

# **Fjármálalæsi á Íslandi**

**Skýrsla nefndar á vegum  
viðskiptaráðherra**

Febrúar 2009

## Formáli

Hinn 13. ágúst 2008 skipaði viðskiptaráðherra nefnd til að kanna stöðu fjármálalæsis á Íslandi, meta þörf á aðgerðum til að bæta þekkingu og skilning almennings á þjónustu fjármálafyrirtækja og gera tillögur um aðgerðir. Í nefndinni áttu sæti Margrét Sæmundsdóttir, hagfræðingur, tilnefnd af viðskiptaráðuneytinu (formaður), Jóna Björk Guðnadóttir, héraðsdómslögmaður, tilnefnd af Samtökum fjármálafyrirtækja, Ásta S. Helgadóttir, forstöðumaður, tilnefnd af Ráðgjafarstofu um fjármál heimilanna, Matthildur Sveinsdóttir, lögfræðingur, tilnefnd af Neytendastofu, Stefán Jóhann Stefánsson, hagfræðingur, tilnefndur af Seðlabanka Íslands og Sölvi Sveinsson, verkefnastjóri, tilnefndur af menntamálaráðuneytinu. Samkvæmt skipunarbréfi var nefndinni ætlað að skila viðskiptaráðherra skýrslu, og eftir atvikum drögum fyrir 31. desember 2008. Á miðjum skipunartímanum varð ljóst að nefndin gæti ekki skilað skýrslu á tilsettum tíma vegna aðstæðna á fjármálamarkaðinum. Nefndin fékk því heimild til þess að skila skýrslu í febrúar 2009. Nefndin fundaði alls tíu sinnum, á tímabilinu ágúst 2008 til febrúar 2009. Afraksturinn af vinnu nefndarinnar má finna í þessari skýrslu.

## Efnisyfirlit

Helstu niðurstöður .....	3
1. Inngangur .....	6
2. Fjármálalæsi .....	8
2.1 Skilgreining.....	8
2.2 Áherslur .....	8
2.3 Hlutverk .....	8
2.3.1 Framkvæmda- og löggjafarvaldið.....	9
2.3.2 Fjármálafyrirtæki .....	9
2.3.3 Stofnanir og samtök .....	10
2.3.4 Vinnuveitendur.....	10
3. Leiðir til að bæta fjármálalæsi .....	10
3.1 Evrópusambandið .....	10
3.2 Norðurlöndin.....	11
3.3 Bretland, Írland og Holland .....	11
3.4 Nýja-Sjáland .....	12
4. Fjárhagsstaða heimilanna .....	12
4.1 Almennt .....	13
4.2 Neysla .....	13
4.3 Skuldir.....	14
4.4 Samantekt .....	16
5. Staða fjármálalæsis á Íslandi.....	16
5.1 Upplýsingar, fræðsla og ráðgjöf fyrir neytendur .....	16
5.2 Upplýsingar til viðskiptavina fjármálafyrirtækja.....	18
5.2.1 Upplýsingar vegna verðbréfavíðskipta .....	18
5.2.2 Upplýsingar við lántöku.....	20
5.3. Kennsla og fræðsla .....	21
5.3.1 Grunnskólar.....	22
5.3.2 Framhaldsskólar .....	22
5.3.3 Nám fyrir kennara .....	23
5.4 Rannsóknir á fjármálalæsi .....	23
5.4.1 Niðurstöður erlendra kannana .....	23
5.4.2 Könnun á Íslandi .....	24
6. Niðurstöður .....	26
6.1 Mat á aðgerðum til að bæta fjármálalæsi.....	27
6.2 Tillögur að aðgerðum .....	29
Heimildaskrá .....	31

## Helstu niðurstöður

OECD og Evrópusambandið hafa lýst yfir áhyggjum af of litlu fjármálalæsi meðal neytenda og vakið máls á mikilvægi þess að bæta það, ekki síst hjá börnum og unglíngum. Ástæðan er sú að fjármálaþjónustan er mun flóknari en áður var og almenningur hafi því takmarkaða getu til þess að fylgjast með og taka upplýstar ákvarðanir um fjárfestingar og sparnað. Áhersla á bæt看 fjármálalæsi hefur ekki síst aukist vegna þeirra hamfara sem geisa nú á fjármálamörkuðum í heiminum.

Vísbending er um að Íslendingar hafi ekki nægjanlega góða þekkingu á hugtökum og eðli fjármála. Í rannsókn sem nefndin lét gera meðal almennings á þekkingu um fjármál kom í ljós að meðaltal rétttra svara var rúmlega 53%. Fjármálalæsi er sérstaklega ábótavant meðal tekjulægstu hópa og þeirra sem hafa litla menntun. Niðurstöðurnar eru í samræmi við rannsóknir sem hafa verið gerðar erlendis.

Tímabilið 2003 til 2007 var hagstætt fyrir fjármál einstaklinga og heimila að mörgu leyti. Hins vegar tóku margir lán á tímabilinu og mun hærri en þeir áttu áður kost á. Fleiri lánamöguleikar komu fram á þessum tíma en óljóst er hversu mikið einstaklingar og heimili gerðu sér grein fyrir áhættunni sem fylgdi einstökum lánum.

Mikilvægt er fyrir heimili í uppbyggingunni sem nú fer fram að átta sig vel á áhættunni sem fylgir mismunandi lántökum eða sparnaði og þekkja hvaða lánaform eða sparnaðarleiðir eru þeim hagstæðust með hliðsjón af framtíðartekjum og greiðslugetu.

Einn af hverjum fjórum einstaklingum skipuleggur fjármál sín með því að halda heimilisbókhald samkvæmt niðurstöðum úr rannsókninni um fjármálalæsi. Ef heimilin eru tekin saman þá halda um 38% þeirra heimilisbókhald.

Rúmlega 63% landsmanna leggja fyrir í séreignalífeyrissparnað og 60% segjast eiga sérstakan varasjóð til að mæta óvæntum skakkaföllum eða tekjumissi.

Lítill sem engin fræðsla/námskeið er skipulögð á vegum hlutlausra aðila fyrir almenna neytendur.

Talsvert upplýsingaefni er til um fjármál á heimasíðum fjármálafyrirtækja, stofnana og samtaka. Efnið er hins vegar dreift á mörgum mismunandi stöðum en ekki sett fram með markvissum hætti. Það er því óljóst hvort efnið skili sér í aukinni þekkingu og meðvitund um áhættu í viðskiptum.

Í nágildandi neytendalögum er ekki fjallað um með hvaða hætti upplýsingar um fjármál skuli gefnar, hvernig þær séu settar fram eða hvernig tryggt skuli að neytandi skilji þær upplýsingar sem honum eru gefnar. Sem dæmi má nefna að árleg hlutfallstala kostnaðar er ekki nægilega vel kynnt fyrir neytendum þótt hún komi fram í lánasamningi samkvæmt ákvæðum laga. Þekking á hlutfallstöðunni getur auðveldað samanburð á mismunandi lánnum og hjálpað lántakanda að átta sig á því hvort þau kjör sem honum bjóðast séu góð eða slæm í samanburði við kjör annarra lánveitenda.

Samkvæmt niðurstöðum rannsóknarinnar um þekkingu á fjármálum fá flestir mestar upplýsingar um fjármál hjá fjölskyldunni og næst mest í gegnum fjölmiðla. Þar á eftir í gegnum banka og á internetinu. Aðeins 4,6% þátttakenda nefndu skóla í þessu samhengi. Þá kom fram við eigið mat á kunnáttu í fjármálalæsi að meirihluti svarenda taldi sig ekki hafa mikla þekkingu á fjármálum.

Tryggja þarf í auglýsingum um fjármálaþjónustu að kostir fjárfestinga og sparnaðar séu ekki einir kynntir, heldur þurfi að koma fram íþyngjandi þættir eða áhætta.

Brýnt er að eftirlitsstofnanir veiti fjármálafyrirtækjum aðhald varðandi upplýsingaskyldu þeirra til fjárfesta, þ.e.a.s. hvort að tryggt sé að öll fjármálafyrirtæki afli ávallt fullnægjandi upplýsinga hjá fjárfestum og veiti réttar upplýsingar til þeirra.

Auka mætti aðhald á fjármálamarkaði með því að bæta þekkingu neytenda á fjármálaþjónustu og hvetja þannig til aukinnar neytendavitundar.

Nefndin telur mikilvægt að kannað sé fyrirkomulag á starfsemi sjálfstætt starfandi fjármálaráðgjafa í löndunum í kringum okkur og hvort ekki sé ástæða til að þeir sem stundi þess konar ráðgjöf þurfi leyfi og leggi fram starfsábyrgðartryggingu líkt og fasteignasalar, sbr. lög nr. 99/2004.

Börn og unglingar fá takmarkaða fræðslu um fjármál í skólum. Mikilvægt er að kanna hvort núverandi fræðsla í skólum sem miðar að því að auka fjármálæsi og færni í fjármálum skili sér til barna og unglunga eða hvort gera þurfi breytingar þar á. Margt bendir til þess að sú sé raunin. Lagt er til í skýrslunni að fjármálalæsi verði sett í kennsluskrá bæði á grunn- og framhaldsskólastigi.

Lagt er til að fræðsla um fjármál hefjist strax á fyrstu árum grunnskóla og hafi það markmið að vekja börn til vitundar um góða meðferð fjármuna, s.s. fyrir sparnaði. Síðan verði bætt við fræðsluefni með ári hverju eftir því sem almennur skilningur eykst og nái hámarki á framhaldsskólastigi. Námsefnið verði breytilegt og taki mið af framboði á fjármálamarkaði

á hverjum tíma. Enn fremur er mikilvægt að tryggja útgáfu vandaðs og hlutlauss efnis fyrir börn og unglunga.

Æskilegt er að þeir sem sinna kennslu hafi viðurkennda þjálfun til að stuðla að því að nemendur verði betur læsir á fjármál og gerð sé krafa til þeirra um símenntun. Athugun leiddi í ljós að kennaranemar fá nú enga sérstaka fræðslu um fjármálalæsi

Lagt er til að stjórnvöld setji fram stefnu og aðgerðaráætlun um hvernig megi auka þekkingu Íslendinga á fjármálaþjónustu og áhættunni sem fylgir ákvörðunum um fjárfestingar og sparnað. Í niðurstöðum skýrslunnar má finna tillögur nefndarinnar um aðgerðir.

## 1. Inngangur

Fjármálalæsi (e. financial literacy) er hugtak sem hefur ekki verið mikið notað, þó svo að flestir, ef ekki allir, fjárhagslega sjálfstæðir einstaklingar þurfi á því að halda í daglegu lífi. OECD (Efnahags- og framfarastofnunin) og ESB (Evrópusambandið) hafa á síðustu árum vakið athygli aðildarríkja á mikilvægi hugtaksins fjármálalæsi og að auka þurfi fjármálalæsi neytenda, ekki aðeins með það að markmiði að bæta lífskjör þeirra heldur líka til þess að stuðla að stöðugleika á fjármálamarkaði og í efnahagslífinu. Í þessu samhengi má nefna að margir hafa fært rök fyrir því að lítið fjármálalæsi neytenda hafi átt sinn þátt í fjármálakreppunni sem hefur gengið yfir hinn vestræna heim síðustu misseri.<sup>1</sup>

Flestir neytendur taka ákvörðun um fjárfestingu og sparnað á lífsleiðinni en samt sýnir fjöldi rannsókna að neytendur hafa takmarkaðan skilning á áhrifum þeirra og annarri fjármálaþjónustu.<sup>2</sup> Í þessari skýrslu kemur orðið fjármálaþjónusta<sup>3</sup> oft fram og er þá verið að vísa í alla þá valkosti sem bjóðast einstaklingum í viðskiptum við banka og önnur fjármálafyrirtæki, s.s. lánakjör, sjóði, lífeyrissparnað, debet- og kreditkort, skuldabréf, yfirdrátt, tryggingar o.s.frv.

Í skýrslum OECD eru raktir nokkrir þættir sem geta skýrt hvers vegna neytendur skortir skilning á fjármálaþjónustu sem er í boði á fjármálamarkaði: Í fyrsta lagi hefur auðveldari aðgangur neytenda að fjármagni leitt til aukinnar skuldasöfnunar sem margir ráða illa við, sérstaklega þegar kreppir að í samfélaginu eða þegar einstaklingur eða fjölskylda verður fyrir óvæntu áfalli. Margir eiga líka í vandræðum með að átta sig á hversu mikið í raun það kostar að taka lán. Í öðru lagi standa neytendur í síauknum mæli frammi fyrir því að taka ákvörðun um ólíkar og flóknar fjárfestingar en eiga á sama tíma í erfiðleikum með að átta sig á skilmálum og áhættu sem fylgir þeim. Í þriðja lagi hefur frjálsa markaðsflæðið og þróun í upplýsinga- og samskiptatækni leitt til þess að neytendur eiga auðveldara með en áður að kaupa vörur. Á Internetinu eru til dæmis ótakmarkaðar auglýsingar sem eru sérsniðnar fyrir ákveðna neytendahópa. Freistingin getur því oft verið mikil og auðvelt er að greiða fyrir vöruna með kreditkort. Unglingar eru sérstaklega næmir fyrir þessari áreitni á netinu og líklegri en aðrir hópar til að lenda í vítahring með greiðslukort. Í fjórða lagi færast lífeyrissparnaðar meira frá vinnuveitendum og yfir á ábyrgð

<sup>1</sup> Sjá m.a. umfjöllun á heimasíðu OECD (skoðað dags. 20. nóvember 2008) og World Bank (skoðað dags. 20. nóvember 2008); Economist (3. apríl 2008) og Bryant, J.H. (2008). Mikið hefur verið rætt um að svokölluð undirmálslán (e. subprime loans) hafi komið kreppunni af stað. *Skilgreining*: Undirmálslán eru áhættusöm lán. Í upphafi þessarar aldar voru þessi lán sett á markaðinn sem ódýr og aðgengilegur kostur til húsnæðisakaupa. Sérstaklega voru lánin kynnt fyrir einstaklingum og heimilum með litla greiðslugetu og litlar sem engar eignir á bak við sig. Bankar, fjárfestingarfélag, lífeyrissjóðir og fjöldi annarra fóru síðan að fjárfesta í undirmálslánunum af húsnæðismarkaði, eftir að þeim hafði verið „pakkað saman“ í stærri einingar sem hentaði þeim. Þegar húsnæðisverð lækkaði og vextir hækkuðu á árunum 2006-2007 lentu margir greiðendur ýmist í miklum vanskilum eða urðu mjög fljótt gjaldþrota. Skortur myndaðist því á lausafé hjá bönkum og fjármálafyrirtækjum sem ýtti undir fjármálakreppuna. Margir telja að ef einstaklingar og heimili sem tóku lánin hefðu skilið betur áhættuna sem fylgdu lánunum hefðu færri tekið þau og þannig hefði mátt koma í veg fyrir að margir einstaklingar og heimili færu í þrot.

