν μόνο τον ίδιο τον εργαζόμενο σε μια πιο συγκροτημένη οικονομική συμπεριφορά, αλλά και τη βελτίωση του οικονομικού προγραμματισμού ολόκληρης της οικογένειάς του. Ένας εργαζόμενος γύρω στην ηλικία των 40, ο οποίος έχει λάβει κάποιου είδους οικονομική εκπαίδευση, αρχίζει να επενδύει ορθότερα τα χρήματά του και να προχωρά στις κατάλληλες αποφάσεις αποταμίευσης που θα του εξασφαλίζουν πιο όμορφα και άνετα συντάξιμα χρόνια.

Αυτό που θα βοηθούσε στα προγράμματα αυτής της κατηγορίας, είναι μια πιο επιθετική δημόσια πολιτική ενημέρωσης και ενίσχυσης εκπαιδευτικών προγραμμάτων που αφορούν σε ενήλικες εργαζόμενους. Έτσι, ανεξαρτήτως του ύψους των εισοδημάτων τους, οι εργαζόμενοι θα προχωρούσαν σε έναν καλύτερο προγραμματισμό.

#### Γ. Η χρηματοπιστωτική εκπαίδευση για τα ενυπόθηκα δάνεια και τις πιστωτικές κάρτες

Ιδιαίτερα σημαντικό ρόλο κατέχει η χρηματοπιστωτική εκπαίδευση και κατά συνέπεια οι οικονομικές γνώσεις πριν την ανάληψη αποφάσεων για λήψη ενυπόθηκων δανείων αλλά και έτερων πιστωτικών προϊόντων, όπως πιστωτικών καρτών. Στην πρώτη περίπτωση τα πρόσωπα – χρηματοπιστωτικοί καταναλωτές εκθέτονται σε μακροπρόθεσμο δανεισμό και σε βάρη που θα τους συντροφεύουν για το μεγαλύτερο τμήμα της ενήλικης ζωής τους, και στη δεύτερη εκθέτονται σε βραχυπρόθεσμο δανεισμό με ιδιαίτερα υψηλά όμως επιτόκια<sup>80</sup>.

Η συμβουλευτική αναφορικά στην αγορά σπιτιού εμπίπτει σε δύο κατηγορίες. Αυτή πρό της αγοράς και αυτή που έπεται της αγοράς. Σαφώς και οι γνώσεις πριν ένας καταναλωτής προβεί σε μια τέτοια αγορά λειτουργούν προληπτικά και τον προφυλάσσουν από περιπτώσεις παραβατικότητας και ιδιαίτερας υψηλών επιτοκίων. Είναι γεγονός πως οι συμβουλές μετά την αγορά, μόνο κατασταλτικά μπορούν να λειτουργήσουν, καθώς τα προβλήματα έχουν ήδη παρουσιαστεί.

Σύμφωνα με τις έρευνες που έχουν διεξαχθεί, οι οικονομικές συμβουλές και γνώσεις πριν την αγορά έχουν ιδιαίτερος ευεργετικά αποτελέσματα. Κατά πρώτον, αυξάνουν την ορθότητα της απόφασης μιας τέτοιας αγοράς μειώνοντας παράλληλα τις πιθανότητες κατοπληρωμής και υπερημερίας του δανείου. Σε αντίθεση, οι συμβουλές μετά τη λήψη ενός ενυπόθηκου δανείου είναι το αποτέλεσμα ουσιαστικά της χρηματοπιστωτικής κρίσης, για την αντιμετώπιση του υπερβολικού δανεισμού που παρουσιάστηκε<sup>81</sup>.

---

<sup>80</sup> Βλέπε Van Ooijen Raun and Van Rooij Maarten (2014)

<sup>81</sup> Βλέπε Xudong, Raphael and Vincent (2015)

