

Az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság véleménye – Pénzügyi oktatás és a pénzügyi termékekkel kapcsolatos felelős fogyasztói magatartás (saját kezdeményezésű vélemény)

(2011/C 318/04)

Előadó: **Carlos TRIAS PINTO**

Az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság 2011. január 20-án úgy határozott, hogy eljárási szabályzata 29. cikkének (2) bekezdése alapján saját kezdeményezésű véleményt dolgoz ki az alábbi tárgyban:

Pénzügyi oktatás és a pénzügyi termékekkel kapcsolatos felelős fogyasztói magatartás.

A bizottsági munka előkészítésével megbízott „Gazdasági és monetáris unió, gazdasági és társadalmi kohézió” szekció 2011. június 24-én elfogadta véleményét.

Az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság 2011. július 13–14-én tartott, 473. plenáris ülésén (a július 14-i ülésnapon) 142 szavazattal 6 ellenében, 4 tartózkodás mellett elfogadta az alábbi véleményt.

1. Következtetések és ajánlások

1.1 Az utóbbi évek során a pénzügyi rendszer egyre bonyolultabbá és átláthatatlanabbá vált, ezért a pénzügyi termékek pontos megértése egyre nehezebb feladatnak bizonyult.

1.1.1 Ebben a helyzetben az EGSZB elismeri azokat a különböző kezdeményezéseket, amelyeket az Európai Bizottság és az OECD a pénzügyi rendszer hiányosságainak orvoslása érdekében indított el, ugyanakkor arra buzdítja a pénzügyi szektort, hogy helyesen alkalmazza az új jogszabályokat és folyamodjon önszabályozáshoz, hogy ezáltal megfelelő és tisztességes intézkedések születhessenek, és javuljon egyes intézmények korábbi magatartása, valamint hogy a fogyasztók olyan átlátható pénzügyi termékekhez férjenek hozzá, amelyek esetén tudják, hogy valójában mit írnak alá, illetve amelyek lehetővé teszik számukra a piacon fellelhető különböző ajánlatok összehasonlítását.

1.2 A pénzügyi rendszer szabályozásának nélkülözhetetlen javítása, valamint felügyeletének és átláthatóságának szintén feltétlenül szükséges fokozása – amelyek célja, hogy erősödjön a pénzügyi termékek fogyasztóinak és az azokba befektetőknek a védelme – nem menti fel a polgárokat az alól a kötelezettségük alól, hogy egész életük folyamán fejlesszék pénzügyi ismereteiket, és így tájékozottan, megalapozott döntések meghozatalával, felelős módon fogyasszák a pénzügyi termékeket. A cél végső soron a pénzügyi oktatás, a piacsabályozás és a fogyasztóvédelem szoros és eredményes együttműködésének megteremtése.

1.3 A pénzügyi oktatásnak olyan átfogó politikaként kell megfogalmazódnia, amely az összes érintett szereplő részvételén alapul. Ezek a szereplők a közigazgatási szervek, a pénzügyi szektor, a vállalkozások, a szakszervezetek, a fogyasztói szervezetek, az oktatási rendszer és általában – a pénzügyi termékek fogyasztójaként – valamennyi polgár. Ugyanakkor az oktatást és a szakképzést olyan szerveknek kell biztosítaniuk, amelyek nem tartoznak semmilyen érdekszférához.

1.4 A pénzügyi oktatásnak az emberek egész életét végig kell kísérnie egy olyan oktatási rendszer keretén belül, amely a kritikus szellem kifejlesztésére ösztönzi az európai polgárokat. Az EGSZB kéri, hogy a pénzügyi oktatás kötelező tantárgyként épüljön be az oktatási rendszer tanterveibe, és képezze részét a dolgozók továbbképzési és átképzési programjainak. E tantárgy

többek között azt kell hogy szolgálja, hogy a társadalmilag felelős pénzügyi termékek előtérbe helyezésével előmozdítsa a pénzügyek (megtakarítások, hitelkártyák használata, hitelfelvétel stb.) tudatos kezelését. Az EGSZB támogatja a pénzügyi árupiacok szabályozására vonatkozó, az Európai Bizottság által végrehajtott intézkedéseket, melyeknek célja az átláthatóság növelése, a tájékoztatás minőségének javítása és a felügyeleti mechanizmusok fejlesztése.

1.5 A mindenki számára hozzáférhető pénzügyi oktatás az egész társadalomnak hasznára válik. A pénzügyi ismeretek elmélyítését szolgáló programoknak elsődlegesen azokat a rétegeket kell célozniuk, amelyek ki vannak téve a pénzügyi kirekesztődés veszélyének, illetve magának a pénzügyi szektornak is aktívan részt kell vállalnia a mikrofinanszírozást az oktatással kiegészítő kettős tevékenységben, valamint az alapvető pénzügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférés megkönnyítésében.

1.6 Az EGSZB nyilvánvalóvá teszi, hogy a jelenlegi pénzügyi oktatási programok hatása korlátozott, ugyanakkor hangsúlyozza, hogy a különböző oktatási programok megfelelőségének és az alkalmazott hozzáférési csatornák hatékonyságának – az érdekelt felek bevonásával történő – értékelése ugyanolyan fontos, mint a pénzügyi termékek fogyasztóira jellemző képzési szükségletek meghatározása és ad hoc javaslatok kialakítása.

