

Paulina POTYRAŃSKA^a, dr Marzena HAJDUK-STELMACHOWICZ^B

^a Politechnika Rzeszowska im. Ignacego Łukasiewicza,
Rzeszow University of Technology

^b Politechnika Rzeszowska im. Ignacego Łukasiewicza, Wydział Zarządzania, Zakład Ekonomii,
Rzeszow University of Technology, Management Department, Department of Economics

WYKLUCZENIE FINANSOWE OSÓB W WIEKU 60+ NA RYNKU USŁUG FINANSOWYCH

Streszczenie

Wstęp i cele: W artykule przedstawiono wyniki badań pierwotnych. Zastosowano dobór celowy. Celem podjętych działań było zbadanie świadomości i opinii na temat rozumienia istoty, form oraz skali wykluczenia finansowego badanych osób w wieku 60+.

Materiały i metody: Wykorzystano metodę desk research oraz przygotowano kwestionariusz ankiety, która została rozdyskrebowana (w formie ankiety papierowej) grupie docelowej składającej się z 117 osób należących do rzeszowskich klubów i grup wsparcia seniorów. Badania zostały przeprowadzone w czwartym kwartale 2019 roku.

Wyniki: Większość ankietowanych należących do grona osób w wieku 60+ nie jest świadoma tego, że znajduje się w sytuacji wykluczenia finansowego, które w konsekwencji może prowadzić do bardzo niebezpiecznych społecznie i ekonomicznie zjawisk takich jak ubóstwo społeczne, czy ubóstwo energetyczne. Zważywszy na fakt starzenia się społeczeństwa wskazane jest włączanie osób starszych do aktywnego korzystania z pełnej oferty sektora usług finansowych. Jest to możliwe poprzez dostosowywanie jego specyfiki do potrzeb tej grupy docelowej, gdyż to ona (z racji ograniczeń m. in. wynikających z wieku) jest najbardziej narażona na negatywne skutki omawianego zjawiska (zwłaszcza w obszarze spadku jakości życia).

Wniosek: Celem każdego państwa (podobnie, jak każdego podmiotu gospodarczego) powinna być realizacja triady celów ekonomicznych, ekologicznych i społecznych. Nie będzie ona możliwa bez poważnego potraktowania wyzwań i problemów coraz istotniejszej (według danych GUS-u) grupy docelowej, która funkcjonuje w obszarze określanym mianem silver economy. Edukacja osób starszych jest kluczem do zrozumienia istoty procesów finansowych oraz zagrożeń wynikających np. z wykluczenia cyfrowego.

Słowa kluczowe: Wykluczenie finansowe, rynek usług finansowych, silver economy, zarządzanie, edukacja finansowa.

(Otrzymano: 05.12.2019; Zrecenzowano: 10.12.2019; Zaakceptowano: 15.12.2019)

FINANCIAL EXCLUSION OF PEOPLE AGED 60+ IN THE FINANCIAL SERVICES MARKET

Abstract

Introduction and aims: The article presents the results of a primary research. The aim of the undertaken actions was to examine the awareness and opinions about understanding the essence, forms and scale of the financial exclusion of people aged 60+.

Material and methods: A questionnaire was used. It was distributed in the form of a paper questionnaire, to the target group in Rzeszow clubs and groups of seniors associations. The survey was conducted in the fourth quarter of 2019.

Results: Although the results of the research are not representative, they show that most of the respondents are not aware of the fact that they are in a situation of financial exclusion. It can lead to very dangerous social and economic phenomena such as social poverty or energy poverty. Given the fact that the population is ageing, it is advisable to include older people in active participation in the financial services market and to adapt it to their needs.

Conclusion: Each country, as well as the household, should pursue a trio of economic, environmental and social objectives. This will not be possible without taking seriously the challenges and problems of the increasingly important area referred to people who create the silver economy.

Keywords: Financial exclusion, financial services market, silver economy, management, financial education.

(Received: 05.12.2019; Revised: 10.12.2019; Accepted: 15.12.2019)

1. Wstęp

Usługi finansowe świadczone są przez sektor usług finansowych, do którego należą usługi bankowe, kredytowe, ubezpieczeniowe oraz inwestycyjne. Po stronie podażowej rynku usług finansowych znajdują się instytucje finansowe, natomiast po stronie popytowej - konsumenci tych usług. Brak dostępu do poszczególnych usług finansowych, nazywany wykluczeniem finansowym. Celem srebrnej gospodarki jest wspieranie działań innowacyjnych na rzecz społeczności senioralnej i rozwijanie w tym obszarze współpracy między interesariuszami, które sprzyjać będą wyrównywaniu szans osób starszych zagrożonych społecznym wykluczeniem oraz upowszechnieniu i ochronie przysługujących im praw¹. Jak każde wykluczenie to także niesie za sobą negatywne skutki rozumiane holistycznie (w kontekście zarówno gospodarki międzynarodowej/krajowej), jak i poszczególnych sektorów, czy podmiotów i mikropodmiotów rynku biorących udział w obieg okrężnym w gospodarce. Obieg okrężny jest wizualnym modelem gospodarki, który ilustruje, jak gospodarstwa domowe i przedsiębiorstwa oddziałują na siebie poprzez rynki produktów i rynki zasobów². Z jednej strony wykluczenie finansowe powoduje ograniczenie rozwoju rynku finansowego i wpływa na poziom popytu konsumpcyjnego. Z drugiej zaś strony zjawisko to wpływa na sposób pozyskiwania i wykorzystywania środków finansowych przez gospodarstwa domowe, negatywnie oddziałując na ich budżety. W rezultacie oddziałuje ono na ważne z punktu widzenia społeczno-gospodarczego czynniki m.in.: inflację, dochód narodowy, oszczędności, inwestycje, bezrobocie, podaź, popyt oraz komponenty wpływające na jakość życia³.

Osoby starsze⁴ są szczególnie podatne na wykluczenie finansowe, niezależnie od poziomu rozwoju gospodarczego kraju. Przewiduje się, że do 2050 roku populacja Polski wyniesie 34,3 mln, z czego liczba osób po 60 roku życia stanowiła będzie 40% wszystkich Polaków (13,7mln). Dla porównania na rok 2020 szacuje się, że populacja Polski wyniesie 37,7 mln, a osoby po 60 roku życia stanowić będą 26% (9,8 mln)⁵. W związku z tym, w starzejącym się społeczeństwie znaczenie osób starszych jako konsumentów usług finansowych rośnie. Sektor usług finansowych wciąż w niewystarczającym stopniu dostrzega potencjał rynkowy tej grupy społecznej. Obecnie coraz większa liczba seniorów odczuwa ograniczenia wynikające z braku możliwości przystosowania się do coraz szybciej zachodzących zmian gospodarczych i coraz głębszych zmian technologicznych⁶. Spowodowane jest to różnymi czynnikami, takimi jak przenoszenie usług bankowych do Internetu (bankowość internetowa) czy problemy zdrowotne (wady wzroku, zaburzenia słuchu). Wykluczenie finansowe osób starszych, tj. grupy 60+ jest nieodłącznym elementem wykluczenia społecznego i stanowi jeden z współczesnych problemów ekonomicznych. Zarządzanie wiekiem, jak wskazują prace naukowe, jest ważne ze względu na dochody (sferę ekonomiczną i polityczną), zdrowie (sferę psychologiczną

¹ Piotrowska A.: *Przedsiębiorczość wśród seniorów w świetle założeń koncepcji silver economy*, *Przedsiębiorczość i Zarządzanie* 2018, Tom XIX, Zeszyt 7, Część III, s. 478.