Αξίζει να αναφερθεί πως πιο αποτελεσματικά παρουσιάστηκαν τα προγράμματα εκείνα, όπου οι υποψήφιοι αγοραστές είχαν προσωπική επαφή με τον οικονομικό σύμβουλο συγκριτικά με εκείνα όπου η ενημέρωση / εκπαίδευση έγινε μέσω τηλεφώνου ή με ηλεκτρονικό τρόπο. Παρατηρείται<sup>82</sup> λοιπόν πως η απόσταση κατά τη λήψη συμβουλών είναι αρνητικός παράγοντας για τη λήψη ορθών οικονομικών αποφάσεων. Έτερο σημαντικό πρόβλημα που αναδείχθηκε από τις έρευνες, είναι η υπερβολική αυτοπεποίθηση των καταναλωτών για το επίπεδο των οικονομικών τους γνώσεων. Η πλειοψηφία θεωρεί πως γνωρίζει πολύ περισσότερα από ότι ισχύει στην πραγματικότητα. Μέσω της εκπαίδευσης λοιπόν οι καταναλωτές θα μπορέσουν να έχουν μια πιο ξεκάθαρη εικόνα για τις γνώσεις τους που θα ανταποκρίνεται πιο πολύ στην πραγματικότητα και θα τους βοηθά να λαμβάνουν ολοένα και πιο ορθές αποφάσεις σταθμίζοντας τις πραγματικές ανάγκες τους με τους ενδεχόμενους κινδύνους που υφίστανται.

Οι οικονομικές γνώσεις και εν γένει η χρηματοπιστωτική εκπαίδευση αναφορικά στη λήψη πιστωτικών καρτών και λοιπών προϊόντων βραχυπρόθεσμου δανεισμού έχει δύο κυρίως στόχους. Κατά πρώτον, να βοηθήσει στη μείωση του χρέους και σε επόμενο χρόνο να βελτιώσει τις δεξιότητες εκείνες του δανειολήπτη για ορθότερο οικονομικό προγραμματισμό σε μακροπρόθεσμη βάση.

Οι έρευνες αναφορικά στη χρηματοπιστωτική εκπαίδευση σε συνάρτηση με τη λήψη πιστωτικών καρτών οδήγησαν σε θετικά αποτελέσματα. Αρχικά, οι συμμετέχοντες παρουσίασαν έναν βελτιωμένο προφίλ σε σχέση με την ανάληψη ρίσκου στις οικονομικές τους αποφάσεις. Αυτό το αποτέλεσμα είναι ιδιαίτερα σημαντικό ειδικά για τους καταναλωτές με χαμηλό πιστωτικό προφίλ. Έπειτα, παρουσίασαν χαμηλότερα επίπεδα δανεισμού τόσο πιστωτικών καρτών όσο και ενυπόθηκων δανείων. Τέλος, οι συμμετέχοντες στις έρευνες, βελτίωσαν σημαντικά την οικονομική τους συμπεριφορά μειώνοντας παράλληλα και τα ποσοστά αθέτησης των υποχρεώσεών τους από τη λήψη ενός πιστωτικού προϊόντος που θα τους καθιστούσε υπερέμμερους.

Από την παρουσίαση των ανωτέρω στοιχείων τα οποία εξάγονται από τις έρευνες, καταλήγουμε στο συμπέρασμα πως αποτελεσματικότερα γίνονται τα χρηματοπιστωτικά προγράμματα όταν αφενός, απευθύνονται σε κοινό με παρόμοιο επίπεδο τόσο ηλικιακό όσο και μορφωτικό καθώς και με κοινούς στόχους και ανάγκες και αφετέρου, λαμβάνουν χώρα καθ' όλη τη διάρκεια της ζωής ενός προσώπου και όχι μόνο σε μια δεδομένη στιγμή της ζωής του.

Στο κείμενο ερώτημα που τίθεται, αν τα χρηματοπιστωτικά εκπαιδευτικά προγράμματα λειτουργούν<sup>83</sup>, η απάντηση σίγουρα δε μπορεί να είναι αβίαστα θετική. Σίγουρα όμως έχουν θετικότερα αποτελέσματα από τη μη εφαρμογή τους. Ποικίλουν οι παράγοντες εξάλλου που θα καθορίσουν την αποτελεσματικότητά τους.

Εν κατακλείδι, θα πρέπει να τονιστεί πως είναι προτιμότερη η ανάπτυξη της χρηματοπιστωτικής εκπαίδευσης με αποτέλεσμα χρηματοπιστωτικά εγγραμματισμένα

---

<sup>82</sup> Βλέπε σχετικά OECD (2009), Recommendation on good practices on financial education and awareness relating to credit

<sup>83</sup> Βλέπε Khatiwada and Hathaway (2008)

πρόσωπα – καταναλωτές ως προληπτικό μέτρο παρά η προσφυγή στις διατάξεις περί προστασίας του καταναλωτή ως κατασταλακτικό μέτρο.