1.7 A pénzügyi oktatás végeredményben a pénzügyi rendszerbe vetett bizalom fenntartásának és a pénzügyi termékekkel kapcsolatos felelős fogyasztói magatartás gyakorlásának kulcsleme. Ezért a jövő érdekében elengedhetetlen, hogy a legfontosabb köz- és magánintézmények, illetve az érdekelt felek egysítesék erőiket, hogy ezáltal biztosítsák a pénzügyi oktatás számára mindazokat a stratégiákat és forrásokat, amelyeket az megérdemel, valamint orvosolják a nemzetközi, európai és tagállami szinten már létező számos kezdeményezés közötti koordináció hiányát és a szinergiák elégtelenségét.

1.8 Az EGSZB tisztában van azzal, hogy az Európai Bizottságnak korlátozottak a jogkörei az oktatás terén, de rámutat arra, hogy a pénzügyi oktatás jóval többet jelent, mint az oktatás önmagában, mivel érinti az emberek szerephez jutását, a társadalmi kirekesztést, és erősíti a felelősségteljes fogyasztást.

1.9 Végül az EGSZB hangsúlyozza, hogy a pénzügyi termékek fogyasztóinak szükségleteit kiemelt témaként kell kezelni a magas szintű nemzetközi találkozók, különösen a G-20 csúcson. Ebből kiindulva kéri, hogy hozzanak létre egy szakértői csoportot a fogyasztók pénzügyi védelmére.

2. A pénzügyi kultúra és a fogyasztók szerepe

2.1 A pénzügyi dereguláció és önszabályozás kultúrája, a pénzügyi kreativitás, az új eszközök bonyolultsága és a rendszer átláthatatlansága, amellyel, hogy döntő módon hozzájárultak a jelenlegi súlyos válság kialakulásához, megnehezítették a polgárok számára, hogy megismerjék a számtalan pénzügyi termékkel elárasztott, már önmagában is összetett és globalizált piac működésének alapjait.

2.2 Az úgynevezett tudásalapú társadalomban, melyben olyan oktatási rendszerre van szükség, amely ki tudja bontakoztatni a polgárokban a kritikus szellemet, a pénzügyi oktatás olyan stratégiai eszköz szerepét tölti be, amelynek helyet kell kapnia a pénzügyi rendszer új szabályozásában. A felelős és pénzügyi képességeik fejlesztése iránt elkötelezett fogyasztók közreműködése nélkül nem lehet felépíteni a szilárdabb, biztonságosabb és átláthatóbb pénzügyi rendszert.

2.3 A „pénzügyi termékekkel kapcsolatos felelős fogyasztói magatartás”, amely a vágyak és a szükségletek közötti különbségtételre ösztönöz, valóban egyre inkább teret nyer. Hasonlóképpen egyre több hívet szerez magának a „tudatos takarékoság” elve, amely – hosszú távra szóló elhivatottsággal – a társadalmilag felelős termékek mellett teszi le a voksát,⁽¹⁾ vagyis azok mellett, amelyek a környezeti, társadalmi és irányítási kritériumok szempontjából a helyes magatartást jutalmazták.

2.4 A cél nem korlátozódhat az ismeretek és készségek átadására (pénzügyi oktatás), hanem el kell érni a tájékozottságon alapuló helyes ítélőképességet is (pénzügyi jártasság kialakítása), hogy a polgárok valós környezetben, saját megtakarításaik kezelése során helyes döntéseket hozzanak (pénzügyi ismeretek elmélyítése).

2.5 Az ember élete során meghozott döntéseinek jelentős része, tanulmányai finanszírozásától nyugdíjvédelme tervezéséig, az egyén pénzügyi magatartásával függ össze, amely közvetlen kihatással van személyes és családi körülményeire.⁽²⁾

2.6 Ezenkívül figyelembe véve a nemzetközi gazdasági válsághelyzetet és a polgárok növekvő érdeklődését a fenntarthatóság, illetve a vállalatoknak a környezeti, társadalmi és irányítási kritériumokkal kapcsolatos hozzáállása iránt, fontosnak

tűnik, hogy a lakossági fogyasztók bővebb tájékoztatást kapjanak arról, hogy pénzügyi döntéseikbe hogyan építsék be a fenti kritériumokat.

2.7 Következésképpen az EGSZB véleménye szerint egy megfelelően szabályozott pénzügyi rendszerbe vetett bizalom fenntartása érdekében, valamint e rendszer fejlődését és stabilitását garantálandó, alapvetően fontos annak biztosítása, hogy a lakosság valamennyi rétege élete minden szakaszában kellő mélységben elsajátíthassa a pénzügyi kultúrát, ami elősegíti a tájékozott, jól megalapozott döntések meghozatalát és ezen keresztül a **pénzügyi termékek intelligens fogyasztását**. Ez a kérdés napjainkban a kormányok, a szabályozó és a felügyeleti szervek közös célkitűzésévé válik.

2.8 A pénzintézeteknek szintén fontos szerepet kell betölteniük ezen a téren. Ehhez az szükséges, hogy a társadalom számíthasson egy olyan pénzügyi ágazat elkötelezettségére, amely tisztességes és átlátható szolgáltatások nyújtását garantálja a fogyasztóknak, az emberek érdekeit szolgálva.