<sup>2</sup> *Improving Financial Literacy, Analysis of Issues and Policies* (2005), bls. 89-120

<sup>3</sup> Enska orðið er *Financial product* en það hefur ekki verið þýtt á íslensku en verið notað í merkingunni fjármálaafurðir eða fjármálaþjónusta. Nefndin leitaði álits hjá Íslenskri málstöð og var orðið fjármálaþjónusta ofan á þótt það gefi ekki alltaf rétta mynd af því sem verið er að lýsa. Í þeim tilvikum er reynt að útskýra hvað átt er við.

starfsmanna. Í fimmta og síðasta lagi hefur fjársvikamálum fjölgað, sérstaklega á netinu, en margir neytendur eiga í auknum mæli erfiðara með að átta sig á hverjir eru óprúttir í viðskiptum og hverjir ekki.

Margar stofnanir og samtök hafa vakið máls á mikilvægi fjármálalæsis. Á vegum OECD hefur verið sett á laggirnar alþjóðlegt tengslanet IGFE (e. International Gateway for Financial Education) til þess að aðildarríkin geti miðlað rannsóknum og fræðslu um fjármálalæsi sín á milli. Viðskiptaráðuneytið er aðili að þessu tengslaneti. Á vegum framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins hefur verið komið á fót ráðgjafanefnd til þess að fjalla sérstaklega um fjármálalæsi í aðildarríkjunum og hvernig megi bæta þekkingu þegnanna. Enn fremur er ávinningur af fjármálalæsi fyrir evrópska neytendur rakinn og tíundaður m.a. í *Hvítbók um stefnu í fjármálaþjónustu (2005-2010)* sem unnin er á vegum framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins og í skýrslum um innri markaðinn.

Nefndin ákvað í upphafi starfa sinna að láta gera könnun meðal almennings á þekkingu þeirra á fjármálum og fjárhagslegri hegðun svo unnt væri að greina og meta stöðu fjármálalæsis hér á landi og bera saman við önnur lönd. Könnunin var kostuð sameiginlega af viðskiptaráðuneytinu og Samtökum fjárfesta. Nefndin fékk Rannsókn og greiningu og Stofnun um fjármálalæsi við Háskólann í Reykjavík til verksins. Lokaskýrsla um rannsóknina barst nefndinni í byrjun febrúar 2009. Nefndin ræddi að auki við marga hagsmunaaðila í síma og gegnum tölvupósta. Þessir aðilar eru: Ragnhildur Guðjónsdóttir, varaformaður Neytendasamtakanna og annar höfundur bókhaldsforritsins *Fjárinn*; Sjöfn Guðmundsdóttir, formaður Félags lífsleiknikennara; Guðrún Ragnarsdóttir, kennari og annar höfundur kennslubókarinnar *Leikur að lifa*; Gísli Tryggvason, talsmaður neytenda; Brynhildur Pétursdóttir, ritstjóri Neytendablaðsins; Anna Kristín Sigurðardóttir, deildarforseti kennaradeildar Háskóla Íslands; Anna Þóra Baldursdóttir, formaður kennaraskorar við hug- og félagsvísindadeild Háskólans á Akureyri; Henny Hinz hagfræðingur hjá ASÍ; Ragna Haraldsdóttir, verkefnastjóri hjá Endurmenntun Háskóla Íslands og að auki fjölmargir kennarar og aðrir sérfræðingar sem hafa sinnt fræðslu um fjármál. Að lokum má nefna að nefndin safnaði ýmsum upplýsingum og greinum um fjármál og fjármálalæsi af heimasíðum samtaka og banka, bæði héraðs og erlendis.



## 2. Fjármálalæsi<sup>4</sup>

*Fjármálalæsi er getan til að lesa, greina, stjórna og fjalla um fjármálalega þætti sem hafa áhrif á efnahagslega velferð einstaklingsins<sup>5</sup>*

### 2.1 Skilgreining

Samkvæmt skilgreiningu OECD er menntun í fjármálalæsi ferli sem miðar að því að bæta lífskjör neytenda og stuðla að fjármálastöðugleika í landinu. Á fyrsta stigi ferilsins eru neytendur að bæta skilning sinn gegnum hlutlausar upplýsingar og með leiðsögn frá óháðum aðilum um valmöguleika á fjármálaþjónustu, áhættu í fjármálaviðskiptum og hugtök um efnahags- og fjármál. Á öðru stigi eru neytendur að þróa með sér hæfni og öryggi til þess að vera meðvitaðri um áhættu í fjármálum og taka upplýstar ákvarðanir. Á þriðja og síðasta stigi læra neytendur að þekkja tækifærin til þess að auka hagsæld sína og hvar sé að finna hlutlausar ráðleggingar um fjármálaviðskipti.

### 2.2 Áherslur

Í skýrslum OECD og ESB er fjármálalæsi hugsað sem símenntun fyrir neytendur á öllum aldri og tekur mið af því sem er í brennidepli í þjóðfélaginu á hverjum tíma. Lögð er áhersla á að menntun fyrir fullorðna fjalli m.a. um fjármál heimilanna, lánaáhættu, mikilvægi váttrygginga og lífeyrissparnaðar. Hvað börn og unglinga varðar er lögð áhersla á að vekja þau til meðvitundar um mikilvægi þess að skilja sambandið á milli neyslu og útgjalda, bera virðingu fyrir peningum og þróa með sér hæfni til að stjórna fjármálum á skilvirkan hátt með framtíðarhagsmuni í huga. Miðla má fjármálalæsi m.a. í gegnum skólakerfið, fjölmiðla, upplýsingarit, fundi á vinnustöðum, ráðstefnur og námskeið. Lögð er jafnframt áhersla á að aðilar sem veita upplýsingar, fræðslu og/eða ráðgjöf hafi viðurkennda þekkingu í fjármálaráðgjöf og að upplýsingaefnið, sem neytendur fá í hendur, sé vottað af viðurkenndum stofnunum eða samtökum. Þá er lögð áhersla á að greina og meta árangur menntunar til að auka fjármálalæsi, m.a. með tilliti til skilvirkni og samanburðar. Mælingar geta verið í formi kannana fyrir og eftir þjóðaráttak, kannana á getu nemenda í skólum og viðhorfa til kennslu eftir námskeið.<sup>6</sup>

### 2.3 Hlutverk

Allir hafa hagsmuni af því að auka þekkingu almennings á fjármálum. Þeir aðilar sem geta haft bein áhrif á menntun barna og fullorðna eru stjórnvöld, skólar, fjármálafyrirtæki, eftirlitsstofnanir, vinnuveitendur, verkalýðsfélög og önnur hagsmunasamtök.

<sup>4</sup> Þessi kafli er byggður á skýrslu OECD um fjármálalæsi: *Improving Financial Literacy, Analysis of Issues and Policies* (2005) og skýrslu ESB: *Communication from the Commission Financial Education* (2007) nema annað sé tekið fram.

<sup>5</sup> Tekið upp úr rannsókn Breka Karlssonar og Bryndísar Bjarkar Ásgeirsdóttur (febrúar 2009).

<sup>6</sup> O'Connell, A. (2008).

### 2.3.1 Framkvæmda- og löggjafarvaldið

Framkvæmda- og löggjafarvaldið getur beitt fjármálalæsi sem tæki til þess að auka fjármálastöðugleika, trúverðugleika fjármálamarkaðarins og velferð í samfélaginu. Ekki er þó litið svo á að fjármálalæsi komi í stað lagaákvæða um neytendavernd eða eftirlits með fjármálafyrirtækjum, heldur er fjármálalæsi ætlað að bæta upp það sem á vantar til að styrkja stöðu neytenda. Hlutverk löggjafar- og framkvæmdavaldsins getur í fyrsta lagi falið í sér að móta áætlun til að bæta fjármálalæsi í landinu. Í öðru lagi að tryggja að áætlanir um fjármálalæsi séu hannaðar fyrir skilgreinda markhópa, þ.e. eftir hæfni og kunnáttu þeirra og séu hlutlausar og skilmerkilegar í alla staði. Í þriðja lagi að leiða hagsmunaaðila og einkaaðila saman og vera þeim innan handar við útgáfu og miðlun upplýsinga um fjármálalæsi. Í fjórða lagi að hvetja reglulega til þjóðarátaks um fjármálalæsi og sérstaklega við ákveðnar fjármála- og efnahagslegar aðstæður.<sup>7</sup> Í fimmta lagi að tryggja að fjármálalæsi beinist að nemendum á bæði grunn- og framhaldsskólastigi. Í sjötta lagi að stuðla að því að kennarar og ráðgjafar fái viðurkennda menntun til þess að geta miðlað þekkingu til annarra. Í sjöunda lagi að sjá til þess að fjármálalæsi feli í sér símenntun. Að lokum er framkvæmda- og löggjafarvaldið hvatt til þess að taka upp kostnaðar- og árangursmælingar svo unnt sé að endurmeta kennslu og upplýsingaefni til neytenda og til að tryggja að menntunin skili árangri.

### 2.3.2 Fjármálafyrirtæki

Fjármálafyrirtæki ættu að efla góða starfshætti, s.s. með því að tryggja að neytendur fái afhentar hlutlausar og gagnsæjar upplýsingar um alla þá kosti sem þeim bjóðast. Í dag er fjármálaþjónustan mun fjölbreyttari en áður og tekur sífelldum breytingum. Það gerir það að verkum að almennur neytandi á erfitt með að fylgja þróuninni eftir, skilja til fulls áhættuna á bak við fjármálakostina og velja þær fjárfestingaleiðir sem leiða til hagkvæmustu niðurstöðu fyrir hann. Enn fremur er mögulegt að það reynist of kostnaðarsamt fyrir neytandann að afla sér réttra upplýsinga um ákveðna fjármálaþjónustu. Á sama hátt hefur seljandinn/ráðgjafinn ekki alltaf fullkomnar upplýsingar um kaupandann, hvort hann skilji upplýsingarnar á sama hátt og hann sjálfur eða hvort kaupandinn geti staðið við þær skuldbindingar sem hann undirgengst við kaup á þjónustunni. Hættan við þessar aðstæður er að kaupandi og seljandi/ráðgjafi meti ranglega upplýsingar hvor annars. Það getur komið í veg fyrir að viðskipti komist á sem geta gagnast bæði kaupanda og seljanda eða sú niðurstaða finnist sem er hagkvæmust fyrir báða aðila. Villandi, ónákvæmar eða ónógar upplýsingar geta að sama skapi leitt til skaða fyrir báða aðila. Lausn á þessum vanda felst t.d. í að skýra reglur, auka eftirlit á markaði og auka þekkingu kaupenda með auknu gagnsæi, einfaldari og ódýrari leiðum fyrir kaupendur að afla upplýsinga og með bættri ráðgjöf.

<sup>7</sup> Sem dæmi má nefna þegar verðbólga eykst hratt og vextir hækka, ný fjármálaþjónusta sett á markaðinn eða lögum breytt um tiltekinn fjármálagerning sem hefur verulega þýðingu fyrir heimilin í landinu.

### 2.3.3 Stofnanir og samtök

Hlutverk opinberra stofnana, eftirlitsaðila og hagsmunasamtaka felst annars vegar í því að taka þátt í að hanna og kynna fræðslu- og kennsluefni og hins vegar að hafa eftirlit með því að allt upplýsingaefni um fjármál sé hlutlaust, skilmerkilegt og þjóni hlutverki sínu. Þá er talið mikilvægt að þessir aðilar hvetji starfsmenn sína eða félagsmenn til þess að leita sér menntunar í fjármálum og haldi úti fræðilegri umfjöllun um mikilvægi fjármálalæsis.

### 2.3.4 Vinnuveitendur

Hlutverk vinnuveitenda er að hvetja starfsmenn sína til að afla sér þekkingar um fjármál gegnum námskeið eða fræðslu. Stjórnendur geta boðið starfsmönnum upp á fræðslu hjá sér eða leiðbeint þeim hvar hægt er að nálgast hana, s.s gegnum verkalyðsfélög. Hagur fyrirtækja er að leiðbeina starfsmönnum sínum að skipuleggja fjármál sín og taka upplýstar og ábyrgar ákvarðanir í fjármálum. Erfið fjármálastaða getur leitt til vanlíðunar hjá einstaklingum og heimilum sem kemur niður á starfi þeirra.