Το βασικό πρόβλημα που ανακύπτει είναι να βρεθεί ο σωστός και καταλληλότερος για κάθε ομάδα πληθυσμού τρόπος μετάδοσης των προγραμμάτων χρηματοπιστωτικού εγγραμματισμού που υφίστανται. Σπουδαία δύναμη για την επίλυση αυτού του προβλήματος κατέχουν τόσο η τηλεόραση όσο και το ίντερνετ, ιδίως μέσω των σελίδων κοινωνικής δικτύωσης για την περίπτωση των νέων ανθρώπων. Με συνεχή και σημαντική διαφήμιση σ' αυτά, τα νεαρά άτομα θα έρθουν αρχικά σε επαφή με αυτές τις έννοιες και είναι πιθανότατα αναζητήσουν περαιτέρω ενημέρωση.

Τέλος, δε θα πρέπει να παραλείψουμε τόσο τις διεθνείς όσο και τις εθνικές πρωτοβουλίες που έχουν ληφθεί με απώτερο στόχο την ενδυνάμωση των καταναλωτών. Κοινός τόπος όλων των ανωτέρω ερευνών και προσπαθειών είναι η δημιουργία ενός καταναλωτή με σημαντική γνώση των οικονομικών εννοιών που θα είναι σε θέση να αντιμετωπίσει τις όποιες δυσκολίες και κινδύνους του παρουσιαστούν στις καθημερινές όλο και πιο απαιτητικές συναλλαγές του, κυρίως με το χρηματοπιστωτικό σύστημα. Ενός καταναλωτή που θα στηρίζεται στις δυνάμεις του και θα χρησιμοποιεί τις προστατευτικές διατάξεις των νόμων περί προστασίας του καταναλωτή μόνο επικουρικώς.

## ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Στον απόηχο της χρηματοπιστωτικής κρίσης, ο χρηματοπιστωτικός εγγραμματισμός αναγνωρίζεται ολοένα και περισσότερο ως ιδιαίτερα σημαντική ατομική ικανότητα στη ζωή ενός καταναλωτή στην πλειονότητα των σύγχρονων οικονομιών. Εξαιτίας διαφόρων γεγονότων όπως η μεταφορά ενός ευρέος φάσματος οικονομικών κινδύνων προς τους καταναλωτές, η μεγαλύτερη πολυπλοκότητα και η ταχεία εξέλιξη του χρηματοπιστωτικού τοπίου, η αύξηση του αριθμού των ενεργών καταναλωτών / επενδυτών στον χρηματοπιστωτικού τομέα και το περιορισμένο κανονιστικό πλαίσιο για την αποτελεσματική προστασία των καταναλωτών, δίνεται αυξημένη έμφαση στην ανάπτυξή του. Επιπλέον, οι συνέπειες της χρηματοπιστωτικής κρίσης κατέδειξαν το συνεπαγόμενο κόστος και τις αρνητικές δευτερογενείς επιπτώσεις των χαμηλών επιπέδων χρηματοοικονομικών γνώσεων για την κοινωνία, στο σύνολό της, τις χρηματοπιστωτικές αγορές και τα νοικοκυριά<sup>84</sup>.

Η χρηματοπιστωτική εκπαίδευση έχει καταστεί ένα σημαντικό συμπλήρωμα της συμπεριφοράς της αγοράς και της προληπτικής εποπτείας, καθώς και της βελτίωσης της οικονομικής συμπεριφοράς των καταναλωτών. Πλέον, αποτελεί μια μακροπρόθεσμη πολιτική προτεραιότητα για τις περισσότερες χώρες. Η τάση αυτή έχει, κυρίως, οδηγήσει στην ανάπτυξη ενός ευρέος φάσματος εκπαιδευτικών πρωτοβουλιών από τις κυβερνήσεις, τις ρυθμιστικές αρχές και διάφορους άλλους ιδιωτικούς φορείς καθώς και από τους άμεσα ενδιαφερόμενους πολίτες, μερικές φορές σε συνδυασμό με μέτρα για την προστασία των καταναλωτών χρηματοπιστωτικών προϊόντων ή υπηρεσιών.

