

UNIWERSYTET EKONOMICZNY W POZNANIU

WYDZIAŁ EKONOMII

Anna Warchlewska

Praca doktorska

**Wykluczenie finansowe jako wyzwanie dla sektora bankowego
(na przykładzie aglomeracji poznańskiej)**

Promotor: prof. dr hab. Alfred Janc, prof. zw. UEP

Katedra Pieniądza i Bankowości

Poznań 2015 rok

Składam szczególne podziękowania mojemu Promotorowi,
Panu Profesorowi dr hab. Alfredowi Jancowi, prof. zw. UEP
za wszechstronną pomoc i inspirujące wskazówki
przy realizacji tej rozprawy

„Wiedza jest drugim słońcem dla ludzi”

Platon

Wykaz skrótów	7
Wstęp	11
Rozdział 1. Teoretyczne podstawy kształtowania się zjawiska wykluczenia finansowego	
1.1. Zarys wykluczenia finansowego na tle wykluczenia społecznego	17
1.2. Krytyczna analiza definiowania wykluczenia finansowego	19
1.3. Przyczyny wykluczenia finansowego	28
1.4. Rodzaje wykluczenia finansowego	42
1.5. Obszary wykluczenia finansowego	44
1.6. Syntetyczna ocena wykluczenia finansowego jako problemu sektora bankowego	53
Rozdział 2. Determinanty wykluczenia finansowego w Polsce na tle wybranych inicjatyw krajów Unii Europejskiej	
2.1. Ekonomiczne czynniki wykluczenia finansowego	57
2.1.1. Dochody	57
2.1.2. Rynek pracy i bezrobocie	68
2.1.3. Sytuacja ekonomiczna kraju	74
2.1.4. Edukacja finansowa i poziom świadomości ekonomicznej	77
2.1.5. Popyt na produkty kredytowe	87
2.1.6. Skłonność do oszczędzania	90
2.1.7. Nastroje ekonomiczne społeczeństwa	97
2.2. Społeczno-demograficzne czynniki wykluczenia finansowego	101
2.2.1. Wiek	101
2.2.2. Płeć	105
2.2.3. Wykształcenie	108
2.2.4. Miejsce zamieszkania	111
2.3. Działania w kwestii problematyki wykluczenia finansowego w Polsce na tle Unii Europejskiej	115

2.3.1. Czynniki wpływające na poziom wykluczenia finansowego	115
2.3.2. Inicjatywy promujące korzystanie z usług finansowych i strategie pomocy dla osób nadmiernie zadłużonych	128
2.3.3. Działania promujące realizowanie płatności bezgotówkowych	142

Rozdział 3. Działania sektora bankowego na rzecz przeciwdziałania wykluczeniu finansowemu w Polsce

3.1. Społeczna odpowiedzialność instytucji finansowych	149
3.2. Przeciwdziałanie wykluczeniu finansowemu jako cel polityki społecznej	155
3.3. Działalność instytucji sektora bankowego	161
3.3.1. Narodowy Bank Polski	161
3.3.2. Podmioty działające w sektorze bankowym i dobrowolne organizacje publiczne	163
3.3.3. Banki komercyjne	165
3.3.4. Banki spółdzielcze	169
3.3.5. Spółdzielcze Kasy Oszczędnościowo-Kredytowe	174
3.3.6. Instytucje mikrofinansowe	177
3.4. Działania sektora bankowego w kwestii wykluczenia finansowego na rynku lokalnym w kontekście prowadzonych działań rządowych	185

Rozdział 4. Aglomeracja poznańska jako przykład regionalnego kształtowania się zjawiska wykluczenia finansowego w badaniach empirycznych

4.1. Metodologia badań na terenie aglomeracji poznańskiej	191
4.1.1. Badanie ilościowe	191
4.1.2. Badanie jakościowe	196
4.1.3. Metodyka wnioskowania z badań własnych	199
4.2. Aglomeracja poznańska na tle regionu wielkopolskiego	200
4.2.1. Klasyfikacja aglomeracji i stopień wykluczenia finansowego na terenie aglomeracji poznańskiej	200
4.2.2. Przyczyny braku rachunku bankowego na terenie aglomeracji	213

poznańskiej

4.3.	Wykluczenie finansowe w przekroju dzielnic miasta Poznania	217
4.4.	Zróżnicowanie poziomu wykluczenia finansowego pomiędzy gminami aglomeracji poznańskiej	225
4.5.	Skala wykluczenia finansowego w relacji miasto-wieś na terenie aglomeracji poznańskiej	230
4.6.	Stopień ubankowienia mieszkańców aglomeracji poznańskiej	235
4.6.1.	Struktura koszyka depozytowo-kredytowego i ROR w bankach komercyjnych	235
4.6.2.	Struktura koszyka depozytowo-kredytowego i ROR w bankach spółdzielczych	240
4.6.3.	Struktura koszyka depozytowo-kredytowego i ROR w spółdzielczych kasach oszczędnościowo-kredytowych	247
4.6.4.	Struktura koszyka depozytowo-kredytowego w instytucjach mikrofinansowych	249

Rozdział 5. Determinanty wykluczenia finansowego na terenie aglomeracji poznańskiej w badaniach empirycznych

5.1.	Ekonomiczne czynniki wykluczenia finansowego	251
5.1.1.	Poziom osiągniętych dochodów	251
5.1.2.	Status zawodowy i stopa bezrobocia	261
5.1.3.	Stan wiedzy z zakresu finansów i pomocy społecznej a system wspierania aktywności finansowej	271
5.1.4.	Popyt na produkty kredytowe	289
5.1.5.	Skłonność do oszczędzania	294
5.1.6.	Stopień zadowolenia ekonomicznego	300
5.2.	Spółeczno-demograficzne czynniki wykluczenia finansowego	310
5.2.1.	Struktura wieku	310
5.2.2.	Struktura płci	320
5.2.3.	Poziom wykształcenia	324
5.2.4.	Miejsce zamieszkania	327

Zakończenie	331
Bibliografia	341
Spis tabel	375
Spis wykresów	379
Spis rysunków	386
Aneks	387

Wykaz skrótów

ASOS	– Program na rzecz Aktywności Społecznej Osób Starszych
BAEL	– Badanie Aktywności Ekonomicznej Ludności
BFG	– Bankowy Fundusz Gwarancyjny
BGŻ	– Bank Gospodarki Żywnościowej
BIG	– Biuro Informacji Gospodarczej
BWUK	– Bieżący Wskaźnik Ufności Konsumenckiej
CBOS	– Centrum Badania Opinii Społecznej
CGAP	– Consultative Group to Assist the Poor
CIS	– Centrum Integracji Społecznej
CSR	– Corporate Social Responsibility
EACB	– European Association of Co-operative Banks
EMV	– Europay, MasterCard, Visa
EPSON	– European Spatial Planning Observation Network
EUFFI	– European Foundation for Financial Inclusion
EU-SILC	– European Union Statistics on Income and Living Conditions
GBS	– Gospodarczy Bank Spółdzielczy
GUS	– Główny Urząd Statystyczny
IFSRA	– Irish Financial Services Regulatory Authority
IPiSS	– Instytut Pracy i Spraw Socjalnych
IPSO	– Irish Payment Services Organization
ISO	– International Organization for Standardization
JASMINE	– Joint Action to Support Micro-finance Institutions In Europe
KE	– Komisja Europejska
KNF	– Komisja Nadzoru Finansowego
KPR	– Krajowy Program Reform
KZBS	– Krajowy Związek Banków Spółdzielczych
LCH	– Life Cycle Hypothesis
LSMS	– Living Standards Measurement Study
MABS	– Money Advice and Budgeting Services
MEGA	– Metropolitan European Growth Areas
METREX	– The Network of Metropolitan Regions and Areas

MPiPS	– Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej
MSP	– Małe i Średnie Przedsiębiorstwa
NBP	– Narodowy Bank Polski
NUTS	– Nomenclature of Territorial Units for Statistics
OECD	– Organization for Economic Co-operation and Development
OGD	– Wskaźnik oceny kondycji finansowej gospodarstw domowych
ONZ	– Organizacja Narodów Zjednoczonych
PAD	– Payment Accounts Directive
PAP	– Polska Agencja Prasowa
PEEN	– Program Edukacji Najmłodszych
PENKON	– Wskaźnik klimatu konsumenckiego
PESK	– Wskaźnik oceny sytuacji ekonomicznej kraju
PIH	– Permanent Income Hypothesis
PKB	– Produkt Krajowy Brutto
POM	– Poznański Obszar Metropolitalny
POS	– Point of Sale
PZU	– Powszechny Zakład Ubezpieczeń
ROR	– Rachunek Oszczędnościowo-Rozliczeniowy
SA	– Spółka Akcyjna
SCF	– Survey of Consumer Finance
SEPA	– Single Euro Payment Area
SKEF	– Stowarzyszenie Krzewienia Edukacji Finansowej
SKO	– Szkolne Kasy Oszczędności
SKOK	– Spółdzielcze Kasy Oszczędnościowo-Kredytowe
TNS OBOP	– Ośrodek Badania Opinii Publicznej
TNS Polska	– Agencja Badawcza
TNS Pentor	– Agencja Badawcza
TUW	– Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych
UE	– Unia Europejska
UNESCO	– United Nations Educational Scientific and Cultural Organization
UNHCR	– The United Nations High Commissioner for Refugees
UOKiK	– Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
VKI	– The Von Karman Institute for Fluid Dynamics
VZBV	– The Federation of German Consumer Organisations

WBPP	– Wielkopolskie Biuro Planowania Przestrzennego
WE	– Wspólnota Europejska
WWUK	– Wyprzedzający Wskaźnik Ufności Konsumenckiej
ZBP	– Związek Banków Polskich
ZFP	– Związek Firm Pożyczkowych
ZUS	– Zakład Ubezpieczeń Społecznych

Wstęp

Zaspokajanie potrzeb społecznych stanowi niezbędny element funkcjonowania współczesnej gospodarki rynkowej. Bariery i brak możliwości korzystania przez podmioty z dostępnych usług finansowych, a szczególnie usług bankowych na rynku, nosi miano wykluczenia finansowego. Uświadomienie sobie skali zjawiska z perspektywy wpływu na pozostałe sfery życia, oznacza dla sektora bankowego konieczność przyjęcia strategii niwelowania, minimalizacji i strategii wyjścia z problemu. Dotkliwe skutki deficytu korzystania z usług bankowych mogą wpływać na odczuwalną jakość życia i trudności w asymilacji społecznej.

Wysokie zaangażowanie Narodowego Banku Polskiego spowodowało intensyfikację działań społecznych od 2010 r. Pierwotna niepewność podejmowanych inicjatyw była próbą dostrzeżenia problemu, ale też wynikiem niewiedzy w poruszanej tematyce i trudności w ocenie ważności problemu po stronie finansowej i społecznej. Dotychczasowa awersja instytucji sektora bankowego do działań na rzecz przeciwdziałania wykluczeniu finansowemu była konsekwencją braku działań non-profit i braku bezpośredniego i aktywnego zaangażowania się w podejmowane inicjatywy.

O wyborze tematu dysertacji zdecydowała aktualność problematyki i fakt tego, że zagadnieniu wykluczenia finansowego wciąż poświęca się mało miejsca w literaturze naukowej. Mnogość publikacji o charakterze krótkich informacji sygnalizujących problem daje wrażenie szerokiego spektrum wyboru literatury. Głębsza analiza dostępnych źródeł (pozycje zwarte) daje powody wnioskować, iż problematyka wykluczenia finansowego była wcześniej pomijana, co nie zostało bez wpływu na obecny stan literatury. Brak pogłębionych analiz w literaturze polskojęzycznej utwierdza w przekonaniu bliższego zainteresowania podjętym tematem.

Zainteresowanie autorki budzi niejednoznaczność poglądów co do definiowania i wyznaczenia sztywnych ram przyjętych mierników wykluczenia finansowego. Brak określenia czasookresu pozostawania poza usługami bankowymi (jako element definicji wykluczenia finansowego), w dostępnych źródłach literaturowych, wymaga poznawczego pogłębienia w celu pełniejszego opisu i analizy podjętej problematyki w przyszłości.

Skala działań poza Polską jest kompleksowa zarówno w teorii i w praktyce. Niniejsza ocena stanu faktycznego wykazała lukę w opisie skali zjawiska wykluczenia

finansowego w obszarze jednostek terytorialnych (aglomeracji). Wartościowe z punktu widzenia naukowego ogólnopolskie analizy, nie zawsze odnoszą się do prowadzonych działań na terenie aglomeracji miejskich. Tempo i skala procesów gospodarczych wymaga odmiennego podejścia do problemu, co poza eksploracją czynników warunkujących poziom wykluczenia finansowego jest celem dysertacji.

Wskazuje się na trudności w określeniu zależności „przyczyna-skutek” zjawiska wykluczenia finansowego w relacji do wykluczenia społecznego. Dotychczas wskazywano wykluczenie finansowe jako skutek wykluczenia społecznego. Pojawiały się próby wyodrębnienia wykluczenia finansowego jako odrębne zjawisko lub jako element wykluczenia społecznego. O kierunku relacji decydują czynniki warunkujące zjawisko wykluczenia finansowego. Weryfikacja determinant wykluczenia finansowego na terenie aglomeracji poznańskiej stanowi główny cel badawczy dysertacji.

W nawiązaniu do celu głównego dysertacji jako hipotezę badawczą H0 przyjęto stwierdzenie, że wykluczenie finansowe to zjawisko o podłożu ekonomicznym, którego skutki rzutują na zachowania społeczne (całościowa eliminacja zjawiska jest prawdopodobnie niemożliwa).

Weryfikacja postawionej hipotezy głównej H0 nastąpi dzięki realizacji celów cząstkowych (a-d) wyrażonych w zależnościach, wspomagających analizę ekonomicznych czynników warunkujących zjawisko wykluczenia finansowego:

- a. struktura dochodów a posiadanie rachunku bankowego wśród ogółu mieszkańców,
- b. relacja stopnia ubankowienia i struktury dochodów do postrzegania nierówności o charakterze finansowym,
- c. popyt na produkty kredytowe,
- d. skłonność do oszczędzania.

Realizacja postawionego celu badawczego nastąpi dzięki analizie zależności zawartych w postawionych hipotezach. Dla sprawdzenia istotnych aspektów podjętej problematyki, sformułowano hipotezy szczegółowe (H1-H3):

H1: Grupami najbardziej zagrożonymi wykluczeniem finansowym są przede wszystkim osoby dotknięte marginalizacją w zakresie zaspokojenia potrzeb materialnych (osoby bezrobotne, osoby bezdomne i emeryci).

Weryfikacja hipotezy H1 nastąpi dzięki realizacji celów cząstkowych (a-c)

wyrażonych w zależnościach odnoszących się sytuacji zawodowej, stopy bezrobocia i przyczyn warunkujących występowanie zjawiska wykluczenia finansowego:

- a. status ekonomiczny a posiadanie rachunku bankowego,
- b. przyczyny wykluczenia finansowego w relacji do statusu ekonomicznego,
- c. sytuacja zawodowa mieszkańców aglomeracji a posiadanie rachunku bankowego.

H2: Dominującym czynnikiem wpływającym na ograniczenie poziomu wykluczenia finansowego jest poprawa statusu ekonomiczno-zawodowego.

H3: Wyższy poziom wiedzy z zakresu ogólnoeconomicznego i finansów (wzrost poziomu świadomości ekonomicznej jednostki) determinuje wyższy stopień ubankowienia (posiadanie rachunku bankowego).

Weryfikacja hipotezy H3 nastąpi dzięki realizacji celów cząstkowych (a-e):

- a. oceny problemu nierówności,
- b. znajomości ogólnej terminologii wykluczenia finansowego,
- c. oceny stanu wiedzy (nazewnictwo instytucji),
- d. poziom wykluczenia ogólnego,
- e. samoocena mieszkańców aglomeracji poznańskiej na temat stanu swojej wiedzy.

Przedmiotem niniejszej pracy jest identyfikacja czynników warunkujących skalę wykluczenia finansowego na terenie aglomeracji poznańskiej. Analizie poddano ekonomiczne i społeczno-demograficzne czynniki wykluczenia finansowego wraz z działaniami instytucji sektora bankowego od poziomu ogólnopolskiego po rynek lokalny.

Podmiotem analizowanej problematyki sektora bankowego są mieszkańcy aglomeracji poznańskiej, a konkretniej osoby dorosłe powyżej 18 roku życia zamieszkujące aglomerację poznańską. Wskazana luka badawcza i niewielki dorobek literaturowy we wcześniejszych próbach podejścia do tematu nie pozwoliłyby na realizację celu i weryfikację postawionych hipotez, co było przyczynkiem do przeprowadzenia badań własnych i wskazania potencjału badawczego na przyszłość. Na potrzeby rozprawy bazując na danych GUS w Poznaniu ustalono liczebność zbiorowości generalnej na poziomie 1 009 028 jednostek i określono zbiorowość próbną nie mniejszą niż 385 jednostki przyjmując błąd szacunkowy na poziomie 5% i prawdopodobieństwo błędu 95%. W badaniu drogą ankietyzacji wzięło udział 492 respondentów. Dodatkowo przeprowadzono 68 pogłębionych wywiadów indywidualnych wśród respondentów

bezdomnych i na granicy bezdomności. Kompletowanie składu zbiorowości próbnej odbyło się zgodnie z podziałem terytorialnym aglomeracji poznańskiej.

Zakres przestrzenny został ograniczony do aglomeracji poznańskiej. Na potrzeby szczegółowej analizy zjawiska wykluczenia finansowego przyjęto wariant delimitacji obejmujący miasto Poznań, 17 gmin powiatu poznańskiego (Buk, Czerwonak, Dopiewo, Kleszczewo, Komorniki, Kostrzyn, Kórnik, Luboń, Mosina, Murowana Goślina, Pobiedziska, Puszczykowo, Rokietnica, Stęszew, Suchy Las, Swarzędz, Tarnowo Podgórne), gminy: Skoki, Szamotuły, Śrem z poszerzeniem o gminę Oborniki, przyjmując za wytyczną gminy stowarzyszenia Metropolii Poznań. Do miast aglomeracji poznańskiej zaliczyć należy: Poznań, Swarzędz, Luboń, Mosina, Puszczykowo, Pobiedziska, Kórnik, Murowana Goślina, Stęszew, Kostrzyn, Buk, Oborniki, Szamotuły i Śrem.

O korzystnym wpływie aglomeracji poznańskiej na rozwój gospodarczy kraju decydują: położenie geograficzne, szlaki komunikacyjne aglomeracji poznańskiej oraz postawy mieszkańców regionu w zakresie aktywności ekonomicznej.

Zakres czasowy badania obejmuje okres od kwietnia 2014 r. do czerwca 2014 r. Badany okres nie jest przypadkowy, gdyż jest to okres najmniej newralgiczny pod względem podejmowania decyzji finansowych. Okres wolny od wydatków świątecznych, kosztów opału, kosztów edukacyjnych (np. wyprawka szkolna), przedurlopowy. Pozwoliło to na weryfikację determinant wykluczenia finansowego na terenie aglomeracji poznańskiej w sposób najbardziej obiektywny w tej perspektywie czasu.

Dysertacja ma charakter teoretyczno-empiryczny. W części teoretycznej rozprawy podstawą do analiz były źródła literaturowe polskie i obcojęzyczne (pozycje zwarte, artykuły, akty prawne) w przeważającej części z dziedziny finansów, bankowości, zachowań konsumenckich. Z uwagi na niewielki dorobek literatury w opisywanej tematyce, w pracy wykorzystano materiały publikowane na stronach internetowych (dane instytucji sektora bankowego, podmiotów parabankowych, organizacji non-profit, artykuły naukowe). Studia literaturowe wskazały na istniejące determinanty wykluczenia finansowego. Analizą objęte zostały działania w tematyce wykluczenia finansowego od roku 2004 do 2015, choć w przeważającej części okresem szczególnie poddanym analizie były lata 2006-2014. W części empirycznej narzędziem dla zbadania skali występowania zjawiska wykluczenia finansowego był autorski kwestionariusz ankiety. Weryfikację determinant badanego zjawiska przeprowadzono na podstawie ankietyzacji mieszkańców

aglomeracji poznańskiej (w pracy definiowani jako „ogół mieszkańców”) oraz wykorzystano metodę pogłębionych, indywidualnych wywiadów z osobami bezdomnymi i na granicy bezdomności, w bardzo trudnych warunkach życiowych.

W konstrukcji pracy przyjęto strategię badań empirycznych opartą na dedukcji. Wychodząc od ogólnych założeń i wpływu czynników na zjawisko wykluczenia finansowego dążono do logicznych wniosków i szczegółowej weryfikacji istotności czynników poddanych badaniu.

Rozprawa składa się z pięciu rozdziałów. Punktem wyjścia były teoretyczne podstawy kształtowania się zjawiska wykluczenia finansowego. W tym celu przedstawiono wpływ i potencjalne relacje wykluczenia finansowego i wykluczenia społecznego. Poczyniono rozważania w zakresie słuszności istniejących definicji i klasyfikacji wykluczenia finansowego. Rozdział zamyka syntetyczna ocena dostrzegania problemu wykluczenia finansowego z perspektywy instytucji nadzorujących i działających w sektorze bankowym.

W rozdziale drugim skupiono się na weryfikacji determinant wykluczenia finansowego w Polsce dokonując analizy inicjatyw krajów Unii Europejskiej. Podążając za celem głównym rozprawy starano się przeanalizować czynniki ekonomiczne i społeczno-demograficzne wykluczenia finansowego. Z uwagi na fakt niskiego stopnia zainteresowania podnoszoną tematyką w Polsce rozdział zamknięto analizą podejmowanych inicjatyw i strategii działania w przeciwdziałaniu wykluczeniu finansowemu w krajach zachodnich Unii Europejskiej.

Rozdział trzeci poświęcony został rozważaniom na temat działań sektora bankowego na rzecz przeciwdziałania wykluczeniu finansowemu w Polsce, a w szczególności znaczeniu społecznego aspektu niwelowania zjawiska. Analizą objęto działalność banku centralnego, banków komercyjnych, banków spółdzielczych, spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych, instytucji mikrofinansowych wraz z podmiotami parabankowymi i dobrowolne organizacje publiczne. Wdrożenie programów mających na celu pomoc najbardziej zagrożonym jednostkom wymaga współpracy sektora prywatnego i publicznego, co stanowiło zamknięcie rozdziału trzeciego.

W rozdziale czwartym skupiono uwagę na regionalnym kształtowaniu się zjawiska wykluczenia finansowego na przykładzie mniejszych jednostek terytorialnych, jakimi są aglomeracje. Na przykładzie aglomeracji poznańskiej wskazano skalę problemu

w różnych perspektywach: na tle regionu Wielkopolski, w przekroju dzielnic miasta Poznania, pomiędzy gminami aglomeracji poznańskiej, w relacji miasto-wieś. Szczegółowo wskazano przyczyny istotnie wpływające na poziom wykluczenia finansowego. Z uwagi na fakt pozytywnie niskiego poziomu wykluczenia finansowego na terenie aglomeracji poznańskiej podjęto próbę opisu stanu posiadanych produktów i usług wśród zadeklarowanej grupy ubankowionych respondentów.

Rozdział piąty to weryfikacja determinant wykluczenia finansowego na terenie aglomeracji poznańskiej w przeprowadzonych badaniach empirycznych. Skupiono uwagę w równym stopniu na analizie czynników ekonomicznych (poziom osiągniętych dochodów, status zawodowy, stopa bezrobocia, popyt na produkty kredytowe, skłonność do oszczędzania, stopień zadowolenia ekonomicznego i stan wiedzy z zakresu finansów) i społeczno-demograficznych (wiek, płeć, wykształcenie i miejsce zamieszkania). Analiza czynników pozwoliła na weryfikację postawionych hipotez badawczych.

Zakończenie pracy stanowią wnioski odnoszące się do weryfikacji postawionego celu badawczego i hipotez badawczych.

Rozdział 1

Teoretyczne podstawy kształtowania się zjawiska wykluczenia finansowego

1.1. Zarys wykluczenia finansowego na tle wykluczenia społecznego

Literatura przedmiotu wskazuje na zależności wykluczenia finansowego od wykluczenia społecznego i odwrotnie. Wykluczenie finansowe może być traktowane jako zupełnie odrębne zjawisko lub jako konsekwencja wykluczenia społecznego. Poddając analizie związki przyczynowo-skutkowe należy zgłębić istotność problemu niezależnie od obranego kierunku, a ostateczny charakter relacji uzależniony będzie od zdiagnozowanych przyczyn wykluczenia finansowego. Niezbędne jest więc ustalenie podstawowych elementów problemu: podmiotu (jednostki), która uległa wykluczeniu, sytuacji wykluczenia (przyczyny), obszaru wykluczenia i jednostki wykluczającej. Dalsze rozważania wymagają gruntownego zgłębienia przyczyn wykluczenia finansowego, by zdiagnozować strategie działania dla sektora bankowego [Maciejasz-Świątkiewicz 2013, s. 24-27].

Trudność w zdefiniowaniu czynników mających wpływ na wykluczenie społeczne wynika z wypadkowości działania wielu elementów w tym samym czasie. Wraz ze wzrostem ilości czynników zagrażających jednostce, tym większą obserwuje się skalę problemu. O sile wykluczenia finansowego decydować będzie także ilość wskazywanych przyczyn i skala głębokości problemu. Upatrując paraleli w dwóch analizowanych zjawiskach, z punktu widzenia wykluczenia społecznego, trudności życia obejmować mogą trzy czynniki: problem z uczestnictwem w życiu społecznym, problem z zasobami, problemy z uprawnieniami. Na gruncie społecznego wykluczenia, problem z uprawnieniami dotyczy trudności w obszarach zatrudnienia, ochrony zdrowia i mieszkania. Ograniczenia polityki państwa w zakresie korzystania przez obywateli z przysługujących im uprawnień to kolejny aspekt wykluczenia społecznego. Bierność w relacjach na gruncie kontaktów towarzyskich komplikuje uczestnictwo w życiu społecznym. Trudności z zaspokajaniem potrzeb wiążą się z brakiem dostępu do podstawowych zasobów oraz trudności w ich dostępie z powodu nałożonych limitów. Analiza wykluczenia społecznego definiuje problem natury strukturalnej, normatywnej

i fizycznej. Wykluczenie na tle strukturalnym jest konsekwencją niskiego poziomu dochodów i miejsca zamieszkania. Wykluczenie normatywne jest wynikiem zachowań patologicznych, konfliktów z prawem, braków regulacji prawnych w zakresie zagrożenia pewnych grup społecznych (np. emigranci). W kontekście wymienionych wykluczeń, problematyka wykluczenia finansowego dotyka wszystkich aspektów życia od kryterium dochodowego począwszy, do weryfikacji grup i ich zachowań szczególnie narażonych na wykluczenie finansowe [Frąckiewicz 2005, s. 11-13].

Szczegółowa analiza wykluczenia społecznego może odbywać się na gruncie nauk ekonomicznych i socjologicznych. Z punktu widzenia teorii ekonomii problem należy postrzegać jako efekt ubóstwa, prowadzący do niewystarczających zasobów i podejmowania nieracjonalnych decyzji. Brak zaspokojenia potrzeb w konsekwencji prowadzi do rozwarstwienia społecznego. Zmniejszania skali zjawiska upatruje się w transferach pieniężnych i gwarancji otrzymanych świadczeń. Analiza ekonomiczna ma charakter statyczny, określając problem w danym okresie. Ujęcie dynamiczne reprezentują nauki społeczne. Socjologiczny punkt odniesienia do problematyki wykluczenia społecznego definiuje problem jako dyskryminację w dostępie do usług instytucji publicznych, odmowę realizacji praw [Abrahamson 2001].

W świadomości społecznej wykluczenie wiąże się z niedostatkiem. Materialny wymiar niedostatku to z jednej strony ograniczenia natury finansowej, jednocześnie powiązany z brakiem zaspokojenia potrzeb społecznych. Głębokość i wielowymiarowość stanu niedostatku materialnego prowadzić może do ubóstwa. Należy pamiętać, że oszacowanie skali problemu wykluczenia finansowego, jego minimalizacja i skuteczne wyhamowanie, wymaga szczegółowej analizy czynników warunkujących i prawidłowej diagnozy relacji „przyczyna-skutek” wykluczenia finansowego w danym czasie i na danym obszarze [Danecka 2008, s. 107-109].

Marginalizacja społeczeństwa o charakterze społecznym niewątpliwie związana jest z negatywnymi konsekwencjami w życiu rodzinnym, komunikacji społecznej, rekreacji i rozrywce, a w stopniu równie ważnym wpływa na aktywność ekonomiczną. Na kanwie problematyki wykluczenia społecznego należy przyjąć stanowisko postrzegania problemu wykluczenia finansowego. Można je traktować jako zupełnie odrębne zjawisko będące skutkiem wykluczenia społecznego.

Przyjmując wykluczenie finansowe jako odrębne zjawisko, można zdefiniować je jako problem pierwotny (brak możliwości korzystania z oferty finansowej) lub jako problem wtórny (konsekwencja wykluczenia w innym obszarze). W nawiązaniu do

oceny, co jest przyczyną, a co skutkiem tej relacji, wykluczenie społeczne będzie traktowane jako przyczyna wykluczenia finansowego w sytuacji, gdy otoczenie społeczne jednostki determinuje jej zachowanie na rynku finansowym. Odzwierciedleniem takiej zależności jest schematyczne podejście do pieniądza osób o niskim poziomie wiedzy i świadomości finansowej. Wykluczenie finansowe można uznać za przesłankę (jedną z przyczyn wykluczenia społecznego) w sytuacji, kiedy osoba ubankowiona i aktywna finansowo, z braku źródła dochodu nie może tej aktywności kontynuować i powoduje izolację społeczną jednostki. Obszerność posiadanej wiedzy, duża świadomość ekonomiczna pozostaje bez wpływu na negatywne konsekwencje (np. brak spłaty zobowiązań finansowych) [Maciejasz-Świątkiewicz 2013, s. 25-26].

1.2. Krytyczna analiza definiowania wykluczenia finansowego

Wykluczenie finansowe jest złożonym zjawiskiem, stąd też trudnym do zdefiniowania. Uświadomienie sobie skali problemu nastąpiło zdecydowanie wcześniej w krajach zachodnich aniżeli w Polsce, co znacząco ogranicza dostępność literatury przedmiotu w języku polskim. Zgłębianie problematyki wykluczenia finansowego jako problemu sektora bankowego szczególnie widoczne jest od początku XXI wieku. Fakt rozpoznania problemu wykluczenia finansowego i daleko idące skutki – również na gruncie społecznym – niosą ze sobą konieczność precyzyjnego zdefiniowania tego pojęcia. Szczególnie istotne jest to z punktu widzenia skali zjawiska dziś i perspektyw działania na przyszłość. Wizje rozwoju bankowości i strategię działania w zakresie wykluczenia finansowego opierają się i opierać się będą na stanie faktycznym, a to zdaniem autorki jest w dalszym ciągu zaniedbywane na gruncie społeczności lokalnych i większych obszarów miejskich.

Z teoretycznego punktu widzenia definicja powinna zawierać uwarunkowania niedostatecznego stopnia ubankowienia społeczeństwa oraz w jakim stopniu i jakim zakresie (obszarze) występuje zjawisko wykluczenia finansowego. Różnorodność określania samego pojęcia wykluczenia finansowego wynika z próby tworzenia najbardziej ogólnej definicji w krajach rozwiniętych i rozwijających się. Dalsze rozważania wymagają poznania genezy słowa „wykluczenie”.

Problem wykluczenia finansowego pojawił się w analizach wykluczenia społecznego na początku XXI wieku. Wzmianki na ten temat można odszukać w Strategii Lizbońskiej [Lisbon European Council 2010] i w Raporcie milenijnym ONZ [United

Nations Millennium Declaration 2000]. Wykluczenie społeczne postrzegane jest jako sytuacja, w której warunki życiowe, w jakich znalazła się dana jednostka, odbiegają od przyjętych standardów ekonomicznych, osobistych lub politycznych. Bariery te uniemożliwiają uczestnictwo w korzystaniu z instytucji pożytku publicznego i spełnianiu ról społecznych.

Rozważania w obszarze etymologii wykluczenia warto rozpocząć od Słownika języka polskiego, gdzie hasło „wykluczenie, wykluczyć” definiowane jest jako „wyłączyć kogoś, coś z jakiejś grupy, stać się przyczyną usunięcia kogoś skądś, nie dopuścić do zaistnienia czegoś” [Słownik języka polskiego 2014]. Znaczenie ogólne terminu może odnosić się do różnych aspektów życia i funkcjonowania społeczeństwa. Przytoczona definicja oznacza wyłączenie jednostki z grupy, do której wcześniej należała na różnym podłożu.

Pierwszy raz pojęcie wykluczenie finansowe zostało sprecyzowane i zdefiniowane przez A. Leyshona* i N. Thrifta** w 1993 roku [1995]. Według brytyjskich geografów [Anderloni 2007, s. 7] wykluczenie finansowe można rozpatrywać w dwóch aspektach: szerokim i wąskim. Podejście szerokie zwraca szczególną uwagę na potrzeby finansowe, odnosząc się do trudności, jakich doświadczają osoby o niskim statusie społecznym, niskich dochodach i znajdujące się w niekorzystnej sytuacji społecznej w zakresie korzystania z usług finansowych uznawanych za powszechnie niezbędne, jak np. posiadanie rachunku bankowego, dostęp do rozliczeń bezgotówkowych, dostęp do kredytu z niską stopą oprocentowania czy generowanie niewielkich oszczędności, przy niestabilnej sytuacji zawodowej. Wąskie podejście kładzie nacisk na brak dostępu do usług uniwersalnych. W literaturze często są one nazywane podstawowymi. Usługi z tego zakresu są ważne dla zapewnienia bezpieczeństwa, jednakże nie mają dużego wpływu na domowe finanse [Iwanicz-Drozdowska 2008, s. 3].

Raport Komisji Europejskiej *Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion* definiuje wykluczenie finansowe jako proces, w którym odbiorcy usług i produktów finansowych doświadczają problemów w ich dostępie i korzystaniu przede wszystkim na głównym rynku. Trudności życia codziennego i chęć asymilacji

* Andrew Leyshon, profesor Geografii Ekonomicznej na Uniwersytecie w Nottingham od 1999 roku. Jego zainteresowania naukowe obejmują finanse, a także alternatywne przestrzenie finansowe.

** Nigel Thrift, profesor Geografii na Uniwersytecie Warwick. Jego zainteresowania naukowe skupiają się wokół Geografii Ekonomicznej oraz skutków kapitalistycznych sposobów produkcji w relacjach przestrzennych, koncepcji czasu i rynku pracy.

społecznej wymaga wyboru przez społeczeństwo usługodawców finansowych, którzy umożliwią im godną egzystencję [European Commission 2008, s. 9-10].

Kolejne próby zdefiniowania wykluczenia finansowego można odszukać w artykułach naukowych z zakresu finansów publikowanych w latach 2006-2014. Według T. Borkowskiego [2009] wykluczenie finansowe to trudności w dostępie do usług finansów w zakresie podstawowym dla osób fizycznych oraz przedsiębiorstw. Brak możliwości dokonywania rozliczeń poprzez rachunek bankowy w przypadku przedsiębiorstw oraz podstawowych usług bankowych w przypadku gospodarstw domowych daje kolejne rozwarstwienie na gruncie społecznym. Podobnie definiuje wykluczenie finansowe E. Gostomski jako „obejmuje ogół trudności, jakie mają określone osoby z dostępem do elementarnych usług bankowych” [Gostomski 2008, s. 41].

Odmienne spojrzenie na zjawisko wykluczenia finansowego przedstawione zostało przez autorów opracowania dotyczącego instytucji mikrofinansowych. Autorzy tego opracowania określają wykluczenie finansowe jako „niezdolność jednostek, gospodarstw domowych lub grup społecznych do korzystania z niezbędnych usług finansowych w odpowiedniej postaci” [Microfinance Centre & European Microfinance Network & Community Development Finance Association 2007, s. 5].

Powyższy raport sygnalizuje, że wszystkie instytucje działające na rynku finansowym dążą do rozwiązania problemu wykluczenia finansowego poprzez podejście typowo rynkowe, natomiast w niektórych przypadkach instytucje i organizacje sektora parabankowego mogą świadczyć usługi o charakterze niefinansowym. Definicja wykluczenia finansowego w przytoczonym raporcie za podstawę i początek uznaje wykluczenie na gruncie społecznym. Może być jego pochodną, skutkiem lub przyczyną w sferze finansowej.

Korelacje wykluczenia finansowego ze sferą społeczną przedstawia *Narodowa Strategia Integracji Społecznej*. W swoim programie nie uwzględnia walki z wykluczeniem finansowym, aczkolwiek wydaje się, że związek pomiędzy występowaniem wykluczenia w sferze społecznej z wykluczeniem w sferze finansowej jest dość wyraźny, wobec czego wątek ten nie może zostać pominięty [MPiPS 2003].

W nawiązaniu do tak postawionych założeń, niezbędne jest wskazanie do czego odnosi się problem wykluczenia na gruncie społecznym. Jednym z czołowych polskich badaczy tejże problematyki jest K.W. Frieske. Deficycyjna obszerność wykluczenia finansowego wynika z wieloaspektowości wykluczenia społecznego. Literatura

przedmiotu sprowadza wykluczenie społeczne do braku możliwości uczestniczenia w aspektach życia społecznego na tle gospodarczym, kulturowym i politycznym. Wykluczenie społeczne zatem, wiąże się z trudnościami, na jakie napotykają osoby dotknięte, co skutkuje generowaniem problemów również na gruncie finansowym i ekonomicznym [Buko 2011, s. 268].

Uwzględniając najbardziej optymalne spojrzenie na problem wykluczenia finansowego należy przytoczyć definicję M. Maciejasz-Świątkiewicz, która definiuje wykluczenie finansowe jako „zjawisko procesowe obejmujące ogół trudności, z jakimi borykają się podmioty działające na rynku usług finansowych w sferze ich konsumpcji, produkcji i spójności społecznej, zarówno jednostki, jak i grupy (gospodarstwa domowe), w zakresie dostępu i możliwości korzystania z oferty produktów i usług finansowych. Trudności te mogą mieć charakter zawiniony lub niezawiniony, dobrowolny, przymusowy, trwały, czasowy, pierwotny, wtórny, pełny, lub częściowy, uświadomiony lub nieuświadomiony (...)” [2013, s. 38-39].

Podsumowując próbę doprecyzowania definicji wykluczenia finansowego zasadna jest zdaniem autorki, analiza zjawiska, którego poziom (skala) uzależniony jest od stopnia trudności w dostępie do usług finansowych. W konsekwencji wpływa na niezdolność podmiotów do podejmowania decyzji finansowych. Nie można jednoznacznie wskazać, że wykluczenie finansowe to problem skupiony tylko na trudnościach lub samej niezdolności do korzystania, gdyż owa niezdolność może mieć podłoże właśnie w trudnościach dostępu do wiedzy.

W celu precyzyjnej analizy wykluczenia finansowego należy przyjąć najszerszą pojęciowo definicję. Po pierwsze, ze względu na niejednorodność zjawiska, traktując wykluczenie finansowe jako trudność w dostępie do usług, a z drugiej strony jako niezdolność do korzystania z oferty, która może stanowić problem pierwotny lub problem wtórny, rozumiany jako konsekwencje wykluczenia w innych obszarach. Po drugie, wskazać należy na brak określenia perspektywy czasowej problemu. Jak dotąd w literaturze nie zgłębiono tego zagadnienia. Podjęcie próby określenia czasu pozostawania poza usługami finansowymi przyczynić się może do wzbogacenia już istniejących definicji. W opinii autorki, brak jednoznaczności daje powody, by uznać definicję M. Maciejasz-Świątkiewicz jako najbardziej trafną w świetle dostępnej literatury.

Problematyka wykluczenia finansowego w rozprawie rozpatrywana będzie pod względem nieposiadania rachunku bankowego przez osoby indywidualne. Zdaniem

autorki wybór tego miernika pozwala relatywnie ocenić skalę zjawiska. Mierniki wskazane w pozycjach 2-9 pozwalają ocenić ograniczenia mogące być bezpośrednio lub pośrednio przyczyną braku rachunku bankowego. O słuszności takiego założenia świadczyć może wybór A. Alińskiej [2008, s. 145; 2011a, s. 289-301] miary wykluczenia finansowego, jaką jest odsetek dorosłych mieszkańców Polski, którzy nie posiadają rachunku bankowego.

W dostępnych materiałach źródłowych można wyróżnić szereg innych mierników wykluczenia finansowego już określonego [Maciejasz-Świątkiewicz 2013, s. 77-78]:

1. liczba osób nieposiadających pożyczki odnawialnej,
2. liczba osób nieposiadających kart kredytowych,
3. liczba ogłoszonych upadłości konsumenckich,
4. liczba zgłoszeń do baz nierzetelnych klientów,
5. liczba osób zalegających w spłacie zobowiązań,
6. liczba osób nieposiadających ubezpieczenia,
7. liczba osób nieposiadających oszczędności,
8. liczba osób niedokonujących transakcji bezgotówkowych.

Powyższe mierniki wykluczenia finansowego odnoszą się do obszarów wykluczenia finansowego. Literatura definiuje także mierniki wykluczenia finansowego potencjalnego, jak np. liczba osób bezdomnych, osób niepełnosprawnych, osadzonych, na granicy ubóstwa, nisko wykształconych, bezrobotnych, korzystających ze świadczeń socjalnych. Wydaje się jednak, że powyższe mierniki jako wskaźniki oceny skali zjawiska mogą być stosowane błędnie (wymienne), gdyż np. osoby niepełnosprawne nie muszą być wykluczone finansowo. Na ważność opracowania listy uznanych mierników dla celów międzynarodowych analiz porównawczych wskazuje M. Maciejasz-Świątkiewicz. Interdyscyplinarność problematyki wykluczenia finansowego może pomóc wskazać grupy zagrożone wykluczeniem finansowym z powodów socjalnych i społecznych dla celów profilaktyki i oceny głębokości zjawiska w analizowanych obszarach [2013, s. 78].

W dalszej części rozprawy analiza wykluczenia finansowego będzie rozpatrywana na gruncie nieposiadania rachunku bankowego, ewentualnie usług ubezpieczeniowych. Problematyka skupiać się będzie na usługach bankowych oferowanych przez banki i ofercie pozostałych podmiotów działających w ramach działalności parabankowej.

Dla dalszej analizy warto podjąć próbę klasyfikacji poziomów wykluczenia finansowego i wybrać optymalny wariant dla dalszych prób badawczych. Zgodnie

z raportem Deloitte [2012] oraz analizą M. Maciejasz-Świątkiewicz [2013] wyróżnić można cztery poziomy ubankowienia (tabela 1.2.1): włączony, nieznacznie wykluczony, poważnie wykluczony i całkowicie wykluczony. Z uwagi na złożoność zjawiska wykluczenia finansowego, stopień ubankowienia zależy od liczby posiadanych produktów finansowych. Szersze ujęcie stopnia ubankowienia przedstawia raport *Kurs na zmiany (...)*, który bierze pod uwagę ilość posiadanych produktów, wiek klientów i stopień ich ubankowienia [Deloitte 2012, s. 3].

Poziom wykluczenia finansowego jest uzależniony od wielu czynników i jest istotnie zróżnicowany. Niestety, w Polsce jak i na szczeblu unijnym, nie wypracowano jednej, powszechnie akceptowanej miary wykluczenia finansowego. Problem dotyczy zarówno mieszkańców krajów wysoko rozwiniętych i rozwijających się, od jednostki po grupy społeczne.

Tabela 1.2.1. Poziomy wykluczenia finansowego – terminologia

Źródło nr 1			
Poziom wykluczenia finansowego	ROR	Karta kredytowa	Ubezpieczenia
włączony	posiada	Posiada	posiada
nieznacznie wykluczony	posiada	Posiada	nie posiada
	posiada	nie posiada	posiada
	nie posiada	Posiada	posiada
poważnie wykluczony	posiada	nie posiada	nie posiada
	nie posiada	Posiada	nie posiada
	nie posiada	nie posiada	posiada
całkowicie wykluczony	nie posiada	nie posiada	nie posiada
Źródło nr 2			
włączony	ubankowieni usatysfakcjonowani		
włączony	ubankowieni nieusatysfakcjonowani		
wykluczony	Nieubankowieni		
wykluczony	<18 roku życia		

Źródło: opracowanie własne na podstawie: źródło nr 1: [Maciejasz-Świątkiewicz 2013, s. 8]; źródło nr 2: [Deloitte 2012].

Dla potrzeb analizy problematyki wykluczenia finansowego w aspektach ekonomiczno-społecznych autorka przytaczać będzie dane tak dla jednostki jak i dla gospodarstwa domowego. Wynika to z faktu dostępności materiałów źródłowych.

Finalnie, wnioski z analiz odnosić się będą do problemu wykluczenia finansowego dla jednostki.

Biorąc pod uwagę jeszcze wciąż niewielki dorobek literaturowy, różnorodność terminów określających ten sam problem skłania do refleksji nad słuszością ich zastosowania. Idąc tym tokiem myślenia warto zastanowić się czy pojawiający się termin włączenia finansowego (*ang. financial inclusion*) oddaje skalę problemu. Definicja terminu zgodnie ze Słownikiem języka polskiego [2014] określa włączanie jako: „zaczynać brać w coś udział (już rozpoczętym), rozpoczynać działanie, angażować kogoś do (czegoś), przyłączać się”. Wskazanie na główne założenia takie jak: poziom dostępności usług i zakres ich wykorzystania może dawać złudzenie „zagłuszania” problemu i skupienie się na grupach społecznych już aktywnych finansowo lub grupach, których zaspokojenie potrzeb pierwszego rzędu już nie dotyczy.

Wątek ten trafnie został rozgraniczony na zagranicznych rynkach. Zgodnie z przyjętą definicją przez fundację EUFFI, wykluczenie finansowe to skutek braku dostępu do podstawowych usług finansowych, z powodu niedostępności usług, wysokich kosztów i niedopasowania do potrzeb społecznych. Termin włączenia, ściślej włączenia finansowego, zgodnie z definicją EUFFI oznacza integrację finansową poprzez dostęp do szerokiego zakresu usług finansowych, które uznawane są za niezbędne dla integracji społeczeństwa do otaczających realiów. Dostęp ten dotyczyć powinien podstawowych i przystępnych cenowo usług finansowych, przez co wszyscy obywatele otrzymają zapewniony dostęp do usług kredytowych, oszczędnościowych czy ubezpieczeniowych [EUFFI 2013].

Zbliżone stanowisko w zakresie włączenia finansowego prezentują D. Bholat, J. Kowalski i S. Milward [2015], definiując integrację finansową jako umożliwienie dostępu każdemu dorosłemu obywatelowi do bankowości transakcyjnej, form kredytowania, produktów oszczędnościowych i ubezpieczeniowych wraz z przekazaniem rzetelnych informacji przez instytucje je świadczące. Szeroki zakres świadczonych usług wiąże się z ryzykiem po stronie instytucji finansowych i zachowaniem przez nie stabilności i płynności na rynku.

Wydzwięk terminu wykluczenie, zdaniem autorki, oddaje istotę osób pozostających poza sferą usług finansowych. Przeciwdziałanie negatywnym skutkom, jakim jest izolacja społeczna od dostępu do usług finansowych poprzez inicjatywy włączenia finansowego może być zasadne dla państw, w których poziom wykluczonych finansowo jest na zadowalającym, minimalnym poziomie. Każda inicjatywa dążąca do rozpowszechnienia

dostępu do podstawowych usług finansowych jest istotnie ważna, by nie dopuścić do skrajności społecznych w kontekście finansowym. Zaszłości gospodarcze, liberalne traktowanie problemu, brak odpowiedniej diagnozy i działań na wczesnym etapie, doprowadziło do wprowadzania programów i działań mających na celu usuwanie negatywnych skutków. Z uwagi na skalę problemu w Polsce i konieczność zdiagnozowania głównych przyczyn wykluczenia finansowego, dla czystości przekazu w dalszej części pracy, autorka przyjmować będzie terminologię wykluczenia finansowego jako skutek utrudnionego dostępu do usług finansowych. Tym samym przyjmuje, że badane zjawisko traktowane jest jako skutek wcześniejszych działań, nie wykluczając aspektu niezdolności jednostki do korzystania z usług bankowych. Na podstawie szczegółowych analiz przyczyn należy wskazać działania w perspektywie najbliższych 10 lat na gruncie aglomeracji miejskich.

Na kanwie przyjętych założeń terminologicznych, zdaniem autorki, w Polsce istotnym problemem są wciąż bariery dostępu w stosunku do wyboru najtańszej opcji rachunku bankowego. Ocena stanu faktycznego pozwala wnioskować, iż w Polsce nie można postrzegać problemu tylko jako wypracowanie sposobu na zwiększenie ubankowienia społeczeństwa (włączenie finansowe). Należy zwrócić uwagę na profilaktykę i wskazać kierunki działań w niwelowaniu przyczyn pierwotnych analizowanej problematyki.

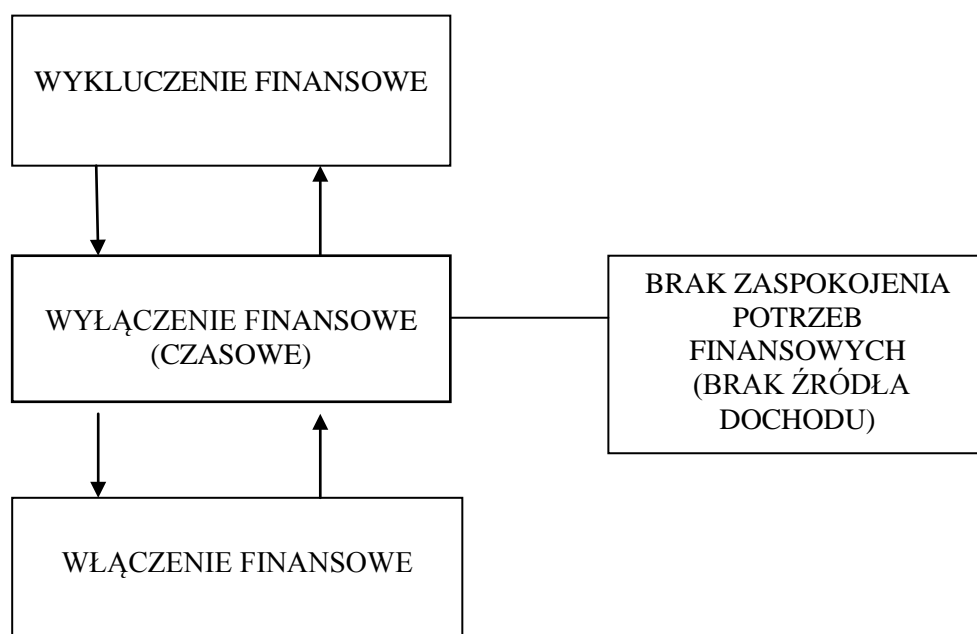
Brak zaspokojenia podstawowych potrzeb wynika z przyczyn natury ekonomicznej, społecznej i demograficznej. Nie zmienia to faktu, iż poprawa jakości życia na gruncie finansowym i mentalnym pozwoli na traktowanie problematyki w przyszłości jako zjawisko włączenia finansowego, a podjęta w ten sposób profilaktyka zminimalizuje częstotliwość używania pojęcia wykluczenia finansowego.

Krytyczny pogląd autorki na temat zasadności stosowania zamiennie pojęć wykluczenie finansowe i włączenie finansowe wynika z faktu, iż integracja finansowa, definiowana przez EUFFI z zasady omija osoby pozostające na granicy ubóstwa, bezdomne, nie radzące sobie samodzielnie, gdyż zapewnienie stałego źródła dochodu mogłoby warunkować wyjście z tego stanu, czego nie gwarantuje i nie gwarantuje również włączenia finansowego. W ocenie autorki, zjawisko włączenia finansowego definiować należy dopiero od momentu zaspokojenia wszystkich potrzeb podstawowych, a niezdecydowanie co do skorzystania z oferty wynikać będzie z barier logistycznych, techniczno-technologicznych lub niewielkiego zasobu wiedzy.

Z drugiej strony, problem wykluczenia finansowego należałoby postrzegać w kategoriach procesu. Ilość składowych problemu to ciąg zdarzeń, które występują po sobie do momentu osiągnięcia niepożądanego stanu: wykluczenia finansowego. Mnogość zdarzeń negatywnych, które należy wyeliminować, naprawić w różnych sferach życia niesie ze sobą konieczność przejścia kolejnych etapów do pełnego lub częściowego ubankowienia.

Wobec takich stwierdzeń, zasadnym jest doprecyzowanie stanu pośredniego pomiędzy wykluczeniem finansowym a włączeniem finansowym, kiedy do stanu włączenia finansowego jednostkę dzieli tylko i wyłącznie dostęp do samego źródła dochodu, a pozostałe aspekty życia nie stanowią istotnych problemów (wykres 1.2.1). Uzasadnieniem takiego podejścia jest brak wcześniejszych rozważań w dostępnej literaturze. Wskazywane w tabeli nr 1.2.1 poziomy wykluczenia finansowego nie klasyfikują stopnia aktywności jednostki pod względem czynników wpływających na ten proces, lecz określają stopień nasycenia produktami, usługami. Stan wyłączenia finansowego (czasowego) stanowi etap procesu wyjścia z wykluczenia finansowego.

Wykres 1.2.1. Relacja wykluczenia finansowego, wyłączenia finansowego (czasowego) i włączenia finansowego



Źródło: opracowanie własne.

1.3. Przyczyny wykluczenia finansowego

Przyczyny wykluczenia finansowego leżą po stronie osób wykluczonych finansowo oraz po stronie banków i innych instytucji finansowych. Są zróżnicowane, a na ich występowanie wpływają czynniki o charakterze popytowym, podażowym, społecznym (tabela nr 1.3.1). Według D. Maison^{*} wśród przyczyn wykluczenia finansowego należy wskazać czynniki natury psychologicznej oraz brak zaufania społeczeństwa do instytucji finansowych. Przyzwyczajenia społeczne i kulturowe determinują chęć posiadania gotówki, co jest elementem charakterystycznym dla mieszkańców Polski.

Czynniki społeczne przedstawiają obszary, które mogą być źródłem wykluczenia finansowego. Zmiany demograficzne, które są nieuniknione oraz starzejące się społeczeństwo, które nie radzi sobie z postępem technologicznym. Problem ten dotyka aż 10 państw z 14, u których zdefiniowano daną przyczynę.

Starzenie się populacji świata, a w szczególności skala tego zjawiska w krajach wysoko rozwiniętych i rozwijających się, w perspektywie utrzymania się tego trendu w najbliższych latach skłania do rozważań, czy poziom wykluczenia finansowego będzie się pogłębiał. Badania naukowe prowadzone przez instytucje finansowe, jak np. Narodowy Bank Polski^{**}, wskazują, że istotną przyczyną wykluczenia finansowego jest wiek. Odsetek osób z grupy 55+ jest największy. Ich obawy w stosunku do nowych technologii w sferze finansów są największe^{***}.

Ważnym źródłem danych o sytuacji na rynku pracy są m.in. kwartalne informacje o rynku pracy, które stanowią źródło informacji o ewentualnych fluktuacjach społecznych. Analiza danych o rynku pracy gromadzona przez publiczne służby zatrudnienia pozwala na ocenę aktywności zawodowej i podjęcie prób przekwalifikowania zawodowego – szczególnie problem dotyka osób powyżej 55 roku życia. Niekorzystna sytuacja na rynku pracy osób z najstarszego pokolenia może być efektem braku mobilności pracowników z branży do branży, trudności w zdobywaniu nowej wiedzy i umiejętności, uprzedzenia pracodawców co do wydajności pracy osób

* Autorka badań we współpracy z NBP o tematyce zachowań finansowych Polaków w zakresie obrotu bezgotówkowego i barier w dostępie usług finansowych. Opis prowadzonych badań ujęty został w tabeli 2.3.1.1.

** Badanie na grupie 1000 osób w 2009 roku, przeprowadzone metodą bezpośrednich wywiadów ankietowych wspomaganych komputerem CAPI. Badanie dotyczyło posiadania konta osobistego.

*** Szerzej: Warchlewska A., 2013b, *Wykluczenie finansowe w Polsce na tle wybranych krajów wysoko rozwiniętych i krajów rozwijających się*, w: *Funkcjonowanie współczesnej gospodarki. Rynek finansowy*, CeDeWu, s. 177-180.

powyżej 55 roku życia. Jak wynika z tabeli 1.3.1 zmiany na rynku pracy są powodem wykluczenia finansowego w 8 z 14 krajów.

Tabela 1.3.1. Przyczyny wykluczenia finansowego

Rodzaje czynności	Przyczyny	Liczba krajów biorących udział w badaniu, dla których zdefiniowano daną przyczynę
Społeczne	Zmiany demograficzne/technologia	10/14
	Zmiany na rynku pracy	8/14
	Nierówności w zakresie wynagrodzenia	8/14
	Liberalizacja rynku, marginalizacja społeczeństwa	6/14
	Pomoc socjalna, społeczna	5/14
	Nadmierne zadłużenie, zmiany demograficzne	4/14
	Zanikanie instytucji dla osób o niskich dochodach	5/14
	Przeciwdziałanie praniu brudnych pieniędzy	3/14
	Polityka fiskalna	3/14
	Zmiany demograficzne, młodzież	2/14
	Migracje i mniejszości narodowe	2/14
	Brak gotówki	1/14
Podażowe	Ocena zdolności kredytowej/zarządzanie ryzykiem	8/14
	Marketing	8/14
	Dostępność geograficzna	7/14
	Warunki produktu	7/14
	Kanały dystrybucji	7/14
	Złożoność wyboru	7/14
	Cena	4/14
	Rodzaj produktu	1/14
Popytowe	Świadomość kosztowa	8/14
	Niski poziom samooceny	8/14
	Lęk przed utratą płynności finansowej	7/14
	Nieufność wobec dostawców usług	7/14
	Preferencje wobec alternatywnych dostawców/aspekty kulturowe	4/14
	Wyznania religijne	4/14
	Niechęć do korzystania z usług finansowych	4/14
	Złe wcześniejsze doświadczenia	1/14
	Obawy przez zajęciem majątku	1/14

Źródło: [Iwanicz-Drozdowska 2009a, s.12-13].

Aspekt finansowy i dysproporcje wynagrodzenia społeczeństwa są powodem wykluczenia finansowego w 8 z 14 państw. Może to wynikać z braku odpowiedniej wiedzy na temat finansów, wysokości pobieranych składek przez pracodawcę, kończąca na braku wiedzy o swoich prawach i obowiązkach. Problem nierówności w zakresie

wynagrodzenia uwzględniła Unia Europejska w projekcie *Euronews Nr 10*. Kampania ta zawężyła problem tylko do podziału ze względu na płeć. Głównym przesłaniem było wskazanie na jedną z przyczyn wykluczenia finansowego. Warto przytoczyć jedną z fundamentalnych zasad UE „Równa płaca za równą pracę”. Zasada ta została zapisana w Traktacie Rzymskim w 1957 r. i poświęcona została jej później osobna dyrektywa. Zakazywała ona „wszelkiej dyskryminacji i różnicowania wynagrodzenia we wszystkich jego aspektach – pomiędzy mężczyznami i kobietami wykonującymi tę samą pracę bądź o takiej samej wartości”. Nierówność wynagrodzeń niesie za sobą skutki przez całe życie, szczególnie w okresie produkcyjnym, kiedy wysokość świadczeń emerytalnych jest istotna dla osób najbardziej zagrożonych wykluczeniem finansowym i ubóstwem [Sekcja Współpracy z Zagranicą 2009].

Starzejące się społeczeństwo wymaga wsparcia i opieki teraz, i będzie jej wymagać w przyszłości, tak by móc realizować swoje potrzeby i cele życiowe. System pomocy instytucjonalnej oraz środowiskowej wiąże się z nakładami pracy i zaangażowaniem finansowym. Narastający problem wykluczenia przybiera na sile w świadomości społecznej powodując wzmożoną aktywność państw i szukania rozwiązań problemu, biorąc pod uwagę stopień rozwoju ekonomicznego kraju i uwarunkowań kulturowych. Jest to przyczyną wykluczenia finansowego w 5 na 14 państw. Problem niedostatecznej opieki społecznej niesie zagrożenie, że grupa osób ubogich będzie się zwiększać, a marginalizacja finansowa pogłębiać. Rok 2010 został ogłoszony przez Parlament i Radę Unii Europejskiej rokiem walki z ubóstwem i wykluczeniem społecznym, co było istotnym elementem walki z wykluczeniem finansowym, gdyż wykluczenie finansowe silnie związane jest z wykluczeniem społecznym. Brak możliwości zaspokojenia potrzeb uznanych za podstawowe, w literaturze przedmiotu utożsamiane jest z ubóstwem w sytuacji braku środków pieniężnych [Komisja Europejska 2008].

Zadłużające się społeczeństwo popadające w tzw. „spirale zadłużenia” to pojawiający się powód wykluczenia finansowego w 4 na 14 państw. Teoretyczne ujęcie zadłużenia, jako przyczyny wykluczenia finansowego, wymaga podziału według charakteru zadłużenia na formalne i nieformalne. Zadłużenie formalne wynika z zadłużenia w instytucjach, gdzie sporządzana jest formalna umowa kredytowa. Zadłużenie nieformalne pojawia się, gdy dłużnik korzysta ze środków bliskich znajomych lub rodziny. Wysokość zadłużenia i sam jego fakt wynika z braku rzetelnych informacji ze strony instytucji finansowych lub nieświadomości społeczeństwa.

Warto odnieść się do teorii asymetrii informacji opisanej przez m.in. G. Akerlofa^{*}. Analizując rynek usług finansowych i wpływ posiadanych informacji na poziom wykluczenia finansowego, wskazuje się, iż w przypadku zadłużającego się społeczeństwa w instytucjach bankowych, para- i pozabankowych, zasób informacji jest mniejszy, aniżeli podmiotów sprzedających usługi finansowe (wykres 1.3.1).

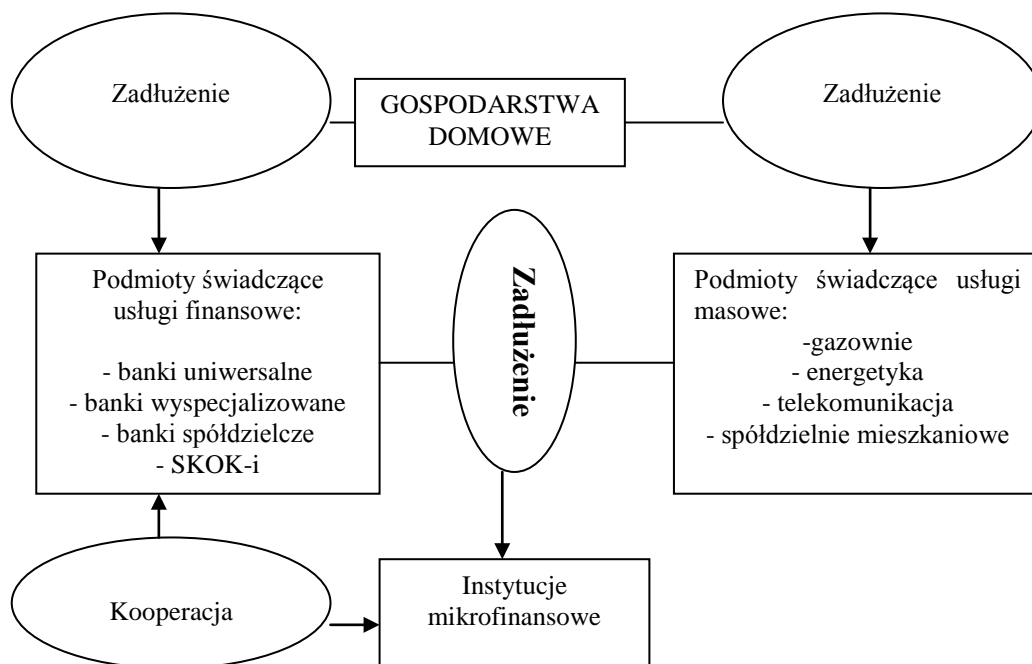
Zadłużenie gospodarstw domowych wynikać może z zaciągania kredytów i pożyczek w instytucjach finansowych lub zalegania z płatnościami w instytucjach świadczących usługi masowe. Czynniki, jakie mogą wpływać na zadłużenie z tytułu usług masowych, mają inne podłoże niż na zadłużenie kredytowe. Wpływa na to sytuacja ekonomiczna, społeczno-demograficzna, psychospołeczna, instytucjonalno-prawna społeczeństwa [Świecka 2009, s. 93-98].

Słabość finansowa społeczeństwa w Polsce w okresie kryzysu finansowego lat 2007-2009, a dokładniej negatywne skutki kryzysu odczuwalne z pewnym opóźnieniem, była powodem pogorszenia sytuacji na rynku pracy. Dało to dalsze, negatywne konsekwencje w spłacie kredytów, bez szans na ponowne zaciągnięcie zobowiązań kredytowych (wykres 1.3.2). Mechanizm ten prowadzi do pogłębiania problemu wykluczenia finansowego [Szopa B. i Szopa A. 2011, s. 22].

Instytucje rządowe powinny tworzyć wskaźniki, które określałyby rozmiar wykluczenia finansowego. Jest to niezbędne dla prawidłowej oceny skuteczności wprowadzanych środków i ich wpływ na wykluczenie finansowe. Brak regulacji i niekorzystna polityka fiskalna państwa jest przyczyną wykluczenia finansowego w 3 na 14 państw. Świadczy to o tym, że element polityki i regulacji nie jest wskazywany jako główny powód marginalizacji finansowej społeczeństwa. Zniwelowanie tej bariery może okazać się kluczowe w dłuższym okresie, aczkolwiek działania polityczne powinny być prowadzone na szeroką skalę w bieżącym okresie. Powinny one zapewniać wydolność finansową instytucji finansowych, przejrzyste i jasne relacje między usługodawcami usług finansowych a klientami oraz ochronę konsumenta przed brakiem rzetelnych informacji [Fininc 2013].

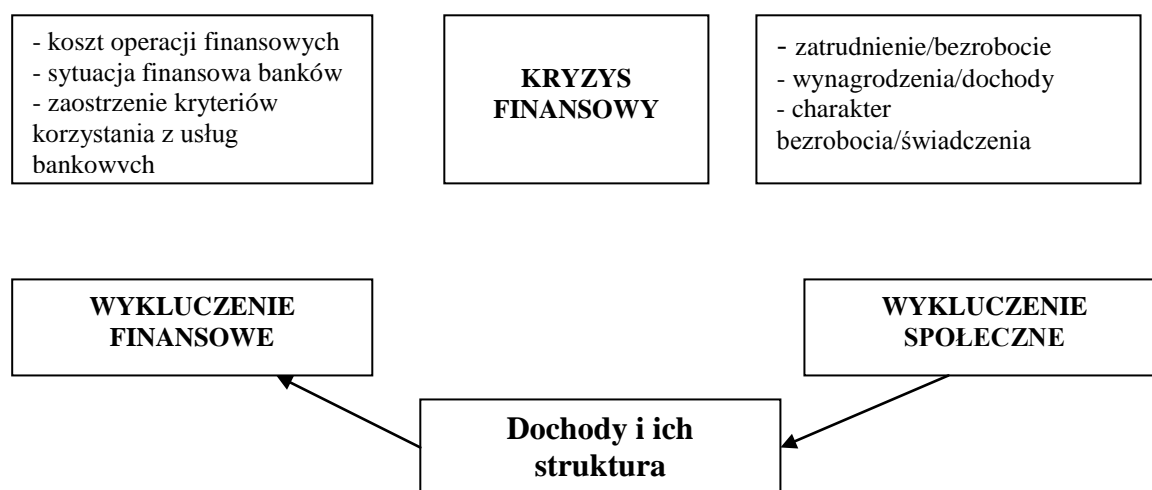
^{*} Laureat Nagrody Banku Szwecji im. Alfreda Nobla w dziedzinie ekonomii w 2001 r. (razem z M. Spence'm i J. Stiglitzem) – za analizę rynków cechujących się asymetrią informacji. Oznacza to sytuację, kiedy część uczestników rynku ma pełniejsze informacje od pozostałych. G. Akerlof analizując rynek samochodowy wskazywał możliwość posiadania znacznie większej dawki informacji przez sprzedającego niż kupującego, co może doprowadzić do negatywnej selekcji.

Wykres 1.3.1. System powiązań w zakresie zadłużenia



Źródło: [Świecka 2009, s. 96].

Wykres 1.3.2. Kryzys finansowy a wykluczenie finansowe i społeczne



Źródło: [Szopa B., Szopa A. 2011, s. 23].

Obecność mniejszości narodowych i etnicznych jest przyczyną wykluczenia finansowego w 2 na 14 państw. Migracje i mniejszości etniczne są czynnikiem, który w coraz większym stopniu wpływa na strukturę społeczną państw europejskich. Trudności wynikające z procesów migracyjnych, a przede wszystkim nieznaną języka, problemy komunikacyjne, brak stałego miejsca zamieszkania, mogą być przyczyną braku dostępu do usług finansowych, takich jak podstawowy rachunek bankowy służący do otrzymywania wynagrodzenia. Powody bywają również natury mentalnej.

Przeciwdziałanie praniu brudnych pieniędzy stanowi powód wykluczenia finansowego w 3 na 14 krajów. Proceder prania brudnych pieniędzy oddziałuje negatywnie na sektor finansowy, jego reputację, płynność i stabilność. Wypieranie nielegalnych dochodów oraz chęć ukrycia pochodzenia środków według niektórych ekonomistów ma związek przyczynowo-skutkowy między praniem brudnych pieniędzy a stopą wzrostu gospodarczego. Przeciwdziałanie praniu brudnych pieniędzy w sektorze finansowym ma charakter wielopłaszczyznowy, od identyfikacji klienta w instytucjach finansowych, raportowania podejrzanych transakcji, po zaostrzenia regulacji wewnątrz instytucji. Jedną z inicjatyw w walce z tym problemem były już zalecenia Komitetu Ministrów Rady Europy z 27 czerwca 1980 r. w sprawie przeciwdziałania transferowi i ukrywaniu funduszy pochodzących z przestępstw. Zaostrzone regulacje identyfikacji i wiedzy na temat pochodzenia środków mogą okazać się istotnymi powodami dla niektórych kręgów społecznych, by nie korzystać z usług finansowych [Siejczuk 2012, s. 202-212].

Na poziom wykluczenia finansowego wpływają również czynniki o charakterze podażowym. Jedną z barier dostępu do usług finansowych jest ocena zdolności kredytowej. Występuje ona w 8 na 14 państw biorących udział w badaniu. Analiza oceny kredytowej opiera się na cechach indywidualnych jak sytuacja mieszkaniowa, dzielnica zamieszkania klienta, cel kredytu, wiek, posiadane rachunki bankowe, dochód miesięczny, czas zatrudnienia. Zdolność kredytowa, a raczej jej brak, powoduje, że osoby wykluczone finansowo nie mogą skorzystać z oferty kredytowej. Traktowani są jako niesolidni i nierzetelni kredytobiorcy, a instytucje finansowe dokonują oceny klientów pod kątem następujących cech: zamieszkania w ubogich dzielnicach, braku telefonu, braku rachunku bankowego, nieposiadania własnego mieszkania, ilości dzieci na utrzymaniu (powyżej 4 dzieci), statusu zawodowego i poziomu wykształcenia (niewykwalifikowani, bezrobotni lub aktywni zawodowo krócej niż 6 miesięcy).

Wszystkie wskazane elementy to składowe niekorzystnego scoringu klienta, który blokuje dostęp do zewnętrznych źródeł finansowania [Iwanicz-Drozdowska, Jaworski i Zawadzka 2010, s. 269-271].

Oferta depozytowa, kredytowa i inne usługi finansowe nie zawsze są na tyle rozpowszechnione wśród grup społecznych, by mogły być swobodnie wybierane przez potencjalnych odbiorców. Osoby znajdujące się w grupie najbardziej zagrożonych wykluczeniem finansowym nie zawsze mają stały dostęp do środków komunikacji masowej jak telewizja, Internet, prasa czy radio. Instytucje finansowe pozyskując swoich klientów zwykle drogą mailową, telefoniczną, poprzez ulotki, odchodzą od tradycyjnych kanałów pozyskiwania klienta. W przypadku braku dostępu do nowoczesnych środków komunikacji, dotarcie do potencjalnego odbiorcy jest możliwe poprzez rozmowę w oddziale, rekomendację znajomych czy przesłanie oferty na wskazany uprzednio adres. Tradycyjne kanały bankowości wydawać się mogą czasochłonne i kosztowne, choć w wielu przypadkach konieczne. Rolą instytucji finansowych jest przekazywanie informacji o ofercie w jasny, rzetelny sposób, tak, aby osoba o różnym poziomie wykształcenia, statusie zawodowym mogła podjąć racjonalne decyzje o zakupie produktu/usługi finansowej rozumiejąc wszystkie zapisy bankowe. Odbiorca potencjalnie zainteresowany ofertą, który wybierze tradycyjny kanał dystrybucji, często porównuje oferty konkurencyjne. Czytelność i odpowiednia prezentacja informacji wydaje się być kluczowa w pozyskaniu i utrzymaniu klienta. Z racji tego, iż marketing stanowi przyczynę wykluczenia finansowego w 8 na 14 państwach, należy uznać problem za istotny. Zasadniczo zadaniem marketingu powinno być dotarcie do szerokiego grona odbiorców, a w konsekwencji prowadzić do zwiększania stopnia nasycenia produktami bankowymi poprzez szeroką sieć dystrybucji. Odwrotność tej zasady (szeroka sieć dystrybucji i pełna oferta – brak odbiorców) może być niepokojąca i należy przyjąć to za priorytet działań instytucji finansowych.

Marketing mix usług finansowych, na który składa się produkt, cena, promocja, dystrybucja stanowi przyczynę wykluczenia w każdym z krajów biorących udział w badaniu. Rodzaj produktu jest problemem dla 1 kraju z 14 badanych, cena stanowi problem dla 4 z 14 państw, kanały dystrybucji to już przyczyna wykluczenia finansowego dla 7 krajów z 14, przyjmując promocję ujętą w tabeli 1.3.1 jako składową (złożoność wyboru + warunki produktu), można przyjąć to jako wartość dodaną, bonus, pomoc w promocji usługi. Jest to problem dla 7 z 14 państw. Zróżnicowanie oferty instytucji finansowych nie zawsze jest przejrzyste dla klientów. Wynikać to może z braku

świadomości ekonomicznej wśród mniej zamożnego społeczeństwa, gdzie nacisk na edukację schodzi na drugi plan. Brak decyzji zakupowych usług finansowych wynikać może z braku zrozumienia podstawowych opłat, zasad działania nabywanej usługi, skomplikowanych i nie do końca jasnych zapisów w umowach. Wpływa to na narastające obawy odbiorców przed pierwszą wizytą w placówce lub obawą o dopytanie o szczegóły pracownika banku podczas pierwszej wizyty [Kotler 2005, s. 97]. Według badań NBP [Kozłiński 2009] w kwestii ubankowienia społeczeństwa w 2006 r. i 2009 r. pobieranie opłat za prowadzenie podstawowego rachunku bankowego stanowiło jedną z istotnych przyczyn pozostawania poza sferą usług finansowych, szczególnie dla osób o niskich dochodach.

Dostęp do placówki banku jest ważny w 7 na 14 państw. Można zatem wyciągnąć wnioski, że społeczeństwo – pomimo elektronicznych możliwości kontaktu z bankiem – nadal potrzebuje kontaktu osobistego w placówce. Przeważającą część tego społeczeństwa stanowią osoby nie będące już aktywne zawodowo: emeryci i renciści lub osoby o tradycyjnym podejściu do finansów. Pokolenie osób powyżej 55 roku życia, pomimo chęci nauki i prób zmiany podejścia do usług finansowych na bardziej nowoczesne, nadal w pewnej części pozostaje wierne tradycyjnemu postrzeganiu pieniądza.