## 3. Leiðir til að bæta fjármálalæsi

Í vaxandi mæli eru ríki að leggja meiri áherslu á fjármálalæsi og móta stefnu í þeim efnum. Í skólum víða um heim er m.a. verið að auka fjármálalæsi með tölvuleikjum, myndefni og handbókum sem samdar eru í samvinnu við stjórnvöld af fjármálafyrirtækjum, hagsmunasamtökum eða opinberum stofnunum, þ.m.t. seðlabanka og fjármálaeftirlit. Þær leiðir sem hefur verið farið til þess að ná til neytenda og barna eru:

- Auglýsingaherferð í sjónvarpi og útvarpi,
- Heimasíða með reiknivélum,
- Fjölmíðlaumfjöllun um fjármál,
- Spurningaleikir hjá útvarps- og sjónvarpsstöðvum,
- Tölvuleikir fyrir unglinga,
- Teiknimyndasögur og sjónvarpsefni fyrir yngri börn,
- Námskeið um lífeyrismál fyrir vinnuveitendur, foreldra og lífeyrisþega,
- Námskeið fyrir kennara og fjármálaráðgjafa.

Hér að neðan er gerð grein fyrir áherslum Evrópusambandsins og nokkurra ríkja í fjármálalæsi en í kafla 5 er fjallað m.a. um erlendar kannanir um fjármálalæsi.

### 3.1 Evrópusambandið

Evrópusambandið hefur þróað ýmiss konar upplýsinga- og fræðsluefni í samvinnu við aðildarríki um fjármálalæsi. Að frumkvæði framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins var hönnuð heimasíða fyrir aðildarríkin, *www.dolceta.eu*. Á heimasíðunni er neytendum gefinn kostur á að fræðast um neytendamál og fara í gegnum spurningalista til að meta þekkingu og stöðu sína. Enn fremur geta kennarar nálgast þar kennsluefni. Heimasíðan er í sífelldri þróun en erfiðlega hefur gengið að taka mið af ólíku lagaumhverfi milli landa. Í janúar

2009 opnaði framkvæmdastjórn Evrópusambandsins gagnagrunn um fjármálamenntun (e. financial education) sem ber heitið EDFE og má nálgast gegnum vefsíðuna <http://ec.europa.eu>. Í gagnagrunninum er hægt að leita uppi fræðsluefni um fjármálalæsi, upplýsingar um áætlanir um fjármálalæsi í aðildarríkjum og fylgjast með þróun mála á innri fjármálamarkaðnum (e. Single Financial Market). Þá hefur framkvæmdastjórnin sett á laggirnar ráðgjafahóp sem vinnur að frekari tillögum um kennslu til að styrkja fjármálalæsi.

### 3.2 Norðurlöndin

Í Danmörku var lögum um „*om finansiel virksomhed*“ breytt árið 2007 með því að setja inn ákvæði um fjármálamenntun (Kapitel 19 a, § 333 a, § 333 b). Í ákvæðinu er kveðið á um að ráðuneyti efnahags- og atvinnumála (Økonomi- og Erhvervsministeriet) skuli skipa sérfræðinganevnd um fjármál og lífeyrismál sem hefur það hlutverk að koma að tillögum og hrinda í framkvæmd verkefni sem hefur það að markmiði að auka skilning neytenda á fjármálþjónustu á markaði og hvernig best er að eiga viðskipti á hagkvæman hátt. Nefndinni er ætlað að starfa í fjögur ár og skal hún byggja á þekkingargrunni þar sem m.a. er aflað upplýsinga um atferli neytenda.<sup>8</sup> Nefndin hefur þegar tekið til starfa og hefur m.a. látið gera fyrir sig könnun á hvernig lánnum og sparnaði sé háttað meðal fólks á aldrinum 18-25 ára. Ekki er vitað til þess að önnur Norðurlönd hafi ráðist í sambærilega vinnu til að auka fjármálalæsi en áhersla hefur verið lögð á að veita neytendum hlutlausar upplýsingar gegnum heimasíður og með verðsamanburði. Má þar nefna [www.finansportalen.no](http://www.finansportalen.no) í Noregi [www.konsumenternasforsakringsbyra.se](http://www.konsumenternasforsakringsbyra.se) í Svíþjóð og [www.vakuutusneuvonta.fi](http://www.vakuutusneuvonta.fi) í Finnlandi.

Samtök fjármálafyrirtækja á Norðurlöndum koma öll að gerð fræðsluefnis fyrir börn og ungmenni. Rétt er að nefna sérstaklega dönsku samtökin (Finansrådet) sem hafa um árabil lagt mikla áherslu á gerð fræðsluefnis í fjármálum fyrir ýmsa aldurshópa. Á vefsíðu samtakanna, [www.finansraadet.dk](http://www.finansraadet.dk), má finna kennsluefni fyrir grunnskóla og menntaskóla m.a. í formi tölvuleikja.

### 3.3 Bretland, Írland og Holland

Breska fjármálaeftirlitið, FSA (e. Financial Services Authority) ýtti úr vör árið 2006 fimm ára áætlun sem miðar að því að bæta fjármálalæsi í landinu. Markmiðið er að ná til a.m.k. 10 milljóna einstaklinga á þessu tímabili og bæta skilning, menntun og öryggi þeirra til þess að taka ábyrgð á eigin fjármálum og vera virkari á fjármálamarkaðnum. FSA gerði könnun meðal landsmanna og greindi þá síðan í hóp á eftir því hversu mikla þörf þeir hefðu fyrir aukið fjármálalæsi. FSA er nú með verkefni um fjármálalæsi í skólum, á vinnustöðum, fyrir ungt fólk sem stundar ekki skóla eða vinnu og foreldra sem eiga von á sínu fyrsta barni. Þá vinnur FSA með samtökum til þess að ná til fólks sem er sérstaklega einangrað frá fjármálamarkaðinum, s.s. öryrkja, atvinnulausra, eldra fólks og fanga.<sup>9</sup> Að lokum má nefna

<sup>8</sup> Tölvupóstur frá Mette Scharling Pilgaard, sérfræðingi hjá danska fjármálaeftirlitinu (5. ágúst 2008).

<sup>9</sup> Fyrirlestur Chris Pond, Director of Financial Capability, frá FSA (e. Financial Services Authority), á ráðstefnu um fjármálalæsi á vegum OECD í Washington (maí 2008).

að FSA býður neytendum upp á leiðbeiningar og fræðsluefni á heimasíðunni <http://www.moneymadeclear.fsa.gov.uk/>. Írar hafa farið mjög svipaða leið og Bretar og byggjast báðar áætlanirnar á samstarfi milli opinberra aðila og einkaaðila (e. Public- Private Partnership).

Írsku bankasamtökin eru framarlega í gerð fræðsluefnis í fjármálum fyrir börn á ýmsum aldurstigum og fyrir kennara þeirra. Samtökin vinna fræðsluefni í samvinnu við samtök kennara á Írlandi. Á heimasíðu samtakanna má finna upplýsingar um fræðsluverkefni samtakanna <http://www.ibf.ie/educationset.html>.

Í Hollandi skipaði fjármálaráðgjafi stýrihópur árið 2006 sem kallaður er *CentiQ*. Hlutverk hópsins er að leiða saman aðila frá fjármálageiranum, stjórnáætlunum, samtökum sem fara með neytendamál og fræðastofnunum til þess að styrkja stöðu neytenda á fjármálamarkaðnum og hegðun þeirra í fjármálum. Stýrihópurinn hefur staðið að könnun á stöðu fjármálalæsis og hrundið m.a. af stað stefnuáætlun um hvernig haga skuli fræðslu og upplýsingum til neytenda. Vefsíða stýrihópsins er [www.centiq.nl](http://www.centiq.nl).

### 3.4 Nýja-Sjáland

Á Nýja-Sjálandi skipaði ríkisstjórn sem var við völd árið 1993 nefndina „*Retirement Commission*“ til þess að koma á laggir upplýsinga- og átaksverkefni í lífeyrissparnaði. Nefndin lagði könnun fyrir landsmenn og sýndu niðurstöðurnar að það væri ekki aðeins nauðsynlegt að bæta þekkingu almennings á sparnaði, heldur líka almennt á fjármálaþjónustu. Í kjölfarið var stofnuð heimasíða á vegum *Sorted*, [www.sorted.org.nz](http://www.sorted.org.nz), en þessi heimasíða hefur verið kosin ein af bestu heimasíðum í heiminum um fjármálalæsi. Að auki eru gefnir út bæklingar fyrir heimilin í landinu og sýndur árlega sjónvarpsþáttur um mikilvægi fjármálalæsis. Í dag er unnið að námsefni fyrir börn í skólum.<sup>10</sup>

## 4. Fjárhagsstaða heimilanna

Í þessum kafla er gerð grein fyrir tölulegri þróun á neyslu, lánum, eignum og samsetningu skulda íslenskra heimila. Þær tölur sem hér birtast eiga við tímabilið 2003-2007 þegar mikill uppgangur var í samfélaginu. Á árinu 2008 breyttist efnahagur heimilanna verulega í kjölfar hamfaranna á alþjóðlegum og innlendum fjármagnsmarkaði og síðan með hruni bankakerfisins hér á landi. Tölur á næstu árum munu því eflaust sýna aðra þróun en hér um ræðir. Tilgangurinn með þessari umfjöllun er að gera grein fyrir áhrifum fjármála einstaklinga og heimila í hagkerfinu.

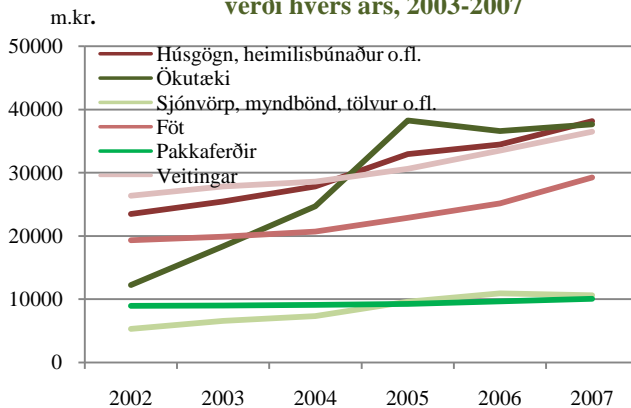
<sup>10</sup> Fyrirlestur Diana Crossan sem situr í nefndinni „*Retirement Commission*“, á ráðstefnu um fjármálalæsi á vegum OECD í Washington (maí 2008).

## 4.1 Almenn

Á tímabilinu 2003-2007 jókst kaupmáttur heimilanna og aðgangur að ódýru lánsfjármagni varð greiðari en nokkru sinni fyrr. Ofan á þetta bættist síðan meiri samkeppni á fjármálamarkaðnum sem endurspegladist í fjölbreyttari valmöguleikum á fjármálaþjónustu, s.s. með tilkomu myntkórfulána, breytilegra kjara á inn- og útlánavöxtum, raðgreiðslna á kreditkortum og séreignasjóðum. Að sama skapi varð hlutabréfamarkaðurinn líflegri og fjármálaviðskipti urðu aðgengileg með rafrænum hætti. Við þessi skilyrði gátu heimilin aukið eignir sínar og neyslu til muna og skuldir sömuleiðis. Annars vegar með því að nýta

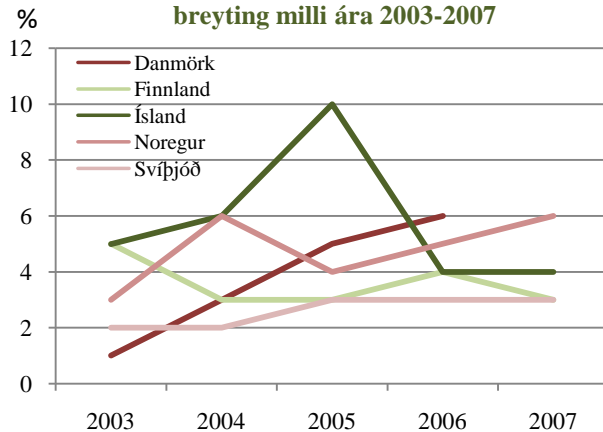
samtímatekjur sínar og hins vegar með því að veðsetja framtíðartekjurnar, þ.e. fjármagna neysluna með því að taka lán sem greitt er upp með væntanlegum tekjum í framtíðinni. Stór hluti neyslunnar var þó fjármagnaður með síðari leiðinni.

**Mynd 1. Einkaneysla á tilteknum vörum  
verði hvers árs, 2003-2007**



Heimild: Hagstofa Íslands

**Mynd 2. Heildarneysla á Norðurlöndum,  
breyting milli ára 2003-2007**



Heimild: Hagstofa Íslands og Eurostat

langt umfram það sem átti sér stað á sama tíma á öðrum Norðurlöndum eins og sjá má á mynd 2. Þessi neysla var síðan greidd að stórum hluta með debet- eða kreditkortum. Á mynd 3 sést að notkun debetkorta var algengari en kreditkorta í viðskiptum á heildartímabilinu en notkun kreditkorta varð þó meiri á tímabilinu þar sem velta þeirra jókst um tæplega 90% frá 2003 til 2007 á móti um 20% á veltu debetkorta. Þá má geta þess að léttgreiðslur á

kreditkortum voru um 2% af heildarveltu kreditkorta á árinu 2007.<sup>11</sup> Hafa ber í huga að

með því að nota kreditkort eru neytendur að skuldsetja sig vegna neyslu og í einhverjum tilvikum þegar neytendur nota debetkort ef um yfirdrátt er að ræða.