---

<sup>84</sup> Βλέπε σχετικά Gale and Levine (2010)



Είναι πια δεδομένο ότι το ποσό της προσοχής και των πόρων που δαπανώνται για τη χρηματοπιστωτική εκπαίδευση έχει αυξηθεί, ώστε να επιτευχθεί η εξασφάλιση της αποτελεσματικότητας και της συνάφειας των προγραμμάτων αυτών και των μακροπρόθεσμων επιπτώσεών τους. Σε αυτό το πλαίσιο, η δημιουργία συντονισμένων και προσαρμοσμένων στρατηγικών σε εθνικό επίπεδο ευρέως θεωρείται ότι είναι ένα από τα καλύτερα μέσα για την αποτελεσματικότερη επίτευξη αυτών των στόχων, ενώ αποφεύγεται η επικάλυψη των πόρων και προσπάθειών. Ωστόσο, αυτές οι εθνικές προσπάθειες έχει συχνά αποδειχθεί ότι είναι δύσκολο να ευωδώσουν, λόγω της περιορισμένης μακροπρόθεσμης δέσμευσης από τα ενδιαφερόμενα μέρη, καθότι είναι δύσκολη η μεταξύ τους συνεργασία λόγω αντικρουόμενων συμφερόντων αλλά και λόγω έλλειψης οικονομικών πόρων.

Αναλύοντας λοιπόν, όλες τις εκφάνσεις του χρηματοπιστωτικού εγγραμματισμού, ξεκινώντας από τον ορισμό του, συνεχίζοντας με τις πρακτικές εφαρμογές του και κλείνοντας με τις διεθνείς πρωτοβουλίες για την ανάπτυξή του, οδηγούμαστε αναμφίβολα στη σπουδαιότητα του ιδιαίτερα για τη σύγχρονη καταναλωτική κοινωνία. Αναπάντητο όμως παραμένει το ερώτημα<sup>85</sup>, αφού είναι τόσο σημαντικός και από τη στιγμή που γίνονται τόσες προσπάθειες διεθνώς για την ανάπτυξη και μετάδοσή του, γιατί αργεί τόσο πολύ η επίτευξη αυτού του στόχου.

---

<sup>85</sup> Βλέπε σχετικά Mandell Lewis (2006), working paper 2006-PB-08

## ΠΗΓΕΣ

### Ενωσιακές Πράξεις:

*Οδηγία 2005/29/ΕΚ για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές*

*Οδηγία 2008/48/ΕΚ για τις συμβάσεις καταναλωτικής πίστης*

*Οδηγία 2014/17/ΕΕ για τις συμβάσεις στεγαστικών δανείων*

*Απόφαση 2008/365/ΕΚ της Επιτροπής της 30<sup>ης</sup> Απριλίου 2008 για τη συγκρότηση ομάδας εμπειρογνομόνων για τη χρηματοοικονομική εκπαίδευση*

*Ανακοίνωση COM 2007/ 808 της Επιτροπής της 18ης Δεκεμβρίου 2007*

### Βιβλιογραφία:

#### *A. Ελληνόγλωσση*

**Βασιλόπουλος Χρήστος (2008):** Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτών, Εκδόσεις Σάκκουλας

**Γκόρτσος Χρήστος (2011):** Εισαγωγή στο Διεθνές Χρηματοπιστωτικό Δίκαιο, Νομική Βιβλιοθήκη, Αθήνα

**Δέλλιος Γεώργιος (2008):** Ατομική και συλλογική προστασία των καταναλωτών από την έλλειψη ουσιαστικής διαπραγματεύσεως των όρων της σύμβασης, Εκδ. Αντ. Ν. Σάκκουλα, Αθήνα – Κομοτηνή

**Δελλούκα - Ιγγλέση Κορνηλία (2014):** Δίκαιο του καταναλωτή, Ενωσιακό και Ελληνικό, Εκδ. Αντ. Ν. Σάκκουλα, Αθήνα – Κομοτηνή

**Καράκωστας Ιωάννης (2012):** Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, Νομική Βιβλιοθήκη, Αθήνα

**Μπώλος (2008):** Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτών, Αθήνα

**Λιβαδά Χριστίνα (2008):** Εισαγωγή στις διεθνείς τραπεζικές συναλλαγές, Σειρά Μελετών Δικαίου Επιχειρήσεων & Εταιριών, Νομική Βιβλιοθήκη, Αθήνα

**Λιβαδά Χριστίνα (2008):** Το νέο ευρωπαϊκό ρυθμιστικό πλαίσιο για την καταναλωτική πίστη, Σειρά μελετών Δικαίου Επιχειρήσεων & Εταιριών, Νομική Βιβλιοθήκη, Αθήνα