² Muthuseshan G.: *Economics for everyone - Circular flow - Basic Framework Of An Economy*, January 2015, s. 2, https://www.researchgate.net/publication/313407426_Economics_for_everyone_-_Circular_flow_-_Basic_Framework_of_an_Economy (dostęp 18.05.2020).

³ Hajduk-Stelmachowicz M.: *Wybrane aspekty bezpieczeństwa starzejącego się społeczeństwa*, [w:] *Zagrożenia i wyzwania bezpieczeństwa współczesnego świata. Wymiar ekonomiczno-społeczny*, Oleksiewicz I., Stępień K. (red.), Wydawnictwo Rambler Press, Warszawa 2016, s. 641-656.

⁴ Rozumiane jako osoby powyżej 60 roku życia.

⁵ Redakcja portalu 60plus.pl, <https://60plus.pl/?article=1074> (dostęp: 06.05.2020).

⁶ Hajduk-Stelmachowicz M.: *Wybrane aspekty zarządzania wiekiem wobec realizacji koncepcji Work-life balance*, [w:] *Work-life balance w teorii i praktyce funkcjonowania współczesnych organizacji*, Piecuch T., Szczygieł E., (red.), Oficyna Wydawnicza Politechniki Rzeszowskiej, Rzeszów 2019, s. 137-152.

i fizyczną) oraz sferę społeczną, mającą na celu m.in. przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu, cyfrowemu oraz ubóstwu⁷.

Głównym celem artykułu jest przedstawienie istoty zjawiska wykluczenia finansowego osób 60+ w Polsce oraz próba udzielenia odpowiedzi na pytanie, w jakim stopniu grupa ta jest analizowanym zjawiskiem dotknięta.

2. Wykluczenie finansowe

Termin wykluczenie finansowe został po raz pierwszy użyty w 1993 roku przez brytyjskich geografów A. Leyshon'a i N. Thrift'a. Zauważyli oni, że w następstwie kryzysu zadłużenia krajów rozwiniętych przełomu lat 80. i 90. sektor usług finansowych przeszedł głębokie przeobrażenia. Ich konsekwencją było ograniczenie dostępu do części usług bankowochoferowanych dla niektórych grup społecznych na skutek zamykania oddziałów bankowych, co bezpośrednio wiązało się z ograniczeniem możliwości fizycznego dostępu do usług⁸. Przywołani autorzy w 1995 roku zdefiniowali wykluczenie finansowe jako procesy uniemożliwiające określonym grupom społecznym (biednym i defaworyzowanym) uzyskanie dostępu do systemu finansowego⁹.

W 1999 roku E. Kempson i C. Whyley zastosowały termin po raz pierwszy w odniesieniu do osób, które mają ograniczony dostęp do głównych usług finansowych¹⁰.

L. Anderloni i E.M. Carluccio w 2007 roku sformułowali dwa podejścia do pojęcia wykluczenia finansowego¹¹:

- w szerszym rozumieniu wykluczenie finansowe stanowią trudności w procesie zaspokojenia własnych potrzeb (napotykanie przez osoby o niskich dochodach i znajdujące się w niekorzystnej sytuacji społecznej), w sferze dostępu do systemu finansowego we wszystkich jego formach (np. odnoszących się do otwarcia i prowadzenia rachunku bankowego, możliwość korzystania z usług płatności bezgotówkowych, dostępu do przystępnych cenowo kredytów czy możliwości gromadzenia nawet niewielkich aktywów na rachunkach oszczędnościowych i inwestycyjnych),
- w zawężonym rozumieniu wykluczenie finansowe stanowi brak lub ograniczenie dostępu do usług uniwersalnych, które nie mają wpływu na budżet gospodarstw domowych, lecz stanowią jednocześnie elementy niezbędne dla życia jednostki - jej utrzymania, bezpieczeństwa i wieloaspektowego uczestnictwa w życiu gospodarczym i społecznym.

Komisja Europejska w 2008 roku zdefiniowała zjawisko wykluczenia finansowego jako proces, w którym ludzie napotykają trudności w dostępie i/lub korzystaniu z usług i produktów finansowych na głównym rynku (ang. mainstream market), które są odpowiednie do ich potrzeb i umożliwiają im prowadzenie normalnego życia w społeczeństwie, do którego należą¹².

Z kolei J. Buko (w 2011 roku) przedstawił wykluczenie finansowe w dwóch aspektach¹³:

⁷ Ibidem s. 146.

⁸ Leyshon A., Thrift N.: *The restructuring of the UK financial services industry in the 1990s: a reversal of fortune?*, Journal of Rural Studies, Vol. 9, No. 3 (1993), s. 223, 235.

⁹ Leyshon A., Thrift N.: *Geographies of Financial Exclusion: Financial Abandonment in Britain and the United States*, Transactions of the Institute of British Geographers, Vol. 20, No. 3 (1995), s. 312.

¹⁰ Kempson E., Whyley C.: *Kept Out or Opted out? Understanding and Combating Financial Exclusion*, The Policy Press, Bristol 1999, s. 4.

¹¹ Anderloni L., Carluccio E.M.: *Access to Bank Account and Payment Services [w:] New Frontiers in Banking Services. Emerging Needs and Tailored Products for Untapped Markets*, red. Anderloni L., Braga M.D., Carluccio E.M.: Berlin-Heidelberg: Springer – Verlag 2007, s. 7.

¹² European Commission: *Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion*, Brussels, May 2008, s. 9.

¹³ Buko J.: *Przeciwdziałanie wykluczeniu finansowemu jako element wspierania spójności społecznej*, „Nierówności Społeczne a Wzrost Gospodarczy”, red. M.G. Woźniak, Rzeszów 2011, s. 268.

- jako sytuację braku lub ograniczonego dostępu do enumeratywnie wskazanej grupy usług finansowych, uznanych za mające podstawowe znaczenie dla konsumenta indywidualnego;
- jako stopniowy proces odłączania się (izolowania) od rynku usług finansowych, np. ze względu na niski dochód.

Wśród przyczyn wykluczenia finansowego wymienia się przyczyny popytowe, przyczyny podażowe oraz przyczyny społeczne, które zostały scharakteryzowane w Tabeli 1.

Tab. 1. Społeczne, popytowe i podażowe przyczyny wykluczenia finansowego

Tab. 1. Social, demand and supply reasons for financial exclusion

<i>Czynniki społeczne</i>	<i>Czynniki popytowe</i>	<i>Czynniki podażowe</i>
Liberalizacja rynków finansowych, prowadząca do większej złożoności (stopnia skomplikowania) instrumentów finansowych.	Obawa o wysokie koszty towarzyszące instrumentom finansowym.	Ocena ryzyka stosowana przez instytucje finansowe.
Zmiany strukturalne zachodzące na rynkach pracy, przejawiające się częstszymi zmianami pracy i mniejszym jej bezpieczeństwem.	Przekonanie, że usługi finansowe nie są przeznaczone dla osób biednych.	Prowadzony przez instytucje finansowe marketing.
Polityka fiskalna, mogąca zbyt istotnie obciążać podatkowo usługi bankowe.	Obawa przed utratą kontroli nad finansami, brak zaufania do ich dostawców.	Warunki i rodzaje produktów oraz sposób ich dostarczania.
Zmiany demograficzne objawiające się większym współczynnikiem rozwodów czy późniejszym wiekiem opuszczania domu przez dzieci.	Skłonność do korzystania z alternatywnych źródeł finansowania.	Cena produktów finansowych.
Nierówności w uzyskanych dochodach.	Negatywne doświadczenia z przeszłości.	