3. Fellépések a pénzügyi oktatás területén

3.1 Pénzügyi oktatás alatt azt a folyamatot értjük, amelynek során a fogyasztók jobban megértik a pénzügyi termékeket, és több ismeretet szereznek a pénzügyi kockázatokról és a piaci lehetőségekről, így megfelelő információk alapján hozzák meg megtakarításaikkal kapcsolatos döntéseiket. A mindenki számára hozzáférhető pénzügyi oktatás az egész társadalom számára hasznos, mivel csökkenti a pénzügyi kirekesztődés veszélyét, és arra bátorítja a fogyasztókat, hogy tervezzék meg pénzügyeiket és takarékoskodjanak.

3.2 Ily módon a túlzott eladósodást is segít megelőzni. A felügyeleti szervek, a pénzintézetek és a civil társadalom más szereplői „Pénzügyi oktatási programok” elnevezés alatt különféle kezdeményezéseket hoztak létre, hogy ösztönözzék a pénzügyi kultúra terjedését a fogyasztók körében.

3.3 Ez a kérdés nem számít újdonságnak, korábban már az OECD,⁽³⁾ az Európai Bizottság⁽⁴⁾ és az ECOFIN Tanács⁽⁵⁾ is foglalkozott vele.

3.4 Az ezzel összefüggő legjelentősebb európai szintű intézményi kezdeményezések közé tartozik a pénzügyi oktatásról szóló kiterjedt fejezet kidolgozása a **DOLCETA** (Development of On Line Consumer Education Tools for Adults – Felnőtteknek szánt online fogyasztói képzési modulok kidolgozása) fogyasztói képzési projekt keretében, illetve a pénzügyi képzéssel foglalkozó szakértői csoport (Expert Group on Financial Education – **EGFE**) 2008. októberi, Európai Bizottság általi létrehozása, mely csoport azóta rendszeresen összeül, hogy elemezze a pénzügyi oktatási programok különböző fejlesztési stratégiáit, és a programok jobb életbeléptetése érdekében ösztönözze a köz- és a magán-szféra együttműködését.

⁽¹⁾ Az EGSZB véleménye – „Társadalmilag felelős pénzügyi termékek”, HL C 21., 2011.1.21., 33. o.

⁽²⁾ Ezzel kapcsolatban lásd az Európai Bizottság dokumentumát: „Zöld könyv – A megfelelő, fenntartható és biztonságos európai nyugdíjrendszerek felé”, COM(2010) 365 végleges.

⁽³⁾ 2005 júliusában. Ezzel kapcsolatban ki kell emelni az OECD 2009. évi pénzügyi oktatási projektjét is.

⁽⁴⁾ Az Európai Bizottság közzétette a magas színvonalú pénzügyi képzési programok nyolc alapelvét; COM(2007) 808 végleges.

⁽⁵⁾ 2008. májusi következtetéseiben.

3.5 A pénzügyi oktatás javítását több tényező, köztük az új pénzügyi eszközök bonyolultsága, a demográfiai változások⁽⁶⁾ és az új európai jogszabályi keret teszik szükségessé.⁽⁷⁾

3.6 Mindehhez társul az a tény, hogy a lakosság pénzügyi ismereteinek szintje általában alacsony. A cél eléréséhez először is arra van szükség, hogy a polgároknak tudatosuljon, hogy pénzügyi képzettségüket javítaniuk kell. Erre való tekintettel az EGSZB a pénzügyi ismeretek terjesztését célzó nemzeti kampányok intenzitásának fokozását kéri.

3.7 Az EGSZB támogatja, hogy minden polgár (gyermek, fiatalok, idősek, fogyatékkal élők és más közösségek) ténylegesen hozzáférjen a pénzügyi ismeretek elmélyítését célzó, az adott célcsoport szempontjából megfelelő tematikával bíró programokhoz, figyelembe véve az egyes közösségek céljait és érdekeit. A képzés alapvető tartalmának (pénzügyi tervezés, takarékoskodás, eladósodás, biztosítások és nyugdíjak) és a működtetéshez szükséges speciális módszertannak a kidolgozása mellett meg kell találni azokat a csatornákat, amelyekeken keresztül az ismeretek eljutnak a lakosság adott rétegeihez: iskolák, munkahelyek, fogyasztói szervezetek, weboldalak, szakkiadványok, kommunikációs eszközök stb.

3.8 A programok elsődleges célközönségét a gyerekek és a fiatalok jelentik, azonban a pénzügyi oktatás csak kevés országban képezi a tanterv részét.⁽⁸⁾ Az EGSZB hangsúlyozza, hogy amíg a helyzet nem változik, a pénzügyi ismeretek elmélyítése terén nem lehet elérni a kívánt célokat.

3.9 Ehhez hasonlóan az EGSZB arra biztatja az Európai Bizottságot és az egyéb intézményeket, hogy a pénzügyi oktatással kapcsolatos jelenlegi kezdeményezések keretein belül javítsák a különböző tagállamokban a társadalmilag felelős befektetésről szóló tájékoztatást és fokozzák annak tudatosítását.

3.10 Az egyes országokban – mint az Egyesült Királyságban (általános tanácsadási program), Franciaországban (pénzügyi oktatási intézet), Spanyolországban (pénzügyi oktatási program 2008–2012), Ausztriában („pénzügyi ismeretek” kezdeményezés) – működő pénzügyi oktatási programok jól megtervezettek, de híján vannak az olyan stratégiáknak és terjesztési csatornáknak, amelyek segítségével kellően széles körben beindíthatók lennének, illetve a polgárok sem feltétlenül tudnak az ilyen intézmények által kínált képzési lehetőségekről.