**Χριστιανός Βασίλειος (1997):** Κοινοτικό Δίκαιο Προστασίας του Καταναλωτή, Εκδ. Αντ. Ν. Σάκκουλα, Αθήνα - Κομοτηνή

#### *B. Ξενόγλωσση*

**Dworsky Lawrence (2011),** Understanding the Mathematics of Personal Finance, Wiley

**Ryan S. Joan (2012):** Personal Financial Literacy (Second Edition), South-Western, Cengage Learning

**OECD (2005):** Improving Financial Literacy - Analysis of Issues and Policies, OECD

### Αρθρογραφία

**Agarwal Sumit, Chomsisengphet Souphala and Zhang Yunqi (2015):** How Does Financial Literacy Affect Mortgage Default, Social Science Research Network (SSRN) Financial Literacy e-Journal, August

**Ambuehl Sandro, Bernheim B. Douglas and Lusardi Annamaria (2014):** The Effect of Financial Education on the Quality of Decision Making, NBER Working Paper Series No 20618, October

**Anderson Anders, Baker Forest and Robinson David (2015):** Optimism, Financial Literacy and Participation, Social Science Research Network (SSRN) Financial Literacy e-Journal, May

**Brown Meta, Van der Klaauw, Wen Jaya, Zafar Basit (2013):** Financial Education and the dept behavior of the young, Federal Reserve Bank of New York, Staff Report No 634, September

**Brugiavini Agar, Cavapozzi Danilo, Padula Mario and Pettinicchi Yuri (2015):** Financial education, literacy and investment attitudes, Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement (NETSPAR) Academic Series Paper-06 / 2015 014, June

**Davis Kimberlee and Durband Dorothy Bagwell (2008):** Valuing the Implementation of financial literacy education, <http://ssrn.com/abstract=2228326>

**Debbich Majdi (2015):** Why Financial Advice Cannot Substitute for Financial Literacy, Banque de France Direction Generale des Études et des Relations Internationales, Document de Travail No 534, January

**EIOPA (2011):** Report on Financial Literacy and Education Initiatives by Competent Authorities, December

**ESMA (2014):** Report, How can financial education enable individuals to make better saving and investment decisions?, December

**Fernandes Daniel, Lynch G. John, Netemeyer G. Richard (2014):** Financial Literacy, Financial Education and Downstream Financial Behaviors, January, <http://ssrn.com/abstract=2333898>

**Fort Margherita, Maresi Francesco, Trucchi Serena (2014):** Adults' Financial Literacy and Households' Financial Assets: The role of Banks information policies, CESifo Working Paper No 5047, October

**Gale G. William and Levine Ruth (2010):** What works? How could it be more effective?, October, <http://ssrn.com/abstract=1758910>

**Geraldi Kristopher, Goette Lorenz and Meier Stephan (2010):** Financial Literacy and Subprime Mortgage Delinquency: Evidence from a Survey Matched to Administrative Data, Federal Reserve Bank of Atlanta Working Paper Series, April

**Gerrans Paul and Heaney Richard (2014):** The Role of Undergraduate Personal Finance Education in Financial Literacy, Financial Attitudes and Financial Behaviours, Social Science Research Network (SSRN) Financial Literacy e-Journal, December

**Hastings S. Justine, Madrian C. Brigitte, Skimmyhorn L. William (2012):** Financial Literacy, Financial Education and Economic Outcomes, NBER Working paper series no 18412, September

**Hung A. Angela, Parker M. Andrew, Yoong K. Joanne (2009):** Defining and measuring financial literacy, RAND Labor and population, September, <http://ssrn.com/abstract=1498674>

**Khatiwada Sameer and Hathaway Ian (2008):** Do financial education programs work?, Federal Reserve Bank of Cleveland, working paper 0803, April

**Lusardi Annamaria (2006):** Financial Literacy and Financial Education: review and policy implications, NFI, Working Paper 2006-PB-11, May

**Lusardi Annamaria and Mitchell S. Olivia (2006):** Financial Literacy and Planning: Implications for Retirement Wellbeing, Retirement Research Consortium (RRC) - Wharton School Pension Research Council, October

**Lusardi Annamaria and Mitchell S. Olivia (2006):** Financial Literacy and Retirement Preparedness: Evidence and Implications for Financial Education, University of Michigan Retirement Research Center Working Paper No 2006-144, December

**Lusardi Annamaria (2008):** Financial Literacy: An essential tool for informed consumer choice?, "Paolo Baffi" Centre Research Paper Series No. 2009-35