Przyczyny wykluczenia o charakterze popytowym wynikają z niedostatecznej wiedzy z zakresów finansów i niskiej świadomości ekonomicznej. Problem ten widoczny jest w 8 na 14 państw. W obawie przed dodatkowymi obciążeniami budżetu domowego z tytułu posiadania rachunku bankowego lub innych kosztów związanych z prowadzeniem rachunku, społeczeństwo nie decyduje się na skorzystanie z usług finansowych dostępnych na rynku. Brak podstawowej wiedzy ekonomicznej działa demotywująco i nie zachęca do wizyt w bankach i innych instytucjach finansowych niezależnie od grupy wiekowej. Powodem takiego stanu rzeczy może być niski poziom samooceny społeczeństwa, a przyswajalność wiedzy i jego tempo spowolnione. Jest to proces naturalny i wynika z etapu życia człowieka. Decyzje zakupowe lub ich brak wynikać mogą z czynników społeczno-kulturowych i podziału ról w rodzinie [Woś, Rachocka i Kasperek-Hoppe 2011, s. 58-60].

Wielowymiarowa samoocena, która obejmuje obszar życia społecznego (kondycję psychofizyczną) wpływa na podjęcie decyzji o zakupie i skorzystaniu z oferty usług finansowych. Na zachowania konsumentów wpływa splot czynników o różnym charakterze. Klasyfikując zachowania konsumenckie koniecznym jest wskazanie na

dorobek naukowy prekursorów badań nad zachowaniem konsumentów: V. Pareto, P. A. Samuelsona* i J. R. Hicksa**. Badania neoklasycznej szkoły ekonomii obejmowały obserwacje postępowania nabywcy poprzez określenie skali preferencji.

Kluczowym było zastosowanie podejścia interdyscyplinarnego. Biorąc pod uwagę złożoność zachowań konsumentów, teoria J. Lesourna przedstawia realizm ich działania. Łączy ona analizę zachowań na rynku usług pod względem różnych aspektów behawioralnych. Teoria ta bierze pod uwagę pozaekonomiczne ograniczenia i przetwarzanie informacji przez klientów. Różnorodność ujęć tego samego problemu zostało przedstawione przez J. Szczepańskiego, L. G. Schiffama, L. L. Kanuka.

Punktem zwrotnym w literaturze ekonomii było uświadomienie, że posiadanie danej usługi wynika z potrzeby. Taką teorię przedstawił M. Pohorille [cyt. za: Smyczek 2001, s. 6-15] definiując „zachowania konsumenta jako sposób, w jaki konsument hierarchizuje swoje potrzeby”. Rozwój potrzeb nie występuje w jednakowym stopniu, a ich tempo czasem wyprzedza możliwość zaspokojenia.

Warto zauważyć, że kulturę ekonomiczną społeczeństwo nabywa z własnych doświadczeń życiowych, wpływu otoczenia, środowiska i wychowania. Problem doświadczeń życiowych został zdiagnozowany w 1 przypadku na 14 państw. Oznacza to, że nie jest to najważniejszy czynnik wpływający na poziom wykluczenia finansowego.

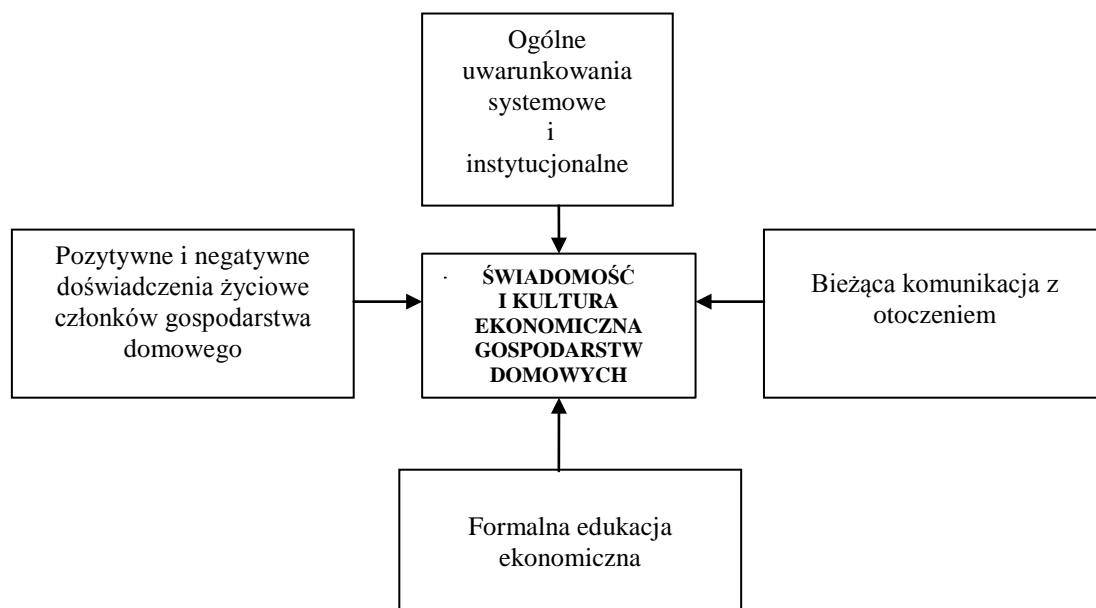
Wpływ na zachowania i kulturę ekonomiczną ma splot czynników (wykres 1.3.3): instynkt samozachowawczy, gromadzenie dóbr, naśladownictwo zachowań, inteligencja emocjonalna oraz biologia człowieka. Stopień ubankowienia społeczeństwa uzależniony jest od świadomości kosztowej, posiadanej wiedzy w tym zakresie, jak również dalszego i bliższego otoczenia [Świecka 2008, s. 98-99].

Osoby o niższej świadomości mogą w praktyce narażone być na wysokie koszty obsługi kredytu, a w konsekwencji poważne problemy ze spłatą zaciągniętych zobowiązań. Powoduje to lęk przed utratą płynności finansowej. Osoby o niższym poziomie samooceny postrzegają swoje szanse, jako mniej realne aniżeli grupa o wysokim poziomie samooceny. Powoduje to zniechęcenie do podejmowania jakichkolwiek wyzwań życiowych, co w efekcie daje im gorsze wyniki i utwierdza ich w przekonaniu o niskiej wartości społecznej. Problem ten zaobserwowało 7 na 14 państw.

* Laureat Nagrody Banku Szwecji im. Alfreda Nobla w 1970 r. w dziedzinie ekonomii – za pracę naukową nad rozwojem statycznej i dynamicznej teorii ekonomii oraz podniesieniem poziomu analizy w naukach ekonomicznych.

** Laureat Nagrody Banku Szwecji im. Alfreda Nobla w 1972 r. (wspólnie z K. Arrowem) w dziedzinie ekonomii za pionierski wkład w ekonomiczną teorię równowagi ogólnej i ekonomii dobrobytu.

Wykres 1.3.3. Determinanty świadomości i kultury ekonomicznej gospodarstw domowych



Źródło: [Świecka 2008, s. 99].

W grupie osób o niskiej świadomości ekonomicznej dominują kredyty związane z bieżącą konsumpcją. Taka forma kredytowania – z reguły łatwo dostępna – charakteryzuje się niskimi barierami pozyskania kapitału, a z drugiej strony uznaje się ją za kosztowną z punktu widzenia wysokości stopy procentowej. Osoby z grupy mniej uświadomionych finansowo, ignorują fakt drogiego kredytu, narażając się tym samym na problemy finansowe. Lęk przed utratą płynności finansowej odczuwają osoby z wyższą świadomością ekonomiczną. Potrafią one obiektywnie ocenić swoją zdolność finansową, aczkolwiek niechęć do korzystania z usług finansowych nie pozwala na przekroczenie bariery wykorzystania dodatkowej formy finansowania w najprostszej postaci (np. limit w rachunku). Obawa społeczeństwa przed utratą stałego źródła dochodu, poza czynnikami ekonomicznymi, ma swoje psychologiczne podłoże [Świecka 2008, s. 129-131].

Nieufność wobec dostawców usług finansowych zdiagnozowano jako problem w 7 na 14 państw. Objawia się to poprzez brak zrozumienia roli banków i instytucji finansowych w tworzeniu nowoczesnej koncepcji gospodarki, wspierania rozwoju kraju oraz wzrostu zamożności społeczeństwa. Nieufność może mieć swoje przyczyny w niejasnych procedurach bankowych i zbyt szerokim wachlarzu oferowanych usług [TNS Polska dla ZBP 2014a]. Podstawową zasadą, na której opiera się współpraca

w relacjach bank-klient, jest bezpieczeństwo. Brak zaufania objawia się w popycie na usługi kredytowe jak i depozytowe.

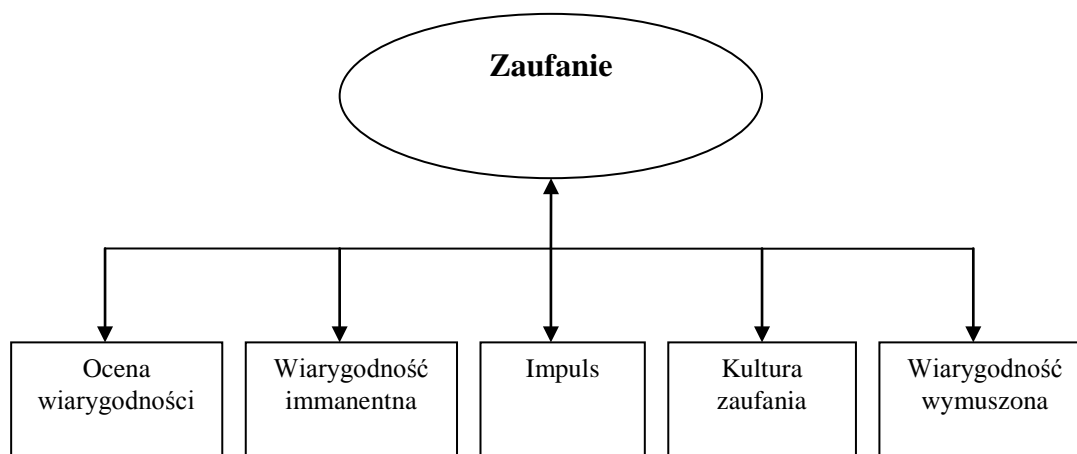
Zgodnie z raportem TNS Polska dla ZBP [2014b], oszczędzanie nie jest mocną stroną polskiego społeczeństwa, a nadwyżki finansowe najczęściej stanowią pozostałość po procesie konsumpcji. Podjęcie decyzji o gromadzeniu oszczędności wiąże się z zachowaniem dużej dozy ostrożności.

Budowa zaufania powinna obejmować wszystkie obszary funkcjonowania banku. Kluczowe wydaje się być tworzenie relacji bank-klient, gdzie to bank jest stroną, do której należy nawiązanie i utrzymywanie długoterminowych relacji. Będąc usługodawcą, powinien obsługiwać klientów z należytą uwagą, dzięki czemu w przyszłości może „odcinać kupony zaufania”, włączając kolejne osoby. Pozyskanie zaufania to trudne zadanie, aczkolwiek niezbędne do utrzymania przewagi konkurencyjnej.

Zdobycie zaufania wśród odbiorców (wykres 1.3.4) jest celem, do którego dąży każda instytucja finansowa. Konieczność nawiązywania i podtrzymywania dobrych relacji wpływa na minimalizację strat wynikających z ograniczonego zaufania. Instytucje finansowe poprzez agresywną politykę pozyskania klientów łączą marketing z zaufaniem. Dla osób, które obdarzyły instytucję finansową zaufaniem, kampanie marketingowe mają drugorzędne znaczenie. Dlatego tak ważne jest wyważenie przekazów marketingowych [Kotliński 2010, s. 326-329].

Na gruncie barier o charakterze popytowym znalazły się wyznania religijne, które stanowią przyczynę wykluczenia finansowego dla 4 z 14 państw. Wskazanie na kontynent afrykański jest odpowiednim przykładem podziału społecznego na strefę bankowości islamskiej i bankowości zachodniej. Warunki prowadzenia działalności finansowej ustalane są zgodnie z zasadami szariat. Koran zabrania wyznawcom prowadzenia usług bankowych opierających się na lichwie, a w sytuacji udzielenia kredytu/pożyczki bank zobligowany jest wyliczyć koszty bez odsetek.

Wykres 1.3.4. Budowanie zaufania



Źródło: [Kotliński 2010, s. 3].

Postrzegając wykluczenie finansowe jako efekt wszystkich decyzji podjętych przez człowieka, sam proces dokonania decyzji o zakupie jest jedną z form aktywności człowieka. Cykl życiowy stanowi pasmo podejmowanych decyzji, w zależności od zdefiniowanych potrzeb. Proces uczenia się wpływa na zachowania o charakterze ekonomicznym, a finansowe decyzje są efektem działania bodźca lub skutkiem naśladownictwa osób z najbliższego otoczenia. Dyscypliną naukową, która zajmuje się analizą problemów ekonomicznych w kategoriach psychologicznych, jest psychologia ekonomiczna. Zajmuje się ona preferencjami, decyzjami, wyborami, konsekwencjami podjętych decyzji. Badania psychologicznych problemów w ekonomii mogą być przeprowadzane na różnych poziomach: od gospodarstwa domowego, działalności gospodarczej do grupy społecznej. W perspektywie historycznej, ekonomia lekceważąco odnosiła się do wątków psychologicznych. Rozważania nad kognitywnymi modelami podejmowania decyzji i modelami ekonomicznymi racjonalnego zachowania w latach 60. XX wieku wpłynęły na udział ekonomii behawioralnej w analizach ekonomicznych. Zastosowanie narzędzi z dziedziny psychologii do nauk ekonomicznych przedstawił D. Kahneman^{*}. Ekonomia behawioralna łączy w sobie ekonomię i psychologię analizując „homo oeconomicus” pod względem logicznych i racjonalnych decyzji we własnym interesie [Świecka 2008, s. 95-96].

^{*} Laureat Nagrody Banku Szwecji im. Alfreda Nobla w dziedzinie ekonomii w 2002 r. – za zintegrowanie wniosków z badań psychologicznych i wykorzystanie ich do nauk ekonomicznych, w warunkach niepewności.

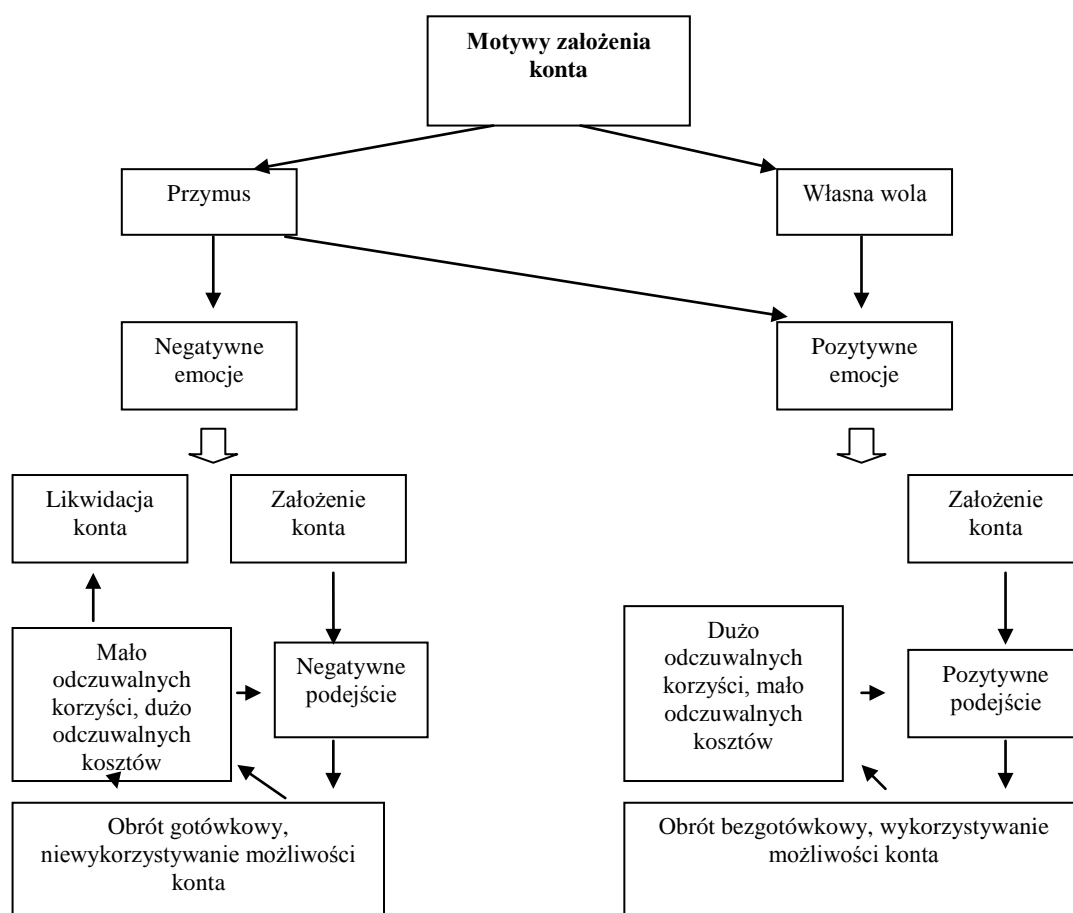
Na poziom wykluczenia finansowego wpływają czynniki psychologiczne. Do najważniejszych z nich należą motywacje, osobowość i postawy. Osoby zagrożone wykluczeniem finansowym nie odczuwają zatem motywacji, ponieważ nie mają potrzeby lub nie chcą skorzystać z usług finansowych. Motywacje wpływające na chęć posiadania danej usługi mogą mieć różne pochodzenie: społeczne związane z otoczeniem, w którym przebywa oraz motywacje racjonalne i emocjonalne. Motywacje racjonalne pobudzają do przemyślanych decyzji o wyborze konkretnej instytucji finansowej i usług po cenie najniższej. Na drugim biegunie znajdują się motywacje emocjonalne, które wywołują spontaniczne decyzje zakupowe. Struktura osobowości [Maciejasz-Świątkiewicz 2012] jest cechą, która wyróżnia jednostkę zgodnie z jej temperamentem. Osoby pozostające w grupie wykluczonych finansowo zazwyczaj należą do grupy konsumentów typu „flegmatycy” i cechuje ich silne przywiązanie do tradycji, nie lubią nowości. Chęć posiadania gotówki jest tak duża, że nowoczesne kanały dostępu i pojawiające się nowoczesne rozwiązania w zakresie korzystania z rachunku bankowego mają drugorzędne znaczenie. Takie rozwiązanie daje „tradycjonalistom” poczucie bezpieczeństwa w przechowywaniu gotówki i dokonywaniu podstawowych płatności. Dla wskazanej grupy odbiorców istotny jest komfort psychiczny. Drugi typ klienta to „melancholik”. Ten typ odbiorcy jest zamknięty w sobie i wymaga pomocy i okazania życzliwości w podejmowaniu decyzji, a o skorzystaniu z usług finansowych często decyduje aktywność i pomoc najbliższego otoczenia. Odmienną grupę klientów w zakresie podejmowanych decyzji zakupowych stanowią „cholerycy” i „sangwinicy”. Osoby aktywne, które nie mają trudności w podejmowaniu decyzji, odczuwają silną potrzebę posiadania danej usługi, choć impulsywność ich podejmowania może nie być najlepszym wyznacznikiem za każdym razem [Woś, Rachocka i Kasperek-Hoppe 2011, s. 61-64].

Wśród nabywców usług finansowych można wyróżnić następujące typy postaw konsumpcyjnych: „innovatorzy”, którzy są otwarci na nowości bankowe, w przeważającej części są to ludzie młodzi, liderzy w swoim otoczeniu. Drugą grupą jest „wczesna większość naśladowców” aktywna zawodowo, która ulega silnym wpływom otoczenia. Dwie kolejne grupy są charakterystyczne dla osób, najbardziej zagrożonych niedostatecznym ubankowaniem: „późna większość naśladowców” i „maruderzy”. Przedstawicielami tych grup są osoby starsze osiągające dochody od niskich po średnie i niższym poziomie wykształcenia. Wskazana grupa przejawia dużą ostrożność

w podejmowaniu decyzji i nie ulega presji pracowników instytucji finansowych [2011, s. 61-64].

Podobny zakres badań został przedstawiony przez D. Maison w 2010 r. Dotyczył on barier w korzystaniu z rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego. Badanie nawiązywało do motywów podejmowania decyzji. Najprostszy podział na przymus i własną wolę pozwala na analizę motywów założenia rachunku bankowego. Osoby, które zostały zmuszone do jego założenia nastawione są z niechęcią do sektora bankowego. Brak widocznych zalet oferowanych usług, daje poczucie zwiększonego wyczulenia na stronę kosztową. Odbiorcy, którzy z własnej woli zdecydowali się na założenie rachunku osobistego, rozumieją podstawowe zasady jego działania i potrafią dostrzec korzyści w dłuższej perspektywie czasowej, reprezentują pozytywne nastawienie do sektora bankowego (wykres 1.2.5).

Wykres 1.3.5. Motywy założenia konta osobistego



Źródło: [Maciejasz-Świątkiewicz 2013, s. 50; Maison 2010, s. 19-37].

1.4. Rodzaje wykluczenia finansowego

Zjawisko wykluczenia finansowego nie jest jednorodne i może przybierać różne formy. W zależności od przyczyn, jakie wpływają na występowanie zjawiska, E. Kempson i C. Whyley dokonały podziału wykluczenia finansowego na 6 segmentów. Każdy z nich dotyczy innej sfery życia człowieka (tabela 1.4.1).

Wykluczenie o podłożu geograficznym związane jest z niedostateczną liczbą placówek bankowych i punktów obsługi, szczególnie odczuwalne jest w mniejszych miejscowościach. Problemy logistyczne i brak możliwości przemieszczania się wzmagają skalę zjawiska wśród osób o najniższym statusie społecznym.

Tabela 1.4.1. Rodzaje wykluczenia finansowego

Rodzaj	Charakterystyka
Wykluczenie o podłożu geograficznym	Zbyt mała liczba placówek bankowych, słabo rozwinięta infrastruktura płatności bezgotówkowych
Wykluczenie ze względu na dostępność	Brak zdolności kredytowej, nieodpowiedni wiek klientów, brak dostępu do bankowości elektronicznej
Wykluczenie ze względu na warunki	Niedopasowanie produktów i usług do potrzeb klienta
Wykluczenie ze względu na cenę	Zbyt wysokie opłaty i prowizje rachunków bankowych i produktów kredytowych
Wykluczenie marketingowe	Brak informacji o ofercie banku i promocjach, brak oferty dla osób o najniższych dochodach
Samowykluczenie	Dobrowolna rezygnacja z usług bankowych, brak zdefiniowanych potrzeb finansowych, niewiedza i nieświadomość ekonomiczna

Źródło: [Kempson i Whyley 2000, s. 10].

Wykluczenie z dostępu do produktów i usług bankowych wiąże się z brakiem odpowiedniej oferty dopasowanej do osób w różnych kategoriach wiekowych. Niedopasowanie produktu do profilu klienta powodować może jego niezrozumienie. Z drugiej strony, instytucje finansowe, chcąc osiągać wysoki poziom rentowności, nie są skłonne do podejmowania ryzyka. Błędny wybór produktów i usług do potrzeb klientów

to efekt niedostatecznego zbadania rynku. Potrzeby jednej grupy społecznej nie zawsze będą potrzebami drugiej. Oferta powinna być „uszyta na miarę”, by mogła spełniać potrzeby konkretnego odbiorcy. Wybór usług finansowych nie powinien być oderwany od rzeczywistości ekonomicznej odbiorców. Koszty pozyskania kredytu, opłaty i prowizje ponoszone z tytułu prowadzenia rachunków bankowych, mogą stanowić barierę dostępu do usług finansowych. Wykluczenie marketingowe związane jest z brakiem zainteresowania instytucji finansowych grupą społeczną o najniższych dochodach. Odbiorcy, którzy podejmują świadomą decyzję o nieposiadaniu podstawowych produktów i usług finansowych, w pewnym zakresie decydują się na takie rozwiązanie z przekonania o odmowie świadczenia usług przez instytucje finansowe lub z braku potrzeby bycia aktywnym finansowo [Maciejasz-Świątkiewicz 2013, s. 31-32]. Rozważania na temat wykluczenia z dostępu do produktów i usług bankowych można podejmować również w kontekście wykluczenia cyfrowego. Ten rodzaj wykluczenia nie będzie jednakże przedmiotem analiz w niniejszej rozprawie, gdyż złożoność problematyki wykluczenia cyfrowego (brak fizycznego dostępu do Internetu, brak umiejętności posługiwania się Internetem, niska jakość połączenia, brak znajomości języków, w którym udostępniane są informacje) nie pozwoliłoby na zbadanie w pełni wszystkich wskazanych obszarów w kontekście problematyki wykluczenia finansowego.

Dla grupy wykluczonej finansowo czy zagrożonej wykluczeniem, brak fizycznego dostępu do nośników elektronicznych z powodów ekonomicznych stanowi przyczynę braku zainteresowania innowacjami, barierę kosztu i percepcji. Dywersyfikacja usług bankowych jest możliwa, o ile wzrasta skłonność klientów do skorzystania z takiej oferty [Janc 2004b, s. 13-20]. Obawy klientów dotyczące naruszenia prywatności oraz obawy o bezpieczeństwo danych mogą wpływać niekorzystnie na ostateczną decyzję. Zniwelowanie sceptycznego podejścia wymaga od banków posiadania niezawodnych systemów informatycznych, a z drugiej strony, ważne jest przekonanie społeczeństwa o korzyściach wynikających z nowoczesnych technologii [Janc 2001, s. 19]. Należy podkreślić, że trudność w eliminacji wykluczenia cyfrowego może polegać na postrzeganiu przez społeczeństwo kanałów bankowości elektronicznej i bankowości mobilnej jako uzupełnienia bankowości tradycyjnej. Brak podstawowego rachunku bankowego niesie ze sobą zagrożenie wykluczenia cyfrowego.

W literaturze przedmiotu spotkać można klasyfikację wykluczenia finansowego pod względem perspektyw wyjścia z obszaru wykluczenia. Takie podejście prezentują np.

A. Wallace i D. Quilgars [2005, s. 8-12]. Teoria ta dzieli wykluczonych na dwie grupy: wykluczonych trwale i wykluczonych przejściowo. Osoby znajdujące się w grupie wykluczonych trwale to głównie osoby nieświadome swojej pozycji społecznej, niepełnosprawne intelektualnie lub nie chcące zmieniać swojej sytuacji. Czują się dobrze w swoim środowisku, a świadomość posiadania i aktywność korzystania z usług finansowych prawdopodobnie nie stanowią priorytetowej potrzeby wymagającej zaspokojenia. Większą uwagę należy skupić na drugiej grupie, gdyż ten typ wykluczenia ma charakter przejściowy i jest uzależniony od aktualnej sytuacji zawodowej i wieku zainteresowanych. Badania wskazują, że osoby te wchodzą i wychodzą z obszaru wykluczenia finansowego w zależności od czynników ekonomicznych. Istotną dla zrozumienia problemu typologię wskazują E. Kempson i C. Whyley [1999]. Analizy odnoszą się do wykluczenia pierwotnego i wtórnego. Wykluczenie pierwotne dotyczy osób, które nigdy wcześniej nie korzystały z usług finansowych. Zmiana tego faktu możliwa jest poprzez większą świadomość odbiorców w zakresie korzyści z posiadanych usług finansowych. Wykluczenie o charakterze wtórnym dotyczy osób, które z powodów ekonomicznych, społecznych lub innych zrezygnowały z korzystania z usług finansowych. Czynności prewencyjne mają kluczowe znaczenie dla zmniejszenia liczebności wykluczonych wtórnice [Maciejasz-Świątkiewicz 2013].

1.5. Obszary wykluczenia finansowego

Stan wykluczenia finansowego może obejmować różne aspekty życia jednostki. Wielowarstwowość problemu klasyfikuje je w obszarze: płatniczym, kredytowym, oszczędnościowym, inwestycyjnym, emerytalnym (rentowym) i ubezpieczeniowym (wykres 1.5.1). Prezentując wykluczenie w każdym z wymienionych obszarów należy ocenić dopasowanie oferowanych usług finansowych do potrzeb społeczeństwa.

Głównym obszarem jest wykluczenie płatnicze (bankowe). Osoby narażone na problem wykluczenia w analizowanym obszarze nie otrzymują wynagrodzeń, rent, emerytur i innych świadczeń na rachunki bankowe. Wskazany obszar wykluczenia obejmuje brak środków na rachunkach bankowych, brak możliwości dokonywania transakcji bezgotówkowych (przelewów, poleceń zapłaty, zleceń stałych), jak również brak wykorzystywania elektronicznych kanałów bankowości. Wykluczenie finansowe w obszarze oszczędności objawia się brakiem nadwyżki finansowej, czego efektem może być brak nawyku oszczędzania, nawet małych kwot. Jednostki znajdujące się w tym

obszarze cechują się ograniczonym zaufaniem do banków i instytucji finansowych. Jeżeli posiadają drobne kwoty oszczędności preferują trzymanie ich w domu.

W świetle trudnej sytuacji materialnej społeczeństwa zagrożonego wykluczeniem finansowym, warto przeanalizować postrzeganie wartości płynącej z oszczędzania. Badania przeprowadzane cyklicznie przez ośrodki badawcze jak np. TNS OBOP* przedstawiają negatywne nastawienie społeczne do oszczędzania. Według tychże badań, 22% badanego społeczeństwa uważało, że najbardziej pewną formą gromadzenia jest lokata bankowa. W latach 2014-2015 obserwuje się tendencję wzrostową w obszarze skłonności do oszczędzania i postrzegania słuszności oszczędzania, na co wskazują cykliczne badania przeprowadzane przez IPSOS**. Coraz więcej Polaków uważa, że warto oszczędzać z myślą o przyszłości swojej i swoich najbliższych. Jednakże nie można przyjąć, że chęć oszczędzania będzie jednoznaczna z realizacją wszystkich przyjętych założeń przez oszczędzających. Pomimo skłonności do gromadzenia oszczędności w formie gotówki [Diagnoza Społeczna 2015, s. 15] w porównaniu z lokowaniem środków na lokatach bankowych, w 2015 roku obserwuje się wzrost świadomości i wiedzy na temat wysokości oprocentowania wśród oszczędzających w banku [Finansowy Barometr ING 2015].

Wykluczenie kredytowe objawia się brakiem zaciągniętych kredytów, ich nieterminową spłatą lub brakiem zdolności kredytowej. W obszarze wykluczenia kredytowego znajduje się również brak aktywności w korzystaniu z kart kredytowych, jak również ogłoszenie upadłości konsumenckiej. Raport *Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion* wyodrębnił kolejny obszar wykluczenia. W obszarze wykluczenia ubezpieczeniowego znajdują się osoby nie korzystające z produktów ubezpieczeniowych (polisy majątku i na życie) [European Commission 2008, s. 13-14].

W literaturze wskazuje się na produkty oraz usługi z grupy mniej wrażliwych, traktowane przez społeczeństwo jako podstawowe. Uzależnione jest to od zasobów finansowych konsumentów. Według E. Kempson i C. Whyley do koszyka takich dóbr zaliczyć należy ubezpieczenie od utraty pracy, ubezpieczenie na wypadek częściowej lub całkowitej niezdolności do pracy, pakiet ubezpieczeń medycznych, ubezpieczenie kredytu hipotecznego. Przypuszczać zatem można, że osoby zagrożone wykluczeniem, jeżeli

* Badanie zrealizowane w okresie 2-6 czerwca 2011 r. na próbie ogólnopolskiej, losowo wybranej N=1005, powyżej 15 roku życia.

** Międzynarodowe badanie ING na temat postaw i zachowań konsumentów wobec oszczędzania w Polsce i na świecie (Austria, Belgia, Czechy, Francja, Hiszpania, Holandia, Luksemburg, Niemcy, Rumunia, Turcja, Wielka Brytania, Włochy) w okresie październik-listopad 2014 r., N=12 743, w tym n=1037 z Polski.

posiadają zasoby finansowe, dokonają wyboru dóbr z grupy niezbędnych. Inne potrzeby znajdujące się poza ich zainteresowaniem nie zostaną zaspokojone [Kempson i Whyley 2000, s. 13-14].

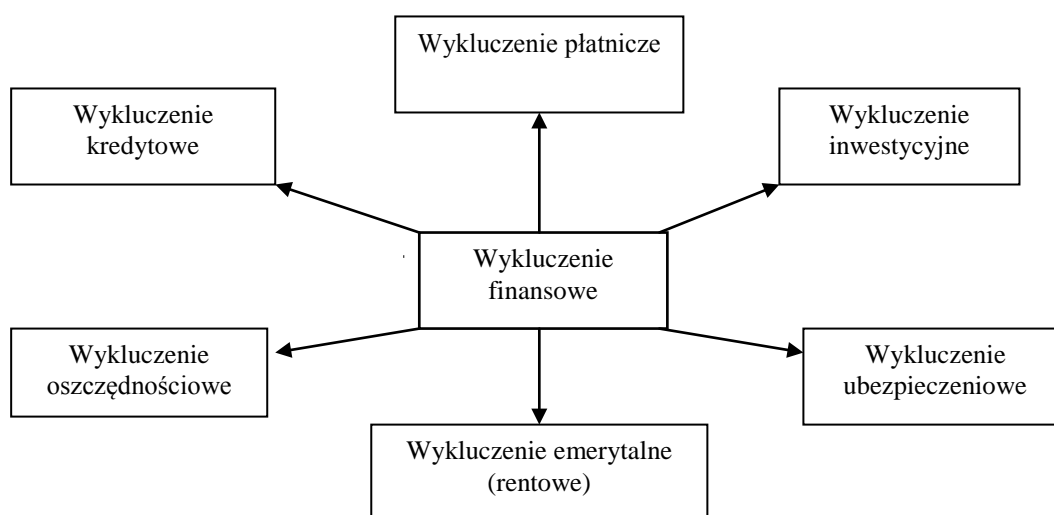
W raporcie Narodowego Banku Polskiego, dotyczącym wykluczenia płatniczego w Polsce na tle krajów Unii Europejskiej [NBP 2010], dokonano rozszerzenia obszarów wykluczenia finansowego o obszar wykluczenia inwestycyjnego i emerytalno-rentowego. Również wskazano na istotność wykluczenia płatniczego zdefiniowanego jako brak dostępu lub trudności w korzystaniu z rachunku bankowego i jego obsługi drogą elektroniczną. Ten obszar wykluczenia objawia się także brakiem aktywności w dokonywaniu transakcji bezgotówkowymi instrumentami płatniczymi, dokonywaniu przelewów lub też innych nowoczesnych form płatności w formie bezgotówkowej. Jednym z elementów wykluczenia płatniczego jest nieposiadanie rachunku bankowego. Analiza raportów Komisji Europejskiej i Narodowego Banku Polskiego pozwala definiować osoby zagrożone wykluczeniem przede wszystkim jako nieposiadające dostatecznej wiedzy o rynkach finansowych, w złej sytuacji materialnej lub zagrożone ze względu na swój wiek. Warto wskazać, że Komisja Europejska wydała Zalecenie 2011/442/UE w zakresie równego prawa do zwykłego rachunku płatniczego. Prace nad tym projektem rozpoczęły się w 2008 r. od publicznych konsultacji w sprawie dostępu obywateli Unii Europejskiej do usług bankowych. Ostateczne komunikaty zostały wydane w lipcu 2011 r. Zgodnie z Zaleceniem Komisji Unii Europejskiej [Dz. U L 190/87] konsumenci, którzy nie posiadają rachunku bankowego powinni mieć możliwość otwarcia zwykłego rachunku płatniczego i korzystania z niego niezależnie od miejsca zamieszkania i sytuacji finansowej. Zaleca się również, by każde państwo członkowskie zapewniło oferowanie takiej usługi przez co najmniej jednego dostawcę nieodpłatnie lub za racjonalną opłatą.

Konieczność dostosowania krajowych regulacji do zaleceń Komisji Europejskiej wymusiła rewizję polskich uregulowań systemowych i prawnych. Krytyczne uwagi o braku mechanizmów ułatwiających dostęp do niezbędnych i podstawowych usług finansowych osobom o niskich dochodach doprowadziło do powstania Zespołu ds. Podstawowego Rachunku Bankowego przy Związku Banków Polskich. Jednym z głównych zaleceń Komisji Europejskiej jest ograniczenie wykluczenia finansowego poprzez preferencyjne warunki w dostępie do zwykłego rachunku oraz aktywne uczestnictwo w obrocie bezgotówkowym. Przedmiotem zalecenia jest również to, by

kraje członkowskie mogły zapewnić niskie opłaty za prowadzenie rachunku, pozostając bez wpływu na status społeczny konsumenta.

Zapewnienie powszechnego dostępu na warunkach zalecanych przez Komisję Europejską byłoby czynnikiem wpływającym korzystnie na wzrost ubankowienia w Polsce. Konstrukcja zwykłego rachunku, co do zasady, oparta ma być na prowadzeniu rachunku w walucie polskiej, bez udostępnionego limitu debetowego i żadnej innej formie kredytowania. Udostępnienie limitu debetowego zmieniło formułę zwykłego rachunku na rachunek bankowy. Zespół opracował schemat ustalania stawek prowadzenia zwykłego rachunku na podstawie średnich stawek prowizji i opłat (ustalane ramowo, nie kwotowo) corocznie przez NBP [2015c]. Opłaty za prowadzenie rachunku – uznawane przez KE za racjonalne – nie mogą być uzależnione od spełnienia dodatkowych warunków przez posiadacza zwykłego rachunku. Według ZBP, banki w Polsce oferują rachunki zbliżone formułą do zwykłego rachunku. Wątpliwość racjonalności opłat wynika z oferty banków w Polsce oferujących rachunek o cechach zwykłego rachunku płatniczego, ale z powiązanymi usługami, tzw. pakietach. O konieczności wdrożenia Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/92/UE do 18 września 2016 r. (z pewnymi wyjątkami) w sprawie dostępu do zwykłego rachunku płatniczego informuje ZBP w sprawozdaniach z działalności Rady ds. Systemu Płatniczego [2013; 2014; 2015].

Wykres 1.5.1. Obszary wykluczenia finansowego



Źródło: [Kozłiński 2010].

Konsultacje na szczeblu unijnym przynoszą szereg możliwych rozwiązań łatwiejszego dostępu do podstawowego rachunku bankowego. Do najważniejszych

elementów Dyrektywy PAD zaliczono standaryzację terminologii związanej z rachunkiem bankowym, stworzenie systemu porównywarek opłat dotyczących rachunków płatniczych, transparentność opłat, łatwość przenoszenia rachunków płatniczych. Jednym z rozwiązań zaproponowanych przez Komisję Europejską w zakresie dostępu do podstawowego rachunku płatniczego jest uznanie prowadzonych rachunków przez banki za podstawowy rachunek płatniczy, pod warunkiem spełnienia kryteriów. Przyjęcie powyższego rozwiązania, w opinii sektora bankowego uznano za korzystniejsze finansowo i najbardziej praktyczne. Wykorzystanie funkcjonujących już rachunków mogłoby przyczynić się do minimalizacji wykluczenia finansowego wtórnego wśród grup społecznych, które kiedyś aktywnie uczestniczyły w rynku i mają wiedzę o instytucjach oferujących usługi. Powrót na rynek (dla grup zagrożonych wykluczeniem) mógłby być znacznie łatwiejszy [Dz. U. L 257/214].

Raport Narodowego Banku Polskiego przedstawia grupę zagrożoną wykluczeniem finansowym odmiennie zdefiniowaną od przedstawianych już grup wiekowych. Upatruje się bowiem grupy najbardziej zagrożonej wykluczeniem finansowym w pokoleniu 65+. Analizy danych przedstawiają, że 57% Polaków powyżej 65 roku życia nie posiada rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego. Osoby w grupie wiekowej 55-64 stanowiły około 32% badanych. Wskazano jako główne przyczyny ich wykluczenia brak płynności finansowej, obawy i brak świadomości ekonomicznej [Tochmański 2012, s. 12].

Jak podaje A. Alińska [2011b, s. 11] grupami najbardziej narażonymi na wykluczenie finansowe są:

- a. osoby o niskich dochodach,
- b. kobiety,
- c. bezrobotni,
- d. niepełnosprawni,
- e. osoby starsze i młodzież niepracująca,
- f. rodzice samotnie wychowujący dzieci,
- g. osoby niepracujące z powodu choroby,
- h. imigranci,
- i. osoby zamieszkujące tereny słabo zurbanizowane i obszary wiejskie.

Wykluczenie finansowe dotykać może osoby bez oficjalnych dochodów, bez adresu stałego zameldowania i zamieszkania, izolowanych społecznie i mających problemy natury egzystencjalnej (osoby bezdomne).

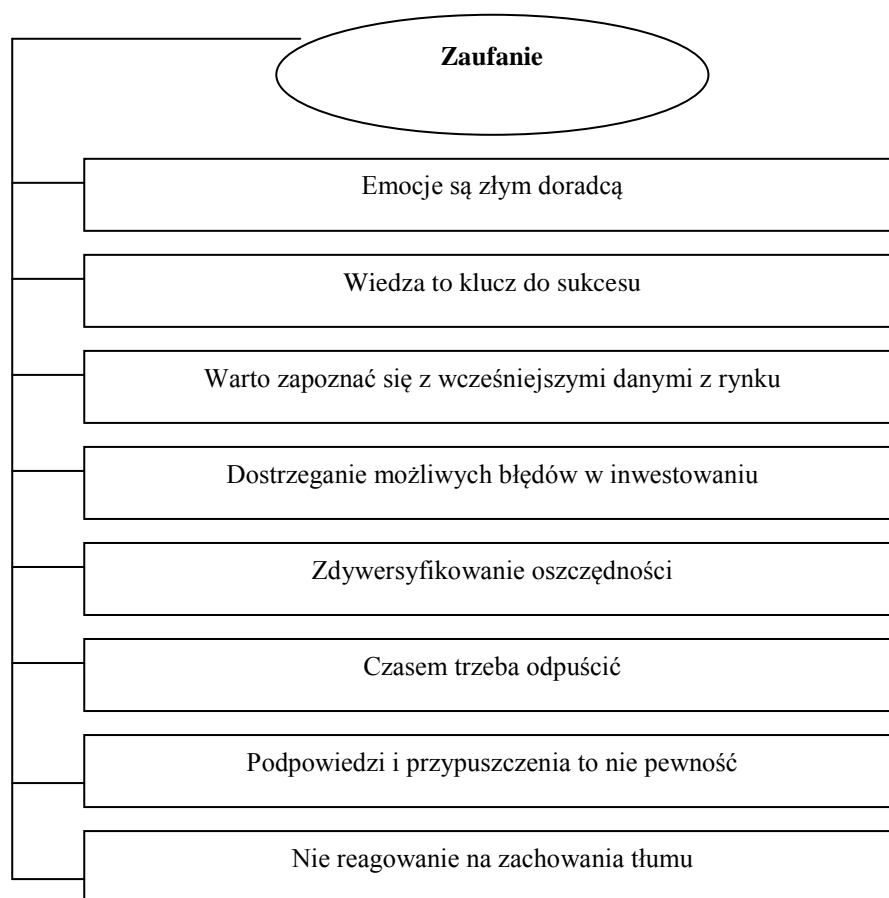
Nawiązując do zaleceń Komisji Europejskiej w zakresie zwykłego rachunku bankowego, uprzywilejowaną grupą ma być społeczeństwo. Wydawać by się mogło, że najmniej korzyści otrzymają dostawcy usług finansowych. Jednakże korzyści z tego tytułu mogą okazać się bardzo duże dla obu stron, biorąc pod uwagę długi okres działania. Państwa członkowskie otrzymały swobodę działania na rynku usług i dostosowania opłat za zwykły rachunek płatniczy. Parametry finansowe powinny zostać dostosowane do lokalnych realiów życia i zamożności społeczeństwa. Wpływ na to może mieć polityka banków, instytucji finansowych i stosowane praktyki rynkowe. Zwiększenie źródeł dostępu i duża sieć dystrybucji oferowana przez dostawców, daje odbiorcom możliwość wyboru. Wykluczenie płatnicze to „zestaw naczyń połączonych”, gdyż bez dobrze przygotowanej oferty rachunku bankowego nie znajdzie odzwierciedlenia w zmniejszającym się odsetku osób nieubankowionych [Dz. U. L 190/87].

Kluczowym elementem wykluczenia finansowego w obszarze inwestycyjnym jest skłonność do ryzyka ze strony klientów i decydentów. Im mniejsza skłonność do ryzyka, tym potencjalnie mniejszy zysk. Podejmowane decyzje uwarunkowane są aktualną sytuacją gospodarczą i polityczną kraju. Pod wpływem spowolnienia gospodarczego wzrasta społeczna ostrożność w inwestowaniu. Warto także nadmienić, że Polacy znajdują się w fazie zdobywania doświadczeń w zakresie inwestowania. Ostrożność w inwestowaniu wynikać może z niedostatecznej znajomości mechanizmów oszczędności jakie są do dyspozycji w sektorze bankowym. Raport Fundacji Kronenberga przy Citi Handlowy w kwestii postaw Polaków wobec oszczędzania przedstawia polskie społeczeństwo jako mało rozrzutne. Planowanie wydatków z odpowiednim wyprzedzeniem jest bardziej preferowane, aniżeli poddawanie się impulsom zakupowym. Ostrożność i wycofanie z oszczędzania wynikać może z posiadanych kredytów, aczkolwiek powraca również kwestia niskich dochodów osiągniętych przez społeczeństwo. Raport wyodrębnia profil mieszkańca Polski jako kontrolującego wydatki. Profil skupia się na kobiecie niezależnej, lecz umiarkowanej finansowo w wieku 31-45 lat, o łącznym, wysokim dochodzie rodziny. Przypuszczać należy, że wynikać to może z fazy cyklu życia, w jakim znajduje się człowiek. Warto nadmienić, że grupa społeczna w wieku emerytalnym również zarządza swoimi wydatkami na tyle racjonalnie, by móc zaspokoić podstawowe potrzeby. Potrzeby wyższego rzędu zaspokajane są w miarę możliwości finansowych. Każdy etap życia niesie z sobą inne podejście do oszczędzania, inwestycji [Fundacja Kronenberga przy Citi Handlowy 2013, s. 6-37].

Raport Narodowego Banku Polskiego w kwestii posiadania rachunku osobistego jako fundamentu włączenia do usług finansowych nakreśla kilka zasad inwestowania (wykres 1.5.2). Należy podkreślić, że dla osób zagrożonych finansowo najważniejsze jest bezpieczeństwo. Wskazują na to cele, jakimi kierują się oszczędzający. Pomimo braku dużego zaangażowania i możliwości finansowych, edukacja dzieci jest najczęściej wskazywanym powodem oszczędzania drobnych kwot. Stanowi to cel dla 29% oszczędzających, dostateczna emerytura stanowi powód do oszczędzania dla 19% ankietowanych, podczas gdy niespodziewane wydatki to cel dla 18,2% społeczeństwa. Inwestycje mieszkaniowe były celem oszczędzania dla 16,2% badanych, niezdecydowani z brakiem określonego celu stanowili 9,5%. Oszczędzanie na dobra materialne, jak np. samochód, preferowało 7,9% społeczeństwa [Pawlicka 2012, s. 17].

Oferowanie produktów inwestycyjnych niesie ze sobą problemy natury etycznej. Należy zwrócić szczególną uwagę na poziom ryzyka w inwestowaniu, który powinien zostać odpowiednio określony dla społeczeństwa w trudnej sytuacji materialnej. Zasady wyboru inwestycji różnią się bowiem, od kierunku wybranego przez odbiorcę. Wybór najlepszej oferty może zostać dokonany samodzielnie lub z pomocą pośrednika. Pomoc doradcy powinna respektować cel i możliwości finansowe przyszłego inwestora. Mając to na uwadze, nie powinno narzucać się swoich racji. Osiągnięcie korzyści poprzez inwestowanie wymaga terminowości, dokładności i sprawności przeprowadzania transakcji. Chcąc uniknąć potencjalnych przeszkód należy niwelować asymetrię informacji. Rzetelność informacji na temat mocnych i słabych stron przedsięwzięcia są źródłem jego powodzenia. Dla osób zagrożonych finansowo w obszarze inwestycji przedstawienie ewentualnych zagrożeń może wpłynąć na poziom ich wykluczenia w przyszłości lub poprawy sytuacji materialnej i powrotu na rynek finansowy [Maciejasz-Świątkiewicz 2013, s. 289].

Wykres 1.5.2. Zasady inwestowania



Źródło: opracowanie własne na podstawie [Pawlicka 2012, s. 15].

Jedną z wcześniej wspomnianych grup społecznych zagrożonych finansowo są emeryci i renciści. Problem wykluczenia finansowego w dużej mierze dotyczy osób, które ukończyły 55-60 rok życia. Wskazywały na to badania i raporty Narodowego Banku Polskiego w zakresie zachowań Polaków wobec rynku finansowego. Zaledwie 38% badanych* posiadało rachunek w banku. Poziom zaawansowania osób powyżej 55 roku życia badany był na czterech płaszczyznach: posiadanie rachunku bankowego, dokonywanie transakcji kartą płatniczą, korzystanie z kanałów bankowości elektronicznej i dokonywanie płatności przez Internet. Wyniki wskazują na ciągłe przywiązanie do gotówki, przede wszystkim na łatwiejsze zaplanowanie wydatków. Z drugiej strony, instytucje finansowe nie cieszą się zaufaniem wśród starszego pokolenia [Solarz 2010b, s. 342-343]. Korzystanie z kart debetowych, czy kredytowych, stanowi problem dla połowy ankietowanych. Również na fakt niedostatecznego ubankowienia wśród seniorów

* Badanie zrealizowano na grupie 1500 osób przez prof. D. Maison, wyniki prezentowane przez Łysakowski P., NBP, Departament Systemu Płatniczego, *Postawy i zachowania pokolenia Polaków 55+ wobec rynku finansowego-badania i analizy*, 2012 r.

kładzie nacisk *Akademia Dostępne Finanse* organizowana przez Narodowy Bank Polski [NBP, 2014a]. Osoby powyżej 55 roku życia często nie są świadomi korzyści płynących z aktywnego korzystania z rachunku bankowego. Można przypuszczać, że wynika to z niskiej świadomości ekonomicznej osób powyżej 55 roku życia. Badania i analizy Departamentu Systemu Płatniczego NBP wskazywały, jak dotąd, na mały udział tej grupy społecznej w usługach finansowych, co wynika z braku potrzeby lub potrzeb jeszcze niezdefiniowanych [Tygodnik Przegląd 2011].

Na poziom wykluczenia finansowego w obszarze emerytalnym wpływa wysokość osiągniętych świadczeń emerytalnych i rentowych. Regularność i pewność ich otrzymywania pozytywnie wpływa na minimalizację problemu wykluczenia finansowego. Analizując strukturę wysokości rent i emerytur w okresie poprzedzającym realizację badania pierwotnego, według raportu Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2013 roku, najwyższy odsetek, bo około 12% emerytów i rencistów otrzymywało świadczenia na poziomie 1400-1600 zł [ZUS 2013]. W 2015 roku wraz ze wzrostem wysokości świadczenia maleje liczba świadczeniobiorców rok do roku. Świadczenia powyżej 4500 zł stanowią znikomy odsetek zarówno w 2014 i 2015 r. około 1-2%. Najwyższy odsetek wypłacanych świadczeń w 2015 r. stanowiły świadczenia z tytułu emerytury w przedziałach 1400-1600 zł (11,4%) oraz 1600-1800 zł (12%). W roku poprzedzającym zaobserwowano podobną zależność i w przedziale 1400-1600 zł znalazło się najwięcej świadczeniobiorców 12% [ZUS 2014; ZUS 2015].

W przypadku wysokości analizowanych świadczeń warto zastanowić się, czy ich poziom jest wystarczający do zaspokojenia podstawowych potrzeb, tak aby zaspokajać potrzeby wyższego rzędu. Niestety, odbiorcy, bojąc się o codzienną egzystencję, nie rozważają założenia rachunku bankowego czy wykupienia polisy na życie, a brak podstawowej wiedzy w zakresie finansów nie pozwala na uświadomienie sobie, że płatność gotówką nie daje możliwości oszczędzania drobnych kwot, tak istotnych w budżecie domowym. Walka z wykluczeniem w tym obszarze może być narażona na trudności, z uwagi na przywiązanie do tradycji i niechęć do zmian.

Pomimo istotności przeprowadzanych badań przez instytucje sektora bankowego i ważnych wniosków w zakresie określenia wieku osób zagrożonych wykluczeniem finansowym, występują trudności ze zdefiniowaniem dolnej granicy wieku. Wskazania są różne w zależności od przyjętej próby do badania (55+, 65+). Zasadne jest przyjęcie sztywniej granicy, by prawidłowo dokonać analizy podjętej problematyki. Autorka dla przejrzystości dalszych wywodów przyjmuje, iż problemem wykluczenia finansowego

szczególnie narażone są osoby z grupy wiekowej powyżej 55 roku życia. Jednakże widać pole do dalszych badań we wskazanych zakresie [Warchlewska 2015, s. 39-48].

Kolejne rozważania na gruncie teoretycznym i empirycznym w przewadze nawiązywać będą do zdefiniowanych obszarów wykluczenia finansowego. Analiza tylko rodzajów wykluczenia finansowego, skupiłaby się na wąskim zakresie usług bankowych, a w szczególności na diagnozie przyczyn. Dla kompleksowej oceny i analizy problematyki należy zbadać wykluczenie finansowe z szerszej perspektywy.

1.6. Syntetyczna ocena wykluczenia finansowego jako problemu sektora bankowego

Systemy bankowe i płatnicze podlegają ciągłym przemianom i ewolucji. W głównej mierze wpływ na to ma globalizacja, integracja, liberalne podejście do rynku. Globalizacja powoduje zacieranie różnic i rozmycie granic pomiędzy systemami państw wysoko rozwiniętych i rozwijających się. Integracja wspiera tworzenie międzynarodowych regulacji, które przyczyniają się do dokonywania zmian w ustawach systemów bankowych i systemów płatniczych. Regulacje w zakresie tych dwóch systemów są istotne dla zmniejszania skali zjawiska wykluczenia finansowego. Dąży się do ujednoczenia regulacji w sektorze bankowym. Przykładem może być wspomniane wcześniej zalecenie Komisji Europejskiej w sprawie zwykłego rachunku płatniczego. Zjawisko liberalizacji [Ancyparowicz i Stanisławski 2014] w zakresie świadczenia usług finansowych można zaobserwować poprzez proces umiędzynarodowienia systemów bankowych np. koncepcja Jednolitego Obszaru Płatniczego Euro (SEPA) [Iwańczuk 2008, s. 19-20].

Prace Parlamentu Europejskiego i Rady Unii Europejskiej nad wzorcowym mechanizmem przenoszenia rachunków bankowych między bankami tego samego państwa i transferów transgranicznych zostaną zakończone do 2018 roku. Sprawność funkcjonowania rynku i łatwość porównywalności opłat uznanych za podstawowe stanowi istotę Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/92/UE z dnia 23 lipca 2014 r. w sprawie porównywalności opłat związanych z rachunkami płatniczymi, przenoszenia rachunku płatniczego oraz dostępu do podstawowego rachunku płatniczego. Pozytywnym jest fakt nacisku Unii Europejskiej na zwiększenie poziomu świadomości klientów o ponoszonych opłatach i rzetelność przekazywanych informacji, jak choćby roczne zestawienie ponoszonych opłat (od 10 do 20 pozycji), czy wysokość odsetek.

Porównywalność opłat przy wykorzystaniu przeglądarek internetowych oznacza szerokie ukierunkowanie działań na klienta. Potrzeba regulacji obszaru podstawowego rachunku płatniczego została przedstawiona w dyrektywach Parlamentu Europejskiego (2007/64/WE; 2011/442/UE). Efektem podjętych działań jest wskazany akt prawny (2014/92/UE), którego wdrożenie trwać będzie do 2018 roku i dalszych sprawozdaniach państw członkowskich [Dz. U. L 257/214].

Rolę działania banku centralnego w zakresie włączenia finansowego precyzyjnie przedstawia rynek brytyjski. Zwiększone wykorzystanie formalnych usług finansowych może przyczynić się do zwiększenia transmisji monetarnej, stabilizacji zagregowanego popytu i inflacji. Banki centralne, mając obowiązek działać na rzecz społeczeństwa, powinny dążyć do rozpowszechnienia produktów i usług bankowych wśród osób dotkniętych wykluczeniem finansowym. W celu utrzymania stabilności systemu finansowego, biorąc pod uwagę powszechność usług, nadzór banków centralnych nad instytucjami oferującymi produkty kredytowe powinien prowadzić do unikania nadmiernego ryzyka [Bholat, Kowalski i Milward 2015].

Sektor bankowy w Polsce stanowi podstawowy element sektora finansowego. W jego skład wchodzi banki w formie spółek akcyjnych, banki spółdzielcze, banki państwowe oraz przedstawicielstwa banków zagranicznych i instytucji kredytowych. Warto wskazać na stopień rozwoju sektora bankowego (banki komercyjne i spółdzielcze) na przykładzie wybranych krajów Europy Środkowo-Wschodniej i krajów strefy euro (tabela nr 1.6.1) Analiza obejmuje lata 2011-2013.

W 2013 r. w Polsce odnotowano wzrost aktywów sektora bankowego, które było zbliżone do odnotowanego w 2012 r., aczkolwiek istotnie niższe niż w latach 2010-2011. Niższe tempo wzrostu w latach 2011-2012 było wynikiem spowolnienia gospodarczego. Wydaje się, że dla instytucji sektora bankowego, w szczególności dla banków komercyjnych, zachowanie płynności nie powinno stanowić trudności, pomimo spadku udziału kredytów, co wynikało z zaostrzenia wymogów kredytowych. O poprawiającej się kondycji sektora bankowego w Polsce świadczy wzrost depozytów w 2013 r. Dokonując analizy porównawczej danych państw Europy Środkowo-Wschodniej i strefy euro obserwuje się wciąż niski poziom rozwoju sektora bankowego [NBP 2014d].

Tabela 1.6.1. Rozwój sektora bankowego w latach 2011-2013 (w %)

	Aktywa (PKB)			Kredyty (PKB)			Depozyty (PKB)		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Polska	83,3	83,5	84,6	51,4	50,0	50,3	44,8	44,8	46,6
Strefa euro	355,8	344,8	317,8	105,7	103,2	99,9	80,4	83,1	85,8
Węgry	104,2	93,8	87,8	50,7	43,8	40,4	36,0	35,4	33,3
Czechy	117,1	120,5	132,4	54,9	55,9	57,4	73,6	78,6	79,8

Źródło: [NBP 2014d] – kredyty i pożyczki sektora bankowego dla sektora niefinansowego w krajowej walucie i obcych walutach; depozyty sektora niefinansowego w sektorze bankowym w krajowej walucie i obcych walutach; dane z Czech obejmują także kredyty i depozyty dla niebankowych instytucji finansowych; dane strefy euro obejmują aktywa, kredyty i depozyty sektora monetarnych instytucji finansowych – dane dotyczą 17 krajów.

Z punktu widzenia podmiotów sektora bankowego najpoważniejszym skutkiem zjawiska wykluczenia finansowego jest utrata przychodów z prowadzonej działalności. Można przypuszczać, że potencjalne dochody z usług oferowanych grupie o niskim statusie społecznym i relatywnie niskich dochodach nie będą wysokie. Może to powodować zniechęcenie instytucji sektora bankowego do generowania ofert skierowanych do tej grupy odbiorców. Analizując drugi biegun działalności podmiotów na rynku finansowym, można znaleźć potencjalną możliwość kompensowania ewentualnych strat dzięki transakcjom na grupie odbiorców, których dochodowość uznana jest za wysoką. Rozwiązania rynku, a czasem i konstrukcja oferowanej usługi nie pozwala na zastosowanie takiego rozwiązania. Daleko idące konsekwencje dla banków mogą być odczuwalne dla liczby prowadzonych i aktywnych rachunków bankowych, wolumenu depozytów, a i w konsekwencji mniejszych możliwości kredytowych. Jednakże trudno oszacować, jak duże byłyby wpływy do systemu finansowego, gdyby problemu wykluczenia finansowego nie było. W takiej sytuacji można hipotetycznie przyjąć, że obrotu gotówkowego nie byłoby w ogóle, a wszystkie transakcje dokonywane

są bezgotówkowo. Przedstawiona sytuacja, oderwana od realiów polskiego rynku, pokazuje, że minimalny poziom wykluczenia finansowego jest nieuchronny. Oferty instytucji sektora bankowego wskazują na brak relacji między instytucjami finansowymi, a klientami o niskich dochodach. Wysoki poziom wykluczenia finansowego w Polsce powinien skupić uwagę na opracowaniu przejrzystych i mało skomplikowanych ofert, tak by zachęcić osoby z różnych grup społecznych do ich korzystania [Maciejasz-Świątkiewicz 2013, s. 61-62].

By nieubankowieni stali się szansą dla sektora bankowego zaangażowanie instytucji finansowych musi być na wyższym poziomie, a zadania biznesowe nie powinny wykluczać funkcji społecznych. Do tego celu niezbędne są odpowiednie narzędzia i efektywne ich wykorzystanie [Forbes 2011, s.45-47].

Dobrze wpisuje się w ideę przeciwdziałania wykluczeniu finansowemu działalność spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych. Działalność kas, poprzez brak zaangażowania kapitału w rynki globalne, może budzić zaufanie społeczne wśród grup klientów pomijanych w dostępie do produktów i usług finansowych, jak np. kredyty i pożyczki. Rola i specyfika działalności SKOK zostanie przedstawiona w podrozdziale 3.3.5.

Rozdział 2

Determinanty wykluczenia finansowego w Polsce na tle wybranych inicjatyw krajów Unii Europejskiej

2.1. Ekonomiczne czynniki wykluczenia finansowego w Polsce

2.1.1. Dochody

Wobec procesów gospodarczych i indywidualnych warunków egzystencji, na skalę analizowanej problematyki może wpływać poziom osiąganych dochodów. Czynniki finansowe wpływają istotnie na fakt izolacji od świata finansów. Skutki pozostawania w tym stanie w dłuższej perspektywie czasu dotyczą każdej sfery życia.

Dostrzegając wagę problemu, *stricte* finansowego, należy wskazać na warunki niezbędne do prawidłowego zapewnienia sprawnie działającego systemu społecznego, systemu podatkowego, po system redystrybucji dochodów. W teorii ekonomii to właśnie teoria dobrobytu precyzuje warunki sprawnie funkcjonującego państwa. Istotnymi zagrożeniami dla dobrobytu ekonomicznego w aspekcie indywidualnym i globalnym są: marginalizacja społeczna, rozwarstwienie ze względu na różną rozpiętość dochodów, starzejące się społeczeństwo i problem wykluczenia finansowego [Zagóra-Jonszta i Pęciak 2012, s. 9].

Rozwarstwienie dochodów wśród krajów wysoko rozwiniętych i krajów rozwijających się przekłada się na jakość życia i poczucie bezpieczeństwa. Problem zauważono już w XVIII wieku, A. Smith twierdził bowiem [cyt. za: Zagóra-Jonszta i Pęciak 2012, s. 10], że „społeczeństwo, którego przeważająca część jest głodna i nieszczęśliwa, z pewnością nie może być kwitnące i szczęśliwe”. Wraz z pojawiającymi się problemami ubóstwa i biedy warto zaznaczyć odpowiedzialność państwa w aspekcie ekonomicznym. Wskazane zagrożenia dobrobytu mogą mieć konsekwencje dla stabilności systemu społeczno-politycznego.

Podstaw racjonalnego postępowania konsumenta odszukać można w neoklasycznym nurcie marginalnej teorii ekonomii. Zgodnie z podejściem W. S. Jevonsa i A. Marshalla analiza zachowania konsumenta wiąże się z rachunkiem

marginalnym (użyteczność całkowita i użyteczność krańcowa) [Jarmołowicz 2010, s. 53-54].

Istotę sposób pomiaru dobrobytu i narzędzia służące do jego zdefiniowania przedstawia funkcja społeczna dobrobytu A. Deatona^{*}, rozumiana jako instrument niezbędny do systematyzowania myślenia w spójny sposób. Zdefiniowanie funkcji jako społecznej ma przede wszystkim na celu zaklasyfikowanie problemu do badanej społeczności i ocenę wpływu rozkładu dochodów z punktu widzenia dbałości o dobro społeczeństwa jako całości. Konsekwencje zachwiania prawidłowego podziału dochodów w istocie wpływają na zdrowie, rozwój jednostki i poziom biedy, o czym świadczą wyniki badań A. Deatona prowadzone głównie w Indiach i Afryce [Deaton and Paxson 1997].

Niezależnie od przyjętych założeń, osiągnięte dochody stanowią główny miernik poziomu zamożności gospodarstwa domowego. Dzięki pozyskaniu dochodów możliwe jest zaspokajanie potrzeb. Podstawowym jego wyznacznikiem jest dochód rozporządzalny, czyli „dochód brutto z wyłączeniem trwałych obciążeń finansowych o charakterze podatkowym i składkowym, obejmujący wszystkie bieżące pieniężne i niepieniężne dochody gospodarstwa w określonym czasie” [Kasprzyk i Leszczyńska 2012, s. 263-264].

Teoria dochodu relatywnego wskazuje, że konsumpcja zależy nie tylko od uzyskiwanego dochodu, lecz w równym stopniu od jakości życia najbliższego otoczenia. W sytuacji, kiedy gospodarstwo domowe odczuwa spadek satysfakcji jakości życia, stara się zwiększyć swoje wydatki na konsumpcję do poziomu porównywalnego w najbliższym otoczeniu. Zjawisko to może mieć podłoże o charakterze świadomego lub podświadomego działania. Zgodnie z tą teorią, im wyższy poziom życia najbliższych gospodarstw domowych, tym niższa własna satysfakcja z konsumpcji i posiadanych dochodów. Trend utożsamiania się z innymi gospodarstwami domowymi poprzez zakup lepszych i droższych dóbr bez względu na poziom dochodów, może być powodem wzmożonego zaciągania zobowiązań kredytowych. Takie działanie naśladownictwa może okazać się skutecznym w krótkim okresie, z koniecznością ciągłej kontroli swojego budżetu. W długim okresie może skutkować obniżeniem pozycji finansowej, włącznie z wykluczeniem finansowym, wynikającym z nadmiernego zadłużenia [Maciejasz-Świątkiewicz 2013, s. 45-47].

^{*} Laureat Nagrody Bank Szwecji im. Alfreda Nobla w dziedzinie ekonomii w 2015 r. – za analizę konsumpcji, ubóstwa i dobrobytu.

Gospodarowanie dochodem zależy od sposobu jego pozyskania. Teoria ekonomii wyróżnia kilka źródeł dochodów gospodarstw domowych. Pierwszym jest wynagrodzenie, czyli dochód z pracy. Kolejnym jest renta gruntowa i czynsze dzierżawne, traktowane jako dochody z ziemi. Trzecim źródłem są dywidendy i odsetki jako dochód z kapitału. Zgodnie z klasyfikacją Głównego Urzędu Statystycznego składowymi dochodu rozporządzalnego (rozumiany jako suma bieżących dochodów gospodarstwa domowego z różnych źródeł, pomniejszona o zaliczki na podatek dochodowy od osób fizycznych) są dochody z pracy najemnej, z własnej działalności z wyłączeniem gospodarstwa indywidualnego w rolnictwie, z wykonywania wolnego zawodu, dary, alimenty, z wynajmu, z tytułu własności. Sytuacja materialna gospodarstw domowych analizowana jest na podstawie przeciętnego miesięcznego dochodu rozporządzalnego na jedną osobę [Wałęga 2012, s. 220-221].

Proces gospodarowania domowym budżetem wpływa na poziom i jakość życia wszystkich członków danego gospodarstwa domowego. Obserwuje się opór społeczny i brak dialogu na temat domowych finansów, nie tylko na terenie województwa wielkopolskiego, lecz w wymiarze ogólnopolskim. Próby zmiany tego stanu podejmują podmioty z sektora publicznego na gruncie lokalnym we współpracy z Narodowym Bankiem Polskim. Projekty w zakresie edukacji ekonomicznej, jak między innymi *Zerwać z długami – jak mądrze gospodarować domowym budżetem*, starają się uświadomić istotę rozmowy o pieniądzach, mądrym zarządzaniu pieniędzem oraz przekazują niezbędną wiedzę do samodzielnego poruszania się w świecie finansów.

Badania przeprowadzane przez Główny Urząd Statystyczny dostarczają informacji o sytuacji materialnej społeczeństwa w Polsce. Warunki i jakość życia pod względem gospodarowania dochodami gospodarstw domowych przedstawia raport *Diagnoza Społeczna* [2013; 2015]. Dla potrzeb analizy dochodów jako czynnika wpływającego na poziom wykluczenia finansowego autorka wykorzystała dane ze wskazanych dwóch wiodących źródeł.

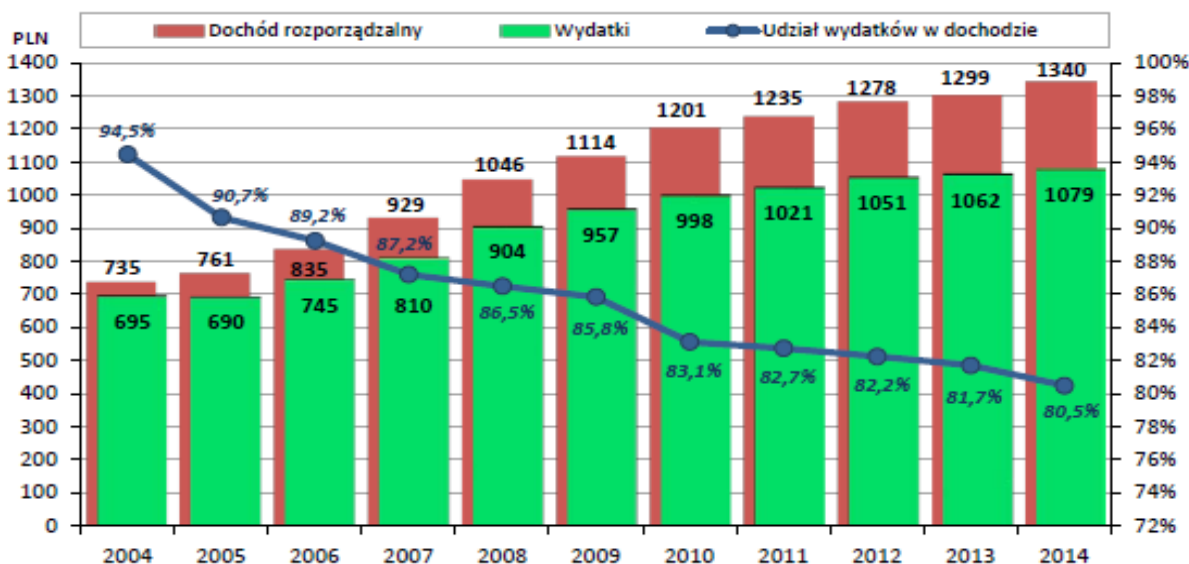
Wyznacznikiem zróżnicowania dochodu są gospodarstwa domowe, pojedyncze osoby i jednostki ekwiwalentne. Chcąc przeanalizować poziom przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia jako czynnik wpływający na wykluczenie finansowe przedstawione zostaną dane z okresu 2004-2015. Analiza porównawcza pozwoli na wyciągnięcie wniosków wskazujących na zróżnicowany poziom zasobności Polaków.

Według danych GUS, sytuacja materialna gospodarstw domowych w Polsce ulega poprawie (wykres 2.1.1.1). Przeciętny miesięczny dochód rozporządzalny* na 1 osobę w 2014 r. był realnie wyższy o 3,2% w stosunku do roku 2013 i wyniósł 1340 zł. Odnotowano spadek udziału wydatków w dochodzie w 2014 r., które wyniosły 1079 zł i stanowiły 80,5% dochodów. W stosunku do 2013 r. wydatki w 2014 r. spadły o 1,2% [GUS 2015a].

Badania empiryczne wskazują zmienne, które identyfikują gospodarstwo domowe i jego dochody. Głównym źródłem pochodzenia dochodów jest ich aktywność ekonomiczna, przynależność do grupy społeczno-ekonomicznej, typ gospodarstwa domowego, klasa miejscowości zamieszkania, województwo, jak i wykształcenie, wiek, płeć, stan cywilny głowy gospodarstwa domowego.

Autorka poddała analizie rozkład dochodów i wydatków ze względu na przynależność do grupy społeczno-ekonomicznej (wykres 2.1.1.2) i klasy miejscowości, gdyż wskazane czynniki mogą determinować występowanie zjawiska wykluczenia finansowego wśród społeczeństwa [GUS 2015a, s. 1-8].

Wykres 2.1.1.1. Poziom przeciętnych miesięcznych dochodów i wydatków na 1 osobę w gospodarstwie domowym oraz udział wydatków w dochodzie rozporządzalnym w latach 2004-2014

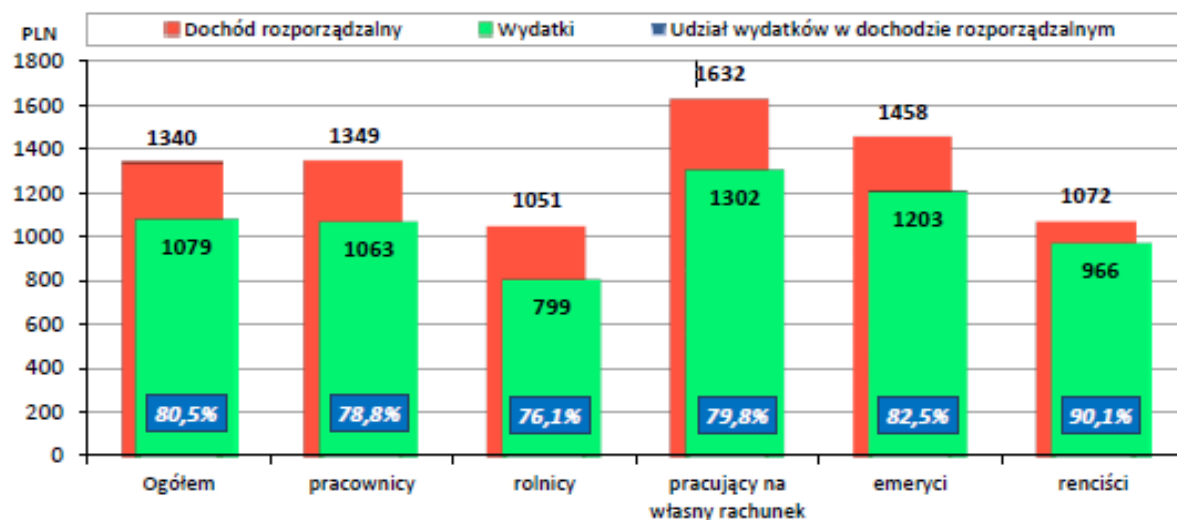


Źródło: [GUS 2015a, s. 1].

* Dochód rozporządzalny to wszystkie pieniężne i niepieniężne dochody gospodarstwa domowego z bieżącego okresu pomniejszone o stałe obciążenia finansowe (zaliczki na podatek dochodowy, składki, spłatę kredytów lub pożyczek), które gospodarstwo domowe może przeznaczyć na bieżącą konsumpcję, oszczędności lub inwestycje [GUS, 2015a].

Najwyższym poziomem dochodu rozporządzalnego na jedną osobę oraz przeciętnymi miesięcznymi wydatkami podobnie jak w 2013 r. dysponowały gospodarstwa domowe, gdzie prowadzono działalność gospodarczą i wynosiły 1632 zł i 1302 zł. Dochód w grupie pracujących na własny rachunek był o 21,7% wyższy od średniego dochodu ogółem, a wydatki okazały się być wyższe o 20,7% od średnich wydatków ogółem. Najniższym poziom dochodów i wydatków odnotowano dla gospodarstw domowych rolników i rencistów. Dla rolników odpowiednio: 1051 zł i 799 zł., a dla rencistów: 1072 zł i 966 zł. Najwyższy udział wydatków w dochodach wskazuje się w gospodarstwach domowych rencistów 90,1%, co świadczy o ograniczonych możliwościach oszczędzania [GUS 2015a, s. 2-3].