3.11 Az EGSZB úgy véli, hogy fokozni kell a képzési tartalmak és az alkalmazott hozzáférési csatornák értékelésére irányuló vizsgálatokat, és ebből következően biztosítani kell a

pénzügyi képességek javulásának hosszú távra vetített mérését, különös figyelmet fordítva arra, hogy ez a tantárgy milyen hatást gyakorol a gyerekek és a fiatalok képzésére.

4. A fogyasztók új pénzügyi magatartása

4.1 A demográfiai, szociokulturális és technológiai körülmények a fogyasztók új pénzügyi magatartásformáinak kialakulásához vezetnek. Nevezetesen a fogyasztók ma már testre szabott termékeket keresnek, professzionális bánásmódot igényelnek, több információt kérnek, érdeklődnek befektetéseik sorsáról,⁽⁹⁾ és kritikus hozzáállást tanúsítanak.

4.2 Ennek megfelelően az ügyfelek és pénzintézetek közötti eddigi szoros kapcsolat lassan megbomlik: a fogyasztók több pénzintézettel állnak kapcsolatban, igénylik, hogy a bankfiók a közelben legyen, vagy elektronikus úton intézik banki ügyeiket, figyelmet fordítanak a szolgáltatás hatékonyságára és eszközeik jövedelmezőségére.

4.3 Az ügyfelek sikeres megtartásának kulcsa az információk helyes kezelésében rejlik, amelynek célja, hogy elemezzék a fogyasztói szokásokat és az ügyfelek fogyasztói profilja alapján a megfelelő információval szolgáljanak. Mindazonáltal a fogyasztónak össze kell vetnie a kapott információkat, és alaposan elemeznie kell az aláírandó szolgáltatási szerződést.

4.4 Ajánlatos, hogy a fogyasztói szervezetek a pénzintézetekkel való kapcsolatok terén egy sor szabályt állítsanak fel (személyre szabott szolgáltatás, a szolgáltatás minősége, egyes meghatározott termékek specializálódásának foka), mielőtt a nagyobb jövedelmezőség örvényébe vetnék magukat. Ezen a téren a pénzügyi oktatás lehetővé teszi a fogyasztók számára, hogy észrevegyék a kétes pénzügyi szolgáltatók jelentette veszélyeket.

5. Az átláthatóság fokozása a fogyasztók védelmének javítása és bizalmuk visszaszerzése érdekében

5.1 A pénzügyi oktatással kapcsolatos intézkedéseket a pénzügyi piacok teljes szabályozásával és a pénzügyi termékeket fogyasztók hatékonyabb védelmével kell kiegészíteni. A pénzügyi szabályozás azonban nem menti fel a polgárokat az alól a kötelezettségük alól, hogy egész életük folyamán fejlesszék pénzügyi ismereteiket.

5.2 Az átláthatóság az ügyfelekkel fenntartott kapcsolatok elengedhetetlen kelléke és egy olyan alapvető erény, amely segít visszaszerezni a pénzügyi szektor fogyasztóinak bizalmát.

5.3 A tájékoztatás átláthatóvá tételét különböző eszközökkel – tájékoztatók és kiadványok, felelős tanácsadás, információs broszúrák, prospektusok és útmutatók, a tanácsadás új módjai, a termékek és a pénzügyi szolgáltatások bemutatása stb. révén – lehet elérni. Meg kell szüntetni a szerződésekben a kisbetűs részeket, a tisztességtelen záradékokat és a megtévesztő reklámokat.

⁽⁶⁾ Ebből a szempontból különös jelentőséggel bír a várható élettartam növekedése, ami azzal jár, hogy az idősebbeknek meg kell ismerniük az új pénzügyi eszközöket, a felnőttek pedig kénytelenek jobban megtervezni jövőjüket.

⁽⁷⁾ Az Európai Bizottság által a 90-es évek végén elindított, a pénzügyi szolgáltatásokra vonatkozó cselekvési terv alapján kidolgozott keret.

⁽⁸⁾ 2012-ben a Pisa-jelentés első alkalommal fogja értékelni 19 ország 15 éves diákjainak pénzügyi képességeit.

⁽⁹⁾ Az utóbbi években nő a kereslet a társadalmilag felelős pénzügyi termékek iránt, amelyek esetén a befektetések kiválasztásakor figyelembe veszik a társadalmi felelősség kritériumait.

5.4 A pénzügyi intézetek az ügyfelekben általában szorongást keltenek, egyrészt a kommunikáció hiánya, az ügyfélkapcsolati (front office) kritériumok, másrészt maguk a dokumentumok miatt, amelyek az esetek többségében a nem szakértő ügyfél számára érthetetlenek. A helyzet javítása érdekében a pénzügyi intézeteknek szakképzett munkatársakat kell alkalmazniuk, akik tájékoztatják az ügyfeleket, kapcsolatot kezdeményeznek velük és az ő nyelveket használják.

5.5 A pénzügyi termékek és szolgáltatások értékesítéséhez kapcsolódó tájékoztatási követelmények kiegészülnek azzal, hogy az ajánlat elfogadása előtt kellő idővel a fogyasztóval közölni kell a szerződéses feltételeket és az azokkal járó következményeket.