Źródło: Borcuch A.: *Instytucja wykluczenia finansowego w wymiarze płatności bezgotówkowych*, *Studia i Materiały. Miscellanea Oeconomicae.*, Rok 16, Nr 1/2012, Wydział Zarządzania i Administracji Uniwersytetu Jana Kochanowskiego w Kielcach.

Source: Borcuch A.: *Institution of financial exclusion for non-cash payments*, *Studies and Materials. Miscellanea Oeconomicae.*, Year 16, No. 1/2012, Faculty of Management and Administration, Jan Kochanowski University in Kielce.

Najbardziej narażone na wykluczenie finansowe są osoby o niskich dochodach, bezrobotni, emeryci i renciści, młodzież, niepełnosprawni, osoby z niskim wykształceniem, osoby znajdujące się w pułapce zadłużenia, imigranci, rodzice samotnie wychowujący dzieci oraz osoby zamieszkujące wsie i małe miejscowości¹⁴.

3. Rodzaje wykluczenia finansowego

Najczęściej stosuje się dwie główne klasyfikacje zasugerowane przez FSA (*ang. Financial Services Authority*) oraz NBP (Narodowy Bank Polski).

Uwzględniając bariery w dostępie do usług finansowych Financial Services Authority¹⁵ wyodrębnia¹⁶: wykluczenie ze względu na dostęp geograficzny (*ang. geographical access*), wykluczenie ze względu na dostępność do usług finansowych (*ang. access exclusion*), wyklu-

¹⁴ Alińska A.: *Problem wykluczenia finansowego w Polsce*, *Ekonomiczne Problemy Usług* nr 76/2011, s. 11.

¹⁵ Financial Services Authority powołał się na klasyfikację przedstawioną w 1999 roku przez E. Kempson, C. Whyley [w:] *Kept Out Or Opted out? Understanding and Combating Financial Exclusion*, The Policy Press, Bristol 1999), którą następnie zdefiniował.

¹⁶ Financial Services Authority (FSA), *In or out? Financial exclusion: A literature and research review*, Consumer Research Paper 3, London, July 2000, s. 9.

czenie ze względu na warunki (*ang. condition exclusion*), wykluczenie ze względu na cenę (*ang. price exclusion*), wykluczenie marketingowe (*ang. marketing exclusion*) oraz samo wykluczenie (*ang. self-exclusion*).

Narodowy Bank Polski dokonując typologizacji tego zjawiska stosuje inne podejście, gdyż uwzględnia poszczególne usługi finansowe i wyróżnia¹⁷: wykluczenie płatnicze, wykluczenie kredytowe, wykluczenie oszczędnościowe, wykluczenie emerytalne, wykluczenie ubezpieczeniowe oraz wykluczenie inwestycyjne. Poszczególne charakterystyki szczegółowe odnoszące się do wymienionych klasyfikacji zostały przedstawione w tabeli 2.

Tab. 2. Klasyfikacja wykluczenia finansowego
Tab. 2. Classification of financial exclusion

Według FSA	Według NBP
Wykluczenie ze względu na dostęp geograficzny (<i>ang. geographical access</i>) - ograniczony dostęp do placówek bankowych w biedniejszych dzielnicach miast oraz wsiach, zamykanie oddziałów bankowych, ograniczenia związane z trudnościami przemieszczania się uboższych osób spowodowane brakiem samochodu.	Wykluczenie <i>płatnicze</i> - brak lub ograniczony dostęp do korzystania z rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, bankowości elektronicznej oraz bezgotówkowych instrumentów płatniczych.
Wykluczenie ze względu na dostępność do usług finansowych (<i>ang. access exclusion</i>) - ograniczenie dostępu ze względu na procesy oceny ryzyka.	Wykluczenie <i>kredytowe</i> - brak lub ograniczony dostęp do usług kredytowych i pożyczkowych w bankach.
Wykluczenie ze względu na warunki (<i>ang. condition exclusion</i>) - warunki związane z produktami finansowymi są nieodpowiednie dla potrzeb niektórych grup społecznych.	Wykluczenie <i>oszczędnościowe</i> - brak lub ograniczony dostęp do konta oszczędnościowego.
Wykluczenie ze względu na cenę (<i>ang. price exclusion</i>) - zbyt wysoka cena usług finansowych w porównaniu do możliwości finansowych niektórych grup społecznych.	Wykluczenie <i>emerytalne</i> - ograniczona oferta banków dla osób na emeryturze.
Wykluczenie <i>marketingowe</i> (<i>ang. marketing exclusion</i>) - wykluczenie ze względu na ukierunkowanie marketingu isprzedaży w inne grupy społeczne.	Wykluczenie <i>ubezpieczeniowe</i> - brak lub ograniczony dostęp do usług ubezpieczeniowych.
<i>Samo-wykluczenie</i> (<i>ang. self-exclusion</i>) - osobista decyzja danej osoby spowodowana założeniem, że z góry zostanie odrzucona lub nie będzie w stanie pozwolić sobie na daną usługę finansową.	Wykluczenie <i>inwestycyjne</i> - brak lub ograniczony dostęp do usług giełdowych.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie Financial Services Authority (FSA), *In or out? Financial exclusion: A literature and research review*, Consumer Research Paper 3, London, July 2000, p. 9 oraz http://www.nbp.org.pl/systemplatniczy/wykluczeniefinansowe/download/wykluczenie_platnicze_w_polsce_i_innych_krajach_ue.pdf (dostęp: 06.05.2020)

Source: Elaboration of the Authors based on Financial Services Authority (FSA), *In or out? Financial exclusion: A literature and research review*, Consumer Research Paper 3, London, July 2000, p. 9 and http://www.nbp.org.pl/systemplatniczy/wykluczeniefinansowe/download/wykluczenie_platnicze_w_polsce_i_innych_krajach_ue.pdf (accessed 06.05.2020).

W literaturze przedmiotu stosuje się także pojęcie niedostatecznego korzystania z usług bankowych (finansowych), co określa się jako „underbanked” wobec stosowanego „unbanked” względem osób wykluczonych finansowo.

¹⁷ http://www.nbp.org.pl/systemplatniczy/wykluczeniefinansowe/download/wykluczenie_platnicze_w_polsce_i_innych_krajach_ue.pdf (dostęp: 03.11.2019).

4. Metodologia pracy badawczej i analiza wyników badań własnych

Podmiotem badań „Wykluczenie finansowe osób w wieku 60+” były osoby spełniające kryterium wieku (dobór celowy), natomiast przedmiotem badań była kwestia zbadania opinii przedstawicieli grupy docelowej w zakresie ich odbioru wykluczenia finansowego. Przeprowadzono badania ilościowe z wykorzystaniem kwestionariusza ankiety, który został rozdyskrebowany w formie ankiety papierowej.