Wykres 2.1.1.2. Dochód rozporządzalny i wydatki na 1 osobę w gospodarstwach domowych oraz udział przeciętnych miesięcznych wydatków w dochodzie rozporządzalnym według grup społeczno-ekonomicznych w 2014 r.



Źródło: [GUS 2015a, s. 3].

Na podstawie danych można wnioskować, że im niższy dochód rozporządzalny, tym większe prawdopodobieństwo marginalizacji finansowej, a w konsekwencji wykluczenia. Niski poziom dochodu wśród grup zdefiniowanych jako najbardziej zagrożone wykluczeniem finansowym może być powodem problemów z funkcjonowaniem w codziennym życiu.

Do grupy zagrożonych obok rencistów, rolników zaliczyć należy pracowników otrzymujących minimalny poziom wynagrodzenia, emerytów, osoby utrzymujące się

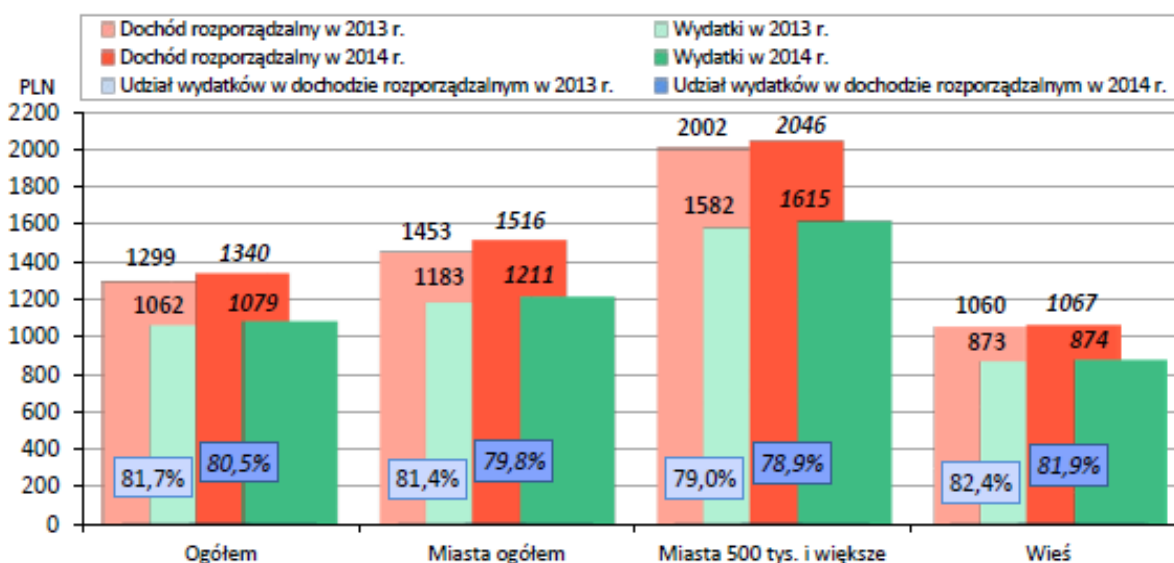
z niezarobkowych źródeł oraz osoby bezrobotne. Dochody dwóch ostatnich grup w 2013 r. znalazły się na najniższym poziomie w stosunku do pozostałych grup społeczno-ekonomicznych [Panek i Czapliński 2013, s. 41].

Utrzymywanie się niskiego poziomu dochodu w dłuższym okresie wpływa na brak zrozumienia przez zagrożone grupy społeczne przekazu informacji o ofercie, nie pozwalając na rozplanowanie wydatków miesięcznych i nie dając szansy na uświadomienie potencjału rynkowego danej grupy społecznej [Maciejasz-Świątkiewicz 2013, s.68].

Konsekwencją takiego stanu może być powierzchowny i lekceważący stosunek instytucji finansowych do wskazanych grup społecznych. Ograniczenia w dostępie nie dają szans na zapoznanie się z całą gamą usług i produktów. Brak skupienia uwagi na osobach o najniższym statusie społeczno-ekonomicznym utrudnia, a wręcz zamyka drogę do powrotu na rynek usług finansowych.

Rozkład dochodu według klasy miejscowości zamieszkania (wykres 2.1.1.3 i wykres 2.1.1.4) ma istotny wpływ na poziom ubankowienia Polaków. Poziom dochodów w 2014 r. przedstawia zależność warunkującą wyższy poziom dochodów od większej miejscowości.

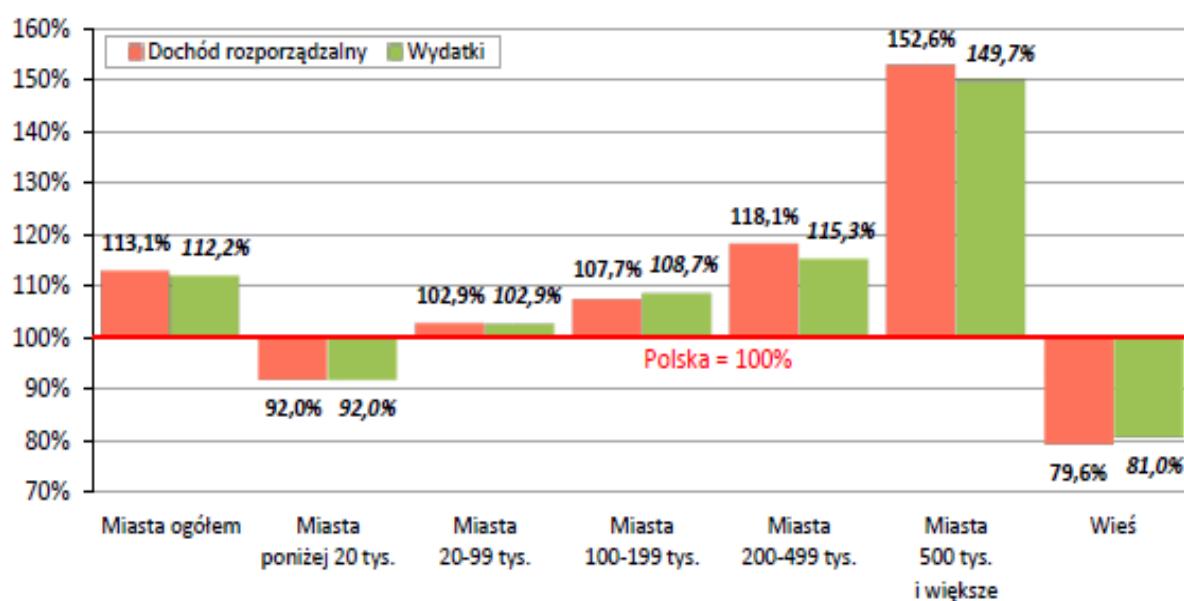
Wykres 2.1.1.3. Dochód rozporządzalny i wydatki na 1 osobę w gospodarstwach domowych oraz udział wydatków w dochodzie rozporządzalnym według klasy miejscowości zamieszkania w latach 2013-2014



Źródło: [GUS 2015a, s. 8].

Miejsce zamieszkania jest czynnikiem istotnie różnicującym dynamikę, poziom i strukturę dochodów i wydatków gospodarstw domowych. Dochód rozporządzalny na 1 osobę w gospodarstwach domowych zamieszkujących miasta był wyższy aniżeli na wsi o 42%. W stosunku do roku wcześniejszego wzrósł o 5%. W stosunku do uśrednionych danych ogólnopolskich, dochód w miastach był wyższy o 13,1% (rok 2013: wyższy o 11,8%), na wsi niższy o 20,4% (rok 2013: niższy o 18,4%). W przypadku wydatków, w gospodarstwach zamieszkujących miasta były one o 38,5% wyższe aniżeli na wsi (rok 2013: wyższe o 35,5%). W stosunku do średniej ogólnopolskiej wydatki w miastach były wyższe o 12,2% (rok 2013: wyższe o 11,4%), a na wsi niższe o 19% (rok 2013: niższe o 17,8%). Najlepiej usytuowane gospodarstwa domowe zamieszkiwały miasta liczące 500 tys. mieszkańców i większe. Dochód rozporządzalny na osobę był o 52,6% wyższy aniżeli średni dochód w kraju. Wydatki także były wyższe od przeciętnych w kraju o 49,7%. Analizując dane w stosunku do roku 2013 należy wskazać minimalny spadek udziału wydatków w dochodzie mieszkańców miast i wsi. Wskazane różnice były wynikiem wysokości dochodów i liczbą osób wchodzących w skład gospodarstw domowych na wsi (przeciętna liczba osób: 3,1 – wieś, 2,5 – miasta).

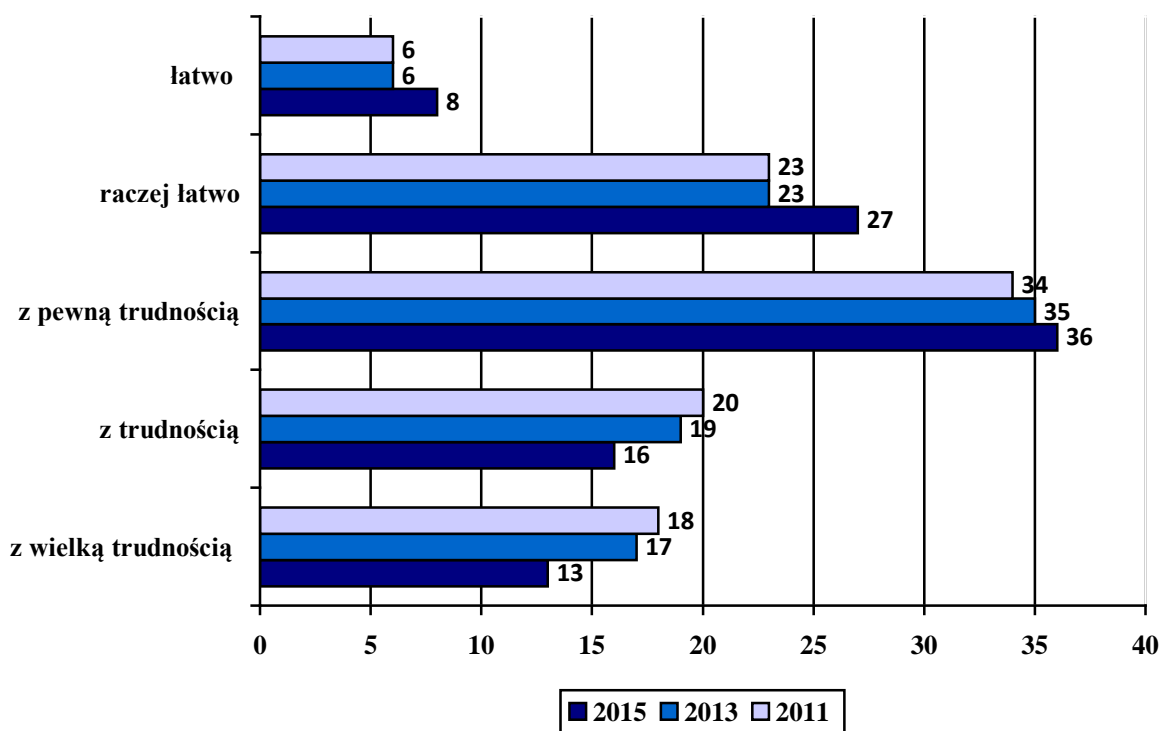
Wykres 2.1.1.4. Wskaźnik dochodu rozporządzalnego i wydatków na 1 osobę w gospodarstwach domowych w odniesieniu do średniej dla Polski według klasy miejscowości zamieszkania w 2014 r.



Źródło: [GUS 2015a, s. 8].

Dążenie gospodarstw domowych do poprawy jakości życia i chęć zwiększania dochodów mogą istotnie wpływać na aktywność korzystania z usług finansowych. Warto przeanalizować sposób, w jaki gospodarstwa domowe radzą sobie w codziennym życiu (wykres 2.1.1.5). Gospodarstwa domowe radzące sobie z pewną trudnością stanowiły 36% ogółu badanej próby i stanowiły najczęstszą wskazywaną odpowiedź. Wskazać należy na subiektywizm odczuć, co zdecydowało o nie najgorszej, ale i nie najlepszej sytuacji ekonomicznej społeczeństwa. W stosunku do roku 2013 nieznacznie wzrósł odsetek gospodarstw domowych, które deklarują radzenie sobie „z pewną trudnością”, zmiana o 1%. Wzrost odnotowano także wśród grupy deklarującej brak zastrzeżeń co do radzenia sobie w życiu przy obecnym poziomie dochodów. Dla grupy deklarującej odpowiedź „raczej łatwo” nastąpił wzrost o 4 p.p. w stosunku do 2013 r. Wśród gospodarstw domowych radzących sobie „łatwo” wskazuje się również wzrost o 2 p.p.

Wykres 2.1.1.5. Radzenie sobie gospodarstw domowych przy uzyskiwanych dochodach w latach 2011-2015 w całych próbach (proc. gospodarstw domowych)

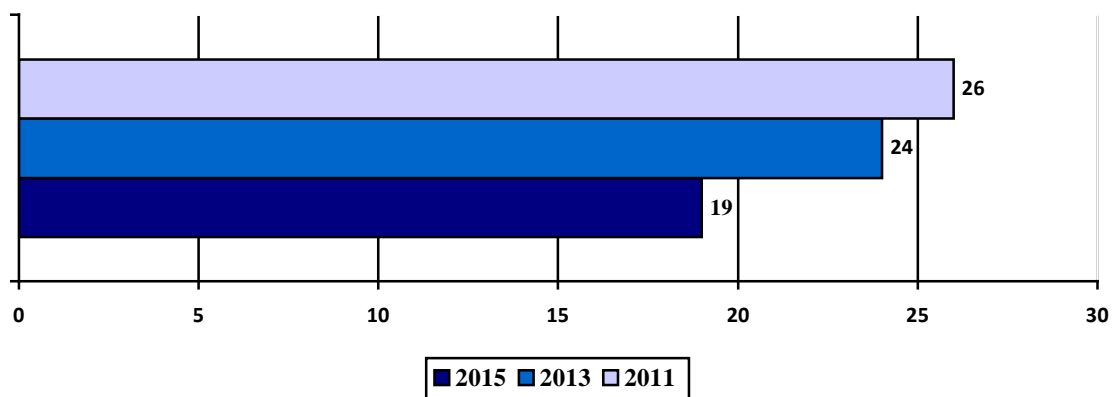


Źródło: opracowanie własne na podstawie [Diagnoza Społeczna 2015, s. 11].

W stosunku do wyników badania *Diagnozy Społecznej* w 2013 r. wskazuje się, że w 2015 r. odsetek gospodarstw domowych deklarujących, iż poziom ich stałych dochodów nie pozwala na zaspokojenie bieżących potrzeb spadł o 5% (wykres 2.1.1.6).

Utrzymanie się tendencji spadkowej do roku 2020 wpłynąć może na zwiększenie stopnia ubankowienia, chęć i otwartość na nowoczesne usługi, bez obaw o realizację pozostałych potrzeb.

Wykres 2.1.1.6. Odsetek gospodarstw domowych deklarujących, że ich stałe dochody nie pozwalają na zaspokojenie bieżących potrzeb w latach 2011-2013 w całych próbach (proc. gospodarstw domowych)



Źródło: opracowanie własne na podstawie [GUS 2015a, s. 11].

Zgodnie z analizą grup społeczno-ekonomicznych pod względem osiągniętych dochodów, wskazuje się na zagrożenie osób w wieku emerytalnym i osób pobierających świadczenia rentowe problemem wykluczenia finansowego.

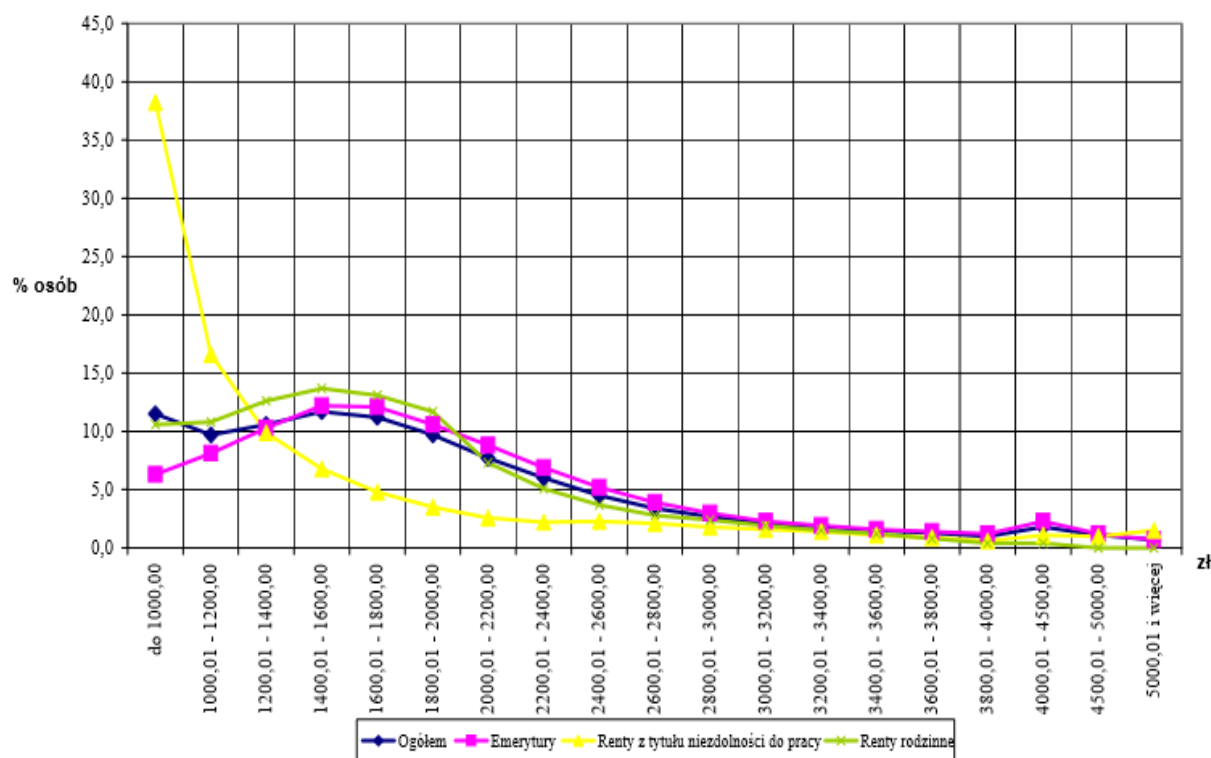
Raporty Narodowego Banku Polskiego na temat postaw i zachowań pokolenia Polaków w wieku senioralnym wobec rynku finansowego wskazują, że ich zachowania na rynku usług finansowych wynikają z trudnej sytuacji materialnej. Poziom osiągniętych dochodów przez emerytów i rencistów wpływa na priorytety życiowe i wykorzystanie posiadanych środków finansowych. Od zasobności portfela zależy sposób gospodarowania i selekcja potrzeb, które muszą lub tylko mogą być sfinansowane. Dla oceny szczegółowego profilu osób zagrożonych wykluczeniem finansowym niezbędna jest analiza struktury świadczeń emerytalno-rentowych w Polsce (wykres 2.1.1.7 i wykres 2.1.1.8), co pozwoli na przyjęcie stanowiska o istotności wpływu czynnika dochodu na poziom wykluczenia finansowego w dalszych rozważaniach dysertacji dla seniorów i pozostałych grup społecznych.

Wraz ze wzrostem wysokości świadczenia maleje liczba świadczeniobiorców rok do roku. Świadczenia powyżej 4500 zł stanowią znikomy odsetek zarówno w 2014 i 2015

r. około 1-2%. Najwyższy odsetek wypłacanych świadczeń w 2015 r., stanowiły świadczenia z tytułu emerytury w przedziałach 1400-1600 zł (11,4%) oraz 1600-1800 zł (12%). W roku poprzedzającym zaobserwowano podobną zależność i w przedziale 1400-1600 zł znalazło się najwięcej świadczeniobiorców 12%. W zakresie rent z tytułu niezdolności do pracy, dla 35% świadczeniobiorców poziom otrzymywanych świadczeń nie przekracza 1000 zł, co wskazuje na zmniejszenie odsetka osób w stosunku do 2014 r. o 4%. Renty rodzinne w wysokości 1400-1600 zł to najczęściej osiągalne poziomy w latach 2014-2015. Wzrost wysokości świadczeń do progu 1600-1800 zł wskazuje się od 2015 r.

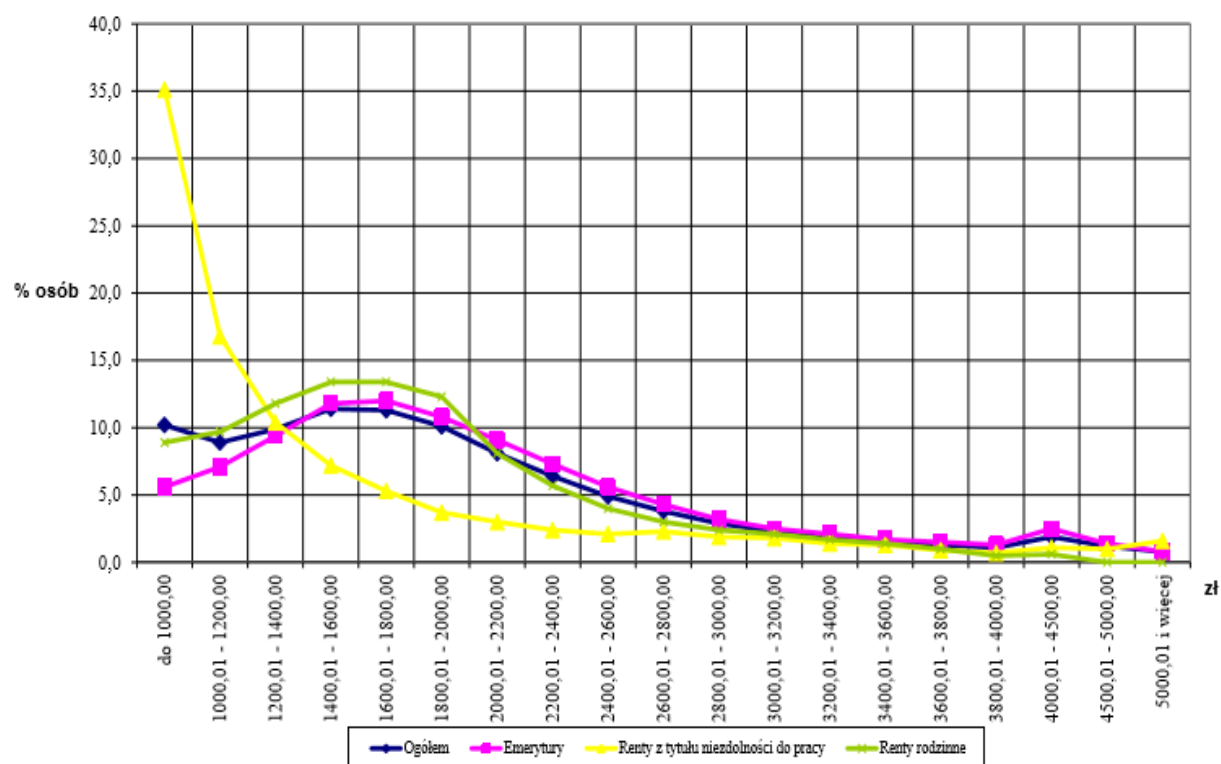
W strukturze wysokości poszczególnych świadczeń poziom nie pozwala na zapewnienie potrzeb egzystencjalnych, podstawowych płatności w pełni, a tendencja wskazuje na duże zagrożenie ubóstwem wielowymiarowym. W istocie może doprowadzić do wykluczenia o charakterze finansowym i społecznym, a brak równowagi budżetowej, wpłynąć może na deprivację. Brak wzrostu wypłat świadczeń powyżej 2000 zł nie sprzyja zwiększonej aktywności ekonomicznej wśród emerytów i rencistów.

Wykres 2.1.1.7. Struktura emerytów i rencistów, którym emerytury i renty wypłaca ZUS według wysokości świadczeń w marcu 2014 r.



Źródło: [ZUS 2014].

Wykres 2.1.1.8. Struktura emerytów i rencistów, którym emerytury i renty wypłaca ZUS według wysokości świadczeń w marcu 2015 r.



Źródło: [ZUS 2015].

Z przedstawionych rozważań wynika, że gospodarstwa domowe o niskich dochodach mają utrudniony dostęp do oferty finansowej. Wzmoczona aktywność w korzystaniu z usług instytucji finansowych to element konieczny do zwiększania świadomości ekonomicznej, a co za tym idzie, podniesienia poziomu i jakości konsumpcji, także gospodarstw domowych o relatywnie niskich dochodach. Mimo przedstawionych korzyści z tytułu korzystania z usług finansowych i chęci jednostek do wzmoczonej aktywności, osobista sytuacja materialna nie pozwala na to nawet w minimalnym stopniu.

Celem instytucji finansowych powinno być przygotowanie programu nie biorącego pod uwagę dysproporcji wynikających z osiągniętych dochodów. Program pozwalający na poznanie zasad działania i nabycie umiejętności w temacie obsługi rachunku bankowego, płatności, obrotu bezgotówkowego, poznanie produktów oszczędnościowych, kredytowych bez względu na fakt otrzymywania stałych wpływów na rachunek. Program pilotażowy z uwzględnieniem szkoleń przeprowadzanych w placówkach mógłby przyczynić się do zwiększonego kontaktu osób niezdecydowanych i osób wyłączonych

finansowo z bankami. Wyrównanie szans dla wszystkich obywateli, także w kontekście usług finansowych, jest zasadne i zgodne z Konstytucją Rzeczypospolitej Polskiej.

2.1.2. Rynek pracy i bezrobocie

Podejmowanie decyzji konsumenckich i aktywność finansowa uzależnione są od sytuacji zawodowej społeczeństwa. Niezbędnym do przeanalizowania zjawiska wykluczenia finansowego jest ocena aktualnej sytuacji rynku pracy i poziomu bezrobocia oraz w jaki sposób wskaźniki rynku pracy mogą warunkować jego poziom. Zmiany na rynku pracy zostały w literaturze zaklasyfikowane do czynników o charakterze społecznym.

Jednym z rodzajów polityki gospodarczej państwa, rozumianej jako świadome i celowe oddziaływanie organów rządowych i samorządowych oraz instytucji na jej dynamikę, strukturę, funkcjonowanie i stosunki ekonomiczne, jest polityka wobec rynku pracy. Dążąc do optymalizacji decyzji w zakresie zatrudnienia, polityka rynku pracy powinna dostarczać narzędzi do realizacji założonych celów [Jarmołowicz i Woźniak 2008, s. 31-33].

Według W. Jarmołowicza [2014 s. 182] polityka rynku pracy, w przytoczonym wcześniej ujęciu, ma swoich zwolenników szkoły klasycznej i neoklasycznej. Wobec takiego podejścia, priorytetem działań na rynku pracy powinno być ulepszenie jakości i przepływu informacji, okresowe obniżki płac dla pobudzenia koniunktury, rozwój poradnictwa zawodowego, przekwalifikowywanie się i zwiększenie mobilności pracowniczej.

Ocenę rynku pracy należy odnieść do wszystkich grup wiekowych. Klasyfikacja problemu tylko w kontekście osób w wieku senioralnym jest niewłaściwa. Problem wykluczenia finansowego bowiem może być skutkiem zdarzeń losowych, rodzinnych, sytuacji niezależnych, na każdym etapie życia.

Przyczyny strukturalne, które odnoszą się do całej gospodarki, mają mały bezpośredni wpływ na zachowania pojedynczych jednostek czy szerszej perspektywy gospodarstw domowych. Mechanizmy działania rynku pracy i polityki społecznej, jak zwiększanie miejsc pracy, aktywizacja zawodowa osób powyżej 50 roku życia, krajowe i zagraniczne szkolenia pracowników, aktywizacja osób bezrobotnych pozostających bez pracy powyżej 12 miesięcy, mogą istotnie wpłynąć na poziom wykluczenia finansowego [MPiPS 2014c].

Analizie poddano wpływ popytu na pracę na stopień ubankowienia, zwiększenia aktywności zawodowej społeczeństwa. Zwrócono uwagę na poziom bezrobocia jako czynnik wpływający na problem wykluczenia finansowego. Zweryfikowano sposoby aktywizacji zawodowej osób starszych, które dążyć mają do zmniejszenia marginalizacji finansowej grup o wysokim prawdopodobieństwie wpływu wspomnianych czynników na zagrożenie pozostania w stanie wykluczenia finansowego.

Porównanie wyników badań zawartych w raporcie *Diagnoza Społeczna 2013* i wskaźników rynku pracy Badanie Aktywności Ekonomicznej Ludności (BAEL) w okresie 2009-2014 przedstawia zmniejszenie popytu na pracę (tabela 2.1.2.1) w badanym okresie niezależnie od instytucji przeprowadzającej badanie. Na wynik badania wpłynęło spowolnienie gospodarcze do 2014 roku.

Porównując wskaźniki z dwóch wskazanych źródeł w okresie 2009-2013 wskazać należy różnice, aczkolwiek nie na tyle istotne, by ich interpretacja była zupełnie różna. Obserwuje się konsekwentny wzrost stopy bezrobocia na przekroju lat 2009-2013, bez wpływu na to, czy dane przedstawia źródło *Diagnoza Społeczna 2013* czy BAEL. Wzrost bezrobocia był odczuwalny pomimo wzrostu popytu na pracę z roku na rok. W latach 2014-2015 zaobserwowano spadek populacji aktywnych zawodowo, na co miało wpływ zmniejszenie się liczby bezrobotnych oraz jednoczesny wzrost liczby pracujących. Zwiększeniu uległa liczba biernych zawodowo.

Tabela 2.1.2.1. Wskaźniki rynku pracy w latach 2009-2015 według raportu *Diagnoza Społeczna 2013*, *Diagnoza Społeczna 2015* i BAEL

Wskaźniki rynku pracy	2009	2011	2013	2014	2015	
	Wskaźniki rynku pracy w %: <i>Diagnoza Społeczna 2013</i>			Wskaźniki rynku pracy w %: <i>Diagnoza Społeczna 2015</i>		
Stopa bezrobocia	8,8	9,7	11,2	brak danych		
Współczynnik aktywności zawodowej	56,3	58,3	58,4			
Wskaźnik zatrudnienia	51,3	52,6	51,9			
	Wskaźniki rynku pracy w %: BAEL* (II kw. dla każdego roku)				I kw. 2015	
Stopa bezrobocia	7,9	9,5	10,4	9,1%	8,6%	
Współczynnik aktywności zawodowej	54,7	55,6	55,9	56,1%	56%	
Wskaźnik zatrudnienia	50,4	50,7	50,0	51%	51,1%	

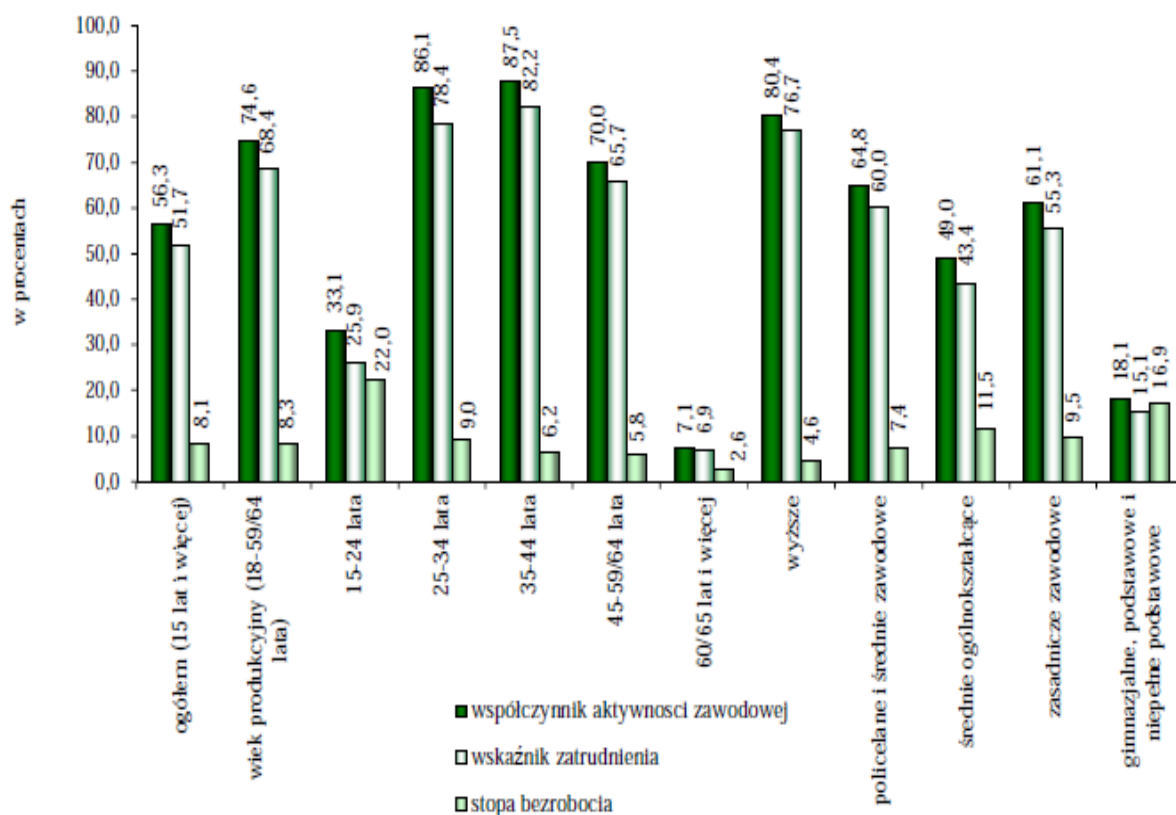
Źródło: [Strzelecki P. i in. 2013, s. 122; GUS 2014e; GUS 2015b] * dla osób w wieku 15 lat i więcej.

Słaby wzrost współczynnika aktywności zawodowej w okresie 2009-2013 wynikał z przedłużenia okresu wejścia na rynek pracy osób młodych. Wynika to z kontynuacji nauki przez młode pokolenie oraz chęci przekwalifikowania zawodowego. Poza obowiązkami rodzinnymi czy chorobą powodującą bierność zawodową, to zwiększanie się liczby osób pobierających świadczenia emerytalne i rentowe, może zwiększać ryzyko marginalizacji finansowej i społecznej tej grupy. Chcąc poprawić swój byt i zasobność portfela wskazana grupa świadczeniobiorców może podjąć pracę zawodową w mniejszym wymiarze czasu pracy lub o charakterze tymczasowego zatrudnienia. Taki sposób częściowej aktywności zawodowej może pomóc grupom zagrożonym wykluczeniem finansowym w poprawie warunków materialnych [MPiPS 2014a].

Korelacja wieku, poziomu wykształcenia do wskaźników aktywności zawodowej, zatrudnienia i stopy bezrobocia jest bardzo silna w kraju. Najkorzystniejsza wartość wskaźnika aktywności zawodowej (wykres 2.1.2.1) widoczna jest wśród osób z wyższym poziomem wykształcenia i wynosi 80,4%. W stosunku do 2013 r. współczynnik aktywności zawodowej dla osób z wyższym wykształceniem nie uległ zmianie. Stosunkowo niski poziom współczynnika aktywności zawodowej przypada dla osób w wieku poprodukcyjnym 60 lat i stanowi 7,1%.

Korzystna sytuacja gospodarcza Wielkopolski wpłynęła na wysoki poziom wskaźnika aktywności zawodowej w wieku produkcyjnym z uwagi na płeć. Na koniec grudnia 2014 r. dla mężczyzn wyniósł on 80,5%, a dla kobiet 69,1%. W sierpniu 2015 r. na terenie Poznania pracę zawodową podjęło 581 osób bezrobotnych, a w całym powiecie poznańskim 310 osoby. Należy wskazać spadek aktywności osób pozostających bez pracy, w stosunku do czerwca 2015 r., gdzie pracę zawodową odjęło 709 bezrobotnych na terenie miasta Poznania i 448 bezrobotnych na terenie powiatu poznańskiego. Niewątpliwie spadek związany był z częściowym zakończeniem prac sezonowych. Jednakże działania w kierunku aktywności zawodowej wpływają pozytywnie na rynek pracy, nastroje ekonomiczne i wzrost popytu w całej aglomeracji poznańskiej [Obserwatorium Gospodarki i Rynku Pracy Aglomeracji Poznańskiej 2015].

Wykres 2.1.2.1. Korelacja wieku i poziomu wykształcenia do współczynnika aktywności zawodowej, wskaźnika zatrudnienia i stopy bezrobocia w IV kwartale 2014 r.



Źródło: [MPiPS 2014c, s. 4].

Zasadniczym sukcesem na polskim rynku pracy jest zmniejszający się dystans w stosunku do średniej w Unii Europejskiej w zakresie wskaźników rynku pracy (tabela 2.1.2.2). Pod względem aktywności zawodowej Polska nie wypada korzystnie na tle innych państw członkowskich. Współczynnik aktywności zawodowej pozostał na poziomie niższym niż średnia w UE 72,6% i wyniósł 68,2%. Pomimo tych samych wskaźników jak w tabeli 2.1.2.1, wartości różnią się od siebie. Powodem jest dostępność danych poszczególnych kwartałów do analizy i różnice metodologiczne (Eurostat i Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej). Poprawie uległ wskaźnik zatrudnienia [MPiPS 2014c].

Tabela 2.1.2.2. Wskaźniki rynku pracy w latach 2009-2014 w Polsce i Unii Europejskiej

Wskaźniki rynku pracy (15-64 lata) w %	2009	2011	2013	2014
	Polska III kw.			
Stopa bezrobocia	8,3	9,8	10,5	8,3
Współczynnik aktywności zawodowej	64,7	65,7	67,0	68,2
Wskaźnik zatrudnienia	59,3	59,3	60,0	62,5
Unia Europejska (28) III kw.				
Stopa bezrobocia	9,0	9,8	11,0	9,8
Współczynnik aktywności zawodowej	70,9	71,1	71,9	72,6
Wskaźnik zatrudnienia	64,5	64,1	64,1	65,5

Źródło: opracowanie własne na podstawie [MPiPS 2014c, s. 15].

Kwestie demograficzne i malejący odsetek osób starszych aktywnych zawodowo może stanowić jedną z barier wzrostu gospodarczego, jak również poziomu ubankowienia. W celu edukacji ekonomicznej skierowanej do grup zagrożonych wykluczeniem finansowym wykorzystywane są programy aktywizacji zawodowej. Na szczególną uwagę należy *Program Solidarność Pokoleń*, którego nadrzędnym zadaniem jest zwiększenie aktywności zawodowej osób powyżej 50. roku życia. Wydłużenie aktywności zawodowej jest priorytetem dla wszystkich krajów Unii Europejskiej realizujących cele przyjętej w 2010 r. *Strategii na rzecz inteligentnego zrównoważonego rozwoju sprzyjającego włączeniu społecznemu Europa 2020**. Najważniejszymi zadaniami programu jest osiągnięcie wskaźnika zatrudnienia osób (20-64 lat) na poziomie 75% do 2020 r. Celem Strategii [Sprawozdanie Komitetu Ochrony Socjalnej 2011] jest upowszechnianie oferty edukacyjnej i dostosowanie efektów kształcenia do potrzeb rynku pracy. Istotne jest tworzenie warunków pracy przyjaznych pracownikom, zwiększenie skuteczności działań promujących aktywność zawodową osób w wieku 50+ i ciągły rozwój współpracy instytucji o zasięgu lokalnym, regionalnym i krajowym.

Brak działań przyczyni się do szybszego przechodzenia na świadczenia emerytalne, a transfer socjalny wpłynie na dezaktywację rynku pracy i wzrost stopy bezrobocia (wykres 2.1.2.2). Na koniec 2014 r. zarejestrowano 474,9 tys. osób bezrobotnych

* Uchwała Nr 238 Rady Ministrów w sprawie przyjęcia dokumentu Założenia Długofalowej Polityki Senioralnej w Polsce na lata 2014-2020, Monitor Polski, Dziennik Urzędowy Rzeczypospolitej Polskiej, Warszawa, dnia 4 lutego 2014 r., szerzej: http://ec.europa.eu/europe2020/index_pl.htm [dostęp 15.05.2014 r.].

powyżej 50. roku życia. Spadek udziału młodego pokolenia w grupie bezrobotnych przełożył się na wzrost udziału w starszych grupach wiekowych. Odnotowano wzrost z 24,3% do 26%.

Aktywizacja osób 50+ wymaga wsparcia ze strony instytucji lokalnych i regionalnych. Szczególny brak współpracy odczuwalny jest w kwestiach polityki zdrowotnej i polityki rynku pracy. Seniorzy stanowią ogromny potencjał na rynku pracy, aczkolwiek stanowią niewielki procent pracowników. Regulacje prawne, w formie ulg podatkowych, mające zachęcić pracodawców do zatrudniania osób powyżej 50 roku życia, nie spełniają swoich funkcji w pełni. Równocześnie postrzeganie wszystkich pracowników w tej kategorii wiekowej jako nieprzydatnych do pracy, nie znających się na nowoczesnych technologiach, komputeryzacji czy nienadążających za zmianami cywilizacyjnymi, jest nie do przyjęcia i wymaga większego zaangażowania ze strony partnerów społecznych [Szmidt 2012, s. 68-71].

Wykres 2.1.2.2. Zarejestrowani bezrobotni powyżej 50 roku życia w latach 2005-2014



Źródło: [MPiPS 2014c, s. 9].

2.1.3. Sytuacja ekonomiczna kraju

Analizując koniunkturę gospodarczą i opinie społeczne według CBOS* w 2014 roku nastroje nie należały do optymistycznych i w badanym okresie uległy pogorszeniu. Zadowolenie ze stanu gospodarki deklarował tylko co piąty Polak, aczkolwiek rzadko wskazywano na złą kondycję polskiej gospodarki.

Według szacunków GUS w 2014 r. obserwowano stabilny wzrost aktywności kraju, który zdecydowanie przyspieszył od 2013 r. W I kw. 2015 r. wskazuje się na wzrost PKB o 3,6%, w drugim 3,3%, co pozwoliło uzyskać wzrost w całym półroczu o 3,4%. Oczekiwania rozwoju inwestycji publicznych, poprawy warunków pracy są dobrą prognozą dla eliminacji czynników *stricte* finansowych definiowanych jako przyczyny wykluczenia finansowego [Ministerstwo Gospodarki 2015].

Sytuacja ekonomiczna kraju rozumiana przez społeczeństwo jako niski poziom zadłużenia, zdolności płatnicze kraju i ogólna sytuacja finansowa bezpośrednio wpływają na jakość życia i zamożność społeczeństwa.

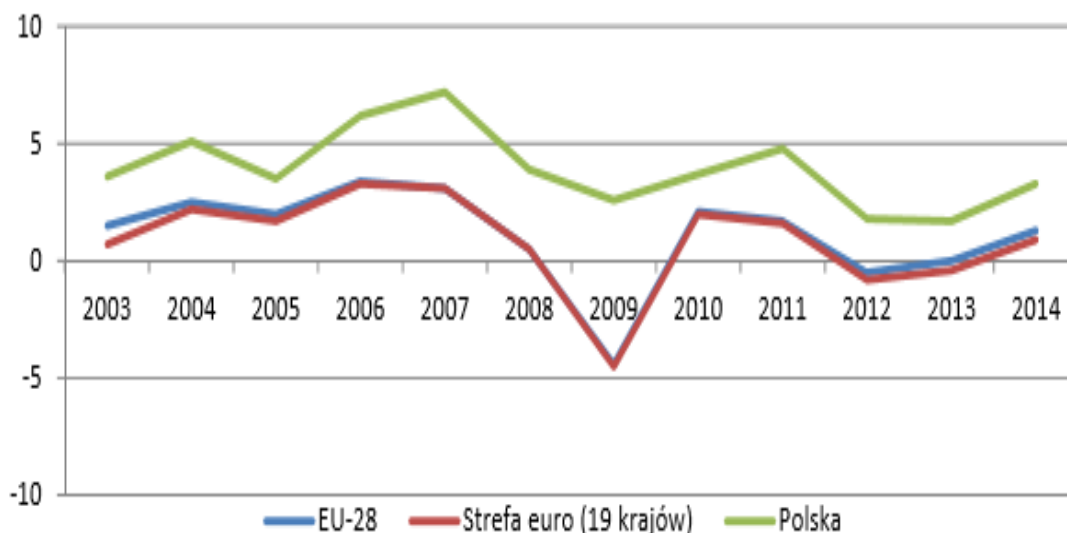
Teoria ekonomii definiuje sytuację ekonomiczną kraju jako zjawisko wielowymiarowe, które warunkowane jest zmiennymi, nie zawsze o podłożu finansowym. Istotnych informacji na temat ekonomicznej sytuacji kraju dostarcza analiza bezrobocia, co miało miejsce we wcześniejszych rozważaniach rozprawy. Z roku na rok sytuacja gospodarki w Polsce uległa poprawie, a makroekonomicznym uwarunkowaniem sukcesu polskiej gospodarki była inauguracja 10-lecia przystąpienia do Unii Europejskiej w 2014 roku. Oceniając stan gospodarki z perspektywy 10 lat, Polska dokonała skoku cywilizacyjnego, widocznego między innymi we wzroście konkurencyjności przedsiębiorców, wzroście zamożności społeczeństwa i znacznego postępu gospodarczego.

Analizując wzrost gospodarczy w perspektywie lat 2004-2014 (wykres 2.1.3.1) należy oceniać go w dwóch okresach, do roku 2008 i lat późniejszych. Globalny kryzys w 2007 r. przekształcony w kryzys zadłużenia w 2009 r. wpłynął na skutki odczuwalne w Unii Europejskiej po dziś dzień. Pierwszy okres był dla polskiej gospodarki bardzo korzystny, co umocniło procesy gospodarcze na wielu polach, od inwestycji w kapitał

* Badanie CBOS przeprowadzane wśród mieszkańców Grupy Wyszehradzkiej w okresie VI-VIII 2014 r. na temat oceny sytuacji ekonomicznej kraju, szerzej: Komunikat z Badań, Nr 160/2014, Warszawa, listopad 2014.

ludzki, politykę społeczną po obniżeniu ryzyka inwestycyjnego [Ministerstwo Spraw Zagranicznych 2014, s. 62-64].

Wykres 2.1.3.1. Zmiana PKB w latach 2004-2014



Źródło: [Ministerstwo Spraw Zagranicznych 2015].

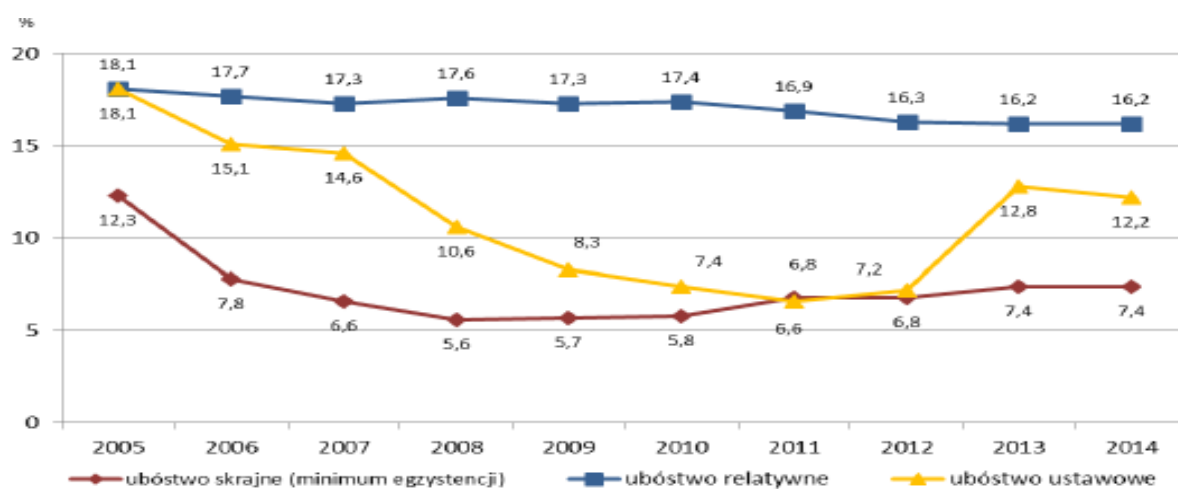
Obawy wynikające z wpływu członkostwa Polski na niższy poziom wynagrodzeń nie potwierdziły się, co więcej, dochody Polaków wzrosły. Dzięki temu zmniejszyła się liczba osób zagrożonych ubóstwem. W kontekście zjawiska wykluczenia finansowego wskazuje się niezwykle korzystny wpływ członkostwa w Unii Europejskiej. Zamożność Polaków wzrasta i jest odczuwalna w poziomie oszczędności oraz niższych kosztów życia obywateli. Należy jednak zaznaczyć, iż pomimo korzystnych wskaźników makroekonomicznych po wejściu Polski do UE i realnej zmiany, Polacy nadal relatywnie mało oszczędzają. Poziom oszczędności to zaledwie 88% PKB, gdzie średnia UE wynosi 217% PKB [Ministerstwo Spraw Zagranicznych 2014, s. 70-73].

Zasadniczo, sytuacja ekonomiczna kraju w analizowanym okresie w zakresie minimalizacji nierówności społeczno-ekonomicznych nie pogorszyła się (wykres 2.1.3.2). Wynika to z elastyczności polskiego rynku pracy, wzrostu mobilności zatrudnienia, ogólnego wzrostu zatrudnienia i stopniowego przenoszenia siły roboczej do innych sektorów gospodarki.

Przeciętna sytuacja gospodarstw domowych w 2014 r. w stosunku do 2013 r. poprawiła się, jednakże nie odnotowano istotnych zmian w zakresie ubóstwa ekonomicznego. Polska znacząco poprawiła sytuację osób zagrożonych biedą

z perspektywy makroekonomicznego punktu widzenia. Stopy ubóstwa relatywnego (16,2%) i skrajnego (7,4%) pozostały na niezmiennym poziomie. Stopa ubóstwa ustawowego pozostała na zbliżonym poziomie (12,2%). Struktura grup zagrożonych ubóstwem w Polsce nie zmienia się. W szczególności dotyczy osób bezrobotnych i rodzin osób bezrobotnych. Wraz ze wzrostem liczby osób bezrobotnych w gospodarstwie domowym wzrasta ryzyko ubóstwa skrajnego. Na problem ubóstwa wpływa także wykonywanie nisko płatnej pracy przez osoby o niskim poziomie wykształcenia, co nie daje perspektyw na eliminację wykluczenia finansowego.

Wykres 2.1.3.2. Zasięg ubóstwa w Polsce w latach 2005-2014



Źródło: [GUS 2015c].

Skala posiadanych oszczędności, rozpiętości dochodów, konsumpcji czy granicy ubóstwa, na poziomie mikroekonomicznej analizy może przyjmować odmienne wartości. Przystąpienie Polski do UE bezpośrednio nie reguluje poziomu dochodów osób o niskim poziomie ubankowienia, jak emeryci i renciści. Jednakże od momentu akcesji zaczęły rosnać świadczenia, co wpłynęło na ogólną poprawę sytuacji gospodarczej Polski. Bezpośrednia pomoc w aktywizacji osób starszych i elastyczność rynku pracy wynika z programów unijnych, dzięki czemu możliwości rozwoju w kraju i za granicą ciągle się zwiększają [Ministerstwo Spraw Zagranicznych 2014; s.71-73, 232-233].

Integracja europejska jak podaje *Badanie opinii na temat Unii Europejskiej** dowodzi, że Polacy skorzystali w większym zakresie z członkowską w UE, aniżeli

* Badanie na próbie dorosłych Polaków, N= 1000, metoda wywiadu bezpośredniego PAPI, badanie zlecone przez Ministerstwo Spraw Zagranicznych, realizacja: Laboratorium badań społecznych i Mands – badania rynku i opinii.

wskazywały ich oczekiwania. Makroekonomicznie nie budzi to wątpliwości. Z punktu widzenia jednostek, korzyści osobiste deklaruje 61% badanych. Docenione zostały możliwości rozwoju i edukacji w wyniku zniesienia granic. Zmiany w zakresie dostępu do usług bankowych z perspektywy członkostwa w UE są już widoczne m.in. poprzez prace nad prowadzeniem rachunku płatniczego, jego przenoszeniem i dostępem na terenie Unii Europejskiej. Szczegółowa analiza porównawcza ofert banków przedstawiać ma transparentność opłat, co z ekonomicznego punktu widzenia wpłynie pozytywnie na mobilność zawodową bez zakłóceń i trudności w transferze wynagrodzeń.

2.1.4. Edukacja finansowa i poziom świadomości ekonomicznej

Zmieniający się rynek usług finansowych wymaga pogłębiania posiadanej wiedzy w zakresie finansów, usług bankowych, a przede wszystkim zdobycia wiedzy podstawowej, niezbędnej do prawidłowego funkcjonowania w analizowanych obszarach. Edukacja finansowa jest jednym z elementów edukacji ekonomicznej. Poprzez dążenie do racjonalności gospodarowania budżetem domowym z wykorzystaniem zasad ekonomii i wykształcenie świadomości ekonomicznej, edukacja finansowa może wspomóc eliminację czynników warunkujących wykluczenie finansowe o charakterze popytowym i społecznym.

Wskazując edukację finansową jako czynnik wpływający na poziom wykluczenia finansowego należy zdefiniować czym ona jest. Zasadnym jest przywołanie definicji edukacji finansowej według A. Greenspana [cyt. za: EDUFIN 2014] „edukacja finansowa może pomóc w zaszczepieniu ludziom wiedzy finansowej niezbędnej do tworzenia budżetów gospodarstw domowych, inicjowania planów oszczędzania i podejmowania strategicznych decyzji inwestycyjnych. Takie planowanie finansowe może pomóc rodzinom w sprostaniu zobowiązaniom terminowym i maksymalizacji ich dobrobytu w długim okresie, szczególnie cenne jest zaś dla tych populacji, których nasz system finansowy tradycyjnie nie obsługuje w sposób dostateczny”.

Analizując podmiotowość zagadnienia, ocena zmiennych wpływających na zasób wiedzy ekonomicznej niewątpliwie zależy od grupy wiekowej, choć sam czynnik wieku nie powinien być uzasadnieniem pozostawania poza usługami finansowymi, *stricto* bankowymi. Wykluczenie finansowe wynikające z niewystarczającej wiedzy na temat podstawowych usług finansowych dotyczyć może różne grupy społeczne, o różnym statusie materialnym. Literatura naukowa wskazuje jednakże kilka priorytetowych grup

społecznych, dla których zdobycie wiedzy finansowej jest podstawą do wykształcenia pozytywnych nawyków ekonomicznych.

Warto wskazać podstawowe cele edukacji finansowej, które mogą pomóc w minimalizacji zjawiska wykluczenia o charakterze finansowym i społecznym (tabela 2.1.4.1). Dążąc do zapewnienia bezpieczeństwa finansowego wszystkich członków gospodarstwa domowego wskazuje się, że jednym z celów edukacji finansowej jest umiejętność racjonalnego gospodarowania budżetem. Wybór i umiejętne korzystanie z usług finansowych to działania mające na celu określenie zasad działania i dopasowania produktów do docelowych grup odbiorców. Wzmocnienie zasobów finansowych jest priorytetem w zakresie wyznaczania strategii gospodarowania, oszczędzania i możliwych strategii inwestycyjnych. Realizacja wyznaczonych celów odbywać się powinna poprzez określenie strategii działania krótko i długoterminowych, zgłębianie nieznannej terminologii, w celu planowania przyszłości i pogłębiania świadomości finansowej.

Działania edukacyjne w Polsce należy podzielić na te, które podejmowane są przez instytucje niepubliczne, portale internetowe, instytucje publiczne i na działania instytucji finansowych. Lista podmiotów zaangażowanych w realizację pomocy osobom zagrożonym wykluczeniem finansowym pomija komercyjne podmioty jak banki i zakłady ubezpieczeń, gdyż ich działalność zostanie szczegółowo przedstawiona w rozdziale trzecim. Dla przejrzystości analizy głównych inicjatyw autorka dokonała ich podziału (tabela 2.1.4.2) pod względem tematyki, ze wskazaniem portalu internetowego bądź instytucji partycypującej.

Tabela 2.1.4.1. Cele edukacji finansowej i ich realizacja

Cele edukacji finansowej	Zagadnienia	Sposoby realizacji
Zarządzanie budżetem domowym	Doskonalenie zarządzania dochodami	– Regularność, źródła, poziom i wykorzystanie dochodu
	Efektywność zachowań konsumenckich	– Określenie wydatków tygodniowych, miesięcznych, rocznych (wydatki stałe, zmienne, okazjonalne, pod wpływem emocji)
	Skuteczność zarządzania budżetem domowym	– Stworzenie budżetu i jego realizacja
Wybór i umiejętne korzystanie z usług finansowych	Optymalizacja decyzji finansowych	– Określenie usług finansowych w zakresie ich kosztów, terminów, warunków i stopnia osiągalności dla klienta
	Umiejętność zarządzania długiem	– Dokumentowanie podjętych działań i strategii – Umiejętne dopasowanie usług kredytowych
Wzmocnienie zasobów finansowych	Zwiększenie poziomu oszczędności	– Wyznaczenie strategii oszczędzania – Ustalenie źródeł potencjalnych oszczędności
	Inwestycje w dobra trwałego użytku i nieruchomości	– Wyznaczenie możliwych strategii inwestowania
	Inwestycje w zasoby ludzkie i edukację	– Przegląd kosztów edukacji osób w rodzinie – Określenie systemu płatności
	Inwestycje w działalność gospodarczą	– Sprecyzowanie rodzaju prowadzenia działalności gospodarczej – Dopasowanie wyboru do aktualnej sytuacji gospodarczej kraju i regionu
Zwiększenie świadomości finansowej i planowanie przyszłości	Wyznaczenie celów ekonomicznych	– Określenie celów krótko i długoterminowych
	Planowanie emerytury	– Analiza strategii generowania dochodu i systematyczność oszczędzania
	Wybór ubezpieczenia	– Zbieranie dokumentacji zdarzeń – Zgłębianie i rozumienie pojęć ubezpieczeniowych

Źródło: opracowanie własne na podstawie [Matul, Pawlak i Fałkowski 2004, s. 7-8].

Tabela 2.1.4.2. Działania z zakresu edukacji finansowej w Polsce

Nazwa podmiotu/portalu internetowego	Grupa docelowa	Tematyka
1	2	3
Narodowy Bank Polski	Osoby w wieku 55+/seniorzy	<i>Akademia Dostępne Finanse</i> – inicjatywa mająca na celu zwiększenie korzyści płynących z aktywnego korzystania z rachunku bankowego i nowoczesnych instrumentów płatniczych
Narodowy Bank Polski/ Fundacja Wspomagania Wsi/ Fundacja Centrum Organizacji pożyczkowych/ Fundacja Edukacja dla Demokracji	Osoby zamieszkujące tereny wiejskie	<i>Zaplanuj swoją przyszłość</i> – projekt mający na celu uświadomienie mieszkańcom terenów wiejskich nawyków ekonomicznych poprzez warsztaty z trenerami; <i>Edukacja finansowa – ABC przedsiębiorczości na wsi</i> – inicjatywa mająca pomóc zrozumieć zasady rachunkowości i analizę finansów gospodarstwa rolnego
Związek Banków Polskich	Banki i ich klienci	<i>Koalicja na Rzecz Obrotu Bezgotówkowego i Mikropłatności</i> – projekt mający na celu upowszechnienie elektronicznych instrumentów płatniczych
Związek Banków Polskich i Komisja Europejska	Osoby nieposiadające rachunku bankowego	<i>Zwykły Rachunek Płatniczy</i> – projekt mający na celu umożliwienie obywatelom otwarcie podstawowego rachunku bankowego bez opłat
Narodowy Bank Polski/ Wojewódzka Biblioteka Publiczna i Centrum Animacji Kultury w Poznaniu	Mieszkańcy Wielkopolski w 15 powiatowych bibliotekach publicznych	<i>Zerwać z długami – jak mądrze gospodarować domowym budżetem</i> – inicjatywa mająca na celu upowszechnienie wiedzy ekonomicznej w zakresie produktów kredytowych i przeciwdziałania nadmiernemu zadłużeniu

1	2	3
Stowarzyszenie Krzewienia Edukacji Finansowej	Uczniowie	Inicjatywy wprowadzające młode pokolenie w świat finansów: <i>Mistrzostwa Polski Młodych Ekonomistów; Pomóż oszczędzać rodzinie; Moje pierwsze pieniądze, Gra o zysk; Twoje osobiste finanse; Świadomy i odpowiedzialny młody konsument</i>
	Dorośli, nadmiernie zadłużeni	Inicjatywy pomagające osobom uwikłanym w spiralę zadłużenia: <i>Żyj finansowo!; edukacja finansowa, czyli zapobieganie nadmiernemu zadłużeniu; Jak spłacać, aby nie płakać; Warsztaty konsumenckie – Gdynia 55+;</i>
Grupa Wsparcia Anonimowych Dłużników	Osoby nadmiernie zadłużone	Inicjatywa regionalna (Poznań) mająca na celu pomoc osobom o dużych zobowiązaniach kredytowych i trudnościach z tym związanych
Centrum Mikrofinansowe	Osoby ubogie	<i>Żyj bez długów</i> – międzynarodowa pomoc o charakterze lokalnym dla osób najuboższych poprzez cykl szkoleń na temat zarządzania zasobami i budowania bezpieczeństwa finansowego
www.wielkakasa.com	Uczniowie i studenci	<i>Akademia wiedzy</i> – portal pomagający młodemu pokoleniu w zdobyciu niezbędnej wiedzy do działania na rynkach finansowych
www.edukacjafinansowadlarodzicow.pl	Rodzice	Inicjatywa mająca pomóc rodzicom w przekazywaniu dzieciom wiedzy o finansach: <i>Nawyk planowania, Czego nasze dzieci dowiedziały się o pieniądzach z mediów?, 3 główne powody, by uczyć dzieci</i>
www.bankier.pl	Wszyscy zainteresowani	Portal zawiera informacje na temat usług finansowych, danych mikro i makroekonomicznych w zakresie rozszerzonym
www.twojefinanse.net	Wszyscy zainteresowani	Portal udostępnia rozbudowane informacje w zakresie usług finansowych instytucji finansowych
www.financeosobiste.pl	Wszyscy zainteresowani	Porady finansowe i oferty instytucji finansowych

Źródło: opracowanie własne na podstawie stron internetowych powyższych instytucji.

Lista podmiotów partycypujących w edukacji finansowej jest długa [ZBP 2012]. Powstała przy współudziale Związku Banków Polskich i Polskiej Izby Ubezpieczeń. Wspomniana lista zawiera nazwy fundacji, firm komercyjnych, izb gospodarczych, uczelni wyższych. Instytucje zaangażowane w działalność edukacyjną zostaną wskazane w podrozdziale 3.3.2.

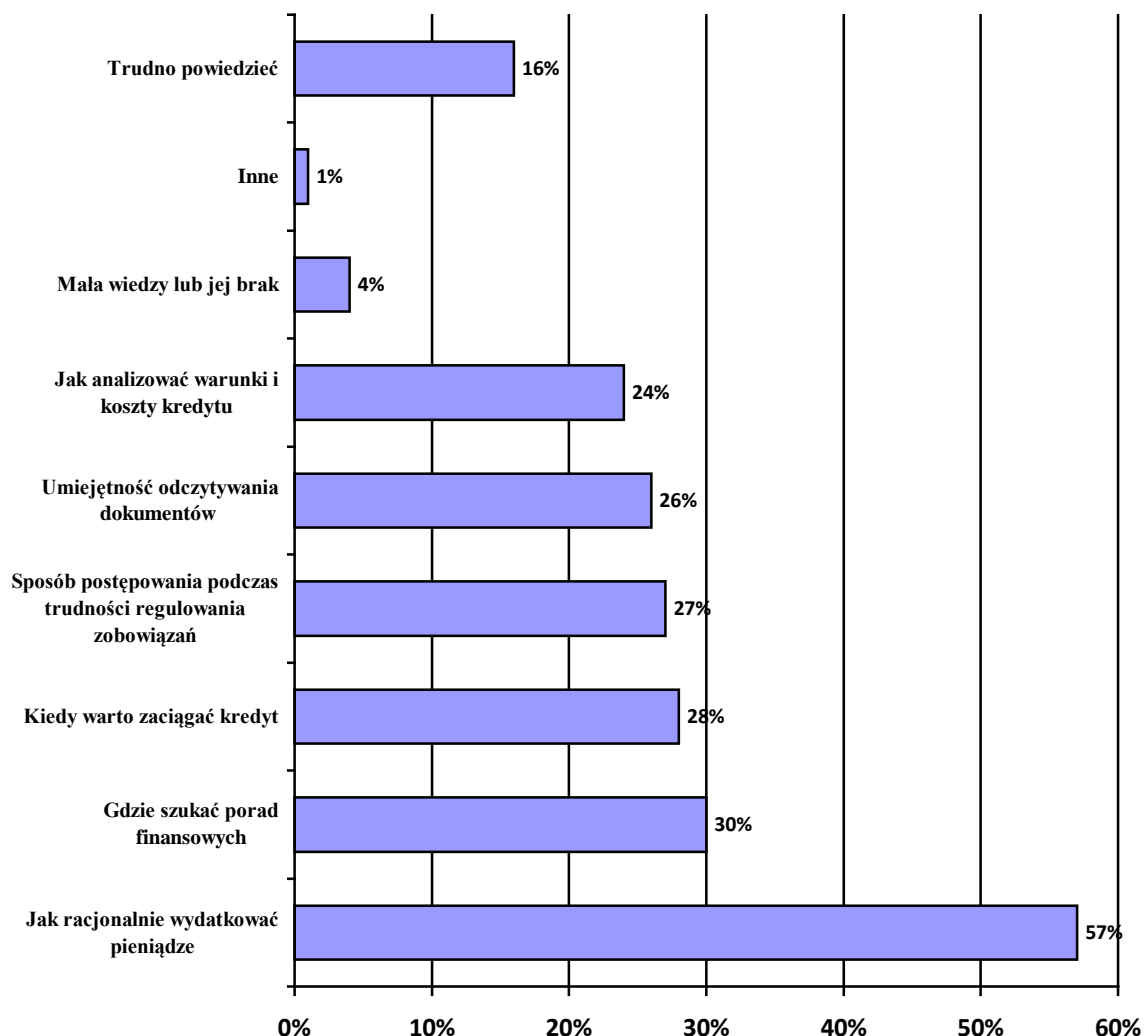
W analizie programów edukacyjnych pomocna może być *Mapa edukacji finansowej i ubezpieczeniowej* opracowana przez Centrum Edukacji Bankowej i Ubezpieczeniowej przy Uniwersytecie Ekonomicznym w Poznaniu*. IV edycja mapy przedstawia działania ogólnopolskie w zakresie edukacji ekonomicznej skierowanej do różnych grup wiekowych (uczniowie, studenci, dorośli). Zawarto w niej propozycje zmian działających już programów edukacyjnych [Jurek i Marszałek 2012].

Badania przeprowadzone przez TNS Polska w 2013 r. na zlecenie Grupy KRUK S.A. na temat edukacji finansowej Polaków pokazują, że tylko co trzeci respondent uważa, że zna się na finansach. Zdaniem ponad połowy Polaków największy zasób wiedzy widoczny jest w zakresie racjonalności wydatkowania pieniędzy (wykres 2.1.4.1). Dla 30% badanych wiedza o finansach skupia się na posiadaniu umiejętności szukania porad finansowych. Cztery kolejne odpowiedzi skupiają uwagę na produktach kredytowych. Dla tych respondentów wiedza o finansach, a raczej jej brak, odczuwalny jest w momencie podejmowania zobowiązań kredytowych lub w sytuacji trudności spłaty zobowiązania. Brak wiedzy lub niewystarczająca wiedza to wskazania 4% ankietowanych [Wrotniak-Chałada 2013].

Brak edukacji finansowej zdaniem 71% badanych prowadzić może do zaciągania zobowiązań bez szans na ich spłatę. Dla 69% Polaków nieracjonalność i brak zarządzania budżetem domowym prowadzi do kłopotów finansowych (wykres 2.1.4.2). Konsekwencją braku podstawowej wiedzy jest nieświadome podpisywanie umów i brak umiejętności odczytywania zapisów w umowach, w dalszej kolejności nieumiejętność reklamowania wadliwych towarów dla 48% Polaków.

* Centrum Edukacji Bankowej i Ubezpieczeniowej przy Uniwersytecie Ekonomicznym w Poznaniu działało do dnia 1 lipca 2013 r.

Wykres 2.1.4.1. Wiedza Polaków o finansach

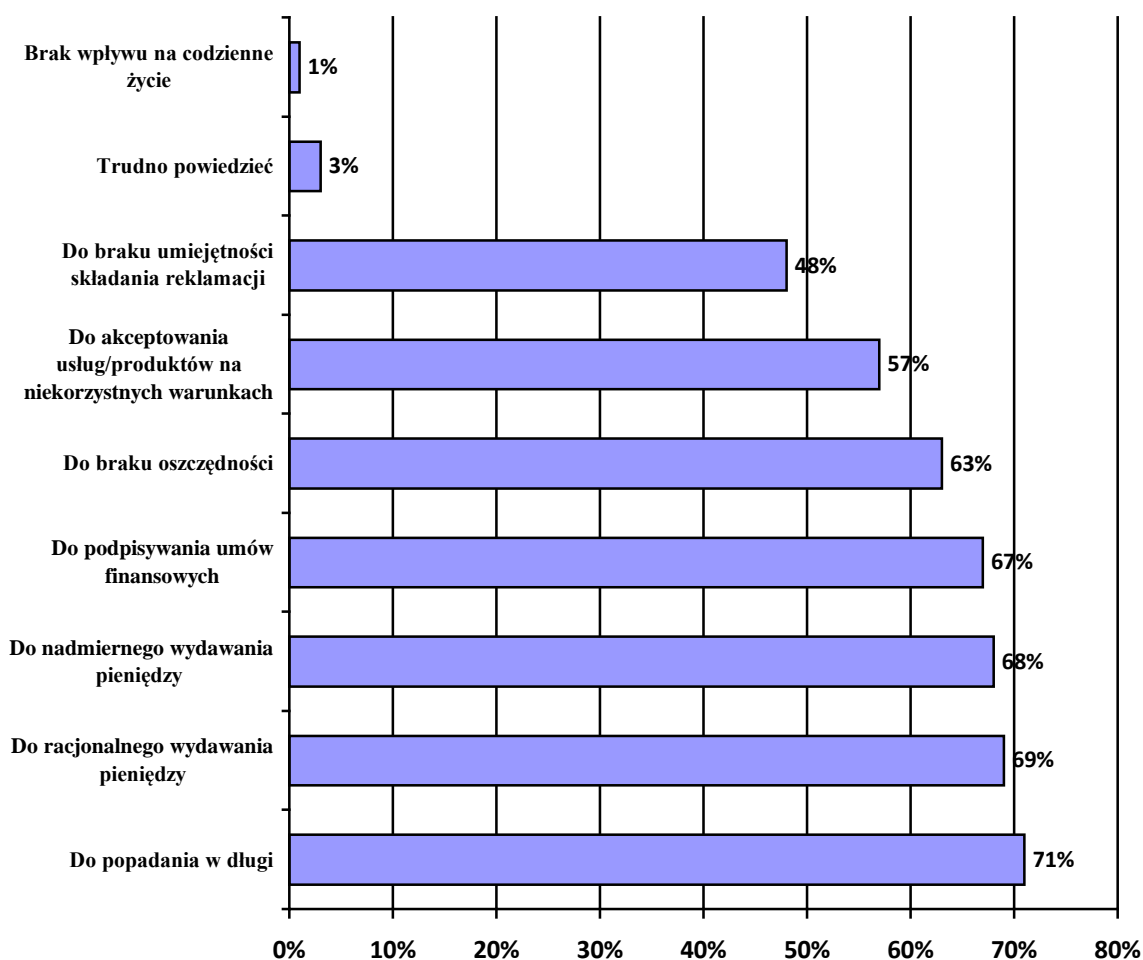


Źródło: opracowanie własne na podstawie TNS Polska 2013 [cyt. za: Wrotniak-Chałada 2013].

Badanie przeprowadzone w 2013 r. wśród osób odwiedzających portal *bankier.pl** w temacie ich wyobrażeń o edukacji finansowej, przedstawia potrzebę nauki racjonalności gospodarowania budżetem domowym wśród 46% respondentów. Użytkownicy portalu podkreślali, że regularność oszczędzania może wpłynąć na kontrolowanie swoich wydatków 29% (wykres 2.1.4.3). Tylko 14% Polaków wskazuje na konieczność zgłębiania wiedzy na temat inwestowania [Wrotniak-Chałada 2013].

* Ankieta online, próba N=441.

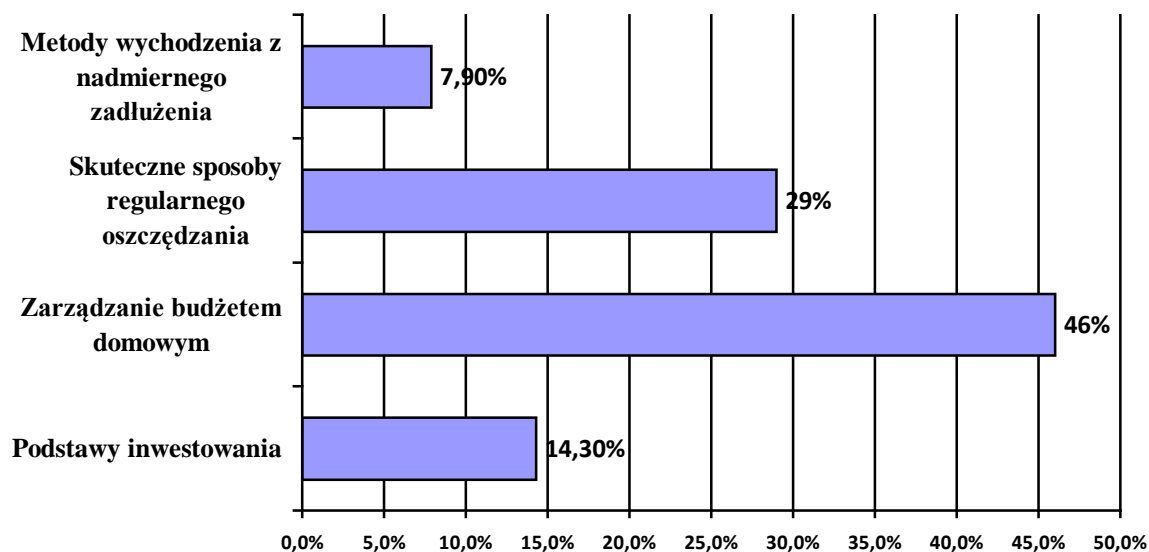
Wykres 2.1.4.2. Konsekwencje braku wiedzy finansowej



Źródło: opracowanie własne na podstawie TNS Polska 2013 [cyt. za: Wrotniak-Chałada 2013].

Na kanwie przeprowadzonych badań można wysnuć wnioski, iż Polacy pomimo zdefiniowanych braków w obszarów wiedzy o finansach wyrażają chęć nauki zarządzania domowymi finansami, poznania zasad działania produktów kredytowych by móc uniknąć ryzyka związanego z podjęciem nieodpowiednich, nieprzemyślanych decyzji. Pomimo inicjatyw, o czym mowa w podrozdziale 2.1.4, nie wszyscy zainteresowani do nich docierają. Nasuwa się pytanie, czy źródło przekazywanej wiedzy jest nieznanne, nieoczywiste, czy zasięg działania danego programu nie pozwala na objęcie opieką wszystkich zainteresowanych lub zainteresowani nie potrafią skutecznie wykorzystać dostępnych narzędzi w poszukiwaniu pomocy. Ograniczenia mogą spowolnić dostęp do pomocy, jednakże nie mogą go całkowicie zablokować.