5.6 Mindenképpen konkretizálni kell az egyes műveletekkel járó kockázatokat, megpróbálva kiegyensúlyozni a kockázatvállalást, mivel az utóbbi időben egyre inkább az figyelhető meg, hogy a pénzügyi termékekkel járó kockázatokat a fogyasztókra hárítják. Az elektronikus banki szolgáltatások esetében feltétlenül garantálni kell a legfontosabb információkhoz való teljes hozzáférést.

5.7 A pénzforgalmi szolgáltatásokról szóló 2007/64/EK irányelv konkrétan az információkhoz való jobb hozzáférést írja elő. A MIFID irányelv⁽¹⁰⁾ meghatározza a befektetési szolgáltatások nyújtásához szükséges mindazon információkat, amelyeket a szerződéskötés minden szakaszában biztosítani kell, vagyis a szerződés megkötése előtt, közben és után nyújtandó információkat. Megköveteli továbbá a pénzügyi intézetektől, hogy fokozzák a befektetők védelmét, és ügyfeleiknek – a különféle kockázati és szociokulturális profilok alapján – a legmegfelelőbb termékeket kínálják.

5.8 A fogyasztók jogainak védelmét szolgáló további eszköz a fogyasztói hitelmegállapodásokról szóló 2008/48/EK irányelv, amely lefekteti a „felelős hitelezés” elvét. Ennek értelmében a hitellezőnek tanácsadási kötelezettsége van, és az ügyfél által nyújtott információk alapján, illetve az adatbázisok információiból kiindulva értékelnie kell a fogyasztó jelenlegi és jövőbeni fizetőképességét.

5.9 A jövőt illetően a fogyasztói bizalom megerősítésének egyik fontos közösségi eszköze lesz az egységes piaci intézkedéscsomag,⁽¹¹⁾ amelyben egy külön fejezet szól olyan intézkedéstervezetetről, amelyek a kisbefektetői pénzügyi termékek fogyasztóinak védelmét hivatottak szolgálni, kiemelt figyelmet szentelve a banki költségek átláthatóságának és a jelzőloghitelések jelenlegi védtelen helyzetének.

6. A legjobb banki gyakorlatok előmozdítása

6.1 Az utóbbi évtizedek pénzügyi deregulációja kedvezett a bankpiac és a tőkepiac összekapcsolódásának, aminek következtében a kereskedelmi bankok ügyfeleinek jogai még sérülékenyebbé váltak.

6.2 A fogyasztók így tehát arról számoltak be, hogy a pénzügyi termékek értékesítése során nem állt rendelkezésükre elegendő információ, legfőképpen az újonnan létrehozott, bonyolult termékek esetén.

6.3 Az Európai Bizottság⁽¹²⁾ a fogyasztó és a bank közötti kapcsolatok legalapvetőbb problémáiként konkrétan az alábbiakat nevezi meg: a szerződéskötés előtti tájékoztatás hiányosságai, nem megbízható tanácsadás, a banki jutalékok nem kellő átláthatósága és a pénzügyi intézetek közötti váltás nehézségei.

6.4 E hiányosságok leküzdése érdekében az Európai Bizottság a bankszektor önszabályozására irányuló kezdeményezést indított azzal a céllal, hogy javuljon az információkhoz való hozzáférés, és a banki jutalékok könnyebben érthetőek és összehasonlíthatóak legyenek. Az EGSZB üdvözi ezt a fontos harmonizációs projektet, amely a különböző ajánlatok összehasonlítását megkönnyítő, szabványosabb rendszert kell hogy eredményezzen a jövőben, és kinyilvánítja, hogy a folyamat sikeres véghezviteléhez be kell vonni a fogyasztói szervezeteket.

6.5 Másrésztől nyilvánvaló, hogy a pénzügyi intézetek nem szívesen helyeznek el ügyfeleiknél nem saját termékeket, amikor ezek számukra kevésbé jövedelmezőek. Ezenkívül a kollektív befektetések terén elkövetett hibák között szerepel az új termékek kereslettelől független piacra dobása.

6.6 Összefoglalva: az ügyfél szükségletei és a szerződéses termék közötti nem megfelelés valós probléma, amely annak az ügyintézési modellnek az eredménye, amelyben – a pénzügyi termékek eladónak és vevőinek tájékozottsága közötti aszimmetria miatt az ismeretek közötti egyre nagyobb különbséget kihasználva – a kínálat vonzza a keresletet. Ennek megfelelően az EGSZB szigorú, a pénzügyi intézetek munkatársaira nézve kötelező „magatartási kódex” kidolgozását javasolja, amely csökkenti a tanácsadás és az értékesítés között feszülő lehetséges érdeklentét. A pénzügyi intézetnek bizonyítaniuk kell, hogy megfelelnek a magatartási kódexnek.

6.7 Ezért a pénzügyi közvetítőknek (nem csupán banki közvetítőknek, hanem biztosítási és tőzsdeügynököknek stb. is) a hatályos szabályozás szigorú betartása mellett a pénzügyi szolgáltatások fogyasztóinak védelme érdekében el kell sajátítaniuk a „legjobb gyakorlatokat”: javítani kell a tájékoztatás minőségét (világos, pontos, a szükségletekhez igazított, érthető és a más ajánlatokkal való összehasonlítást lehetővé tevő információk), a megtakarítók és a befektetők pénzügyi oktatását elősegítő politikákat kell életbe léptetni, az ügyfelek választását megkönnyítő, professzionális (megbízható és becsületes) tanácsadással kell szolgálni, és a pénzügyi termékek fogyasztóinak jogait és érdekeit védő és őket segítő független személyt (ombudsmant) kell kinevezni.

