



Δρ Παναγιώτης Ανδρέου

Αναπληρωτής Καθηγητής
Χρηματοοικονομικών
Τεχνολογικό Πανεπιστήμιο
Κύπρου

Πρόεδρος
Financial Wellbeing Institute

panayiotis.andreou@cut.ac.cy
+357 25002286

@pandreou77
/Panayiotis-andreou
www.pandreou.com

#FinancialLiteracyCY
#FinancialWellbeingCY

Υπηρεσίες e-banking και Χρηματοοικονομικός Αναλφαβητισμός

Η ραγδαία ανάπτυξη της τεχνολογίας και των τηλεπικοινωνιών, έχει αλλάξει άρδην τις ζωές των ανθρώπων, με πρωταγωνιστή το διαδίκτυο. Η σχετικά εύκολη και φθηνή πρόσβαση για όλους, οπουδήποτε και οποιαδήποτε στιγμή, καταργεί πολλούς περιορισμούς και ευκολύνει τη διεκπεραίωση πολλών άλλοτε χρονοβόρων δραστηριοτήτων, μη εξαιρουμένης της τραπεζικής εξυπηρέτησης. Το e-banking, αποτελεί τη σύγχρονη τραπεζική πρακτική όπου η εξυπηρέτηση και οι συναλλαγές των χρηστών γίνονται ηλεκτρονικά μέσω του διαδικτύου.

Τον τελευταίο καιρό, η ανάπτυξη και προώθηση της υπηρεσίας e-banking αποτελεί μια από τις πιο σημαντικές προτεραιότητες των Κυπριακών τραπεζών. Τα κίνητρα προώθησης του e-banking πηγάζουν από την αποτελεσματικότητα και την παραγωγικότητα που προσδίδει στα τραπεζικά ιδρύματα. Συγκεκριμένα, τους επιτρέπει να λειτουργούν με λιγότερα υποκαταστήματα, μειώνοντας έτσι σημαντικά τα λειτουργικά κόστη τους. Την τελευταία δεκαετία, συγκρίνοντας τον αριθμό των τραπεζικών υποκαταστημάτων στην Κύπρο από το 2009, παρατηρείται ότι το δίκτυο των τραπεζικών υποκαταστημάτων, έχει συρρικνωθεί σημαντικά και σήμερα αριθμούν σε λιγότερα από 400.

Η χρήση του e-banking προϋποθέτει ότι οι καταναλωτές έχουν τις απαραίτητες χρηματοοικονομικές γνώσεις και δεξιότητες, έτσι ώστε να είναι σε θέση να διαχειριστούν τα τραπεζικά τους ζητήματα. Με άλλα λόγια, οι χρήστες του e-banking αναμένεται ότι είναι χρηματοοικονομικά εγγράμματοι καταναλωτές ώστε να εξασφαλιστεί ότι: (i) έχουν την απαραίτητη αυτονομία και αυτοπεποίθηση για (συχνή) χρήση αυτής της υπηρεσίας χωρίς τη συμβολή και καθοδήγηση κάποιου τραπεζικού υπαλλήλου, και (ii) αυτή η υπηρεσία χρησιμοποιείται σωστά και υπεύθυνα ώστε να εξυπηρετεί με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τις καθημερινές τραπεζικές τους ανάγκες.

Δυστυχώς, όμως, μέσα από πρόσφατη ποσοτική έρευνα που διεξήγαγε το Τεχνολογικό Πανεπιστήμιο Κύπρου (ΤΕΠΑΚ) με την εταιρεία ερευνών Insights Market Research (IMR Cyprus), προκύπτει το ανησυχητικό αποτέλεσμα που καταδुकνύει τα υψηλά επίπεδα χρηματοοικονομικού αναλφαβητισμού στην



Κύπρο. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε ανάμεσα σε 600 άνδρες και γυναίκες ηλικίας μεταξύ 25 και 65 ετών, μέσω τηλεφωνικών συνεντεύξεων με τη χρήση δομημένου ερωτηματολογίου, σε παγκύπρια κάλυψη. Στόχος της μελέτης ήταν να καταγράψει τον χρηματοοικονομικό αλφαριθμητισμό ανάμεσα στον πληθυσμό και να μελετήσει την αλληλεπίδρασή του με τις τραπεζικές επιλογές και συνήθειες των ερωτηθέντων καταναλωτών.