Wykres 2.1.4.3. Cele edukacji finansowej



Źródło: opracowanie własne na podstawie *bankier.pl* [cyt. za: Wrotniak-Chałada 2013].

Brak wiedzy na temat ekonomii przedstawiają także wyniki badań zrealizowane przez firmę Millward Brown na próbie 1000 osób w wieku 15-75 lat w okresie 17-20 stycznia 2014 r. Weryfikacji poddano praktyczne wykorzystanie wiedzy ekonomicznej w codziennym życiu (obliczanie oprocentowania kredytu, odsetek należnych od depozytów, informacji o podatkach, działaniu kart płatniczych, usługach bankowych, produktach kredytowych i oszczędnościowych). Badanie wskazało, iż 27% respondentów z wykształceniem zawodowym uważa, że najbezpieczniej jest oszczędzać w domu. Dla 57% najlepszą formą oszczędzania jest rachunek oszczędnościowy. W zakresie obsługi kart płatniczych mniej niż 50% Polaków nie miało wiedzy, że limity na kartach płatniczych można zmieniać, przy czym najliczniejszą grupą były osoby z wyższym wykształceniem. Tematyka podatków i obowiązujących progów podatkowych była znajoma dla 32% z wykształceniem średnim. Obliczanie procentu danej liczby dla 33% ankietowanych stanowiło problem, a wskazanie różnic procentu od punktów procentowych było problemem dla 92% badanych [PAP 2014].

Zarys i ilość prowadzonych działań wynika z dynamicznego rozwoju rynku finansowego. Realizowane inicjatywy przynoszą korzyści konsumentom usług finansowych, społeczeństwu ogółem oraz gospodarce. Rola Ministerstwa Finansów jako jednego z członków międzynarodowej grupy ds. edukacji finansowej *International*

Network on Financial Education, powołanej przez Organizację Współpracy Gospodarczej i Rozwoju OECD, promuje edukację finansową poprzez skuteczne narzędzia, programy i wskazane powyżej inicjatywy edukacyjne. Wykorzystanie najlepszych praktyk przyczynić się może do zwiększania świadomości finansowej Polaków, o czym świadczy mnogość inicjatyw i szerokie grono docelowych odbiorców [Departament Rozwoju Rynku Finansowego 2012].

Edukacja finansowa staje się fundamentem nowoczesnej bankowości. Postrzeganie edukacji finansowej jako procesu wymaga od instytucji finansowych większej motywacji do tworzenia i oferowania produktów, w celu podjęcia najlepszej decyzji przez konsumenta. Proces edukacji obejmować powinien przyswajanie podstawowej wiedzy na temat oferowanych produktów i usług oraz obowiązujących procedur. Etap kolejny stanowi rozwój umiejętności poprzez wykorzystanie zdobytej wiedzy w praktyce, co finalnie powinno przełożyć się na poczucie odpowiedzialności za podjęcie decyzje [Penczar 2014, s. 11-13].

Słusznie zauważa B. Świecka [2014, s. 15-28], że zarządzanie finansami jest zagadnieniem odnoszącym się do badania procesu i jego elementów w zakresie finansów klientów indywidualnych i gospodarstw domowych. Proces podejmowania decyzji finansowych powinien opierać się na wiedzy i umiejętnym jej wykorzystaniu w praktyce. Proces zarządzania finansami (np. pozyskiwanie dochodów, wydatkowanie, inwestycje, oszczędności, zadłużanie, zabezpieczenie emerytalne i ubezpieczeniowe) może odbywać się tradycyjnymi metodami, bez wykorzystania elektronicznych narzędzi, co dla osób wykluczonych finansowo może na pierwszym etapie zarządzania budżetem domowym być najlepszym i jedynym rozwiązaniem, z zachowaniem perspektywy czasowej planowania. Dla osób aktywnie korzystających z usług bankowych, wielokanałowość (np. bankowość mobilna, bankowość terminalowa, bankowość internetowa, elektroniczne instrumenty płatnicze) może być korzystnym uzupełnieniem form kontaktu z bankiem. Umiejętne wykorzystanie instrumentów pomocnych w zarządzaniu finansami wymaga wiedzy chociażby o obsłudze podstawowych programów, jak Excel czy obsługę internetowych aplikacji (import wyciągów bankowych, import potwierdzeń transakcji, obsługa menedżera transakcji, planowanie przyszłych wydatków na konkretny cel, ustanawianie zleceń stałych). Na szczególną uwagę w planowaniu domowego budżetu, zgodnie z metodą „małych kroków” jest program automatycznego oszczędzania. Wielkość zaoszczędzonej kwoty uzależniona jest od ilości transakcji kartą płatniczą. Możliwymi formami gromadzenia oszczędności może być: zaokrąglenie kwoty płatności

kartą w górę, przelewanie różnicy pomiędzy zaokrągloną kwotą a kwotą transakcji na konto oszczędnościowe, pobieranie stałej kwoty przy realizacji każdej transakcji [Świecka, 2015b, s. 193-203].

2.1.5. Popyt na produkty kredytowe

Historia myśli ekonomicznej przedstawia zróżnicowane poglądy na pozytywne i negatywne oddziaływanie kredytu na procesy ekonomiczne w gospodarce. Kredyt jest istotnym elementem każdej dziedziny życia. Historia kredytu – w rozumieniu bliskim współczesnemu – wywodzi się z wieków średnich, a jego ojczyzną są Włochy (Wenecja, Florencja, Genua). Rozważania rozpocząć należy od wpływu historycznych form kredytowania na dzisiejsze podejście instytucji finansowych do udzielania kredytów. Wskazanie zasadności podejmowania zobowiązań kredytowych stanowi temat do rozważań w zakresie uzależnień. Relacja pobudek kredytobiorcy do podejmowania kolejnych zobowiązań kredytowych do poziomu wykluczenia finansowego może stanowić przyczynę problemu o charakterze społecznym.

Istotny wpływ na postrzeganie pieniądza i handlu przez Kościół miał św. Tomasz z Akwinu. Zaczęto wyróżniać dwa rodzaje wynagrodzeń z tytułu procentu. Pierwszym z nich było „wynagrodzenie z tytułu straty poniesionej wskutek spóźnionej spłaty długu (*damnum emergens*) oraz za straty zysku od pożyczonej kwoty (*lucrum cessans*)” [Zwierz-Furtak 2000, s. 65].

W okresie średniowiecza Kościół nie wyraził zgody na pobieranie wynagrodzenia od pożyczonych pieniędzy. Kościelne atakowanie lichwy uległo powolnemu wyhamowaniu. Od XIII wieku natomiast, taka forma finansowania była normalnym zjawiskiem gospodarczym. Pobieranie procentu od pożyczonych pieniędzy stało się normalne w życiu gospodarczym. Pożyczanie pieniędzy na procent było obecne w instytucjach kościelnych, wśród duchowieństwa oraz wśród ludzi świeckich. Popyt na produkty kredytowe wynikał z chęci rozwoju, inwestycji i konsumpcji, a powszechna praktyka pożyczania na procent pozwalała na rozwój indywidualnych jednostek w gospodarce w XXI wieku [Kracik 2005, s. 1-10].

Wobec przedstawionego podejścia do podejmowania zobowiązań, nie można z góry zakładać złych intencji kredytobiorcy. W sytuacji udzielenia zobowiązania należy uznać, że cel został uznany przez bank za słuszny. Nie można jednocześnie wykluczyć ryzyka

braku zwrotu pożyczonych środków pieniężnych wśród odsetka osób dążących do manipulacji, oszustwa i łamania zasad obowiązującego prawa.

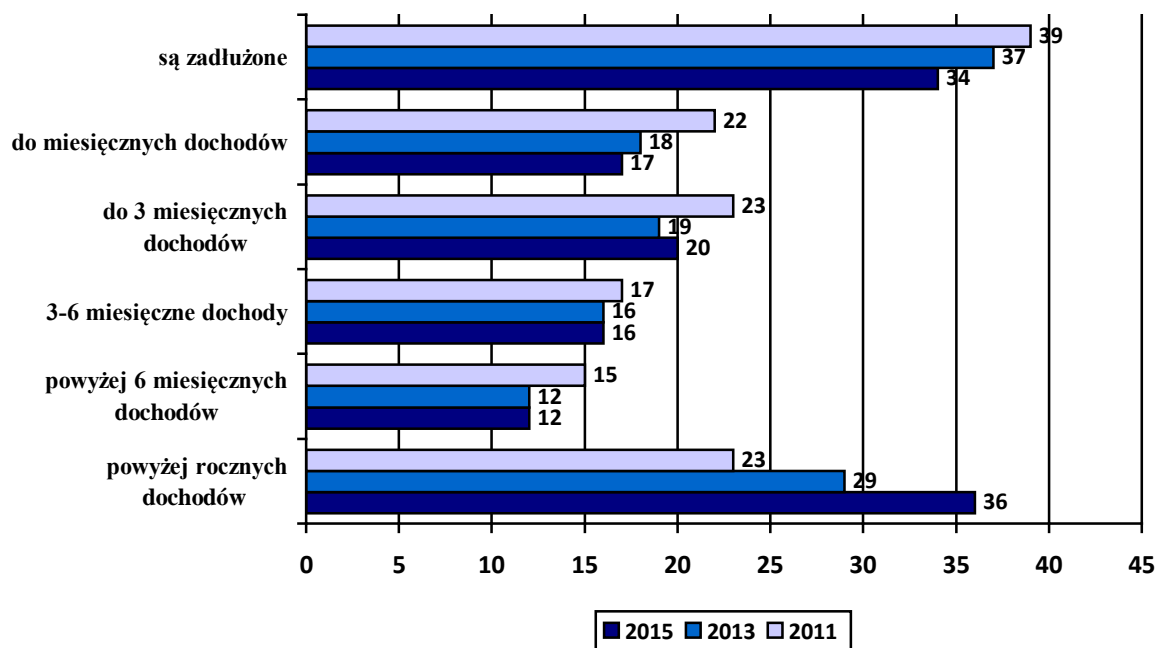
Kredyt jest instrumentem, dzięki któremu kreowana jest siła nabywcza. Tworząc dodatkowy popyt konsumpcyjny, kredyt wprowadza gospodarkę w fazę wzrostu. Występowanie kredytu w gospodarce jest konieczne i wynika ze zmienności potrzeb finansowych, gdzie występuje rozbieżność czasowa pomiędzy ponoszeniem nakładów a uzyskiwaniem przychodów. Dwoisty charakter kredytu wynika także z konieczności tworzenia dodatkowych dochodów, tak by wytworzony produkt globalny został wykorzystany w pełni. Dla gospodarek rozwiniętych, kredyt stanowi źródło finansowania potrzeb gospodarstw domowych. Popyt na produkty kredytowe warunkuje czynniki społeczno-ekonomiczne [Rytelewska i Huszczonek 2004, s. 7-9].

Spółeczeństwo podejmując decyzje konsumenckie bierze pod uwagę zarówno rozmiar bieżącego dochodu rozporządzanego, jak i ocenę przyszłych dochodów z pracy, nagromadzonego majątku wraz z przyszłymi podatkami. Dla oceny przyczyn podejmowania zobowiązań kredytowych, cyklicznie przeprowadzane są badania dotyczące skłonności do zadłużania się, dynamiki i struktury zadłużenia. Realizacją badań zajmuje się Główny Urząd Statystyczny wraz Narodowym Bankiem Polskim. Podobny charakter badań ujęty jest w ramach raportu *Diagnoza Społeczna* [Wałęga, 2010 s. 114-116].

Poziom i struktura kredytów i pożyczek wśród gospodarstw domowych w latach 2011-2015 przedstawiona w raporcie *Diagnoza Społeczna 2015* poddaje analizie stan zadłużenia gospodarstw domowych (wykres 2.1.5.1). Badanie w zakresie zobowiązań przeprowadzone było w formie wywiadu z przedstawicielem gospodarstwa domowego.

Wyniki badania [Premik 2015, s. 19-20] w zakresie zobowiązań finansowych gospodarstw domowych w I kw. 2015 r. przedstawiają największy udział pożyczek zaciąganych na okres powyżej jednego roku. Wskazano pojawiające się trudności w terminowym regulowaniu zobowiązań krótkoterminowych, do jednego roku. Zaostrzenie polityki kredytowej i spadek popytu przyczyniły się do mniejszego zainteresowania kredytami mieszkaniowymi. Odnotowano łagodzenie kryteriów polityki kredytowej, co przełożyło się na wzrost popytu na kredyty konsumpcyjne w I kw. 2015 r. Oczekiwania rynku w zakresie działań dążących do łagodzenia polityki kredytowej (II kw. 2015 r.) dla kredytów mieszkaniowych i kredytów konsumpcyjnych może wpłynąć na wzrost zadłużenia gospodarstw domowych.

Wykres 2.1.5.1. Skala zadłużenia gospodarstw domowych w latach 2011-2015 (proc. gospodarstw domowych)



Źródło: opracowanie własne na podstawie [Diagnoza Społeczna 2015, s. 16].

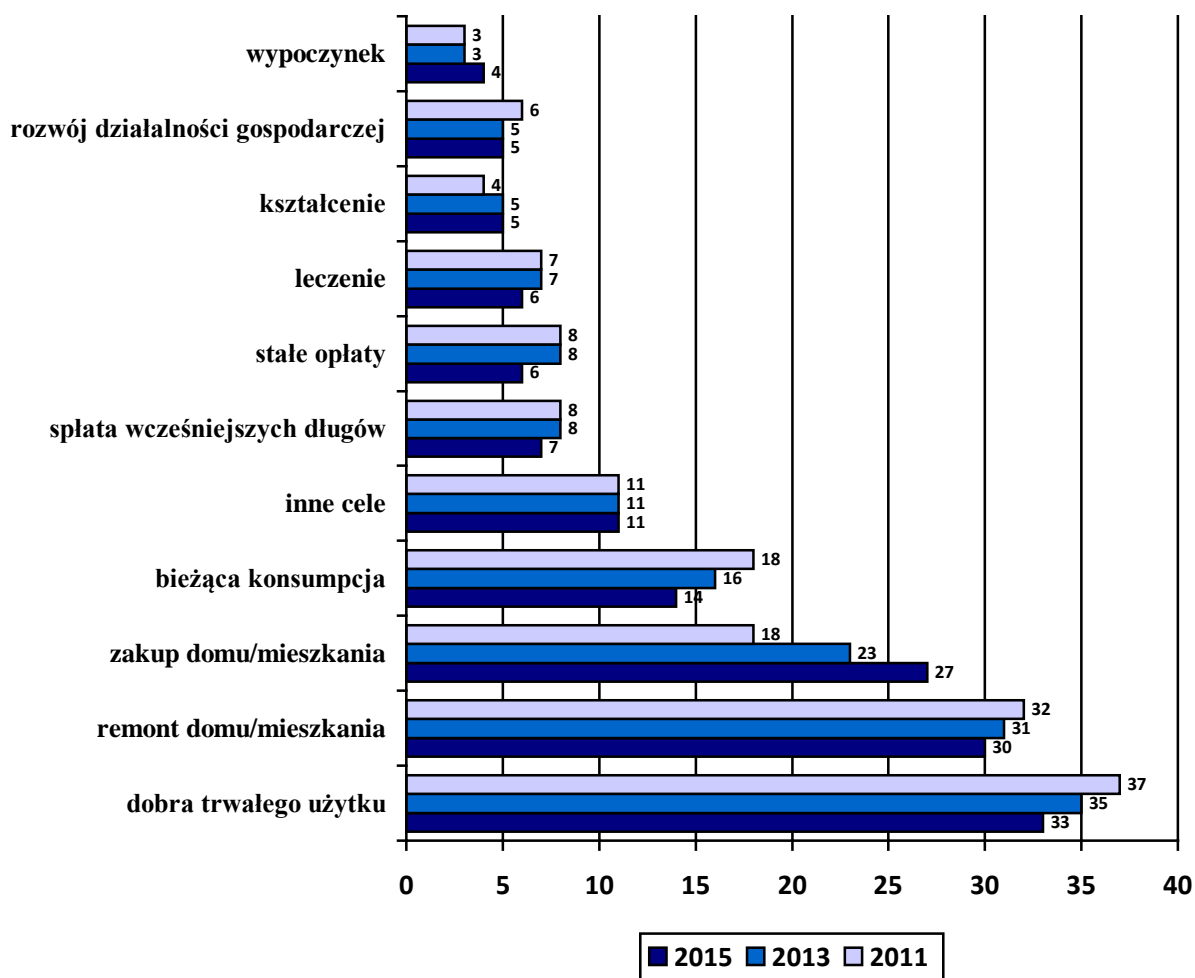
Spośród badanych gospodarstw domowych w okresie 2011-2015 r. obciążenie domowego budżetu z tytułu zaciągniętych zobowiązań w 2015 r. najczęściej stanowiło kwotę wyższą niż roczne dochody gospodarstwa domowego i stanowiło 36%. Porównując z wynikami w 2013 i 2011 r. utrzymuje się tendencja niepokojąco rosnąca.

Dostosowanie polityki kredytowej do wymogów Rekomendacji T i presja otoczenia konkurentów dodatkowo złagodziła warunki przyznawania kredytów i pożyczek. Instytucje finansowe stosując aktywną politykę kredytową poprzez wydłużanie okresu kredytowania, obniżkę marży, podwyższanie maksymalnej kwoty kredytu, doprowadziły do zwiększonego popytu na produkty kredytowe.

Ponadto, popyt na produkty kredytowe uzależniony jest od celu przeznaczenia środków, na które zaciągane są kredyty i pożyczki (wykres 2.1.5.2). W latach 2011-2015 zaobserwować można wzrost odsetka gospodarstw domowych, które zaciągały zobowiązania na zakup domu, mieszkania. Odpowiednio wynosił on 18%, 23% i 27,0%. Wzrost daje powody wnioskować, że polskie gospodarstwa domowe dążą do rozwoju i samodzielności nie zrażając się długoterminowym okresem kredytowania. Ważnym celem kredytowania był też zakup dóbr trwałego użytku, aczkolwiek liczba wskazujących tą odpowiedź zmalała w stosunku do roku 2013 o 2 p. p. Wzrost o 1 p. p. odnotowano dla

zobowiązań zaciąganych z myślą o wypoczynku. Wśród pozostałych wskazanych celów wskazuje się spadek popytu.

Wykres 2.1.5.2. Przeznaczenie zaciągniętych kredytów i pożyczek w latach 2011-2015 (proc. gospodarstw domowych) – odpowiedzi najczęściej wskazywane



Źródło: opracowanie własne na podstawie [Diagnoza Społeczna 2015, s. 17].

2.1.6. Skłonność do oszczędzania

Preferencje konsumentów w zakresie alokacji oszczędności i ich skłonności do oszczędzania kształtowane są przez kilka czynników, jak czynniki finansowe, ekonomiczne, prawne, fiskalne, demograficzno-kulturowe, psychologiczne i technologiczne.

Generowanie oszczędności oznacza konieczność dokonywania wyborów pomiędzy bieżącą i przyszłą konsumpcją. Dążąc do wzmożonej skłonności do oszczędzania

i minimalizacji wykluczenia, konsument powinien strumień konsumpcji rozłożyć tak, aby funkcja użyteczności osiągnęła maksimum. Rozdysponowanie dochodów pozwoli określić konsumentowi, które potrzeby są niezbędne do zaspokojenia i w jakim czasie. Określenie bieżących potrzeb przez konsumenta pozwala ocenić jego stosunek do teraźniejszości i spostrzeżeń na przyszłość. Wybór bieżącej konsumpcji wśród grup o najniższym statusie społecznym jest wyborem koniecznym i jedynym rozsądnym z perspektywy klienta. Problematyka wykluczenia finansowego w obszarze wykluczenia oszczędnościowego uzależniona jest od wskazanej kompilacji czynników: finansowych, demograficzno-kulturowych i psychologicznych.

W dorobku ekonomii istnieje wiele teorii, które odnoszą się do procesu oszczędzania. Do najważniejszych teorii konsumpcji i oszczędności poprzedzających Hipotezę Cyklu Życia (Modigliani, Brumberg, 1954) i Hipotezę Permanentnego Dochodu (Friedman, 1957) zaliczyć należy prace I. Fishera oraz J. M. Keynesa. Teoria Fishera jest merytorycznie najbliższa późniejszym poglądom na teorie konsumpcji i oszczędności, choć wykazuje się na pewne różnice. Cechy wspólne odnoszą się do racjonalności i celowości decyzji jakie podejmują gospodarstwa domowe. W teorii tej przyjęto model wielookresowy, gdzie uwzględniono wpływ dochodu bieżącego na konsumpcję. Preferowanie bieżącej konsumpcji poprzez odrzucenie konsumpcji przyszłej rośnie wraz ze spadkiem dochodu. Wynika to z bieżących potrzeb życiowych niezbędnych do egzystencji oraz z gospodarowania budżetem domowym w perspektywie jednego dnia. Teoria Fischera odrzuciła proporcjonalność dochodu i konsumpcji, a dochód bieżący nie determinuje oszczędności [Bańbuła 2006, s. 7-8].

Podjęcie J. M. Keynesa (1936) przedstawia zupełnie inny obraz konsumpcji i oszczędności. Zgodnie z tą teorią punktem centralnym jest konsumpcja. Kwestia oszczędności nie stanowi kluczowego elementu. J. M. Keynes przedstawił tezę o nieproporcjonalności [cyt. za: Bańbuła 2006, s. 7], gdzie „konsumpcja zależy przede wszystkim od bieżącego dochodu (...), a wyższemu bezwzględnemu poziomowi dochodu na ogół odpowiada wyższa stopa oszczędności”.

Nie chcąc zupełnie pominąć oszczędności, J. M. Keynes przedstawił listę czynników, które mają wpływ na konsumpcję odroczoną. Należą do nich motywy: zwiększenia dobrobytu, niezależności, ostrożności, przezorności, wykorzystania wyższej stopy procentowej, przedsiębiorczości, skąpstwa, spadku i spłaty. Generowanie oszczędności w sytuacji analizy dobrobytu najbliższego otoczenia jest dla tej grupy bezzasadne. Poczucie bycia gorzej sytuowanym nie pozwala na pełną asymilację.

Według teorii bezwzględnego dochodu J. Duesenberry'ego (1949) w latach 40. XX wieku zakładano, że gospodarstwa domowe porównują swój poziom konsumpcji z najbliższym otoczeniem, po to, by im dorównać. Analizie poddawane są wcześniejsze poziomy konsumpcji w porównaniu ze stanem obecnym. Idea proporcjonalności była zupełnie odmienna od prezentowanych wcześniej. Zgodnie z teorią J. Duesenberry'ego [cyt. za: Bańbuła 2006, s. 8-10] uważano, że „wyższa stopa konsumpcji gospodarstw uboższych jest wynikiem chęci dorównania lepiej sytuowanym. Bez efektu naśladownictwa prawdziwą byłaby zatem teza o proporcjonalności”.

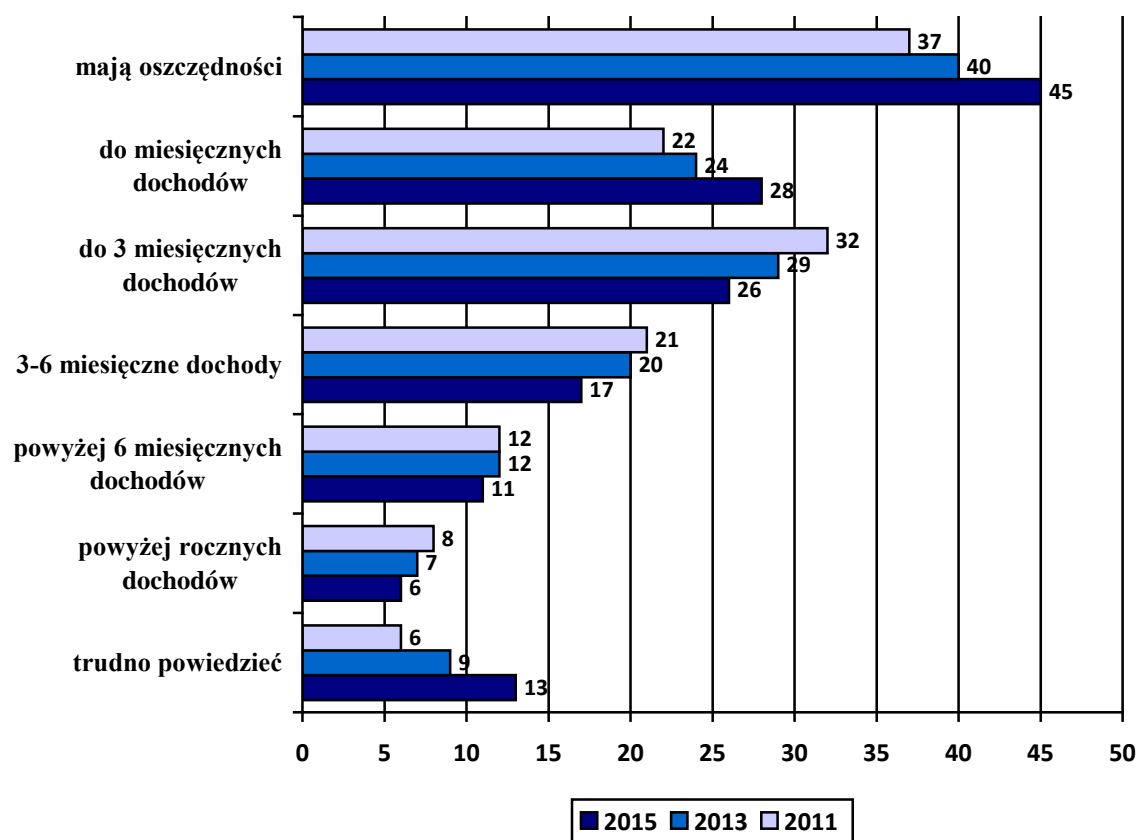
Hipoteza Cyklu Życia (LCH) oraz Hipoteza Permanentnego Dochodu (PIH) mają swój początek w najważniejszych badaniach nad budżetami gospodarstw domowych, gdzie problem ujemnych oszczędności wśród najmniej zamożnych gospodarstw domowych nie był wcześniej zauważany. Głównym punktem Hipotezy Cyklu Życia jest założenie, że społeczeństwo planuje swoje wydatki i konsumpcję. Zgodnie z teorią Modiglianiego i Brumberga (1954) [cyt. za: Bańbuła 2006, s. 8-10] „funkcja użyteczności podlega ograniczeniu budżetowemu, które jest sumą zdyskontowanych dochodów z całego życia oraz aktywów”, a gospodarstwa domowe potrafią ocenić długość życia i swoje oczekiwania w zakresie średniego dochodu. Teoria zakłada, że dochody typowego konsumenta są stosunkowo na niskim poziomie w fazie początkowej życia i w okresie starości. Autorzy wyróżnili dwa okresy życia jednostki, jak okres aktywności zawodowej i emeryturę. Celem zabezpieczenia się na starość jest gromadzenie majątku podczas całego cyklu życia. Zakłada się pełną racjonalność jednostek, po to by użyteczność krańcowa konsumpcji była równa w każdym z okresów życia.

Przyjęte założenia Hipotezy Permanentnego Dochodu Milтона Friedmana (1957) wskazują wpływ dochodu permanentnego na konsumpcję w warunkach pewności, przyjmując długi horyzont życia jednostki. Zgodnie z tak przyjętą tezą, różnicą między dochodem bieżącym a permanentnym będą oszczędności. Czynnikiem kluczowym są preferencje społeczne wobec obecnej i przyszłej konsumpcji. Natomiast poziom bogactwa nie wpływa na preferencje konsumentów w stosunku do obecnej i przyszłej konsumpcji [Bańbuła 2006, s. 10-11].

Istotnymi źródłami danych na temat oszczędności brutto (część dochodów do dyspozycji nieprzeznaczona na konsumpcję) są dane statystyczne Eurostatu, Głównego Urzędu Statystycznego, Raporty *Diagnozy Społecznej*, projekt Audytu Bankowości Detalicznej Instytutu Pentor oraz raport Fundacji Kronenberga Citi Handlowy TNS Polska.

Wyniki badań *Diagnozy Społecznej 2015* (wykres 2.1.6.1) wskazują, że w 2015 r. 45% Polaków posiadało oszczędności. Obserwuje się tendencję wzrostową w obszarze skłonności do oszczędzania, a w stosunku do 2013 r. odnotowano wzrost odsetka oszczędzających o 5 p.p. Wartość oszczędności równa 1- i 3-miesięcznym dochodom wskazywana była najrzadziej. Oszczędności powyżej wartości półrocznych i rocznych dochodów to najmniej liczne odpowiedzi i w 2015 r. wynosiły odpowiednio 11% i 6% ogółu badanej próby.

Wykres 2.1.6.1. Stan oszczędności w okresie 2011-2015 r. (proc. gospodarstw domowych)



Źródło: opracowanie własne na podstawie [Diagnoza Społeczna, 2015, s. 14].

Oszczędzających można podzielić na kilka segmentów, co przedstawia coroczny raport prowadzony przez TNS Polska. Powstał on na potrzeby akcji *Tydzień dla*

Oszczędzania organizowany przez Fundację Kronenberga przy Citi Handlowy*. Ogólnopolska akcja wspierająca motyw oszczędzania, oparta na Światowym Dniu Oszczędzania wyodrębnia pięć segmentów (tabela 2.1.6.1). Wyniki badań w latach 2013-2014 przedstawiają kilka segmentów oszczędzających. W 2013 r. wyodrębniono pięć segmentów, a rok później sześć.

Wskazuje się nieznaczną przewagę nieoszczędzających w stosunku do osób deklarujących odkładanie oszczędności w 2014 r. odpowiednio 52% do 48%. Odnotowano zmianę podejścia w obszarze regularności oszczędzania w stosunku do 2013 r. (oszczędzanie regularnej kwoty pieniędzy na konkretny cel lub oszczędzanie nieregularnych kwot na przyjemności).

Tabela 2.1.6.1. Segmentacja oszczędzających w latach 2013-2014

2013	2014
29% – rygorystyczni	26% – rozsądni
28% – rozrzutni	21% – rozrzutni
18% – oszczędzający	17% – nieaktywni
18% – nieświadomi	14% – budżetowi kontrolerzy
6% – oszczędzający przez przypadek	12% – skrupulatni
-----	10% – spontanicznie oszczędzający

Źródło: opracowanie własne na podstawie [Fundacja Kronenberga przy Citi Handlowy 2013; Fundacja Kronenberga przy Citi Handlowy 2014b].

Wyniki badań z 2013 r. przedstawiają segmentację społeczeństwa na pięć grup. Segment „rozrzutnych” (28%) charakteryzuje się nierygorystycznym podejściem do zarządzania pieniędzmi. Bardzo często dokonują płatności bezgotówkowych. Oszczędzają, ale bardzo rzadko i nieregularnie. Jednakże uważają, że warto oszczędzać na konkretny cel, jak emerytura. Najlicniejszy segment „rygorystycznych” (29%) kontroluje drobne wydatki oraz szczegółowo je planują nawet z tygodniowym wyprzedzeniem. Dochody otrzymują w gotówce, dzięki czemu odczuwają większy poziom bezpieczeństwa. Jeżeli odkładają drobne kwoty, to raczej z myślą o drobnych

* Fundacja Bankowa im. Leopolda Kronenberga – założona w 1996 roku z okazji 125-lecia Banku Handlowego. Zajmuje się rozwojem projektów i prac nad dobrem publicznym. Badanie sondażowe przeprowadzone na próbie 1000 osób w wieku 15 lat i powyżej.

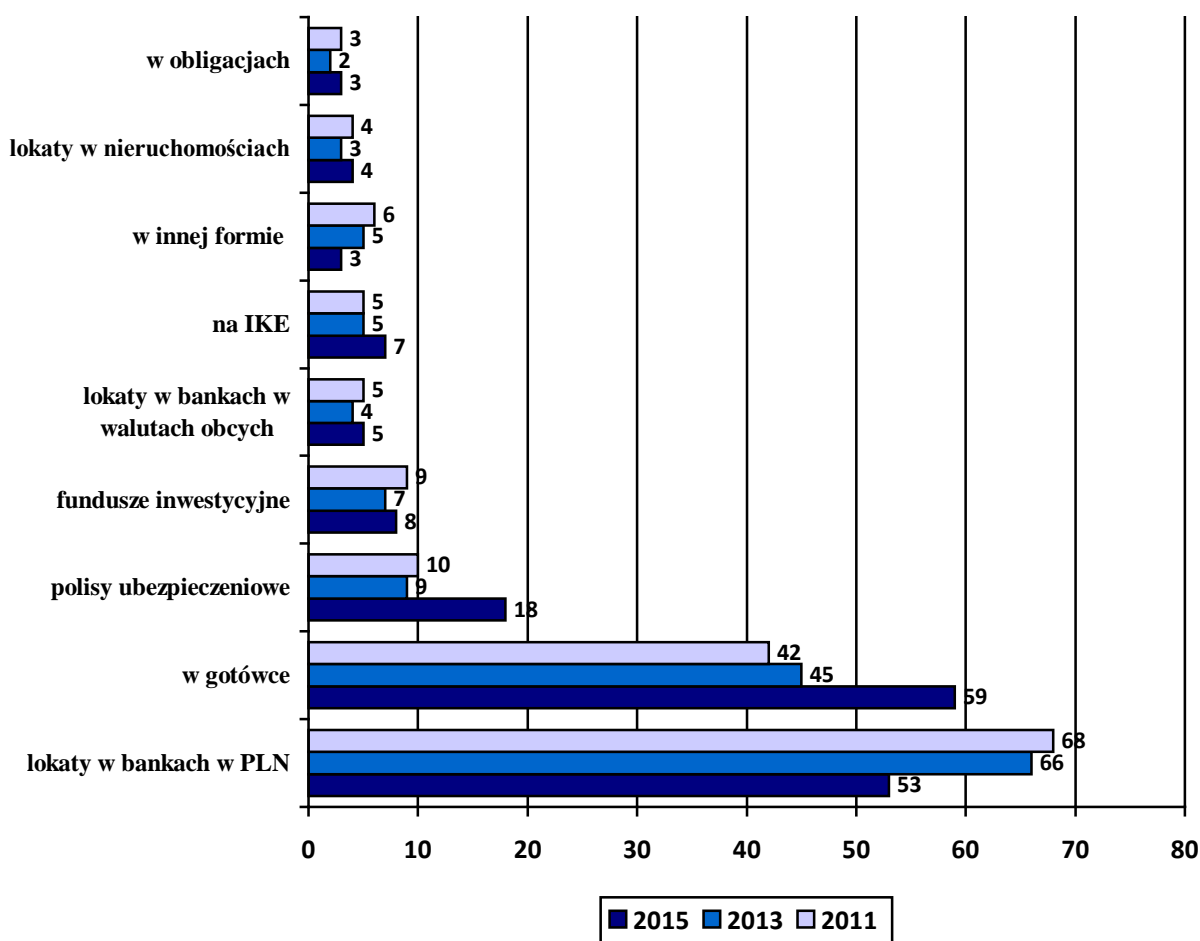
przyjemnościach niż na emeryturę. Grupa „oszczędzających” to trzecia grupa pod względem liczebności (18%) charakteryzuje się kontrolą domowego budżetu z miesięcznym wyprzedzeniem. Oszczędzają regularnie większe kwoty, głównie z myślą o emeryturze i zabezpieczeniu swoich najbliższych. „Nieświadomi” (18%) zazwyczaj nie planują i nie kontrolują swoich wydatków. Nie oszczędzają na emeryturę, gdyż po pierwsze, nie widzą w tym sensu, po drugie, wydają więcej niż zarabiają. Najmniej liczną grupę stanowią „oszczędzający przez przypadek” (6%). Oszczędzanie nie ma charakteru regularnego, bez określonej perspektywy czasowej. Zazwyczaj są to małe kwoty, które pozostają z niewykorzystanego budżetu domowego [Fundacja Kronenberga przy Citi Handlowy 2013]. Zmienia się pogląd na temat oszczędzania. Coraz więcej Polaków uważa, że warto oszczędzać pieniądze z myślą o przyszłości. Fakt postrzegania słuszności oszczędzania nie ma przełożenia na faktyczne decyzje i realizację założeń. W 2015 r. wyodrębniono sześć segmentów. Segment „rozsądnych” (26%) skupił uwagę na planowaniu budżetu. Posiadają wiedzę o tym, jak oszczędzać regularnie i jakie niesie to ze sobą korzyści. Segment „skrupulatnych” (12%) regularnie odkłada dużą część dochodów z myślą o przyszłości i na konkretny cel. Cztery segmenty rygorystycznie podchodzą do oszczędzania z powodów ekonomicznych lub braku wiedzy. „Rozrzutni” (21%) nie podejmują decyzji o oszczędzaniu głównie z powodu ograniczonych umiejętności i konsumpcji w całości bieżących dochodów. Grupa „spontanicznie oszczędzających” (10%) nie przywiązuje wagi do planowania i kontrolowania budżetu. Jednakże, jeżeli oszczędzają to bez konkretnego celu. Głównym powodem braku decyzji o oszczędzaniu wśród „budżetowych kontrolerów” (14%) jest brak środków finansowych, w dalszej kolejności niewystarczająca wiedza. Segment „nieaktywni” (17%) to osoby w gospodarstwie domowym, które nie uczestniczą w podejmowaniu kluczowych decyzji finansowych. Do tej grupy zaliczyć można uczniów i studentów [Fundacja Kronenberga przy Citi Handlowy 2014].

Sposób lokowania oszczędności to przekrój różnych rozwiązań (wykres 2.1.6.2) Najwyższy odsetek, bo 59% gospodarstw domowych, w 2015 r. wybrało formę oszczędności w gotówce i odnotowano znaczący wzrost, bo o 14 p.p., zainteresowania samodzielnym odkładaniem gotówki w domu w stosunku do 2013 r. Klienci zaczynają dostrzegać korzyści z podstawowych form lokowania, jak lokaty bankowe (53%). W tym obszarze w stosunku do 2013 roku odnotowano spadek o 13 p.p. Nasuwa się przypuszczenie o utracie zaufania do form inwestowania w bankach (brak oczekiwanych zysków). Oszczędności w formie polisy ubezpieczeniowej preferuje 18% Polaków,

o 9 p.p. więcej aniżeli w 2013 r. Inwestycje na rynkach kapitałowych w formie funduszy inwestycyjnych są atrakcyjną formą generowania oszczędności dla 8% respondentów. Pomimo wzrostu o 1 p.p. wskazać należy obawy w zakresie agresywnych form oszczędzania.

Zmiana tendencji w 2015 roku wpłynęła na negatywne postrzeganie przez polskie społeczeństwo skłonności do oszczędzania. Wynika to z przeznaczenia dochodów na bieżącą konsumpcję i zaspokojenie podstawowych potrzeb gospodarstw domowych. Struktura oszczędności wskazuje jednoznacznie, że najbardziej popularna forma oszczędzania jaką są depozyty ulega deprywacji na rzecz oszczędzania w gotówce w domu. Należałoby oczekiwać ciągłego wzrostu zainteresowania gospodarstw domowych alternatywnymi formami oszczędzania.

Wykres 2.1.6.2. Formy oszczędności gospodarstw domowych w okresie 2011-2013 r. – najczęstsze wskazania (proc. gospodarstw domowych)



Źródło: opracowanie własne na podstawie [Diagnoza Społeczna 2015, s.15].

2.1.7. Nastroje ekonomiczne społeczeństwa

Decyzja o aktywnym uczestnictwie w świecie finansów uzależniona jest od czynników psychologicznych i ekonomicznych. Postrzeganie swojego najbliższego otoczenia, ocena szans i zagrożeń związanych z aktywnością finansową, umiejętność analitycznego myślenia i podejmowania decyzji to elementy finalnie wpływające na oczekiwania i nastroje konsumenckie.

Ekonomia behawioralna jako dziedzina nauki łączy elementy ekonomii i psychologii. Nurt powstał w latach 30. XX wieku. Za prekursora uważa się J. B. Watsona i B. F. Skinnera. W ramach tej dziedziny wyróżnić należy dwa nurty. Pierwszy łączy metodologię badań psychologicznych nad zachowaniem z wiedzą teoretyczną. Drugi natomiast skupia się na analizie odstępstw od racjonalnego zachowania [Bąbel i Ostaszewski 2008, s. 85-94].

Stosowanie tej metody przez badaczy związane było z potrzebą wyjaśnienia zjawisk ekonomicznych. Badacze starają się wytłumaczyć podejmowane decyzje przez konsumentów z psychologicznego punktu widzenia. Zgodnie z przyjętym podejściem, próbowano przeanalizować i wyjaśnić motywację i zachowania konsumentów, poprzez opinię ludzi na temat stopnia postrzegania własnej sytuacji materialnej, dobrobytu i tendencji zmian koniunktury w gospodarce.

Odzwierciedleniem zachowań konsumenckich są wskaźniki nastrojów ekonomicznych. Badania opinii konsumentów realizowane mogą przez ośrodki badań opinii publicznej lub przez inne niezależne instytuty, czy centralne biura statystyczne.

Nastroje ekonomiczne odzwierciedlają Indeksy Nastrojów Ekonomicznych (ang. *Consumer Sentiment/Confidence Index* lub *Index of Consumer Sentiment/Confidence*), które określają wpływ zjawisk ekonomicznych na spostrzeżenia i odczucia społeczne oraz sposób ich postrzegania przez konsumentów. Początek regularnych badań nastrojów konsumenckich zapoczątkował G. Katona* na Uniwersytecie Michigan w 1995 roku. Początkowo badania nastrojów konsumenckich prowadzone były kwartalnie. W Polsce badania prowadzone są między innymi przez

* George Katona – amerykański psycholog, twórca badania nastrojów i oczekiwań konsumenckich oraz nurtu psychologicznego w ekonomii.

ośrodki badawcze TNS Polska, GUS, GfK Polonia, Instytut Rozwoju Gospodarczego SGH oraz IPSOS* [Drozdowicz-Bieć 2011, s. 87-90].

W istocie przydatność działań wskazanych ośrodków badawczych przyczynia się do poznania tendencji zmian zachowań społecznych w zakresie korzystania z usług finansowych. Zmiany koniunktury gospodarczej oraz zakres oferowanych usług finansowych nie są bez wpływu na nastroje ekonomiczne społeczeństwa. Ograniczenia finansowe z przyczyn czysto ekonomicznych lub społecznych stawiają konsumentów przed koniecznością dokładnej weryfikacji swoich decyzji zakupowych. Konsumentom stoi przed dylematem i koniecznością wyboru między oszczędzaniem i bieżącą konsumpcją.

W literaturze S. Smyczek zwraca szczególną uwagę na poziom trudności w badaniu zachowań finansowych konsumentów. Zachowania społeczeństwa w zakresie finansów mogą przebiegać dwutorowo: na rynku i poza nim. W pierwszym układzie znajdują się zachowania konsumenckie obserwowane na głównym rynku świadczenia usług finansowych. Z drugiej strony analizie poddane są zachowania konsumenckie w gospodarstwach domowych. Ten zakres obejmuje gospodarowanie domowym budżetem oraz użytkowanie określonych usług finansowych [Smyczek 2011, s. 65-66].

Zachowania konsumenckie, poza rynkiem, definiowane są jako gospodarowanie budżetem domowym na gruncie nieracjonalności, nielogiczności decyzji przez wszystkich uczestników gospodarstwa domowego. Destrukcyjny wpływ chronicznych, nietrafionych decyzji finansowych prowadzić może do wyłączenia finansowego czasowego, a w konsekwencji izolacji społecznej i całkowitego wykluczenia finansowego.

Z globalnego punktu widzenia nastroje konsumenckie są silnie uzależnione od wpływu wielkości PKB, poziomu dochodów gospodarstw domowych, rozpiętości wynagrodzeń i innych czynników makroekonomicznych płynących z gospodarki.

Analiza nastrojów ekonomicznych polskiego społeczeństwa przeprowadzana jest cyklicznie przez TNS Polska w odstępach miesięcznych. Przedstawia opinie na temat sytuacji ekonomicznej kraju wraz z oceną sytuacji finansowej gospodarstw domowych. Informacje na temat nastrojów ekonomicznych konsumentów przedstawiane są poprzez

* IPSOS jest międzynarodową grupą badawczą obecną w 66 krajach, specjalizuje się w badaniach marketingowych. Badania nastrojów polskich konsumentów zapoczątkowane zostały przez Demoskop i są kontynuowane przez IPSOS.

trzy wskaźniki: wskaźnik klimatu konsumenckiego, wskaźnik percepcji sytuacji ekonomicznej kraju, wskaźnik oceny kondycji finansowej gospodarstw domowych.

Pierwszy wskaźnik klimatu konsumenckiego – PENKON – to „uśredniona wartość indeksu percepcji sytuacji ekonomicznej kraju oraz indeksu oceny kondycji finansowej gospodarstw domowych. Może przyjmować wartości od -100 do +100. Odnosi się do ogólnego nastroju ekonomicznego gospodarstw domowych wynikającego z percepcji ekonomicznej sytuacji kraju oraz kondycji finansowej gospodarstw” [TNS Pentor 2015]. Wraz ze wzrostem wskaźnika, klimat konsumencki jest bardziej optymistyczny.

Drugi wskaźnik określa sytuację ekonomiczną kraju – PESK, który obliczany jest jako średnia arytmetyczna sald (różnicy) odpowiedzi pozytywnych i negatywnych na trzy pytania dotyczące kondycji ekonomicznej Polski: „Jak Pan(i) ocenia ogólną sytuację ekonomiczną Polski? Czy sytuacja ekonomiczna kraju jest obecnie lepsza, czy gorsza niż rok temu? i pytanie: Czy sądzi Pan(i), że za rok ogólna sytuacja ekonomiczna kraju będzie lepsza, gorsza, czy się nie zmieni? Wskaźnik może przyjmować wartości od -100 do +100” [2015]. Przyjmuje się, że im wyższy wskaźnik, rosną pozytywne oceny sytuacji ekonomicznej przez konsumentów.

Trzeci ze wskaźników ocenia kondycję finansową gospodarstw domowych – OGD. Wskaźnik „jest średnią arytmetyczną sald (różnicy) odpowiedzi pozytywnych i negatywnych na dwa pytania dotyczące postrzegania sytuacji ekonomicznej gospodarstwa domowego: Czy obecna sytuacja Pana(i) finansowa gospodarstwa domowego, w porównaniu do sytuacji sprzed roku jest lepsza, gorsza, czy taka sama? I pytanie: a za rok sytuacja finansowa Pana(i) gospodarstwa domowego poprawi się, pogorszy się, czy też nie ulegnie zmianie? Wskaźnik może przyjmować wartości od -100 do +100”. [2015]. Wraz ze wzrostem wskaźnika, rosną pozytywne oceny kondycji finansowej przez gospodarstwa domowe.

TNS Consumer Index jest wskaźnikiem informującym o bieżącej ocenie i prognozach sytuacji ekonomicznej kraju oraz gospodarstw domowych. Może przyjmować wartości od -100 do +100. Index powstaje na podstawie danych pochodzących z pięciu obszarów (wiek, miejsce zamieszkania, wykształcenie, wielkość gospodarstwa domowego i zatrudnienie). Dążąc do oceny, czy nastroje ekonomiczne społeczeństwa są uzależnione od sytuacji materialnej, przedstawiono dane z okresu 2013-2015 r. kwiecień-czerwiec (tabela 2.1.7.1). Wybór okresu do analizy uwarunkowany był czasokresem prowadzonych badań pierwotnych.

Tabela 2.1.7.1. Wskaźnik TNS Consumer Index – analiza porównawcza – (kwiecień-czerwiec) 2013-2015 r.

Miesiąc/Rok	2013	2014	2015
Kwiecień	-26.8	-15.5	-7.8
Maj	-27.4	-12.8	-9.9
Czerwiec	-28.7	-11.6	-8.2

Źródło: opracowanie własne na podstawie [TNS Consumer Index 2015].

Ogólny wskaźnik nastrojów konsumenckich w czerwcu 2015 r. odnotował wzrost o 1,7 pkt. w stosunku do miesiąca poprzedzającego. Nastroje ekonomiczne Polaków wchodzą w trend optymistycznego spojrzenia na przyszłe okresy. Korektą załamania trendu wzrostowego do końca 2015 r. może być kwestia uchodźców i obawy zachwiania sytuacji ekonomicznej kraju. Dokonując analizy porównawczej do roku poprzedzającego, wskazuje się poprawę nastrojów ekonomicznych miesiąc do miesiąca. W maju odnotowano wzrost o 2,7 pkt., a w czerwcu o 1,2 pkt. Pozytywne odczucia społeczeństwa mogły przełożyć się na odpowiedzi i sposób postrzegania sytuacji finansowej wśród respondentów biorących udział w badaniu pierwotnym na terenie aglomeracji poznańskiej. Niski poziom wykluczenia finansowego (o czym mowa w rozdziale 4 i 5) może być wynikiem korzystnej tendencji zmian w 2014 r. w stosunku do 2013 r., gdzie obserwowano spadek wskaźnika i wzrost negatywnych ocen sytuacji ekonomicznej.

Poprawę nastrojów konsumenckich potwierdza wzrost Bieżącego Wskaźnika Ufności Konsumenckiej – BWUK. Syntetycznie opisuje aktualne tendencje konsumpcji indywidualnej. Może przyjmować wartości od -100 do +100. Wartość ujemna wskaźnika oznacza, że liczba konsumentów o pesymistycznym podejściu jest większa aniżeli z nastawieniem optymistycznym. Wskazuje się wzrost wartości w okresie badania pierwotnego w stosunku do roku poprzedzającego. W 2014 r. wzrósł o 1,6 p.p. i ukształtował się na poziomie -15,4. Był to znaczący wzrost w stosunku do czerwca 2013 r. o 12,5 p.p. Ocena sytuacji ekonomicznej kraju i nastroje konsumenckie uległy dalszej poprawie i w czerwcu 2015 r. bieżący wskaźnik ufności konsumenckiej kształtował się na poziomie -10,4. Wartość BWUK była wyższa o 5 p.p. w stosunku do danych z czerwca 2014 r. Do opisu oczekiwań konsumenckich w zakresie konsumpcji indywidualnej w miesiącach następnych, odpowiednim narzędziem jest wskaźnik

– WWUK. Przyjmuje wartość od -100 do +100. Na jego wartość składają się zmiany sytuacji finansowej gospodarstwa domowego, poziomu bezrobocia, skłonności do oszczędzania i ogólnej sytuacji kraju. Wartość dodatnia oznacza, że konsumenci nastawienia są optymistycznie i mają przewagę liczebną nad nastawionymi pesymistycznie. Według danych GUS w sierpniu 2015 r. wyniósł -13,2. Wskazuje się pozytywne nastawienie społeczne. Wzrost wartości odnotowany został dla przyszłej sytuacji ekonomicznej kraju, spadek natomiast dla oceny przyszłego poziomu bezrobocia [GUS 2015d].

2.2. Społeczno-demograficzne czynniki wykluczenia finansowego

2.2.1. Wiek

Mając za cel weryfikację determinant wykluczenia finansowego koniecznym jest określenie siły wpływu czynników społeczno-demograficznych na równi z czynnikami ekonomicznymi.

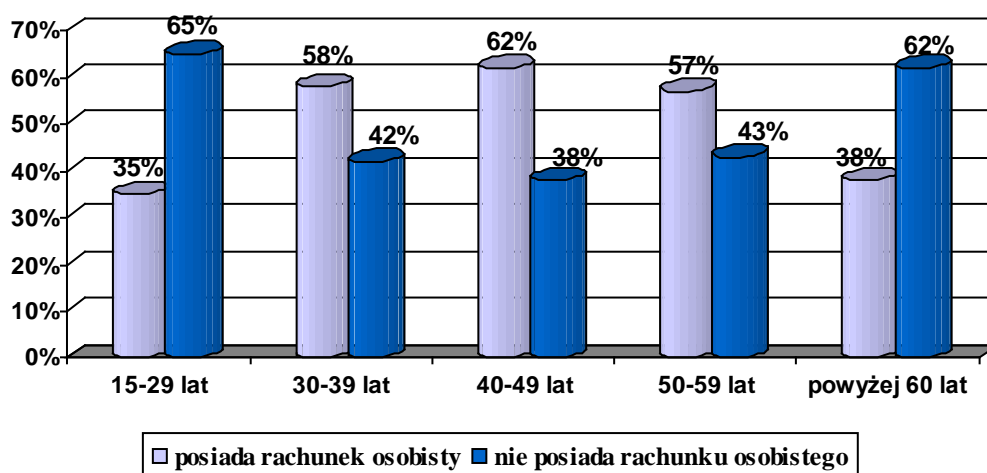
Przyczyny niedostępności usług finansowych mogą wynikać z doświadczeń klientów w zakresie relacji z instytucjami, na różnych etapach swojego życia. Niewątpliwie perspektywa starzejącego się społeczeństwa nie sprzyja zmniejszaniu marginalizacji finansowej. Starzenie się populacji świata, a w głównej mierze zasięg procesu w krajach wysoko rozwiniętych i rozwijających się, skłania do rozważań, jaki wpływ mają czynniki demograficzne na poziom wykluczenia finansowego.

Analizy czynników społeczno-demograficznych poczynione zostały na podstawie dostępnych źródeł i wyników badań publikowanych w okresie 2006-2015 r. Badania Narodowego Banku Polskiego* od 2006 roku przedstawiają wzrost poziomu ubankowienia wśród osób młodych (wykres 2.2.1.1 i 2.2.1.2). Pierwsze badanie z 2006 r. ze względu na dolną granicę wieku, 15 lat, wskazywało na obniżenie wskaźnika ubankowienia. Wynika to z młodego wieku respondenta, który znajduje się w fazie przedprodukcyjnej, który nie będąc aktywnym zawodowo, nie potrzebuje na tym etapie życia korzystać z usług finansowych.

* Badanie przeprowadzone w marcu 2006 r. na próbie 1026 Polaków; badanie styczeń/luty 2009 r. przeprowadzone na próbie 1000 Polaków. Wykorzystano w badaniach metodę wywiadów ankietowych wspomaganą komputerem CAPI.

Analiza porównawcza przytoczonych badań NBP wskazuje na poprawę sytuacji w dostępie do usług bankowych osób w wieku 60 lat i więcej. Wskaźnik posiadania rachunku osobistego poprawił się we wszystkich grupach wiekowych, a wśród grupy seniorów wyniósł on odpowiednio 38% deklarujących posiadanie konta osobistego w 2006 r. do 66% w 2009 r. W badanym okresie wskazać należy na tendencję wzrostową. Czynniki istotnie mogące wpłynąć na rozkład odpowiedzi to doprecyzowanie pytania w 2009 r. o konkretne instytucje i rozrzut odpowiedzi na cztery grupy wiekowe, a nie na pięć jak w 2006 r.

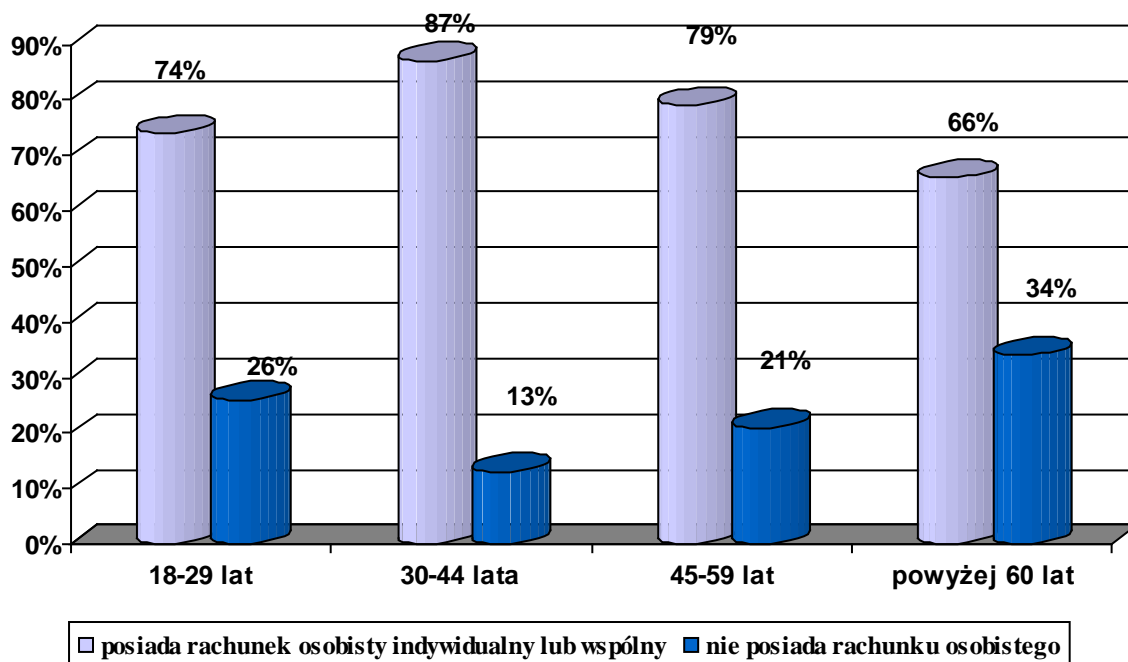
Wykres 2.2.1.1. Kryterium wieku a poziom ubankowienia Polaków w 2006 r.



Źródło: opracowanie własne na podstawie [Kozłiński 2009, s. 6].

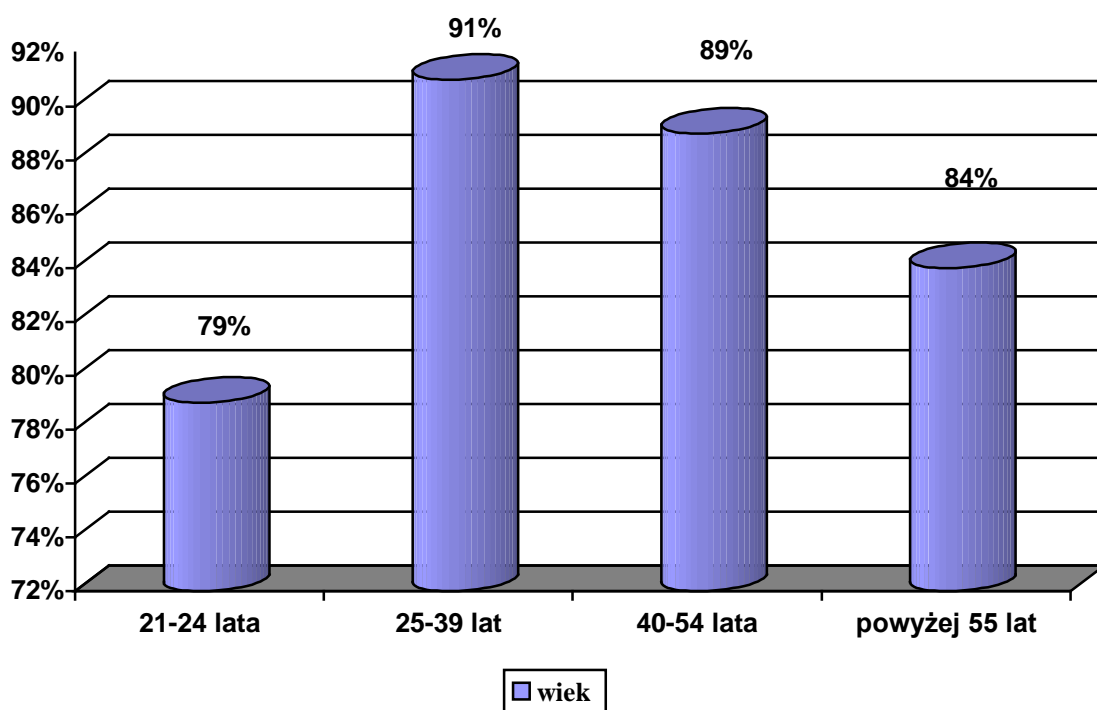
W tym samym raporcie z badań lat 2006 i 2009 NBP, ocenie poddano dostęp do rachunku bankowego w krajach Unii Europejskiej w zależności od wieku w 2008 r. (wykres 2.2.1.3). Dostęp do rachunku deklarowało aż 84% osób w wieku powyżej 55 lat. Oznacza to, że dla osób w tej grupie wiekowej, nie ma przeszkód w dostępie do usług finansowych zarówno po stronie instytucji finansowych i banków oraz ich samych. Podobna sytuacja jest wśród osób w wieku produkcyjnym, najwyższy poziom w dostępie do rachunku bankowego widoczny jest dla grupy 25-39 lat i stanowi 91% badanych. Większa aktywność zawodowa, brak zapóźnienia gospodarczego i większa świadomość korzyści płynących z usług finansowych wśród krajów UE (27) wpływa na wyższy odsetek korzystania z konta bankowego [Kozłiński 2009, s. 5-6, 22].

Wykres 2.2.1.2. Kryterium wieku a poziom ubankowienia Polaków w 2009 r.
– posiadanie własnego lub wspólnego rachunku osobistego w banku lub SKOK



Źródło: opracowanie własne na podstawie [Kozłiński 2009, s. 6].

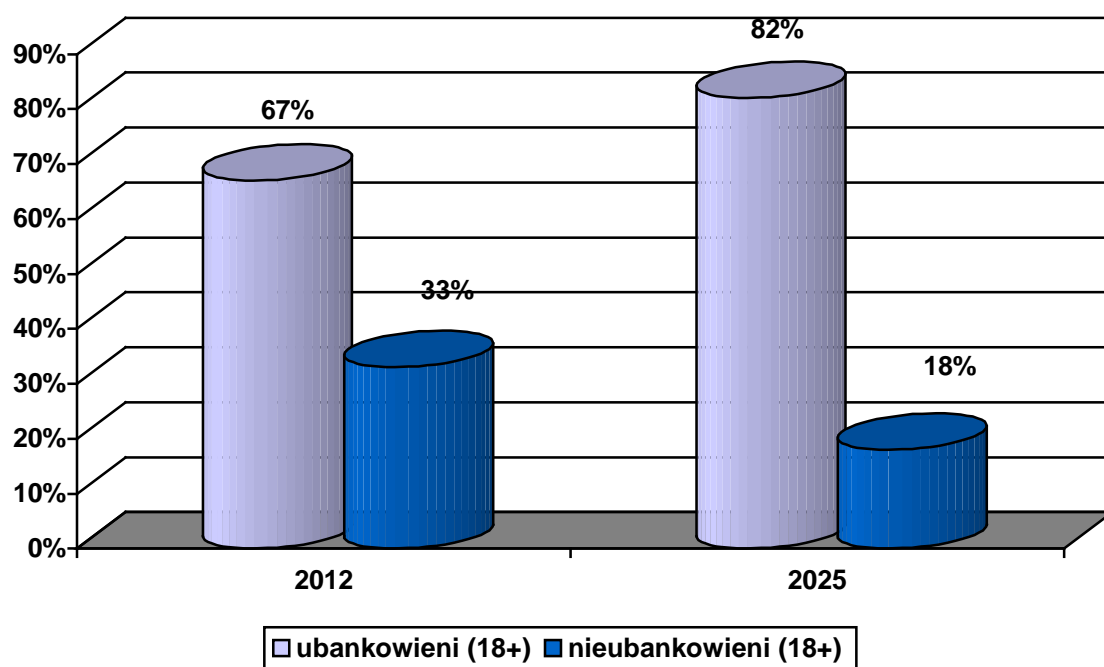
Wykres 2.2.1.3. Kryterium wieku a dostęp do rachunku bankowego w krajach UE (27) w 2008 r.



Źródło: [Kozłiński 2009, s. 22].

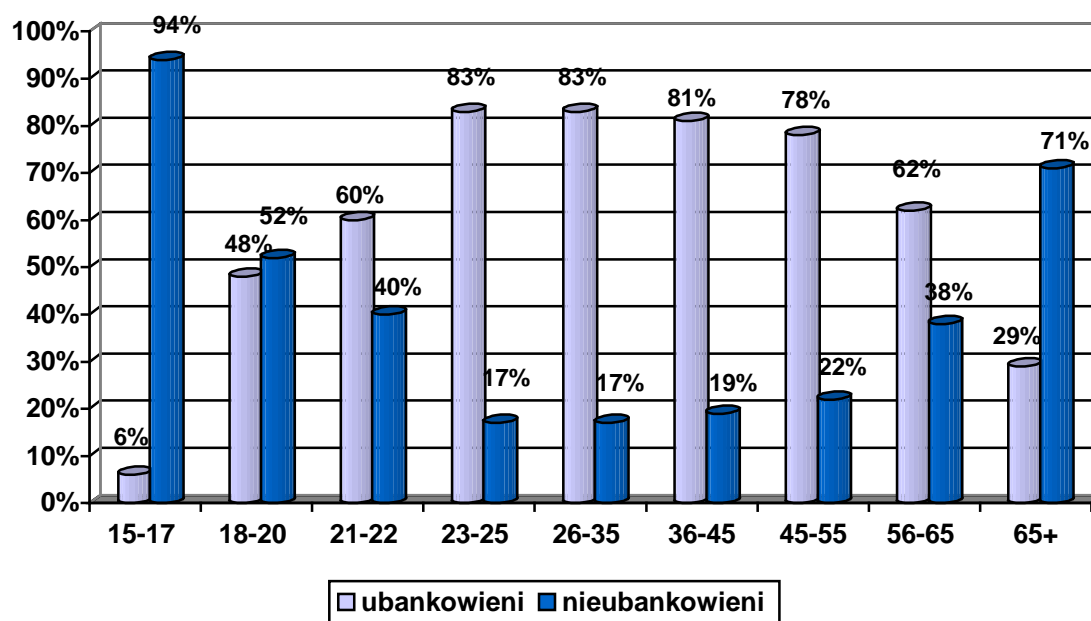
Struktura wieku osób korzystających z szerokiego pakietu usług finansowych w Polsce od 2012 r. i w kolejnych latach (wykres 2.2.1.4) według badań Deloitte 2012 r. będzie ulegać stopniowej poprawie. Prognozy penetracji usług finansowych na lata 2012-2025 wskazują na wyraźną poprawę, pomimo niekorzystnych prognoz demograficznych. Spadek liczby ludności w krajach wysoko rozwiniętych i krajach rozwijających się, w perspektywie wydłużania się średniej długości życia, doprowadzi do wzrostu wskaźnika obciążenia demograficznego. W konsekwencji odsetek seniorów będzie wzrastać, a szansa na dalszą poprawę wskaźnika ubankowienia (posiadanie + aktywność korzystania z rachunku bankowego) może okazać się nierealna. Szczegółowa analiza wyników badania Deloitte 2012 r. przedstawiła wysoki stopień wykluczenia finansowego wśród seniorów. W grupie 65 lat i więcej stanowili 71% respondentów (wykres 2.2.1.5). Wcześniejsze rozważania na temat grupy wiekowej 15-17 lat znalazły potwierdzenie i w tym badaniu, gdzie odsetek nieubankowionych wyniósł 94%. Odrzucenie więc, okazało się zasadne, biorąc pod uwagę wzrost współczynnika aktywności zawodowej i zatrudnienia w przyszłości wśród młodzieży należy uznać, iż wykluczenie finansowe na tym etapie życia jest przejściowe [Deloitte 2012, s. 5-14].

Wykres 2.2.1.4. Poziom ubankowienia w Polsce w okresie 2012-2025 r.



Źródło: opracowanie własne na podstawie [Deloitte 2012, s. 5].

Wykres 2.2.1.5. Kryterium wieku a poziom ubankowienia Polaków w 2012 r.



Źródło: opracowanie własne na podstawie [Deloitte 2012, s. 14].

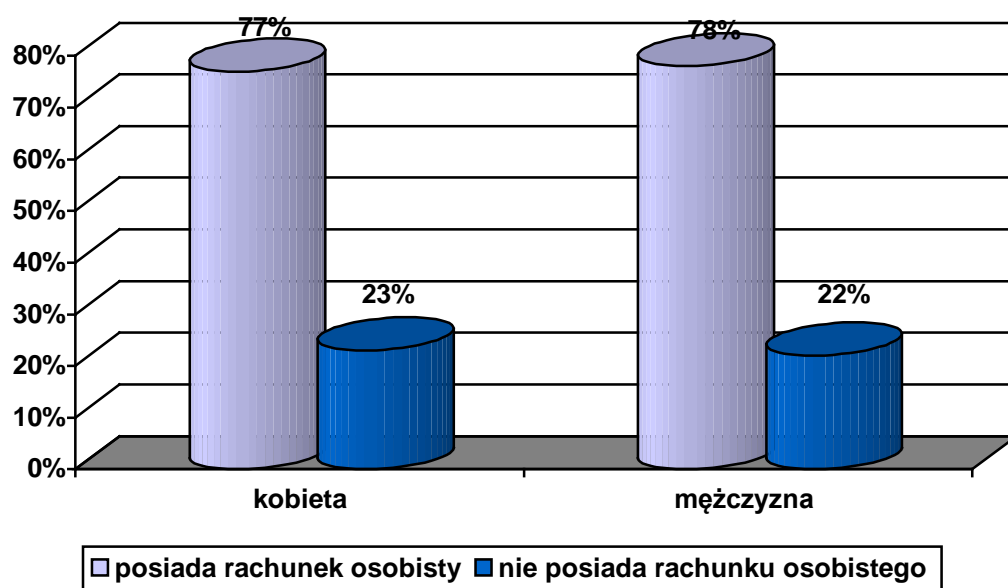
2.2.2. Płeć

W teorii ekonomii klasycznej zakłada się, że podejmowane decyzje finansowe są niezależne od uwarunkowań psychologicznych. Pod względem podejmowania decyzji finansowych badania psychologiczne wskazują, że każda z płci charakteryzuje się różnym podejściem. Nad odmiennością zachowań kobiet i mężczyzn badania prowadzone były przez H. J. Shibley [cyt. za: Stola 2009, s. 59] która dowiodła, „że przeciętny mężczyzna charakteryzuje się, w przeciwieństwie do kobiet, umiejętnością ocen związków przestrzennych w aspekcie własnego położenia oraz ma większe zdolności matematyczne. Z kolei przeciętna kobieta zdecydowanie lepiej od mężczyzn rozwiązuje zadania werbalne, zwłaszcza gdy wymagają dużej percepcji”

Raport z badań Narodowego Banku Polskiego *Zwyczajnie płatnicze Polaków** nie wykazał związku pomiędzy posiadaniem rachunku bankowego lub jego brakiem a płcią. Ubankowienie kobiet jak i mężczyzn było na zbliżonym poziomie (wykres 2.2.2.1).

* Badanie na próbie 1000 osób, przeprowadzone w dwóch okresach. Pierwszy w okresie od październik-listopad 2011 r. i styczeń 2012 r., badanie wspomagane komputerowo CAPI. Drugi to szczegółowe papierowe dzienniczki płatności wypełniane każdego dnia w ciągu 3 kolejnych dni przez respondentów.

Wykres 2.2.2.1. Kryterium płci a posiadanie rachunku osobistego w banku lub SKOK



Źródło: opracowanie własne na podstawie [Kozłiński 2013b, s. 24].

Wykluczenie finansowe, które może prowadzić do uwikłania jednostki w „spirale zadłużenia”, wynikać może z omyłności i nietrafnych decyzji konsumenckich. Badania w tym temacie klasyfikują mężczyzn jako zadłużonych w dłuższym okresie, kobiety preferują kredyty i pożyczki na krótszy czas. W dostępnych źródłach literaturowych przedstawia się kobiety jako osoby bardziej zadłużone. Gospodarstwa domowe zarządzane przez mężczyzn zadłużone są w mniejszym stopniu [Sung i Sherman 1996, s. 11-19].

Podobną próbę zdiagnozowania różnic między kobietami i mężczyznami przedstawił raport Deutsche Bank PBC S.A. *Portret finansowy Polki 2013* na temat zarządzania i podejścia do finansów raport. Niniejsza analiza to synteza badań z 2013 r. i 2012 r. *Portret finansowy Polaków 2012. Plany na 2013 rok**. Pomimo braku wyraźnych różnic w korzystaniu z rachunku bankowego, warto zastanowić się, czy umiejętność zarządzania pieniędzmi przez kobiety i mężczyzn wpływa na poziom wykluczenia finansowego.

* Badanie ogólnopolskie: sondaż telefoniczny CATI, przeprowadzony 30 kwietnia 2013 r. na zlecenie Deutsche Bank PBC SA przez Instytut Homo Homini, próba 1067 respondentów; badanie ogólnopolskie wśród kobiet, telefoniczne CATI w dniach 14-15 maja 2013 r., próba 1092 kobiet do 62 lat; badanie ankietowe na doradców klienta przez Internet CAWI, przeprowadzone w kwietniu 2013 r. w oddziałach Deutsche Bank PBC, próba 161 osób.

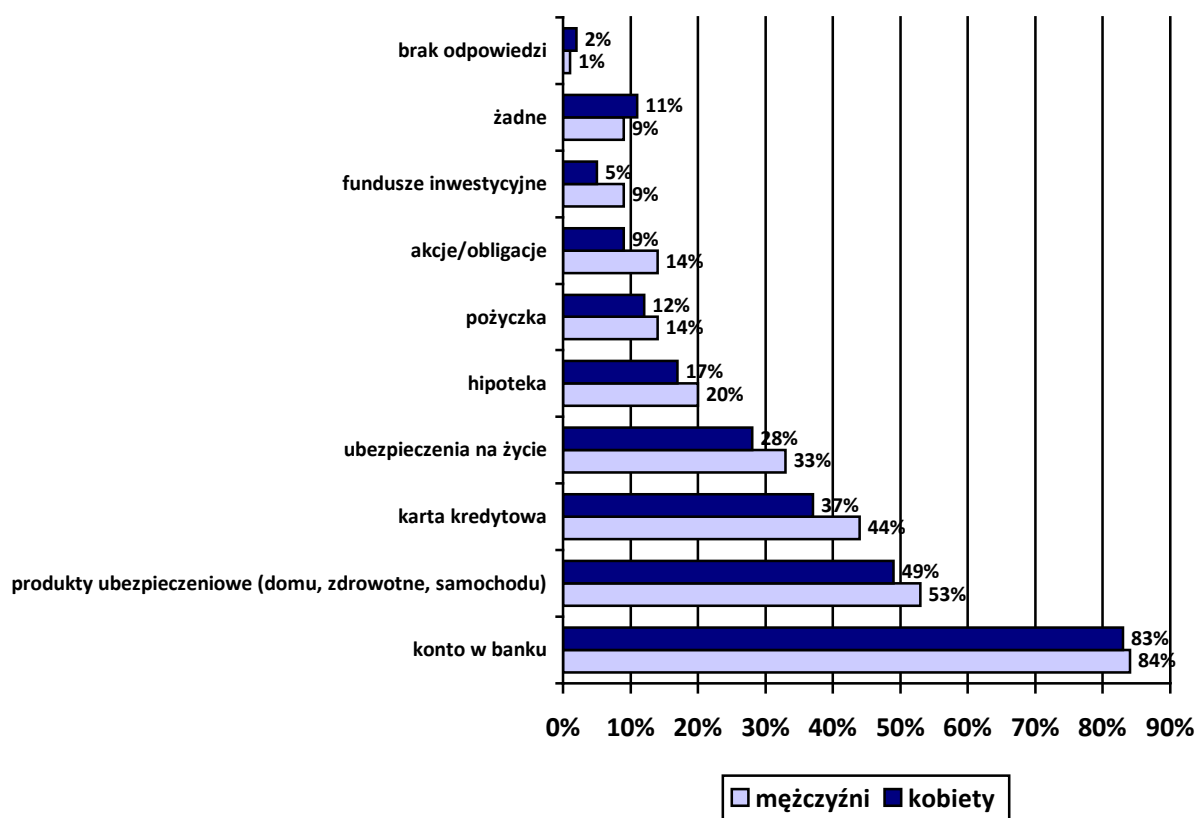
Sposób podejmowania decyzji przez kobiety uwarunkowany jest ich sytuacją życiową i sytuacją na rynku pracy. Finanse dla Polaków to w głównej mierze codziennie zarządzanie oszczędnościami, wydatkami, zobowiązaniami. Płeć w kontroli budżetu ma duże znaczenie. Kobiety dominują w domowej księgowości, monitoringu bieżących wydatków. Rola kobiety zmniejsza się w zarządzaniu aktywami, decyzjach inwestycyjnych i oszczędzaniu. W grupach społecznych o niższej stopie życiowej dominujący schemat zarządzania finansami to taki, gdzie mężczyzna oddaje kobiecie zarobione pieniądze, w zamian za wydzielaną mu kwotę na swoje wydatki. Wśród gospodarstw domowych o wyższym statusie ekonomicznym schemat rozporządzania dochodami wynika z kwoty pozostawionej na domowe wydatki przez mężczyznę. Należy przyjąć, że wskazane schematy działania są tylko umownymi. Niezależnie od tego, kto zarabia, zarządza i wydatkuje pieniądze w domowym budżecie, odpowiedzialność za decyzje jest taka sama dla kobiety i mężczyzny [Deutsche Bank 2013, s. 2-12].