⁽¹⁰⁾ Az Európai Parlament és a Tanács 2004/39/EK irányelve (2004. április 21.) a pénzügyi eszközök piacairól, HL L 145., 2004.4.30.

⁽¹¹⁾ COM(2011) 206 végleges.

⁽¹²⁾ Európai Bizottság: „Data Collection for prices of current accounts provided to consumers”, Brüsszel, 2009.

6.8 Az új viszonyok megszilárdítása érdekében az EGSZB hangsúlyozza, hogy javítani kell a pénzügyi közvetítők szakképzettségét, hogy elláthassák ezt a nélkülözhetetlen pedagógiai feladatot. A pénzügyi közvetítők kettős kihívás előtt állnak: egyrészt jobban kell ismerniük az értékesített termékeket, másrészt képesnek kell lenniük hatékonyan átadni az információt a felhasználónak.

7. A pénzügyi integráció előmozdítása

7.1 Az EGSZB szerint a pénzügyi integrációnak a teljes társadalmi befogadás keretében kell megvalósulnia, és egyértelmű, hogy a foglalkoztatási, a szociális védelmi és egyéb garanciák még inkább kivitelezhetővé teszik a pénzügyi oktatást szolgáló kezdeményezéseket.

7.2 Több különböző tanulmány⁽¹³⁾ is megállapítja, hogy a pénzügyi képzettség szintje nem megfelelő, és ez kapcsolatban áll az egyének kulturális szintjével és társadalmi-gazdasági helyzetével. Ily módon sokaknak nehézséget jelent pénzügyi helyzetük kezelése, és nehezen ismerik fel a befektetéseikkel járó kockázatot. Fény derült arra is, hogy nagyon kevesen készítenek tervet azokra a vészhelyzetekre, amikor személyes körülményeik váratlan okból kifolyólag megváltoznak (munkahely elvesztése, baleset, válás vagy özvegyesség stb.).

7.3 Számos országban a felnőtt lakosságnak csak 30 %-a képes kiszámítani egy egyszerű kamatot, és alig 44 %-uk rendelkezik alapvető ismeretekkel a nyugdíjrendszer működéséről.⁽¹⁴⁾

7.4 Mintegy 80 millió európai polgár, azaz a teljes lakosság 16 %-a a szegénységi küszöbön vagy az alatt él. 2010-ben az Európai Unió „A szegénység és a társadalmi kirekesztés elleni küzdelem európai éve” célkitűzései közé sorolta az integrációs politikáknak nyújtott társadalmi támogatás előmozdítását, aláhúzza a kollektív és az egyéni felelősséget.

7.5 A pénzügyi integráció segíti a társadalmi integráció folyamatait. Ezért fontos azoknak a kezdeményezéseknek a támogatása, amelyek a kirekesztődés veszélyének különösen kitett csoportok (nők, munkanélküliek, fogyatékkal élők, idősek, jövedelemmel nem rendelkező személyek stb.) pénzügyi integrációját segítik az e csoportokra szabott pénzügyi termékek és szolgáltatások kifejlesztésével, az egyetemes hozzáférés elérésének céljával.

7.6 A jelenlegi társadalmi-gazdasági helyzetben elengedhetetlen, hogy a pénzügyi oktatás egyre inkább a nyugdíj tervezésére helyezze a hangsúlyt, mivel egyre erőteljesebben a hozzájáruláson alapuló állami nyugdíjrendszerek felé mozdulunk el, amelyek szolgáltatásai a ténylegesen befizetett hozzájárulásoktól függenek (*earnings-related benefits*). A dolgozó nők szerepének megerősítése érdekében a munkaerőpiacra történő belépésüket speciális pénzügyi nevelési programoknak kell kiegészíteniük.

⁽¹³⁾ Lásd: Braunstein & Welch, 2002; Mandell, 2008; FINRA Investor Education Foundation, 2009.

⁽¹⁴⁾ María José Gómez Yubero: Financial education: from information to knowledge and informed financial decision-making című cikkének megállapításai szerint.

7.7 Végeredményben a fogyasztók pénzügyi kultúráját javító intézkedéseknek elsődlegesen azokat a rétegeket kell célozniuk, amelyek kevésbé védett helyzetben vannak, és ki vannak téve a pénzügyi kirekesztődés vagy valamilyen spekulatív visszaélés veszélyének.

7.8 Az EGSZB hangsúlyozza, hogy a pénzügyi intézeteknek többek között az is feladata, hogy a jövedelemmel nem rendelkező személyek számára – pénzügyi kirekesztődésük megelőzése érdekében – megkönnyítsék a banki szolgáltatásokhoz való hozzáférést. Ezért a „mikrohitelemprogramoknak”⁽¹⁵⁾ teljesen be kell épülniük a pénzügyi intézetek hitelkínálatába. A mikrohitelek lehetséges kedvezményezettjei a munkanélküliek, a fiatalok, akik befejezték tanulmányaikat és kezesre van szükségük, a vállalkozók, a bevándorlók, a fogyatékkal élők stb.,⁽¹⁶⁾ akik számára biztosítani kell, hogy hozzáférjenek e hitelekhez.