**Lusardi Annamaria, Mitchell S. Olivia and Curto Vilsa (2009):** Financial Literacy and financial sophistication in the older population: evidence from the 2008 HRS, MRRC Working Series No 2009-216, September

**Lusardi Annamaria, Mitchell S. Olivia and Curto Vilsa (2009):** Financial Literacy among the Young: Evidence and Implications for Consumer Policy, NBER Working Paper Series No 15352, September

**Lusardi Annamaria and Mitchell S. Olivia (2011):** Financial literacy around the world: an overview, National Bureau of Economic Research, Working Paper 1107, June

**Lusardi Annamaria and Scheresberg Carlo de Bassa (2013):** Financial Literacy and High-Cost Borrowing in the United States, Global Financial Literacy Excellence Center (GFLEC) Working Paper Series No 2013-1, George Washington University School of Business, January

**Lusardi Annamaria and Mitchell S. Olivia (2013):** The economic importance of financial literacy: theory and evidence, PRCWP 2013-02, March, <http://ssrn.com/abstract=2243635>

**Lusardi Annamaria, Ambuehl Sandro, Bernheim B. Douglas (2014):** Financial Education, Financial Competence and Consumer Welfare, Global Financial Literacy Excellence Center (GFLEC) Working Paper Series No 2014-4, George Washington University School of Business, October

**Lusardi Annamaria (2014):** Financial Literacy: Do People Know the ABCs of Finance, Global Financial Literacy Excellence Center (GFLEC) Working Paper Series No 2014-9, George Washington University School of Business, November

**Lusardi Annamaria and Mitchell S. Olivia (2015):** Financial Literacy and Economic Outcomes: Evidence and Policy Implications, Global Financial Literacy Excellence Center (GFLEC) Working Paper Series No 2015-1, George Washington University School of Business, January

**Mandell Lewis (2006):** Financial Literacy, if it's so important, why isn't it improving?, NFI, Working Paper 2006-PB-08, April

**Mancebón María Jesús, Ximénez-de-Embún P. Domingo. and Gómez-Sancho (2015):** What determines the financial literacy of young people? An analysis from PISA 2012, Social Science Research Network (SSRN) Financial Literacy e-Journal, February <http://ssrn.com/abstract=2612606>

**McCormick Henn Martha (2009):** The effectiveness of youth financial education: a review of the literature, Journal of financial counseling and planning, volume 20, issue 1

**OECD (2009):** Recommendation on good practices on financial education and awareness relating to credit

**OECD/ G20 (2011):** High- Level Principles on Financial Consumer Protection

**OECD/ INFE (2012):** High- Level Principles on National Strategies for Financial Education

**OECD/ INFE Policy Handbook (2015):** National Strategies for Financial Education

**Palmer Lance, Goetz Joseph and Chatterjee Swam (2009):** Expanding financial education and planning opportunities through service-learning, Financial Services Review 18, University of Georgia, Department of Housing and Consumer Economics, Athens, pp. 157-175

**Samy M., Tawfik, H., Huang, R and Nagar, A. K. (2005):** Financial Literacy of Youth. A Sensitivity Analysis of the Determinants, International Journal of Economic Sciences and Applied Research, Liverpool Hope University, pp. 55-70

**Tew Kerry and Philip (2014):** Does Knowledge of Financial Concepts Equate to Smarter Financial Decisions?, Social Science Research Network (SSRN) Financial Literacy e-Journal, December

**Van Ooijen Raun and Van Rooij Maarten (2014):** Mortgage risks, debt literacy and financial advice, De Nederlandsche Bank (DNB) Working Paper Series No. 449, November

**Wentzel Arnold (2013):** Why financial education fails the extremely poor, Social Science Research Network (SSRN) Financial Literacy e-Journal, December

**Xudong An, Raphael W. Bostic and Vincent W. Yao (2015):** Financial Literacy and Mortgage Credit: Evidence from the Recent Mortgage Market Crisis, Social Science Research Network (SSRN) Financial Literacy e-Journal, July

***ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ:***

[www.oecd.org](http://www.oecd.org)

[www.europeanmoneyweek.eu](http://www.europeanmoneyweek.eu)

[www.ec.europa.eu/finance](http://www.ec.europa.eu/finance)

[www.eba.europa.eu](http://www.eba.europa.eu)

[www.esma.europa.eu](http://www.esma.europa.eu)

[www.eiopa.europa.eu](http://www.eiopa.europa.eu)

[www.g20.org](http://www.g20.org)