Rosnąca skala przemocy ekonomicznej to zachowania zagrażające ekonomicznemu bezpieczeństwu obojga płci. Zjawisko definiowane jest jako zachowania mające na celu kontrolę zdolności partnerki/partnera do nabywania, utrzymywania i korzystania z zasobów ekonomicznych [Instytut Spraw Publicznych 2015].

Częściej problem przemocy ekonomicznej dotyka kobiet niż mężczyzn. W schemacie zarządzania finansami gospodarstwa domowego, nadmierna kontrola i wydzielanie kwot na wydatki przez partnera w modelu rodziny uznawanym powszechnie za tradycyjny, może być uznane za standardowy podział ról pomiędzy obojgiem płci. Patrząc na problem szerzej, czynnik przemocy pośredniej o charakterze finansowym może docelowo mieć wpływ na sposób podejmowania decyzji finansowych przez kobiety lub mężczyzn.

Brak chęci podejmowania decyzji związanych z finansami wskazywał na neutralność zachowań wśród kobiet. Bierność w podejmowaniu decyzji zakupowych deklarowało 60% Polek, co może przekładać się na ich bierność na rynku finansowym. Kryterium płci różnicuje także mieszkańców Unii Europejskiej. Jak wynika z raportu Komisji Europejskiej *Retail Financial Services* z 2012 r. różnice w korzystaniu z rachunku osobistego nie występują. Odsetek korzystających z ogółu produktów finansowych dostępnych na rynku przez kobiety i mężczyzn jest na podobnym poziomie i wynosi odpowiednio 83% i 84% (wykres 2.2.2.2).

Wykres 2.2.2.2. Kryterium płci a posiadanie produktów finansowych w UE w 2013 r.



Źródło: opracowanie własne na podstawie [Deutsche Bank 2013, s. 4].

Dalsze dysproporcje w penetracji usług finansowych w UE wynikają z gorszej sytuacji kobiet na rynku pracy i dysproporcji zarobków. Silne poczucie obowiązku głowy rodziny, niezależnie czy jest to kobieta czy mężczyzna wpływa na zarządzanie budżetem domowym i determinuje nasycenie usługami. Racjonalność podjętych decyzji lub ich brak determinują poziom wykluczenia finansowego niezależnie od płci [Deutsche Bank 2013, s. 2-4].

2.2.3. Wykształcenie

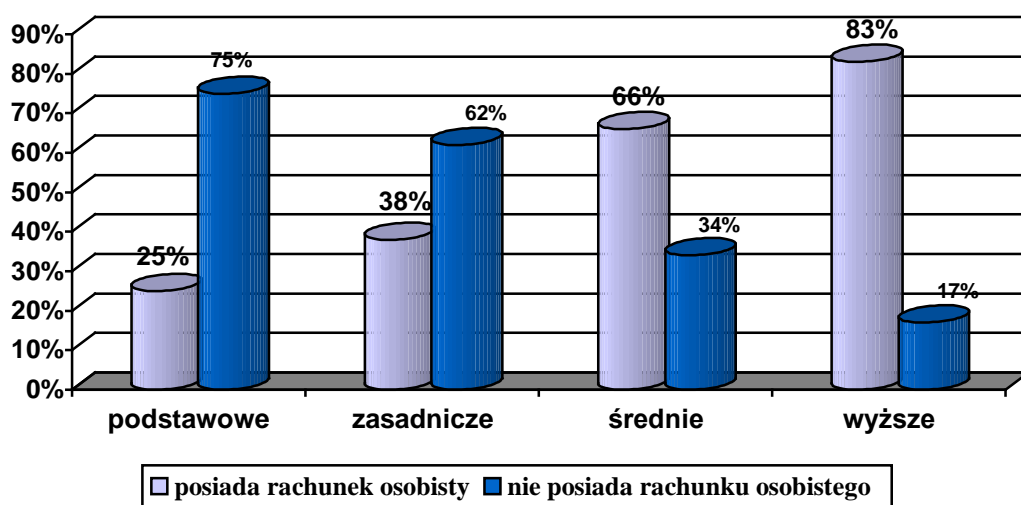
W teorii ekonomii uznaje się kryterium wykształcenia jako jeden z elementów mających wpływ na stan posiadanych zasobów materialnych, zasób wiedzy i kondycji ekonomicznej społeczeństwa. Według K. Wach [2010 s. 96], podejmując racjonalne decyzje nawiązujące do „paradygmatu człowieka racjonalnego homo oeconomicus, gdzie konkretne zachowanie ludzkie w sferze gospodarowania da się wytłumaczyć w kategoriach idealnych, ściśle racjonalnych wyborów (bowiem człowiek ekonomiczny

postrzegany jest jako człowiek racjonalny)”, konsument powinien efektywnie zarządzać domowym budżetem.

Człowiek podejmujący decyzje tylko racjonalne był traktowany jako „postać utopijna”. Trafność i racjonalność decyzji podważali klasycy ekonomii: J. M. Keynes i J. S. Mill. Zdaniem angielskich ekonomistów pojęcie człowieka ekonomicznego wcale nie wynikało z jego racjonalności, której podstawą jest zasób wiedzy lecz wynika z posiadanych doświadczeń życiowych. J. S. Mill słusznie zauważył, iż teorie ekonomiczne nie uwzględniają w opisie rzeczywistości gospodarczej wszystkich czynników [Grobler 2006, s. 252-256].

Przyjmuje się, że wobec wskazanych założeń, kryterium wykształcenia determinować może poziom wykluczenia finansowego. Oznacza to, że dojrzałość ekonomiczna i swoboda korzystania z usług finansowych wynikać może z posiadanej wiedzy ekonomicznej. Zasób wiedzy to podstawa krytycznych opinii, ostrożnych decyzji finansowych. Analiza wykluczenia finansowego w tym usług bankowych wskazała na zależność poziomu wykształcenia do deklaracji posiadania rachunku bankowego. Nasylenie usługami finansowymi wśród konsumentów z wykształceniem podstawowym jest niskie. Przyrost odsetka ubankowionych z 2006 na 2009 r. wyniósł 11 p.p. (wykres 2.2.3.1 i 2.2.3.2). Do tej grupy społecznej, zgodnie z badaniem NBP, należą osoby nieposiadające stałego źródła zarobkowania i bezrobotni. Dostępne źródła wskazują na osoby w wieku senioralnym i posiadające orzeczenie o niepełnosprawności jako grupy zagrożone wykluczeniem finansowym [Kozłiński 2009, s. 6].

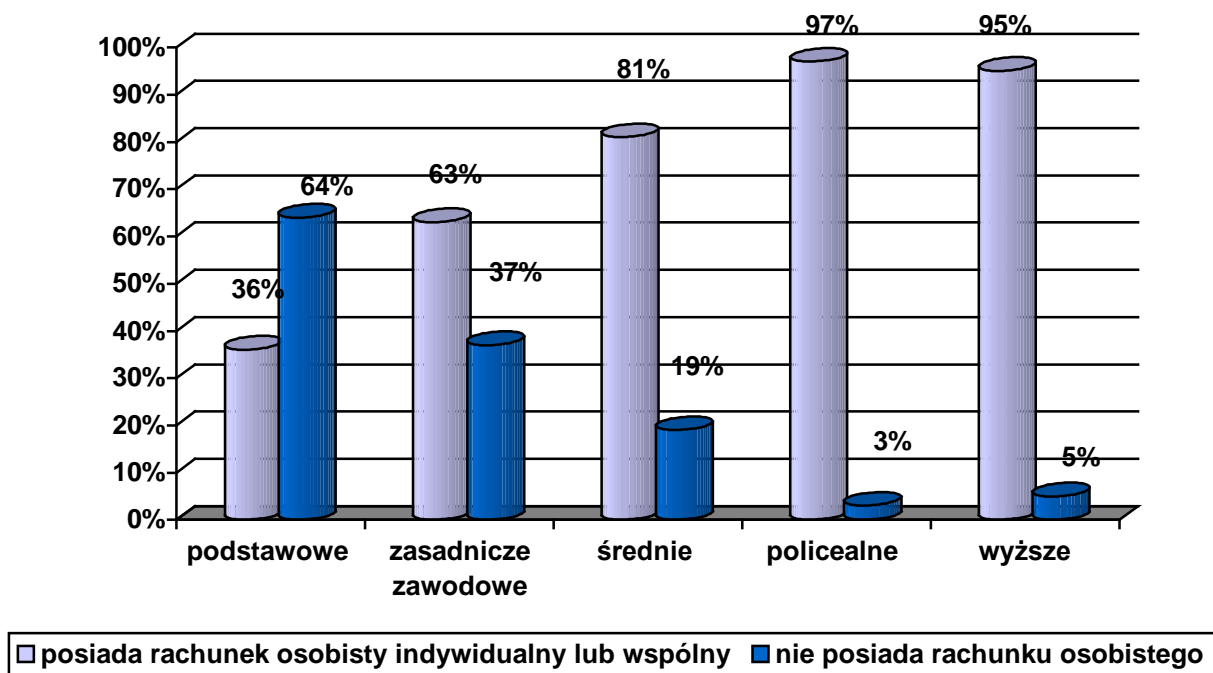
Wykres 2.2.3.1 Kryterium wykształcenia a ubankowienie Polaków w 2006 r.



Źródło: opracowanie własne na podstawie [Kozłiński 2009, s. 7].

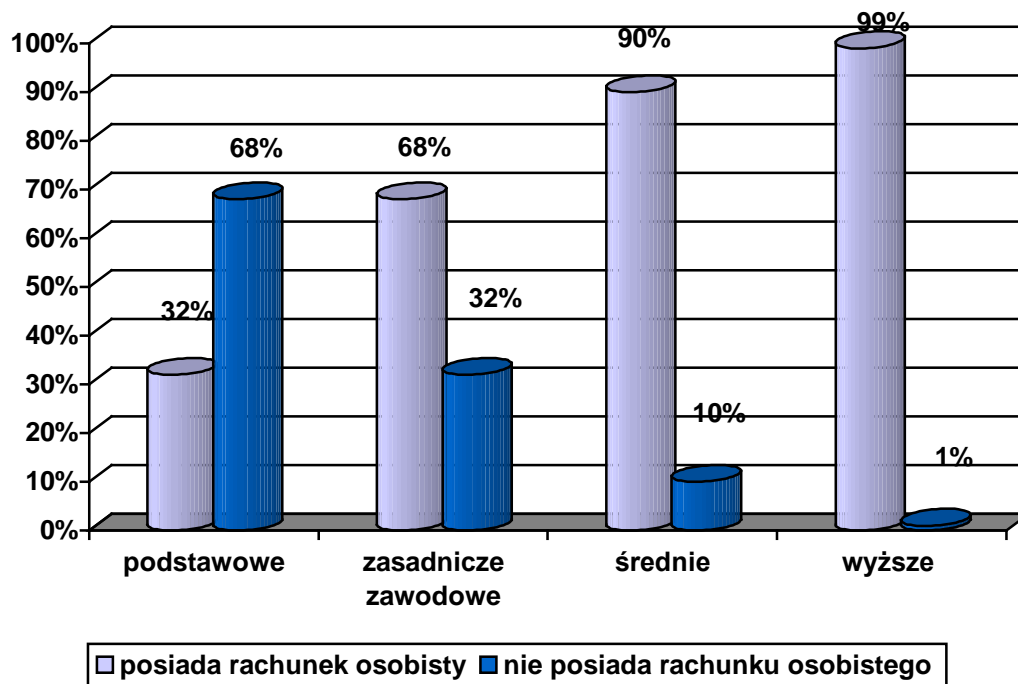
W badaniu, podjęcie decyzji z zakresu finansów łatwiej przychodziło osobom z wykształceniem wyższym i stanowiło odpowiednio 83% w 2006 r. i 95% w 2009 r. Tendencja wzrostowa pozwala utożsamić poziom wykształcenia z wiedzą i świadomością ekonomiczną, dzięki której stopień zrozumienia mechanizmów ekonomicznych, pojęć, zasad działania produktów i usług pozwala klientowi w swobodny sposób poruszać się w świecie finansów. Badanie z 2009 r. rozszerza poziom wykształcenia o policealne, gdzie odsetek osób korzystających z rachunku osobistego jest najwyższy i wynosi 97%. Na korzystny wynik wpływa podjęcie pracy zarobkowej i aktywność ekonomiczna. Wyższe kwalifikacje zawodowe mogą wpłynąć na stabilność finansową i większe dochody, choć w tym przypadku decyduje posiadanie kwalifikacji zawodowych zgodnych z wymogami rynku pracy. Wykształcenie średnie i zasadnicze, choć z przewagą osób korzystających z rachunku osobistego, przedstawia duży odsetek nieposiadających rachunku w banku. Edukacja szkolna i ciekawość młodego pokolenia pozwoliło na poprawę wskaźnika w 2012 r. (wykres 2.2.3.3) [Kozłiński 2009, s. 6-7; Solarczyk-Szwec 2010, s. 1-10].

Wykres 2.2.3.2. Kryterium wykształcenia a poziom ubankowienia Polaków w 2009 r. – posiadanie własnego lub wspólnego rachunku osobistego w banku lub SKOK



Źródło: opracowanie własne na podstawie [Kozłiński 2009, s. 7].

Wykres 2.2.3.3. Kryterium wykształcenia a poziom ubankowienia Polaków w 2012 r. – posiadanie rachunku osobistego w banku lub SKOK



Źródło: opracowanie własne na podstawie [Kozłiński 2013b, s. 26]

Wyniki przeprowadzonych badań wskazały na silną korelację wykształcenia do posiadania rachunku osobistego. Aż 99% Polaków z wykształceniem wyższym deklaruje posiada rachunek osobisty. Potwierdzeniem wniosków z badań NBP w latach 2006-2009 osoby z wykształceniem średnim stanowiły duży odsetek aktywnych finansowo, bo 90% badanych. Badanie z 2012 r. wskazało na grupę osób z wykształceniem podstawowym, które zadeklarowały trudności i bariery dostępu do rachunku bankowego [Kozłiński 2013b, s. 25-26].

Skala wykluczenia finansowego wynika z odmiennego postrzegania i rozumienia ofert banków i instytucji finansowych w zależności od zasobu wiedzy i szybkości przyswajania nowych treści.

2.2.4. Miejsce zamieszkania

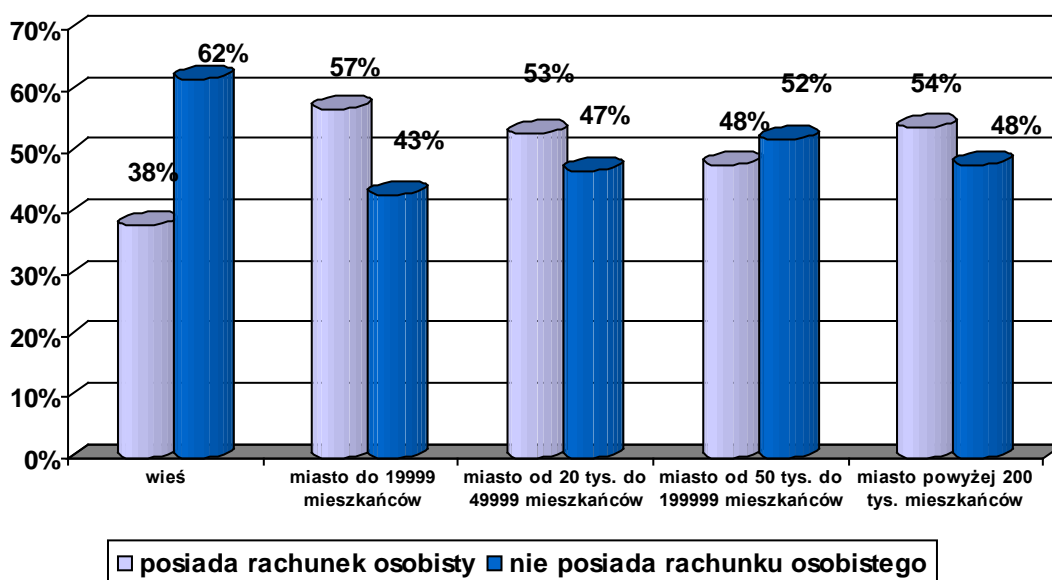
Fakt zamieszkiwania obszarów miejskich i wiejskich może wpływać bezpośrednio lub pośrednio na decyzje konsumentów i konsekwencje gospodarcze. Za najbardziej zagrożone obszary wykluczenia finansowego uznaje się tereny zamieszkiwane przez osoby o najniższych dochodach. Brak dostępu do zasobów finansowych powstaje na

skutek rozwarstwienia dochodów, zmian ekonomicznych w regionie, braku miejsc pracy, a w konsekwencji prowadzi do różnic kulturowych i społecznych. Osoby zamieszkujące tereny mniej zurbanizowane, żyją spokojniej mając mniejsze potrzeby finansowe, kulturowe, a ich model życia oparty jest na tradycyjnej wizji rodziny.

Nie należy uogólniać wskazanego modelu spokojnego trybu życia dla całej populacji. Jest to uproszczenie, próbujące wskazać prawdopodobne różnice w podejściu do finansów na gruncie miejsca zamieszkania.

Ograniczenie potrzeb samorealizacji, uznania, przynależności i bezpieczeństwa do minimum, ma swoje odbicie w braku zdefiniowania potrzeb finansowych. Pozostając w konwencji badań przeprowadzanych przez Narodowy Bank Polski w latach 2006-2009, przedstawione zostaną zależności miejsca zamieszkania od poziomu wykluczenia finansowego, mierzonego posiadaniem rachunku osobistego lub wspólnego. Przyniesione badanie wskazuje na tendencję ku poprawie wskaźników dla mieszkańców wsi i osób zamieszkujących miasta powyżej 500 tys. mieszkańców (wykres 2.2.4.1 i 2.2.4.2) [Maciejasz-Świątkiewicz 2013, s. 55].

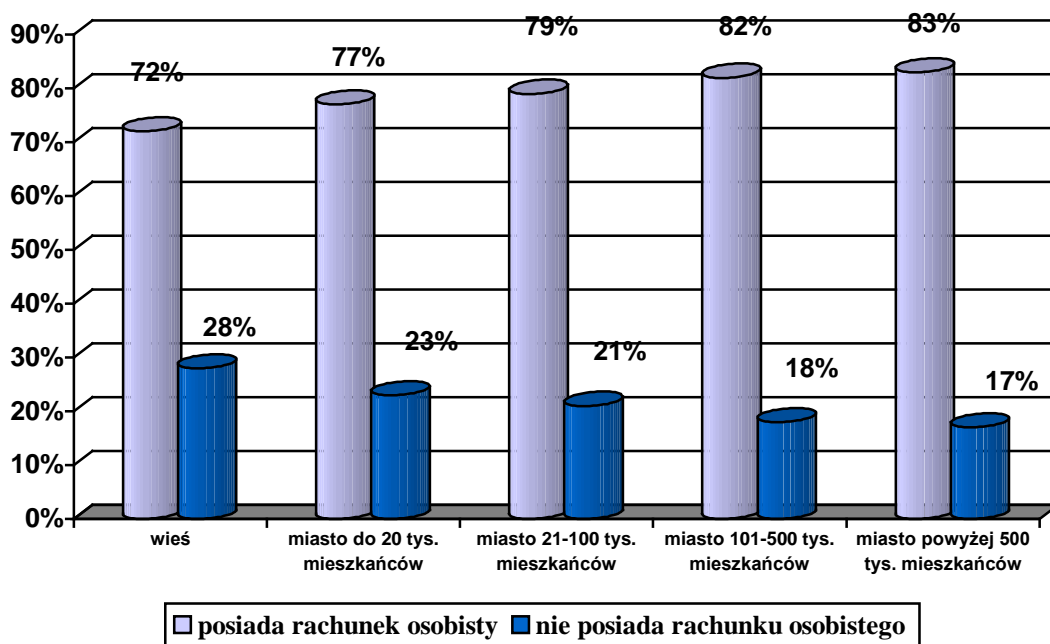
Wykres 2.2.4.1. Kryterium miejsca zamieszkania a poziom ubankowienia Polaków w 2006 r.



Źródło: opracowanie własne na podstawie [Kozłiński 2009, s. 8].

Tendencja korzystania z rachunku osobistego jako podstawowego produktu bankowego uległa poprawie. Wzrost wśród mieszkańców wsi z 38% na 72% w okresie 3 lat, daje powody wnioskować, że zmienia się światopogląd i podejście do finansów. Koncepcja M. Ziółkowskiego i J. Koralewicz [1990, s. 16], która definiuje mentalność „jako stosunkowo trwałe system ukrytych przekonań warunkujący sposób przetwarzania informacji społecznych” może pomóc w zrozumieniu mechanizmów korzystania z usług finansowych na różnie zurbanizowanych terenach. Opisany stan wiedzy uwzględniać musi także osoby, które pomimo możliwość dostępu do rachunku osobistego czy szerszego pakietu usług finansowych, nie decydują się z nich skorzystać. Mnogość przyczyn, od czysto ekonomicznych, po społeczne stwarzają podstawy do nasilania problemu. Pozytywnym jest fakt, iż wskaźnik, o którym mowa, ulega ciągłej poprawie [Świecka 2008, s. 138-139].

Wykres 2.2.4.2. Kryterium miejsca zamieszkania a poziom ubankowienia Polaków w 2009 r. – posiadanie własnego lub wspólnego rachunku osobistego w banku lub SKOK

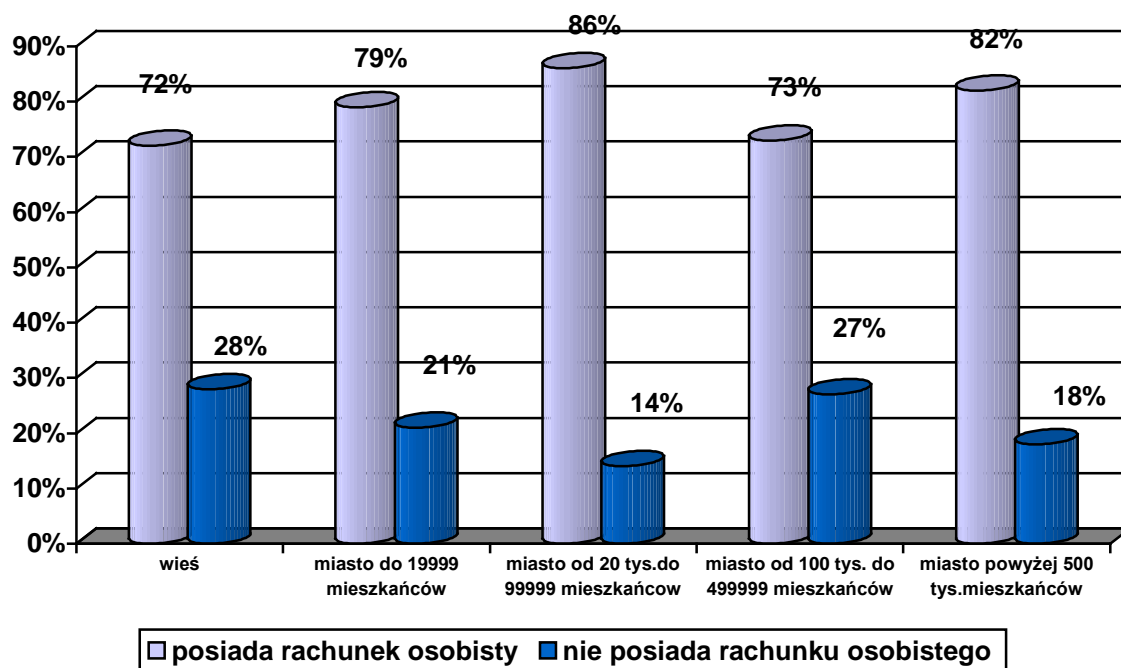


Źródło: opracowanie własne na podstawie [Kozłiński 2009, s. 8].

Poddając analizie skalę wykluczenia finansowego w kontekście braku rachunku osobistego i jego zależność od miejsca zamieszkania w 2012 r. wskazuje się na brak różnic w zakresie posiadania rachunku osobistego. Rezultatem badania NBP (wykres

2.2.4.3) było wskazanie na zbliżone wyniki do 2009 r. Oznacza to, że miejsce zamieszkania nie wpływa znacząco na decyzje o posiadaniu rachunku. Co prawda, czynnik ten może wpływać z logistycznych trudności społeczeństwa i utrudniony kontakt z placówką. Niedogodności związane z oddaleniem od miasta według NBP i Deloitte z 2012 r. nie stanowiło najważniejszego powodu niekorzystania z usług finansowych. Zaciera się granica i postrzeganie terenów wiejskich jako miejsc odizolowanych od większych ośrodków miejskich. W opinii 72% respondentów mieszkających na wsi posiadanie rachunku bankowego to dla nich usługa standardowa. Korzystna tendencja wynika w badaniu ze zmiany stylu życia. Aktywni zawodowo chcąc odpocząć oddalają się od skupisk miejskich. Umocniło się przekonanie, iż osoby zamieszkujące tereny wiejskie lub miejsko-wiejskie nie posiadają rachunku osobistego z obawy przed skomplikowanym schematem działania, brakiem podstawowej wiedzy. Przyczyn należy upatrywać w niższym stopniu zainteresowania usługami finansowymi, ze względu na spokojny tryb życia i niższy poziom świadomości ekonomicznej. Natomiast nie można pomijać aspektu czysto finansowego istotnego niezależnie od miejsca zamieszkania.

Wykres 2.2.4.3. Kryterium miejsca zamieszkania a poziom ubankowienia Polaków w 2012 r. – posiadanie rachunku osobistego w banku lub SKOK



Źródło: opracowanie własne na podstawie [Kozłiński 2013b, s. 25].

2.3. Działania w kwestii problematyki wykluczenia finansowego w Polsce na tle Unii Europejskiej

2.3.1. Czynniki wpływające na poziom wykluczenia finansowego

Wcześniejsze rozważania autorki na temat wykluczenia finansowego w Polsce i Unii Europejskiej miały na celu zasygnalizować istotę problemu i próbę odniesienia do innych gospodarek europejskich. Zrozumienie skali zjawiska w Polsce, wymaga konfrontacji dorobku i zrealizowanych badań w innych krajach. Interpretacja międzynarodowych badań na temat korzystania z usług finansowych może mocno zawęzić analizę porównawczą ze względu na rozbieżności czasowe badań, wykorzystanie danych źródłowych o charakterze pierwotnym lub wtórnym. Należy zwrócić uwagę na asymetrię informacji w odniesieniu do niektórych krajów. Dostępna literatura potwierdza przeprowadzenie badań w zakresie dostępu do usług bankowych (tabela 2.3.1.1), warunków i jakości życia i sposobu wykorzystania usług bankowych [Maciejasz-Świątkiewicz 2013, s. 149-151].

Tabela 2.3.1.1. Przeprowadzone badania naukowe na temat korzystania z usług finansowych w latach 2004-2014

Rok	Autor badania	Ośrodek badawczy	Badana próba/populacja	Obszar tematyczny badania
1	2	3	4	5
2000-2005	-----	Pentor	Polska	Odsetek osób korzystających z ROR na terenie całej Polski powyżej 15 roku życia
2004-2005	T.Beck, A. Demirguc-Kunt, M. Peria	Bank Światowy	209 banków z 62 krajów (brak uwzględnienia Polski w badaniu)	Bariery w dostępie do produktów bankowych
2006, 2009	T. Kozłiński	NBP	N=1026 N=1000	Skala ubankowienia
2007	P. Honohan	Bank Światowy	160 krajów	Zależność nierówności dochodowych a poziomem wyposażenia w produkty i usługi
2007	M. Iwanicz-Drozdowska, P. Błędowski	SGH, Komisja Europejska	N=996	Wykluczenie finansowe
2009	-----	UOKiK	N=1000	Znajomość rynku usług finansowych dla konsumentów i jego bariery
2009	M. Polasik, K. Maciejewski	NBP	N=1010	Determinanty rozwoju usług płatniczych

1	2	3	4	5
2009	D. Maison	NBP	N=1000	Postawy Polaków wobec obrotu bezgotówkowego
2009	T. Kozłiński	NBP	N=1026 w 2006 r. N=1000 w 2009 r.	Porównanie wyników badań ubankowienia Polaków przeprowadzonych przez NBP w 2006 i 2009 r.
2010	CGAP	-----	141 krajów	Stopień wyposażenia w produkty i usługi finansowe a regulacje rynku
2010	SCF	Biuro Rezerwy Federalnej	Stany Zjednoczone	Analiza sytuacji finansowej amerykańskich rodzin
2010	LSMS	Bank Światowy	34 kraje	Analiza ogólnych warunków życia
2010	D. Maison	NBP	Badanie jakościowe	Analiza barier dotyczących korzystania z obrotu bezgotówkowego oraz wskazanie działań ograniczających te bariery
2010	FinScope	FinMark Trust	Kraje afrykańskie	Stopień wykorzystania produktów i usług bankowych
2011	F. Allen, A. Demircuc–Kunt, L. Klapser, M. Peria	Bank Światowy	N=1000 osób w 148 krajach	Efektywność działań w stosunku do osób o niższym statusie społecznym i mieszkających na terenach wiejskich
2011	T. Beck, M. Brown	Europejski Bank Centralny	N=29 000 gospodarstw domowych z 29 krajów (po transformacji systemowej)	Stopień korzystania z usług i produktów bankowych przez gospodarstwa domowe
2011	Eurobarometer	Komisja Europejska	N=26 856 z 27 krajów Unii Europejskiej	Stopień korzystania z usług i produktów finansowych dla klientów detal
2012	D. Maison	NBP	N=30	Badanie postaw i zachowań finansowych Polaków powyżej 55 roku życia
2012	D. Maison	NBP	N=1500	Badanie postaw Polaków powyżej 60 roku życia wobec obrotu bezgotówkowego
2013	D. Maison	NBP	N=1000	Postawy Polaków wobec obrotu bezgotówkowego
2014	-----	konsorcjum Pracowni Badań i Innowacji Społecznych „Stocznia” i Grupy IQS dla Departamentu Edukacji i Wydawnictw NBP	N=1800 uczniów + N=598 rodziców	Aktywność finansowa dzieci i młodzieży w Polsce
2014	-----	Word Bank	Wielka Brytania	Odsetek osób posiadających rachunek bankowy w instytucji finansowej powyżej 15 roku życia

Źródło: opracowanie własne na podstawie strony internetowej NBP; [Maciejasz-Świątkiewicz 2013, s. 82, 151; Iwanicz-Drozdowska 2008, s. 3; Iwanicz-Drozdowska i Błędowski 2010; Bholat, Kowalski i Milward 2015].

Przechodząc do analizy porównawczej wykluczenia finansowego z krajami zachodnimi weryfikacji szczegółowo poddano obszar płatniczy wykluczenia finansowego. Biorąc pod uwagę wskaźniki warunkujące sprawność działania systemu płatniczego, można określić wzrost lub spadek dobrobytu społeczeństwa. Korzystniej wypada Polska w obszarze usług płatniczych w roku 2013 r. w porównaniu do wcześniejszych lat (tabela 2.3.1.2).

Mierząc poziom ubankowienia podstawowym wskaźnikiem, jakim jest liczba rachunków bankowych na 1 mieszkańca, Polska na 24 państw branych pod uwagę w 2013 r. znajdowała się na 14 pozycji. Wzrost wszystkich wskaźników niestety nie przełożył się na zmianę pozycji w stosunku do krajów UE na moment badania. Rozwój sektora bankowego najkorzystniej wypadł w zakresie infrastruktury instrumentów płatniczych i całej infrastruktury płatniczej. Na drugim biegunie odczuwane było spowolnienie tempa rozwoju dla liczby wydanych kart płatniczych, liczby poleceń zapłaty, poleceń przelewu i liczby transakcji instrumentami płatniczymi na 1 mieszkańca. Wyniki analizy wskazują na istotę zwiększonego obrotu bezgotówkowego i zwiększenie świadomości społeczeństwa w zakresie płatności detalicznych, w perspektywie kilku najbliższych lat, tak by zbliżyć się do średniej UE [Ożdżeńska i Rabong 2014, s. 45-47].

Tabela 2.3.1.2. Wybrane elementy systemu płatniczego – analiza porównawcza Polski z innymi krajami Unii Europejskiej w latach 2008-2013 r.

Wskaźnik	Okres badania	Średnia strefy Euro	Średnia UE	Polska	Miejsce Polski wśród krajów UE
1	2	3	4	5	6
Liczba placówek oferujących usługi płatnicze/ 1 mln mieszkańców	2008	641	586	637	7/26
	2009	630	606	1.005	2/26
	2010	619	597	1.022	1/25
	2011	602	588	1.041	2/26
	2012	584	588	1.226	3/27
	2013	560	526	1.234	2/26
Liczba rachunków bankowych/1 mieszkańca	2008	1,00	1,21	1,12	16/21
	2009	1,04	1,21	1,25	16/22
	2010	1,06	1,2	1,35	14/22
	2011	1,06	1,2	1,46	13/22
	2012	1,04	1,28	1,52	13/22
	2013	1,05	1,01	1,57	14/24
Liczba bankomatów/1 mln mieszkańców	2008	966	850	356	25/27
	2009	972	865	416	25/27
	2010	966	867	439	24/27
	2011	966	872	454	22/27
	2012	950	866	484	19/27
	2013	927	856	491	20/28
Liczba urzędzeń akceptujących elektroniczne instrumenty płatnicze (terminale POS, imprintery)/1 mln mieszkańców	2008	19.056	16.324	5.571	25/27
	2009	19.587	17.196	6.043	25/26
	2010	19.504	17.371	6.560	25/26
	2011	19.902	17.971	6.939	25/26
	2012	19.598	18.402	7.742	24/26
	2013	18.571	17.870	8.473	24/26
Liczba transakcji bezgotówkowych w pojedynczym terminalu POS	2008	2.739	3.401	2.638	16/27
	2009	2.842	3.489	2.978	15/26
	2010	3.041	3.701	3.257	14/26
	2011	3.214	3.910	3.724	13/26
	2012	3.467	4.067	3.953	13/26
	2013	3.906	4.513	4.298	11/26
Liczba wydanych kart płatniczych/1 mieszkańca	2008	1,45	1,46	0,79	26/27
	2009	1,44	1,46	0,87	26/27
	2010	1,44	1,45	0,83	26/27
	2011	1,42	1,45	0,83	26/27
	2012	1,43	1,47	0,86	26/27
	2013	1,44	1,50	0,90	26/28

1	2	3	4	5	6
Liczba transakcji bezgotówkowych kartami płatniczymi/1 mieszkańca	2008	56,09	59,52	15,13	23/27
	2009	58,17	63,27	18,45	22/27
	2010	62,47	68,29	21,92	22/27
	2011	66,78	74,04	26,63	21/27
	2012	70,74	79,12	31,55	21/27
	2013	75,92	85,83	37,61	22/28
Liczba transakcji bezgotówkowych pojedynczą kartą płatniczą	2008	36,00	38,12	18,50	18/27
	2009	38,54	41,16	20,68	17/27
	2010	41,32	44,20	25,73	16/27
	2011	44,96	48,43	31,08	15/27
	2012	47,52	51,04	35,63	14/27
	2013	50,33	53,94	40,47	13/28
Liczba poleceń przelewu/ 1 mieszkańca	2008	46,59	43,45	29,28	18/26
	2009	47,89	45,10	34,46	16/26
	2010	49,25	47,84	38,13	17/27
	2011	50,64	49,65	42,17	18/27
	2012	51,52	50,83	45,07	18/27
	2013	52,48	52,16	47,84	18/28
Liczba poleceń zapłaty/1 mieszkańca	2008	51,47	40,70	0,56	24/26
	2009	52,92	42,32	0,59	24/26
	2010	54,68	43,99	0,59	26/27
	2011	54,67	44,34	0,60	26/27
	2012	55,72	45,21	0,60	26/27
	2013	58,71	47,13	0,60	27/28
Liczba transakcji instrumentami płatniczymi/ 1 mieszkańca	2008	171,88	158,21	44,98	23/27
	2009	175,70	163,86	53,51	23/26
	2010	182,46	173,13	60,65	24/27
	2011	188,17	180,71	69,41	23/27
	2012	194,09	187,58	77,22	22/27
	2013	202,68	196,83	86,06	23/28

Źródło: [Ozdżeńska i Rabong 2014, s. 45-47]; liczba państw uzależniona jest od danych przekazywanych do EBC Statistical Date Warehouse.

Niewątpliwie częstotliwość i sposób wykorzystania posiadanych rachunków bankowych jest różna w krajach wysoko rozwiniętych i rozwijających się. Według M. Maciejasz-Świątkiewicz badania T. Becka i M. Browna z 2011 r. wskazały przykłady państw europejskich i widoczne różnice w posiadaniu rachunku bankowego (tabela 2.3.1.3).

Tabela 2.3.1.3. Poziom ubankowienia a kryterium posiadania, częstotliwości korzystania z rachunku bankowego i gromadzenia oszczędności

Kraj	% mieszkańców posiadających rachunek	% mieszkańców posiadających oszczędności	Częstotliwość* korzystania z rachunku bankowego
Austria	99	54	0,90
Białoruś	59	10	0,52
Bułgaria	53	9	0,25
Czechy	81	44	0,69
Dania	100	57	0,92
Estonia	97	30	0,80
Finlandia	100	57	0,95
Francja	97	52	0,88
Grecja	78	26	0,26
Hiszpania	94	37	0,69
Holandia	100	59	0,87
Irlandia	95	55	0,80
Litwa	74	28	0,48
Luksemburg	96	55	0,76
Polska	70	26	0,53
Portugalia	86	31	0,81
Rosja	50	20	0,26
Rumunia	44	18	0,29
Słowacja	80	46	0,68
Słowenia	97	30	0,78
Szwecja	99	64	0,92
Węgry	73	23	0,48
Włochy	78	22	0,56

Źródło: Allen et al. [cyt. za: Maciejasz-Świątkiewicz 2013, s. 156]

Wartości przytoczone w badaniu plasują Polskę jako kraj o przeciętnym stopniu ubankowienia. W 2011 r. 70% badanych deklarowało posiadanie rachunku osobistego. Posiadanie oszczędności z poprzednich okresów wraz z bieżącymi oszczędnościami stanowiły 26%. Spośród 23 państw, 6 sklasyfikowano niżej od Polski. Wpłaty środków

* Im wyższa wartość w kolumnie (częstotliwość korzystania z rachunku bankowego), tym częściej wypłacano z rachunku bankowego środki. Wartość 1 to trzy lub więcej transakcji.

z rachunku bankowego występowały rzadziej niż 3 razy w miesiącu. Wynikało to nadal z „kultu gotówki” i tradycyjnego podejścia do pieniądza i płatności. Na szczególną uwagę zasługuje Dania i Holandia, gdzie odsetek posiadanych rachunków bankowych przez społeczeństwo osiągnęło maksimum. W krajach skandynawskich obserwowana jest duża aktywność klientów w korzystaniu z usług bankowych. Jeżeli są właścicielami rachunku bankowego, wykorzystują go w pełni. Najmniej korzystne wskaźniki prezentują kraje Europy Wschodniej, co wynika z małej znajomości rynku usług finansowych przez społeczeństwo [Maciejasz-Świątkiewicz 2013, s. 155-156].

Dalsza analiza działań w kwestii problematyki wykluczenia finansowego prowadzona będzie w niniejszej rozprawie przez autorkę w oparciu o badania NBP na temat zwyczajów płatniczych* wśród mieszkańców wybranych państw: Austrii, Niemiec, Węgier i Holandii. Jak podaje T. Koźliński, istotą przytoczonych badań jest sam pogląd na fakt korzystania z usług finansowych. Bezzasadnym byłoby wskazywanie różnic i podobieństw, gdyż zróżnicowanie gospodarcze jest znaczące, a badania przeprowadzane były w różnych perspektywach czasu i miejsca. Analizy NBP dotyczą form płatności, co nie do końca oddaje pełny obraz poziomu wykluczenia badanego obszaru, gdyż jest to zjawisko złożone z wielu obszarów.

Poziom ubankowienia mieszkańców Austrii badany był pod kątem struktury sposobów płatności wraz z pogłębioną analizą płatności skorelowaną z miejscem płatności. Przytoczone badanie, jak zostało wspomniane, nie może posłużyć analizie porównawczej z Polską, gdyż poziom wykluczenia finansowego w Polsce na pierwszym miejscu mierzony jest brakiem rachunku bankowego. Badanie austriackie realizowane na zlecenie Austriackiego Narodowego Banku (Oesterreichischen Nationalbank – OeNB) przez K. Wagner, H. Stix’a, i P. Mooslechnera w latach 2005-2006 obejmowało 1204 osoby w wieku 14+. W 2005 r. aż 86% transakcji wykonywanych było gotówkowo, kartami debetowymi płaciło 11,5% biorących udział w badaniu. Najrzadziej korzystano z kart lojalnościowych 0,4% i elektronicznych form płatności i czeków 0,2%. Aktywność Austriaków w badanym okresie nie była odczuwalna zarówno w płatnościach w supermarketach i sklepach spożywczych i na stacjach benzynowych. Preferencje klientów do płatności gotówką były wyraźne i wynosiły odpowiednio 78,8% dla płatności w marketach i 57% dla stacji benzynowych. Na podstawie przytoczonych badań wynika,

* Wyniki badań stanowią uzupełnienie raportu T. Koźlińskiego, *Zwyczaje płatnicze Polaków*, Narodowy Bank Polski, Departament Systemu Płatniczego, Warszawa, maj 2013. Badanie dziennikowe, gdzie respondent bardzo szczegółowo zapisywał kwotę, sposób i miejsce dokonania płatności.

że przywiązanie do gotówki jest nadal odczuwalne wśród obywateli Austrii [Kozłiński 2013a, s. 7-10].

Badanie niemieckie zostało przeprowadzone przez grupę badaczy: N. Knaust, A. Hoffmann, H. Wörlen, A. Friedrich, U. von Kalckreuth i T. Schmidt, w formie tygodniowych dzienników obserwacyjnych. Pojawia się w badaniu niemieckim dodatkowo wywiad z respondentem wspomagany metodą CAPI na grupie 2217 Niemców w wieku 18+*. Realizacja badania nastąpiła w 2008 i 2009 r. w okresie kwiecień-czerwiec 2008. Wyniki wskazały na wysoki poziom ubankowienia ze względu na ilość posiadanej gotówki w portfelu niemieckiego obywatela. Najwięcej deklaracji, bo 26%, wskazywało na posiadanie w portfelu od 50 do 100 euro, tylko 5% respondentów deklarowało, że ma przy sobie 300 euro i więcej. Pomimo małej ilości gotówki w portfelu Niemcy w 2008 r. najczęściej dokonywali płatności gotówką, bo aż 82,5%. Pod względem posiadania kart płatniczych stanowią dobry wzór do naśladowania, gdyż 91% obywateli Niemiec korzysta z karty debetowej, z czego 46% korzystało z niej w ostatnim tygodniu. Posiadanie karty kredytowej deklarowało 27% badanych, a 8% z nich aktywnie korzystało w ostatnim badanym tygodniu. Podobna tendencja utrzymywała się dla posiadaczy pieniądza elektronicznego i wynosiła odpowiednio 21% posiadanie i 3% aktywność korzystania. Preferencje płatności gotówką w zakupach dóbr podstawowego spożycia wynosiły 69% ogółu, a na stacjach benzynowych płatności stanowiły 41%. Dalsze wyniki potwierdzają słuszność twierdzeń, że aktywność na rynku usług płatniczych rośnie wraz wykształceniem. Jak wskazują badania, respondenci z wykształceniem wyższym stanowili 59% posiadaczy kart kredytowych, z czego korzystających jest 19%, na drugim biegunie znalazły się osoby posiadające wykształcenie podstawowe i stanowili 13% posiadaczy kart kredytowych, a 4% z nich aktywnie korzystało w ostatnim tygodniu poprzedzającego badanie. Wśród obywateli Niemiec wiek jest czynnikiem warunkującym poziom wykluczenia finansowego. Najczęściej płatności gotówką dokonywali najmłodszy lub pokolenie najstarsze. W grupie wiekowej 18-24 lata było to 69% transakcji dokonywanych gotówką. Dla seniorów powyżej 64 roku życia udział gotówki wynosił 66%. Analiza kryterium płci nie dała

* Badanie realizowane przez Instytut Badawczy Ipsos; szersze informacje dostępne: Hoffmann A., Wörlen, Freidrich A., Knaust N., Ulf von Kalckreuth, Schmidt T., *Payment behavior In Germany*, Deutsche Bundesbank, Frankfurt am Main, 2009, s. 41-85.; badanie przeprowadzone przez Institut für Empirische Sozialforschung.

powodów do wnioskowania, że jest to czynnik warunkujący wykluczenie finansowe. Powodem były zbliżone wyniki dla obu płci. Deklaracje kobiet stanowiły 62% dokonujących płatności gotówką i 54% mężczyzn. Niewielka różnica widoczna była dla płatności kartami debetowymi, aczkolwiek potwierdzająca wcześniejsze rozważania teoretyczne autorki [Kozłiński 2013a, s. 11-25].

Badanie węgierskie poddało analizie dzienniczki płatności z dwutygodniowego zapisu. Realizacji tegoż projektu podjęto się w okresie 2009-2011 r. na 1000 gospodarstwach domowych. Badanie prowadzone było przez A. Turján, É. Keszy-Harmath, K. Takács, G. Kóczán i É. Divéki z Węgierskiego Narodowego Banku*. Z badania wynika, że Węgrzy mają bardzo dobrze rozwinięte usługi finansowe, gdyż 89% gospodarstw domowych deklarowało posiadanie rachunku bankowego. Niewiele mniej, bo 85% badanych posiadało kartę płatniczą. Potwierdzić należy, że wykształcenie i pozycja zawodowa ma wpływ na poziom wykluczenia finansowego, gdyż wśród studentów odnotowano najwyższy wskaźnik osiągający maksymalną wartość 100%, na drugim miejscu byli pracownicy biurowi 98%, menagerowie 97%, przedsiębiorcy 94%. Najniższy odsetek ubankowionych odnotowano wśród bezrobotnych 83% i emerytów 78%. Także i tutaj płatności gotówkowe wiodły prym i stanowiły 87% ogółu odpowiedzi. Za ledwie 11% dokonywało płatności za pomocą kart płatniczych i 2% korzystało z bonów. Rozwój płatności bezgotówkowych w analizowanym badaniu jest niewystarczający, czego dowodem jest bardzo duży udział gotówki w obiegu. Przy płatnościach powyżej 55 euro, rośnie udział transakcji gotówkowych. Kartami płatniczymi najczęściej realizowano małe kwoty do 50-55 euro [Kozłiński 2013a, s. 29-33].

W kolejnym europejskim badaniu Holendrzy, za pomocą dzienniczek płatności analizowali poziom ubankowienia. Realizacją badania zajęli się A. Kosse, L. Hernandez i N. Jonker z De Nederlandsche Bank** w okresie 2010-2012 r. od 6 września do 5 października 2010 r. W badaniu wzięło udział 7499 Holendrów od 12 roku życia (7147 internetowo, 352 telefonicznie). Z badań wynika, że w 2010 r. 65% Holendrów

* Badanie realizowane przez GfK Hungaria, dodatkowo na grupie 300 gospodarstw domowych przeprowadzono wywiady telefoniczne; szersze informacje dostępne A. Turján, É. Keszy-Harmath, K. Takács, G. Kóczán i É. Divéki, *Nothing is free: A survey of the social cost of the main payment instruments in Hungary*, Magyar Nemzeti Bank, MNB Occasional Papers 93, Budapest 2011, s. 21-24; prezentacja L. Bartha, *Payment habits of the Hungarian households*, 21.06.2011 r. NBP, s. 1-12.

** Badanie realizowane przez Heliview Research; szersze informacje dostępne A. Kosse, L. Hernandez, N. Jonker, *Cash usage In the Netherlands: How much, where, when, who and whenever one wants?*, DNB Occasional Studies Vol, Amsterdam 2012, s. 1-49.

dokonywało płatności gotówkowo, a kartami płatniczymi około 35% badanych. Przeciętnie na zakupy respondenci wydawali gotówką około 12 euro, powyżej tej kwoty płatności dokonywane były kartami płatniczymi. W sklepach spożywczych Holendrzy najczęściej dokonywali płatności gotówką, co stanowiło 80% ogółu odpowiedzi, a około 20% transakcji dokonywanych było kartami płatniczymi. W supermarketach udział transakcji gotówkowych w stosunku do kart płatniczych wyniósł 60% do 40%. Transakcje na stacjach benzynowych dokonywane były w równym stopniu gotówką i kartami debetowymi. Gotówka stanowiła 47% transakcji, karty debetowe 44%, a inne metody dokonywania płatności 9%. Wyniki badań wskazują, że pomimo wzrastającej liczby płatności bezgotówkowych, ciągle niepokojący się duży udział gotówki w obiegu [Kozłiński 2013a, s. 34-41].

Europejskie badania realizowane przez banki centralne w zakresie zwyczajów płatniczych wpisują się jako precyzyjne i dokładne analizy transakcji realizowanych przez mieszkańców danego kraju. Polska również znajduje się w grupie krajów realizując badanie dziennikowe. Realizacja badania nastąpiła w 2011 r. i 2012 r. w okresie październik-listopad 2011 r. oraz styczeń 2012 r. na grupie 1000 osób poprzez wywiady osobiste CAPI*. Przyjmując identyczne kryteria oceny płatności, jak w pozostałych badaniach wynika, że 81,8% Polaków dokonywało płatności gotówką, 16,5% kartami płatniczymi i 1,6% poleceniem przelewu. Polacy gotówką najczęściej dokonują płatności na kwotę 38 zł, kartą debetową 89 zł, kartą kredytową 132 zł, przelewem 164 zł. Kwoty płatności związane są z dominacją tradycyjnego podejście do pieniądza z większą awersją do ryzyka. Rozkład płatności w sklepach spożywczych wyniósł odpowiednio 95% dla płatności gotówkowych i 5% dla kart płatniczych. Przyczynę stanowił brak terminali płatniczych w mniejszych punktach usługowych, co w czasokresie badania związane było z wysokimi opłatami interchange. Poprawa sytuacji nastąpiła przy płatnościach w supermarketach. Relacja udziału płatności gotówką do płatności kartą wyniosła 66% do 34%. Najkorzystniejsza tendencja widoczna była na stacjach benzynowych. Polacy realizowali płatności gotówkowo w 53%, kartami płatniczymi w 47%. Wśród istotnych zmian na uwagę zasługuje wzrost płatności bezgotówkowych w marketach i na stacjach benzynowych, co spowodowało zrównanie poziomu w badanym temacie do mieszkańców Węgier [Kozłiński 2013a, s. 54-61].

* Badanie realizowane przez PBS; szerzej: Kozłiński T., 2013b, *Zwyczaje płatnicze Polaków*, Departament Systemu Płatniczego, Narodowy Bank Polski, Warszawa, s. 1-195.

Rynek usług bankowych w Wielkiej Brytanii jest jednym z najbardziej rozwiniętych na świecie. Jak wskazuje M. Iwanicz-Drozdowska zgodnie z danymi statystycznymi w latach 2008-2009, w Wielkiej Brytanii 6% obywateli nie posiada rachunku bankowego, a 20% społeczeństwa korzysta z dostępnych usług w sposób bardzo ograniczony. Tendencja ta utrzymuje się, gdyż raport *Community Finance Solutions* z 2011 roku, w tym samym zakresie wskazuje, że 95% gospodarstw domowych w Wielkiej Brytanii posiada rachunek bankowy [Iwanicz-Drozdowska 2009a, s. 128].

By zgłębić problem wykluczenia finansowego na gruncie lokalnym, konieczne jest przeanalizowanie innego ośrodka miejskiego poza Polską*. Podejmując próbę analizy problemu na gruncie mniejszych obszarów autorka wybrała okręg Rochdale w Wielkiej Brytanii. Położony w obszarze Wielkiego Manchesteru. Pod względem liczby mieszkańców przytoczony okręg nie może stanowić analizy porównawczej do aglomeracji poznańskiej, ani także miasta Poznań. Aczkolwiek znajduje się w grupie miast powyżej 100 tys. mieszkańców (206,3 tys. mieszkańców), co może pozwolić na dalsze wnioski w zakresie miejsca zamieszkania, lokalnego charakteru w stosunku do poziomu wykluczenia finansowego [Office for National Statistics 2014].

Badanie w Wielkiej Brytanii przeprowadzone zostało w okresie 20 lipiec do 12 sierpień 2010 r. na grupie 301 osób trzema sposobami. Poprzez warsztaty z osobami zagrożonymi wykluczeniem finansowym, wywiady bezpośrednie i badanie sprawdzające warunki materialne respondentów. Wyniki badania wskazały, że 17% mieszkańców Rochdale nie posiada rachunku bankowego (tabela 2.3.1.4). W celu szerszego spojrzenia wskazano na inne miasta w Wielkiej Brytanii. Wskaźnik ubankowienia w badanym obszarze był wyższy aniżeli w całej Wielkiej Brytanii. Analizując wyniki badań *Family Resources Survey* w Wielkiej Brytanii na przełomie 2008 i 2009 r. tylko 3% mieszkańców nie posiadało rachunku bankowego [Dayson, Marchant i Vik 2011, s. 13-14].

* Za najbliższe obszarowo wyniki badań należy uznać dane źródłowe pochodzące z realizacji badań M. Maciejasz-Świątkiewicz na terenie województwa opolskiego wśród osób korzystających z różnych form pomocy społecznej. Niestety nie mogły być podstawą do analizy porównawczej aglomeracji poznańskiej, głównie ze względu na „z góry” wiadomą trudną sytuację materialną respondentów, co przy dążeniu autorki do weryfikacji istnienia problemu i jego determinant na terenie aglomeracji poznańskiej mogłoby zniekształcić opis wykluczenia finansowego w stosunku do danych pochodzących z województwa opolskiego.

Tabela 2.3.1.4. Wykluczenie finansowe w ujęciu lokalnym w Wielkiej Brytanii

Miasta przyjęte do analizy porównawczej				
	Rochdale	Salford	Manchester	Leeds
Liczba mieszkańców	206 300	72 750	486 000	557 875
Próba	301	500	411	410
Wyniki badania				
Brak rachunku bankowego	17%	18%	27%	30%
Brak karty płatniczej	30%	52%	53%	69%

Źródło: opracowanie własne na podstawie [Dayson, Marchant i Vik 2011].

Wśród powodów braku rachunku bankowego, mieszkańców wszystkich wskazanych miast, najczęściej wymieniano odmowę banków do założenia konta, co stanowiło 10% respondentów (tabela 2.3.1.5). Co istotne, prób założenia rachunku było kilka. W ostatnich trzech latach poprzedzających badanie respondenci trzykrotnie podjęli takie inicjatywy, z grupy 30 osób, a moment sporządzania raportu, rachunek posiadało już 17 osób. Niestety, zmuszeni byli do przedłożenia ważnego dokumentu tożsamości lub podjęli decyzję o założeniu innego rodzaju rachunku w instytucji świadczącej podobne usługi. Jak wskazują badania, ze względu na różnorodność kulturową Wielkiej Brytanii jednym z powodów wykluczenia finansowego jest brak dokumentu tożsamości, honorowanego przez banki. Częstym powodem wskazywanym przez badaną grupę był brak środków do dysponowania rachunkiem i stanowił 24%. Najwięcej wskazań, bo 60% odpowiedzi dotyczyły braku rachunku w banku. Deklarowany brak był wynikiem obsługi przez punkty pocztowe (wypłaty emerytur, pozostałych świadczeń) [Dayson, Marchant i Vik 2011, s. 14].

Analizując strukturę płatności mieszkańców Rochdale, którzy aktywnie korzystali z rachunku 95% najczęściej korzystało z karty płatniczej do wypłaty otrzymanego wynagrodzenia, 74% realizowało polecenia zapłaty, 46% korzystało z karty debetowej, możliwość debetu w koncie stanowiło chęć utrzymania rachunku dla 31% badanych.

Tabela 2.3.1.5. Przyczyny braku rachunku bankowego w Wielkiej Brytanii

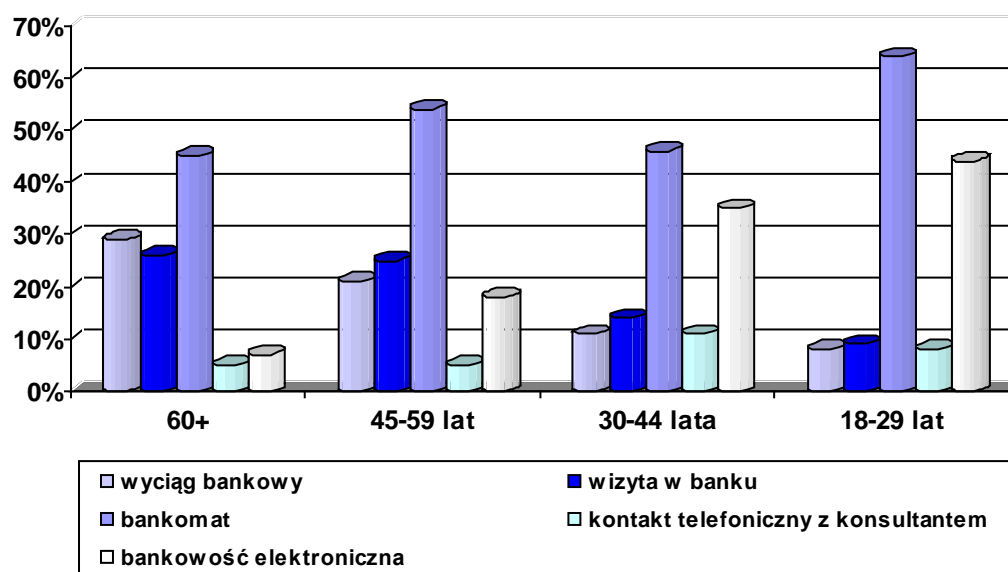
Miasta przyjęte do analizy porównawczej				
	Rochdale (lipiec/sierpień 2010)	Salford (kwiecień 2008)	Manchester (czerwiec 2006)	Leeds styczeń 2004)
Próba badawcza	50	91	112	123
Najczęściej wskazywane przyczyny				
Odmowa założenia	10%	8%	17%	16%
Brak środków finansowych	24%	53%	28%	50%
Korzystanie z usług poczty	60%	30%	51%	26%
Brak dokumentu tożsamość	0%	3%	0%	0%

Źródło: opracowanie własne na podstawie [Dayson, Marchant i Vik 2011, s. 14].

Osoby powyżej 60 roku życia, jeżeli posiadały rachunek osobisty korzystały z niego z w sposób bardzo tradycyjny. Sprawdzanie salda dostępnych środków w bankomacie stanowiło 45% odpowiedzi, w tym celu do oddziału banku udaje się 26% respondentów lub wyczekują za miesięcznym wyciągiem z rachunku 29%. Najbardziej wymienianymi usługami była bankowość internetowa 7% i kontakt telefoniczny z konsultantem 5%. Podobna tendencja obserwowana jest wśród grupy wiekowej 45-59 lat (wykres 2.3.1.1). Sprawdzenie salda w bankomacie to najbardziej popularna forma aktywności finansowej wśród mieszkańców Rochdale niezależnie od wieku. Najbardziej z wizyt w oddziale banku korzystały osoby w wieku 18-29 lat [Dayson, Marchant i Vik 2011, s. 16-17].

W odniesieniu do wcześniejszych analiz, kategoria wieku wpływa na korzystanie z usług finansowych. Wnioskować można, iż na gruncie lokalnym tradycyjne podejście do finansów odczuwalne jest w większym stopniu.

Wykres 2.3.1.1. Kryterium wieku a sposoby sprawdzania salda rachunku bankowego



Źródło: opracowanie własne na podstawie [Dayson, Marchant i Vik 2011, s. 17]; N= 251, lipiec i sierpień 2010.

2.3.2. Inicjatywy promujące korzystanie z usług finansowych i strategie pomocy dla osób nadmiernie zadłużonych

Problem wykluczenia finansowego dotyczy mieszkańców w krajach rozwijających się i rozwiniętych. Według badań i analiz M. Iwanicz-Drozdowskiej niski poziom wiedzy finansowej wynika również z uwarunkowań gospodarczych. W przytoczonych inicjatywach autorka zdecydowała się zwrócić uwagę na kraje europejskie. Wymienione obszary charakteryzują się różnym stopniem ubankowienia i rozwoju gospodarczego. Na kanwie wcześniejszej analizy problemu wykluczenia finansowego w innych krajach*, dokonany zostanie podział na inicjatywy promujące korzystanie z rachunku bankowego i inicjatywy w zakresie zarządzania osobistymi finansami dla osób nadmiernie zadłużonych.

Przykłady działań zostaną przedstawione na przykładzie Austrii, Niemiec, Wielkiej Brytanii, Szwajcarii i Irlandii. W tym celu zestawione zostały inicjatywy na polskim rynku. Analiza działań na tle innych krajów pozwoli na wskazanie kierunku dla Polski.

* Szerzej: Warchlewska A., 2013b, *Wykluczenie finansowe w Polsce na tle krajów wysoko rozwiniętych i krajów rozwijających się*, w: *Funkcjonowanie współczesnej gospodarki rynkowej. Rynek finansowy*, red. Przybylska-Kapuścińska W., CeDeWu, Warszawa, s. 177-199.

Problem zadłużenia jest efektem kilku czynników. Nieregularność uiszczania należności i nadmierna ilość zaciąganych kredytów i pożyczek to dwa najczęstsze powody niekorzystnej sytuacji społeczeństwa, która prowadzi do wykluczenia finansowego. Grupa osób nadmiernie zadłużonych znajduje się w trudnej sytuacji ze względu na czynniki ekonomiczne, gdyż do wysokości osiąganych dochodów determinuje konsumpcję i pozytywną decyzję kredytową. Czynniki demograficzne i społeczne warunkują poziom zadłużenia społeczeństwa w zależności od wieku, ilości osób w gospodarstwie domowym. Nie bez wpływu jest sytuacja makroekonomiczna kraju, determinującą zamożność społeczeństwa na rynku pracy poprzez określenie płacy minimalnej, co w działalności banków determinuje decyzje kredytowe. Poziom akceptowalnego ryzyka przez członków gospodarstwa domowego może istotnie wpływać na decyzje kredytowe i subiektywną ocenę własnej sytuacji finansowej. Niski zasób wiedzy w temacie finansów blokuje możliwości analizy ofert bankowych, nie tylko pod względem ceny.

Według B. Świeckiej [2009 s. 103] nadmierne zadłużenie definiowane powinno być jako „stan w którym dochód gospodarstwa domowego pomimo obniżenia standardu życiowego jest niewystarczający, by uregulować wszystkie swoje zobowiązania przez dłuższy czas”. Osoby uwikłane w „spirale zadłużenia” z powodu niedostatecznej wiedzy o finansach, braku kontroli nad wydatkami, nadmiernej konsumpcji i nazbyt dużej ilości kredytów i pożyczek są przykładem aktywnej formy zadłużenia. Pasywność wynika z czynników zewnętrznych, jak bezrobocie, choroba, rozwód.

Grupa osób o niskich dochodach, mająca problemy na rynku pracy i w większości utrudniony dostęp do usług instytucji finansowych, wymaga pomocy w zarządzaniu finansami osobistymi, a pomoc w zwiększaniu świadomości ekonomicznej jest niezbędna. Z niniejszych rozważań wynika, że nie ma jednego sposobu walki z problemem, gdyż przyczyny i cechy charakterystyczne osób wykluczonych są różne.

Instytucje finansowe działające w Austrii mają w ofercie szereg usług i produktów inwestycyjnych, oszczędnościowych, ubezpieczeniowych. Doświadczenie doradców finansowych w Austrii zwiększa świadomość finansową obywateli, co widać po wzrastającym odsetku osób korzystających z produktów oszczędnościowych. Ogólna kondycja gospodarki pozwala stwierdzić, że rynek usług finansowych w Austrii zaliczany jest do rynków rozwiniętych. Ważne dla wzbudzenia zaufania przez instytucje finansowe jest przedstawianie informacji na temat oferty usług bankowych na stronach internetowych instytucji finansowych, ulotkach i wspomnianych już punktach doradztwa

finansowego. Warto podkreślić, że do roku 2014 Austria nie posiadała regulacji prawnych w przedmiocie tworzenia rachunku bankowego dla każdego obywatela. W celu zmniejszenia poziomu wykluczenia finansowego Austria wprowadziła rachunek bankowy oferowany przez Zweite Sparkasse (rachunek zakładany jest od 21 listopada 2006 r.) [Zweite Sparkasse 2014]. Jest to prosty rachunek bieżący, bez opłat w okresie 4-5 pierwszych lat. Obywatele, którzy posiadają taki rachunek, objęci są opieką Caritas i ARGE Schuldnerberatung. Instytucja pomaga również osobom nadmiernie zadłużonym, oferuje pomoc ubezpieczeniową i oferuje porady prawne. Inicjatywy z zakresu pomocy zarządzania domowym budżetem i finansami osobistymi prowadzone są przez instytucje finansowe i non-profit. Działalność Association for consumer-information (VKI – Stowarzyszenie Austriackich Konsumentów) [Consumers International 2014] pomaga osobom, które potrzebują porad finansowych. Należy podkreślić edukacyjny charakter działania tej instytucji. Taka działalność w dłuższej perspektywie czasowej sprzyja zwiększeniu świadomości finansowej obywateli. Koncepcja takich działań pozwoliła władzom kraju realizować promocję usług finansowych wśród osób młodych. Edukacja miała charakter kursu, gdzie podejmowano tematykę płatności bezgotówkowych, rodzajów operacji bankowych, nadmiernego zadłużenia, racjonalnego planowania wydatków, zaciągania kredytów i jego ewentualnych konsekwencji [Fininc 2015; Kitala 2009, s. 40-44].

Społeczeństwo Austrii, jak wskazuje R. Kitala, boryka się z nadmiernym zadłużeniem z powodu ubóstwa i związanych z tym konsekwencji finansowych. Poziom ogólnego zadłużenia liczony konsultacjami na temat minimalizacji zadłużenia w 2007 r. wyniósł 50 tys. porad. Najczęściej zgłaszały się osoby w wieku 20-50 lat, uzyskujące dochód mniejszy niż 690 euro. Działania mające na celu pomoc osobom wykluczonym skupiają się na edukacji finansowej i umiejętnym zarządzaniu finansami. Pierwszym krokiem była reforma edukacji, dzięki której osoby mniej zamożne mogły podjąć dalszą naukę po uzyskaniu kredytu studenckiego. Prężnie działające organizacje pożytku publicznego poprzez aktywny udział w projektach i rozpowszechnianie informacji o punktach świadczących doradztwo zadłużeniowe poprzez European Consumer Debt Net. Z pomocą restrukturyzacji lub konsolidacji kredytów wychodzi organizacja Schulnerberatungen GmbH [2014]. Porady doradców dotyczą każdej sfery życia, poza prawnymi aspektami. Osoby dotknięte problemem bezrobocia lub zagrożone utratą pracą, objęte są programem *Schulden-Shredder*. Program wspomaga w powrocie na rynek pracy i rynek usług finansowych także byłym więźniom. Edukacji najmłodszego pokolenia

w tym zakresie podjęły się banki oszczędnościowe w Tyrolu. Ryzyko nadmiernego zadłużenia wzrasta, bowiem z osiągnięciem pełnoletniości. Działania podejmowane przez rząd i regulacje legislacyjne mają wspierać konsumentów w ich prawach [Fininc 2015; Kitala 2009, s. 44-47].

Wykluczenie finansowe w Niemczech ma swoje podłoże ustrojowo-polityczne. W głównej mierze na jego poziom wpływa struktura demograficzna. Zamieszkujące tam mniejszości narodowe, jak Romowie, Polacy, czy Włosi, stanowią około 8,5% obywateli. W Niemczech, podobnie jak w Austrii, doradcy finansowi służą pomocą w zakresie usług i produktów finansowych. Działalność instytucji finansowych w Niemczech wspierają ustawy i szereg dokumentów legislacyjnych. Jednocześnie idea zwykłego rachunku bankowego dla wszystkich obywateli jest priorytetem dla rynku niemieckiego. Efektem prac rządowych było stworzenie rachunku bankowego wolnego od zajęcia *Pfändungsschutzkonto* [Verbraucherzentrale 2015] i przyjęcie ustawy regulującej, która od 1 stycznia 2012 roku chroni dłużników. Dotychczasowe przepisy Kodeksu postępowania cywilnego dopuszczały tylko sądową ochronę rachunku bankowego. Takie rozwiązanie, dopasowane do potrzeb osób o najniższych dochodach, mogłoby przyjąć się i na polskim rynku. Jednakże brak promocji i udostępniania informacji na ten temat, przyczynił się do małego zaangażowania instytucji i samych obywateli. Obowiązek wypłaty świadczeń w formie przelewu bankowego to niewątpliwie sposób na minimalizację odsetka osób pozostających poza usługami finansowymi. Dla osób znajdujących się w bardzo trudnej sytuacji życiowej, kiedy inne instytucje finansowe odmówiły założenia rachunku bankowego lub rachunek został zamknięty, Ethik Bank [2014] (agencja Volksbank Eisenberg A, Turyngia) proponował założenie „mikro rachunku”. Warunkiem było dostarczenie zgody komornika lub innego organu wykonującego egzekucję [Kitala 2009, s. 82-86; Warchlewska 2013b, s. 186-188].

Jednym z narzędzi wspierania inicjatywy promocji usług są portale finansowe. Do najważniejszych zalicza się portal *Smava*, która funkcjonuje od marca 2017 r. oraz *Bober*. Klienci mogą poszerzać swoją wiedzę poprzez aukcje, podczas których mogą złożyć swoją ofertę na zakup danego produktu czy usługi. Zasługi na podłożu edukacji ma organizacja Stiftung Warentest. Jest to organizacja, która samodzielnie finansuje swoje działania sprzedając publikacje i wspierana jest dotacjami Federalnego Ministerstwa Ochrony Konsumenta, Żywności i Rolnictwa. Obywatele mogą wybierać i przeglądać oferty banków i instytucji finansowych poprzez elektroniczny kanał dostępu. Inicjatywy promujące dostęp do podstawowego rachunku bankowego od 1995 r. pełni Zentraler

Kreditausschuss (Centralny Komitet Kredytowy) [Deutsche Bundesbank 2014; Kitala 2009, s. 82-84].

Rynek niemiecki podzielił inicjatywy promujące korzystanie z usług finansowych ze względu na wiek odbiorcy. Edukacja szkolna dzięki programowi *Schülerbanking Projekt* pozwala uczniom na zgłębianie wiedzy na temat finansów. Praktyczne podejście pozwoliło na trening podejmowanych decyzji w codziennym życiu. Dążąc do dalszej promocji usług wprowadzono program *Personal Economics-fit für die Wirtschaft*, którego zadaniem jest pomoc w zarządzaniu finansami. Jak słusznie zauważa R. Kitala, skuteczność implementacji programów dla młodzieży i najmłodszych będzie można ocenić w momencie rozpoczęcia ich życia zawodowego i rodzinnego. Niemiecki rynek usług finansowych może pochwalić się wyróżnionym przez UNESCO programem *Sparkassen-SchulServices*, którego działania skupiają uwagę na racjonalne wydatkowanie środków pieniężnych przez najmłodsze pokolenia. Do inicjatywy promocji usług finansowych i edukacji finansowej w Niemczech dołączyły też towarzystwa ubezpieczeniowe. Promocja i edukacja finansowa w Niemczech to kompilacja pomocy ze strony państwa, instytucji finansowych, instytucji non-profit i idei kształcenia w tej materii na poziomie elementarnej nauki [Kitala 2009, s. 85-90; Warchlewska 2013b, s. 188-189].

Rynek usług finansowych w Niemczech dysponuje listą instytucji podejmujących działania doradcze na temat zadłużenia. Zestawienie tychże instytucji znajduje się w bazie internetowej *Adressenverzeichnis der Schuldnerberatungsstellen in Deutschland*. Pomoc ma charakter edukacyjny i wspierający dla osób pokrzywdzonych przez instytucje finansowe. Problem wykluczenia finansowego w głównej mierze spowodowany jest nadmiernym zadłużeniem społeczeństwa. Rozwiązania w zakresie ogłoszenia upadłości konsumenckiej mają pomóc w ponownym dostępie do usług finansowych. Działania prowadzone są przez organizację SCHUFA [2014]. Jest to organizacja działająca na zasadzie biura informacji kredytowej. Do głównych jej zadań należy współpraca z bankami i instytucjami finansowymi poprzez gromadzenie danych o kredytobiorcach. Wspiera społeczeństwo w zakresie podejmowania decyzji kredytowych i podpisywania umów. Daje wskazówki obsługi zobowiązań kredytowych, a do młodego pokolenia kieruje materiały edukacyjne. Do młodzieży z ofertą edukacyjną dociera też organizacja Schuldnerhilfe, kierując propozycję „finansowego prawa jazdy” *FinanzFührerschein* [Schuldnerhilfe 2014]. Kurs edukacyjny pozwala młodym ludziom zdobyć wiedzę z zakresu finansów, potwierdzoną stosownym dokumentem, a wcześniej egzaminem.

Instytucje nadzoru finansowego wraz z podmiotami polityki społecznej w Irlandii podjęły działania walki z problemem od 2006 r. Poświęcono dużo uwagi edukacji finansowej poprzez wspólne działania podmiotów: Combat Poverty Agency [2014], Związku Banków Irlandzkich, Instytucję Nadzoru Finansowego IFSRA, Money Advice and Budgeting Services [MABS 2014] i National Adult Literacy Agency [NALA 2014]. Działalność unii kredytowych na rynku irlandzkich usług finansowych pozwala na szersze dotarcie do obywateli. Oferta podstawowej usługi rachunku bankowego przyczynia się stopniowemu zmniejszaniu się skali zjawiska wykluczenia finansowego.

