



**Zagotavljanje e-storitev za starejše (55+)**  
**Posvet v Ljubljani, 12.9.2018**

**Aktivnosti na področju finančnega opismenjevanja**

Področje finančnega poslovanja in izvrševanja finančnih transakcij je hitro razvijajoče se tako z vsebinskega vidika, kjer smo priča hitremu razvoju različnih novih finančnih produktov predvsem instrumentov varčevanja oziroma naložbenih instrumentov, kakor tudi z vidika hitrega tehnološkega razvoja na področju izvrševanja finančnih transakcij, predvsem plačil oz. digitalizacije plačil.

Različne skupine uporabnikov finančnih storitev se s finančnimi odločitvami srečujejo na vsakem koraku: ko se odločamo o smeri študija, ko rešujemo stanovanjski problem, ko izbiramo službo, ko se odločamo o oblikah varčevanja z starost in ne nazadnje vsakodnevno pri opravljanju nakupov. Zato je modro in nujno, da o financah in denarju vemo čim več, saj bomo le tako na naši življenjski poti sprejemali premišljene finančne odločitve. Zato se v okviru ZBS tekom leta odvijajo različne aktivnosti, ki so tudi v sodelovanju z drugimi deležniki, ki so usmerjene v predvsem v zagotovitev čim bolj jasne in razumljive predstavitve tveganj, ki jih potrošniki prevzemajo ali so jim izpostavljeni pri izvrševanju bančnih in drugih finančnih transakcij.

Ena izmed pomembnejših aktivnosti Zdrúženja bank Slovenije je zato Projekt finančnega opismenjevanja, ki je namenjen izboljšanju finančne pismenosti vseh starostnih skupin, saj je finančna pismenost eden izmed najpomembnejših temeljev za uspešno življenje in prihodnost vsakega posameznika.

Projekt finančnega opismenjevanja zajema dva ključna sklopa, in sicer vsebinsko osveščanje, povezano z upravljanjem financ in izvrševanjem finančnih transakcij in opismenjevanje, povezano z načini izvrševanja finančnih transakcij, ki so posledica hitrega razvoja tehnologij in digitalizacije.

**Pri vsebinskem osveščanju upravljanja financ** je pri Zdrúženju bank Slovenije v pomoč na voljo spletna stran [Vse o banki](#), na kateri je moč izvedeti veliko koristnega o financah, denarju in tudi o bančnem poslovanju ter pojmi, ki se v bančništvu pojavljajo.

Poleg tega so na spletnih straneh Zdrúženja bank Slovenije na voljo tudi **interaktivni moduli vaj v obliki kviza** za utrjevanje in razumevanje splošnega finančnega znanja, ki je pomembno ne le za izvrševanje bančnih transakcij ampak tudi širše. Vaje so objavljene na naslednji povezavi: <http://www.zbs-giz.si/zdruzenje-bank.asp?StructureId=1375>

Zdrúženje bank Slovenije pri projektu finančnega opismenjevanja sodeluje tudi z drugimi deležniki: Banko Slovenije, Ministrstvom za finance, Zavodom za šolstvo, Centrom za poklicno izobraževanje, Zvezo potrošnikov Slovenije, Ljubljansko borzo, Agencijo za trg vrednostnih papirjev, Agencijo za zavarovalni nadzor, Zdrúženjem družb za upravljanje investicijskih skladov, bankami in hranilnicami.

Da so različne skupine uporabnikov pred sprejemom ustrezne finančne odločitve dobro poučene ali da lažje zastavijo vprašanja, so sodelujoči tudi na svojih spletnih straneh pripravili veliko koristnih informacij:

- [Banka Slovenije - publikacije](#)
- [Brošure Agencije za zavarovalni nadzor](#)
- [Informativne zloženke za vlagatelje Agencije za trg vrednostnih papirjev](#)
- [Informativne brošure Slovenskega zavarovalnega združenja](#)
- [Združenje družb za upravljanje: Vodič - Kako uspešno varčevati v vzajemnih skladih](#)

Posledica **hitrega razvoja tehnologije na področju izvrševanja finančnih transakcij – digitalizacije** in spremembe v obnašanju strank na način, da se vedno manj transakcij izvrši z obiskom v bančni poslovalnici in vedno več z oddaljenim dostopom ter uporabo različnih spletnih in mobilnih aplikacij, prinaša tudi zahteve po spremembah poslovnih modelov bank ter hranilnic na način, je na voljo vedno manjše število poslovalnic. Te spremembe zahtevajo poseben poudarek na izobraževanju starostnikov in narekujejo potrebe, da se jim nove eStoritve predstavijo na njim razumljiv in preprost način, saj jim bo sicer postopoma zaradi hitrega razvoja tehnologije uporaba sodobnega načina izvrševanja finančnih transakcij vedno bolj otežena.