Συγκεκριμένα, οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να απαντήσουν σε έξι (6) συνολικά ερωτήσεις που αφορούν σε βασικές χρηματοοικονομικές και τραπεζικές έννοιες. Σημαντικό στοιχείο το οποίο προκύπτει από τη συγκεκριμένη έρευνα είναι το γεγονός ότι λιγότερο από το 6% των ερωτηθέντων ήταν σε θέση να απαντήσουν σωστά σε όλες τις ερωτήσεις και ότι λιγότερο από το 40% μπορούν να θεωρηθούν ως χρηματοοικονομικά εγγράμματα άτομα. Εκτενέστερη ανάλυση των στοιχείων ανέδειξε επίσης ότι το φαινόμενο αυτό παρουσιάζεται εντονότερα στις γυναίκες, καταγράφοντας ένα χάσμα περίπου της τάξης του 10% ανάμεσα στα δύο φύλα.

Τα πιο πάνω αποτελέσματα επανεπιβεβαιώνουν την ύπαρξη αυτού του σοβαρού προβλήματος, το

οποίο έχει ήδη καταγραφεί από το 2016 σε άλλη μελέτη που διεξήγαγα ανάμεσα σε 881 Κύπριους φοιτητές (ηλικίες 18-25) και η οποία δημοσιεύθηκε πρόσφατα στο επιστημονικό περιοδικό «Cyprus Economic Policy Review». Σε εκείνη την μελέτη διαφάνηκε ότι μόνο το 37% των ερωτηθέντων είναι χρηματοοικονομικά εγγράμματα άτομα ενώ και πάλι παρατηρείται ένα πολύ σημαντικό χάσμα ανάμεσα σε άντρες και γυναίκες. Παρόμοια επίπεδα χρηματοοικονομικού αναλφαριθμητισμού καταγράφονται και από την έρευνα Standard and Poor's του 2017 όπου τοποθετεί το ποσοστό του χρηματοοικονομικού αλφαριθμητισμού ανάμεσα στον πληθυσμό στο 35% και ανάμεσα στο γυναικείο πληθυσμό χαμηλότερα στο 31%. Συνολικά, όλες οι μελέτες καταδεικνύουν πως ο χρηματοοικονομικός αναλφαριθμητισμός είναι ένα υπαρκτό πρόβλημα ανάμεσα στον πληθυσμό της Κύπρου.

Περαιτέρω ανάλυση των δεδομένων της ποσοτικής έρευνας του ΤΕΠΑΚ και της IMR Cyprus αποκαλύπτει περισσότερα ενδιαφέροντα στοιχεία. Πρώτο, ότι υπάρχει σημαντική διακύμανση του ποσοστού χρηματοοικονομικών εγγράμματων καταναλωτών στην πελατειακή βάση των Κυπριακών τραπεζών. Ενδεικτικά, το ποσοστό

χρηματοοικονομικού αλφαριθμητισμού είναι γύρω στο 35% ανάμεσα στους πελάτες των δύο μεγαλύτερων τραπεζών, ενώ ξεπερνά το 50% ανάμεσα σε αυτούς της τρίτης και τέταρτης μεγαλύτερης τράπεζας του τόπου.

Δεύτερο, ότι περίπου το 38% των ερωτηθέντων, είτε δεν έχουν λογαριασμό e-banking, ή δηλώνουν πως έχουν αλλά τον χρησιμοποιούν πολύ σπάνια, ενώ περίπου το 23% το χρησιμοποιούν σχεδόν καθημερινά και το υπόλοιπο ποσοστό του δείγματος δηλώνουν ότι το χρησιμοποιούν με μέτρια συχνότητα. Είναι αξιοσημείωτο το γεγονός ότι περισσότεροι από 1 στους 3 καταναλωτές δείχνουν μια αποστροφή προς την πρόσβαση και τη διεκπεραίωση των τραπεζικών τους συναλλαγών μέσω της υπηρεσίας e-banking. Αυτό συμβαίνει σε μια περίοδο που οι Κυπριακές τράπεζες συνεχίζουν να κλείνουν πολλά υποκαταστήματα και παράλληλα δίνουν περισσότερη έμφαση και προωθούν τις υπηρεσίες που ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να αξιοποιήσει μέσα από το e-banking.