W dążeniu do minimalizacji skali zjawiska niezbędna jest współpraca rządu i instytucji niezależnych. Inicjatywy stworzenia bezpłatnego rachunku bankowego w 2002 r. i 2005 r. nie powiodły się. Obywatele Irlandii, którzy znajdują się w trudnej sytuacji materialnej, mający dużo zobowiązań finansowych od 1992 r., mogą korzystać ze specjalnego rachunku, dzięki któremu mogą regulować bieżące płatności. Inicjatywa promująca korzystanie z rachunku bankowego powstała przez MABS i unie kredytowe. Rządowe wsparcie dla osób z poza granic Irlandii w 2005 r. pozwala na pośrednictwo MABS w kontakcie z instytucjami finansowymi. Czynnikiem pogłębiającym poziom wykluczenia finansowego w Irlandii jest wprowadzenie opłat. Obciążenia rachunku za jego korzystanie, posiadanie karty debetowej, opłatę skarbową wynoszą około 10 euro rocznie. Do dodatkowych kosztów zaliczane jest 40 euro rocznie za korzystanie z karty kredytowej. Praktyka naliczania opłat za większość posiadanych produktów w dłuższym okresie może pogłębić problem. Wśród inicjatyw edukacyjnych wśród młodzieży w wieku 16-19 lat wskazać należy dwuetapowy cykl spotkań organizowany przez MABS we współpracy z instytucją nadzoru finansowego. Podczas spotkań młodzi ludzie nabywają umiejętności obchodzenia się z pieniędzmi, planowania wydatków i nawyku oszczędzania. Osoby aktywnie korzystające z Internetu mogą poprzez stronę internetową *itsyourmoney.ie* nabyć wiedzę w zakresie usług finansowych. Inicjatywę tę zorganizowała instytucja nadzoru finansowego. Nie zapominając o osobach o najniższym statusie społecznym, bez dostępu do Internetu, oferowana pomoc i centrum informacji dla konsumentów świadczona była w Dublinie. W ramach przeciwdziałania wykluczeniu finansowemu aktywne działania sektora prywatnego wsparły inicjatywy rządowe. Organizacji inicjatyw edukacji finansowej na szczeblu podstawowym i wyższym podjął się Związek Banków Irlandzkich. Wsparcie dla grupy najstarszych obywateli skupia się na pomocy społecznej, aktywności zawodowej, aspektach zdrowotnych, bez konkretnych wskazań, jak zarządzać domowym budżetem [Iwanicz-Drozdowska 2009a, s. 49-52].

Działania Irlandii w zakresie pomocy osobom nadmiernie zadłużonym realizowane są poprzez program rządowy *Money Advice and Budgeting Service* który skupia się na doradztwie w zarządzaniu domowym budżetem, pozyskiwaniu wiedzy, dobraniu usług do indywidualnych potrzeb, współpracy z innymi podmiotami wsparcia. Inicjatywy MABS poprzez działalność na lokalnych rynkach dążą do minimalizacji ubóstwa i równego dostępu do usług finansowych. Kompleksowe podejście do pomocy nadmiernie zadłużonym pomaga realizować programy edukacyjne, podobnie jak w pozostałych krajach. Inicjatywy próbujące rozwiązać kwestie zajęć majątku kredytobiorcy nie zostały sformalizowane przed sądem, choć próbowano pomóc dłużnikom w sytuacji kiedy nie ma już szans na polubowną spłatę zobowiązań finansowych. Instytucje finansowe, włączając się do działań wspierających, przedstawiły program *Keep the wolves from the door* [KRD Credit Union Ltd 2014]. Unie kredytowe w okresie przedsięwzięcznym przestrzegały społeczeństwo przed nieprzemyślanymi decyzjami kredytowymi na lichwiarskich warunkach [Iwanicz-Drozdowska 2009a, s. 55-57].

Gospodarka Szwajcarii jest silnie rozwinięta, potwierdzają to wskaźniki ekonomiczne. Zamożność obywateli przekłada się na wyższy wskaźnik ubankowienia. Ze względu na dobrze funkcjonujące kanały dystrybucji wszyscy mieszkańcy Szwajcarii mogą korzystać z usług finansowych poprzez oddziały banków, kasy, banki regionalne i kantonalne. Działalność instytucji finansowych opiera się na ustawach i dokumentach prawnych. Dobrobyt i zaufanie do instytucji, jakimi są banki, daje obywatelom poczucie bezpieczeństwa. Nad właściwym funkcjonowaniem systemu finansowego, promocją usług finansowych i dalszej edukacji ekonomicznej sprawuje nadzór Federalne Ministerstwo Finansów wraz ze Związkiem Banków Szwajcarii. Działania edukacyjne dla młodzieży skierowane są drogą internetową, poprzez stronę *juniorbank.ch*. Pod względem formalnym, nie ma odrębnych przepisów prawa, które obligatoryjnie wprowadzałby rachunek bankowy dla każdego obywatela. Nie ma takiej konieczności, gdyż w Szwajcarii od najmłodszych lat obywatele korzystają z produktów bankowych. Czynnikiem wpływającym na zmniejszanie odsetka osób zagrożonych wykluczeniem jest brak konieczności utrzymywania minimalnego salda. Inicjatywy prowadzone przez Bank Credit Suisse jak np. *Free Contact Private for young people* [Credit Suisse 2014] zachęcają osoby w wieku 12-20 lat do zakładania rachunku bankowego. Program pozwala na zaznajomienie młodego pokolenia z usługami i produktami bankowymi, nie skupiając uwagi na koszty związane z obsługą rachunku bankowego. Oferta przewiduje prowadzenie rachunku bez kosztów, z atrakcyjnym oprocentowaniem i zapewnia

bezpieczeństwo zgromadzonych środków. Dla osób, które ukończyły 14 rok życia, banki oferują również kartę debetową. Promocja płatności bezgotówkowych przez instytucje finansowe jest działaniem wzorcowym. Dla osób poniżej 20 roku życia Bank UBS promuje korzystanie z konta oszczędnościowego również bez opłat. Program *Pay and save basic offering for young people and students and families and couples* [UBS 2014]. Nakłonienie młodych ludzi do oszczędzania przyczynia się do zwiększenia liczby rachunków bankowych w Szwajcarii. Inicjatywy edukacyjne skierowane są nie tylko do dzieci i młodzieży, ale i do osób dorosłych. To właśnie do nich skierowany jest poradnik *Konsumtiger*, który pomaga wskazać ważne elementy dysponowania własnymi finansami. Portal internetowy *moneybasic.ch* pomaga zaplanować wydatki, a także pozwala zarządzać własnymi finansami. Wpływa to na świadomość finansową w przyszłości. Ważne dla toku kształcenia młodych ludzi jest doskonalenie zawodowe nauczycieli. Inicjatywę rozpowszechniania bankowej terminologii poprzez słownik terminów z dziedziny finansów i bankowości, realizuje UBS Bank. Wychodząc naprzeciw osobom wykluczonym finansowo z powodu niepełnosprawności (upośledzenie wzrokowe) zastosowano specjalne oprogramowanie asystujące, które pozwala na korzystanie z dostępnego słownika. W edukację finansową i inicjatywy promujące korzystanie z usług bankowych włączają się m.in. towarzystwa ubezpieczeniowe, zakłady ubezpieczeń, instytucje rządowe, Giełda Papierów Wartościowych poprzez strategie marketingowe i strony internetowe, co może stanowić wzór do naśladowania w zakresie przeciwdziałania wykluczeniu finansowemu w Polsce [Kitala 2009, s. 112-122].

Rynek szwajcarski, dążąc do rozwiązania problemu nadmiernego zadłużenia, skupia się na uświadamianiu konsumentom ich praw poprzez dostęp do prostych usług bankowych w niskiej cenie. Podobnie jak w Niemczech, Szwajcaria także posiada listę instytucji zajmujących się doradztwem zadłużeniowym. Jest ona dostępna w bazie internetowej *Schuldenberatungsstellen der Schweiz*. Pomoc skierowana jest do osób uwikłanych w „pułapkę zadłużenia” oraz podejmujących próby powrotu do swobodnego korzystania z usług finansowych po ogłoszeniu upadłości konsumenckiej. Nadmierna konsumpcja dóbr luksusowych na kredyt, uważanych za pożądane społecznie prowadzi do nadmiernego zadłużenia. Z problemem konsumpcji na kredyt walczy Kaufmännische Bildungszentrum Lucern [KVLU 2014]. Badania przeprowadzone na tamtejszym rynku wskazują, że zagrożoną grupą są młodzi ludzie pochodzący z rodzin o niższym statusie społecznym, ze względu na złe nawyki i zwyczaje w domu rodzinnym. Projekt *Jugenschuldung Schweiz*, o którym pisze R. Kitala [2009, s.122-125], angażuje wiele

instytucji i organizacji działających w formie porad internetowych i doradztwa osobistego. Dla konsumentów, którzy czują się pokrzywdzeni przez instytucje finansowe przygotowano pomoc na zasadzie mediacji i arbitrażu. Podmiotem nadzorującym tą działalność jest Swiss Banking Ombudsmann [Schweizerischer Banken Swiss Banking Ombudsmann 2014]. Zakres tematyczny inicjatyw mających wspomóc osoby nadmiernie zadłużone wpisuje się w trend niemieckich i austriackich rozwiązań.

Tematyka edukacji finansowej i inicjatyw promujących korzystanie z usług finansowych w Wielkiej Brytanii wymaga silnego wsparcia ze strony rządu. Sektor finansowy skupia się wokół prywatnych podmiotów o charakterze działań marketingowych. Kooperacja działań rządu i instytucji sektora prywatnego może przyczynić się do zwiększenia działań w zakresie zwiększenia poziomu ubankowienia. Zgodnie z danymi Department for Work and Pensions [cyt. za: Kitala 2009, s. 132] w 2006 r. przeznaczono 90 mln GBP na realizację planu edukacji finansowej w Wielkiej Brytanii.

Jak podaje S. Hattenstone [2004] mieszkańcy Wielkiej Brytanii poddani badaniu przez B. Burchell mieli trudności w odczytywaniu wyciągu bankowego, trudności w usystematyzowaniu wiedzy i terminologii w zakresie finansów. Nie korzystali również z usług towarzystw ubezpieczeniowych. Pod względem podstawowego wyznacznika poziomu ubankowienia, jakim jest posiadanie rachunku bankowego, Brytyjczycy są narodem ubankowionym, gdyż tylko 6% badanego społeczeństwa nie posiadało rachunku bankowego. Dane statystyczne wskazały, że racjonalne zarządzanie budżetem domowym i mniejszy udział kredytów dotyczył 8% obywateli uwikłanych w nadmierne zobowiązania finansowe.

Działalność edukacyjna młodzieży polega na ustawicznym toku kształcenia. Zajęcia z planowania wydatków, zarządzania finansami osobistymi czy lokowania oszczędności, pomagają zrozumieć zasady działania produktów i usług na wczesnym etapie życia. Realizacja inicjatyw edukacyjnych realizowana jest przez przedszkola i gimnazja w poszczególnych królestwach Wielkiej Brytanii, wykorzystując dobrowolność treści kształcenia. Wsparcie edukacyjne, poza szkołami, zapewniają instytucje doradztwa finansowego, organizacje non-profit, Department for Work and Pension, Financial Services Authority (Urząd Nadzoru Finansowego) z departamentami edukacyjnymi Walii, Szkocji i Anglii. Działania prowadzone w Walii zakładają zbliżony proces nauczania w ramach programu *Personal and Social Education*. Głównym założeniem instytucji jest monitorowanie losów uczniów po ukończeniu kształcenia na kolejnym

etapie i monitorowanie zdobytej wiedzy na temat finansów. Wskazany program jest jednym w wielu proponowanych na brytyjskim rynku. Działalność władz lokalnych w Szkocji zakłada wsparcie ze strony szkół i kadry dydaktycznej w promowaniu usług finansowych. Chęć przeprowadzenia inicjatywy wyrazili Scottish Executive, Stewart Ivory Foundation, Royal Bank of Scotland i Financial Services Authority. Rząd Irlandii Północnej skupił się na inicjatywach skierowanych do szkół ponadpodstawowych w ramach zajęć z ekonomii i matematyki. Na szeroką skalę prowadzona jest edukacja i promocja usług finansowych poprzez portale internetowe zamieszczone na stronie *bankofengland.co.uk* [2014]. Zamieszczone są tam informacje finansowe na temat banku centralnego, czynników makroekonomicznych i pojęć ekonomicznych (*Target Two Point Zero, Kid's Corner, Made of Money, Pounds & Pence, Inflation Tools*), skierowane do grupy wiekowej 9-18 lat [Nowak 2009, s. 128-133].

Strona internetowa British Bankers' Association (Brytyjskie Stowarzyszenie Bankowców) skupia uwagę obywateli na problemie zadłużenia, oszustw finansowych i ochrony praw konsumentów. Wielka Brytania, włączając instytucje charytatywne w inicjatywy promujące korzystanie z usług finansowych, tworzy pozytywny model walki z wykluczeniem finansowym. Zdaniem inicjatorów, rozdział środków finansowych na rzecz walki z wykluczeniem finansowym na szczeblu lokalnym powinien stać się priorytetem. Za główny cel działań rządu Wielkiej Brytanii w latach 2005-2008 i 2008-2011 przyjęto zmniejszenie liczby osób nieposiadających rachunku bankowego o co najmniej połowę. Pierwszy etap badania pozwolił na wykonanie planu w 60%. Na rynku usług finansowych nie ma obowiązku zakładania rachunków osobistych wśród obywateli. Jak podaje A. Nowak [2009, s. 136], funkcjonuje rodzaj dobrej praktyki bankowej *voluntary agreement* promującej usługi bankowe wśród grup społecznych najbardziej zagrożonych wykluczeniem finansowym. Dalsze inicjatywy pomagające zarządzać finansami osobistymi skupiają się na internetowym dostępie do informacji o bankach, kredytach i rachunkach osobistych poprzez portal *Money Advice Service*. Bardzo ważne dla osób wykluczonych finansowo, jak np. seniorzy, jest dotarcie różnymi środkami komunikacji poprzez broszury i materiały w wersji papierowej, kursy i szkolenia. Badania Department for Work and Pensions przedstawiają istotę przekazu wiedzy osobom starszym, zwracają uwagę na omawiane treści i promocję aktywnego uczestnictwa w zajęciach edukacyjnych. Na grupie najstarszego pokolenia skupia swoją uwagę organizacja non-profit Pensions Advisory Services [2014].

Dzięki działalności edukacyjnej seniorzy mogą czuć się pewniej na rynku usług ubezpieczeniowych, świadczeń emerytalnych. Godną uwagi jest działalność instytucji non-profit Funding Education [Funding Education 2014], która została założona przez J. Rowlinsona. Jej zadaniem jest zachęcenie do różnych inicjatyw pomocnych w sfinansowaniu edukacji swoich dzieci, jak renegocjacje warunków umowy kredytowej (oszczędność środków na edukację potomstwa), wykupienie polisy, systematyczność oszczędzania.

Przedstawione inicjatywy skupiały się na programach krajowych w danym państwie. Na podstawie analizowanego we wcześniejszych fragmentach pracy okręgu Rochdale w Wielkiej Brytanii warto poddać analizie inicjatywy o zasięgu lokalnym. Działania przeciwdziałania wykluczeniu finansowemu opisane zostały w strategii na lata 2010-2013 *Financial Inclusion Strategy and Action Plan*. Polityka rządu, wsparcie instytucji prywatnych i non-profit wspomaga na gruncie lokalnym zakładanie rachunków bankowych. Pomoc w zakresie zakładania rachunków bankowych lokalnej społeczności oferuje The Energy Efficiency Officer of Rochdale [Dayson, Marchant i Vik 2011, s. 53] poprzez współpracę z instytucjami finansowymi.

Przyjaznym bankiem dla osób wymagających pomocy w założeniu rachunku bankowego jest Royal Bank of Scotland. Istnieje możliwość założenia rachunku nawet w sytuacji, kiedy obywatel nie posiada dowodu tożsamości [Royal Bank of Scotland 2015]. Niezbędne jest przedłożenie umowy najmu mieszkania czy rachunku za energię. Współpraca sektora usług energetycznych i banku skupia się na pomocy w zmniejszaniu wysokości rachunków za energię i media, poprzez ustanowienie poleceń zapłaty. Pozytywna i niosąca wymierne skutki dla klientów współpraca pomiędzy sektorem publicznym i prywatnym wpływa na zmniejszenie skali problemu wykluczenia finansowego.

Oferty kredytów i produktów oszczędnościowych lokalnie działających instytucji jak Moneywise Credit Union pozwala na wysunięcie oferty z niższym oprocentowaniem kredytu lub korzystniejszego oprocentowania depozytów. Głównie taka inicjatywa obejmuje pracowników szpitali, urzędów i szkół. Inicjatywy promujące edukację finansową obejmuje możliwość ubezpieczenia mieszkań socjalnych w niedrogim pakiecie ubezpieczeń. W przeciwdziałaniu wykluczenia finansowego wykorzystywane są czynniki polityczne, finansowe oraz najlepsze praktyki w zakresie pomocy socjalnej. W ramach edukacji finansowej organizowane są szkolenia i kursy na temat planowania i umiejętnego zarządzania finansami osobistymi. Inicjatywy promujące usługi finansowe

organizowane są dla wszystkich grup wiekowych przez: Hopwood Hall Further Education College, Hollingworth Business and Enterprise College, Adult Community Training Centre, Workers Educational Association. Lokalne działania mają na celu pomoc mniejszościom narodowym w dostępie do usług finansowych poprzez doradztwo i wsparcie socjalne [Dayson, Marchant i Vik 2011, s. 46-57].

Inicjatywy wśród lokalnej społeczności idealnie oddają charakter angielskiej gospodarki. Holistyczne podejście do problemu wydaje się być najkorzystniejsze. Niewątpliwie działania w krajach europejskich, a szczególnie skandynawskich, są szeroko rozwinięte na gruncie relacji łączenia sektorów prywatnego i publicznego w imię poprawy sytuacji badanego obszaru.

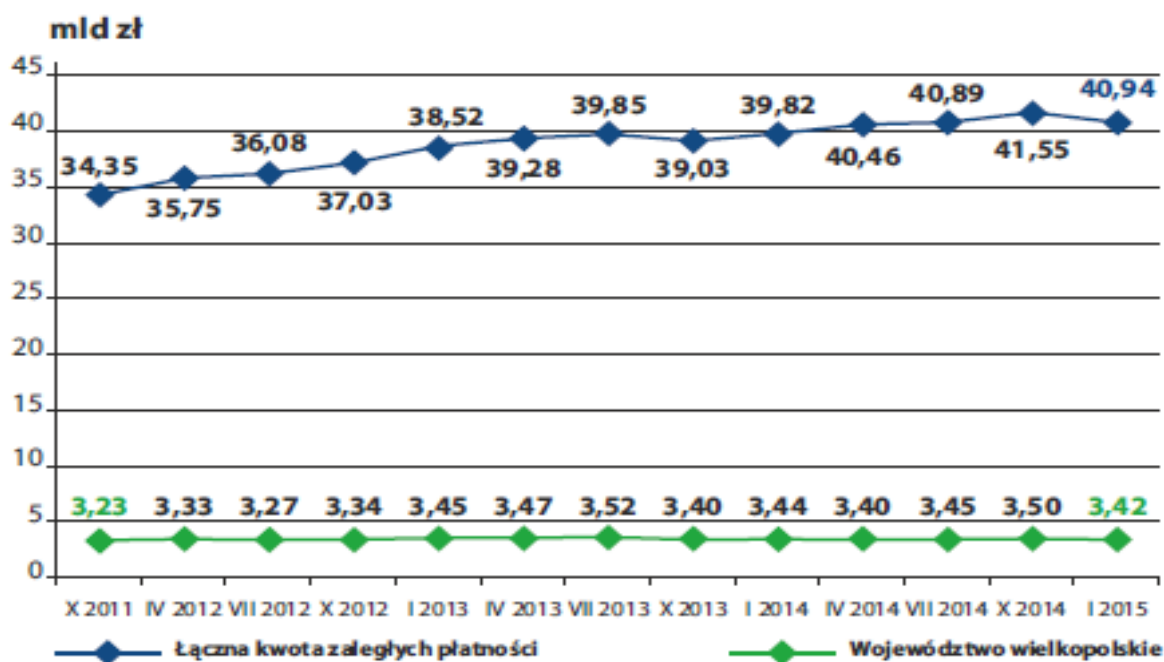
Rozwiązania brytyjskiego rynku skupiają się na promocji antylichwiarskiego pożyczania pieniędzy i edukacji finansowej. Inicjatywa *Debt on Our Doorstep* prowadzi działania w oparciu o współpracę z organizacjami lokalnymi i społecznymi grupami wsparcia. [Church Action on Poverty 2014]. Kampania wspierająca osoby borykające się z problemem nadmiernego zadłużenia jest częścią międzynarodowego ruchu i wspierana jest przez Komisję Europejską. Pomoc osobom nadmiernie zadłużonym oferuje również Związek Bankowców British Bankers' Association. Inicjatywy skierowane są dla dzieci, młodzieży i dorosłych. Najmłodsze pokolenie (8-13 lat) w ramach programu *Fun with Money* uczy się zarządzania finansami i poznaje terminologię z zakresu ekonomii. Współpraca sektora publicznego i prywatnego pozwoliła ukierunkować działania wspierające osoby dorosłe, których zobowiązania kredytowe nie pozwalają na zapłatę dzierżawy [Nowak 2009, s.143-144].

Sytuacja osób nadmiernie zadłużonych w Polsce nie należy do najkorzystniejszych. Według Raportu *InfoDług* ze stycznia 2015 r. łączna kwota zadłużenia Polaków wyniosła 40,94 mld zł (stan na koniec grudnia 2014 r.). W stosunku do roku poprzedzającego wzrosła o 1,1 mld zł. Wyniki badania przedstawiają pozytywne zmiany w zakresie zmniejszenia się liczby osób posiadających przeterminowane długi. Odnotowano spadek długów przeterminowanych o ponad 613 mln zł [BIG InfoMonitor 2015].

Na poprawę sytuacji wpływa korzystna sytuacja gospodarcza. Polskie społeczeństwo przywiązuje większą uwagę do regularności spłat. Poprawę zawdzięczać można między innymi organizacji SKEF, która we współpracy ze spółdzielczymi kasami oszczędnościowo-kredytowymi zaczęła tworzyć Ośrodki Doradztwa Finansowego i Konsumentckiego [SKEF 2014].

Zadłużenie Wielkopolan na koniec grudnia 2014 r. stanowiło 8% całości zaległych zobowiązań Polaków (wykres 2.3.2.1). Łączna kwota długów wyniosła 3,42 mld zł. Zaległe płatności wynikały przede wszystkim z niezapłaconych rachunków za czynsz, energię elektryczną, gaz, usługi telekomunikacyjne, alimentów, rat kredytów. Niestety zobowiązania mieszkańców zwiększyły się od 2011 roku i Wielkopolska znajduje się wśród pięciu najbardziej zadłużonych województw, przy średnim zadłużeniu klienta w wysokości 17 640 zł. Wzrost łącznej kwoty zadłużenia na terenie województwa może być powodem nieumiejętnego zarządzania budżetem domowym, zbyt dużymi kosztami życia. Wobec wskazanych warunków, dążenie do zaspokojenia bieżących potrzeb kosztem zadłużenia jest problemem natury egzystencjalnej.

Wykres 2.3.2.1. Zadłużenie mieszkańców Wielkopolski w okresie 2011-2015



Źródło: [BIG InfoMonitor 2015, s. 78].

Weryfikując działania krajów zachodnich, niezależnie od stopnia rozwoju gospodarczego, wyznaczyć można działania, które są elementem istotnym w pomocy osobom z trudnościami w spłacie zobowiązań:

1. konsultacje (porady doradców, ekspertów),
2. edukacja finansowa, szczególnie dla młodego pokolenia,
3. pomoc w zarządzaniu finansami,
4. edukacja poprzez banki oszczędnościowe (przykład Austrii, Niemiec),

5. pomoc dla pokrzywdzonych przez instytucje finansowe,
6. ogłoszenie upadłości konsumenckiej,
7. zwiększanie świadomości poprzez ułatwienie dostępu do prostych usług bankowych,
8. promocja i akcje społeczne antylichwiarskiego pożyczania pieniędzy,
9. ścisła współpraca sektora publicznego i prywatnego.

W opinii autorki, wymienione działania są realizowane na polskim rynku. Poprawy działań, jeżeli konieczne, należy upatrywać w ścisłej współpracy sektora publicznego i prywatnego oraz rozpowszechnienia działań i możliwości związanych z ogłoszeniem upadłości konsumenckiej. Działania rządu w 2014 r. w sprawie nowelizacji Ustawy o upadłości konsumenckiej przyniosły znaczące ułatwienia dla konsumentów po stronie kosztów. Fakt złożenia wniosku i rozpoczęcia procedury, nie powoduje odrzucenia z tytułu braku wystarczających środków finansowych. Zmiana procedury upadłości konsumenckiej z 2009 r. niewątpliwie daje szansę konsumentom nie prowadzącym działalności gospodarczej, na rozwiązanie trudnych finansowo sytuacji. Pomoc ze strony państwa, to jedno z narzędzi, które w całościowym poglądzie problematyki wykluczenia finansowego, z powodu nadmiaru zobowiązań, daje szansę na rozwiązanie części problemu.

Działania w temacie likwidacji Bankowego Tytułu Egzekucyjnego, zgodnie z orzeczeniem Trybunału Konstytucyjnego mają postawić klienta z trudnościami spłaty zobowiązań kredytowych na pozycji równej wobec wierzyciela w stosunku prawnym wobec sądu. Wejście w życie wyroku nastąpi w sierpniu 2016 r. wpłynie na zwiększenie możliwości prawnych obrony dla klientów z trudnościami finansowymi. Do tego czasu mogą przyjąć linię obrony w momencie prowadzonej egzekucji [Trybunał Konstytucyjny 2015].

Weryfikując działania w zakresie minimalizacji zjawiska wykluczenia finansowego w Polsce i krajach Unii Europejskiej, wskazać należy rosnący problem migracji w latach 2010-2015 i związane z nim skutki natury społecznej, kulturowej, religijnej czy ekonomicznej. Fala imigracji w latach 2014-2015 to przejaw kryzysu migracyjnego w Europie od II wojny światowej. Sytuacja gospodarcza i polityczna mieszkańców krajów objętych walkami zbrojnymi zmusza ich do ucieczki z powodu zagrożenia życia, zdrowia i wolności [UNHCR 2015].

Problematyka przyznawania statusu uchodźcy ma przede wszystkim podłoże prawne i polityczne, co wynika z zobowiązań międzynarodowych, jak Konwencja

Genewska z 1951 r. [Dz. U. z 1991 r. Nr 119, poz. 515 i 516], Protokół Nowojorski z 1967 r. [Dz. U. z 1991 r. Nr 119, poz. 517 i 518] i Konwencja o Ochronie Praw Człowieka i Podstawowych Wolności z 1950 r. [Dz. U. z 1993 r. Nr 61, poz. 284 i 285, z 1995 r. Nr 36, poz. 175, 176 i 177, z 1998 r. Nr 147, poz. 962 oraz z 2002 r. Nr 127, poz. 1084]. Zmiany regulacji prawnych postępują wraz z sytuacją gospodarczą danego kraju. W Polsce aktualnie obowiązującym aktem prawnym, który określa charakter pomocy uchodźcom jest Ustawa o udzielaniu cudzoziemcom ochrony na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej [Dz. U. z 2015 r., poz. 1607] oraz Ustawa o cudzoziemcach [Dz. U. z 2013 r., poz. 1650].

Przyznanie statusu uchodźcy wymaga działań ze strony państwa na rzecz asymilacji na danym terytorium. Zasadniczymi elementami pomocy jest odpowiednia polityka przestrzenna, integracja na rynku pracy, edukacja, znajomość języka kraju przyjmującego, zapewnienie dostępu do ochrony zdrowia, pomocy społecznej i dostępu do usług i produktów na rynku finansowych. Dyskryminacja uchodźców w dostępie do podstawowego rachunku bankowego utrudnia codzienne funkcjonowanie i realizację bieżących płatności. Na polskim rynku, zgodnie z Ustawą o praniu brudnych pieniędzy, obowiązuje identyfikacja osób poprzez dokument tożsamości (dowód osobisty lub paszport). Dla osób ubiegających się azyl, bariery formalne w instytucjach finansowych mogą być przyczyną wykluczenia finansowego.

Chęć korzystnego rozwiązania obserwuje się na rynku niemieckim. Trwające prace nad nowelizacją prawa bankowego mają wspomóc uchodźców, emigrantów zarobkowych i osoby bezdomne, w zakresie dostępu do podstawowego rachunku bankowego. Projekt zakłada, że osoby posiadające pozwolenie na pobyt, powinny mieć prawo dostępu do usług bankowych w wybranej przez nich instytucji. Rachunek służyć będzie dokonywaniu niezbędnych transakcji, bez możliwości jego debetowania. Pozytywne reakcje wyraziło Stowarzyszenie Niemieckich Organizacji Konsumentów (VZBV), zaznaczając, że utrata miejsca zamieszkania nie będzie w przyszłości oznaczała utraty rachunku [Rycicka 2015].

2.3.3. Działania promujące realizowanie płatności gotówkowych

Analiza obrotu bezgotówkowego jako jednego z obszarów wykluczenia finansowego, wymaga weryfikacji elementów systemu płatniczego w Polsce i innych krajach europejskich. Obrót bezgotówkowy i obieg gotówkowy to elementy nawzajem się

uzupełniające, wobec czego istotność obrotu bezgotówkowego wynikać musi z płatności gotówkowych.

Działania w zakresie upowszechnienia obrotu bezgotówkowego w społeczeństwie prowadzi Narodowy Bank Polski. Inicjatywa *Akademii Dostępne Finanse* wpisuje się w działania mające na celu minimalizację wykluczenia finansowego w analizowanym obszarze. Jak podaje A. Tochmański [2013] istotą płatności bezgotówkowych jest dwustronność transakcji, która wymaga posiadania rachunku bankowego zarówno przez płatnika i beneficjenta.

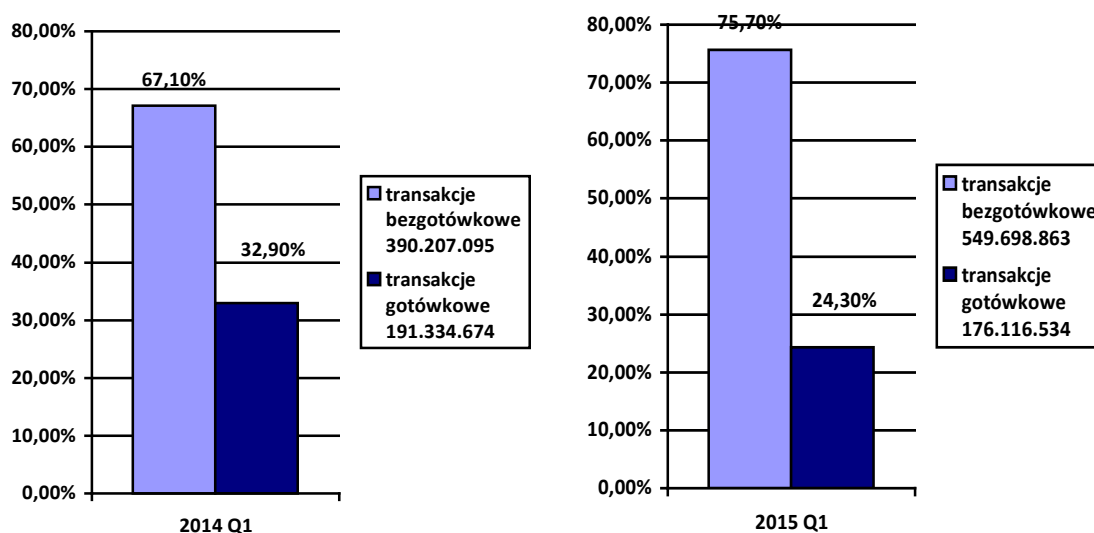
Ocena stanu ubankowienia w Polsce i innych krajach europejskich, pod względem ilości transakcji wykonywanych kartami płatniczymi, wskazuje na trudności w realizacji, aczkolwiek próby poprawy sytuacji na rynku usług finansowych są podejmowane. Obserwuje się rozwój rynku usług płatniczych (wykres 2.3.3.1). Korzystne zmiany zaszły w przypadku liczby transakcji bezgotówkowych wykonanych kartami płatniczymi. W I kw. 2015 r. odnotowano wzrost o 8,6 p.p. w stosunku do I kw. 2014 r. W ogólnej wartości transakcji przy użyciu kart płatniczych dominują transakcje gotówkowe (wypłaty w bankomatach, wypłaty w sklepach i kasach banków). W stosunku do I kw. 2014 r. udział transakcji gotówkowych wzrósł o 4,4 p.p. [NBP 2015b, s. 12-15].

Zgodnie z Ustawą o Narodowym Banku Polskim art. 3 ust. 2 pkt 1 i 7 [Dz. U. z 2013 r. poz. 908], to właśnie Narodowy Bank Polski jest instytucją, której jednym z zadań jest organizacja rozliczeń pieniężnych i rozwój całego systemu bankowego. W celu przeciwdziałania wykluczeniu finansowemu ważne są wszystkie pełnione funkcje NBP: operacyjna, nadzorcza, regulacyjna i funkcja inicjatorska. Ta ostatnia wpływa na szereg działań we współpracy z sektorem bankowym, Związkiem Banków Polskich, Zespołem Roboczym ds. Opłat Interchange i Koalicją na rzecz Obrotu Bezgotówkowego.

Działania NBP mające na celu upowszechnienie obrotu bezgotówkowego skupiają się na kilku inicjatywach. Realizacja *Strategii rozwoju obrotu bezgotówkowego w Polsce na lata 2009-2013* określana jest jako pierwszy krok do zastosowania rekomendacji Europejskiego Banku Centralnego w sprawie rozwoju obrotu bezgotówkowego. Program określał cele główne i cele szczegółowe dotyczące działań legislacyjnych, usunięcia barier dostępu do usług bankowych i rozwój infrastruktury. Ostatecznie program nie został formalnie zaakceptowany na szczeblu rządowym, gdzie zmieniono również samą nazwę na *Program rozwoju obrotu bezgotówkowego w Polsce na lata 2011-2013*. Dalsze uzupełnienia w konsekwencji dały początek dokumentowi strategicznemu na lata 2014-2020. Dokument zawiera takie same cele, co program pierwotny, jednakże przekształcił

się w projekt nierządowy. Realizacja postawionych zadań odbywać się ma przy udziale instytucji finansowych i sektora bankowego, a rząd pełnić będzie funkcje doradcze. Przyjęte cele do realizacji promują obrót bezgotówkowy poprzez standard EMV (standard odpowiadający za autoryzację płatności kartami płatniczymi Europay, MasterCard, Visa) wprowadzenie płatności zbliżeniowych do 50 PLN, aktywizacja osób starszych poprzez rachunki bankowe skierowane specjalnie do tej grupy społecznej, dofinansowania terminali POS, działania edukacyjne i redukcję opłat kartowych interchange [Klepacz 2013, s. 175-184].

Wykres 2.3.3.1. Udział transakcji bezgotówkowych i gotówkowych przy użyciu kart płatniczych I kw. 2014 i I kw. 2015 r.



Źródło: [NBP 2015b, s. 13].

Istotą programu regulującego opłaty *interchange* jest zwiększenie liczby osób dokonujących płatności kartą płatniczą w jak największej liczbie punktów handlowo-usługowych bez względu na kwotę. Zgodnie z decyzją z grudnia 2006 r. Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumenta [UOKiK 2014] został wydany zakaz praktyki pobierania opłat za transakcje bezgotówkowe kartami płatniczymi Visa i MasterCard przez banki i organizacje kartowe. Zgodnie z obowiązującym prawem polskim, Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów [Dz. U. z 2015 r., poz. 1634] i prawem międzynarodowym takie działania naruszają porozumienia ograniczające konkurencję. Prace nad dostosowaniem się do wymogów UOKiK rozpoczęła grupa specjalistów NBP i ZBP. Wskazane działania zostały zawarte w *Programie redukcji opłat kartowych*

w Polsce [NBP 2012]. Do najważniejszych zadań mających wpłynąć na upowszechnienie obrotu bezgotówkowego miały być stopniowe obniżki stawek opłat *interchange* w każdym roku rozpoczynając od 2012 r. Założenia programu wskazywały na pierwszą bezwarunkową obniżkę, kolejne wynikać miały z rozwoju obrotu bezgotówkowego w Polsce, a prognozy do 2017 r. wynoszą odpowiednio 0,7% dla kart debetowych i 0,84% dla kart kredytowych i obciążeniowych (detal). Prace Zespołu Roboczego ds. Opłat Interchange nad projektem, pomimo braku formalnej akceptacji rządu, w konsekwencji dały pozytywne skutki dla polskiego rynku usług płatniczych. Stopniowe obniżki zastąpiono jednorazowym spadkiem opłat *interchange* do 0,5%, co reguluje Ustawa o usługach płatniczych [Dz. U. z 2013 r., poz. 1271].

Rozpoczęcie działań przez NBP pozwala kontynuować wcześniej podjęte inicjatywy promujące korzystanie z płatności bezgotówkowych. Możliwość dokonywania drobnych płatności w formie transakcji bezgotówkowych może stopniowo zmniejszyć wykluczenie społeczeństwa w zakresie usług płatniczych [Klepacz 2013, s. 185-196].

Do działań promujących realizowanie płatności bezgotówkowych zaliczyć należy *Akademii Dostępne Finanse*. Inicjatywa realizowana jest wspólnie przez NBP, ZBP i BFG. Działalność *Akademii Dostępne Finanse* przewidziana była na lata 2012-2015 i opierała się na spotkaniach lokalnych społeczności z Ambasadorami Obrotu Bezgotówkowego. Rolę Ambasadorów pełnią najczęściej pracownicy oddziałów okręgowych NBP. Inicjatywa opiera się na szerzeniu edukacji finansowej wśród osób powyżej 65 roku życia. Harmonogram spotkań obejmuje cztery lata od 2012 r. do 2015 r. Poprzez warsztaty i wykłady otwarte dla uczestników Uniwersytetu Trzeciego Wieku w Szczecinie pod nazwą *Dostępne finanse w STU* oraz inicjatywę o charakterze kulturalnym *A konto może mieć każdy*, szerzona jest informacja na temat podstawowych usług bankowych pomocnych w codziennym życiu. Konsekwencją takich działań jest wzmożona aktywność instytucji finansowych i analizy oceniające funkcjonowanie systemu płatniczego [Klepacz 2013, s. 196-198].

Wśród inicjatyw umożliwiających korzystanie z płatności bezgotówkowych warto przytoczyć działania krajów zachodnich jako przykład możliwych rozwiązań w zwiększaniu aktywności finansowej.

W Wielkiej Brytanii najprostszą metodą zwiększenia aktywności finansowej jest postęp techniki w dokonywaniu transakcji. Powszechny dostęp do usług nie stanowi barier dla brytyjskiej społeczności. Inicjatywą zwiększającą obrót bezgotówkowy jest portal internetowy *electronic-payments*, który pomaga poszerzyć wiedzę na temat

sposobu realizacji płatności. Instytucją, która wspomaga działania promocyjne jest British Bankers' Association poprzez udostępnianie i rozpowszechnianie informacji na temat rozliczeń bezgotówkowych i ich dostępności na swojej stronie internetowej [Nowak 2009, 144-146].

Największe nasycenie transakcji bezgotówkowych obserwuje się w Szwajcarii. Około 99,8% wszystkich transakcji stanowią płatności bez użycia gotówki. Wysoka świadomość ekonomiczna istotnie wpływa na wysoki wskaźnik ubankowienia. Wygodna forma dokonywania płatności, jak polecenie zapłaty, jest powszechnie stosowaną w codziennych rozrachunkach. Ta prosta i popularna usługa w Szwajcarii, w Polsce nadal wydaje się być niszową. Jak wskazuje R. Kitala organizacją prężnie działającą w zakresie promocji obrotu bezgotówkowego jest Verein Schuldensanierung Bern. Poprzez udostępnianie informacji na temat usług i produktów sektora finansowego zwiększają zasób wiedzy społeczeństwa. Aktywność współpracy z organizacjami non-profit poprzez doradztwo finansowe zmierza do upowszechnienia innowacyjnych form płatności, poprzez płatność telefonem komórkowym [Kitala 2009, s. 125-127].

Współpraca sektora bankowego z podmiotami oferującymi usługi energetyczne czy telekomunikacyjne wpływa na rozwój bezgotówkowych form płatności. Korzyści społeczne z tytułu korzystania z polecenia zapłaty powodują wzrost zainteresowania tym sposobem płatności. Dodatkowe usługi, promocje i zwiększająca się liczba firm umożliwiająca płatności tą drogą wpływa na rozwój obrotu bezgotówkowego w Niemczech. Formy promocji i krzewienie edukacji w zakresie obrotu bezgotówkowego prezentuje organizacja Stiftung Warentest [2014].

Jak podaje M. Iwanicz-Drozdowska [2009a, s. 57-58], działalność w zakresie obrotu bezgotówkowego w Irlandii została przedstawiona poprzez rekomendację w zakresie korzystania z nowoczesnych technologii. *Narodowa Strategia e-Płatności* i instytucje finansowe w Irlandii dążą do zmian zwyczajów płatniczych. Kluczowa rola przypadła Irlandzkiej Organizacji ds. Usług Płatniczych (IPSO) [2014]. Istotą jej działań jest upowszechnienie dostępu do płatności bezgotówkowych wśród wszystkich grup społecznych w całej Irlandii.

Promocja płatności w formie bezgotówkowej realizowana jest intensywnie przez środowisko banków spółdzielczych w Austrii. Warto zaznaczyć, iż dzięki postępowi technologicznemu społeczeństwo austriackie coraz częściej korzysta z usług finansowych, w tym szczególnie bankowych, poprzez kanały bankowości elektronicznej i mobilnej. Stały dostęp do swojego rachunku i bieżąca kontrola wydatków poprzez

usługę *Net account service* (usługa Banku Raiffeisen Zentralbank AG i Bank of Austria) wpływa na popularyzując obrotu bezgotówkowego. Dużą popularnością cieszą się płatności dokonywane telefonem komórkowym. Otwartość Austriaków na nowoczesne technologie wynika z wysokiej świadomości ekonomicznej, do czego dąży i Polska [Kitala 2009, s. 47-48].

Prace Komisji Europejskiej w zakresie jednolitego rynku usług płatniczych to między innymi przygotowany pozalegisłacyjny dokument „*Zielona Księga – W kierunku zintegrowanego europejskiego rynku płatności realizowanych przy pomocy kart płatniczych, przez Internet i za pośrednictwem urzędzeń przenośnych*” [KOM(2011) 941]. Dokument zawiera informacje na temat sytuacji na rynku kart płatniczych, płatności internetowych i usług mobilnych. Dyrektywa Komisji Europejskiej i Rady 2014/92/UE [Dz. U. L 257/214] przewidywała inicjatywy, które finalnie mogą zminimalizować niski poziom ubankowienia poprzez nałożenie na kraje UE obowiązku zapewnienia dostępu do strony internetowej, gdzie każdy obywatel może dokonać porównania opłat za prowadzenie rachunku bankowego. Kraje UE nałożyły na dostawców usług płatniczych możliwość przeniesienia rachunku, w sytuacji jego posiadania przez klienta u dostawcy usług płatniczych na terenie Unii Europejskiej. Dalsze postulaty dotyczyły szerzenia wiedzy ekonomicznej, udostępniania podstawowego rachunku płatniczego dla wszystkich obywateli UE [NBP 2013, s. 92].

Obszar wykluczenia płatniczego jako część składowa wykluczenia finansowego dotyczy dostępu do wiedzy i narzędzi usług płatniczych. Zwiększenia obrotu bezgotówkowego nie można rozpatrywać w sytuacji pozostawiania poza sferą usług bankowych. Zgodnie z przyjętą terminologią w rozdziale pierwszym, na rynku działają instytucje, które aktywnie wspierają rozwój płatności bezgotówkowych. Działanie w ramach włączenia finansowego rozpatrywane jest z punktu organizacji non-profit i zwiększania szans na dostęp do usług płatniczych. Jak wynika z wcześniejszych analiz, włączenie finansowe rozpoczyna się od momentu zaspokojenia potrzeb finansowych w stopniu pozwalającym na kolejny krok, jakim jest dostęp do rachunku bankowego, niezależnie od kosztów z nim związanych. Rozpatrując problem w kategoriach obszarowych, zwiększenie obrotu bezgotówkowego następuje od momentu włączenia finansowego. Zwiększenie obrotu bezgotówkowego powinno być rozpatrywane dopiero od momentu posiadania rachunku bankowego i karty płatniczej.

Instytucją wspierającą działania na rzecz zwiększenia poziomu włączenia finansowego poprzez obrót bezgotówkowy na terenie Unii Europejskiej jest organizacja

European Foundation for Financial Inclusion (EUFFI). Jest to organizacja non-profit, która swoim zasięgiem obejmuje działania wśród grupy osób z niskim poziomem dochodów, osób starszych, niepełnosprawnych, więźniów i innych grup, którzy nie korzystają z podstawowych usług bankowych. Rozpoczęcie działalności w 2010 roku stanowiło początek szeregu badań na temat włączenia finansowego. Raport *Financial inclusion and new means of payment* [EUFFI 2014] przedstawia wyniki badań i założenia działań we Włoszech, Polsce, Szwecji i Wielkiej Brytanii. Badanie przeprowadzono w okresie luty-kwiecień 2013 r. Wyniki badania w głównej mierze wskazały na dużą potrzebę edukacji wśród docelowych grup odbiorców. Rozwiązania drobnych płatności kartami typu *prepaid*, wprowadzone we Francji i Wielkiej Brytanii, mogą pomóc zwiększyć obrót bezgotówkowy. Niektóre propozycje mogą budzić kontrowersje, pomimo jasno określonego celu badania. W Szwecji wprowadzono przedpłaty za korzystanie z nowych rodzajów toalet poprzez elektroniczne formy płatności i przedstawienia kodu potwierdzającego opłatę – wiadomości SMS na smartphone. Nie są brane pod uwagę pozostałe modele telefonów. Rozwiązanie nie wpływa korzystnie na minimalizację wykluczenia o charakterze finansowym i społecznym, a na pewno cyfrowym. Trudności osób starszych, brak stałego adresu zameldowania, czy niskie dochody i przede wszystkim brak zaspokojenia podstawowych potrzeb fizjologicznych, niewątpliwie stanowią podstawy braku wzrostu obrotu bezgotówkowego [EUFFI 2014]. Sukcesy i porażki w działaniach zmierzających do upowszechnienia obrotu bezgotówkowego mają wspólnie wypracować najlepsze rozwiązania i doprowadzić do wykorzystania korzystnych narzędzi i uniwersalnych implementacji. Polski rynek usług bankowych niewątpliwie stopniowo dąży do wzrostu obrotu bezgotówkowego, aczkolwiek w analizowanej problematyce wykluczenia finansowego pierwszoplanowym działaniem jest pierwotny lub wtórny dostęp do usług płatniczych.

Rozdział 3

Działania sektora bankowego na rzecz przeciwdziałania wykluczeniu finansowemu w Polsce

3.1. Społeczna odpowiedzialność instytucji finansowych

Działalność instytucji finansowych powinna oparta być na zaufaniu publicznym. Istotą dobrej reputacji i zaufania do instytucji sektora finansowego są długotrwałe relacje z otoczeniem i finalny sukces. W działalności banku ważne jest zachowanie wysokiej jakości działania i jej przejrzystości, by w konsekwencji uniknąć negatywnych opinii. Banki przez swoje działania wpływają na otoczenie, a ich efekt może pogłębiać problemy ekonomiczno-społeczne lub wręcz przeciwnie, pomaga rozwiązać nurtujące ich problemy. W latach 2007-2009 przyjęte modele w szacowaniu ryzyka podjętych działań nie zabezpieczyły sektora bankowego przed błędnymi decyzjami w zarządzaniu, niedostateczną procedurą czy nadmiernym optymizmem, powodując przewartościowanie aktywów. Wynikiem złych decyzji i błędnych założeń instytucji finansowych na świecie jest utrata zaufania społecznego.

Skutki kryzysu finansowego lat 2007-2009 dotknęły instytucje finansowe w Polsce i spowodowały pojawienie się postulatów zastrzegających regulacje nadzoru, zwiększenia przejrzystości działania oraz międzynarodowej współpracy podmiotów regulujących i nadzorujących rynek [Iwanicz-Drozdowska 2009b]. Banki, jako instytucje zaufania publicznego kierują się w swoich działaniach przepisami prawa. Wskazuje się między innymi na pełnienie funkcji dostawcy płynności, niemożność lokowania powierzonych środków pieniężnych w niepewne aktywa oraz rozwój gospodarczy poprzez kredytowanie. W celu utrzymania zaufania publicznego, nadzór bankowy poddaje szczegółowej analizie działalność każdego podmiotu objętego ochroną. Wydaje się, że w kontekście utrzymania zaufania publicznego, podwyższenie wymagań w zakresie profesjonalizmu działania i surowszej odpowiedzialności za negatywne skutki, staje się wyzwaniem dla sektora bankowego [Kałużny 2010, s. 525-530].

Kryzys gospodarczy spowodował postępujący spadek zaufania do instytucji finansowych. Szansą na jego odbudowanie jest intensyfikacja działań w zakresie upowszechnienia założeń koncepcji społecznej odpowiedzialności biznesu *Corporate*

Social Responsibility (CSR), ukierunkowania na punkt widzenia klienta i wrażliwości na problemy, nie tylko natury ekonomicznej. Na bankach ciąży obowiązek godzenia interesów różnych grup zainteresowanych: od klientów zaczynając na akcjonariuszach kończąc. Jest to trudne wyzwanie, gdyż oczekiwania grup interesariuszy zazwyczaj są rozbieżne. W literaturze przypisuje się bankom rolę komercyjną, która pozwala osiągać korzyści własne banku i właścicieli oraz rolę służebną definiowaną jako podejmowanie działań społecznych [Korenik 2009, s.13].

Od XIX wieku koncepcje społecznej odpowiedzialności biznesu (*CSR*) ewoluowały. W literaturze przedmiotu pojawia się wiele definicji dotyczących społecznej odpowiedzialności biznesu. Za twórcę klasycznego ujęcia *CSR* uznaje się przedsiębiorcę i społecznika A. Carnegie, który twierdził, że bogatsze społeczeństwo powinno udzielać się społecznie. Koncepcja ta opierała się na zasadach miłosierdzia i powiernictwa. Zgodnie z zasadą miłosierdzia, pomoc kierowana była do osób bezrobotnych, niepełnosprawnych, starszych i chorych. Zasadzie powiernictwa przyświecała idea, iż bogaci ludzie traktować powinien siebie jako opiekunów swoich majątków. W latach 50. XX wieku pojawiła się koncepcja *CSR*, której twórcą był H. R. Bowie. Głównym założeniem było postrzeganie biznesu, jako zobowiązania wobec społeczeństwa. Krytyczny pogląd na temat teorii H. R. Bowiego wyraził M. Friedman, konkludując koncepcję *CSR* jako zaangażowanie właścicieli w tworzenie, sprzedaż i zysk, a rozwiązywanie problemów społecznych należy do innych instytucji rządowych i prywatnych. W latach 60. XX wieku odmienny punkt widzenia przedstawili J. Ansoff i R. Steward, uważając, że biznes to obowiązki nie tylko wobec akcjonariuszy, ale także klientów, pracowników, dostawców, instytucji finansowych, sektora publicznego i społeczeństwa. Niniejsza koncepcja przedstawia szerszy punkt widzenia na biznes i jego otoczenie zgodnie z zasadami ekonomicznymi i prawnymi. Wizja etyki biznesu w *CSR* pojawiła się w latach 90. ubiegłego wieku w Stanach Zjednoczonych Ameryki Północnej [Solarz 2010a, s. 241-243].

Rozważania teoretyczne zagadnienia społecznej odpowiedzialności biznesu wskazują na odmiennosc definiowania. Stwierdzić można, że działalność skierowana do społeczeństwa powinna uwzględniać obszar filantropii, etyki, prawa, ekonomii, socjologii i ekologii. Podejście teoretyczne wskazuje, że kierowanie się dobrem społecznym uznać można za element kluczowy *CSR*. Praktyczne ujęcie przedstawia P. Kulawczuk, dzieląc uwarunkowania społecznej odpowiedzialności instytucji finansowych w Polsce na pozytywne i negatywne (tabela 3.1.1). Pozytywne aspekty do roku 2007 r. budowały

zaufanie społeczne do instytucji finansowych i zapewniały prawidłowe funkcjonowanie rynku. Nieprofesjonalne praktyki i hamujące motywy działania, wpłynęły negatywnie na nastawienie obywateli do działalności instytucji finansowych w Polsce.

Tabela 3.1.1. Determinanty społecznej odpowiedzialności instytucji finansowych w Polsce

Pozytywne	Negatywne
Uczciwość tworzona przez system edukacyjny, środowisko rodzinne i religię	Ideologia monetaryzmu, dążenie do bogactwa bez zahamowani
Komisja Nadzoru Finansowego jako organ stojący na straży interesów społeczeństwa	Brak profesjonalizmu w stanowieniu prawa władz publicznych
Polityka społecznej odpowiedzialności biznesu w poszczególnych bankach	Narodowy Bank Polski jako organ niezwiązany z działaniem państwa
Oddolne porozumienia w zakresie rozwiązywania konfliktów	Brak przestrzegania standardów i dobrych praktyk przez pracowników instytucji finansowych
Rzetelne przekazywanie informacji i budowanie zaufania społecznego	Kształtowanie opinii publicznej zgodnie z wymogami interesariuszy
Bank Przyjazny dla Przedsiębiorców – inicjatywa współpracy banków i MSP	Nadużycia prawne instytucji finansowych wobec klientów

Źródło: opracowanie własne na podstawie [Kulawczuk 2009, s. 21-22].

Rozważania na temat przemian społeczno-ekonomicznych, zrównoważonego rozwoju i konkurencyjności w kontekście przystosowania podmiotów do aktualnego stanu gospodarki prowadzi M. Słodowa-Helpa. Bez zrozumienia istoty kooperacji instrumentów ekonomicznych i pozaekonomicznych, instytucje nie będą postrzegane jako konkurencyjne. Jeżeli warunek konieczny do kształtowania właściwych proporcji nie zostanie zachowany, a postrzeganie zrównoważonego rozwoju polskich przedsiębiorstw będzie nadal zbyt powierzchowne, niestety niesie ryzyko niedopasowania ekonomii, prawa, etyki i innych nauk. Kreacja koncepcji społecznej odpowiedzialności biznesu może okazać się postulatem. Priorytetem jest współpraca wszystkich sektorów i otoczenia [Słodowa-Helpa 2009, s. 249-250].

Instytucje finansowe zdając sobie sprawę z konieczności budowania dobrych relacji z klientami aktywniej działają w zakresie CSR. Szerszą działalność prowadzą spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe, banki komercyjne i banki spółdzielcze. Na kanwie ich działalności przedstawione zostaną narzędzia, jakie służą tym instytucjom do realizacji systemu CSR.

Banki komercyjne, mając świadomość wagi utrzymania klienta i pozyskania potencjalnych, rozpatrują społeczną odpowiedzialność instytucji finansowych na kilku poziomach. Najwyższym poziomem jest oferta powiązana z koncepcją CSR, poziomem kolejnym jest organizacja pracy z uwzględnieniem wymogów CSR. Trzecim i ostatnim poziomem jest działalność charytatywna i działania marketingowe. Relacje: bank-inwestorzy, bank-pracownicy, bank-wierzyciele, bank-klienci, na każdym etapie działań muszą mieć przypisaną taką samą rangę ważności [Dziawgo 2009, s. 304; Krasodomska 2012, s. 155].

Analizując praktyczne podejście instytucji finansowych w Polsce do wdrożenia założeń koncepcji społecznej odpowiedzialności biznesu warto poszukać twórczych rozwiązań i pozytywnego wpływu na organizację i społeczeństwo. Instytucje finansowe w trosce o dalszy rozwój ekonomiczny starają się odchodzić od przedmiotowego traktowania odbiorcy oferowanych usług. Mając na uwadze, że podmioty podlegające nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego powinny prowadzić działalność z zachowaniem zasad etyki, bezpieczeństwa i z zachowaniem najwyższej staranności, wprowadzono *Zasady Ładu Korporacyjnego*. Dokument zawiera zbiór zasad określających wewnętrzne i zewnętrzne relacje podmiotu nadzorowanego z otoczeniem [KNF 2014b].

Założenia banków komercyjnych w Polsce opierają się na podobnych elementach budowania strategii CSR. Rozwijanie relacji z inwestorami wspomaga poprawę wizerunku banku i zwiększa przejrzystość działania akcjonariuszy. Strategia banków opiera się na nowoczesnym zarządzaniu zasobami ludzkimi, a rezultatem ich działań jest zaangażowanie i poprawa kultury organizacyjnej banku. Stosowane kodeksy, regulaminy i systemy oceny pracowników stanowią narzędzia i zarazem drogowskaz dla pracodawcy i pracownika. Budując relacje z klientem poprzez różne kanały dystrybucji, banki starają się osiągać przewagę konkurencyjną. Ten cel, bez wyjątku, przyświeca wszystkim bankom komercyjnym działającym w Polsce. Nadrzędnym celem banków komercyjnych jest uczciwość działania, rzetelność przekazywanych informacji i przestrzeganie zawartych umów. Strategia CSR oznacza również współpracę z instytucjami nadzoru zapewniającymi bezpieczeństwo zdeponowanych środków. Chcąc poprawić swój wizerunek banki podejmują działania, tworząc fundacje i uczestniczą w akcjach dobroczynnych. Szczególną aktywność przejawia Bank Citi Handlowy S.A. (Citi Foundation, Fundacja im. L. Kronenberga). Działalność edukacyjna poprzez stypendia dla najzdolniejszych studentów, działalność dożywiania dzieci, pomoc w sfinansowaniu

kosztów leczenia i rehabilitacji i wsparcie finansowe wydarzeń kulturowych i artystycznych to najczęstsze inicjatywy fundacji banków komercyjnych. Proekologiczne działania banków komercyjnych to przede wszystkim redukcja kosztów związanych z papierowymi wydrukami, wykorzystanie energooszczędnościowego oświetlenia i zastosowaniem nowoczesnych technologii. Wszystkie wskazane działania stanowią idee społecznej odpowiedzialności, których realizacja stanowi klucz do sukcesu finansowego i wizerunkowego. Obserwując działania banków komercyjnych można odnieść wrażenie niedostatecznego nacisku na czynnik ludzki, w tym personel, a przede wszystkim nastawienie na korzyści finansowe w krótkim i długim okresie [Utzig 2010, s. 136].

Realizacja idei samopomocy finansowej w Polsce poprzez spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe stanowi ważne zagadnienie na całym świecie. System SKOK obok kas obejmuje instytucje ubezpieczeniowe, edukacyjne i marketingowe. Jak podaje A. Warchlewska [2013a, s. 46-55] „siłą SKOK jest indywidualne podejście do klienta, a umiejętność budowania długotrwałych relacji daje poczucie wysokich standardów obsługi. W realizacji tego celu pomaga lokalność działania. Specyfikę SKOK można dostrzec w ofercie. Kasy nieco łagodniej podchodzą do zdolności kredytowej emerytów i rencistów, dając szanse grupie mniej zamożnych”.

Teoretycznie, zakres prowadzonych działań społecznej odpowiedzialności biznesu przez kasy częściowo pokrywa się z bankami komercyjnymi, pomimo odmiennego charakteru działalności. Idea umacniania lokalnych społeczności wpływa na charakter prowadzonych działań. Świadczy o tym wprowadzenie w 1993 r. pierwszej edycji *Kodeksu Etycznego* i dalszych prac nad obecnie obowiązującym *Kodeksem Dobrych Praktyk i Zasad Działania* przyjętego Uchwałą Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia Kasy Krajowej z dnia 22 czerwca 2012 r. Treści zawarte w dokumencie oparte są na wartości samopomocy wzajemnej, sprawiedliwości działania, równego traktowania pracowników i klientów i dobrych praktyk członków Zarządu, Rady Nadzorczej i ogólnej kultury biznesu. Uzupełnieniem i wzmocnieniem postanowień Kodeksu jest *Rekomendacja B – SKOK*. Postanowienia Rekomendacji mają na celu ujednoczenie standardów w zakresie ładu korporacyjnego kas, ograniczenie ryzyka operacyjnego wynikającego z braku regulacji wewnętrznych i braku zasad działania [KNF 2015a, s. 2-6].

Działalność SKOK w Polsce wspiera etyczne zachowania poprzez *Specjalistyczny Fundusz Inwestycyjny Otwarty Etyczny 1* (rozpoczęcie działalności od 23 grudnia 2008 r). Sukces SKOK opierał się na wyborze papierów inwestycyjnych z poszanowaniem praw

człowieka, ochrony praw pracowniczych i z zachowaniem konwencji bazylejskiej. Aktywność spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych o charakterze pomocy społecznej, ochrony zdrowia, ochrony środowiska naturalnego, nakładów na kulturę, prowadzenie badań naukowych i inicjatyw doskonale wpisuje się w strategię społecznej odpowiedzialności instytucji finansowych. Realizacja programów edukacyjnych na temat zarządzania finansami osobistymi ma daleko idące, pozytywne skutki dla problematyki wykluczenia finansowego. SKOK deklaruje wsparcie zawodowe dla młodych osób rozpoczynających karierę zawodową, a także dla osób z doświadczeniem zawodowym na każdym etapie życia. Prorodzinne nastawienie i działania ukierunkowane na wspieranie rozwoju zawodowego to elementy, które przedstawiają SKOK jako instytucję realizującą misję społeczną [Łukasiewicz 2009, s. 71-86].

Społeczna odpowiedzialność banków spółdzielczych jest nieodzownym elementem ich tożsamości. Porównując ich działalność z krajami wysokorozwiniętymi, system *CSR* wymaga rozszerzenia. Banki spółdzielcze w Polsce stosując się do wytycznych strategii społecznej odpowiedzialności biznesu aktywnie działają na rzecz lokalnej społeczności. Realizują inwestycje głównie o charakterze rolniczym, sektora MSP i inwestycje samorządowe. Dofinansowanie szkół i imprez kulturalnych, a także lokalnej służby zdrowia, wpisuje się w ideę aktywnego uczestnictwa w życiu społecznym. Skierowanie działań na obszary wiejskie i mniejsze skupiska ludności prowadzi do zmniejszenia izolacji społecznej, co w konsekwencji wspomóc może poziom ubankowienia na terenach wiejskich. Potrzeby grup społecznych o niższych dochodach, często pomijane przez banki komercyjne, znajdują możliwość realizacji w bankach spółdzielczych. Porównując przeanalizowane koncepcje społecznej odpowiedzialności instytucji finansowych, ta wydaje się być fundamentalna, a sama koncepcja podąża we właściwym kierunku. Wskazuje na to uhonorowanie GBS Banku (Gospodarczy Bank Spółdzielczy w Barlinku) podczas Przeglądu Społecznej Odpowiedzialności Biznesu za 2013 r. Tygodnik „Polityka” i firma PwC nagrodziła Bank „białym listkiem” [GBS Bank 2014], jako znak uznania do dostosowania działań banku do norm ISO 26000. Oceniany był ład korporacyjny, poszanowanie praw człowieka, zaangażowanie społeczne, uczciwość biznesowa, kultura komunikacji z personelem, dbałość o środowisko i przede wszystkim dbałość do klienta. Działania GBS Banku uznane zostały za pionierskie i przedstawiały kierunki rozwoju innym bankom spółdzielczym [Siudek 2010, s. 124-126].

Bardzo dobrym przykładem współdziałania całego sektora bankowego jest inicjatywa *BAKCYL*. Program został zorganizowany przez Warszawski Instytut

Bankowości jako wspólne działanie na rzecz społecznej odpowiedzialności instytucji finansowych. Głównym celem było podniesienie poziomu wiedzy finansowej wśród najmłodszego pokolenia. Projekt realizowany był we współpracy z Narodowym Bankiem Polskim, bankami partnerskimi były: Bank Gospodarstwa Krajowego i Fundacja BGK im. J. K. Steczkowskiego, Bank BGŻ S.A., Bank Ochrony Środowiska S.A., Bank Pekao S.A., Bank Millennium S.A., Bank Spółdzielczy w Płońsku, Bank Spółdzielczy w Pruszkowie, BNP Paribas Bank Polska S.A., Citi Handlowy S.A. i Fundacja Kronenberga przy Citi Handlowy S.A., Deutsche Bank Polska S.A, ING Bank Śląski S.A., Mazowiecki Bank Spółdzielczy w Łomiankach, mBank S.A., Polski Bank Spółdzielczy w Ciechanowie, Raiffeisen Polbank S.A., SOCIETE GENERALE Corporate & Investment Banking Polska, Warszawski Bank Spółdzielczy. Patronat konkursowy objął ZBP. Zgodnie z założeniami, wolontariusze, eksperci bankowi, nauczyciele przeprowadzali zajęcia w szkołach gimnazjalnych, chcąc usystematyzować i poszerzyć posiadaną przez nich wiedzę o finansach. Kontynuacja Projektu w 2014 r. obejmowała 60 klas gimnazjalnych na tematycznych zajęciach: „Twoje pieniądze”, „Pożyczaj z głową”, „Mądre inwestowanie”, „Finanse na całe życie”. Realizacja przedsięwzięcia, poprzez jego lokalny charakter, przyczyniła się do zwiększenia świadomości ekonomicznej młodego pokolenia [BAKCYL 2014].

3.2. Przeciwdziałanie wykluczeniu finansowemu jako cel polityki społecznej

Kategoria jakości życia w perspektywie problematyki wykluczenia finansowego pozwala na zindywidualizowane podejście do jednostki i problemów natury społecznej. Rozpatrując zjawisko wykluczenia finansowego w kontekście czynników społecznych i prowadzonej polityki społecznej w Polsce wskazać można elementy newralgiczne, wymagające wzmożonych działań ze strony państwa i instytucji użyteczności publicznej. Zasadniczo, polityka integracji społecznej w Polsce opiera się na działaniach prewencyjnych, budowie systemu bezpieczeństwa socjalnego i przeciwdziałaniu ubóstwu, wspieraniem i aktywizacją osób zagrożonych wykluczeniem i wykluczonych z rynku pracy oraz koordynacją działań w zakresie integracji społecznej.

Wykluczenie społeczne i ubóstwo są traktowane zazwyczaj jako substytuty, a dla badaczy stanowią próbę do zdefiniowania różnic między tymi kategoriami (tabela 3.4.1). Jak wskazuje T. Panek [2011, s. 18] „brak możliwości zaspokojenia podstawowych potrzeb może być utożsamiany z ubóstwem wyłącznie wtedy, gdy jest wynikiem braku

odpowiednich zasobów finansowych. Z drugiej strony ubóstwo nie jest przyczyną każdego wykluczenia społecznego. Ubóstwo powinno być tym samym traktowane jako finansowy wymiar wykluczenia finansowego”.

By móc przeciwdziałać wykluczeniu finansowemu należy zestawić wszystkie działania o charakterze ekonomicznym i socjologicznym. Dla potrzeb zmierzenia się z problemami natury społecznej rząd, samorządy terytorialne i organizacje pozarządowe poprzez dokumenty i programy resortowe próbują poprawić jakość życia Polaków.

Tabela 3.2.1. Ubóstwo a wykluczenie społeczne

Obszar analizy	Wykluczenie społeczne	Ubóstwo
Dyscyplina	Socjologia	Ekonomia
Problem	Odmowa realizacji praw	Brak zasobów materialnych
Przyczyna	Dyskryminacja w dostępie do instytucji integrujących	Brak zaspokojenia potrzeb
Stratyfikacja społeczna	Pozioma (grupy wewnątrz + grupy na zewnątrz)	Pionowa (klasy społeczne niższe i wyższe)
Rozwiązanie	Usługi społeczne i aktywizacja społeczna	Gwarancja minimalnego poziomu dochodu
Perspektywa czasowa	Dłuższy proces, perspektywa dynamiczna	Perspektywa statyczna

Źródło: [Panek 2011, s. 17].

Działania wpisujące się w nurt polityki społecznej zawierał Krajowy Program *Zabezpieczenie społeczne i integracja społeczna na lata 2008-2010*. Mając na uwadze założenia Programu obejmujące obszary walki z wykluczeniem finansowym, autorka przeanalizuje kilka jego priorytetów, przyjmując sposób pojmowania wykluczenia społecznego i ubóstwa zgodnie z założeniami resortu i Komisji Europejskiej.

Działania edukacyjne o charakterze prewencyjnym, to przede wszystkim wyrównywanie szans edukacyjnych wśród osób niepełnosprawnych, mniejszości narodowych, młodzieży z rodzin mających trudności wychowawcze, osób ubogich i zamieszkujących wsie i mniejsze miejscowości. Projekty wspierające edukację dzieci, jak *Dofinansowanie Narodowego Programu Stypendialnego, Wyprawka szkolna* czy *Program Zapobiegania Niedostosowaniu Społecznemu i Przystępczości Wśród Dzieci i Młodzieży*, wspierały finansowo rodziny, których dochód na osobę nie przekraczał

kryterium wskazanego w ustawie o pomocy społecznej. Ochrona miała również charakter opiekuńczo-wychowawczy [MPiPS 2008, s. 23-27].

Mając na uwadze upowszechnienie usług finansowych we wskazanych grupach, zapewnienie współpracy instytucji rządowych z sektorem prywatnym wciąż stanowi barierę. Brak mechanizmów współpracy między pracownikami socjalnymi, ośrodkami pomocy społecznej i instytucjami resortu pracy, nie niesie za sobą rozwiązań w dłuższej perspektywie czasowej, a czasem wręcz sprowadza człowieka do roli przedmiotu i przerzucania odpowiedzialności między instytucje. Przyjęcie strategii działania w ramach polityki społecznej jest głęboko osadzone w realiach życia codziennego i niewątpliwie uzasadnione. Realizacja założeń w głównej mierze to finansowanie ze strony władz samorządowych w połączeniu z dotacjami rządowymi, dążąc do zmniejszenia wskaźników ubóstwa.

Poprawa jakości życia poprzez sprawnie funkcjonujący system zabezpieczenia społecznego i przeciwdziałanie ubóstwu jest integralną częścią programu na rzecz integracji społecznej. Odbiorcami programów wsparcia zgodnie z koncepcją byli bezrobotni, niezdolnych do pracy częściowo lub w całości, zatrudnieni bez wypłacanych im należnych świadczeń, uprawnieni do świadczeń emerytalnych, rodziny wielodzietne, kobiety i rolnicy. Działania polityki społecznej i w tym przypadku nakierowane są na grupy osób wcześniej zdefiniowane jako niekorzystające z usług finansowych w ogóle lub w podstawowym zakresie [MPiPS 2008, s. 23-33].

Nie bez wpływu są programy Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej pomagające w aktywizacji zawodowej i aktywności ekonomicznej (tabela 3.2.2). Poszerzenie działań integracyjnych o Centra Integracji Społecznej (CIS) to przede wszystkim organizacja czasu osobom starszym, potrzebujących kontaktu z kulturą i rozrywką. Centra Inicjatyw Społecznych rozszerzyły swoją działalność o prace społecznie użyteczne dla osób z niepełnosprawnością. Regionalny i lokalny charakter daje szansę dotarcia do szerszego grona odbiorców [MPiPS 2008, s. 15].

Równoległe z pracami Krajowego Programu *Zabezpieczenie Społeczne i Integracja Społeczna na lata 2008-2010* tworzony był *Krajowy Program Reform*. Koncentrował się on na wsparciu polityki rynku pracy i polityki mikro i makroekonomicznej. Działania programu ukierunkowane były na integrację zawodową i przeciwdziałanie ubóstwu. Poprzez rozpowszechnienie praktyk *KPR* na wszystkie zagrożone grupy, stwierdza się, że program stanowić może narzędzie pomocne w minimalizacji wykluczenia finansowego. Priorytetem programu jest realizacja założeń *Strategii Europa 2020*. Coroczna

aktualizacja *KPR* wyznacza cele działania na najbliższe lata. Wspomniana *Strategia 2020* jest długookresowym planem rozwoju społeczno-gospodarczego Unii Europejskiej. Zgodnie z harmonogramem działań Strategia zawiera instrumenty innowacyjnego rozwoju gospodarki, konkurencyjności i zapewniania spójności społecznej i gospodarczej [Ministerstwo Gospodarki 2014].

Tabela 3.2.2. Wybrane programy i działania Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej skierowane do osób potrzebujących integracji społecznej

Odbiorcy	Program i działania MPiPS
Seniorzy	Program Solidarności Pokoleń
	Rządowy Program ASOS
	Założenia Długofalowej Polityki Senioralnej w Polsce na lata 2014-2020
	Europejski rok Aktywności Osób Starszych i Solidarności Międzypokoleniowej 2012
	Działalność Rady ds. Polityki Senioralnej
Rodziny wielodzietne, rodziny mające problemy wychowawcze	<i>Pomoc państwa w zakresie dożywiania</i> – program wieloletni
	Program opieki nad dzieckiem i rodziną
	Krajowy Program Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie
	Karta Dużej Rodziny
Osoby bezdomne	<i>Powrót osób bezdomnych do społeczności</i>
Osoby z niepełnosprawnością ruchową i umysłową	<i>Oparcie społeczne dla osób z zaburzeniami psychicznymi</i>
Wszyscy	<i>Aktywne Formy Przeciwdziałania Wykluczeniu Społecznemu</i>
	<i>Wspieranie Rozwoju Spółdzielczości Socjalnej</i>

Źródło: opracowanie własne na podstawie [MPiPS 2014b].

Przyczyn ubóstwa należy upatrywać m.in. w strukturalnych mechanizmach społecznych i problemach samej jednostki. Pozostanie w stanie dłuższej izolacji materialnej zamyka drogę do jakiegokolwiek aktywności społecznej czy zawodowej na finansowej kończącej. Wyznacznikami mającymi na celu minimalizację skutków są wzory państw zachodnich w przedmiocie budżetów odniesienia, bezdomności długookresowej

i polityki zatrudnienia. Nastawienie Unii Europejskiej na przełamywanie barier międzypokoleniowych i zapewnienie sprawiedliwych szans wszystkim obywatelom w pierwszej kolejności, skupia się na interwencji już od wczesnych lat dziecięcych (opieka zdrowotna i edukacja) [Komisja Europejska 2008].

Ponawiający się wątek edukacji, daje powody wnioskować, iż problem integracji społecznej stał się priorytetem działań UE, czego wynikiem są liczne kampanie społeczne o zasięgu krajowym i międzynarodowym.

Europejski Rok Walki z Ubóstwem i Wykluczeniem Społecznym przypadł na 2010 r. Na mocy decyzji (nr 1098/2008/WE z dnia 22 października 2008 r.) Rady Unii Europejskiej i Parlamentu Europejskiego powołano niniejszą inicjatywę do życia. Wszystkie realizowane działania dostosowywane były do zasad wspólnej odpowiedzialności publicznej za podejmowane działania. Dobrą praktyką było uznanie i poszanowanie praw osób dotkniętych wykluczeniem społecznym i ubóstwem, co w konsekwencji dawało spójność działania i równe szanse dla obywateli. Planowanie działań w poszczególnych krajach członkowskich to przede wszystkim zaangażowanie polityczne i wsparcie grup bezpośrednio zaangażowanych. Realizacja inicjatyw zależy od możliwości i przyjętej strategii danego państwa. Działania podczas *Europejskiego Roku Walki z Ubóstwem i Wykluczeniem Społecznym* (tabela 3.2.3) dały pośrednie rozwiązania w przeciwdziałaniu wykluczeniu finansowemu [Komisja Europejska 2008].

Ramy strategii walki z ubóstwem i wykluczeniem społecznym w Polsce określa *Krajowy Program Przeciwdziałania Ubóstwu i Wykluczeniu Społecznemu 2020*. Celem dokumentu jest kontynuacja działań Komisji Europejskiej i przedstawienie polityki państwa i działań rządowych na temat walki z wykluczeniem społecznym i ubóstwem. Obejmuje wszystkie grupy osób wykluczonych (bezdomnych, osoby starsze, niepełnosprawne i edukację dzieci i młodzieży [MPiPS 2013, s. 2-3; 89].

Wymienione wyżej organizacje i inicjatywy zauważają potrzebę zdiagnozowania problemów społecznych i podejmują aktywne działania w celu ich złagodzenia lub całkowitego wyeliminowania. Warto zaznaczyć, że rozważania na temat wykluczenia społecznego mogą determinować w pewnym sensie dalsze rozważania na temat najlepszych rozwiązań przeciwdziałania wykluczeniu finansowemu w Polsce.