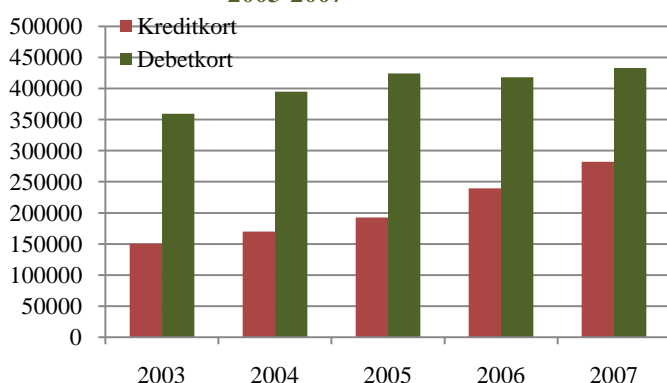
Á móti styrktu heimilin eignastöðu sína á móti skuldum á tímabilinu annars vegar gegnum fjárfestingar og hins vegar hækkaði fasteignaverðið verulega sem þýðir í raun að verðmæti íbúðareignar hækkaði, sbr. mynd 4. Að sama skapi verður að teljast jákvætt að fleiri Íslendingar lögðu meira fyrir í sparnað til lengri tíma á tímabilinu, sbr. mynd 5. Þá stóðu langflest heimili við greiðsluskuldbindingar sínar um hver mánaðamót.<sup>12</sup>

Eignir sem eru að stórum hluta fjármagnaðar með lánsfé hafa hins vegar mikla áhættu í för með sér. Þótt heimilin hafi styrkt eiginfjárstöðu sína og dregið úr fjárhagslegri áhættu til skamms tíma hefur áhætta og hátt hlutfall lánsfjár það í för með sér að eiginfjárstaðan getur breyst mikið sérstaklega þegar litið er til lengri tíma.

### 4.3 Skuldir

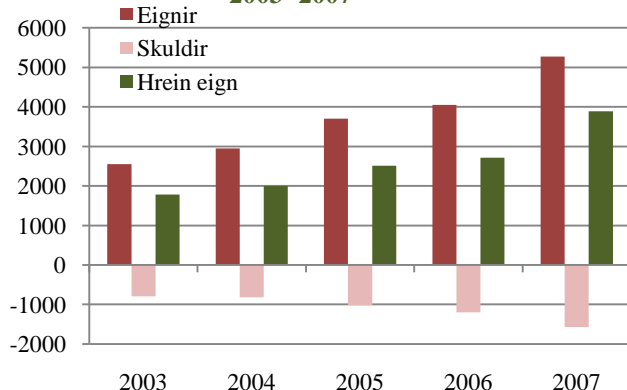
Það verður seint sagt um Íslendinga að þeir eigi við lánafælni að stríða, enda hafa þeir

Mynd 3. Velta á kredit- og debetkortum 2003-2007



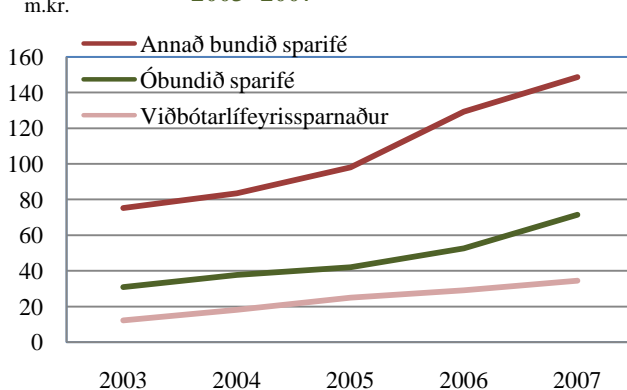
Heimild: Seðlabanki Íslands

Mynd 4. Eignir og skuldir heimilanna 2003-2007



Heimild: Hagstofa Íslands og Seðlabanki Íslands

Mynd 5. Meðaltal innlána heimilanna 2003-2007



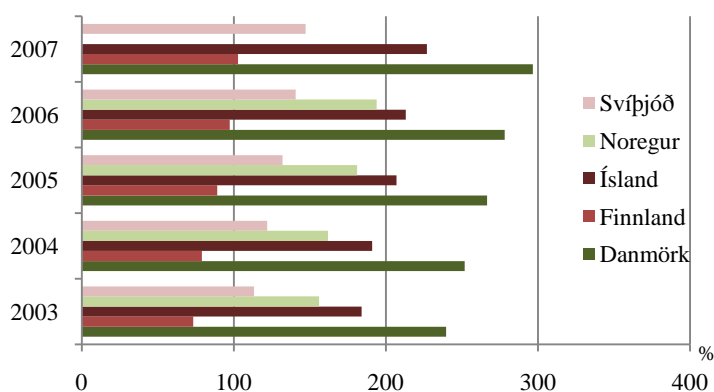
Heimild: Seðlabanki Íslands

<sup>11</sup> Seðlabanki Ísland (2008). Gögn sótt af heimasíðu dags. 2. desember 2008.

<sup>12</sup> Fjármálaeftirlitið (2008). Gögn sótt af heimasíðu dags. 20. desember 2008. Sem dæmi fóru vanskil heimila við lánastofnanir úr 6% á árinu 2003 niður fyrir eitt prósent á árinu 2007.

lengi verið meðal skuldugustu þjóða í heiminum hvort sem horft er til heimila eða fyrirtækja. Skuldirnar verða til vegna þess að heimilin eru að neyta meira en tekjur þeirra leyfa eins og fjallað var um hér að ofan. En það eru líka aðrar skýringar þegar skuldir landsmanna eru bornar saman við önnur lönd. Að hluta má rekja skuldir heimilanna til þess

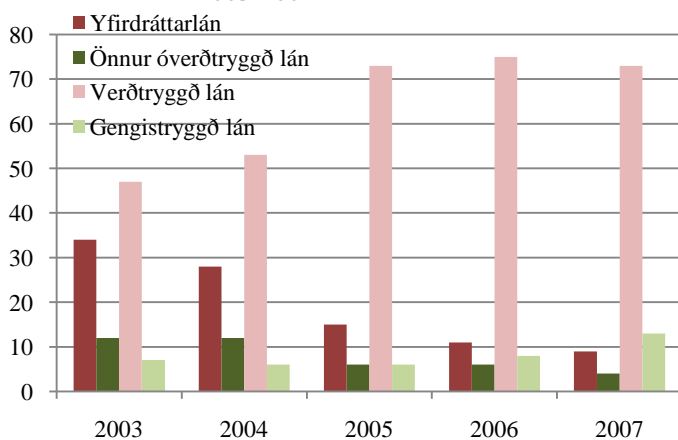
**Mynd 6. Skuldir heimilanna af ráðstöfunartekjum á Norðurlöndunum 2003-2007\***



Heimild: Hagstofur á Norðurlöndunum

\* Ekki er búið að gefa út tölur fyrir árið 2007 í Noregi

**Mynd 7. Samsetning helstu lána heimilanna 2003-2007**



Heimild: Seðlabanki Íslands

verðtryggðum og gengistryggðum lánum. Útlán verðtryggðra lána voru 47% af þessum helstu lánum til heimilanna á árinu 2003 en um 70% á árinu 2007 og gengistryggð lán fóru úr 7% í um 17% á sama tímabili. Þessi breyting á samsetningu skulda heimilanna leiddi til þess að greiðslubyrðin sem hlutfall af ráðstöfunartekjum lækkaði verulega á árunum 2004 til 2005. Má því segja að heimilin hafi verið virk í því að endurfjármagna gömul óhagstæð

að þjóðin er ung að árum<sup>13</sup> og að hluta hversu hátt hlutfall íbúðarhúsnæðis er í eigu heimilanna. Á mynd 6 má sjá skuldir íslenskra heimila af ráðstöfunartekjum í samanburði við skuldir heimila á öðrum Norðurlöndunum. Danir hafa lengi trónað á toppnum en Íslendingar eru ekki langt á eftir frændum sínum. Á árinu 2007 námu skuldir danskra heimila að meðaltali um 296% sem hlutfall af ráðstöfunartekjum en íslenskra heimila um 221%. Þegar rýnt er í skuldirnar á tímabilinu (mynd 7) þá breyttist samsetning hellsu lána heimilanna sem skýrist af því eins og getið var hér að ofan að vextir urðu mun hagstæðari en áður og samkeppnin meiri milli fjármálafyrirtækja. Á árinu 2003 voru yfirdráttarlán 34% af fjórum helstu lánaflokkum landsmanna en voru um 8% á árinu 2007. Þróunin var öfug í

<sup>13</sup> Að jafnaði eru sterk tengsl milli aldurs og skuldsetningar. Ungt fólk sem er að koma sér upp þaki yfir höfuðið kys t.d. yfirleitt að greiða vexti fyrir að fá þegar í stað aðgang að framtíðartekjum sínum með láni heldur en að búa í foreldrahúsum þar til það hefur safnað fyrir andvirði húsnæðisins. Námsmenn sem trú á því að menntun þeirra muni skila sér í hærri tekjum í framtíðinni eru líka oft tilbúnir að taka slík lán til að létta sér lífið meðan á námi stendur.



lán og/eða að lengja lán til þess að létta sér róðurinn. Þegar heildartímabilið er hins vegar skoðað sést að þessi lækkun varði aðeins í mjög skamman tíma. Árið 2007 fór greiðslubyrðin að þyngjast aftur á heildina þrátt fyrir að vextir og gengi gjaldmiðla hafi verið hagstæðari skuldurum en oft áður.<sup>14</sup> Má því leiða líkur að því að heimilin hafi nýtt sér tækifærið og skuldbætt sig til muna og mun meira en þau áður áttu kost á.

#### 4.4 Samantekt

Á heildina litið voru rekstrarskilyrði einstaklinganna og heimilanna yfirleitt góð á þessu tímabili. Það sem var slæmt við þetta tímabil var að margir tóku of mikla áhættu með því að skuldbættu sig of mikið og jafnvel umfram greiðslugetu sína og án tillits til framtíðartekna. Óljóst er hversu mikið þeir hafi verið meðvitaðir um þá áhættu sem fylgir ákveðnum lánaformum. Í dag búa heimilin við erfitt ástand vegna fjármálakreppunnar og fjöldi fólks hefur orðið fyrir miklum skakkaföllum. Þótt enginn hafi gert sér í hugarlund að ástandið yrði svona alvarlegt má alltaf búast við niðursveiflum í hagkerfinu. Það er því mikilvægt að neytendur viti hvaða áhrif breytingar í hagkerfinu hafa á eigna- og skuldastöðu þeirra, s.s. í sambandi við verðlag, vexti og gengi. Jafnframt verða neytendur að meta raunsætt væntingar sínar til framtíðartekna þegar farið er út í fjárfestingar. Eignaverð fer nú lækkandi, vextir hafa hækkað og kaupmáttur rýrnað. Einstaklingar og heimili verða því að draga verulega úr eyðslu sinni. Margir lenda nú í því að greiðslubyrðin rýkur upp og æ fleiri lenda í greiðsluferfiðleikum og í einhverjum tilvikum gjaldþroti. Mikilvægt er því fyrir heimilin í uppbyggingunni sem nú fer fram að átta sig vel á áhættunni sem fylgir mismunandi lántökum eða sparnaði með tilliti til framtíðartekna og greiðslugetu.

### 5. Staða fjármálalæsis á Íslandi

Nefndin kannaði stöðu fjármálalæsis á Íslandi. Annars vegar með tilliti til neytenda og kennslu í skólum fyrir börn og unglunga og hins vegar með því að láta gera könnun á fjármálalæsi og hegðun í fjármálum meðal Íslendinga á aldrinum 18 til 80 ára.

#### 5.1 Upplýsingar, fræðsla og ráðgjöf fyrir neytendur

Víða má finna upplýsingar um fjármálaþjónustu, fjármál heimilanna og réttindi og skyldur á heimasíðum hjá stofnunum og samtökum. Þá veita ýmis samtök, stofnanir og fyrirtæki ráðgjöf og halda fyrirlestra og námskeið. Upplýsingarnar eru þó mjög dreifðar og óljóst hvað af þeim er gæðavottað. Árangurinn hefur heldur ekki verið mældur. Hér má geta helstu aðila:

*Fjármálafyrirtæki:* Viðskiptabankar og sparisjóðir bjóða upp á greiðsluþjónustu þar sem fólk er aðstoðað við að sníða sér stakk eftir vexti í fjármálum. Sett er upp greiðsluáætlun fyrir næstu 12 mánuði og útgjaldasveiflur jafnaðar út með því að greiða

<sup>14</sup> Seðlabanki Íslands (2008), bls. 5 og 20-23.

sömu upphæð mánaðarlega. Einnig er boðið upp á sjálfvirka skuldfærslu reikninga til að auka hagræði og koma í veg fyrir að greiðsla kröfu gleymist sem hefði í för með sér óþarfan kostnað.

Í kjölfar efnahagshrunsins hafa bankar og sparisjóðir lagt mikla áherslu á einstaklingsmiðaða ráðgjöf fyrir fólk í greiðsluerfiðleikum. Aðstoð er veitt við að fá yfirsýn yfir fjármál heimilisins og gerð greiðsluáætlunar með almenn eða sértæk greiðsluerfiðleikaúrræði í huga, eftir því hvað við á hverju sinni.

Á vefsíðum fjármálafyrirtækjanna eru upplýsingar fyrir neytendur um sparnaðarleiðir, fjárfestingarleiðir, vexti, verðskrá og annað sem viðkemur einstaklingsviðskiptum. Þá birta sum fjármálafyrirtæki á vefsíðum sínum orðasöfn um hugtök í fjármálum. Viðskiptabankar og sparisjóðir hafa líka haldið reglulega svonefnd fjármálakvöld fyrir fullorðna þar sem farið er yfir hagnýt atriði varðandi fjármál heimilanna, auk þess að gefa ráð varðandi lántökur, ávöxtun og sparnað. Þá hafa bankar og sparisjóðir tekið að sér fræðslu í skólum að beiðni kennara og hannað fræðsluefni.