“ Ο χρηματοοικονομικός αναλφαριθμητισμός δυσχεραίνει την ενσωμάτωση των καταναλωτών στην ψηφιακή οικονομία ”

Τρίτο και ιδιαίτερα σημαντικό, η έρευνα αποκαλύπτει επιπλέον τα εξής στοιχεία. Ανάμεσα σε όσους δηλώνουν ότι είτε δεν έχουν λογαριασμό e-banking ή έχουν αλλά τον χρησιμοποιούν πολύ σπάνια μόνο το 25% είναι χρηματοοικονομικά εγγράμματα άτομα. Εναλλακτικά, αυτό μεταφράζεται στο ότι το 75% αυτών των ερωτηθέντων είναι χρηματοοικονομικά αναλφάβητα άτομα. Ενδεικτικά καταγράφεται ένα χάσμα της τάξης του 50%! Στην αντίπερα όχθη, ανάμεσα σε όσους δηλώνουν ότι χρησιμοποιούν το e-banking σχεδόν καθημερινά, το χάσμα περιορίζεται σημαντικά εφόσον μόνο το 56% είναι χρηματοοικονομικά αναλφάβητοι με το υπόλοιπο 44% να καταγράφονται ως χρηματοοικονομικά εγγράμματοι χρήστες. Συνολικά, μια στατιστική ανάλυση όλων αυτών των στοιχείων, δείχνει ότι ο χρηματοοικονομικός αλφαριθμητισμός αυξάνει κατά 60% τις πιθανότητες τα άτομα να χρησιμοποιούν το e-banking σε συχνή βάση.

Συνοψίζοντας, διαφαίνεται μια τάση για αξιοποίηση του e-banking από τα άτομα που κατέχουν επαρκώς την χρηματοοικονομική αλφαριθμητικότητα. Εν αντιθέσει, καταναλωτές τραπεζικών υπηρεσιών που καταγράφονται ως χρηματοοικονομικά αναλφάβητοι, επιδεικνύουν μια ισχυρή τάση αποστροφής προς τις υπηρεσίες e-banking. Αν και η μελέτη δεν μπορεί να εξακριβώσει μια σχέση «αιτίου και αιτιατού» γι' αυτό το φαινόμενο, εντούτοις, διαφαίνεται να υπάρχει μια ισχυρή θετική αλληλεπίδραση μεταξύ του χρηματοοικονομικού αλφαριθμητισμού των καταναλωτών και της ενεργούς δραστηριότητάς τους στις υπηρεσίες e-banking.

Συνολικά, η έλλειψη της κατάλληλης χρηματοοικονομικής παιδείας διαφαίνεται να αποτελεί αρνητικό παράγοντα προς την υιοθέτηση και χρήση των υπηρεσιών e-banking. Με απλά λόγια, ο χρηματοοικονομικός αναλφαριθμητισμός των καταναλωτών φαίνεται να επηρεάζει με αρνητικό τρόπο την ενεργή συμμετοχή τους στην ηλεκτρονική τραπεζική, η οποία αποτελεί πλέον το βασικό δίαυλο παροχής άμεσων και φτηνών τραπεζικών υπηρεσιών. Αυτό το αποτέλεσμα δεν πρέπει να αποτελεί έκπληξη, εφόσον τα χρηματοοικονομικά αναλφάβητα άτομα δεν έχουν τη στοιχειώδη γνώση και τις απαραίτητες δεξιότητες για να μπορέσουν αυτόνομα και με αυτοπεποίθηση να χρησιμοποιήσουν την ηλεκτρονική τραπεζική. Οι διαπιστώσεις της παρούσας μελέτης, όσον αφορά στα κυπριακά δεδομένα, συνάδουν με τα συμπεράσματά πλειάδας άλλων διεθνών επιστημονικών μελετών που επισημαίνουν ότι ο χρηματοοικονομικός αναλφαριθμητισμός επηρεάζει σημαντικά και με αρνητικό τρόπο τις αποφάσεις και επιλογές των καταναλωτών στα χρηματοοικονομικά ζητήματα της καθημερινότητάς τους.

Τα ευρήματα που σχολιάζονται πιο πάνω φέρνουν στην επιφάνεια ένα ανησυχητικό φαινόμενο που θα πρέπει να προβληματίσει άμεσα τους τραπεζικούς οργανισμούς, την Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου, τους συνδέσμους καταναλωτών και άλλους θεσμούς.

Το πρόβλημα του χρηματοοικονομικού αναλφαριθμητισμού και οι επιδράσεις του στις αποφάσεις και επιλογές των καταναλωτών είναι πολύ σοβαρό θέμα και θα επανέλθω σύντομα με περισσότερα στοιχεία από την ποσοτική έρευνα του ΤΕΠΑΚ και της IMR Cyprus.