Tabela 3.2.3. Obszary polityki *Europejskiego Roku Walki z Ubóstwem i Wykluczeniem Społecznym* a minimalizacja wykluczenia finansowego

Priorytetowe działania	Wpływ na poziom wykluczenia finansowego
Promowanie wielowymiarowych, zintegrowanych strategii na rzecz zapobieganiu ubóstwu	Dzięki konkurencyjności na rynku usług finansowych i minimalizacji kosztów obywatele mogą skorzystać z tanich rozwiązań finansowych
Zwalczanie ubóstwa dzieci, w tym międzypokoleniowego przekazywania ubóstwa	Pomoc socjalna i finansowa rodzinom wielodzietnym pozwoli uniknąć nadmiernego zadłużania się osób z niską świadomością ekonomiczną i ewentualnego dziedziczenia wykluczenia finansowego
Promowanie rynków pracy sprzyjających integracji	Możliwość zarobkowania poprzez prace dorywcze, sezonowe na poziomie opłacalności, wpłynie na możliwość podjęcia prób oszczędzania drobnych kwot
Eliminowanie nierówności w kształceniu (...) i w dostępie do technologii informacyjno-komunikacyjnych	Równy dostęp do nowych technologii zmniejszy obawy przed korzystaniem z bankowości elektronicznej i mobilnej, zwiększy obrót bezgotówkowy
Rozwiązywanie problemów wieku i płci	Zwiększenie poziomu ubankowienia wśród seniorów poprzez prostą i nieskomplikowaną obsługę rachunku bankowego; równy dostęp do produktów i usług bankowych niezależnie od płci
Zapewnienie równego dostępu do opieki zdrowotnej i ochrony socjalnej	Zaspokojenie potrzeb podstawowych i egzystencjalnych może dać przyczynę do wspinania się po drabinie potrzeb A. Masłowa i pozwoli na przejście ze stanu wykluczenia/wyłączenia finansowego do stanu włączenia finansowego
Ułatwienie dostępu do kultury i rekreacji	Zaspokojenie potrzeb niższego i wyższego rzędu wpłynie na chęć skorzystania z szerszej oferty usług finansowych
Zapobieganie dyskryminacji	Minimalizacja formalności w zakresie zakładania rachunku bankowego, składania wniosku kredytowego, deponowania środków pieniężnych
Promowanie zintegrowanych strategii na rzecz aktywnej integracji	Kampanie społeczne, edukacyjne o zasięgu regionalnym i lokalnym wpłyną na zwiększenie świadomości finansowej Polaków
Pomoc osobom z niepełnosprawnością, ich rodzinom i osobom bezdomnym	Rozpowszechnienie inicjatyw na kształt <i>Bank Dostępny</i> wpłynie na dopasowanie infrastruktury placówek i innych form kontaktu z placówką dla osób niepełnosprawnych; dla osób bezdomnych pomoc w pierwszych krokach korzystania z usług i produktów w banku poprzez stowarzyszenia, fundacje i pracę wolontariuszy

Źródło: opracowanie własne na podstawie [Komisja Europejska 2008].

3.3. Działalność instytucji sektora bankowego

3.3.1. Narodowy Bank Polski

Inicjatorem działań w Polsce w zakresie upowszechnienia wiedzy ekonomicznej jest bank centralny. Narodowy Bank Polski dbając o stabilność systemu finansowego sprawuje kontrolę nad bezpieczeństwem systemu płatniczego i dba o rozwój infrastruktury rynku finansowego. Wskazane działania realizowane są poprzez narzędzia elektroniczne, bezpośredni kontakt ze społeczeństwem, a edukacja skierowana jest do wszystkich grup wiekowych.

Zgodnie ze *Strategią edukacji ekonomicznej NBP na lata 2010-2012* głównym celem strategicznym było podniesienie wiedzy ekonomicznej oraz zwiększenie świadomości społecznej i zwiększenie roli i misji NBP w życiu gospodarczym. Dokument przedstawił wizję i misję Narodowego Banku Centralnego [NBP 2010, s. 5]:

a. wizja: „dążąc do uzyskania pozycji jednego z wiodących banków w Europejskim Systemie Banków Centralnych, Narodowy Bank Polski stanie się uznanym ośrodkiem wiedzy ekonomicznej w regionie oraz efektywnie zarządzaną instytucją publiczną”,

b. misja: „Narodowy Bank Polski jako centralny Bank państwa ma wyłączne prawo emisji pieniądza oraz ustalania i realizowania polityki pieniężnej. Podstawowym celem NBP jest utrzymanie stabilnego poziomu cen, przy jednoczesnym wspieraniu polityki gospodarczej rządu, o ile nie ogranicza to podstawowego celu NBP. Działając w oparciu o uznane standardy, praktyki, wiedzę oraz naczelną wartości, NBP podporządkowuje swoją działalność jak najbardziej efektywnemu wypełnianiu celów i zadań ustawowych”.

Niesatysfakcjonujący poziom wiedzy ekonomicznej Polaków przyczynił się do podjęcia działań długofalowych, ukierunkowanych na podejmowanie racjonalnych decyzji i kształtowanie świadomości społeczeństwa. Do realizacji przyjętej Strategii wykorzystano narzędzia edukacyjne z wykorzystaniem portali internetowych, prasy, telewizji, radia, publikacji, debat publicznych, konkursów, poprzez studia akademickie i podyplomowe, szkolenia. W celu realizacji działań merytorycznych powołano podmioty, które miały sprawować nadzór nad prowadzonymi inicjatywami i prowadzić działalność na rzecz zapewnienia stabilności finansowej [NBP 2010, s. 18-25]:

- a. Fundacja Narodowego Banku Polskiego.
- b. Departament Komunikacji i Promocji.
- c. Instytut Ekonomiczny.

- d. Departament Statystyki.
- e. Departament Systemu Finansowego.

Analizując możliwe kanały dostępu do odbiorców, wskazać należy kilka rozwiązań. Głównym założeniem portalu *NBPortal.pl* jest edukacja dzieci, młodzieży i osób dorosłych poprzez multimedialne narzędzia. Osoby zainteresowane mogą zgłębiać wiedzę ekonomiczną poprzez słownik ekonomiczny, publikowane artykuły i na bieżąco mogą śledzić gospodarcze losy kraju. Najmłodsze pokolenie poszerza horyzonty poprzez gry, prezentacje i filmy multimedialne [NBPortal 2014].

Celem inicjatywy *Akademii Dostępne Finanse* jest zwiększenie świadomości w zakresie korzystania z podstawowych usług płatniczych i zachęcenie Polaków do korzystania z kart płatniczych i bankowości elektronicznej. Realizacja założonych celów skupia się na działalności 16 oddziałów okręgowych, Departamentu Systemu Płatniczego, Departamentu Edukacji i Wydawnictw Narodowego Banku Polskiego i Departamentu Komunikacji i Promocji. Działania *Akademii Dostępne Finanse* zainaugurowane zostały 21 maja 2012 r. w Szczecinie, a ich kontynuacja zaplanowana jest do roku 2016. Poprzez dodatki edukacyjne: *ABC Finansów Osobistych*, *Finanse dla seniora*, *Karty płatnicze – co warto o nich wiedzieć*, *Bankowy zawrót głowy* wskazujące na szanse i zagrożenia dla użytkowników usług i produktów finansowych [NBP 2014a].

Ogólnopolska inicjatywa Telewizji Polskiej TVP i Narodowego Banku Polskiego wspiera szerzenie wiedzy ekonomicznej poprzez *Wielki Test Wiedzy Ekonomicznej*. Projekt w zamyśle dążyć ma do popularyzacji wiedzy w tematyce finansów osobistych, rynków finansowych i zasad funkcjonowania gospodarki. Projekt realizowany jest cyklicznie, co rok, co pozwala wnioskować, że Polacy chętnie uczestniczą w rozwiązaniu testu i wyrażają chęć poszerzania wiedzy w temacie finansów. Działalność NBP w tak szerokim zakresie wpływa na pozytywne postrzeganie instytucji finansowych, co w dłuższym okresie przyczynić się może do wzrostu zaufania społecznego, tak istotnego w przeciwdziałaniu wykluczenia finansowego.

Projekt NBP i Centralnego Ośrodka Doskonalenia Nauczycieli *Badanie środowisk szkolnych w zakresie edukacji ekonomicznej w polskich szkołach ponadgimnazjalnych*. Realizowany był w 2005 r. Jego zadaniem było wskazanie stosowanych praktyk nauczania podstaw przedsiębiorczości i ewentualne wskazówki w kształtowaniu oferty edukacyjnej i doskonalenia nauczycieli w przyszłości [Danilewicz i in. 2006, s. 6-7].

Inicjatywą łączącą upowszechnianie wiedzy na temat finansów na tle historii Polski i świata jest Centrum Pieniądza NBP im. Sławomira Skrzypka. Postrzeganie wiedzy

o ekonomii przez Polaków jako trudnej, nieprzystępnej, jednakże potrzebnej, było przesłanką to stworzenia placówki edukacyjnej, która łączy w swoim zamyśle klasyczne formy ekspozycyjne i interaktywne rozwiązania multimedialne. Oferta edukacyjna dostosowana jest do różnych grup odbiorców, szczególnie do młodego pokolenia [NBP 2015a].

3.3.2. Podmioty działające w sektorze bankowym i dobrowolne organizacje publiczne

Działalność na rzecz rozwoju sektora bankowego prowadzi Związek Banków Polskich. Jest on samorządową organizacją banków, które prowadzą działalność w Polsce. Do zadań ZBP należy upowszechnianie wiedzy bankowej, co istotnie wpisuje się w program przeciwdziałania wykluczeniu finansowemu poprzez krzewienie edukacji finansowej. Program inicjatyw jest szeroki i w swoim zamyśle ma dotrzeć do szerokiego grona odbiorców. Związek Banków Polskich rekomenduje źródła internetowe, które zawierają treści pomocne w zgłębianiu wiedzy na temat funkcjonowania banków.

Dzielenie się wiedzą powinno służyć podniesieniu jakości oferowanych usług i zwiększeniu konkurencyjności banków. Takie działania mają sens w sytuacji, kiedy dobrze wykwalifikowana kadra, mająca na co dzień kontakt z klientem, będzie dzięki swoim umiejętnościom potrafiła przekazać istotę i korzyści płynące z posiadania rachunku bankowego [Warszawski Instytut Bankowości 2014].

Rekomendacje ZBP skierowane są na projekt *Bankowość Finanse Samorząd Wiedza on-line* realizowany we współpracy z Centrum Prawa Bankowego i Informacji. Dzięki stronie internetowej studenci oraz pracownicy naukowci uczelni (lista uczelni znajduje się na stronie *alebank.pl*) mogą w bezpłatny sposób pozyskać publikacje, raporty lub informacje o odbywających się konferencjach tematycznych [Bankowość Finanse Samorząd – Wiedza on-line 2014].

ZBP publikuje zestawienia programów edukacyjnych z całej Polski i instytucji, które w tym uczestniczą (tabela 3.3.2.1 – Aneks). W ramach inicjatywy krzewienia edukacji finansowej stworzona została *Mapa edukacji finansowej i ubezpieczeniowej 2012*, która przeanalizowana została w podrozdziale 2.1.4. Wymienione instytucje współdziałają pośrednio i bezpośrednio w temacie podniesienia poziomu edukacji na terenie całego kraju. Są to między innymi przedstawiciele sektora publicznego, prywatnego i organizacji użyteczności publicznej. W zestawieniu pominięto banki,

SKOK-i i instytucje parabankowe, których analiza zostanie poczyniona w dalszej części rozdziału trzeciego.

Związek Banków Polskich czynnie uczestniczy w pracach *Koalicji na rzecz Obrotu Bezgotówkowego i Mikropłatności*. Rozwój płatności bezgotówkowych i elektronizacja gospodarki jest głównym celem działań Koalicji. Organizacji IX Kongresu i Konferencji w ramach projektu *Horyzonty Bankowości* w czerwcu 2014 r. także przyświecał ten sam cel. IX Kongres *Gospodarki Elektronicznej* podjął problematykę cyfryzacji w Polsce [IX Kongres Gospodarki Elektronicznej 2014]. Współpraca instytucji sektora bankowego i rządu poprzez objęcie patronatu Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji wraz z Polską Izbą Informatyki i Telekomunikacji pozwala wnioskować, że efekty współpracy mogą być korzystne dla obywateli. W podnoszonej tematyce wykluczenia finansowego, a szerzej w obszarze wykluczenia płatniczego ma to znaczenie dla osób, które chciałyby rozpocząć korzystanie z form płatności bezgotówkowej, ale brak rozwoju i dostępu do nowoczesnych technologii w zamieszkiwanym regionie na to nie pozwala.

Uświadomienie skali problemu na najwyższym szczeblu kadry menadżerskiej wydaje się być elementem dalszych działań strategicznych. Świadczą o tym konsultacje kadry zarządzającej i specjalistów bankowości elektronicznej podczas Konferencji *Płatności Mobilne 2014*. Skupienie uwagi na sposobach wykorzystania płatności mobilnych w codziennym życiu i usługach zapewniających bezpieczeństwo pozwala na podjęcie prób minimalizacji wykluczenia w omawianym obszarze [Konferencja Płatności Mobilne 2014]. Gwarancja bezpieczeństwa jest podstawą do tego, by osoby wykluczone finansowo rozpoczęły lub powróciły do korzystania z kart płatniczych. Poczucie bezpieczeństwa jest niezależne od posiadanych usług finansowych i wynika ze świadomości i wiedzy na temat posiadanego produktu. Dla osób korzystających z produktów depozytowych, które swoją gwarancją obejmuje BFG, działający na podstawie Ustawy o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym [Dz. U. z 2014 r., poz. 1866] informacja o systemie gwarancji depozytów może być jednym z powodów skłaniających grupy niezdecydowane, pozostające poza sektorem bankowym, do zmiany sposobu przechowywania i lokowania środków pieniężnych.

Wykluczenie w obszarze oszczędnościowym może być efektem braku środków finansowych. Jednakże nie można wykluczyć aspektu niewiedzy i obaw z tym związanych. W obliczu istniejących barier, wskazać należy na znaczącą rolę edukacyjną banków w Polsce.

3.3.3. Banki komercyjne

Rola bankowości komercyjnej, szczególnie widoczna w oferowaniu szerokiego pakietu usług, pokazuje istotność ze względu na bezpośrednie i pośrednie sposoby dotarcia do klientów. Postępujący proces globalizacji i rozwój sektora usług finansowych powodują zatarcie różnic w ofertach skierowanych do osób posiadających podstawowy zasób wiedzy. Rozpatrując sytuację polskich banków komercyjnych i pomijając posiadany kapitał należy zwrócić uwagę na zależność między ofertą dopasowaną do indywidualnych potrzeb klientów a przewagą konkurencyjną. Oceniając obecny model banku na tle przemian systemowych, należy stwierdzić, że wraz z jego rozwojem zmieniać się powinna struktura organizacyjna, strategia, a przede wszystkim dopasowanie do potrzeb klientów [Janc 2004c, s. 15-16]. Nie bez znaczenia jest włączenie banków komercyjnych do działań inkluzyjnych w zakresie usług finansowych dla najbardziej potrzebujących osób.

Z uwagi na wrażliwość wskazanej grupy docelowej na zmiany cen, ich zachowanie na rynku usług finansowych jest niestabilne. Wahania popytu na oferowane usługi banków komercyjnych w głównej mierze zależą od kondycji finansowej klienta, która wynika z wcześniejszych rozważań, nie jest ona korzystna z powodów przewagi konsumpcji nad generowaniem oszczędności.

Niedopasowanie oferty banku komercyjnego pierwszego wyboru daje potencjalnemu klientowi możliwość wyboru oferty, która zaspokoi odczuwane potrzeby. Warto zwrócić uwagę, czym kierują się osoby wykluczone finansowo, wyłączone finansowo czasowo i poważnie zagrożone problemem wykluczenia finansowego w ostatecznych wyborach banku, jakie inicjatywy podejmują banki komercyjne, by wybory klientów były poparte na pełnej informacji. Na kanwie banków działających w Polsce przedstawiona zostanie ich rola w minimalizacji wykluczenia finansowego.

Tradycyjna koncepcja zarządzania bankiem, jaką prezentuje Bank PKO BP S.A., nie przeszkadza w realizacji założeń prospołecznego działania. Braki w wiedzy ekonomicznej Polaków są główną przyczyną aktywności działania Banku PKO BP S.A. między innymi poprzez program *SKO*, mający na celu charakter edukacyjny. Przyjęcie prawidłowej strategii działania na etapie edukacji podstawowej i gimnazjalnej wprowadza młode pokolenia do świata finansów w różnych obszarach. Rozwijanie przedsiębiorczości wśród uczniów daje podstawy do racjonalnego zarządzania finansami w przyszłości. Bank PKO BP S.A. jako prekursor stworzył unikatowy na terenie Europy

internetowy serwis transakcyjny *sko.pkopb.pl* dla uczniów w wieku 6-13 lat. Portal uczy, jak zarządzać środkami zgromadzonymi na swoim rachunku osobistym. Inicjatywy Banku obejmują również obszar oszczędzania. Programy, których inicjatorem jest Bank PKO BP S.A. to także między innymi *Program PEEN*, audycje radiowe *SKO-Słuchaj*, *Kalkuluj*, *Oszczędzaj* oraz drukowana wersja poradnika ekonomicznego dla najmłodszych *Brawo Bank w Poradnik Bankowy*. Organizacja konkursów adresowanych do szkół, uczniów i opiekunów SKO wskazuje na zaangażowanie edukacyjne w kontekście zmniejszenia wykluczenia finansowego u źródła. Wykształcenie nawyków w początkowym etapie życia przyczyni się do przejawiania prawidłowych postaw i zachowań w dorosłym życiu [Sosnowska 2012, s. 20-21].

Niepokojące natomiast jest to, że Bank PKO BP S.A. wykazuje małe zaangażowanie w realizację działań inkluzyjnych dla osób szczególnie zagrożonych wykluczeniem (bezrobotni, osoby starsze, bezdomni, niepełnosprawni, osoby samotnie wychowujący dzieci). Jedyne wzmianki na temat pomocy dla osób dorosłych można odszukać w działalności Fundacji Banku PKO BP S.A. Program Fundacji *Edukacja dla Przyszłości* zapewnić ma swobodny dostęp do platformy edukacyjnej dla wszystkich obywateli. Jednakże, by móc z takiej pomocy skorzystać niezbędne jest posiadanie komputera albo telefonu komórkowego z dostępem do Internetu. Zdaniem autorki budzi to wątpliwość założeń inicjatyw edukacyjnych dla osób wykluczonych z życia społecznego, finansowego, szczególnie osób. Powodzenie programów *stricte* internetowych wymaga zapewnienia narzędzi do jego realizacji [Fundacja Bank PKO BP S.A. 2014]. Dostrzegając fakt wysokiego stopnia wykluczenia wśród osób starszych, źródła problemu są jedynie łagodzone. Wersja taniego rachunku bankowego zgodnie z założeniami Komisji Europejskiej jest w przypadku oferty Banku PKO BP S.A. realizowana tylko w zasadniczej części. Koszty wynikające z prowadzenia podstawowego rachunku bankowego nie uległy kasacji. Bezpлатność oferty uzależniona kilkoma czynnikami, jak regularność wpływów z wyznaczoną minimalną kwotą, dokonywanie płatności bezgotówkowych, także z góry określonym limitem, nie spełnia istoty promocji korzystania z rachunku bankowego dla osób będących wykluczonymi finansowo w wielu obszarach. Zamysł oferty zapewne prowadzić miał finalnie do zwiększonej liczby klientów. Krytycznie należy jednak spojrzeć na efekt prowadzonych działań w zakresie dotarcia do osób niekorzystających z usług finansowych. Obostrzenia limitów bezpłatności świadczonych usług dla grup społecznych o najniższym statusie w gruncie rzeczy nie przynoszą zamierzonego rezultatu. Do przejawów beczynności można

zaklasyfikować oferowanie gorszych warunków (wyższy poziom oprocentowania kredytu związany z większym ryzykiem kredytowym). Specyfika działalności instytucji nastawionych na zysk, choć w teorii mieści się w konwencji przeciwdziałania wykluczeniu finansowemu, w praktyce zdaniem autorki nie spełnia idei pomocy społecznej.

Wobec zasadniczej działalności banków, problem wykluczenia finansowego podejmują fundacje działające u boku banków komercyjnych. Fundacja Kronenberga przy Citi Handlowy pełni misję pomocy społecznej i prowadzi działania w zakresie edukacji ekonomicznej i lokalnej pomocy potrzebującym. W celu realizacji przyjętej strategii przeciwdziałania wykluczeniu finansowemu finansują projekty jednostek samorządu terytorialnego, szkół, domów kultury, fundacji, stowarzyszeń, bibliotek. Mając na uwadze aktywność Fundacji Kronenberga [2014a] w ramach CSR, z punktu widzenia skuteczności inicjatyw banków komercyjnych, przyjęcie zasad orientacji na klienta uznać należy za pozytywne. Rozszerzenie działań na wolontariat, to sposób na dzielenie się wiedzą, umiejętnościami i doświadczeniem. *Światowy Dzień Citi dla Społeczności* to inicjatywa, której celem jest aktywizacja osób starszych, niepełnosprawnych, dzieci i wszystkich chętnych pracowników Banku Citi Handlowy S.A. Biorąc pod uwagę skalę działania z zakresu edukacji finansowej, Fundacja Kronenberga realizuje ważne projekty dążące do poprawy sytuacji ekonomiczno-społecznej Polaków. Projekt *Moje Finanse*, w ramach współpracy Narodowego Banku Polskiego i Fundacji Młodzieżowej Przedsiębiorczości kieruje swoje działania do młodego pokolenia. Celem jest promocja wiedzy z zakresu finansów i ekonomii. Edukacyjną akcją medialną we współpracy z Fundacją THINK! [2014] jest *Tydzień dla Oszczędzania*. Inicjatywa związana jest z obchodzonym *Światowym Dniem Oszczędzania*, który przypada na 31 października. W ramach działań obu fundacji organizowane są debaty, spotkania na temat nawyku oszczędzania oraz realizowane są badania naukowe w zakresie skłonności Polaków do oszczędzania. Realizacja misji pomocy kobietom w ramach wspierania ich niezależności to kolejny program Fundacji. Inicjatywa *Budowanie Niezależności Finansowej Kobiet* skupia się na poprawie sytuacji ekonomicznej kobiet, by móc zrównać szanse dostępu do usług finansowych. Odbiorcami projektów mogą być także osoby planujące założyć własną działalność gospodarczą. Wsparcie działalności mikrofinansowej istotnie zmienia podejście społeczne do finansów. Aktywność ekonomiczna kobiet wpisuje się w niwelowanie problemu przemocy ekonomicznej podnoszonej w rozdziale drugim.

W odniesieniu do marginalizacji finansowej działalność charytatywna pozostałych banków jest równie szeroka. Wskazać należy fundacje działające w Polsce: Fundacja Bankowa im. dr. Mariana Kantona (Bank Pekao S.A.), Fundacja mbanku (dawniej BRE Banku S.A.), Fundacja Banku Zachodniego WBK, Fundacja ING Dzieciom, Fundacja im. Jana Kantego Steczkowskiego (Bank BGK). Pomoc w obszarze ubezpieczeniowym wykluczenia finansowego obserwuje się w działalności fundacji towarzystw ubezpieczeniowych (Fundacja PZU, Ergo Hestia, Aviva).

Zdaniem autorki, nawyk pomocy i wspierania jest głęboko zakorzeniony w historii danej instytucji. Kontynuacja misji rozpoczętej w przeszłości daje zdecydowanie lepsze rezultaty, prawdopodobnie związane z głębokością przekonań postawionych celów. Wielozadaniowość instytucji daje złudzenie powierzchownego traktowania problemu wykluczenia finansowego.

W modelu pomocy osobom wykluczonym finansowo warto wskazać na rozwój bankowości pocztowej. Utworzenie w 1990 r. Banku Pocztowego S.A. umożliwiło łatwy i szybki dostęp do płatności masowych. Rolą bankowości pocztowej jest działanie na rzecz osób wykluczonych z rynku usług finansowych przez inne banki. Bank Poczty S.A. to bezpośredni kanał dostępu, przede wszystkim dzięki rozwiniętej sieci punktów sprzedaży. Strategiczne partnerstwo z Poczta Polska S.A. pozwala na dostęp do prostych usług finansowych poprzez szeroką sieć placówek (4,6 tys. w 2015 r). Około 800 z nich oferuje wyłącznie sprzedaż produktów finansowych jako placówki bankowe, Mikrooddziały i Pocztove Strefy Finansowe [Bank Poczty 2015].

Zaufanie do Banku Pocztowego S.A. jest duże, co wynika z faktu łączenia usług z działalnością Poczty Polskiej. Kierowanie oferty w głównym zamyśle do osób zamieszkujących miejscowości poniżej 50 tys. mieszkańców, mniejszych miejscowości i wsi, stanowi doskonały kanał dotarcia do osób niekorzystających aktywnie lub w ogóle z usług finansowych. Oferta Banku Pocztowego S.A. skierowana do grupy społecznej powyżej 50 roku życia, to proste usługi finansowe pomagające zrozumieć zasady działania oferowanych produktów. Unika się skomplikowanych procedur i niezrozumiałych treści. Literatura przedmiotu wskazuje na pięć modeli realizowanej działalności przez bankowość pocztową. W Polsce poczta świadczy usługi finansowe w pełni licencjonowane (model 5). Strategia Banku Pocztowego S.A. na lata 2012-2015 wskazuje na dalszą ekspansję sieci sprzedaży, co w konsekwencji pozytywnie wpłynie na proces minimalizacji nierówności społecznej o charakterze finansowym. Aktywność działania ściśle związana jest z jakością zarządzania i odpowiednimi regulacjami

prawnymi. Bez określenia zasad nadzoru, gwarantowania depozytów, emisji pieniądza elektronicznego, płatności bezgotówkowych, Bank Pocztowy S.A. będzie obecny tylko w mniejszych miejscowościach, a przewaga konkurencyjna pozostałych banków w zakresie promocji będzie znacząca. Dotarcie do grup docelowych powinno przełożyć się na większą elastyczność godzin otwarcia. Biorąc pod uwagę wymienione aspekty, badania zrealizowane w 123 krajach wskazują, że działalność poczty może wynikać z aktualnego typu podmiotu (zaawansowany, wschodzący, modernizujący się, słabo rozwinięty) [Macierz-Świątkiewicz 2013, s. 181-182].

Działania placówek Banku Poczowego S.A. powinny zostać ukierunkowane na modernizację, by w konsekwencji stać się liderem prostych usług dla osób wyłączonej czasowo, wykluczonych i zagrożonych wykluczeniem, niezależnie od miejsca zamieszkania. Krytyczne uwagi należy skierować na duży stopień zbiurokratyzowania i brak dostępu do nowoczesnych technologii wspomagających pracę. Pomoc wykwalifikowanego personelu i wskazane obszary do poprawy, to elementy wpisujące się w koncepcję społecznej odpowiedzialności banku. Myśląc szerzej, Bank Pocztowy S.A. może stać się instytucją oferującą bankowe produkty/usługi dla osób niemających zaufania do podmiotów poza- i parabankowych.

Koncepcja rozmieszczenia struktury oddziałów banków detalicznych w formule „oddziałów mobilnych, oddziałów ruchomych” [King, 2013, s. 109-112] staje się wizją nowoczesnej bankowości. Lokalizacja oddziałów bankowych w miejscach najbardziej popularnych np. podczas weekendów, może być elementem łączącym tradycyjne podejście do bankowości do nowoczesnej jej wizji. Dostęp do oddziałów zostałby zachowany, w zmienionej formie, a dla osób wykluczonych finansowo jest to istotne.

3.3.4. Banki spółdzielcze

Lokalność działania i konserwatywny charakter banków spółdzielczych to głęboko zakorzenione cechy. Pojawienie się spółdzielni kredytowych jako organów pomocniczych ruchu spółdzielczego zrodziło się z potrzeby kredytowania obywateli. Uwarunkowania sektora bankowego i monopol banków prywatnych wykreował potrzebę, którą w istocie zaspokoili spółdzielnie kredytowe, a od 13 kwietnia 1960 r. zgodnie z Ustawą o Prawie bankowym – banki spółdzielcze.

Podkreślając specyfikę sektora banków spółdzielczych warto wskazać na historycznie zakorzenione wykorzystanie zasad etycznych i moralnych w działalności

opartej na samopomocy, otwartości, troski o innych i odpowiedzialności społecznej. Działalność banków spółdzielczych w Polsce konsekwentnie jest oparta na budowaniu długotrwałych relacji z klientami, na tradycyjnym modelu bankowości. Banki spółdzielcze poprzez charakter własności i umocowanie prawne, kładą mniejszy nacisk na kreację wartości dla właścicieli aniżeli banki komercyjne. W ocenie kryzysu finansowego w latach 2007-2009 i spadku zaufania do banków komercyjnych, banki spółdzielcze zachowały stabilność finansową. Stabilna sytuacja finansowa jest wynikiem korzystnego wpływu lokalnej struktury. Zważając jednak na mało konkurencyjną ofertę depozytowo-kredytową, utrzymanie stabilności finansowej wymaga pogodzenia efektywności działania z dotychczasowym modelem bankowości [Kata 2012, s. 191-201].

Według R. Mikołajczaka [2010, s. 177-178] wskazanie pozytywnych zjawisk w gospodarce w kategorii sukcesu instytucji finansowych, daje obraz pozytywnych działań i przyjętych wzorcowych założeń. W ten trend wpisuje się bankowość spółdzielcza.

Obecny społeczny charakter działania to efekt zasadniczych zmian gospodarczych, społecznych i politycznych. Modyfikacje wprowadzane od 1989 r. na podstawie Ustawy Prawo spółdzielcze [Dz. U. z 2013 r., poz. 1443] i Ustawy Prawo bankowe [Dz. U. z 2015 r., poz. 128] pozwoliły bankom spółdzielczym rozpocząć działalność jako samodzielne i samofinansujące się podmioty prawne z możliwością zrzeszania się na mocy Ustawy o funkcjonowaniu banków spółdzielczych, ich zrzeszaniu się i bankach zrzeszających [Dz. U. z 2015 r., poz. 1166]. Najpopularniejszym wyjaśnieniem powstania i rozwoju idei spółdzielczości w literaturze polskiej, jest chęć pomocy osobom ubogim. Aspekt religii chrześcijańskiej i życia w społecznościach rolniczych to pozaekonomiczne przesłanki działalności banków spółdzielczych [Szambelańczyk 2006, s. 15-22].

Patrząc na rys historyczny bankowości spółdzielczej i dalszych rozważań na temat aglomeracji poznańskiej koniecznym jest podkreślenie tradycji tego regionu. Pierwszym bankiem spółdzielczym na ziemiach polskich było Towarzystwo Pożyczkowe dla Przemysłowców miasta Poznania utworzone w 1861 r. Idea oparta na samopomocy i rozwoju polskiego rolnictwa stanowiła podstawę do utworzenia Banku Spółdzielczego w Brodnicy w 1862 r., który jest najstarszym działającym nieprzerwanie bankiem w Polsce [Bankier 2010].

Zgodnie z misją ruchu spółdzielczego przeciwdziałanie wykluczeniu finansowemu, wpisuje się w specyfikę działania banków spółdzielczych jako forma walki z nierównościami ekonomiczno-społecznymi [Czternasty 2012, s. 96-100]. Ruch

bankowości spółdzielczej zwraca uwagę szczególnie na problemy społeczności, przez co waga nierówności, niezależnie od źródła jego powstania, dostrzegana jest ze wzmoczoną siłą.

Charakterystyka i wybór grup docelowych przez sektor spółdzielczości wskazuje na stawianie wyzwań natury społecznej przez zarządzających. Poszerzanie zakresu działań o kształtowanie prawidłowych zachowań ekonomicznych, z dużym naciskiem na kształtowanie celów społeczno-wychowawczych, prowadzi do minimalizacji zarówno na gruncie finansów i integracji społecznej. Indywidualne podejście do klienta i umiejętność budowania zaufania daje poczucie bliższego nawiązania głębszych relacji. Potrzeby klientów banków spółdzielczych determinują czynniki istotne dla identyfikacji zjawiska wykluczenia finansowego. Relatywnie niski poziom dochodu, wiek, status społeczny, miejsce zamieszkania, to cechy segmentujące odbiorców ofert banków spółdzielczych. Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom klientów realizowane są zadania i cele, których nie podejmują się inne podmioty w znacznym stopniu. Oferta banków spółdzielczych skierowana do społeczności lokalnej, także na obszarach wiejskich, realizuje misję lokalności działania w pełni. Zgodnie z tą strategią, personalizacja usług może przyczynić się do przewagi konkurencyjnej.

Zastosowany podział grup klientów przez banki spółdzielcze, zgodnie z cyklem życia, wydaje się być zasadny z powodu różnorodności potrzeb. Na podstawie analizy raportu Deloitte [2012] na temat doświadczeń klientów z bankami A. Warchlewska [2012, s. 173-174] wskazuje, iż „segmentacja homogenicznych potrzeb bazuje na statystycznej analizie ważności poszczególnych czynników oferty bankowej w odniesieniu do potrzeb klientów. W badaniu wyodrębnione zostały segmenty pod kątem fazy życia klienta i statusu majątkowego. Elementem kluczowym było wyodrębnienie trzech ścieżek życiowych klientów, które przede wszystkim zależą od wielkości miejscowości, w której żyją, momentu rozpoczęcia życia rodzinnego i sukcesów zawodowych. Ścieżka numer 1 to ścieżka mniejszych miejscowości, ścieżka 2 to ścieżka większych miast, a numer 3 to ścieżka akumulacji kapitału. Najistotniejsze z punktu widzenia banków spółdzielczych jest podążanie za potrzebami klientów ze ścieżki numer 1, gdyż to oni są najbardziej zagrożeni wykluczeniem finansowym”.

W kontekście problemu bezrobocia jako przyczyny marginalizacji finansowej, sektor spółdzielczy stał się istotnym czynnikiem lokalnego zatrudnienia. Bezpośrednia rekrutacja pracowników i pośrednie działania stymulujące rozwój sektora małych i średnich przedsiębiorstw zapewnia miejsca pracy lokalnej społeczności. Finansowanie

inicjatyw na szczeblu centralnym, regionalnym i lokalnym buduje zaufanie klientów do banków spółdzielczych [Siudek 2011, s. 269-270].

Diagnoza rozwoju infrastruktury płatniczej, a w głównej mierze zwiększenie poziomu obrotu bezgotówkowego w Polsce, zdaniem G. Kotlińskiego wpłynie pozytywnie na umacnianie pozycji rynkowej banków spółdzielczych. *Strategia rozwoju obrotu bezgotówkowego w Polsce na lata 2010-2013* i kolejny zmodyfikowany *Program rozwoju obrotu bezgotówkowego w Polsce na lata 2014-2020* skierowany do całego sektora bankowego, nie wyodrębnia zadań dla banków spółdzielczych. Jednoczesne wskazanie zagrożeń, jakie sektor spółdzielczości może napotkać, wydaje się być zasadne. Chcąc wyznaczyć działania, wzorem działań *Koalicji na Rzecz obrotu bezgotówkowego i mikropłatności*, należałoby przygotować Strategię dla banków spółdzielczych [Kotliński 2011, s. 87].

Przyjęcie sztywnych ram konwencji poprzez precyzyjne określone zadania w zakresie zwiększenia obrotu bezgotówkowego niewątpliwie wymagają dłuższej perspektywy czasowej. Przyjęcie założeń na okres czteroletni nie spełnia oczekiwań Projektu i może narażać sektor bankowy na niepotrzebne wydatki i brak precyzji działania. W obecnej sytuacji, banki spółdzielcze, pozostając w cieniu banków komercyjnych, mogą zaprzepaścić szansę podjęcia działań konkurencyjnych na rynku. Prowadzone kampanie marketingowe w zakresie otwierania rachunków bankowych i obsługi kart płatniczych są istotne, natomiast *Strategia* mogłaby wzmocnić przyjęte stanowisko banków spółdzielczych.

Hipotetycznych korzyści można upatrywać w dokonywaniu mikropłatności dzięki wydawanym kartom. Dotarcie do grup zagrożonych wykluczeniem finansowym w ramach oferty bezpłatnego rachunku bankowego może pozwolić na współpracę z urzędami pomocy społecznej i upowszechni różne formy oszczędności wśród młodzieży. Wzrost funkcjonalności działania kart płatniczych może pozwolić na konkurencyjne zabezpieczenia transakcji i bezpieczeństwo ich realizacji. Promocja transakcji dokonywanych drogą elektroniczną lub mobilnymi kanałami dostępu może przynieść finansowe korzyści z powodu zmniejszenia kosztów obsługi klientów. Zachęcenie klientów do wykorzystywania poleceń zapłaty w dłuższym okresie przynieść może trwały wzrost liczby i wartości transakcji bezgotówkowych. Współpraca z podmiotami sektora publicznego i sektora MSP w zakresie mikropłatności przynieść może rozwój lokalnego rynku pracy i wzrost liczby przedsiębiorców obsługujących płatności bezgotówkowe. Niezawodność techniczna bankomatów, bezprowidzynie

transakcje i zapewnienie bezpieczeństwa ich realizacji to czynniki mogące finalnie wpłynąć na zmniejszenie wykluczenia finansowego o charakterze płatniczym. Minimalizacja formalności i upraszczanie procedur bankowych może przełożyć się na utrzymanie dotychczasowego zaufania, a bezpośredniość relacji w oddziałach opierać się będzie na fachowej wiedzy i symetrii informacji. Skierowanie oferty do rolników poprzez dopłaty w formie elektronicznej lub poprzez posiadanie „karty rolnika” dającej zniżki w hurtowniach i sklepach z artykułami rolnym, daje szansę rozwoju rynku rolnego i szansę dotarcia do wszystkich grup społecznych poprzez zrozumienie ich potrzeb. Wskazane działania mają sens przy aktywnym uczestnictwie pracowników i zarządzających. Rozbudowa sieci bankomatów, dofinansowania do terminali POS, usługa *cash-back*, mobilność bankomatów z usługą opłat za comiesięczne rachunki to tylko jedne z wielu pomysłów jakie mogą podjąć się banki spółdzielcze w popularyzacji usług finansowych [Kotliński 2011, s. 88-92].

Stanowisko Europejskiego Stowarzyszenia Banków Spółdzielczych (EACB) w ramach prac Parlamentu Europejskiego i Rady Unii Europejskiej nad podstawowym rachunkiem płatniczym i jego przenoszeniem jest dość sceptyczne [EACB, 2014]. Wynika to z faktu, iż przyjęta dyrektywa [Dz. U. L 257/214] może odbić się negatywnie na działalności banków, których struktury działania i inwestycje skupiają się na rozległych sieciach oddziałów. Skutkiem działań będą konsekwencje dla ludności zamieszkującej obszary wiejskie i prowincje. Bezpłatność rachunków lub jego przenoszenie z innego kraju wymaga, bowiem zaangażowania banków spółdzielczych w działalność marketingową. EACB popiera ideę bezpłatnego dostępu do rachunków bankowych, gdyż to jeden z powodów powstania banków spółdzielczych. Obawy dotyczą aspektu działalności biznesowej [Mikołajczak 2008, s. 145-158], co wpłynąć może na poziom konkurencyjności z bankami komercyjnymi w tym właśnie aspekcie.

Współpracę z EACB podejmuje Krajowy Związek Banków Spółdzielczych. Intensyfikacja współpracy nastąpiła w Grupie Roboczej EACB ds. bankowości detalicznej i polityki konsumenckiej. Działania skupiają się na poszerzaniu wiedzy ekonomicznej wśród mieszkańców terenów wiejskich. Celem akcji edukacyjnej *Buduj dobrą historię* [KZBS 2014a] pod patronatem Biura Informacji Kredytowej i Krajowego Związku Banków Spółdzielczych było przedstawienie istoty bezpiecznego pożyczania pieniędzy i budowania pozytywnej historii kredytowej. Współdział KZBS w projekcie podkreśla ważność sekcji edukacyjnych w zmniejszaniu skali zjawiska wykluczenia finansowego poprzez praktyczną naukę obliczania odsetek, oprocentowania kredytu

i monitorowania kondycji finansów osobistych w gospodarstwach domowych [Klepacki 2012].

Zasady postępowania i sposób realizacji celów zostały przedstawione w *Deklaracji spółdzielczej tożsamości* [1995]. Bankowość spółdzielcza kładąc nacisk na przestrzeganie zasad etycznych i moralnych przyczynia się do budowania pozytywnych relacji międzyludzkich w społecznościach lokalnych [KZBS 2014b]. Kultura osobista, sposób komunikacji personelu, to część *Kodeksu Dobrych Praktyk Spółdzielczych*. Niniejszy dokument to zbiór zasad postępowania i wartości, który może być wyznacznikiem właściwego traktowania klienta. Przejaw dobrego zachowania zgodnie z zapisanymi normami wpływa na poziom zaufania klientów do bankowości spółdzielczej. Znamienne wydają się być wobec idei spółdzielczości słowa francuskiego ekonomisty Ch. Gide'a [cyt. za: KRS 2014] „spółdzielnia jest biznesem, ale jeśli jest tylko biznesem, jest złym interesem”.

Spółdzielczość ze swoimi wartościami, zasadami pomocy skierowanej do osób słabszych ekonomicznie, może stanowić wyznacznik działań w minimalizacji wykluczenia finansowego.

3.3.5. Spółdzielcze Kasy Oszczędnościowo-Kredytowe

Usługi kas kierowane są do osób, które nie są klientami banków – z własnego wyboru, bądź z konieczności. W zależności od sytuacji ekonomicznej i gospodarczej kraju są to osoby osiągające najniższy poziom dochodu, ludność wiejska niezależnie od wieku, mniejszości etniczne oraz osoby potrzebujące pomocy edukacyjnej i społecznej. Dążenia spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych do przeciwdziałania marginalizacji społeczeństwa na każdej płaszczyźnie odczuwalne są w ofercie. Uwarunkowania działalności SKOK mają ideologiczne trwałe fundamenty, co jest powodem dopasowania działań i oferty do realiów życia codziennego.

Dążąc do wskazania korzystnych rozwiązań przeciwdziałania wykluczeniu finansowemu warto wykorzystać pierwotne założenia SKOK, często oceniane jako nazbyt idealistyczne, choć bardzo pozytywne w odbiorze.

Prekursorem działalności kas był F. W. Raiffeisen. Na terenie Niemiec w XIX w. wprowadzono formę spółdzielni finansowych, których celem była samopomoc. Kryzys rolny w Europie, brak kapitału, doskwierający głód i brak dostępu do kredytów przez rolników były głównym powodem intensyfikacji działań F. W. Raiffeisena.

Fundamentalizm zasad, samodzielność działania kas były podstawą wszystkich aktów dobroczynności. Dzieło F. W. Raiffeisena *Unie kredytowe jako rozwiązanie problemu ubóstwa ludności wiejskiej, a także miejskich pracowników przemysłowych i rzemieślników* było uwięzieniem obserwacji i postępów w działalności unii kredytowych. Niemieckie unie kredytowe funkcjonowały pod nazwą założyciela dopiero po II wojnie światowej. Wcześniej znane były jako Stowarzyszenia Kas Pożyczkowych (do lat 20. XIX w.) i kasy oszczędnościowo-pożyczkowe w latach następnych. W oparciu o ideologię działania kas Raiffeisena [Friedrich Wilhelm Raiffeisen 2014] zaczęły powstawać banki ludowe, kasy włościańskie. Utworzenie Kasy Oszczędności i Pożyczek przez F. Stefczyka dało kolejne podwaliny spółdzielniom oszczędnościowo-pożyczkowym. Przyjęte priorytety odegrały rolę w budowaniu systemu pomocy osobom ubogim oraz rozwoju polskiej przedsiębiorczości. Realizacja założeń kas Stefczyka swoim zasięgiem objęła cały kraj od połowy lat 90. XX w. [Kruszewska 2012, s. 20].

Działania w zakresie zwiększania stopnia ubankowienia Polaków widoczne są w ofercie. W świetle Ustawy o spółdzielczych kasach oszczędnościowo-kredytowych z usług świadczonych przez kasy mogą korzystać tylko ich członkowie [Dz. U. z 2013 r. poz. 1450]. Kierowanie się taką polityką pozwala na gromadzenie środków pieniężnych dla członków kasy i udzielanie im pożyczek. Przyjęta strategia pozwala na samodzielne finansowanie i niezależność instytucji. Oferta kredytowa SKOK jest szansą na podjęcie zobowiązań przez osoby osiągające dochody nieakceptowalne przez banki. Poddając analizie ofertę kredytową SKOK, warto wskazać na dywersyfikację jej produktów. „Pożyczka Senior” Kasy Stefczyka przeznaczona dla osób powyżej 60. roku życia, pozwala na zaspokajanie potrzeb przy niskich dochodach i bez ograniczeń wieku. Banki głównie ze względu ryzyka wieku i braku spłaty zaciągniętych zobowiązań, wykluczają seniorów z rynku usług finansowych. Zaostżenia wymogów formalnych wynikają z przyjętych procedur, aczkolwiek nie do zaakceptowania jest fakt, całkowitego odizolowania tej grupy klientów od dodatkowych źródeł finansowania [Kruszewska 2012, s. 20-21].

Spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe, odpowiadając na apel Parlamentu Europejskiego i Rady Unii Europejskiej w sprawie dostępu do tanich rachunków bankowych, wprowadziły do oferty rachunek „IKS”. Pakiet rachunku to korzyści w dostępie do sieci bankomatów, kart płatniczych i linii kredytowej [Jankowska 2009, s. 3-4]. Szczególnie ważne jest skierowanie oferty rachunku „IKS” dla seniorów na korzystnych warunkach i dostępie do placówek Kasy. Analizując ofertę rachunku,

wskazuje się minimalne koszty jego prowadzenia (4 PLN) [Kasa Stefczyka 2014]. Istotne jest, że kasy dokonują segmentacji usług zgodnie z docelową grupą przeznaczenia.

Institucje finansowe utożsamiane z bankami czerpią z dziedzictwa historycznego budowanego przez banki. Niepokojącym jest fakt, że społeczeństwo utożsamia SKOK-i i inne instytucje świadczące usługi finansowe z bankami. Zaufanie pomaga społeczeństwu przezwyciężyć obawy związane z podpisywaniem umów i zrozumieniem treści w nich zawartych. Badania TNS Pentor realizowane w okresie od 17 stycznia do 16 lutego 2012 r. na grupie 472 klientów, 262 wywiadów w bankach, 110 w SKOK-ach i w 100 innych instytucjach wskazują, że 91% członków SKOK [KNF 2014a] ma zaufanie do instytucji, gdzie ulokowało swoje oszczędności. Zaufanie do banków deklaruje 76% oszczędzających klientów. Podobny charakter miało badanie przeprowadzone w okresie od 28 maja do 9 czerwca 2014 r. Próba ogólnopolska 608 wywiadów wśród członków SKOK pokazała, że aż 71% badanych oceniło zaniechanie korzystania z usług SKOK jako znaczący problem [PRnews 2014].

Wspieranie osób zagrożonych wykluczeniem finansowym to nie tylko działania kas w zakresie korzystnej oferty czy zachęcanie klientów poprzez lokalność działania. To również inicjatywy ze strony samych klientów. Za sprawą akcji *Bank Transfer Day* [2014], której inicjatorką była K. Christian w 2011 r., ponad 650 tys. Amerykanów przeniosło swoje oszczędności z banków komercyjnych do unii kredytowych. Jest to odpowiednik polskich spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych. Inicjatywa wydaje się być reakcją społeczeństwa przeciwko wysokim opłatom za korzystanie z usług finansowych. Ostra reakcja klientów zwróciła uwagę na opłaty nakładane przez banki komercyjne. Kryzys finansowy lat 2007-2009 pokazał, że SKOK-i skutecznie obroniły się dzięki polskiemu kapitałowi. Niniejszy sukces, w okresie kryzysu, odbił się we wzroście zaufania klientów do spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych.

Stopniowy spadek zaufania do działalności SKOK zauważa się od 2014 r., od momentu upadku działalności Spółdzielczej Kasy Oszczędnościowo-Kredytowej w Wołominie. Utrata płynności finansowej i brak podjęcia działań zaradczych przez zarządzających wpłynęło negatywnie na postrzeganie działalności kas przez społeczeństwo. Deprecjonowanie wizerunku kas, przez pryzmat wydarzeń z 2014 r., skłonić powinien jej członków do zapoznania się z obowiązującymi ich prawami i obowiązkami [Malinowski i in. 2014].

W ramach prowadzonej działalności, kasy angażują się w edukację finansową. Działalność Towarzystwa Finansowego SKOK S.A. [2014] skupia się na integracji rodzin

i pracowników zaangażowanych w system SKOK. Podczas spotkań plenerowych organizowane są akcje charytatywne i zbiórki pieniędzy dla najbardziej potrzebujących. Działalność Towarzystwa Ubezpieczeń na Życie SKOK S.A. i Towarzystwa Ubezpieczeń Wzajemnych SKOK [SKOK Ubezpieczenia 2014] dąży do zaspokajania potrzeb ubezpieczeniowych obywateli, jako jeden z obszarów wykluczenia finansowego.

Warto zastanowić się, czy aktualnie dość niekorzystna sytuacja kas nie spowoduje masowego odwrotu klientów do banków komercyjnych. Raport Komisji Nadzoru Finansowego [KNF 2015b] wskazuje na słaby wzrost aktywów, zmniejszenie się portfela kredytów i pożyczek, spadek wartości depozytów, podwyższone ryzyko płynności, co wynika z działań i programów naprawczych (I kw. 2015 r). Aktualna sytuacja ekonomiczna pomimo krytycznych uwag skierowanych w kierunku sektora kas, nie grozi w najbliższym czasie całkowitą utratą zaufania. Niezależnie od prowadzonych działań nadzoru, istotne jest kontynuowanie idei F. Stefczyka w zakresie równego dostępu do usług finansowych.

3.3.6. Instytucje mikrofinansowe

Wyzwaniem dla sektora usług finansowych jest obszar mikrofinansów. Oferowanie podstawowych usług finansowych dla najuboższych grup społecznych zapoczątkowano w krajach azjatyckich. Za kolebkę mikrofinansów uważa się Bangladesz i działalność prowadzoną przez M. Yunusa. Rozpowszechnienie inicjatywy mikrofinansów jako formy finansowania w krajach europejskich stało się działalnością opartą na świadczeniu usług finansowych dla społeczeństwa pozbawionego dostępu do usług finansowych i najuboższej grupy społecznej. Jak wskazuje A. Alińska [2008, s. 153], rozwój instytucji mikrofinansowych było przejawem chęci zaspokojenia potrzeb społecznych, finansowych i edukacyjnych grup społecznych i podmiotów gospodarczych, które z różnych przyczyn nie mogły korzystać z usług finansowych w tradycyjny (formalny) sposób. Konieczność rozwoju w zakresie mikrofinansów dostrzegła Unia Europejska, organizując programy i inicjatywy promujące korzystanie z podstawowych usług finansowych.

Związek między stopniem rozwoju pośrednictwa finansowego a ekspansją, tak w skali mikro jak i makro, ma wpływ na strategię, politykę i aspekty ekonomiczne podmiotów gospodarczych i całego państwa. Zróżnicowane formy pośrednictwa finansowego wpisują się w schemat pomocy w dostępie do zewnętrznych źródeł finansowania dla podmiotów, które nie mogą sprostać wymogom tradycyjnym kanałom

pośrednictwa. Dzięki pośrednikom finansowym zmniejsza się ryzyko asymetrii informacji na rynku finansowym [Janc 2014, s. 145-158].

Jak zaznacza A. Janc [2004a, s. 75] dla prawidłowego funkcjonowania systemu bankowego ważne jest istnienie instytucji okołobankowych. W grupie tychże instytucji mieści się działalność parabanków, które poprzez dostęp do rynków finansowych realizują cele biznesowe. Kooperacja działań, instytucji sektora bankowego i spoza jego obszaru ważna jest dla sprawnego i nowoczesnego systemu rozliczeń.

Pojawienie się instytucji okołobankowych wymaga skierowania większej uwagi sektora bankowego na formy zapewnienia bezpieczeństwa. Przyjmuje się, że zasięg bezpieczeństwa publicznego przybiera formułę nadzoru nad instytucjami finansowymi i gwarantowanie depozytów. Grupę instytucji dbających o bezpieczeństwo można poszerzyć o bank centralny, instytucje chroniące prawa konsumentów, Ministerstwo Finansów. Źródła literaturowe nie definiują jednoznacznie rynku *shadow banking*, choć potocznie instytucje nie podlegające nadzorowi bankowemu utożsamiane są z rynkiem pośredników kredytowych. Instytucje parabankowe kierują swoją ofertą między innymi do osób niespełniających restrykcyjnych wymogów kredytowych, i które nie potrafią samodzielnie ocenić ryzyka i zagrożeń [Janc 2012, s. 213-220].

Działalność instytucji okołobankowych wpisuje się w obszar mikrofinansów. Literatura przedmiotu przytacza pojęcie mikrofinansów w dwóch ujęciach. W ujęciu wąskim są to wszelkie działania polegające na gromadzeniu pieniędzy na prowadzenie działalności gospodarczej. Ujęcie szerokie skupia się na działaniach o charakterze finansowym, które w znacznym stopniu mają przeciwdziałać wykluczeniu społecznemu, finansowemu i biedzie [Kurczewska i Mikołajczyk 2011, s. 11].

Z uwagi na różnorodność systemów finansowych na świecie i dużą różnorodność prawno-organizacyjną pojawia się trudność w sprecyzowaniu jednolitego i stałego podziału instytucji mikrofinansowych. Jak wskazuje A. Alińska [2008, s. 157-166] klasyfikacji instytucji mikrofinansowych można dokonać według następujących kryteriów:

- a. możliwości utrzymania się na rynku,
- b. uregulowań formalno-prawnych,
- c. wyodrębnienia bankowych i niebankowych instytucji finansowych.

Ponadto warto rozgraniczyć zakres podmiotowy i przedmiotowy mikrofinansów jako formy finansowania uboższych warstw społecznych. Zakres podmiotowy to segment finansów, gdzie podmiotem transakcji są osoby ubogie zainteresowane dostępem do usług finansowych. Przedmiotowe ujęcie mikrofinansów łączyć należy z zaciąganiem

zobowiązań osób niespełniających wymogów kredytowych lub klientów bez wiarygodności kredytowej. Przedmiot działań w perspektywie czasu rozszerzy się na mikroszczędności, mikroubezpieczenia, mikroleasing.

Weryfikując działania, które służyć mają zmniejszeniu wykluczenia finansowego należy uświadomić sobie, jakiego rodzaju ryzyka i trudności powodują brak dystrybucji usług finansowych do grup najuboższych. W zależności od rodzaju czynnika warunkującego wykluczenie finansowe, należy podjąć adekwatne środki zaradcze. W warunkach bezrobocia, oferowanie produktów tanich i łatwo dostępnych nie przyniesie zamierzonych rezultatów. Aktywizacja zawodowa i powrót na rynek pracy powinny być priorytetem bez wpływu na status zawodowy obywateli. Brak wiedzy i niski poziom świadomości ekonomicznej tworzy bariery wejścia na rynek usług finansowych, co w konsekwencji łączy się z ryzykiem asymetrii informacji i negatywną selekcją kredytobiorców. Duża dostępność oferty generuje koszty transakcji, których trudno pominąć lub zrekompensować ceną produktu/usługi, głównie ze względu założeń łatwości dostępu [Maciejasz-Świątkiewicz 2013, s. 165-166].

Należy zaznaczyć, iż usługi z zakresu mikrofinansów mogą świadczyć podmioty z sektora bankowego i spoza niego. Instytucje należące do sektora bankowego to banki w formie spółek akcyjnych, banki spółdzielcze, banki państwowe lub działające przedstawicielstwa banków zagranicznych i instytucji kredytowych. Do grupy podmiotów spoza sektora bankowego zaliczyć należy: kasy spółdzielcze, instytucje non-profit, prywatne firmy i inne organizacje pozarządowe (tabela 3.3.6.1). Nie wszystkie podmioty spoza sektora bankowego działają zgodnie z prawem, często pogarszając i tak trudną sytuację osób zagrożonych ubóstwem. Ze względu na rolę, jaką pełnią wymienione podmioty, należy zwrócić uwagę na cechy, jakimi powinny się wyróżniać [Alińska 2008, s.152-153]:

- dotarcie do grup społecznych o niskim statusie ekonomicznym,
- realizacja misji społecznej to ich cel przewodni,
- udzielanie zobowiązań krótkoterminowych w niewielkich kwotach,
- prowadzenie działań nienastawionych na zysk,
- niestandardowe procedury udzielania pożyczek,
- dotarcie do grup docelowych pominiętych przez podmioty bankowe.

Tabela 3.3.6.1. Podmioty świadczące usługi mikrofinansowe w Polsce

Sektor bankowy	Sektor pozabankowy
Banki komercyjne	Organizacje pozarządowe non-profit
Banki spółdzielcze	Spółdzielcze Kasy Oszczędnościowo-Kredytowe
Bank państwowy	Fundusze i agencje państwowe
Zagraniczne instytucje kredytowe	Prywatne firmy pożyczkowe
	Komisje/lombardy
	Nielegalne firmy pożyczkowe

Źródło: opracowanie własne na podstawie strony *knf.gov.pl* [dostęp 28.06.2014 r.]; [Maciejasz-Świątkiewicz 2013, s. 169].

Analiza działań banków komercyjnych, banków spółdzielczych, SKOK-ów i instytucji nadzorujących działanie rynku została przedstawiona szerzej w rozdziałach 3.1-3.3. Dalszym przedmiotem analizy jest przybliżenie strategii działania prywatnych firm pożyczkowych jako podmioty oferujące usługi dla osób wykluczonych, wyłączonych czasowo lub zagrożonych wykluczeniem finansowym.

Instytucje parabankowe nie stanowią jednorodnej kategorii. Spotkać można zróżnicowane definicje instytucji parabankowej (nie podlega nadzorowi i licencjonowaniu) i parabanku (podlega nadzorowi i licencjonowaniu, jeżeli przedmiotem działalności są usługi bankowe oraz mają przewidzianą formę prawną). Wobec trudności definicyjnych i braku jednoznaczności, instytucje parabankowe można definiować za pomocą cech, jakie spełniają [Waliszewski 2012, s. 58-59]:

- a. brak regulacji prawnych,
- b. brak licencjonowania,
- c. brak nadzoru ze strony państwa,
- d. brak wymogów kapitałowych,
- e. brak weryfikacji kompetencji, kwalifikacji, doświadczenia osób zarządzających,
- f. podejmowanie nadmiernego ryzyka,
- g. brak wymogu odprowadzania rezerwy obowiązkowej do banku centralnego,
- h. różnorodność form prawnych organizacji.

Należy wskazać na szanse i zagrożenia instytucji parabankowych na rynku usług finansowych. Niedopasowanie ofert banków prowadzić może do braku zaspokojenia potrzeb finansowych. Działania realizowane przez prywatne firmy jako nieformalne źródła pozyskania kapitału są alternatywą dla osób, którym pozostałe instytucje

odmówiły świadczenia usług. Zaangażowanie prywatnych firm wynika, w głównej mierze z powodu niezależności i samofinansowania swojej działalności. Strategia działania oparta na bezpośrednich kanałach dostępu i rozległej sieci punktów obsługi klienta niesie większe prawdopodobieństwo skorzystania z oferowanych usług. Grupa podmiotów spoza sektora bankowego wybiera jednak świadczenie usług wykorzystując sieci pośredników. Pośrednie delegowanie części czynności związanych z przygotowaniem i rozpatrywaniem wniosku kredytowego nie generuje kosztów administracyjnych i kosztów związanych z budową punktów obsługi klienta [Maciejasz-Świątkiewicz 2013, s. 177-178].

Wybór takiego kanału dystrybucji świadczonych usług pozwala na dotarcie do osób mieszkających w dużych odległościach od punktów obsługi klienta. Model działań marketingowych instytucji parabankowych opiera się m.in. na szybkim dostępie do pożyczki, po wcześniejszym zaakceptowaniu warunków drogą elektroniczną lub przez telefon komórkowy [Kotliński 2012, s. 93]. Pomimo zalet łatwego dostępu i szybkości świadczonych usług pojawia się szereg wątpliwości. Podstawową wadą o charakterze finansowym są koszty związane z obsługą zobowiązania. Mniejsze wymogi formalne niosą ze sobą lichwiarskie oprocentowanie. Konieczność zaspokojenia potrzeb i regulacja bieżących wydatków staje się priorytetem, bez względu na konsekwencje podjętych decyzji. Warto zastanowić się nad odpowiedzią na pytanie: Czy osoby nie mające dostępu do innych ofert bankowych są w stanie racjonalnie ocenić, co jest dla nich korzystne? Z przedstawionej wcześniej charakterystyki grup narażonych na wykluczenie finansowe wynika, że osoby w wieku senioralnym, bezdomne, pozostający bez pracy, mieszkańcy wsi i mniejszych miejscowości mają utrudniony dostęp do nowoczesnych technologii, co tworzy barierę dostępu i brak możliwości porównania konkurencyjnych ofert. Wybór oferty instytucji spoza sektora bankowego, wymuszony dążeniem do egzystencji w warunkach odpowiadających godności człowieka i chęcią zaspokojenia niezbędnych potrzeb życiowych, wpływać może na podjęcie nieracjonalnych decyzji.

Na zwiększający się udział parabanków i instytucji pozabankowych na rynku usług finansowych wskazuje również B. Świecka, zwracając szczególną uwagę na świadczenie usług drogą elektroniczną przez te podmioty. Wobec zaostrzonej konkurencji cenowej pomiędzy bankami a instytucjami pozabankowymi (instytucje z sektora IT, Kasy Zapomogowo-Pożyczkowe, lombardy) banki muszą mieć świadomość ryzyka zmniejszającej się rentowności. Przewagą banków jest pozyskane wcześniej zaufanie i wykorzystanie kanałów bankowości elektronicznej jako jednego z możliwych kanałów

kontaktu. By taki stan utrzymać, banki powinny wystrzegać się przyjęcia strategii przesunięcia kosztów na klientów [Świecka 2015a, s. 200-202].

Ryzyko, jakie podejmują firmy pożyczkowe, finansując podmioty niezamożne, jest wysokie i nie daje gwarancji dobrowolnego zwrotu zaangażowanych środków. Wskazane obawy nie zniechęcają tychże podmiotów do kierowania ofert do odbiorców, których wiek często nie pozwala zaciągać zobowiązań kredytowych w bankach (tabela 3.3.6.2).

Wskazane firmy pożyczkowe to w większości nowe podmioty działające na rynku od kilku lat, choć część z nich posiada już długoletnie doświadczenie w oferowaniu mikropożyczek. Portale internetowe jak *crediteo.pl* pozwalają porównać oferty różnych podmiotów. Aktywność działania Związku Firm Pożyczkowych pozwoliła zaprezentować wnioski z badania, którego przedmiotem był rynek pożyczek krótkoterminowych.

Rozwój rynku wskazuje na wzrostową tendencję powstawania nowych firm. Co istotne, na polskim rynku kwota mikropożyczki w 2013 r. wyniosła 449 zł (pierwsza pożyczka) i 745 zł (kolejna pożyczka „powracającego klienta”). Kwota brutto mikropożyczki w 2013 r. wyniosła 527 zł (pierwsza pożyczka) i 932 zł (kolejna pożyczka „powracającego klienta”). Krańcowe wartości pożyczki wahają się w przedziale 17% do 27%. Firmy spoza sektora bankowego uczestniczące w badaniu deklarowały, że źródłem ich zysku są pożyczki powtórne, kiedy klient decyduje się spłacić część pożyczonej kwoty, co stanowią w głównej mierze odsetki. Wyniki badania wskazują na problem osób zagrożonych wykluczeniem finansowym z powodu sezonowości zatrudnienia i nieregularności wypłat wynagrodzeń. W tym przypadku można wskazać na problem osób wyłączonych czasowo, z powodów czysto finansowych. Wzrost aktywności zainteresowania klientów ofertą mikropożyczek wzmaga się w piątki. Klienci, mając informacje o opóźnieniach wypłat wynagrodzeń, chcąc zapewnić sobie płynność finansową, realizują postawiony cel poprzez firmy pożyczkowe, lombardy czy komisje [ZFP 2013a].

Tabela 3.3.6.2. Wybrane firmy pożyczkowe działające w Polsce i członkowie Związku Firm Pożyczkowych (stan na lipiec 2014 r.)

Lp.	Firma pożyczkowa	Członek Związku Firm Pożyczkowych	Rozpoczęcie działalności
1.	Lendon.pl	Tak	2013 r.
2.	Filarum.pl	Nie	2012 r.
3.	Vivus.pl	Tak	2012 r.
4.	OKMoney.pl	Nie	2011 r.
5.	NetCredit	Tak	2011 r.
6.	ViaSms.pl	Tak	2009 r.
7.	Wonga.com	Nie	2002 r.
8.	Kredito24.pl	Tak	2012 r.
9.	Ekspres Kasa	Nie	2007 r.
10.	Cashper	Nie	Brak informacji
11.	Alfa Kredyt	Nie	Brak informacji
12.	Zaimo	Tak	Brak informacji
13.	Provident	Nie	1996 r.
14.	InCredit	Tak	Brak informacji
15.	Aasa	Nie	2010 r.
16.	SMS365.pl	Tak	2009 r.
17.	Pożyczkomat.pl	Tak	Brak informacji
18.	MiniCredit	Tak	2011 r.
19.	ŁatwyKredyt.pl	Tak	1997 r. (w Polsce od 2012 r.)
20.	Pandamoney.pl	Tak	2013 r.
21.	Zaplo.pl	Tak	Brak informacji
22.	Kredyty-Chwilówki	Nie	2001 r.
23.	Wierzyciel S.A.	Nie	2003 r.

Źródło: opracowanie własne na podstawie [ZFP 2013a; ZFP 2014].

Uwzględniając zalety i wady działalności firm parabankowych, należy podjąć próbę analizy inicjatyw, jakie prowadzą. Jak deklaruje Związek Firm Pożyczkowych, firmy parabankowe kładą duży nacisk na wybieranie oferty dopasowanej do potrzeb klienta i służą poradą na temat finansów. Narzędziami służącymi do tych celów są *Przewodnik Pożyczkowy*, blog konsumencki i strona internetowa zawierająca informacje na temat *10 praktycznych zasad bezpiecznego pożyczania* [ZFP 2013b].

Analiza mikrofinansów wskazuje na mocne i słabe strony w zakresie niedopasowania polskiego systemu do tak drogich form finansowania. Z drugiej strony takie rozwiązania są dobrym przyczynkiem do dyskusji społecznych na temat nieformalnych źródeł finansowania polskiego społeczeństwa. Doprecyzowania – zdaniem A. Alińskiej – wymaga sama definicja mikropożyczki. Brak formalnej klasyfikacji w Polsce, w zakresie podziału kwotowego, oznacza konieczność uwzględnienia innych czynników, które będą charakteryzowały mikropożyczkę, jako instrument wspomagający przedsiębiorców i klientów instytucji finansowych [PTE 2012].

Dyskusję nad ochroną praw konsumenta przed nieuczciwymi praktykami firm mikrofinansowych podjęli przedstawiciele NBP, Ministerstwa Gospodarki, UOKiK i Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego. Konieczność rejestracji podmiotów udzielających pożyczek i kredytów konsumenckich, zwiększenia nadzoru KNF nad działalnością instytucji spoza sektora bankowego, wspomocze osoby zagrożone finansowo w zakresie zbyt dużego zaangażowania w zobowiązania kredytowe poprzez wprowadzenie maksymalnej rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania [Dz. U. z 2015 r., poz. 1357].

Duże zaangażowanie instytucji mikrofinansowych w krajach rozwijających się wynika z silnych zależności społecznych i korzystnego rozmieszczenia społeczeństwa w stosunku do punktu obsługi. Zbyt mała dostępność banków dla ubogich warstw społecznych daje szansę instytucjom mikrofinansowym zapełnić powstałą lukę.

Zasadniczym celem mikrofinansów powinna być realizacja zadań o charakterze społecznym, z mniejszym naciskiem na chęć osiągnięcia korzyści finansowych. Najbardziej optymalnym byłyby korzyści obustronne. Instytucje mikrofinansowe generowałyby zyski, co byłoby przejawem samowystarczalności i samodzielności działania, a osoby wykluczone (w ujęciu potencjalnego przedsiębiorcy) mogłyby uzyskać dostęp do źródeł finansowania [Alińska 2009].

Wsparcie na gruncie społecznym deklaruje Komisja Europejska. Decyzją Parlamentu Europejskiego i Rady Nr 283/2010/UE z dnia 25 marca 2010 r. wprowadzony został *Europejski Instrument Mikrofinansowy na rzecz zatrudnienia i włączenia społecznego PROGRESS* [Dz. U. L 087]. Działania KE skupiły swoją uwagę na problemie dyskryminacji, zmniejszaniu bezrobocia, ochrony socjalnej i równego traktowania kobiet i mężczyzn. Ideą inicjatywy jest zwiększenie podaży mikrofinansowania przez integrację działań w obszarze włączenia finansowego. Niniejsza propozycja powstała na kanwie wcześniejszych działań Komisji Europejskiej, Europejskiego Banku Centralnego

i Europejskiego Funduszu Inwestycyjnego w ramach wsparcia dla instytucji mikrofinansowych w Europie *JASMINE* [Pluskota 2010, s. 469-475].

Projekt *PROGRESS* skierowany jest do osób znajdujących się w niekorzystnej sytuacji materialnej, bez możliwości podjęcia zobowiązań kredytowych w sektorze bankowym, osoby bezrobotne i mikroprzedsiębiorstwa. Głównym celem projektu jest tworzenie i rozwijanie mikroprzedsiębiorstw na terenie Unii Europejskiej poprzez unijne środki dostępu. Narzędziami finansowania, obok udziałów kapitałowych są gwarancje. Posiadanie gwarancji jest rodzajem zabezpieczenia dla podmiotu mikrofinansowego, w sytuacji braku spłaty zobowiązań przez osoby o podwyższonej klasie ryzyka. Instytucją aktywnie zaangażowaną, która „przekształca” środki UE w pożyczki w Polsce jest bank komercyjny FM Bank PBP S.A. i instytucja *Inicjatywa Mikro*. W przypadku FM Banku PBP S.A. instrumentem finansowym są gwarancje, dla Inicjatywy Mikro [2014] są to pożyczki uprzywilejowane. Co istotne, kredytobiorca postawiony w stan upadłości z powodu braku spłaty zobowiązań, zobligowany jest do spłaty pożyczki uprzywilejowanej przed wszystkimi innymi zobowiązaniami. W ramach projektu FM Bank PBP S.A. jako instytucja pośrednicząca kieruje ofertę do osób fizycznych rozpoczynających własną działalność gospodarczą lub mających w zamyśle rozwój własnej działalności gospodarczej [Fila 2013, s. 26-33].

Działania instytucji mikrofinansowych w Polsce są domeną podmiotów spoza sektora bankowego, uzupełniająca polski rynek usług finansowych. Bariery dostępu, na jakie napotykać osoby najbardziej zagrożone wykluczeniem finansowym, wyłączone czasowo i całkowicie wykluczone, są przyczyną wyboru alternatywnej oferty. Z jednej strony podmioty mikrofinansowe wspierają aktywizację zawodową, tak niezbędną do zaspokajania potrzeb i integrację społeczną, z drugiej jednak strony duży popyt na produkty przez nie oferowane generuje duże koszty, których klienci bardzo często nie są świadomi. Szczególnie ważne jest propagowanie wiedzy o mikrofinansach w społeczeństwie. Konieczne jest, zatem, współdziałanie na wszystkich płaszczyznach, by finalnie osiągnąć niższy poziom wykluczenia finansowego w Polsce.

3.4. Działania sektora bankowego w kwestii wykluczenia finansowego na rynku lokalnym w kontekście prowadzonych działań rządowych

Szukając rozwiązań przeciwdziałania wykluczeniu finansowemu warto dokonać podziału na inicjatywy wpływające na wzrost ubankowienia w zakresie rachunków

osobistych, zarządzania domowym budżetem i narzędzi pomocy dla osób nadmiernie zadłużonych. Pomimo braku regulacji prawnych, zostały powołane do życia instytucje dążące do minimalizacji skali wykluczenia finansowego w Polsce.

Zgodnie z koncepcją M. Iwanicz-Drozdowskiej, większość działań prowadzonych przez banki i pozostałe instytucje finansowe skierowana jest do osób, które posiadają rachunki bankowe. Ewentualne zmiany kosztów ich prowadzenia są powodem do wyboru alternatywnego banku. Obserwuje się mnogość inicjatyw skierowanych do grup częściowo ubankowionych, ubankowionych w pełni lub osób, które do niedawna były poza sektorem finansowym.

Projektem, którego charakter działań opierał się na promocji korzystania z rachunku bankowego, był *Bank dostępny* [2014]. Realizacja projektu przypadła na lata 2003-2005 przy współrealizacji Narodowego Banku Polskiego i Stowarzyszenia Otwarte Drzwi, które na co dzień zajmuje się pomocą osobom bezdomnym i wsparciem społecznym. Ideą inicjatywy było wyłonienie banków, które są nastawione prospołecznie do osób starszych i niepełnosprawnych. Wiedząc, że problem wykluczenia finansowego dotyka te grupy stosunkowo często, skupienie się na nich było pozytywnym rozwiązaniem. Głównym założeniem projektu w I edycji było zachęcenie banków do dostosowania infrastruktury placówek i świadczonych usług do obsługi wskazanych grup klientów. Przedmiotem oceny II edycji był dostęp do bankowości elektronicznej i nastawienie banków w tym zakresie do osób niepełnosprawnych. Projekt nagradzał i oceniał banki na podstawie oceny audytorów, głosów osób niepełnosprawnych oraz nadesłanych deklaracji (2029 kwestionariuszy). Wskazana jest, w opinii autorki, kontynuacja projektu, z uwagi na postawione cele w analizowanym *Programie rozwoju obrotu bezgotówkowego w Polsce na lata 2014-2020* [Iwanicz-Drozdowska 2009a, s. 151].

Analizując działania sektora bankowego w zakresie wykluczenia finansowego na rynku lokalnym należy zaznaczyć, że współpraca sektora prywatnego i rządu jest konieczna do realizacji inicjatyw mających na celu minimalizację skali zjawiska [Pająk 2011, s. 82]. W koncepcję pomocy lokalnej ze strony samorządu bardzo dobrze wpisują się inicjatywy w ramach edukacji publicznej, realizowane przez szkoły ponadgimnazjalne.

Polityka rozwoju lokalnego i regionalnego to integralna część polityki rozwoju państwa. Podejmowanie decyzji w procesie planowania, należy do jednostek samorządu

terytorialnego, które w zakresie zaspokajania potrzeb społeczności lokalnych realizują zadania własne.

Duże znaczenie dla zmniejszania skali zjawiska wykluczenia finansowego mają inicjatywy edukacyjne, które kształtują głęboką świadomość finansową i pozwolą lepiej zarządzać finansami teraz i w przyszłości. Na uwagę zasługują działania o charakterze ciągłym, gdyż sukcesywna realizacja założeń przekłada się na sukces programu.

Działania o zasięgu lokalnym i ciągłym przejawia program szkół ponadgimnazjalnych. Idąc śladami innych państw Unii Europejskiej kształtowanie postaw i zachowań finansowych należy rozpocząć na wczesnym etapie edukacji. Przedmiot *Podstawy przedsiębiorczości*, wykładany w szkole do roku szkolnego 2009/2010, przekazywał wiedzę z zakresu finansów, ekonomii i racjonalności wydatkowania gotówki. Podstawa programowa zawierała treści niezbędne do funkcjonowania w świecie finansów, w tym między innymi: dochody i wydatki gospodarstw domowych, ochrona praw konsumentów, inflacja, bankowe i pozabankowe usługi finansowe, zysk a ryzyko. Reforma programowa treści kształcenia w szkołach gimnazjalnych pozwoliła wprowadzić przedmiot *Wiedza o społeczeństwie*, który poruszał aspekty lokat, rachunków bankowych, kredytów, funduszy inwestycyjnych oraz racjonalność gospodarowania domowym budżetem. W szkołach ponadgimnazjalnych utrzymano przedmiot *Podstawy przedsiębiorczości*, kładąc większy nacisk na rynki kapitałowe [Iwanicz-Drozdowska 2011, s. 260-261].