*Seðlabankinn:* Seðlabanki Íslands gerir sér far um að miðla til almennings upplýsingum er varða markmið peningastefnu, framkvæmd hennar, um fjármálastöðugleika og aðra starfsemi. Þetta er gert í ýmsum ritum sem gefin eru út, en þau og ýmsar aðrar upplýsingar eru aðgengilegar almenningi á heimasíðu bankans. Lögð er áhersla á að útskýra atriði er varða stjórn peningamála, s.s. beitingu stýrivaxta, áhrifaþætti verðbólgu, auk þess sem upplýst er um þætti sem varða stöðugleika í fjármálum landsmanna, sem geta bæði verið af innlendum og erlendum toga. Seðlabankinn tekur reglulega á mótí hópum skólafólks, starfsmanna og félagasamtaka til að kynna starfsemi bankans.

*Leiðakerfi neytenda:* Heimasíða á vegum talsmanns neytenda. Leiðakerfi neytenda er vefgátt þar sem neytendur geta nálgast upplýsingar, m.a. um fjármál og kannað rétt sinn, fengið aðstoð við að bera fram kvartanir, sent fyrirspurnir til hlutaðeigandi eftirlitsaðila og að lokum skotið máli, ef við á, til úrlausnar hjá kvörtunarnefndum eða öðrum úrlausnaraðilum.

*Ráðgjafarstofa um fjármál heimilanna:* Veitir alhliða ráðgjöf og fræðslu um fjármál heimilanna með útgáfu sérstakra bæklinga og fræðsluefnis. Heimili sem eiga í verulegum greiðsluerfiðleikum geta fengið endurgjaldsloausa aðstoð við að fá yfirsýn á stöðu mála, hjálp við að gera greiðsluáætlanir, velja úrræði og að semja við lánardrottna ef þess er þörf. Ráðgjafarstofan hefur líka sinnt fræðslu í skólum.

*Neytendasamtökin:* Á heimasíðu þeirra má finna margvíslegt fræðsluefni, m.a. um fjármál. Samtökin fylgjast jafnframt með verðlagi á ákveðnum tegundum vara eða þjónustu og veita félagsmönnum sínum aðgang að rafrænu heimilisbókhaldi.

*ASÍ:* Í Félagsmálaskóla alþýðu er talsmönnum og trúnaðarmönnum stéttarféлага boðið upp á námskeið um fjármál eftir samkomulagi. Markmið námskeiðsins er að hafa gott skipulag á fjármálum heimilisins og góða sýn yfir stöðu sína til þess að hafa stjórn á eigin fjárhag. Á námskeiðinu er farið yfir úrræði sem heimilin geta nýtt sér til að fá yfirsýn

á fjármál sín og hvaða leiðir eru færar ef greiðsluferfiðleikar blasa við. Þá er farið yfir ýmsar tegundir lána, kosti þeirra og galla, s.s. verðtryggð lán, óverðtryggð og gengisbundin lán. Námskeiðið er byggt upp sem sambland af fyrirlestrum, umræðum og einföldum verkefnum. ASÍ er líka í samstarfi við Vinnumálastofnun og símenntunarstöðvar á landinu um fræðslu í fjármálum.

*Fjármálaeftirlitið:* Upplýsinga- og leiðbeiningaþjónusta er fyrir neytendur í símatímum. Fjármálaeftirlitið fylgist með því að starfsemi eftirlitsskyldra aðila sé í samræmi við lög, reglugerðir, reglur eða samþykktir sem um starfsemina gilda og að starfsemin sé að öðru leyti í samræmi við heilbrigða og eðlilega viðskiptahætti. Markmiðið er að stuðla að því að hagsmunir viðskiptamanna fjármálafyrirtækja séu tryggðir og stuðla að stöðugum og trúverðugum fjármagnsmarkaði. Starfsemi þess felst hins vegar aðeins að litlu leyti í samskiptum við neytendur.

*Neytendastofa:* Stofnunin hefur m.a. eftirlit með lögum um neytendalán og á heimasíðu hennar er fjallað um þær upplýsingar sem lánveitanda ber að gefa lántaka við töku slíkra lána. Þá er einnig fjallað um hugtakið *árleg hlutfallstala kostnaðar* og bent á ákvarðanir stofnunarinnar sem byggjast á lögum um neytendalán.

*Landssamtök lífeyrissjóða:* Á heimasíðu samtakanna eru upplýsingar um lífeyrisréttindi og greinar um ýmis lífeyrissréttindamál birtar.

*Vátryggingafélög:* Á heimasíðu þeirra eru upplýsingar um tryggingar og margvíslegt fræðslufni um forvarnir.

*Ísland.is:* Upplýsingavefur á vegum forsætisráðuneytisins. Á honum má finna grunnupplýsingar um fjármál heimilanna, ýmis lög og ábendingar um hvar einstaklingar geta leitað að frekari aðstoð.

*Ráðgjafarfyrirtæki:* Ýmis fyrirtæki bjóða neytendum upp á fjármálaráðgjöf gegn greiðslu. Ekki er vitað um fjölda þeirra.

*Stofnun um fjármálalæsi:* Háskólinn í Reykjavík hefur sett á laggirnar stofnun um fjármálalæsi. Henni er m.a. ætlað að vera þekkingarbrunnur þar sem aflað er sérþekkingar með því að safna og vinna úr upplýsingum um fjármálalæsi, þar með talið fræðslufni og rannsóknir. Enn fremur að skapa umræðuvettvang fyrir viðskiptalífið, hið opinbera og ýmis samtök og halda úti vefsíðu um fjármálalæsi.

## 5.2 Upplýsingar til viðskiptavina fjármálafyrirtækja

Við mat á fjármálalæsi einstaklinga þótti nefndinni rétt að fara stuttlega yfir skyldu fjármálafyrirtækja til að upplýsa viðskiptavini sína um fyrirhuguð viðskipti. Leit nefndin í því sambandi til upplýsingaskyldu fyrirtækjanna samkvæmt lögum.

### 5.2.1 Upplýsingar vegna verðbréfavíðskipta

Í bankakreppunni hafa margir einstaklingar tapað fé á fjárfestingum, t.d. í hlutabréfum og verðbréfasjóðum. Hefur því verið velt upp hvort nægilega rík skylda hvíli á fjármálafyrirtækjum til að upplýsa viðskiptavini um eðli og áhættu víðskipta sem þeir taka

þátt í. Mjög ríkar skyldur eru lagðar á fjármálafyrirtæki í þessum efnum samkvæmt lögum um verðbréfavíðskipti, nr. 108/2007, sem tóku gildi hér á landi í nóvember 2007. Með þeim var innleidd í íslenskan rétt tilskipun ESB um markaði fyrir fjármálagerninga (e. Markets in Financial Instruments Directive) eða svokölluð MiFID- tilskipun. Hún nær til allra ríkja í EES (Evrópska efnahagssvæðinu), þ.e. aðildarríkja ESB auk Íslands, Noregs og Lichtenstein. Með nýjum lögum um verðbréfavíðskipti breyttust ýmsar mikilvægar reglur sem lúta að því hvernig fjármálafyrirtækjum ber að standa að viðskiptum með verðbréf.

Lögin hafa áhrif á alla einstaklinga og fyrirtæki (lögaðila) sem eiga í verðbréfavíðskiptum. Markmið MiFID-tilskipunarinnar er m.a. að setja samræmdar reglur um neytendavernd fjárfesta. Lögð er áhersla á aukið eftirlit, faglega framkvæmd og að viðskiptavinir fjármálafyrirtækja fái ávallt viðeigandi upplýsingar og ráðgjöf í verðbréfavíðskiptum. Áherslur nýrra laga um viðskipti með verðbréf eru:

- Að viðskipti með verðbréf verði í samræmi við fjárfestingamarkmið viðskiptavinar,
- Að viðskiptavinurinn geti borið þá fjárhagslegu áhættu sem fylgir viðskiptunum,
- Að viðskiptin séu þess eðlis að viðskiptavinurinn geri sér grein fyrir áhættunni sem fylgir viðskiptunum.

Neytendavernd fjárfesta er mismikil og fer minnkandi eftir því sem reynsla og þekking fjárfestis af verðbréfavíðskiptum er talin meiri. Því er fjármálafyrirtækjum skylt að flokka fjárfesta í þrjá meginflokka eftir ætlaðri þekkingu þeirra, tilkynna þeim hvaða flokki þeir tilheyra og hvaða þýðingu það hafi. Flokkar fjárfesta eru almennir fjárfestar, fagfjárfestar og viðurkenndir gagnaðilar. Almennir fjárfestar njóta hámarksverndar verðbréfavíðskiptalaga hvað neytendavernd fjárfesta áhrærir. Fjármálafyrirtækjum ber að afla upplýsinga um viðskiptavini til að tryggja að starfsfólk geti veitt viðeigandi ráðgjöf og þjónustu um fjárfestingar. Er þetta gert með hæfismati sem er tvíþætt. Í fyrsta lagi er viðskiptavinur metinn út frá reynslu og þekkingu og í öðru lagi metur bankinn hvort tiltekin viðskipti hæfi viðskiptavini út frá þekkingu og reynslu hans af þess konar viðskiptum. Á grundvelli hæfismatsins eru viðskiptavinir flokkaðir samkvæmt framangreindu.

Fjármálafyrirtækjum ber að setja sér reglur um bestu framkvæmd viðskipta. Inntak þeirra er í stuttu máli að tryggja skuli að fyrirmæli viðskiptavina séu framkvæmd þannig að það leiði til bestu mögulegu niðurstöðu fyrir viðskiptavininn með tilliti til verðs, kostnaðar, tíma, líkinda á því að af viðskiptunum verði, umfangs, eðlis og annarra viðeigandi þátta. Þá ber fjármálafyrirtækjum einnig að setja sér stefnu um ráðstafanir gegn hagsmunaárekstrum sem upp geta komið í starfsemi fyrirtækisins og þarf hún að vera aðgengileg viðskiptavinum. Markmið stefnunnar er að koma í veg fyrir hagsmunaárekstra á milli fyrirtækisins og viðskiptavina þess eða viðskiptavina fyrirtækisins innbyrðis. Nálgast má þessar upplýsingar á heimasíðum fjármálafyrirtækjanna eða hjá fyrirtækjunum sjálfum.

Fjármálafyrirtæki ber að veita viðskiptavinum upplýsingar um sjálft sig, þjónustuna, fjárfestingarkostina sem í boði eru og áhættuna sem þeim fylgja. Upplýsingarnar eiga að

vera skýrar og sanngjarnar og mega ekki vera villandi. Á grundvelli upplýsinganna á viðskiptavinurinn að geta tekið upplýsta fjárfestingarákvörðun.

Í reglugerð nr. 995/2007 sem sett er með heimild í lögum eru m.a. ítarleg ákvæði um upplýsingagjöf gagnvart viðskiptavinum. Í 31. gr. reglugerðarinnar er ítarlega fjallað um að fjármálafyrirtæki beri að veita viðskiptavinum sínum upplýsingar um fjármálagerninginn og þá áhættu sem honum fylgir. Upplýsingarnar skulu veittar á varanlegum miðli og með góðum fyrirvara.

Auk þessa ber að gefa viðskiptavini upplýsingar um fjármálafyrirtækið (nafn, heimilisfang, tengilið o.fl.), skilmála samningsins, hvernig varðveislu fjármálagerninga og fjármuna viðskiptavina er háttað og kostnað og önnur gjöld sem viðskiptavinur þarf að standa straum af.

### 5.2.2 Upplýsingar við lántöku

Allir lánessamningar sem gerðir eru í atvinnuskyni við neytendur um hærri fjárhæð en 15.000 kr. og til lengri tíma en þriggja mánaða eru neytendalán. Í lögum um neytendalán nr. 121/1994 er fjallað um þær upplýsingar sem lánveitandi verður að veita neytandanum og fram eiga að koma í lánessamningi. Þessar upplýsingar eru:

- Höfuðstóll lánsins, auk staðgreiðsluverðs ef lánveitandi er seljandi þjónustunnar,
- Fjárhæð útborgunar,
- Vextir,
- Heildarlántökukostnaður í krónum,
- Árleg hlutfallstala kostnaðar,<sup>15</sup>
- Sú heildarupphæð sem greiða skal, samtala höfuðstóls, vaxta og lántökukostnaðar,
- Fjöldi einstakra greiðslna, fjárhæð þeirra og gjalddagar,
- Gildistími samningsins og skilyrði uppsagnar,
- Heimild til að greiða fyrir lokagjalddaga.

Ef breyta má lánskostnaði, afborgunum eða öðrum atriðum samningsins á að koma fram við hvaða aðstæður þær breytingar geta orðið. Séu vextir lánsins breytilegir skal tilgreina með hvaða hætti það verður og við hvaða aðstæður vextirnir breytist.<sup>16</sup>

Lánveitanda ber að gefa neytandanum upplýsingar um framangreindan kostnað og hvenær kostnaðurinn fellur á. Ef kostnaðurinn er óþekktur, á lánveitandi, eftir því sem kostur er, að veita neytandanum upplýsingar um það hvernig kostnaðurinn verður reiknaður út. Í lögum er ekki fjallað um með hvaða hætti upplýsingar skuli veittar, hvernig þær séu settar fram eða tryggt að neytandinn skilji þær upplýsingar sem honum eru gefnar.

Í auglýsingum ber lánveitanda að veita upplýsingar um árlega hlutfallstölu kostnaðar. Sé lánveitandi jafnframt seljandi vöru eða þjónustu og með auglýsingunni er

<sup>15</sup> Samkvæmt skilgreiningu laganna er árleg hlutfallstala kostnaðar heildarlántökukostnaður sem hlýst af gerð lánessamnings og lýst sem árlegri prósentu af upphæð lánsins.