Po podatkih Evropske bančne Federacije je bilo v preteklem letu v EU znižano število bančnih poslovalnic kar za 9100 in podoben trend je pričakovati tudi še v prihodnjih letih. Enako se že nekaj let vztrajno znižuje število zaposlenih v bančnem sektorju, ki so fizično na voljo za nudenje informacij in pomoči starostnikom pri izvrševanju njihovih finančnih transakcij.

Ključne spremembe v okolju, ki vplivajo na tveganja, ki so jim starostniki izpostavljeni pri izvrševanju finančnih transakcij, so povezane z zlorabami in zaščito podatkov strank ter novimi alternativnimi potmi dostopanja do strank v povezavi z digitalizacijo na področju finančnih storitev/produktov.

Po drugi strani pa enako podatki Evropske bančne federacije kažejo, da so digitalne veščine in kompetence državljanov v EU na relativno nizki ravni. Namreč:

- 44 % = 169 milijonov evropskih državljanov ne obvlada osnovnih digitalnih veščin ; od tega 77 milijonov nima popolnoma nikakršnega digitalnega znanja,
- 37 % = 93 milijonov delovno aktivnih evropskih državljanov ne obvlada osnovnih digitalnih veščin,
- 80 % evropskih podjetij je izkusilo kibernetiski incident,
- vsak dan se zgodi cca 4000 raznovrstnih digitalnih napadov,
- 95 % vseh kibernetiskih incidentov je tak ali drugačen način povezanih s človeško napako.

Zato Združenje bank Slovenije pri opismenjevanju povezanim z načini izvrševanja finančnih transakcij, ki so posledica **hitrega razvoja tehnologij in digitalizacije**, posebno pozornost posveča osveščanju za **varno poslovanje preko spleta in za varno uporabo mobilnih aplikacij za izvrševanje finančnih transakcij**.

Poleg aktivnosti Združenja bank Slovenije pa članice Združenja bank Slovenije, to so banke in hranilnice, tudi neposredno izvajajo aktivnosti na področju finančnega opismenjevanja starejše populacije in tudi svojih zaposlenih. Zavedajo se, da populacija starejših predstavlja njihove najbolj zveste in cenjene stranke, zato banke in hranilnice starejšim večinoma nudijo:

- **posebno ponudbo z raznoliko paleto produktov po ugodnejših cenah.** Med njimi so tako storitve, namenjene digitalno naprednim uporabnikom kot tudi tistim, ki sodobnim tehnologijam (še) ne zaupajo povsem in raje uporabljajo bolj tradicionalne poti ali telefonsko banko. Slednja strankam omogoča bančno poslovanje na daljavo – usposobljen bančni svetovalec jim je tako na razpolago vse dni v tednu in ob

katerikoli uri dneva. To jim še posebej pride prav v tistih obdobjih, ko zaradi bolezenskih težav ali vremenskih neprilik težko pridejo v poslovalnice.

- **aktivnosti bančno finančnega opismenjevanja preko različnih dogodkov.** Banke in hranilnice v skladu z možnostmi organizirajo tudi različne dogodke, kjer njihovi sodelavci predstavijo uporabo spletne in mobilne banke in odgovarjajo na vprašanja udeležencev. Sodelujejo tudi na drugih dogodkih, ki so namenjeni upokojujencem kot so npr. srečanja upokojujencev. Tudi ob obisku poslovalnice bančni svetovalci strankam, ki to želijo, z veseljem pokažejo uporabo bankomatov (npr. plačilo položnic, polog gotovine...) ali jim razložijo uporabo spletne banke ali mobilne banke. Prav tako nekatere banke sodelujejo tudi z različnim zavodi (npr. Zlata mreža z donacijo računalnikov za namen računalniškega opismenjevanja).
- nekatere pa tudi svojim **zaposlenim** (populaciji 45+ in tistim s V. stopnjo izobrazbe) omogočajo izobraževanje s področja računalniških vsebin.

**Naš skupni izziv v prihodnje bo torej identificirati še bolj učinkovite poti naslavljanja skupine starostnikov za zagotovitev čim bolj celostnega opismenjevanja digitalnega poslovanja in osveščanja s področja varnosti poslovanja.**

Združenje bank Slovenije  
Ljubljana, 27. avgust 2018