7.9 A mikrofinanszírozást oktatással kiegészítő bizonyos programok kiváló eredményeket hoznak, mivel az oktatás versenyelőnyt jelent az olyan kezdeményezésekkel szemben, amelyek kizárólag a mikrofinanszírozásra irányulnak.

8. A pénzügyi oktatás perspektívái

8.1 Az EGSZB teljes mértékben tisztában van azzal, hogy az Európai Bizottságnak korlátozottak a jogkörei az oktatás terén,⁽¹⁷⁾ de rámutat arra, hogy a pénzügyi oktatás jóval többet jelent, mint az oktatás önmagában, mivel érinti az emberek szerepéhez juttatását, a társadalmi kirekesztést, és erősíti a felelősségteljes fogyasztást.

8.2 Az EGSZB arra buzdítja az Európai Bizottságot, hogy komolyan vegye fontolóra olyan jogi intézkedések kidolgozását, amelyek a pénzügyi oktatás hatékony megerősítésére köteleznék a tagállamokat.

8.3 A jövő tekintetében széles körű konszenzus van a szervezetek és intézmények között (a pénzügyi oktatás terén ezek között valószínűleg a pénzügyi oktatás nemzetközi hálózata [INFE] és a pénzügyi képzéssel foglalkozó szakértői csoport [EGFE] a legjelentősebb) azzal kapcsolatban, hogy melyek azok a legfontosabb tartalmak és gyakorlatok, amelyeket a pénzügyi oktatás során figyelembe kell venni. Az EGSZB teljes mértékben egyetért ezekkel a követelményekkel, és arra kéri a kormányokat és a pénzügyi intézeteket, hogy teremtsék elő az elégséges eszközöket az alábbi kezdeményezések előmozdítására:

- Közös módszertan annak értékelésére, hogy a lakosság mennyire ismeri a pénzügyi fogalmakat és milyen szinten áll a pénzügyi integráció terén.
- A pénzügyi oktatás fokozottabb megjelenése a tantervekben. Nemzetközi módszertan az iskolai programok eredményességének és hatékonyságának értékelésére.

⁽¹⁵⁾ Az ENSZ közgyűlése 2005-öt „A mikrohitelem nemzetközi évének” nyilvánította.

⁽¹⁶⁾ Ahogy például Franciaországban a mikrohitelem az elinduláshoz való támogatás mellett eszköz arra is, hogy a szűkös forrásokkal bírók egyéb szükségleteit is kielégítse.

⁽¹⁷⁾ Az Európai Unió működéséről szóló szerződés 165. cikke értelmében az oktatás területén csak a tagállamok hozhatnak törvényeket.