<sup>16</sup> Neytendastofa hefur til meðferðar mál vegna ákvæðis í skilmálum um breytilega vexti. Þegar skýrsla þessi er rituð liggur ekki fyrir niðurstaða í málinu.

kynnt lánveiting vegna vöru eða þjónustu ber að gefa upp staðgreiðsluverð. Í 13. gr. laganna er ráðherra veitt heimild til að setja reglugerð þar sem nánar væri mælt fyrir um upplýsingaskyldu í auglýsingum. Slík reglugerð hefur ekki verið sett. Í 7. gr. reglna nr. 725/2008, um verðmerkingar og aðrar verðupplýsingar sem Neytendastofa hefur sett með heimild í lögum nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er fjallað um verðupplýsingar í auglýsingum vegna neytendalána. Samkvæmt ákvæðinu ber í auglýsingum að tilgreina árlega hlutfallstölu kostnaðar svo og höfuðstól, vexti, lántöku-kostnað og áætlaða heildarfjárhæð til greiðslu. Í framkvæmd hefur Neytendastofa gert kröfu til þess að auglýsendur birti framangreindar upplýsingar við auglýsingar á neytendalánnum, sbr. ákvörðun Neytendastofu nr. 12/2008 *Villandi framsetning í auglýsingum á vaxtalausum lánnum*.

Rétt upplýsingagjöf til neytenda getur skipt miklu máli fyrir báða aðila. Neytandi byggir ákvörðun sína um töku láns á þeim upplýsingum sem hann fær og ef árleg hlutfallstala kostnaðar er of lágt reiknuð er lánveitanda óheimilt að krefja neytandann um heildarlántökukostnað sem gæfi hærri árlega hlutfallstölu kostnaðar. Nefndin telur m.a. að árleg hlutfallstala kostnaðar sé ekki nægilega vel kynnt fyrir neytendum þótt hún komi fram í lánasamningi samkvæmt ákvæðum laga. Þekking á hlutfallstölu getur auðveldað samanburð á mismunandi lánnum og hjálpar lántakanda að átta sig á því hvort þau kjör sem honum bjóðast séu góð eða slæm í samanburði við kjör annarra lánveitenda.

Hinn 23. apríl 2008 var samþykkt ný tilskipun Evrópuþingsins og -ráðsins nr. 2008/48 um neytendalán. Tilskipunin felur í sér algjöra samræmingu (e. full harmonisation) og verður hún tekin upp hér á landi á næstunni. Með tilskipuninni er markaður með neytendalán gerður gagnsærri fyrir neytendur með staðlaðri framsetningu á samanburðarhæfum upplýsingum. Samkvæmt tilskipuninni verður í auglýsingum að birta staðlaðan lista með helstu staðreyndum og tölum og í lánatilboðum verða upplýsingar til neytenda að vera settar fram á nýju, samhæfðu og samanburðarhæfu formi. Í tilskipuninni er samhæfð aðferð við útreikning á árlegri hlutfallstölu kostnaðar sem auðveldar neytendum samanburð á lánnum. Þá ber við samningsgerðina að veita neytendum allar nauðsynlegar upplýsingar með góðum fyrirvara og neytandinn getur hætt við lánsamninginn innan 14 daga frá gerð hans án sérstakrar ástæðu og án gjalds.

### 5.3. Kennsla og fræðsla

Nefndin sendi út fyrirspurnir um stöðu fjármálalæsis til kennara í félagi lífsleiknikennara, aðila sem hafa hannað kennsluefni í fjármálalæsi, deildarforseta kennaradeildar Háskóla Íslands og formanns kennaraskorar við Háskólann á Akureyri. Athugun nefndarinnar leiddi í ljós að fræðsla um fjármál er almennt af mjög skornum skammti bæði á grunn- og framhalsskólastigi. Fjármálalæsi er einungis hluti af fræðslu í lífsleiknitímum ef kennari hefur tök á eða áhuga á að kenna námsefnið. Samkeppni ríkir um hvað kennarar eiga að kenna nemendum í lífsleikni og er vægi fjármálalæsis tilviljanakennt. Nemendur á

hagfræðibrautum framhaldsskólanna lesa hins vegar bæði þjóðhagfræði og rekstrarhagfræði auk þess sem þeir læra bókhald og reikningshald.

### 5.3.1 Grunnskólar

Bankar og sparisjóðir hafa farið með eigið kennsluefni í efstu bekki grunnskóla ef eftir því hefur verið leitað. Sem dæmi má nefna *Raunveruleikinn*. Um er að ræða hermileik á vegum Landsbankans. Með leiknum eiga nemendur að fá innsýn í þær ákvarðanir sem venjulegur þjóðfélagsþegn þarf að taka á lífshlaupi sínu og hvaða tækifærum og hindrunum hann stendur frammi fyrir í lífinu. Bekkir og nemendur keppa sín á milli að fá sem flest stig.

Samband sparisjóða hefur lagt til námsefni sem heitir *Undraheimur auranna* og fjallar m.a. um peninga, ábyrgð í fjármálum og vexti. Námsefnið er kennt í skólabúðum á Reykjum í Hrutafirði sem fjölmargir nemendur í 7. bekk grunnskóla sækja vikutíma í senn.

Ráðgjafarstofa um fjármál heimilanna og Neytendasamtökin hafa sinnt fræðslu í efstu bekkjum grunnskóla eftir samkomulagi við skólayfirvöld.

Fyrirtækið *Ungir frumkvöðlar* hefur boðið upp á námskeið fyrir nemendur á aldrinum 14 til 15 ára. Markmið námskeiðsins er að vekja unglinga til umhugsunar um framtíðaráform og ábyrgð í fjármálum.

### 5.3.2 Framhaldsskólar

Nefndin lagði fyrir félag lífsleiknikennara í framhaldsskólum spurningar til að kanna viðhorf þeirra til fjármálalæsis. Í máli þeirra sem svöruðu kom fram að fræðsluefnið er fábrotið, aðstaða oft bágborin, s.s. að nemendur hafi aðgang að tölvuveri og kennara skorti þekkingu í fjármálum til að geta eflt fjármálalæsi nemenda. Margir skólar hafa þann háttinn á í lífsleiknitímum að kallaðir eru til sérfræðingar úr bankageiranum, og/eða frá Ráðgjafarstofu um fjármál heimilanna eða Seðlabanka. Ekki virðist vera um skipulagða fræðslu að ræða heldur eru sérfræðingar eingöngu fengnir þegar tækifæri gefst. Í svörum lífsleiknikennara komu fram skiptar skoðanir á því hvort það sé siðferðislega rétt að bankarnir komi að fræðslu í skólum þar sem þeir væru ekki hlutlausir.

Helsta námsefnið sem er notað í lífsleiknitímum framhaldsskóla er bókhaldsforritið *Fjárinn*. Námsefnið er kennt á tölvutæku formi og kaupa nemendur UBS-lykil til þess að fá aðgang að námsefninu sem kostaði 1.600 kr. á hvern nemenda (skv. verði í september 2008). Lykillinn var styrktur af gamla Kaupþingi og nemendur hafa því greitt minna fyrir námsefnið en það kostar í raun á hvern nemenda. Í forritinu má finna námsefni um efnahagsmál, launamál og reiknivél til að áætla útgjöld miðað við tekjur. Markmiðið með námsefninu er að nemendur vinni í sínum eigin fjármálum, setji sér markmið og takist á við að færa reglulega tekjur og útgjöld sín til þess að ná yfirsýn og efla fjármálavitund sína. Einnig læra nemendur um vinnumarkaðinn, fjármálamarkaðinn og ýmislegt sem tengist neytendum til að efla neytendavitund þeirra. Þá fá kennarar glærur með kennslupunktum og kennsluleiðbeiningum. Höfundar námsefnisins hafa boðið kennurum upp á námskeið í

verkefninu og í tengslum við námsefnið hafa þeir farið í skóla og leiðbeint kennurum í sjálfböðavinnu um hvernig megi taka námsefnið fyrir með góðum hætti.

Annað kennsluefni sem hefur verið notað í lífsleiknitímum er kennslubókin *Leikur að lífa* sem fjallar m.a. um gildismat og fjármál.

Fyrirtækið *Ungir frumkvöðlar* býður skólum upp á námskeið fyrir nemendur. Markmiðið er að efla skilning þeirra á fjölbreyttum fyrirtækjarekstri. Fjallað er um lögmál efnahagslífsins, mismunandi starfssvið og mikilvægi jákvæðra samskipta. Þau hrinda af stað fyrirtæki og gera það upp með ársreikningi og skýrslu í lok tímabilsins.

Í *menntamálaráðuneytinu* er nú verið að leggja drög að nýrri námskrá framhaldsskóla þar sem tekið er tillit til lykilhæfniþátta. Þar er kveðið á um að nemendur í framhaldsskólum eigi að búa sig undir virka þátttöku í samfélaginu og stunda nám alla ævi. Þar eru líka tjáning og samskipti á móturmáli og erlendum málum, hæfni í stærðfræði, grunnhæfni í vísindum og tækni og vald á upplýsingatækni. Þá er félagsleg og borgaraleg hæfni meðal lykilþátta menntunar, m.a. fjármálalæsi og siðfræði í einkalífi og starfi. Áhersla er lögð á frumkvæði og framtakssemi, ekki síst sköpunarhæfni.

### 5.3.3 Nám fyrir kennara

Erlendis sýna tölur að kennarar hafa litla þekkingu til þess að geta kennt börnum og unglingum í skólum um hegðun í fjármálum og stuðla þannig að auknu fjármálalæsi. Það sama má segja að eigi við hér á landi og ekki síst þegar horft er til þess að nemendur við kennaradeildir eiga ekki kost á að fá fræðslu um fjármál sem kennslugrein. Í samtali við stjórnendur á kennslusviði kom fram að það væri áhugi fyrir því að taka upp kennslu í fjármálalæsi sem valgrein við deildina. Eitt námskeið leiðir þó eingöngu til yfirborðsþekkingar og þyrfti því að tryggja nemendum og kennurum símenntunarnámskeið.

## 5.4 Rannsóknir á fjármálalæsi

Erlendis hafa kannanir á fjármálalæsi verið gerðar af stjórnvöldum og samtökum. Markmiðið er að greina fjármálafærni neytenda og hvað það er sem þá skortir til þess að skilja og taka réttar fjármálalegar ákvarðanir. Að auki eru kannanir hugsaðar sem tæki til þess að mæla árangur. Engin alþjóðleg könnun á fjármálalæsi er til og hefur því ekki verið unnt að bera saman hver staðan er milli landa. Ástæðan er sú að áhersla á fjármálalæsi hefur ekki verið mikil fyrr en á allra síðustu árum og ekki er vitað nægilega mikið í dag um menningarlega þætti í sambandi við hegðun í fjármálum og notkun fjármálahugtaka í hverju landi fyrir sig til að greina hvað sé samanburðarhæft.

### 5.4.1 Niðurstöður erlendra kannana

OECD safnar nú saman niðurstöðum úr könnunum sem hafa verið gerðar í aðildarríkjum með það að markmiði að greina vandann. Þó að aðferðafræðin á bak við kannanirnar sé ólík, er það fyrsta mat OECD að niðurstöðurnar séu um margt líkar. Kannanir frá tólf aðildarríkjum sýna allar að þátttakendur hafa takmarkaðan skilning á fjármálum. Fylgni er á



milli þekkingar í fjármálum og menntunar og tekna. Eins telja margir þátttakendur sig vita meira um fjármál en þeir í raun gera en aðrir telja að upplýsingar um fjármál séu flóknar og torskildar.<sup>17</sup> Þá benda margar kannanir til þess að ungt fólk í dag eigi erfitt með að gera fjármálaáætlun til lengri tíma. Í nýlegri danskri könnun sem gerð var á meðal ungs fólks á aldrinum 18 til 25 ára kemur fram að einn af hverjum fjórum í aldurshópi 18 til 25 ára eigi í verulegum erfiðleikum með að skilja fjármálhugtök og fjármálaþjónustu. Með öðrum orðum kemur lítið fjármálalæsi í veg fyrir að einn af hverjum fjórum á þessu aldurskeiði í Danmörku taki skynsamur og upplýstar ákvarðanir í lána- og sparnaðarmálum.<sup>18</sup> Í Hollandi var gerð könnun á hegðun og þekkingu almennings í fjármálum (18 ára aldri og eldri). Niðurstöðurnar vísa í sömu átt. Um 41% svarenda töldu sig ekki vera undirbúin til þess að mæta skakkaföllum svo sem vegna tekjumissis eða óvæntra útgjalda. Einn af hverjum þremur telur sig ekki hafa nægilega þekkingu á fjármálaþjónustu og um 60% eru með sparnaðarreikning. Enn fremur kom fram í rannsókninni að 38% svarenda sögðust ekki skipuleggja fjármál sín og einn af hverjum þrem sagðist greiða stundum eða oft reikninga eftir gjalddaga.<sup>19</sup>

#### 5.4.2 Könnun á Íslandi

Engin könnun hefur áður verið lögð fyrir almenning um fjármálalæsi hér landi en á árinu 2005 lagði Breki Karlsson könnun fyrir framhaldsskólanema.<sup>20</sup> Niðurstöður könnunarinnar sýndu að flestir nemendur voru illa læsir á fjármál. Meðaleinkunn úr könnuninni var 4,68. Hæsta einkunn var 8,25 og lakasta einkunn 1. Alls 46%, nemenda sögðust hafa mjög mikinn/frekar mikinn áhuga á að fá frekari fjármálakennslu og 31,3% sögðust hafa áhuga í meðallagi.

Nefndin taldi mikilvægt við mat á stöðu fjármálalæsis hér á landi að gera athugun á þekkingu og hegðun einstaklinga í fjármálum. Viðskiptaráðuneytið og Samtök fjárfesta lögðu fram fé til þess að standa að símakönnun á meðal almennings og var gerður samningur við Rannsókn og greiningu og Stofnun um fjármálalæsi á vegum Háskólans í Reykjavík. Undirbúningur fyrir spurningalista hófst í október 2008 og tók nefndin virkan þátt í að móta hann.