Badania zostały przeprowadzone w czwartym kwartale 2019 roku. Respondenci odpowiedzieli na 23 szczegółowe pytania wśród których znalazły się między innymi pytania związane z poczuciem wykluczenia finansowego oraz stosunku do banków i usług finansowych. Badaniem zostało objętych 117 respondentów, składających się z 70 kobiet i 47 mężczyzn w wieku 60+ z rzeszowskich klubów i grup wsparcia seniorów, ponieważ były to miejsca najłatwiej dostępne w kontekście dotarcia do grupy docelowej. Głównym celem badania było zidentyfikowanie skali zjawiska wykluczenia finansowego w badanej grupie respondentów.

Przyjęto założenie, że osoby w wieku 60+ są w grupie szczególnie narażonej na zjawisko wykluczenia finansowego. Istotnym punktem badań było sprawdzenie, jaka jest wiedza i świadomość ankietowanych w zakresie istoty omawianego zjawiska. Wyniki badań nie są reprezentatywne.

W pierwszej części ankiety respondenci zostali poproszeni o udzielenie odpowiedzi na pytania odnoszące się do przynależności demograficzno-społecznej¹⁸.

Biorąc pod uwagę kryterium wieku i płci respondenci zostali podzieleni na osiem grup:

- kobiety w wieku 60-65 (17,9%),
- mężczyźni w wieku 60-65 (8,5%),
- kobiety w wieku 66-70 (15,4%),
- mężczyźni w wieku 66-70 (7,7%),
- kobiety w wieku 71-75 (18,8%),
- mężczyźni w wieku 71-75 (12%),
- kobiety w wieku powyżej 75 (7,7%),
- mężczyźni w wieku powyżej 75 (12%).

Mieszkańcami miast było 61% ankietowanych, natomiast wsi - 39% respondentów. Nie jest to zaskakujące bowiem, jak powszechnie wiadomo kobiety żyją dłużej i w analizowanej grupie wiekowej jest ich więcej. Sytuacja ekonomiczno - społeczna badanych (biorąca pod uwagę wykształcenie, sytuację zawodową, źródło utrzymania oraz dochody) przedstawiona została w tabeli 3.

Znacząca część respondentów biorących udział w badaniu posiada wykształcenie średnie (37,6%) oraz zasadnicze zawodowe (35,9%). Biorąc pod uwagę sytuację zawodową 85% ankietowanych to emeryci, którzy pobierają emeryturę wypracowaną przez siebie (68,38%). Najwięcej badanych (43%) pobierało emeryturę w wysokości 1501-2500 zł.

¹⁸W metryczce znalazły się pytania o płeć, wiek, wykształcenie, miejsce zamieszkania, sytuację zawodową, źródło utrzymania oraz dochody.

Tab. 3. Typologizacja respondentów ze względu na wykształcenie, sytuację zawodową, źródło utrzymania oraz dochody
 Tab. 3. Typologisation of respondents in terms of education, work situation, source of income and profits

<i>Klasyfikacja</i>	<i>% respondentów</i>
WYKSZTAŁCENIE	
podstawowe	12%
zasadnicze zawodowe	35,9%
średnie	37,6%
wyższe	14,5%
SYTUACJA ZAWODOWA	
bezrobotny/-a	0%
pracujący/-a	5%
emeryt/-ka	85%
rencista/-ka	9%
inna (jaka?)	1%
ŹRÓDŁO UTRZYMANIA	
praca na etat	5,13%
praca na umowę zlecenie	0,85%
praca na umowę o dzieło	0%
emerytura wypracowana przez siebie	68,38%
emerytura po małżonku	7,69%
renta rodzinna	0,85%
renta z tytułu niezdolności do pracy	8,56%
pomoc od innych osób (utrzymują mnie dzieci/wnuki)	1,71%
zasiłek	0%
gospodarstwo rolne	5,98%
własna działalność gospodarcza	0%
inne (jakie?)	0,85%
DOCHODY	
wynagrodzenie powyżej średniej krajowej (> 5084,56 zł brutto ¹⁹)	0%
wynagrodzenie poniżej średniej krajowej (< 5084,56 zł brutto)	5%
emerytura do 500 zł	0%
emerytura w wysokości 501-1500 zł	32%
emerytura w wysokości 1501-2500 zł	43%
emerytura powyżej 2500 zł	9%
renta do 500 zł	0%
renta powyżej 500 zł	9%
zasiłek do 500 zł	0%
zasiłek powyżej 500 zł	0%
inne (w jakiej wysokości?)	2%

Źródło: Opracowanie własne.

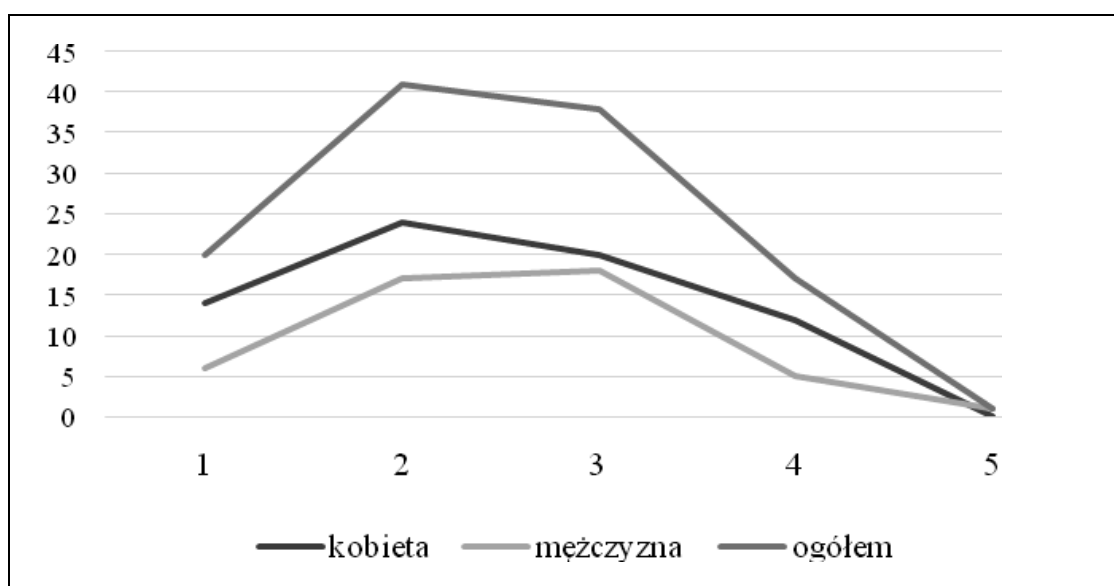
Source: Elaboration of the Authors.

¹⁹ Według Głównego Urzędu Statystycznego na dzień 17 października średnie krajowe wynagrodzenie wynosi 5084,56 zł brutto. Od czasu przeprowadzania badań kwota uległa powiększeniu do 5285,01 zł brutto na miesiąc kwiecień 2020 roku.

5. Poczucie wykluczenia finansowego osób w wieku 60+ na rynku usług finansowych w wynikach badań własnych

Zasadnicza część ankiety miała na celu zbadanie poziomu świadomości/wiedzy respondentów na temat istoty wykluczenia finansowego oraz ustalenie czy badana grupa utożsamia się z omawianym zjawiskiem.

Ankietowani zostali poproszeni o ocenę skali od 1 (niezadowolająca) do 5 (zadowolająca) stopnia zadowolenia ze swojej obecnej sytuacji finansowej (Rys. 1). Największy odsetek wśród badanych kobiet (21%) ocenił swoją sytuację finansową na poziomie 2, natomiast wśród mężczyzn był to poziom 3 (15%).