- Nemzeti pénzügyi oktatási stratégiák kidolgozása, kiegészítve a megfelelő nyomonkövetési rendszerekkel és hatásvizsgálatokkal.
 - A pénzügyi integrációs stratégiák megszilárdítása. Az egyes sajátos csoportokkal (fiatalok, nők, bevándorlók, alacsony jövedelműek) kapcsolatos erőfeszítések fokozása.
 - A pénzügyi termékek fogyasztóit illető jogok védelme.
 - Az együttműködés erősítése az Európai Bizottság, az OECD és a nemzeti kormányok között a lehetséges szinergiák kihasználása és a párhuzamos munka elkerülése érdekében.
 - Európai pénzügyi oktatási nap megszervezése, például az Európai Unió soros elnökségének védnöksége alatt.
 - A pénzügyi oktatásról szóló éves konferencia szervezésének elősegítése, elismert szakértők részvételével.
 - A legjobb oktatási kezdeményezéseket és a legjobb gyakorlatokat jutalmazó európai uniós elismerési rendszer létrehozása (például díj alapítása).
 - Egy „pénzügyi jogosítvány” támogatása.
 - A tagállamok kormányainak rendszeres ülései a folyamatban lévő pénzügyi oktatási programok megvitatására, és az ezeken született elképzelések beillesztése a nemzeti politikai menetrendbe (az üléseknek nemcsak a megvalósítás alatt lévő intézkedések leírására kell szorítkozniuk, hanem elemezniük kell azok hatását is).
- 8.4 Az EGSZB a fentieket az alábbi javaslatokkal kívánja kiegészíteni, amelyek a polgárok pénzügyi képzésének javítását célzó kezdeményezéseket a pénzügyi termékek lakossági fogyasztóinak védelmét növelő intézkedésekkel ötvözik.
- Egy független testület létrehozása, amelyen keresztül a fogyasztók ingyenes tanácsokat kaphatnak a pénzügyi termékekről és arról, hogy pénzügyi döntéseik során hogyan vehetik figyelembe a környezeti, társadalmi és irányítási kritériumokat: ez a testület vagy személyesen, vagy pedig egy pénzügyi „forródróton” keresztül adhatna tanácsot.
 - A pénzügyi közvetítők és a közjegyzők pénzügyi oktatásban betöltött szerepének szabályozása, a pénzügyi információkhoz való jobb hozzáférés és azok megértésének elősegítése érdekében.⁽¹⁸⁾ Olyan felügyeleti mechanizmusokat kell kialakítani, melyek garantálják az intézkedések pártatlanságát.
 - Európai ügynökség létrehozása a pénzügyi termékek lakossági fogyasztóinak védelmére, a banki gyakorlatok felügyeletére (különös tekintettel a pénzügyi termékek hozzáférhetőségére, átláthatóságára és összehasonlíthatóságára) és a csalás leküzdésére. Ezt az intézményt büntető hatáskörrel kell felruházni.
- A pénzügyi szektort kötelezni kell arra, hogy hozzon létre olyan fizikai hordozókat, amelyek tájékoztatják a pénzügyi termékek fogyasztóit jogaikról és arról, hogy a pénzügyi ajánlatával vagy döntésével való egyet nem értés esetén milyen lépéseket tehetnek.
 - A pénzügyi termékekről tájékoztató hordozókon (akárcsak a gyógyszerek esetében) el kell helyezni az egyes termékek igénybe vétele ellen szóló javaslatokat és a termékek lehetséges másodlagos hatásaira való figyelmeztetést, valamint a szerződés feltételeivel összefüggő más szempontokat.
 - Minden tagállamban létre kell hozni egy, a pénzügyi oktatással foglalkozó, erre vonatkozó stratégiával rendelkező szakértői csoportot azzal a céllal, hogy megszilárdítsák az előirányzott terveket, és kiegyensúlyozott módon bevonják a szervezett civil társadalom legfontosabb szereplőit.
 - Az Európai Bizottság által nyújtott támogatás a pénzügyi oktatás koherens stratégiájának meghatározására (azon tagállamok nemzeti hatóságai számára, amelyek ezt még nem hajtották végre); ehhez azokat az országokat kell alapul venni, amelyek ezen a téren a legjelentősebb előrehaladást mutatták fel.
 - Költségvetési csomagot kell kialakítani valamennyi nemzeti pénzügyi oktatási stratégiához kapcsolódóan, amelyben meghatározzák, hogy ki és milyen hozzárendelt forrásokból fogja finanszírozni a pénzügyi oktatási terveket.
 - Az Európai Bizottságnak – a tapasztalt helyes gyakorlatok alapján – fokozottan kell támogatnia a pénzügyi oktatás területén tett tagállami lépéseket.
 - Ösztönözni kell a társadalombiztosítás nemzeti elszámolásának általánossá válását oly módon, hogy évente egyszer minden munkavállaló tájékoztatást kapjon a nyugdíjba vonuláskor várható nyugdíjáról.
 - Ösztönözni kell a fiataloknak (14 éves kortól, azaz az önállósodás kezdetét és a munkaerőpiacra lépést megelőzően) szánt pénzügyi termékeket, és rendszeresen tájékoztatást kell küldeni részükre ezek jellegzetességeiről és működéséről.
 - A játékipart olyan játékok kifejlesztésére kell ösztönözni, amelyek didaktikai céllal pénzügyi fogalmakat tartalmaznak.
 - Rövid, 10–15 perces televízió- és rádióműsorokat kell sugározni az alapvető pénzügyi témákról (hitelek, jelzálog, biztosítások stb., illetve az olyan alapfogalmakról, mint a hozam vagy a kockázat), multimédiás kezdeményezéseket kell indítani, és elő kell mozdítani a pénzügyi oktatást a közösségi hálózatokon.
 - Nagyobb mértékben be kellene vonni a fogyasztói szövetségeket és egyéb független civil szervezeteket a pénzügyi oktatással kapcsolatos kormányzati kezdeményezések terjesztésébe és megvalósításába.

⁽¹⁸⁾ Anélkül, hogy ez az oktatási rendszer képzési feladatainak rovására menne.

8.5 Végül az EGSZB hangsúlyozza, hogy a pénzügyi termékek fogyasztóinak szükségleteit kiemelt témaként kell kezelni a magas szintű nemzetközi értekezleteken, különösen a G-20 csúcson. E tekintetben a Consumers International ⁽¹⁹⁾ azt kéri, hogy a stabil, igazságos és versenyképes pénzügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférés biztosítása érdekében alakuljon egy, a G-20-nak jelentést tevő és a fogyasztók pénzügyi védelmét ellátó szakértői csoport.

Kelt Brüsszelben, 2011. július 14-én.

az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság
elnöke
Staffan NILSSON

⁽¹⁹⁾ 115 ország 220 fogyasztói szervezetét képviseli.

I. MELLÉKLET

A pénzügyi oktatás tartalma ⁽¹⁾

Termékek	Témák és társadalmi rétegek	Csatornák
Megtakarítás vagy passzívák (takarékbetétek, bérjegyzékek)	Megtanulni megtakarítani (gyermekek és fiatalok)	Oktatási intézmények
Befektetés vagy aktívák (fogyasztási és jelzáloghitelek)	Munkába állás (fiatalok)	Munkahelyek
Fizetőeszközök (debit- és kreditkártyák)	A független élet kezdete (fiatalok)	Időotthonok
Párhuzamos pénzügyi termékek (biztosítások, nyugdíj-előtakarékossági számlák)	Családalapítás (felnőtt lakosság)	Szakmai szervezetek és szakszervezetek
Szolgáltatások (átutalás, tanácsadás, jutalékok)	A nyugdíjas évek előkészítése (idősebb lakosság)	Fogyasztói szervezetek és nem kormányzati szervezetek
	Mikrovállalkozás pénzügyeinek kezelése (vállalkozók)	Média
		Internet

⁽¹⁾ Tájékoztató jelleggel, a teljesség igénye és a korlátozás szándéka nélkül.