Könnunin um fjármálalæsi var gerð dagana 5. til 15. desember 2008 og náði til 966 manna tilviljunarúrtaks Íslendinga á aldrinum 18 til 80 ára. Alls tóku 622 þátt í könnuninni eða 64,6% af heildarfjölda úrtaksins. Samkvæmt niðurstöðum rannsóknarinnar eru sterkar vísbendingar um að fjármálalæsi Íslendinga sé ábótavant. Meðaltal rétttra svara um þekkingu á fjármálum var rúmlega 53%. Miðgildi rétttra svara var 9 rétt svör og algengast var að viðmælendur svöruðu 10 spurningum rétt af 16. Enginn svaraði öllum þekkingarspurningunum rétt en af þeim 16 spurningum svöruðu fjórir 15 spurningum rétt.

<sup>17</sup> OECD (2005); Kempson, E. (2008) og Expert Group on Financial Education (2008).

<sup>18</sup> TNS Gallup (Oktober 2008). Könnun unnin fyrir nefnd á vegum Efnahags- og atvinnamála í Danmörku.

<sup>19</sup> Könnun unnin af starfshópnum CentiQ (2007) á vegum hollenska fjármálaráðuneytisins.

<sup>20</sup> Breki Karlsson (september 2008).

Marktækur munur var á heildarniðurstöðum úr þekkingarspurningum eftir menntun og tekjum svarenda. Þeir sem höfðu lokið háskólaprófi stóðu sig marktækt betur en þeir sem höfðu lokið framhaldsskólaprófi og grunnskólaprófi. Þeir sem höfðu lægstu tekjurnar (minna en 200.000 kr. á mánuði) skorðu að meðaltali marktækt lægra í þekkingarhluta könnunarinnar samanborið við alla hina tekjuhópana. Þá kom fram marktækur munur á meðaltali aldurshópa þar sem elstu og yngstu hóparnir komu lakar út úr þekkingarhluta könnunarinnar, karlmenn skorðu marktækt hærra en konur og giftir eða í sambúð hærra en einhleypir. Aðrar helstu niðurstöður rannsóknarinnar eru:

Ríflega 27% aðspurðra sögðust sjálfir halda heimilisbókhald en 22% sögðu að einhver annar á heimilinu héldi heimilisbókhald. Ef skoðuð eru heimilin þá halda um 38% þeirra bókhald um tekjur sínar og útgjöld.

Rúmlega 63% landsmanna leggja fyrir í séreignalífeyrissparnað og 60% segjast eiga sérstakan varasjóð til að mæta óvæntum skakkaföllum eða tekjumissi.

Um 37% aðspurðra sögðust vera með nýtta yfirdráttarheimild. Meðalupphæð yfirdráttar þeirra í lok nóvembermánaðar 2008 nam 353.267 krónum. Hæsti yfirdráttur einstaklings í rannsókninni var 3,8 milljónir króna. Miðgildið var 245.000 krónur en algengast var að hann næmi 100.000 krónum.

Rúmlega fimmtungur þátttakenda sagðist hafa sótt um greiðslufrýstingu vegna láns sem þeir höfðu tekið. Nefndin telur rétt að nefna að þessi niðurstaða gefur ekki vísbendingu um að allir þessir aðilar séu í greiðsluferfiðleikum. Í lok október á síðasta ári gaf þáverandi viðskiptaráðherra út tilmæli til allra viðskiptabanka þar sem þeim var gert skylt og mælt til þess að önnur fjármálafyrirtæki gerðu slíkt hið sama að veita greiðslufrýstingu erlendra lána óháð efnahag skuldara.

Um 3,6% viðmælenda sögðust hafa skipt um aðalviðskiptabanka á undanförunum þremur mánuðum. Samkvæmt skýrslu samkeppnisyfirvalda á Norðurlöndunum frá árinu 2006 hættu 1,7% íslenskra heimila viðskiptum við banka sinn en 4% hófu viðskipti við nýjan banka allt árið 2004. Því er hlutfall þeirra sem hafa skipt um aðalviðskiptabanka nú nokkuð hátt. Nefndin vill benda á að hugsanlegt er að skýringin á þessu aukna hlutfalli sé að finna í þeim miklu hamförum sem gengið hafa yfir bankakerfið að undanförunu.

Um 18% þátttakenda sögðust hafa mjög litlar eða nær engar áhyggjur af eigin fjármálum. Þá segjast tæplega 23% hafa frekar eða mjög miklar áhyggjur, um 24% sögðust hafa nokkrar áhyggjur og rúmlega 35% frekar litlar áhyggjur.

Tæplega 51% aðspurðra telja mjög litlar eða nær engar líkur vera á því að þeir geti greitt afborganir af lánum eða borgað skuldir á réttum tíma á næstu 6 mánuðum.

Rúmlega 42% svarenda segjast hafa mjög eða frekar mikinn áhuga á því að fá ítarlegri fræðslu um fjármál.

Fæstir gátu svarað rétt spurningunni hver heildarrekstrarkostnaður við rekstur nýrrar bifreiðar að verðmæti 1,7 milljón króna væri u.þ.b á ári þegar allt væri með talið og miðað við 30.000 kílómetra akstur.

Innan við fimmtungur gat svarað rétt spurningunni um það hvort að gengisstyrking hefði bein áhrif eða ekki á greiðslubyrði verðtryggða lána.

Flestir gátu svarað rétt spurningunni um það hvort aukin verðbólga hefði bein áhrif, eða ekki bein áhrif, á greiðslubyrði verðtryggða lána.

Um 60% þátttakenda sögðust einhvern tíma á ævinni hafa tekið lán til að greiða skuldir. Fjórðungur sagðist hafa tekið lán til að kaupa tölvu og um 5% til að fjárfesta í hlutabréfum.

Meirihluti, eða 62%, gerði sér grein fyrir að breytilegir vextir væru áhættusamari en fastir vextir að öðru óbreyttu en að sama skapi vissu fáir, eða um 36%, að LIBOR-vextir, sem gjarnan er vísað til í skilmálum um myntkörfulán til neytenda, eru breytilegir. Í raun voru ekki margir sem vissu hvað átt var við með LIBOR-vöxtum.

Um 65% aðspurðra gátu svarað rétt spurningunni um tilgang með hækkun stýrivaxta.

Þessar niðurstöður eru í samræmi við rannsóknir sem hafa verið gerðar erlendis og komið var inn á í þessum kafla. Er það mat margra sérfræðinga og stofnana að greina megi skort á fjármálalæsi þegar um og yfir 40% landsmanna eiga erfitt með að skilja fjármálahugtök og taka upplýstar og skynsamar ákvarðanir í fjármálum.<sup>21</sup>

## 6. Niðurstöður

Í þessari skýrslu hefur verið reynt að lýsa með greinargóðum hætti hversu vel Íslendingar eru læsir á fjármál. Nefndin aflaði í þessu samhengi upplýsinga og gagna með ýmsum hætti. Gerð var könnun á þekkingu og hegðun meðal neytenda á Íslandi, rætt við kennara, stjórnendur í skólum og fulltrúa frá ýmsum samtökum. Farið var yfir námsefni í fjármálalæsi sem kennt er í skólum, skoðaðar heimasíður sem fjalla um fjármálalæsi og lög sem kveða á um neytendavernd og upplýsingar til neytenda í fjármálaviðskiptum.

Það er niðurstaða nefndarinnar að brýn þörf sé á aðgerðum til úrbóta. Almennur hefur ekki nægjanlega góða þekkingu á fjármálahugtökum og fjármálaþjónustu. Í rannsókn sem nefndin lét gera meðal almennings á fjármálalæsi kom í ljós að meðaltal réttra svara um þekkingu á fjármálum var rúmlega 53%. Fjármálalæsi er sérstaklega ábótavant á meðal tekjulægstu hópanna og þeirra sem hafa litla menntun. Þessi niðurstaða er í samræmi við erlendar rannsóknir. Niðurstöðurnar sýndu jafnframt að innan við helmingur þátttakenda taldi sig ekki hafa áhyggjur af fjármálum sínum en á sama tíma taldi meirihluti svaranda litlar eða næstum engar líkur á því að þeir gætu greitt skuldir sínar á réttum tíma á næstu sex mánuðum. Þessi niðurstaða virðist endurspeglar vel það dæmigerða hugarfar sem ríkir hjá Íslendingnum að „þetta reddast allt saman“. Staðreyndin er hins vegar sú að skuldir eru bæði áhættusamar og kostnaðarsamar og geta í sumum tilvikum orðið einstaklingnum

<sup>21</sup> Um þetta er rætt t.d. innan OECD og framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins. Enn fremur í könnun um fjármálalæsi meðal EU27-ríkjanna og í rannsóknnum sem eru tilgreindar í þessum kafla.

ofviða og endað með gjaldþroti sem erfitt er að ná sér upp úr. Þá kom fram við eigið mat á kunnáttu í fjármálalæsi að meirihluti svarenda taldi sig ekki hafa mikla þekkingu á fjármálum og aðeins 38% heimila sögðust halda heimilisbókhald.

### 6.1 Mat á aðgerðum til að bæta fjármálalæsi

Nefndin kemst að þeirri niðurstöðu að börn og unglingar fái mjög takmarkaða fræðslu um fjármál sem geti stuðlað að læsi þeirra á slíkar upplýsingar. Það er mat nefndarmanna að kennsla sem gerir nemendur betur læsa á fjármál þurfi að hefjast sem fyrst í grunnskóla. Kennslan ætti að byrja með einföldum hætti þannig að vakin sé virðing barna fyrir sparnaði og góðri meðferð fjár. Síðan sé bætt við fræðsluefni með ári hverju eftir því sem almennur þroski og skilningur eykst og nái hámarki á framhaldsskólastigi. Mikilvægt er að námsefnið taki m.a. á fræðslu um áhættu, öryggi og ábyrgð í fjármálum. Þá er ekki síst mikilvægt að nemendur þekki aðstæður á fjármálamarkaði á hverjum tíma.

Nefndin hefur áhyggjur af því að kennarar hafi ekki nægilega hæfni til þess að sinna kennslu sem miðar að því að gera nemendur betur læsa á fjármál. Það kemur heim og saman við það að nemendur á kennsluviði í háskólum landsins fá enga kennslu á þessu sviði. Nefndin telur því æskilegt að kennarar hafi aðgang að námskeiði og fái þjálfun í að kenna námsefnið. Í ljós kom að flestir kennarar sem rætt var við treystu sér ekki til að sinna sjálfir kennslunni og kölluðu því til sérfræðinga frá fjármálafyrirtækjum og/eða samtökum. Í þessu samhengi bendir nefndin á að það er nauðsynlegt að skólar hafi aðgang að hlutlausu og vönduðu fræðsluefni og að kennslan sé ekki tengd við einstök vörumerki.

Í menntamálaráðuneytinu er nú verið að semja nýja námskrá fyrir öll skólastig og í drögum að námskrá fyrir framhaldsskóla er gert ráð fyrir því að allir nemendur fái menntun í fjármálum, bæði í stærðfræði og í þeim þáttum sem lúta að almennri hæfni nemenda til að taka þátt í nútíma samfélagi. Nefndin fagnar þeirri ákvörðun en telur þó að ganga þurfi enn lengra til að styrkja fjármálalæsi meðal nemenda. Að mati nefndarinnar verður það einna helst tryggt með því að setja fjármálalæsi inn í skyldunám, bæði á grunn- og framhaldsskólastigi. Jafnframt þarf að móta framtíðaráætlun um kennsluna og námsefnið. Við mótun áætlunarinnar telur nefndin brýnt að kanna hvort núverandi kennsla skili sér í aukinni þekkingu og færni meðal barna og unglunga í fjármálum eða hvort gera þurfi breytingar þar á. Margt bendir til þess að uppstokkunar sé þörf með vísan í niðurstöður Breka Karlssonar sem gerði könnun á árinu 2005 meðal framhaldsskólanemenda eins og greint var frá fyrr í þessari skýrslu.

Í upphafi þessarar aldar og fram til síðasta árs var mikill uppgangur í samfélaginu. Neytendum buðust á þessum tíma margir valkostir í fjárfestingum og hagstæð lán til þess að fjármagna eignir og endurfjármagna eldri óhagstæðari lán. Þegar verðbólgan fór hratt vaxandi á síðasta ári og vandinn á fjármálamarkaðnum birtist hafa rauneignir í mörgum tilvikum lækkað talsvert um leið og skuldir heimilanna stórukast. Tölur frá Seðlabankanum sýna að heimilin höfðu á síðasta uppgangstíma skuldbetta sig til muna og

mun meira en þau áttu kost á áður eins og fjallað var um í skýrslunni. Ekki er þó ljóst hversu mikið einstaklingarnir og heimilin gerðu sér grein fyrir áhættunni sem fylgdu einstökum lánum. Það er því hagur allra að neytendur fái meiri fræðslu um valkosti á lánum, lífeyrissparnað, áhættu í fjárfestingum og hvernig gera megji fjárhagsáætlun til langs tíma, m.a. með tilliti til tekna og efnahagslegra aðstæðna. Enn fremur ætti ábyrgð í fjármálaviðskiptum að vera einn af lykilþáttunum í fræðslunni. Þá er mikilvægt að boða fyrirbyggju í fjármálum og hvetja fólk til að breyta hugsunarhættinum á þá lund að leggja meira fyrir með ýmiss konar sparnaði og taka síður lán til einkaneyslu.

Ýmis fjármálafyrirtæki, stofnanir og samtök birta fræðsluefni á heimasíðum sínum, s.s. um fjármálhugtök og fjármál heimilanna. Það er skoðun nefndarinnar að það væri til hagræðis að slíkt fræðsluefni væru líka á einni aðgengilegri heimasíðu á vegum einnar stofnunar eða samtaka í stað þess að vera á víð og dreif.