Rys. 1. Stopień zadowolenia z obecnej sytuacji finansowej respondentów

Źródło: Opracowanie własne

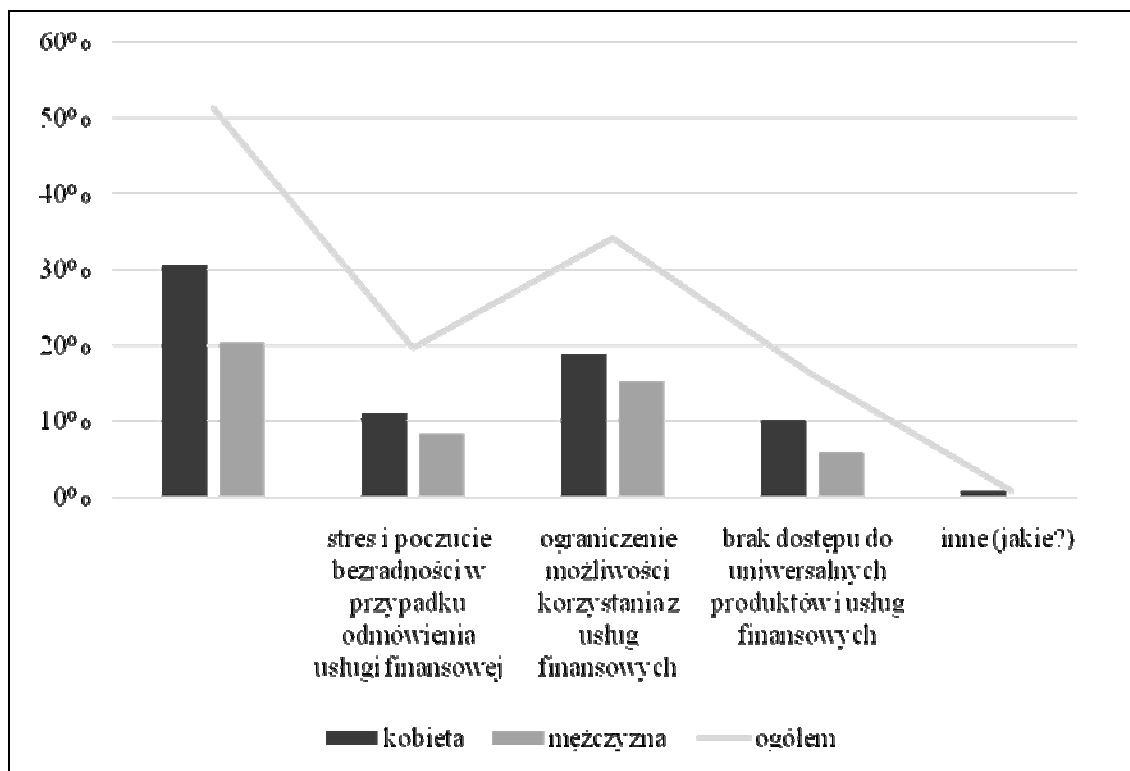
Fig. 1. Level of satisfaction with the current financial situation of respondents

Source: Elaboration of the Authors

Wyniki badań pokazały, iż najczęściej respondentów utożsamia wykluczenie finansowe z poczuciem braku kontrolowania sytuacji podczas próby skorzystania z usług finansowych (ponad 50%). Na drugim miejscu pojawiły się ograniczenia możliwości korzystania z usług finansowych (34 %) (Rys. 2).

Respondenci czują się zagrożeni tym, iż na skutek ich wieku, ułomności, problemów ze zdrowiem zostaną oszukani lub nie zostaną im udzielone usługi finansowe tj. zaciąganie kredytu w banku (44 %), zaciąganie pożyczki w parabanku (39%) oraz zakup ubezpieczenia na życie w agencji ubezpieczeniowej (28%).

Zapytano respondentów, czy spotkali się z przejawami wykluczenia finansowego (Rys. 3). Większość ankietowanych (58%) odpowiedziała, że nie spotkała się z omawianym zjawiskiem, 23% odpowiedziała twierdząco, natomiast aż 19% nie miało zdania.

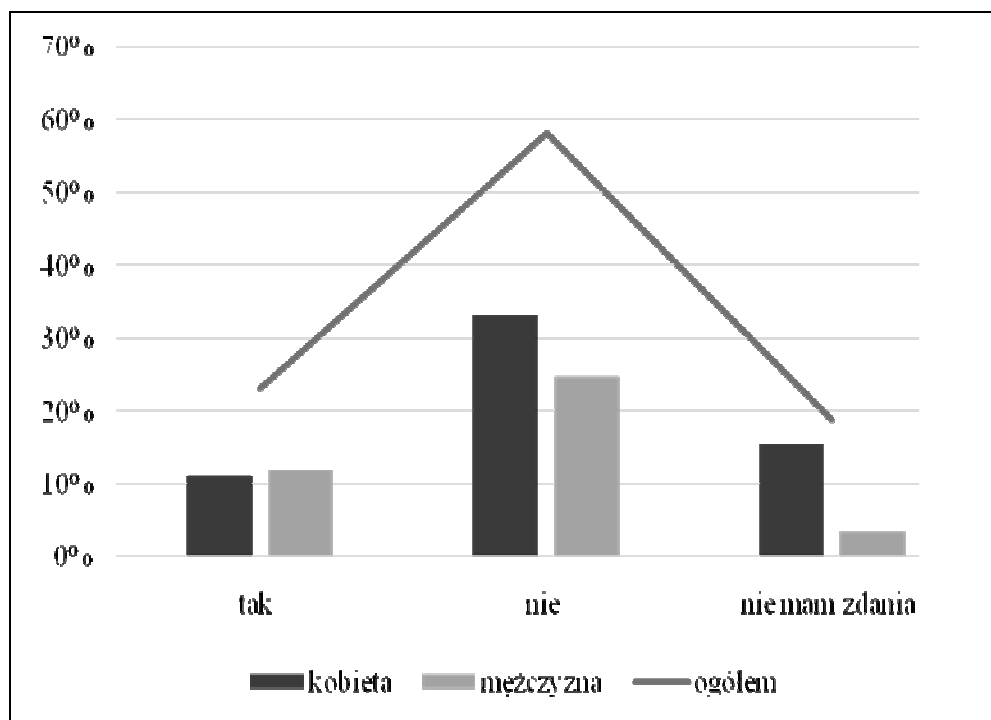


Rys. 2. Definiowanie zjawiska wykluczenia finansowego zdaniem respondentów

Źródło: Opracowanie własne

Fig. 2. Defining the phenomenon of financial exclusion according to the respondents