Nefndarmenn eru sammála um að það skorti ekki upplýsingaefni um þá þjónustu sem fjármálafyrirtækin bjóða gegnum heimasíður sínar og í bæklingum. Óljóst er þó hversu hlutlaust efnið er, hversu mikið af efninu skilar sér til neytenda og hversu mikinn skilning neytendur hafa á því. Niðurstöður rannsóknarinnar gáfu til kynna að flestir fá mestar upplýsingar um fjármál hjá fjölskyldunni og næst mest í gegnum fjölmiðla. Þar á eftir í gegnum banka og á netinu. Aðeins 4,6% þátttakenda nefndu skóla í þessu samhengi. Kostnaður sem fylgir tilteknum lánum er gjarnan lítt áberandi í kynningu og flokkast með svokölluðu „smáaletri“. Sem dæmi má nefna með árlegu hlutfallstölu kostnaðar. Þörf er á að stjórnvöld kynni betur þessa tölu fyrir neytendur enda getur hún auðveldað samanburð á mismunandi lánum.

Eins og kom fram fyrir í þessari skýrslu voru gerðar víðtækar breytingar á lögum um verðbréfavíðskipti sem tóku gildi í nóvember 2007 og lúta að reglum um viðskipti með verðbréf, svokölluð MiFID- tilskipun. Þar er lögð m.a. áhersla á að viðskiptavinur fái ávallt viðeigandi upplýsingar og ráðgjöf í verðbréfavíðskiptum sem taki mið af reynslu og þekkingu fjárfestis. Nefndin telur að hugsunin að baki löggjöfinni sé jákvæð en nefndin hefur ekki kannað hvort framkvæmdin hafi alls staðar verið fullnægjandi, þ.e.a.s. hvort tryggt sé að öll fjármálafyrirtæki afli ávallt fullnægjandi upplýsinga hjá fjárfestum og veiti réttar upplýsingar til þeirra. Brýnt er að eftirlitsstofnanir veiti fjármálafyrirtækjum aðhald og kanni reglulega hvort þau fullnægi skyldum sínum að þessu leyti.

Í dag er hverjum sem er heimilt að stunda fjármálaráðgjöf og engin skilyrði sett í lögum um veitingu starfsleyfis eða hæfisskilyrði sjálfstætt starfandi fjármálaráðgjafa að öðru leyti. Brögð eru að því að einstaklingar sem enga menntun hafa á sviði fjármála kalli sig fjármálaráðgjafa og veiti fólki í greiðsluerfiðleikum ráðgjöf gegn gjaldi. Að veita einstaklingum og fjölskyldum fjármálaráðgjöf er ábyrgðarmikið starf og mikilvægt að fagmennska og ábyrgð þeirra sem að því koma sé tryggð. Nefndin telur mikilvægt að kannað sé fyrirkomulag fjármálaráðgjafar í löndunum í kringum okkur og hvort ekki sé

ástæða til að þeir sem stundi þess konar ráðgjöf þurfi leyfi og leggi fram starfsábyrgðartryggingu líkt og fasteignasalar, sbr. lög nr. 99/2004.

Að lokum er það mat nefndarinnar að hér á landi hafi verið unnið of lítið af hálfu stjórnvalda til þess að virkja neytendur til að bæta þekkingu sína á fjármálahugtökum, vera ábyrgari í fjármálum og taka upplýstari ákvarðanir um fjármál. Aukin þekking í fjármálum hefur forvarnagildi og getur komið í veg fyrir alvarlegan greiðsluvanda eða gjaldþrot, hvort sem kreppir að í samfélaginu eða þegar einstakling skortir hæfni til þess að fjárfesta í sparnað eða fara með fé. Að mati nefndarinnar er þetta í raun velferðarmál. Stjórnvöld þurfa að tryggja neytendum óháðar upplýsingar og fræðslu, bæta aðhald með fjármálafyrirtækjum hvað varðar upplýsingagjöf, hvetja opinberlega til aðgerða til að efla fjármálalæsi, styðja við bakið á samtökum/stofnunum til þess að auka fjármálalæsi í landinu, veita neytendum aðgang að námskeiðum og gera kröfur um, eins og fyrr segir, að fjármálaráðgjafar hafi viðurkennda menntun til þess að sinna ráðgjafarstarfi.

## 6.2 Tillögur að aðgerðum

Það er ein af megin niðurstöðum nefndarinnar að þörf sé á því að stjórnvöld setji fram stefnu og aðgerðaráætlun um hvernig megi auka þekkingu Íslendinga á fjármálaþjónustu, virkni fjármála og hvernig fjármál hafa áhrif á heimilin í landinu. Í áætluninni ætti að koma fram skilgreining á ferlinu og forgangsröðun verkefna þannig að árangurinn skili sér sem best. Þetta verkefni verður þó ekki unnið á skömmum tíma heldur krefst þess að horft sé til framtíðar. Ferlið getur verið með eftirfarandi hætti, skipt eftir leiðum í menntakerfinu og leiðum fyrir almenna neytendur:

### *Menntun:*

1. Fjármálalæsi verði sett inn sem skylda í aðalnámskrá nemenda á grunn- og framhaldsskólastigi.
2. Kennarar sem sinna kennslu um fjármál hafi aðgang að námskeiðum í fjármálalæsi. Kennslan gæti farið fram innan kennslusviðs á háskólastigi, á endurmenntunarstigi eða sem sérnámskeið á vegum skóla eða stofnunar.
3. Menntamálaráðuneyti veiti kennurum aðgang að námsefni og þjálfun til þess að sinna fræðslu til að bæta læsi nemenda í fjármálum.
4. Stjórnvöld beiti sér fyrir námsefnisgerð í fjármálafræðslu fyrir börn/ungmenni t.d. með því að styrkja slíka útgáfu.
5. Stjórnvöld hvetji og styðji við bakið á hagsmunasamtökum og stofnunum til að gefa út námsefni fyrir skóla. Þá er æskilegt að sérfræðistofnanirnar veiti skólayfirvöldum, eftir þörfum, upplýsingar um hvað sé mikilvægt að leggja áherslu á miðað við breytingar á efnahagsástandi landsins sem talið er að hafi verulega þýðingu fyrir fjármál heimilanna.

6. Menntamálaráðuneyti láti gera reglulegar mælingar á kennslu í fjármálalæsi, m.a. með því að fela stofnun/samtökum að gera kannanir til að tryggja að aðgerðir til að auka fjármálalæsi skili sér í aukinni þekkingu og bættri velferð, bæði hjá einstaklingum og til að efla fjármálastöðugleika.
7. Fræðsla um fjármál hefjist í yngstu bekkjum grunnskóla með því að virkja hugsun barna um að bera virðingu fyrir sparnaði og meðferð fjár sem er grunnurinn að breyttri fjármálahegðun.

*Neytendur:*

8. Viðskiptaráðuneyti skilgreini forgangshópa í samvinnu við samtök/stofnanir sem fara með neytendamál, þ.e. eftir því hvaða hópar þurfi mest á fjármálalæsi að halda (t.d. lágtekjufólk, ungt fólk, eldra fólk eða fólk sem er meira einangrað frá samfélaginu). Nýta má niðurstöður könnunarinnar sem fjallað er um í skýrslunni.
9. Viðskiptaráðuneyti tryggi í samvinnu við eftirlitsstofnanir í neytendamálum að neytendur eigi þess kost að nálgast á aðgengilegan hátt hlutlausar upplýsingar sem eru greinanlegar frá öðrum upplýsingum, s.s. með merki frá viðurkenndum samtökum/stofnunum.
10. Stjórnvöld veiti fjármálafyrirtækjum meira aðhald um upplýsingagjöf og ráðgjöf. Annars vegar með því að styðja við bakið á samtökum og/eða stofnun til þess að halda úti heimasíðu með verðsamanburð eins og fram kemur í næsta lið. Hins vegar að hvetja til aukinnar neytendavitundar, s.s. að stjórnvöld hvetji neytendur til að vera virkari á markaðnum.
11. Stjórnvöld styðji við bakið á samtökum/stofnunum til þess að halda úti heimasíðu þar sem neytandi getur m.a. borið saman verðskrá hjá trygginga- og fjármálafyrirtækjum, gert áætlun um mánaðarleg útgjöld og reiknað út kostnað vegna lána. Í því sambandi er mikilvægt að kynnt sé fyrir neytendum árleg hlutfallstala kostnaðar, þýðing hennar og hvernig nýta megi hlutfallstöluna til að bera saman kostnað við mismunandi lán.
12. Stjórnvöld í samvinnu við fjölmiðla og samtök/stofnanir boði til átaks eða opinberrar umræðu um nauðsyn þess að auka færni einstaklinga á öllum aldri að lesa í fjármál og hvar megi nálgast hlutlausar upplýsingar. Gæta þarf að því að upplýsingastreymið fari í gegnum rétta prentmiðla og ljósvaka, þ.e. eftir því hvaða hópa eigi að ná til og að upplýsingarnar séu sniðnar að þörfum þeirra. Jafnframt þarf að tryggja að neytendur fái upplýsingar á einföldu máli þegar breytingar á fjármálaþjónustu eða í hagkerfinu eiga sér stað sem geta haft verulega þýðingu fyrir heimilin í landinu.
13. Stjórnvöld hvetji háskóla og fræðastofnanir/-setur til þess að rannsaka hegðun, viðhorf og þekkingu um fjármál. Ennfremur er mikilvægt að gera mælingar fyrir og eftir átaksverkefni eða námskeið sem eiga að auka fjármálalæsi. Með mælingum er auðveldara að meta hvort áætlun, sem stjórnvöld setur sér, skili árangri og hvernig megi bæta hana eða breyta ef þörf krefur.

14. Stjórnvöld leggi fram frumvarpstillögu um að skilgreina í lögum hæfisskilyrði sjálfstætt starfandi fjármálaráðgjafa.

#### *Fjármálafyrirtæki*

15. Fjármálafyrirtæki hvetji starfsmenn að sækja sér endurmenntun.
16. Viðskiptaráðuneyti setji reglugerð um þær upplýsingar og framsetningu þeirra upplýsinga sem fram eiga að koma í auglýsingum um fjármálaþjónustu.

### Heimildaskrá

- Alison O'Connell (2008). *Evaluating the Effectiveness of Financial Education Programmes. International Conference on Financial Education. Taking Financial Literacy to the Next level. Important Challenges and Promising Solutions.* 7-8 maí, Washington D.C.
- Breki Karlsson og Bryndís Ásgeirsdóttir (2009). Rannsókn á fjármálalæsi á Íslandi. Símakönnun framkvæmd meðal Íslendinga í desember 2008. *Stofnun um fjármálalæsi við Háskólann í Reykjavík og Rannókn og greining.*
- Breki Karlsson (2008). „Betur má ef duga skal“. Fyrirlestur haldinn fyrir nefnd á vegum viðskiptaráðherra í viðskiptaráðuneyti dags. 22. september 2008.
- Bryant, J.H. (2008). Operation HOPE. Fyrirlestur haldinn á ráðstefnu 7.-8. maí í Washington C.D um fjármálalæsi.
- CentiQ (2008). Summary of Financial insight among the Dutch. Public Survey conducted among 4.280 consumers. Commissioned by *CentQ.*
- Chris Pond (2008). National Strategies: Creation and Implementation. Fyrirlestur haldinn á ráðstefnu 7.-8. maí í Washington C.D. um fjármálalæsi.
- Diana Crossan (2008). New Zealand gets sorted on Financial Education. Fyrirlestur haldinn á ráðstefnu 7.-8. maí í Washington C.D. um fjármálalæsi.
- Expert Group on Financial Education (2008). National Strategies for Financial Education. Report, 7. október 2008. *European Commission.*
- Fjármálaeftirlitið (2008). Gögn sótt af veraldarvefnum dags. 20. desember 2008. [www.fme.is](http://www.fme.is).
- Framkvæmdastjórn Evrópusambandsins (2007). Communication from the Commission Financial Education. Brussel 18. desember 2007. *Commission of the European Communities.*



Kempson, E. (2008). Financial Capability: The Need for Empirical Data. *Personal Finance Research Centre*. University of Bristol.

Habschick, M., Seidi, B. og Evers, J. (2007). Survey of Financial Literacy Schemes in the EU27. VT Markt/2006/26H – Final Report. Financial Services, Everes Jung. *Research and Consulting*. Hamburg.

Mette Scharling (2008). Sérfræðingur hjá fjármálaeftirlinu í Danmörku. Tölvupóstur móttækinn 5. ágúst 2008, <http://www.finanstilsynet.dk/sw67.asp>.

OECD (2005). *Improving Financial Literacy*. Analysis of issues and policies. OECD.

OECD (2008). Upplýsingar skoðaðar á veraldarvefnum 20. nóvember 2008, [www.oecd.org](http://www.oecd.org).

Seðlabanki Íslands (2008). Hagtölur. Gögn sótt af veraldarvefnum 2. desember 2008. [www.sedlabanki.is](http://www.sedlabanki.is).

Seðlabanki Íslands (2008). Fjármálastöðugleiki. Útgefið af Seðlabanka Íslands, 4. rit. 8. maí 2008. [www.sedlabanki.is](http://www.sedlabanki.is)

The Economist (3. Janúar 2008). Getting it right on the money. [www.economist.com](http://www.economist.com).

TNS Gallup (2008). Money and Pension Panel Study of 18-25 years old's consumer loans and savings. *Penge- og Pensionspanelet*.

World Bank (2008). Upplýsingar skoðaðar á veraldarvefnum 2. október 2008, [www.worldbank.org](http://www.worldbank.org).