Source: Elaboration of the Authors



Rys. 3. Doświadczenia związane ze zjawiskiem wykluczenia finansowego

Źródło: Opracowanie własne

Fig. 3. Experience of financial exclusion

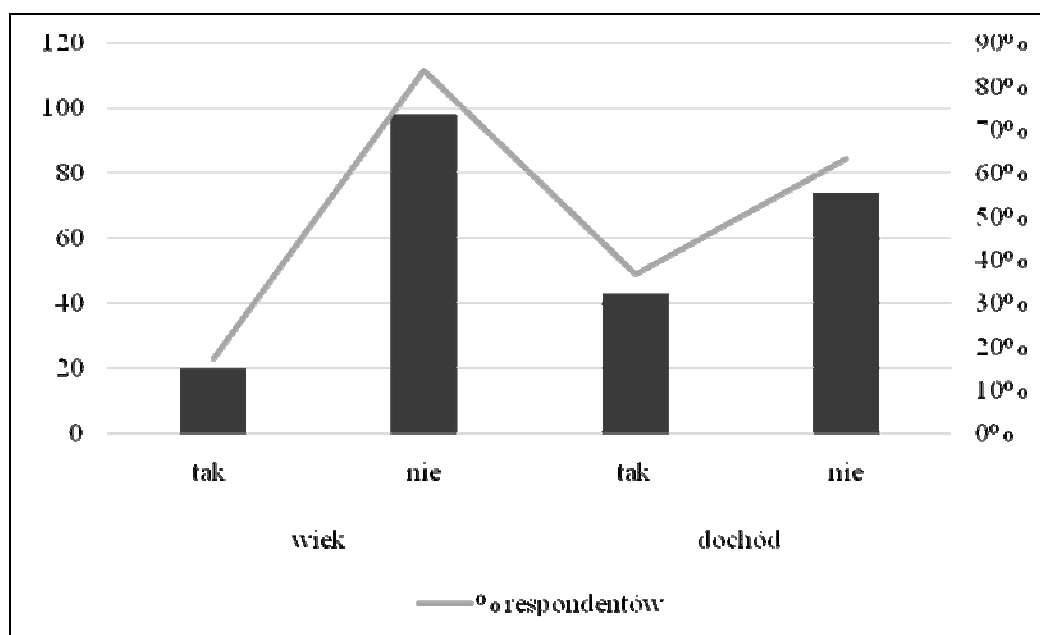
Source: Elaboration of the Authors.

6. Stosunek osób 60+ do banków, instytucji parabankowych i oferowanych przez nie usług finansowych

Ankietowani zostali poproszeni o wskazanie usług bankowych, z których korzystali w przeciągu ostatnich pięciu lat. Okazało się, iż w analizowanym okresie 38% badanych posiadało rachunek bankowy, tzw. ROR, 28% posiadało konto oszczędnościowe/lokaty, 16% posiadało kartę debetową/kredytową, 31% realizowało wpłaty i wypłaty gotówkowe, natomiast 14% obsługiwało przelewy bankowe. W badanej grupie 20% zaciągnęło i/lub spłacało kredyty oraz 18% zaciągnęło i/lub spłacało pożyczkę. W przeciągu ostatnich 5 lat 6% z grona badanych osób nie korzystało z usług bankowych w ogóle. Spowodowane to było złymi doświadczeniami z przeszłości.

Respondentów zapytano także czy w ciągu ostatnich 5 lat zdarzyła im się sytuacja odmówienia udzielenia kredytu/pożyczki bankowej spowodowana ich wiekiem 60+, bądź osiąganą przez nich wysokość dochodów (Rys. 4). Biorąc pod uwagę oba kryteria łącznie, należy zauważyć iż, aż 30% osób doświadczyło odmowy. W tym, 17% ankietowanych odmówiono udzielenia kredytu/pożyczki ze względu na wiek, a 37% - ze względu na wysokość dochodów. Okazało się, iż w gronie wykluczonych z partycypowania w pożyczce/kredycie znalazło się 14 takich osób, które deklarowały, iż nie spotkały się wcześniej (w odniesieniu do swojej osoby) ze zjawiskiem wykluczenia finansowego. Oznacza to, że dla części badanych termin ten jest nieznany, bądź niezrozumiały.

Następnie zapytano respondentów czy zdarzyła się im sytuacja odmówienia udzielenia kredytu/pożyczki bankowej ze względu na wiek oraz wysokość dochodów (Rys. 4). Biorąc pod uwagę oba kryteria, aż 30% osób doświadczyło takiej sytuacji, natomiast stosując podział, 17% ankietowanym odmówiono udzielenia kredytu/pożyczki ze względu na wiek, a 37% - ze względu na wysokość dochodów. W tym miejscu należy zaznaczyć, że 14 ankietowanych, którym odmówiono tej usługi bankowej odpowiedziało, że nigdy nie spotkało się ze zjawiskiem wykluczenia finansowego. Wystąpienie tej sytuacji świadczy o niewystarczającym poziomie świadomości i edukacji finansowej badanych.



Rys. 4. Doświadczenia związane z odmówieniem udzielenia kredytu/pożyczki bankowej

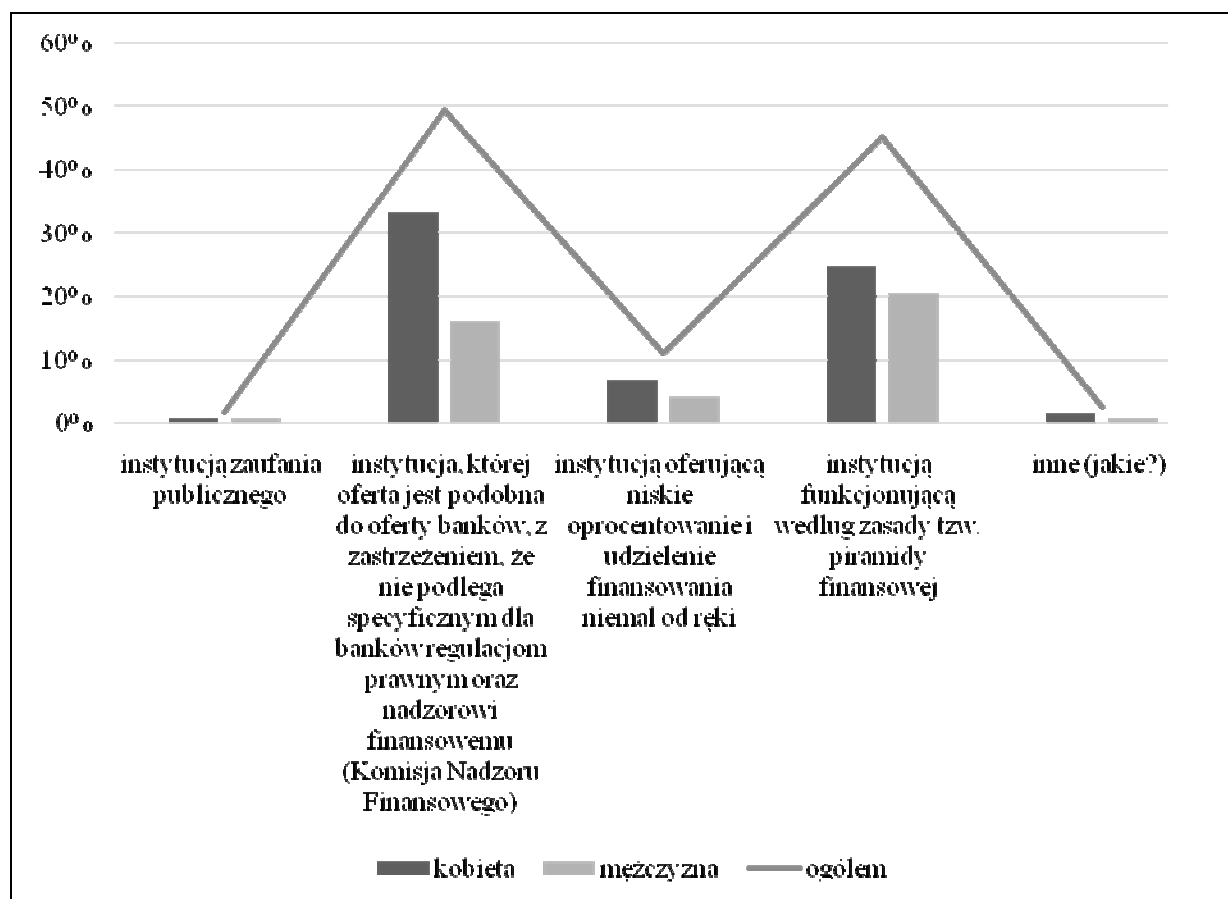
Źródło: Opracowanie własne

Fig. 4. Experience with the refusal of a bank loan

Source: Elaboration of the Authors

W pracy starano się także ustalić jakie były przesłanki zaciągnięcia kredytu/pożyczki. Powodem zaciągnięcia kredytu/pożyczki bankowej wskazywanym przez ankietowanych były przede wszystkim wysokie koszty leczenia (55%), zbyt niska emerytura (39%), a także inne, m.in. remont, zakup opału (19%).

W celu zweryfikowania poziomu wiedzy respondentów na temat alternatywnych instytucji do instytucji bankowych zadano szereg pytań dotyczących tego zagadnienia. Najpierw poproszono ankietowanych o zdefiniowanie instytucji parabankowej (tzw. parabanku) (Rys. 5). Co druga ankietowana osoba wskazała definicję parabanku, jako instytucji, której oferta jest podobna do oferty banków, z zastrzeżeniem, że nie podlega specyficznym dla banków regulacjom prawnym oraz nadzorowi finansowemu (Komisji Nadzoru Finansowego). Respondenci równie często wskazywali parabank jako instytucję funkcjonującą według zasady tzw. piramidy finansowej (45%). Większość ankietowanych (88%) odpowiedziała, że nie korzystała z instytucji parabankowej, 8% odpowiedziała twierdząco, natomiast 4% nie pamiętała. Co więcej, 86% badanych nie skorzystałoby z parabanku w przypadku odmówienia udzielenia kredytu/pożyczki bankowej, 11% byłoby skłonnych, a 3% zdecydowałoby się na skorzystanie z usług.



Rys. 5. Definiowanie instytucji parabankowej zdaniem respondentów

Źródło: Opracowanie własne

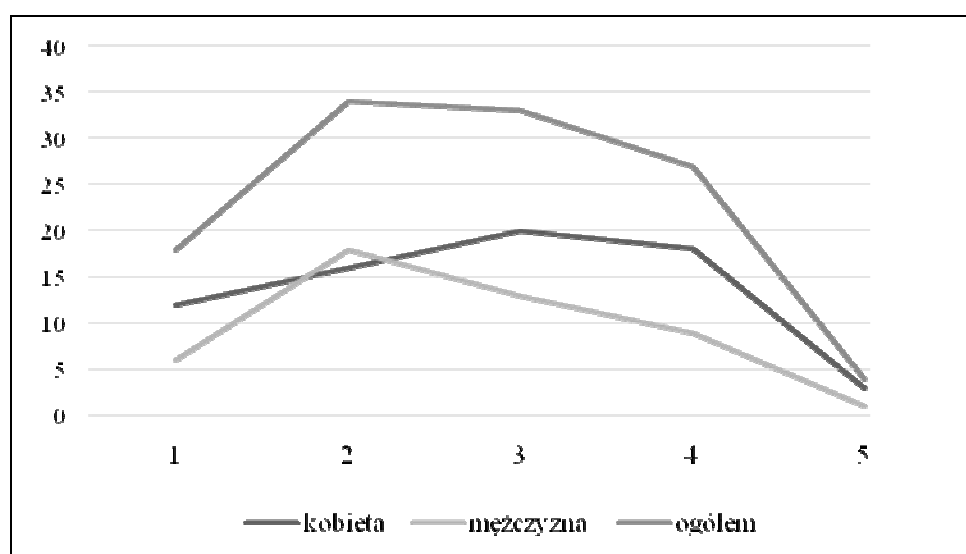
Fig. 5. Defining a parabank institution according to the respondents

Source: Elaboration of the Authors

Kolejny aspekt ankiety stanowił zakup sprzętów RTV i AGD w systemie sprzedaży ratalnej. Ponad 77% ankietowanych kupowało sprzęty RTV na raty przynajmniej raz w życiu, co więcej, w przypadku sprzętów AGD jest to, aż 82%. Prawie 15% osób doświadczyło sytuacji odmówienia sprzedaży sprzętów RTV, natomiast 21% w przypadku sprzętów AGD w syste-

mie ratałnym. Należy zwrócić uwagę na fakt, że sprzęty AGD są współcześnie urządzeniami pierwszej potrzeby. Zgodnie z wynikami przeprowadzonych badań ich zakup jest bardziej narażony na problem wykluczenia finansowe w porównaniu do sprzętów RTV. Warto wspomnieć, iż 12 ankietowanych, którym odmówiono sprzedaży urządzeń RTV i AGD wcześniej zadeklarowało, że nigdy nie spotkało się ze zjawiskiem wykluczenia finansowego, To potwierdza konieczność poprawy poziomu edukacji finansowej osób starszych np. w ramach Uniwersytetów III wieku, czy lokalnych stowarzyszeń/grup działania/klubów wspierających osoby starsze. Konieczne jest projektowe podejście do tematu uwzględniające przemyślany i jasno określony zakres projektów edukacyjnych, konkretny budżet i czas ich realizacji tak, aby mogły one trafić do grupy docelowej poprawiając jakość jej życia²⁰.

Na koniec poproszono respondentów o wyrażenie opinii na temat wybranych aspektów jakości obsługi i usług finansowych w skali od 1 (niezadowolająca) do 5 (zadowolająca). W badaniu odniesiono się do obsługi klienta, języka umów, kwestii związanych z niekorzystaniem z telefonu dotykowego i Internetu (Rys. 6).



Rys. 6. Stopień zadowolenia z jakości obsługi i usług finansowych zdaniem respondentów

Źródło: Opracowanie własne

Fig. 6. Level of satisfaction with the quality of service and financial services according to the respondents

Source: Elaboration of the Authors

Jakość obsługi i usług finansowych kobiety (17%) oceniły na poziomie 3, natomiast wśród mężczyzn dominował poziom 2 (15%). Warto podkreślić, że aż 72% ankietowanych oceniło obsługę i usługi finansowe w skali od 1 do 3 (czyli na bardzo niskim poziomie, jeżeli chodzi o satysfakcję analizowanej grupy klientów). Warto zaznaczyć, iż 58% spośród tych osób odpowiedziało wcześniej, że spotkało się ze zjawiskiem wykluczenia finansowego.

Percepcja oceny jakości obsługi wynika m. in z tego jakie formy komunikacji stosują pracownicy instytucji finansowych. Ważne jest to, czy posiadają postawę empatyczną wobec np. braków wiedzy technologicznej, czy braku dostępu/wiedzy o użyciu Internetu przez tą grupę klientów. Osoby starsze zgłaszały, iż w wieku emerytalnym (zwłaszcza w małych miejscowościach) mają problem z dostaniem się na kursy finansowane z UE i kształcące w zakresie korzystania z e-usług („bo są za starzy”).

²⁰ Hajduk-Stelmachowicz M.: *Planowanie wdrożenia koncepcji work-life-balance jako komponentu podejścia projektowego*, [w:] *Work-life balance w teorii i praktyce funkcjonowania współczesnych organizacji*, Piecuch T., Szczygieł E., (red.), Oficyna Wydawnicza Politechniki Rzeszowskiej, Rzeszów 2019, s. 119-134.

Z tej przyczyny nie mogą korzystać np. z lepszych ofert bankowych i „muszą ufać pracownikom instytucji finansowych nie zawsze działających na ich korzyść, tylko na korzyść pracodawcy”

7. Wnioski

- Do najczęstszych skutków wykluczenia finansowego Polaków należą:
 - z perspektywy samych wykluczonych wyższe opłaty za realizację transakcji finansowych, brak dostępu do określonych usług finansowych lub ryzyko kradzieży ich aktywów;
 - z perspektywy podmiotów rynku usług finansowych utrata potencjalnych klientów i zysku, posiadanie mniejszej ilości środków do dyspozycji;
 - warto także zwrócić uwagę na wyższe koszty państwa związane z obsługą wypłat emerytury rent (poprzez ponoszenie kosztów stałych np.: listonoszy).
- Analiza wyników przeprowadzonych badań własnych umożliwiła sformułowanie kluczowych wniosków:
 - jedna trzecia badanych respondentów w wieku 60+ posiada rachunek bankowy;
 - dwie trzecie badanych podlega zjawisku wykluczenia właśnie przez brak dostępu do ROR-u w banku - czego nie zawsze są świadomi.

Samowykluczenie wynika w znacznej mierze z „obawy i poczucia zagrożenia przed oszustwem”. Ponadto wykluczenie pojawia się na skutek „odmówienia udzielona usług finansowych w konsekwencji ustalenia ich wieku, ułomności/niepełnosprawności, problemów ze zdrowiem”. Spowodowane jest to również brakiem wiedzy i dostępu do nowoczesnych rozwiązań z zakresu ICT oraz strachem przez technologią i cyfryzacją usług finansowych (cyberzagrożenia).

- Niespełna jedna czwarta ankietowanych zadeklarowała, że odczuwa wykluczenie finansowe. Zaledwie 8 respondentów (7% badanych) uważa, iż ich nie dotyczy wykluczenie finansowe w żadnym aspekcie. Pozostała część, czyli 70% pytanych osób, nie jest świadoma swojego wykluczenia finansowego. Zatem dwie trzecie badanych posiada niewystarczający poziom wiedzy finansowej na temat istoty wykluczenia finansowego i form, jaki może ono przybierać. Okazuje się, że w konsekwencji działania mediów wśród respondentów przeważają tendencje do nieufności instytucjom parabankowym, jako alternatywnym do banków (w przypadku odmówienia udzielenia kredytu/pożyczki bankowej). Ponadto wywiady wskazują, iż osoby w starszym wieku mają duży problem z rozróżnieniem instytucji działających na zasadzie prawa bankowego od tych funkcjonujących na bazie prawa cywilnego. Rodzi to poważne konsekwencje związane z brakiem zaufania do banków i SKOK-ów - mimo, iż te objęte są nadzorem KNF-u.
- Działania prowadzące do ograniczenia wykluczenia finansowego i włączanie osób w wieku 60+ do aktywnego udziału w sektorze usług finansowych to m. in.: edukacja osób starszych w zakresie finansów i ekonomii. Wobec wysokiego stopnia skomplikowania umów w sektorze finansowym należy w szczególności chronić osoby starsze zapewniając im łatwą i przystępną pomoc m.in. ze strony rzeczników interesów osób starszych.
- Należy podejmować dalsze badania związane ze specyfiką zmian zachowań grup konsumenckich na skutek starzenia się społeczeństwa, gdyż rośnie znaczenie sektora tzw. silver economy.

Literatura

- [1] Alińska A.: *Problem wykluczenia finansowego w Polsce*. Ekonomiczne Problemy Usług nr 76/2011.
- [2] Anderloni L., Carluccio E.M.: *Access to Bank Account and Payment Services* [w:] *New Frontiers in Banking Services. Emerging Needs and Tailored Products for Untapped Markets*, red. Anderloni L., Braga M.D., Carluccio E.M., Berlin Heidelberg: Springer - Verlag 2007.
- [3] Borcuch A., *Instytucja wykluczenia finansowego w wymiarze płatności bezgotówkowych*. Studia i Materiały. Miscellanea Oeconomicae., Rok 16, Nr 1/2012, Wydział Zarządzania i Administracji Uniwersytetu Jana Kochanowskiego w Kielcach.
- [4] Buko J.: *Przeciwdziałanie wykluczeniu finansowemu jako element wspierania spójności społecznej*, „Nierówności Społeczne a Wzrost Gospodarczy”, red. Woźniak M.G., Rzeszów 2011.
- [5] European Commission, *Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion*, Brussels, May 2008.
- [6] Financial Services Authority (FSA), *In or out? Financial exclusion: A literature and research review*, Consumer Research Paper 3, London, July 2000.
- [7] Hajduk-Stelmachowicz M., Stelmachowicz M.: *Planowanie wdrożenia koncepcji work-life-balance jako komponent podejścia projektowego*. [w:] *Work-life balance w teorii i praktyce funkcjonowania współczesnych organizacji*, Piecuch T., Szczygieł E., (red.), Oficyna Wydawnicza Politechniki Rzeszowskiej, Rzeszów 2019.
- [8] Hajduk-Stelmachowicz M.: *Wybrane aspekty bezpieczeństwa starzejącego się społeczeństwa*, [w:] *Zagrożenia i wyzwania bezpieczeństwa współczesnego świata. Wymiar ekonomiczno-społeczny*, Oleksiewicz I., Stępień K. (red.), Wydawnictwo Rambler Press, Warszawa 2016.
- [9] Hajduk-Stelmachowicz M.: *Wybrane aspekty zarządzania wiekiem wobec realizacji koncepcji Work-life balance*, [w:] *Work-life balance w teorii i praktyce funkcjonowania współczesnych organizacji*, Piecuch T., Szczygieł E., (red.), Oficyna Wydawnicza Politechniki Rzeszowskiej, Rzeszów 2019.
- [10] http://www.nbp.org.pl/systemplatniczy/wykluczeniefinansowe/download/wykluczenie_platnicze_w_polsce_i_innych_krajach_ue.pdf (dostęp: 06.05.2020).
- [11] <https://60plus.pl/?article=1074> (dostęp: 06.05.2020).
- [12] Kempson E., Whyley C.: *Kept Out or Opted out? Understanding and Combating Financial Exclusion*, The Policy Press, Bristol 1999.
- [13] Leyshon A., Thrift N.: *Geographies of Financial Exclusion: Financial Abandonment in Britain and the United States*, Transactions of the Institute of British Geographers, Vol. 20, No. 3 (1995).
- [14] Leyshon A., Thrift N.: *The restructuring of the UK financial services industry in the 1990s: a reversal of fortune?*, Journal of Rural Studies, Vol. 9, No. 3 (1993).
- [15] Muthuseshan G., *Economics for everyone - Circular flow - Basic Framework Of An Economy*, January 2015, https://www.researchgate.net/publication/313407426_Economics_for_Everyone_-_Circular_Flow_-_Basic_Framework_Of_An_Economy (dostęp 06.05.2020).
- [16] Piotrowska A.: *Przedsiębiorczość wśród seniorów w świetle założeń koncepcji silver economy*, Przedsiębiorczość i Zarządzanie 2018, Tom XIX, Zeszyt 7, Część III.