Działania o charakterze prewencyjnym mają sens, jeżeli ich kontynuacja nastąpi w dalszym toku kształcenia młodych obywateli, niezależnie od wybranej drogi życiowej i zawodu. Kształcenie zawodowe oraz szkolnictwo wyższe powinno porządkować i poszerzać zdobytą wiedzę ekonomiczną.

Fundacja Młodzieżowej Przedsiębiorczości współpracując z Narodowym Bankiem Polskim i Fundacją Kronenberga przy Citi Handlowy przygotowała projekt dla uczniów w wieku 16-19. Inicjatywa *Moje finanse* w szkole obejmuje 6 części: „Świat finansów”, „Polubić banki”, „Bezpieczne finanse”, „Moje inwestycje”, „Inwestycja w przyszłość”, „Mój budżet”. Każdy z modułów to propozycje zadań edukacyjnych do realizacji przez nauczycieli. Fundacja w ramach swojej pozarządowej działalności o charakterze pożytku publicznego przygotowuje młode pokolenie do realiów świata finansów poprzez wskazane programy (tabela 3.4.1) [Fundacja Młodzieżowej Przedsiębiorczości 2014].

Tabela 3.4.1. Programy edukacyjne z zakresu finansów dla dzieci i młodzieży o zasięgu krajowym, regionalnym i lokalnym w Polsce

Odbiorcy	Program
Szkoły podstawowe	Bezpieczne wędrówki <i>Od grosika do złotówki</i>
Szkoły gimnazjalne	Ekonomia na co dzień
	Przedsiębiorczość
	Zostać przedsiębiorczym
Szkoły ponadgimnazjalne	Dzień przedsiębiorczości
	Młodzieżowe mini przedsiębiorstwo
	Moje finanse

Źródło: opracowanie własne na podstawie [Fundacja Młodzieżowej Przedsiębiorczości 2014].

Prowadzone są również inicjatywy przez organy Nadzoru Finansowego. Komisja Nadzoru Finansowego wspiera działania z zakresu oszczędzania i od 2007 r. – obejmując patronat nad inicjatywą *Tydzień dla oszczędzania* [2014] w ramach akcji *Światowego dnia oszczędzania* – przyczynia się do zwrócenia uwagi na potrzebę oszczędzania drobnych kwot. Nawyk oszczędzania kształtowany jest poprzez *Szkolne Kasy Oszczędzania*. Wybór banku i charakter gromadzenia oszczędności uzależniony jest od lokalnego rynku i miejsca mieszkania. W dobie relatywnie niskich dochodów i zwiększonych potrzeb konsumpcyjnych nawyk oszczędzania może zmniejszyć, choć nieznacznie, odsetek osób wykluczonych lub zagrożonych wykluczeniem w tym obszarze.

Poddając analizie efekty kształcenia na kierunkach studiów wyższych o różnych kierunkach kształcenia, pomijając kierunki ekonomiczne, wnioskuje się, że powinno zwiększyć się udział zagadnień w zakresie rynku finansowego, bankowości i praktycznego wykorzystania zdobytej wiedzy. Raport *Standardy kształcenia dla kierunków studiów wyższych* wskazuje na niepokojący fakt pominięcia relacji absolwenta z instytucjami finansowymi. Absolwenci posiadają umiejętności zarządzania firmą, posiadają wiedzę z dziedziny marketingu, przedsiębiorczości. Z praktycznego spojrzenia może nie być to wystarczające dla zarządzania finansami osobistymi [Jurek i Marszałek 2007, s. 1-3].

Działania lokalne Fundacji Wspomagania Wsi prowadzone są od 2003 r. Program dofinansowany jest ze środków Narodowego Banku Polskiego, a odbiorcami jej działań są mieszkańcy wsi i mniejszych miejscowości. Wskazana grupa z uwagi na ograniczone kanały dostępu do usług finansowych jest silnie narażona na wykluczenie finansowe.

Program *Zaplanuj swoją przyszłość* skierowany do osób dorosłych zapewnia warsztaty i moduły szkoleniowe w formie bezpośrednich kontaktów. Pomijany jest kontakt z wykorzystaniem Internetu, ze względu na ograniczony dostęp. Dzięki takiej formule zwiększa się szansa dotarcia do osób potrzebujących pomocy na gruncie lokalnym. Zgodnie z założeniami, program do końca 2015 r. objąć ma swoim zasięgiem około 5 mln gospodarstw domowych o niskim poziomie dochodów [NBP i Fundacja Wspomagania Wsi 2009].

Inicjatywy Stowarzyszenia Krzewienia Edukacji Finansowej nastawione są na pomoc osobom nadmiernie zadłużonym. Współpraca ze spółdzielczymi kasami oszczędnościowo-kredytowymi pozwoliła zwiększyć działania o charakterze lokalnym. Korzystając ze środków unijnych udało się utworzyć Ośrodki Doradztwa Finansowego i Konsumentckiego w Gdyni, Białej Podlaskiej, Katowicach, Wrocławiu, Krakowie i Warszawie. Pomoc o charakterze internetowych porad poprzez portal *naszedlugi.pl*, skierowana do osób zadłużonych, może być cennym źródłem informacji. Jednakże, jak wskazuje M. Iwanicz-Drozdowska [2011, s. 265], osoby z problemem zadłużenia, bez wystarczających umiejętności i wiedzy, mogą nie pokonać barier w dostępie do wskazanych źródeł informacji.

Rozdział 4

Aglomeracja poznańska jako przykład regionalnego kształtowania się zjawiska wykluczenia finansowego

4.1. Metodologia badań na terenie aglomeracji poznańskiej

4.1.1. Badanie ilościowe

Polem badawczym w niniejszej pracy jest problematyka wykluczenia finansowego na terenie aglomeracji poznańskiej. Tematyka w ostatnich latach żywo podnoszona w krajach Unii Europejskiej zaczęła od kilku ostatnich lat stanowić obszar badań także i w Polsce. Jak dotychczas problematyka podejmowana była na gruncie ogólnopolskim, pomijając obserwacje mniejszych jednostek terytorialnych. Istotne źródła wtórne dla wskazanej problematyki przedstawia A. Alińska, M. Iwanicz-Drozdowska, M. Maciejasz-Świątkiewicz oraz liczne publikacje Narodowego Banku Polskiego (Departament Systemu Płatniczego). Dostępność artykułów naukowych i popularno-naukowych jest duża, włączając źródła internetowe. Mnogość publikacji o charakterze krótkich informacji sygnalizujących zjawisko wykluczenia finansowego, może dać wrażenie szerokiego spektrum wyboru literatury. Jednakże analiza dostępnych źródeł (pozycje zwarte) pozwala wnioskować, iż problematyka wykluczenia finansowego była wcześniej pomijana, wpływając na obecny stan literatury.

Skala działań, prowadzonych badań i analiz poza granicami Polski wydaje się być pełniejsza i obszerna. Niniejsza ocena stanu faktycznego wykazała lukę w opisie skali zjawiska wykluczenia finansowego na gruncie lokalnym w Polsce.

Wartościowe z punktu widzenia naukowego analizy ogólnopolskie i wojewódzkie nie zawsze w pełni mogą mieć odniesienie do prowadzonych działań na terenie aglomeracji miejskich czy mniejszych społeczności. Skala i tempo procesów gospodarczych wymaga innego podejścia do problemu dostępności usług finansowych, w tym bankowych, dla obszarów mniej i bardziej zurbanizowanych.

Analiza wyłącznie źródeł wtórnych nie pozwoliłaby na realizację celu rozprawy i weryfikacji postawionych hipotez. Wskazana luka we wcześniejszych badaniach była przyczynkiem do przeprowadzenia badań własnych i wskazania potencjału badawczego

na przyszłość. Z uwagi na wskazanie grup najbardziej narażonych i wykluczonych finansowo autorka przedstawiła sytuację osób w wieku senioralnym na gruncie badań wtórnych we wcześniejszej części rozprawy. Aby zrealizować założenia badawcze, skupienie się tylko na jednej grupie wiekowej nie przyniosłoby odpowiedzi na pytanie o czynniki, które warunkują poziom wykluczenia finansowego na terenie aglomeracji poznańskiej, a wybór inicjatyw dalszych działań mógłby nie być obiektywny.

Realizacja badania nastąpiła dwutorowo. Celem badania ilościowego było zbadanie poziomu wykluczenia finansowego wśród mieszkańców aglomeracji poznańskiej. Szczególny nacisk położono na identyfikację zjawiska wykluczenia finansowego, biorąc pod uwagę miernik istniejącego wykluczenia, jak osoby nieposiadające rachunku bankowego. Analiza zjawiska ukierunkowana była na poziom świadomości finansowej i posiadanie usług/produktów finansowych przez ubankowane społeczeństwo. Kwantyfikacja wskazanych zagadnień pozwoliła na ocenę skali wykluczenia finansowego na terenie aglomeracji poznańskiej. Kolejnym etapem badania ilościowego była identyfikacja przyczyn wykluczenia finansowego wśród osób deklarujących izolację od usług finansowych. Ocena stanu wiedzy i stopnia zadowolenia respondentów, pozwoliła na analizę problemu w kontekście różnych sfer życia. Całościowo badanie zostało przeprowadzone w okresie kwiecień 2014-czerwiec 2014 wśród mieszkańców aglomeracji poznańskiej powyżej 18 roku życia. Wykorzystano metodę doboru losowego, tak aby każda jednostka populacji miała jednakową szansę dostania się do próby.

W myśl założeń ankietyzacja respondentów dokonywana była podczas codziennych obowiązków, w różnych sytuacjach życiowych i we wszystkich gminach aglomeracji poznańskiej, bez wcześniejszego uprzedzenia respondentów. Przyjętym sposobem ankietyzacji była obecność ankietera podczas wypełniania kwestionariuszy. Osobą – ankieterem zgodnie z przyjętymi założeniami, była sama autorka, co pozwoliło na bieżącą weryfikację i kontrolę przekazywanych informacji zwrotnych (dla pytania nr 26, koniecznym było poinformowanie respondentów o wyborze miejsca zamieszkania (aglomeracja poznańska), a nie stałego zameldowania lub odwrotnie. Pozwoliło to na bieżącą eliminację jednostek nieistotnych dla celów badania. Bieżąca weryfikacja danych wynikała z konieczności analizy korelacji sytuacji materialnej, relacji społecznych do stopnia ubankowienia, jako element wcześniejszych doświadczeń. Brak samodzielności finansowej, bierność zawodowa i bardzo małe doświadczenie (lub jego całkowity brak) w relacji z bankami osób poniżej 18 roku życia, było powodem odrzucenia tych odpowiedzi.

Jako narzędzie badawcze przyjęto kwestionariusz autorskiej ankiety, z zachowaniem anonimowości odpowiedzi (załącznik nr 1). Kwestionariusz zawierał 29 pytań: 20 pytań na temat podjętej problematyki, w tym 19 zamkniętych, 1 pytanie otwarte i 9 pytań o charakterze społeczno-demograficznym, tzw. metryczka respondenta (nr 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29). Pytanie otwarte (nr 11) pozwalało respondentowi na wskazanie z nazwy banku/instytucji finansowej, w której posiada rachunek bankowy. Pytanie nr 26, pomimo sztywnych ram wyboru, wymagało od respondenta podania dzielnicy zamieszkania, w przypadku wyboru gminy Poznań. Dla 8 pytań zamkniętych (nr 2, 3, 5, 13, 14, 15, 16, 17) zastosowano konstrukcję odpowiedzi z możliwością wielokrotnego wyboru. Postawiono 4 pytania zamknięte (nr 6, 9, 18, 20), stosując stopniowość odpowiedzi i 7 pytań zamkniętych (nr 4, 7, 8, 10, 12, 19), gdzie konstrukcja odpowiedzi opierała się na wyborze odpowiedzi tak/nie/nie mam zdania. Zgodnie z metodologią badań społecznych, w badaniach ilościowych, zastosowano skalę Likerta. Wykorzystano ją w stopniu minimalnym, gdyż konstrukcja pytań nie pozwoliła na jej zastosowanie dla całości kwestionariusza. Liczba możliwych do wyboru odpowiedzi, w myśl zastosowania zasady nieparzystości wskazań, została wykorzystana przez autorkę w stopniu maksymalnym. Pominięcie udzielenia odpowiedzi było możliwe dla dwóch następujących sytuacji:

- odpowiedź *tak* na pytanie nr 10 była powodem braku odpowiedzi na pytania nr 15 i 16,
- odpowiedź *nie* na pytanie nr 10 była powodem braku odpowiedzi na pytanie nr 11, 12, 13, 14.

Na potrzeby rozprawy, bazując na danych Urzędu Statycznego w Poznaniu, dotyczących wybranych wskaźników aglomeracji poznańskiej, ustalono liczebność populacji generalnej na poziomie 1 009 028 jednostek [Urząd Statystyczny w Poznaniu 2013]. Na podstawie przyjętej liczebności populacji generalnej, określono zbiorowość próbną bazując na wzorze liczebności próby J. Steczkowskiego [1995]:

$$N_{min} = \frac{N_p (\alpha^2 \times f(1 - f))}{N_p \times e^2 + \alpha^2 \times f(1 - f)}$$

gdzie:

N_{min} – minimalna liczebność próby,

N_p – wielkość populacji, z której brana jest próba,

α – poziom ufności dla wyników, wartość wyniku Z w rozkładzie normalnym dla założonego poziomu istotności,

f – wielkość frakcji,

e – złożony maksymalny błąd szacunku, wyrażony w liczbie ułamkowej.

Wielkość próby przyjętej do badania zależy od przyjętych założeń i danych statystycznych. Wielkość populacji, z której pochodzi próba wynosiła 1 009 028 jednostek. Maksymalne dopuszczalne prawdopodobieństwo błędu zostało określone na poziomie 95% i dla tej wartości wynosi 1,96. Z uwagi na brak informacji o występowaniu zjawiska wykluczenia finansowego na terenie aglomeracji poznańskiej w okresach poprzedzających badanie, przyjęto wielkość frakcji na poziomie 0,5. W badaniu założono maksymalny błąd szacunku o wartości 5% (0,05), co oznacza, że uzyskany wynik w badaniu może maksymalnie różnić się o 5% od rzeczywistego poziomu wykluczenia finansowego.

$$N = \frac{1009028 (1,96^2 \times 0,5 (1 - 0,5))}{1009028 \times 0,05^2 + 1,96^2 \times 0,5 (1 - 0,5)}$$

$$N = 385$$

Minimalna wielkość próby dla celów realizacji badania została obliczona na podstawie posiadanych informacji o całkowitej populacji generalnej aglomeracji poznańskiej (1 009 028), zweryfikowanej i ustalonej liczbie gmin aglomeracji poznańskiej (22). W rozprawie dąży się do ustalenia liczby osób nieposiadających rachunku bankowego. Minimalna reprezentatywna próba została obliczona na poziomie 385 jednostek.

W przeprowadzonym badaniu procesowi ankietyzacji poddano 630 respondentów. Z powodu niespełniania wymogów formalnych 138 ankiet należało odrzucić. Zastosowanie przyjętej selekcji, pozwoliło na pozyskanie 492 istotnych statystycznie odpowiedzi.

Kompletowanie składu zbiorowości próbnej odbyło się zgodnie z podziałem terytorialnym aglomeracji poznańskiej (o czym mowa w podrozdziale 4.2). Badanie przeprowadzono we wszystkich gminach aglomeracji poznańskiej (tabela 4.1.1.1). Nadrzędnym celem badania było zgromadzenie szerokiego i bogatego zbioru danych w możliwie najkrótszym czasie na całym obszarze aglomeracji poznańskiej.

W kolejnym etapie projektowania badania autorka określiła minimalną liczebność jednostek dla każdej gminy aglomeracji poznańskiej, tak by układ odpowiedzi nie pomijał żadnej z gmin. Nie można jednak uznać minimalnej liczebności dla gmin, za próby reprezentatywne.

Poza analizą statystyczną, ankietyzacja próby N=492 miała na celu wskazanie przyczyn nieposiadania rachunku bankowego wśród ogółu mieszkańców aglomeracji poznańskiej. Deklaracje braku rachunku bankowego grupy docelowej potraktowano jako cenne źródło informacji o czynnikach wpływających na poziom wykluczenia finansowego.

Tabela 4.1.1.1. Rozkład próby (492 jednostek) populacji generalnej

Lp.	Agglomeracja poznańska	Ludność	Ilość pozyskanych odpowiedzi	Minimalna liczebność próby
		1009028	492	
1.	Buk	12347	17	5
2.	Czerwonak	26529	11	10
3.	Dopiewo	20318	10	8
4.	Kleszczewo	6623	7	3
5.	Komorniki	22076	11	8
6.	Kostrzyn	17317	14	7
7.	Kórnik	22232	14	8
8.	Luboń	30927	17	12
9.	Mosina	29121	11	11
10.	Murowana Goślina	16658	13	6
11.	Oborniki	33348	16	13
12.	Pobiedziska	18580	7	7
13.	Poznań (miasto)	550742	221	209
14.	Puszczykowo	9787	13	4
15.	Rokietnica	13919	6	5
16.	Skoki	9235	7	4
17.	Stęszew	14756	10	6
18.	Suchy Las	15614	6	6
19.	Swarzędz	45807	24	17
20.	Szamotuły	29546	25	11
21.	Śrem	41405	19	16
22.	Tarnowo Podgórne	22771	13	9

Źródło: opracowanie własne.

4.1.2. Badanie jakościowe

Równocześnie z realizacją badania ilościowego postępowało badanie jakościowe, którego celem było pozyskanie pogłębionych informacji na temat przyczyn wykluczenia finansowego wśród osób pozostających poza sferą usług bankowych. Dla celów głębszej analizy zjawiska wykluczenia finansowego wykorzystano metodę pogłębionych wywiadów indywidualnych z osobami bezdomnymi i na granicy bezdomności. Dla celu badania należy zdefiniować określenie „na granicy bezdomności”. Realizacja badania finalnie wskazała, że w ośrodkach, gdzie przeprowadzano wywiady, znajdują się także osoby, które spędzają czas dla własnej przyjemności w celach integracyjnych i wyrażają chęć kontynuacji. Nie posiadają one stałego adresu zameldowania, ale obecna sytuacja życiowa pozwala na minimalną samodzielność społeczną i finansową. Mając na uwadze osoby bezdomne trwale korzystające z pomocy i osoby sporadycznie jej potrzebujące, ciężko jednoznacznie dokonać doboru osób do badania, mając świadomość realnych i negatywnych skutków takiej selekcji. Nieuwzględnienie instytucjonalnego i nieinstytucjonalnego wymiaru bezdomności [Baranowski 2010, s. 100-102] mogłoby zakłócić specyfikę niniejszego badania.

Taki sam cel badania (zdefiniowanie przyczyn) przyświecał podczas rozmów z osobami deklarującymi brak rachunku bankowego wśród ogółu mieszkańców. Analiza mechanizmów podejmowania decyzji o braku rachunku bankowego, prowadzić miała do zdiagnozowania niezbadanej jak dotąd problematyki na terenie aglomeracji poznańskiej. Brak szerszej diagnozy wykluczenia finansowego wśród grup społecznych o najniższym statusie społecznym, niesie za sobą konieczność zaproponowania form aktywizacji i wspierania osób bezdomnych, integracji społecznej i zawodowej, co w konsekwencji przyczynić się może do zmniejszenia skali wykluczenia finansowego. Przyjmując wskazany tok myślowy, autorka upatruje potrzebę zdiagnozowania relacji wykluczenia finansowego do wykluczenia społecznego, a w szczególności w jakim stopniu i czy w ogóle wykluczenie społeczne jest przyczyną wykluczenia finansowego.

Konceptualizacja obydwu badań pierwotnych (ilościowe i jakościowe) w tych samych ramach czasowych, miała swoje uzasadnienie dla pomiaru odpowiedzi uczestników badania przy możliwie niezmiennych czynnikach otoczenia. Rozbieżność w czasie mogłaby przyczynić się do zaburzeń oceny i odczuć społecznych, głównie z uwagi na prace sezonowe w okresie lipiec, sierpień, wrzesień wśród osób nieposiadających stałych dochodów.

Moderatorem badania była autorka, a w sytuacji utrudnionego kontaktu z respondentem wywiad był przeprowadzany przez opiekunów nadzorujących dany ośrodek. Konieczność przeprowadzenia kilku wywiadów indywidualnych przez osoby pracujące w ośrodkach pomocy, wynikała z hermetycznego środowiska i braku chęci niektórych respondentów do rozmowy na trudne życiowo tematy. Wywiad miał charakter standaryzowany, opierający się na pytaniach w określonej formie i ze wskazanymi pytaniami, jednakże dając możliwość swobodnej wypowiedzi respondentom. Usystematyzowany zestaw pytań pozwolił na pozyskanie danych z obszarów niezbędnych do analizy przyczyn wykluczenia finansowego na terenie aglomeracji poznańskiej, niezależnie od osoby moderatora [Babbie 2008, s. 342-343].

Wywiady zostały przeprowadzone dla każdego z poniższych obszarów badawczych:

- sytuacja życiowa w zakresie wykluczenia w różnych obszarach życia codziennego,
- stan wiedzy na temat terminologii wykluczenia finansowego i tematyki finansów,
- kwantyfikacja nieposiadania rachunku bankowego,
- wskazanie powodów braku rachunku bankowego,
- wskazanie bodźców do ewentualnego założenia rachunku bankowego,
- analiza wcześniejszych doświadczeń finansowych,
- analiza sytuacji zawodowej i materialnej w okresie ostatniego roku kalendarzowego,
- aspekty życia codziennego,
- znajomość instytucji publicznych udzielających pomocy,
- częstotliwość korzystania z pomocy publicznej,
- kontakty z rodziną,
- ocena sytuacji życiowej z perspektywy czasu,
- subiektywna ocena możliwości wyjścia z trudnej sytuacji życiowej.

Jako narzędzie badawcze przyjęto kwestionariusz autorskiej ankiety, z zachowaniem anonimowości odpowiedzi (załącznik nr 2). Kwestionariusz zawierał 23 pytania: 19 pytań na temat podjętej problematyki, w tym 14 zamkniętych, 5 pytań otwartych i 4 pytania o charakterze społeczno-demograficznym, tzw. metryczka respondenta (nr 20, 21, 22, 23). Dla 5 pytań zamkniętych (nr 1, 2, 5, 7, 11) zastosowano konstrukcję odpowiedzi z możliwością wielokrotnego wyboru. Postawiono 3 pytania zamknięte (nr 10, 13, 14), stosując stopniowalność odpowiedzi i 6 pytań zamkniętych (nr 3, 4, 6, 8, 9, 12, 18), gdzie konstrukcja odpowiedzi opierała się na wyborze

odpowiedzi tak/nie/nie wiem. Pytania otwarte (nr 15, 16, 17, 19) pozwalały respondentowi na swobodną wypowiedź. Pytanie nr 23, pomimo sztywnych ram wyboru, wymagało od respondenta podania dzielnicy zamieszkania, w przypadku wyboru gminy Poznań. Podobny charakter miało pytanie nr 13, dając możliwość wypowiedzi. Pomimo ustrukturyzowanej formy kwestionariusza, respondenci wypowiadali się na zadane pytanie często wychodząc ponad narzucone ramy. Arkusz przewidywał także wskazanie odpowiedzi twierdzącej na pytanie nr 3, które dotyczyło posiadania rachunku bankowego. W takim przypadku podczas wywiadu pomijano pytania (nr 4, 5, 6, 7). Przyjęcie ww. wariantu okazało się konieczne dla pozyskania danych do dalszych analiz.

Zgodnie z przyjętymi założeniami metodologicznymi badaniem objęto osoby bezdomne i zagrożone bezdomnością z terenu aglomeracji poznańskiej. Badanie zostało zrealizowane w trzech ośrodkach dla bezdomnych położonych w dogodnej lokalizacji od stolicy regionu (tabela 4.1.2.1). Jeden ośrodek znajdował się na terenie miasta Poznania. Przeprowadzono również wywiady w trzech dzielnicach miasta Poznania i trzech gminach aglomeracji poznańskiej z przypadkowo spotkanymi mieszkańcami. Wielkość próby wyniosła 68 respondentów. Jej liczebność uzależniona była od ilości ośrodków pomocy, którzy wyraziły chęć udziału w badaniu oraz ilości przypadkowo spotkanych mieszkańców.

Tabela 4.1.2.1. Struktura próby według miejsca przeprowadzonego wywiadu

Miejsce wywiadu	Ilość respondentów
Ośrodek dla Bezdomnych nr 1, Michałow 68, 61-314 Poznań	14
Stowarzyszenie MONAR Wielkopolskie Centrum Pomocy Bliźniemu, Borówki 8, 61-304 Poznań	37
Stowarzyszenie MONAR Wielkopolskie Centrum Pomocy Bliźniemu w Poznaniu, ul. Starołęcka 36/38, Poznań	10
dzielnica Stare Miasto + dzielnica Jeżyce + dzielnica Łazarz gmina Komorniki + gmina Rokietnica + gmina Stęszew	7
Σ	68

Źródło: opracowanie własne, N=68.

4.1.3. Metodyka wnioskowania z badań własnych

Zebrany materiał badawczy został pogrupowany i poddany dalszej analizie. Do oceny siły związku zmiennych niedających się skwantyfikować posłużono się współczynnikiem kontyngencji C Pearsona opartym na teście niezależności chi-kwadrat χ^2 . Analiza statystyczna została wykonana z zastosowaniem programu StatSoft Statistica 10.

Wnioski w kolejnych rozdziałach oparte są na analizie dwóch kwestionariuszy: ankiety skierowanej do ogółu mieszkańców aglomeracji poznańskiej i wywiadów indywidualnych z bezdomnymi i osobami zagrożonymi bezdomnością. Zgodnie z zasadą analizy ogólnej i przechodzenia do treści szczegółowych, przedstawienie wniosków stanowi wynik zgłębienia problematyki wykluczenia finansowego na każdym poziomie, od najbardziej ogólnego i powierzchownego dostrzeżenia problemu, do szczegółów mających istotny wpływ w krótkim i długim okresie na poziom wykluczenia finansowego.

Próbie wskazania zależności zjawiska wykluczenia finansowego od aspektów materialnych, społecznych, kulturowych czy demograficznych zostało podjęte poprzez weryfikację sił związku między zmiennymi jakościowymi, nominalnymi i niemierzalnymi. Do oceny zależności między zmiennymi wykorzystano współczynnik kontyngencji C Pearsona, który przyjmuje wartości od 0 do 1 [Chromińska, Roeske-Słomka i Szuman 2008, s. 109].

gdzie:

0 – oznacza niezależność dwóch zmiennych,

1 – oznacza bardzo silną zależność pomiędzy zmiennymi

Do opisu siły związków zastosowano przyjętą przez autorkę skalę:

$0 < C_{KOR} < 0,1$ bardzo słaba,

$0,1 < C_{KOR} \leq 0,3$ słaba,

$0,3 < C_{KOR} \leq 0,5$ średnia/przeciętna,

$0,5 < C_{KOR} \leq 0,7$ silna,

$0,7 < C_{KOR} \leq 0,9$ bardzo silna,

$0,9 < C_{KOR} \leq 1,0$ doskonała.

Badanie przeprowadzone na potrzeby pracy miało spełnić zasadniczy cel weryfikacji postawionych hipotez badawczych: hipotezy głównej i hipotez szczegółowych.

H0: Wykluczenie finansowe to zjawisko o podłożu ekonomicznym, którego skutki rzutują na zachowania społeczne jednostki (całościowa eliminacja zjawiska jest prawdopodobnie niemożliwa).

H1: Grupami najbardziej zagrożonymi wykluczeniem finansowym są przede wszystkim osoby dotknięte marginalizacją w zakresie zaspokojenia potrzeb materialnych (osoby bezrobotne, osoby bezdomne i emeryci).

H2: Dominującym czynnikiem wpływającym na ograniczenie poziomu wykluczenia finansowego jest poprawa statusu ekonomiczno-zawodowego.

H3: Wyższy poziom wiedzy z zakresu ogólnoeconomicznego i finansów (wzrost poziomu świadomości ekonomicznej jednostki) determinuje wyższy stopień ubankowienia (posiadanie rachunku bankowego).

4.2. Aglomeracja poznańska na tle regionu wielkopolskiego

4.2.1. Klasyfikacja aglomeracji i stopień wykluczenia finansowego na terenie aglomeracji poznańskiej

Motorem wzrostu popytu na pracę, produkcji i usług, technologii, innowacji i życia społeczno-kulturalnego są aglomeracje miejskie. Duże miasta wraz z ich otoczeniem są źródłem rozwoju i budowania przewagi konkurencyjnej regionu. Sposób prowadzenia polityki na terenie aglomeracji miejskiej wpływa na jej rozwój. XXI wiek określany jest wiekiem metropolitalnym, gdyż prawidłowe gospodarowanie w skali mikro ma znaczenie dla rozwoju regionalnego, ogólnokrajowego i skali międzynarodowej [Kaczmarek 2008, s. 15].

W celu właściwej oceny funkcjonowania aglomeracji, niezbędna jest klasyfikacja terminu „aglomeracja miejska”. Różnorodność definiowania wynika ze środowiska, z którego pochodzi badacz. Inne podejście prezentować będzie praktyka administracyjna i inne podejście planistyczne. Dyskusja na temat aglomeracji miejskich dotyczy kilku aspektów: od kryteriów identyfikacji, przebiegu granic i zasięgu jednostek, po sposoby

zarządzania aglomeracjami. Problematyka prawidłowego zdefiniowania aglomeracji miejskiej wiąże się ze wskazaniem kryteriów delimitacji.

Źródła literaturowe wskazują na kilka czynników, takich jak gęstość zaludnienia, liczbę mieszkańców, strukturę aglomeracji, zagospodarowanie przestrzenne, zasięg i charakter centralnej części miasta i powiązań o charakterze przestrzenno-funkcyjnym. Wskazane kryteria uwzględniają dwa ujęcia aglomeracji miejskich: morfologiczne i funkcjonalne [Kaczmarek i Mięka 2007; Kaczmarek 2008, s. 17].

Aglomeracja miejska w ujęciu morfologicznym według S. Leszczyńskiego, P. Eberhardt i S. Heřman [cyt. za: Churski, Konecka-Szydłowska i Perdał 2009, s. 2] oznacza „zintegrowany funkcjonalnie i przestrzennie zespół jednostek osadniczych złożony z wielkiego miasta (lub miast), stanowiącego centrum aglomeracji i przyległych mniejszych miast i osiedli, a także wsi, w których przekształciły się formy zabudowy i struktura zawodowa ludności w sposób pozwalający za zakwalifikowanie ich obszarów zurbanizowanych. Ponadto w skład aglomeracji wchodzi obszary rolne, leśne i rekreacyjne obsługujące jej mieszkańców”.

Według P. Korcellego [cyt. za: Churski, Konecka-Szydłowska i Perdał 2009, s. 2] pojmowanie aglomeracji w aspekcie funkcjonalnym „odnosi się do sfer bezpośrednich kontaktów mieszkańców oraz przestrzennych relacji pomiędzy układami miejsc zamieszkania, pracy, nauki, usług, kontaktów społecznych i rekreacji”.

Terminologia regionu miejskiego, najczęściej łączona jest z obszarem obejmującym wielkie miasto wraz z otaczającym je obszarem. Stanowi dla społeczeństwa główne skupisko miejsc pracy i możliwości zaspokajania potrzeb. Region miejski istotnie reprezentuje podział terytorialny i możliwości rozwoju ekonomicznego społeczeństwa. Transformacja regionu miejskiego wpływa na delimitację i dalsze konsekwencje gospodarcze. Tak rozumiana aglomeracja może mieć odniesienie do aglomeracji poznańskiej oraz do poznańskiego obszaru metropolitalnego [Kaczmarek i in. 2014, s. 95-102].

Dla potrzeb dalszych rozważań autorka przyjmuje obydwa ujęcia za zasadne. Problematyka wykluczenia finansowego na terenie aglomeracji poznańskiej będzie rozpatrywana w ujęciu morfologicznym, jako jednostka osadnicza (centrum i przyległe miasta, osiedla i wsie) oraz ujęcie funkcjonalne jako sposób integracji społecznej mogącej przeciwdziałać marginalizacji finansowej.

Aglomeracja poznańska, obok aglomeracji warszawskiej, górnośląskiej, krakowskiej, gdańskiej, łódzkiej, wrocławskiej została sklasyfikowana jako jednostka powyżej 1 mln mieszkańców [Urząd Statystyczny w Poznaniu 2013].

Analiza dostępnej literatury w temacie przeprowadzonych badań w aglomeracjach w Polsce wykazuje lukę badawczą. Nie prowadzono dotychczas analiz na temat problematyki wykluczenia finansowego, jako głównego celu badawczego. Nie można było wobec tego podjąć prób analizy porównawczej z inną aglomeracją w Polsce.

Aglomeracja poznańska zaliczana jest do kluczowych układów osadniczych w Europie. Wskazuje na to klasyfikacja ESPON wyróżniająca 76 obszarów wielkomiejskich MEGA. Inną formą klasyfikacji aglomeracji miejskich jest METREX, która identyfikuje 120 obszarów metropolitalnych w układzie rdzeń i zaplecze, od 500 tys. mieszkańców. Układ relacji funkcjonalno-przestrzennych i relacji sieciowych tworzą specyfikę aglomeracji poznańskiej [Kaczmarek 2008, s. 15-16].

Propozycje delimitacji aglomeracji poznańskiej ulegały zmianie od 2001 roku (tabela 4.2.1.1) i stanowiły interesujące badawczo zagadnienie, w istocie niezbędne dla celów planistycznych i zarządzania terytorialnego.

Tabela 4.2.1.1. Delimitacja aglomeracji poznańskiej w okresie 2001-2007

Wariant	Składowe wariantu	
	Liczba gmin	Liczba powiatów (miasta na prawach powiatu + powiaty ziemskie w całości + (powiat ziemskie częściowo)
POM według planu zagospodarowania przestrzennego woj. Wielkopolskiego (WBPP, 2001)	1+12	1+ (1)
POM według Zaktualizowanej Koncepcji Przestrzennego Zagospodarowania Kraju (2005)	1+37	1+1+(9)
POM według Zrównoważonego Planu Rozwoju Transportu Publicznego (2006)	1+13	1+(1)
POM według Unii Metropolii Polskich i projektu nowego podziału Polski na podregiony NUTS 3 (2006)	1+36	1+5
POM według projektu planu zagospodarowania przestrzennego obszaru metropolitalnego (WBPP, 2006)	1+44	1+1+(10)
Miasto Poznań i powiat poznański (obszar działania Rady Aglomeracji Poznańskiej (2007)	1+17	1+1

Źródło: [Kaczmarek 2008, s. 20].

Przyjęcie niewiążących form określających zasięg terytorialny, należy zaakceptować elastyczność i otwartość układu osadniczego. Wydaje się jednak, iż formy obligatoryjne na mocy ustaw i rozporządzeń są rozwiązaniem koniecznym dla prawidłowości zarządzania terytorialnego i planowania przestrzennego. Przyjmując założenie istotności delimitacji aglomeracji poznańskiej, koniecznym jest wskazanie na wszystkie jej warianty i wybór jednego do dalszych analiz i wniosków. Stosując się do wariantu Rady Aglomeracji Poznańskiej z 2007 r. autorka szczegółowo przedstawiła wszystkie możliwości podziału (tabela 4.2.1.2).

Wariant pierwszy jest najbardziej popularnym podziałem aglomeracji poznańskiej i najczęściej wykorzystywanym. Składowe drugiego wariantu tworzą Radę Aglomeracji Poznańskiej (miasto Poznań, gminy powiatu poznańskiego, gminy Skoki, Szamotuły, Śrem). Dwa kolejne warianty stanowią szersze ujęcie terytorialne aglomeracji poznańskiej. Wariant trzeci definiowany jest jako jednostka NUTS 3 (podregion poznański wraz z miastem Poznań i powiatami: szamotulskim, obornicki, średzki i śremski) [Churski, Konecka-Szydłowska i Perdał 2009, s. 3-4].

Tabela 4.2.1.2. Warianty delimitacji aglomeracji poznańskiej po 2007 r.

Wariant	Składowe wariantu		
Wariant 1	miasto Poznań	17 gmin powiatu poznańskiego	
Wariant 2	miasto Poznań	17 gmin powiatu poznańskiego	gminy: Skoki, Szamotuły, Śrem
Wariant 3	miasto Poznań	17 gmin powiatu poznańskiego	powiaty: szamotulski, obornicki, średzki, śremski
Wariant 4	miasto Poznań	17 gmin powiatu poznańskiego	ośrodki subregionalne: Szamotuły, Wągrowiec, Gniezno, Września, Śrem, Środa, Kościan, Nowy Tomyśl, Oborniki

Źródło: opracowanie własne na podstawie [Churski, Konecka-Szydłowska i Perdał 2009, s. 3-4]

Wskazana klasyfikacja jednostek terytorialnych NUTS (*Nomenclature of Territorial Units for Statistics*) jest obowiązującą na terenie Unii Europejskiej na podstawie Rozporządzenia nr 1059/2003 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 26 maja 2003 r. [Dz. Urz. UE L 154 z 2003 r., z późn. zm.].

Głównymi zasadami klasyfikacji NUTS jest hierarchiczność, podział administracyjny i kryterium ludnościowe. Jednostkami Terytorialnymi w Polsce są regiony, województwa i podregiony (tabela 4.2.1.3). Wariant czwarty stanowi poznański obszar metropolitalny, opracowany przez Wielkopolskie Biuro Planowania. W jego skład wchodzi 9 ośrodków subregionalnych: Nowy Tomyśl, Oborniki, Kościan, Środa, Śrem, Września, Gniezno, Wągrowiec, Szamotuły. Dwa ostatnie warianty źródła literaturowe określają terminem poznańskiego obszaru metropolitalnego.

Tabela 4.2.1.3. Klasyfikacja Jednostek Terytorialnych NUTS w Polsce

NUTS 1	NUTS 2	NUTS 3
Regiony (6 jednostek, które grupują jednostki szczebla wojewódzkiego)	Województwa (16 jednostek: wielkopolskie, zachodniopomorskie)	Podregiony (66 jednostek, które grupują jednostki szczebla powiatowego)
3-7 mln ludności	800.000-3 mln ludności	150.000-800.000 mln ludności

Źródło: [GUS 2014c].

Dyskusje na temat klasyfikacji i delimitacji obszarów miejskich wymagają wskazania szerszego ujęcia struktury administracyjnej aglomeracji poznańskiej. Zgodnie z przyjętym podziałem przez Wielkopolskie Biuro Planowania Przestrzennego oraz Poznańskiego Obszaru Metropolitalnego istnieje pięć wariantów podziału aglomeracji poznańskiej. Wariant I, II i III pozostaje w takim samym składzie jak wskazano w tabeli 4.2.1. Dodatkowo wariant III nazwano obszarem metropolitalnym A. Wariant IV nazwany obszar metropolitalny B został rozszerzony o powiat grodzki, pozostawiając bez zmian powiat szamotulski, obornicki, wągrowiecki, gnieźnieński, wrzesiński, średzki, śremski, kościański, nowotomyski. Wersja najszersza i najbardziej rozbudowana to wariant V (obszar metropolitalny C), który składa się z miasta Poznania, powiatu poznańskiego i 10 powiatów ościennych, traktowanych jako powiaty drugiego pierścienia. Uzasadniając wybór wariantu do dalszych rozważań, należy sprecyzować pojęcie poznański obszar metropolitalny w nawiązaniu do węższego obszaru, jakim jest aglomeracja poznańska. Poznański Obszar Metropolitalny jest strukturą o większej rozległości i obejmuje miejscowości miejskie i wiejskie w dalszej odległości od centrum ośrodka. Swoim zasięgiem obejmuje ośrodki miejskie w odległości 50 do 60 km od miasta Poznania. Poznański Obszar Metropolitalny nie jest układem jednoznacznie domkniętym, stąd wątpliwości, czy na skutek rozwoju sieci komunikacyjnych oraz

procesów urbanizacyjnych nie będą przylegać kolejne gminy w ramach drugiego pierścienia. Przyjęcie regulacji zgodnych z projektem „ustawy metropolitalnej” mogłoby sprecyzować ostateczne granice aglomeracji poznańskiej, obszaru metropolitalnego, zgodnych z kryteriami ustawowymi i pozaustawowymi [Kaczmarek i Mięka 2011, s. 60; 99-101].

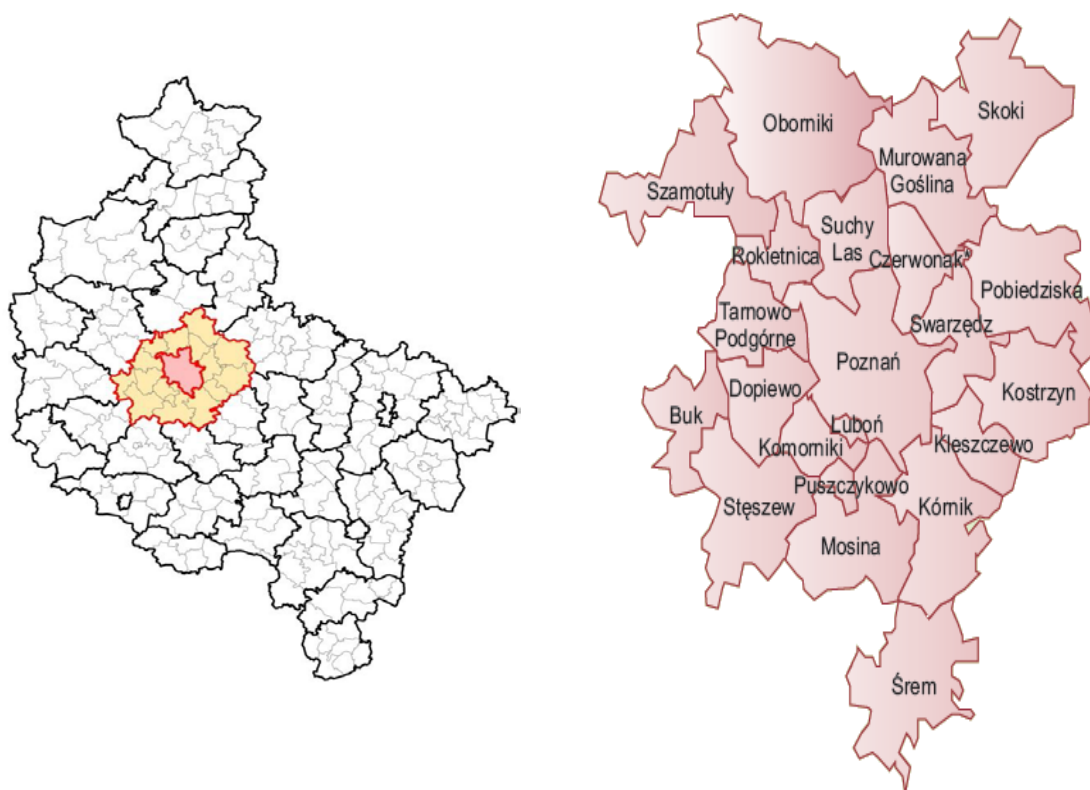
Od 2011 roku aglomeracja poznańska działa na mocy porozumienia podpisanego w dniu 15 maja 2007 r. pomiędzy samorządami aglomeracji poznańskiej. Na podstawie tego porozumienia w 2011 r. powstało stowarzyszenie Metropolia Poznań. W skład stowarzyszenia wchodzi miasto Poznań, gminy powiatu poznańskiego i gminy: Oborniki, Skoki, Szamotuły i Śrem [Urząd Statystyczny w Poznaniu 2013].

Aglomeracja poznańska jest centralną częścią regionu wielkopolskiego. Położenie i dostępność szlaków komunikacyjnych plasuje aglomerację poznańską wysoko, biorąc pod uwagę potencjał społeczno-gospodarczy (rysunek 4.2.1.1). Na potrzeby szczegółowej analizy zjawiska wykluczenia finansowego autorka przyjęła wariant II poszerzony o gminę Oborniki, z klasyfikacji NUTS2, przyjmując za wytyczną wszystkie gminy aglomeracji poznańskiej zgodnie z wytycznymi Stowarzyszenia Metropolii Poznań [Aglomeracja Poznań 2011].

Do miast aglomeracji poznańskiej zaliczyć należy: Poznań, Swarzędz, Luboń, Mosina, Puszczykowo, Pobiedziska, Kórnik, Murowana Goślina, Stęszew, Kostrzyn, Buk, Oborniki, Szamotuły i Śrem.

Efektom procesu globalizacji i metropolizacji jest rozwój obszarów podmiejskich i miast centralnych. Postrzeganie aglomeracji miejskich tylko jako ośrodki wzrostu jest podejściem błędnym. Wewnętrzne problemy natury relacji społecznych, współpracy organizacji rządowych i podmiotów sektora biznesu niosą ze sobą zagrożenia dla mieszkańców. Problemy występujące permanentnie lub z mniejszą intensywnością, jak poziom bezrobocia czy patologie powodują dysproporcje w jakości życia ludności na gruncie ekonomicznym i społecznym. Niezbędne jest zdiagnozowanie nowych zjawisk i to nie tylko dla celów poznawczych, ale również dla podjęcia praktycznych działań nastawionych na wyeliminowanie niekorzystnych elementów wewnątrz aglomeracji [Kaczmarek i Mizgajski 2008, s. 26-27].

Rysunek 4.2.1.1. Aglomeracja poznańska na tle regionu wielkopolskiego

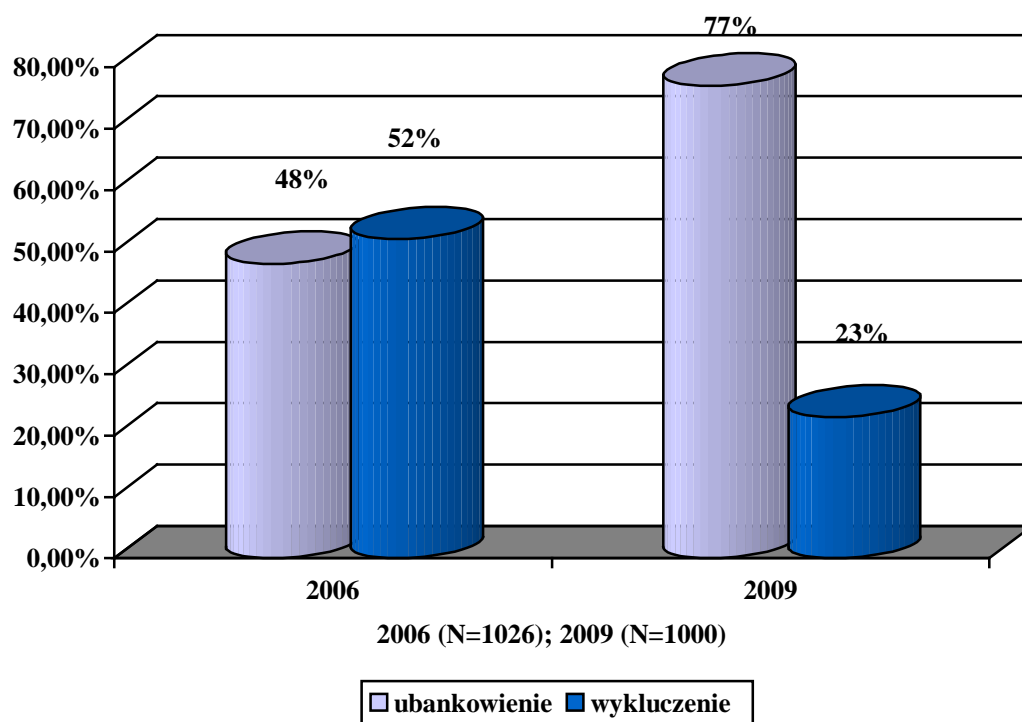


Źródło: [Urząd Statystyczny w Poznaniu 2013; Churski, Konecka-Szydłowska i Perdał 2009, s. 7].

W opinii autorki, zjawisko wykluczenia finansowego można zaklasyfikować jako nowe zjawisko, tylko w kontekście luki badawczej na terenie aglomeracji. Brak prowadzonych badań do 2014 r. wskazuje na szerokie pole badawcze dla statystyk małych obszarów.

Poddając analizie poziom wykluczenia finansowego na terenie aglomeracji poznańskiej w stosunku do województwa wielkopolskiego i całej Polski, w latach 2006 i 2009 należy jednoznacznie wskazać, że poziom wykluczenia finansowego uległ zmniejszeniu (wykres 4.2.1.1).

Wykres 4.2.1.1. Poziom wykluczenia finansowego w Polsce w okresie 2006-2009

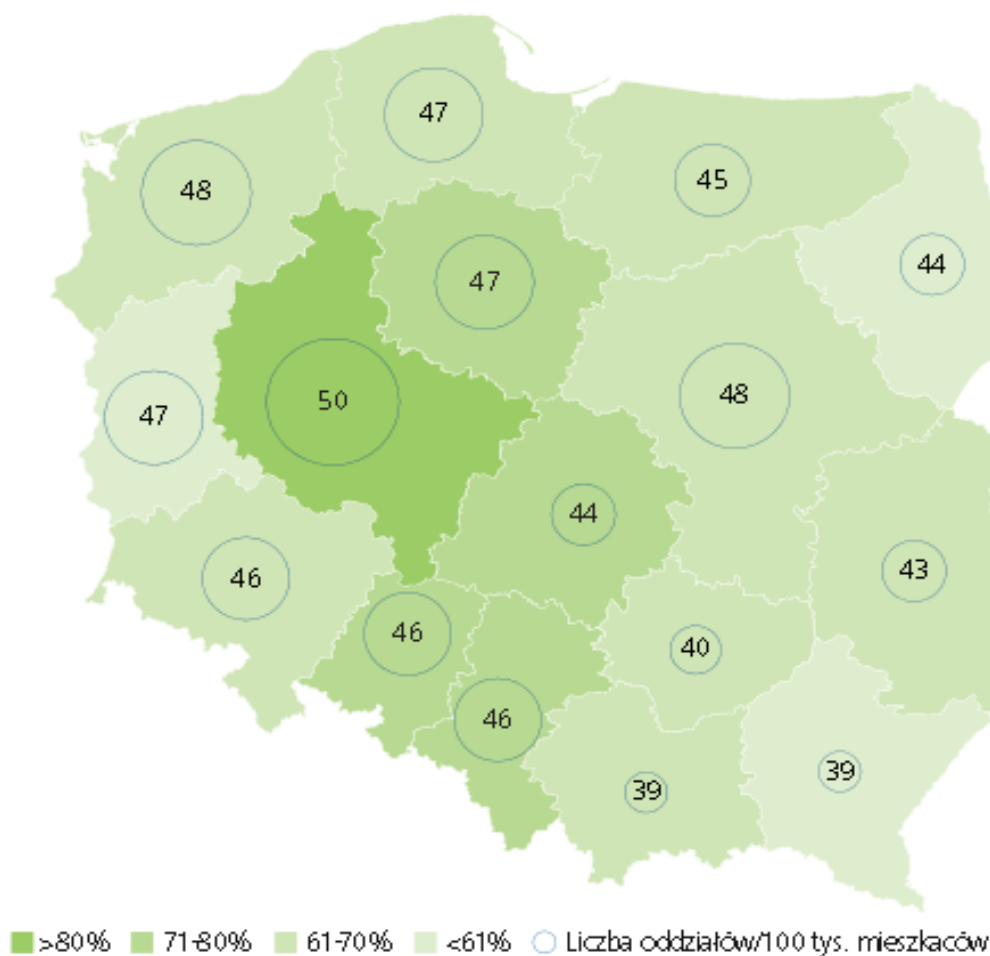


Źródło: opracowanie własne na podstawie [Kozłiński 2013a].

W perspektywie lat 2006-2009 poziom wykluczenia finansowego jest na porównywalnym poziomie. Ilość osób nie korzystających z usług finansowych w Polsce, według województw w 2012 r., kształtuje się na poziomie od 20% do 39% w zależności od regionu (rysunek 4.2.1.2). Szczegółowa analiza poziomu ubankowienia z 2012 r. wskazuje, iż najniższy poziom wykluczenia finansowego jest w województwie wielkopolskim, bo około 20%. Najwyższy odsetek osób niekorzystających z usług finansowych koncentruje się w województwie lubuskim, podlaskim i podkarpackim (około 39%).

Celem badania ilościowego w pierwszej fazie była weryfikacja liczebności osób pozostających poza sferą usług finansowych wśród mieszkańców aglomeracji poznańskiej. Na podstawie wyników badania szacuje się, że poziom wykluczenia finansowego w badanym obszarze jest zdecydowanie poniżej wskaźników wojewódzkich sprzed 2 lat i wynosi 9%. Oznacza to, iż poziom ubankowienia wśród badanej próby jest istotnie wysoki i wynosi 94% w stosunku do wyników z 2012 r., co do których odnosi się autorka.

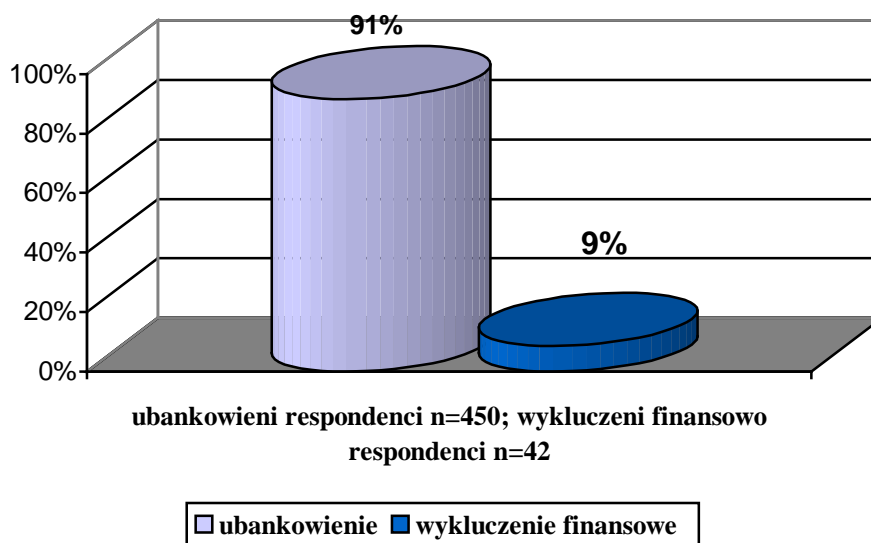
Rysunek 4.2.1.2. Poziom ubankowienia w Polsce według województw w 2012 r.



Źródło: [Deloitte 2012].

Ilościowe podejście do problematyki przedstawia zbliżony wynik do danych statystycznych w Europie, gdzie poziom wykluczenia wynosi średnio 7%, a poziom ubankowanego społeczeństwa 93% [Alińska 2011a; PTE 2012]. Biorąc pod uwagę punkt odniesienia otrzymanych wyników badań, wykazana luka badawcza i brak opracowań naukowych na gruncie innej aglomeracji w Polsce na moment tworzenia rozprawy, pozwala na dalsze wnioski na tle jednostek terytorialnych o zasięgu wojewódzkim (wykres 4.2.1.2).

Wykres 4.2.1.2. Poziom wykluczenia finansowego na terenie aglomeracji poznańskiej – 2014 r.



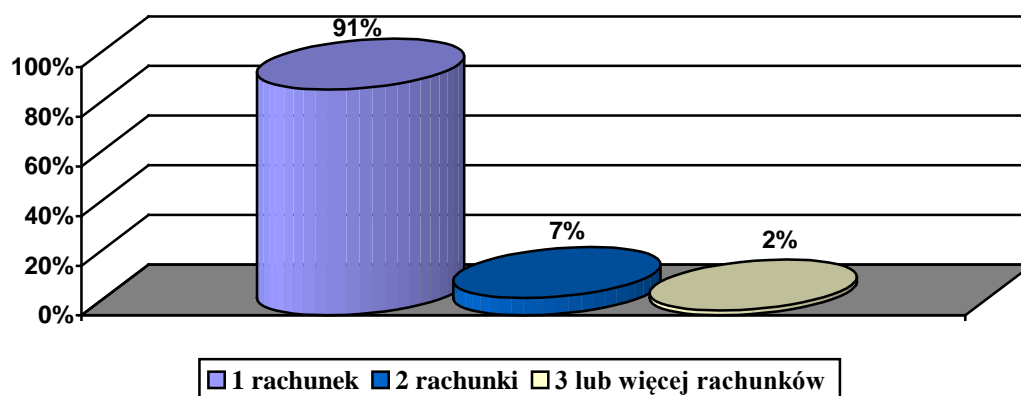
Źródło: opracowanie własne, N=492, badanie przeprowadzone w okresie od 1 kwietnia 2014 r. do 30 czerwca 2014 r. wśród ogółu mieszkańców aglomeracji poznańskiej.

Zdecydowana większość respondentów, bo aż 91% (448 osoby), wskazała na posiadanie tylko jednego rachunku bankowego. Dwa rachunki osobiste posiada 7% respondentów (35 osób), trzy lub więcej rachunków bankowych wskazało 2% (9 osób) ogółu badanych (wykres 4.2.1.3).

Z przeprowadzonego badania wynika, że respondenci, którzy wskazali posiadanie jednego rachunku bankowego, po pierwsze, uznają to za wystarczające do codziennego życia, po drugie, nie widzą potrzeby otwierania kolejnych, i po trzecie, stopień przyzwyczajenia jest na tyle silny, że nie wykazują chęci zmian. Wskazuje na to ocena stopnia zadowolenia mieszkańców aglomeracji poznańskiej, co będzie przedmiotem dalszej części rozprawy.

Głębsza analiza dostępu do podstawowego rachunku bankowego niezbędna jest to zdefiniowania trudności na jakie napotykają osoby bezdomne uczestniczące w fazie badań jakościowych. Głównym zamierzeniem było zdiagnozowanie przyczyn marginalizacji finansowej. Autorka w swoich założeniach nie odrzuciła rozmów z osobami posiadającymi rachunek bankowy, gdy – jak się okazywało – nie były to rachunki w pełni funkcjonalne, a wręcz nieaktywne, tzw. rachunki „martwe”, z których korzystania zaprzestano lub utworzono bez konkretnego celu.

Wykres 4.2.1.3. Liczba posiadanych rachunków bankowych przez mieszkańców aglomeracji poznańskiej w banku lub innej instytucji finansowej – 2014 r.

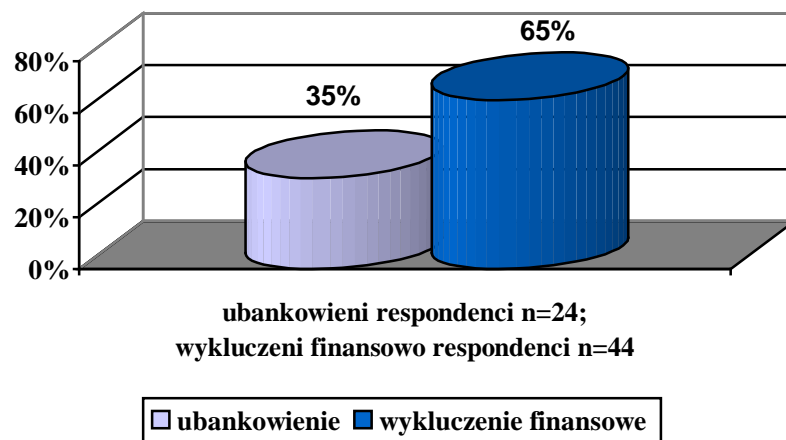


Źródło: opracowanie własne, N=492, badanie przeprowadzone w okresie od 1 kwietnia 2014 r. do 30 czerwca 2014 r. wśród ogółu mieszkańców aglomeracji poznańskiej.

Jak stanowi art. 16 ust. 2 Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/94/UE [Dz. U. L 257/214] w sprawie porównywalności opłat związanych z rachunkami płatniczymi, przenoszenia rachunku płatniczego oraz dostępu do podstawowego rachunku płatniczego państwa członkowskie powinny zapewnić wszystkim konsumentom, bez stałego miejsca zameldowania, możliwość korzystania z podstawowego rachunku płatniczego. Warunkiem jest legalność pobytu na terenie Unii Europejskiej. Zapis ten teoretycznie nie wyklucza osób bezdomnych z posiadania rachunku bankowego, jednakże zasadność ich zakładania bez poprawy bytu jest wątpliwa.

Z przeprowadzonych wywiadów wśród grona 68 osób bezdomnych i osób pozostających na granicy bezdomności wynika, że są respondenci, którzy posiadają rachunek bankowy z okresu, kiedy ich sytuacja materialna była nieporównywalnie lepsza. Część wypowiedzi wskazuje na zawieranie umów rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych w celach ilościowych (osiągnięcia wymaganej puli sprzedaży przez oddziały banków). Problem wydaje się istotny, z uwagi na świadome działanie sektora bankowego i niedostosowanie oferty do grona odbiorców, jakimi są osoby bez stałego źródła dochodu (wykres 4.2.1.4). Charakter badania miał na celu wskazanie łańcucha zdarzeń i motywów prowadzących do wykluczenia finansowego, a wykorzystanie klasycznych miar średnich w stopniu minimalnym niezbędne jest dla oceny skali zjawiska.

Wykres 4.2.1.4. Poziom wykluczenia finansowego wśród osób bezdomnych i na granicy bezdomności na terenie aglomeracji poznańskiej – 2014 r.

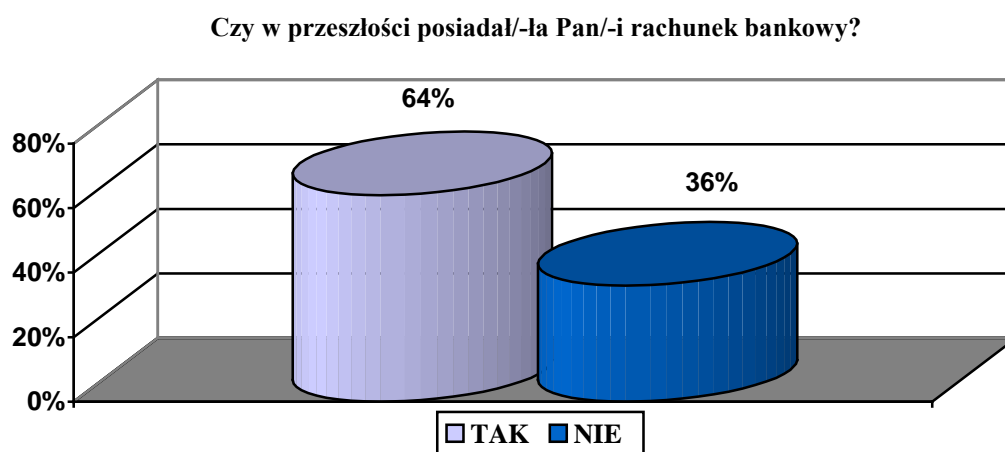


Źródło: opracowanie własne, N=68, badanie przeprowadzone w okresie od 1 kwietnia 2014 r. do 30 czerwca 2014 r. wśród osób wykluczonych finansowo i zagrożonych wykluczeniem (bezdomni i zagrożeni bezdomnością).

Podczas pogłębionych wywiadów starano się zweryfikować głębokość wykluczenia finansowego. Jednym z narzędzi wykorzystanych do oceny aktualnej sytuacji w zakresie finansów badanej grupy społecznej było pytanie skierowane do respondentów deklarujących brak rachunku bankowego: „Czy w przeszłości posiadał/-a Pan/-i rachunek bankowy?”. Głównym zamierzeniem było zwrócenie uwagi na problem wtórnego ubankowienia, które dotyczy osób korzystających w przeszłości z usług finansowych, jednakże tego zaprzestały (wykres 4.2.1.5). Zdefiniowanie przyczyn pozwoli w przyszłości na eliminację przeszkód po stronie sektora bankowego. W przypadku wykluczonych finansowo, deklaracje 36% z nich (16 wskazań) przypadły na brak aktywności finansowej od zawsze. Trudna sytuacja życiowa stała się powodem zaprzestania aktywności finansowej dla 64% respondentów (28 wskazań). Zdecydowana przewaga osób mających w przeszłości doświadczenie w obsłudze rachunku bankowego daje powody wnioskować, że problem wykluczenia finansowego pojawia się w momencie braku zaspokojenia potrzeb niższego rzędu, sytuacji losowych, czy trudności związanych ze społeczną asymilacją, a ewentualna poprawa sytuacji materialnej przyczyni się do wtórnego ubankowienia. Większy stopień prawdopodobieństwa zmniejszenia głębokości zjawiska wykluczenia finansowego należy przyjąć dla osób deklarujących posiadanie rachunku bankowego w przeszłości, aniżeli nieposiadających

rachunku bankowego od zawsze. Przeszkody natury mentalnej mogą nie pozwolić na zwiększenie skali ubankowienia wśród badanej grupy respondentów.

Wykres 4.2.1.5. Relacja stopnia ubankowienia do wcześniejszych doświadczeń finansowych osób wykluczonych finansowo z grona bezdomnych i na granicy bezdomności – 2014 r.

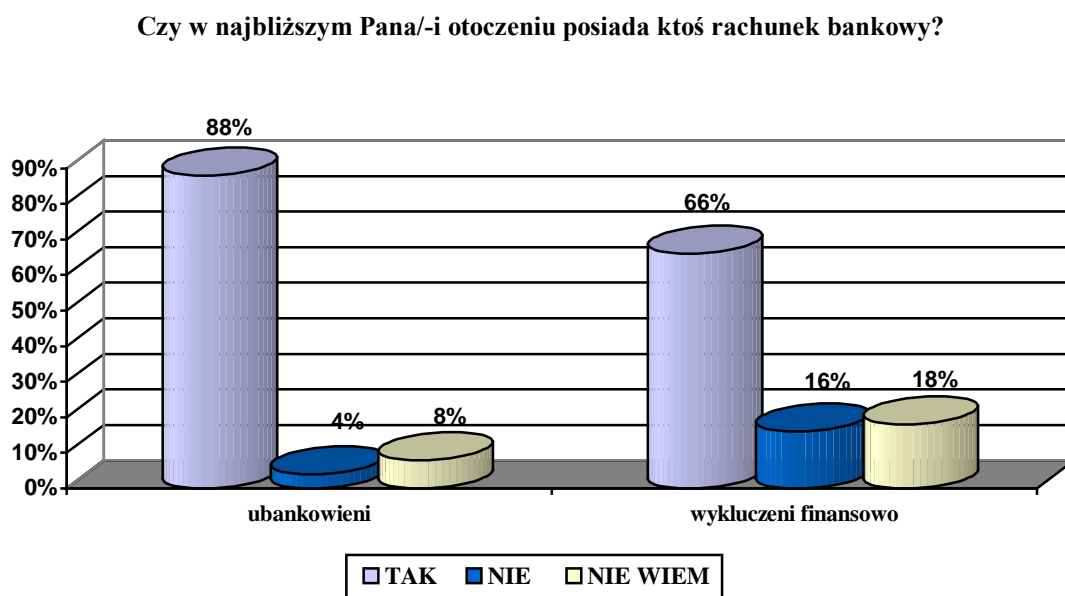


Źródło: opracowanie własne, n=44.

Sposób postrzegania skali wykluczenia finansowego zbadano poprzez relację posiadania rachunków przez osoby z najbliższego otoczenia na stan ubankowienia osób bezdomnych i w bardzo trudnej sytuacji życiowej (wykres 4.2.1.6). Z przedstawionych wyników badań własnych wynika, że dla analizowanej grupy respondentów nie wskazuje się korelacji między wpływem otoczenia na aktywność finansową. Bodziec otoczenia nie ma wpływu na stopień ubankowienia. Z deklaracji wykluczonych finansowo respondentów (44 osoby) wynika, że w ich najbliższym otoczeniu przeważają osoby aktywne finansowo 66% (29 wskazań). Jak zostało zasygnalizowane dla 16% opinii (7 wskazań) sytuacja ich najbliższych jest dokładnie taka sama jak ich samych, a 18% respondentów (8 wskazań) sytuacja finansowa najbliższego otoczenia jest nieznana. Można stwierdzić, że problem wykluczenia finansowego dotyka osoby bezdomne i w trudnej sytuacji życiowej w sposób niezauważalny przez najbliższe otoczenie. Przebywanie w trudnych warunkach nie zablokowało postrzegania rzeczywistości w zakresie finansów. Pełna świadomość otaczającego świata nie daje jednak podstaw do osobistych zmian ekonomicznych i społecznych. Z kolei, wśród osób posiadających rachunek bankowy (24 osoby) sytuacja jest zbliżona do osób z ich najbliższego otoczenia.

Zdaniem respondentów aż 88% (21 wskazań) deklarują aktywność finansową swoich najbliższych. Brak rachunku to zaledwie 4% odpowiedzi (1 wskazanie), a 8% ankietowanych (2 wskazania) miało trudności w odpowiedzi na zadane pytanie. Rola osób pozostających w najbliższym kontakcie wydaje się być zasadna, z powodu pośredniego podtrzymywania kontaktu z usługami bankowymi. Dla ubankowionych, w trudnej sytuacji życiowej, wpływ otoczenia może być powodem pozostawania w tejże sytuacji. Dla wykluczonych finansowo w pełni, stopień ubankowienia otoczenia, choć zauważalny, pozostaje bez wpływu na ich osobistą sytuację.

Wykres 4.2.1.6. Relacja posiadania rachunku bankowego do stopnia ubankowienia najbliższego otoczenia wśród osób bezdomnych i pozostających na granicy bezdomności – 2014 r.



Źródło: opracowanie własne, N=68.

4.2.2. Przyczyny braku rachunku bankowego na terenie aglomeracji poznańskiej

Celem rozprawy jest m.in. eksploracja czynników warunkujących poziom wykluczenia finansowego, dlatego konieczne jest wskazanie przyczyn braku rachunku bankowego, jakie mieszkańcy aglomeracji poznańskiej deklarują w swoich odpowiedziach. Weryfikacja powodów nieposiadania podstawowego rachunku bankowego pozwoli na ocenę głębokości i nasilenia w konkretnych obszarach.

Weryfikacja przyczyn wykluczenia finansowego poczyniona została na podstawie wyników badania pierwotnego (badanie ilościowe i badanie jakościowe). Analiza zdiagnozowanego problemu wśród wszystkich respondentów, pozwoli na weryfikację istotności czynników warunkujących problem.

Analiza przyczyn (wykres 4.2.2.1) warunkujących wykluczenie finansowe dla ogółu mieszkańców aglomeracji poznańskiej (badanie ilościowe, N=492, w tym 450 osób ubankowionych i 42 osoby wykluczone finansowo) zostanie szczegółowo przedstawiona w rozdziale piątym przy wykorzystaniu narzędzi statystycznych.

Warto wskazać, iż dla grupy osób wykluczonych, spośród 42 odpowiedzi wskazujących nieposiadanie rachunku bankowego, brak potrzeby korzystania z rachunku bankowego zadeklarowało 25 respondentów. Deklaracja takiego właśnie wyboru może być skutkiem przyzwyczajień, uwarunkowań kulturowych i psychologicznego podejścia do korzystania z usług finansowych. Brak konkretnego powodu do posiadania rachunku bankowego wskazuje, że wykluczenie w tym obszarze ma charakter dobrowolny. Potwierdzeniem niniejszego wniosku mogą być wyniki badań T. Koźlińskiego*.

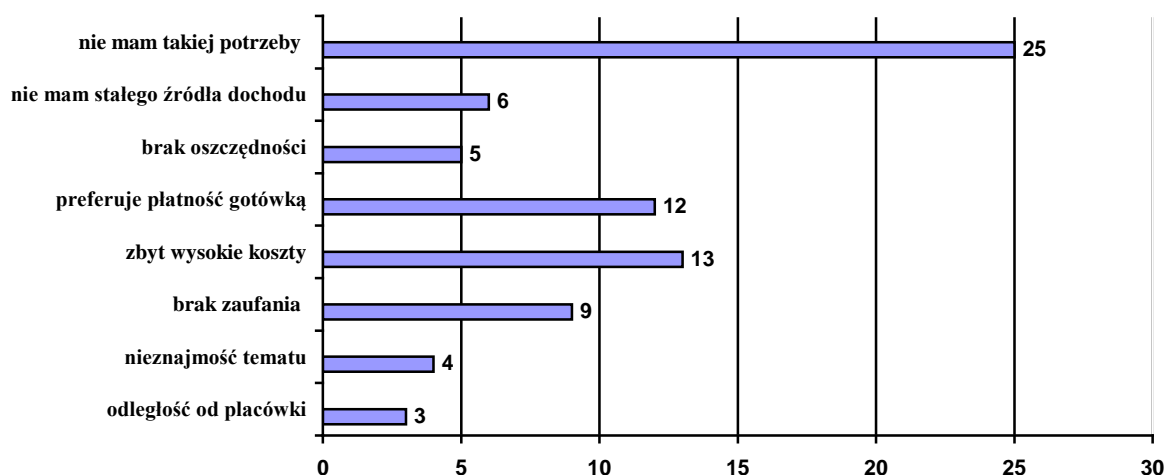
Do przytaczanych wyników badań pierwotnych należy dodać, że rozkład odpowiedzi opiera się na pytaniu wielokrotnego wyboru, co przy analizie porównawczej ma znaczenie. Zasadniczo, sposób postrzegania możliwości finansowych mieszkańców aglomeracji poznańskiej nie odbiega od wyników na gruncie ogólnopolskim.

W przypadku ogółu mieszkańców aglomeracji poznańskiej wykluczenie o charakterze przymusowym jest nieodczuwalne. Wyniki badania potwierdzają, że niski odsetek osób pozostających poza sferą usług finansowych jest konsekwencją innych trudności, niekoniecznie natury finansowej. Odnosząc się do przytaczanych wcześniej wyników badań NBP z 2006 r i 2009 r. trudności finansowe deklarowane przez respondentów z 2006 r. w perspektywie 3 lat uległy zmianie na preferencje płatności gotówką. Uznać należy, iż poprawa warunków życia społeczeństwa wpływa na sposób postrzegania indywidualnych przyczyn nieposiadania rachunku bankowego. W szczególności potwierdzają to przeprowadzone badania pierwotne, gdzie związek niskiego stopnia wykluczenia finansowego wynika przede wszystkim z braku potrzeby, bez efektu przymusowości. Przyczyn należy upatrywać w dobrej kondycji regionu,

* Badanie przeprowadzone na temat ubankowienia Polaków w 2006 r. i 2009 r., raport Narodowego Banku Polskiego. Najczęstszym, wskazywanym powodem, był brak potrzeby odpowiednio w 2006 r. (41%) i w 2009 r. (54%).

dynamice zmian przestrzennych, społecznych i gospodarczych, podnoszących poziom życia mieszkańców.

Wykres 4.2.2.1. Przyczyny nieposiadania rachunku bankowego na terenie aglomeracji poznańskiej wśród ogółu mieszkańców – 2014 r.



Źródło: opracowanie własne; n=42; pytanie wielokrotnego wyboru.

Głębsza analiza przyczyn wykluczenia finansowego została poczyniona w środowisku osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością, które pomimo posiadania stałego miejsca zameldowania, nie mogą korzystać w pełni z tego prawa (wykres 4.2.2.2). Wyniki badań są potwierdzeniem trudnej sytuacji ekonomicznej, co bezpośrednio wpływa na występowanie wykluczenia finansowego wśród badanej grupy społecznej. Zdecydowana przewaga wskazań w kategorii trudności finansowych wynikających z braku stałego źródła dochodu (28 wskazań) daje szansę na eliminację przyczyn wpływających na występowanie wykluczenia o charakterze przymusowym.

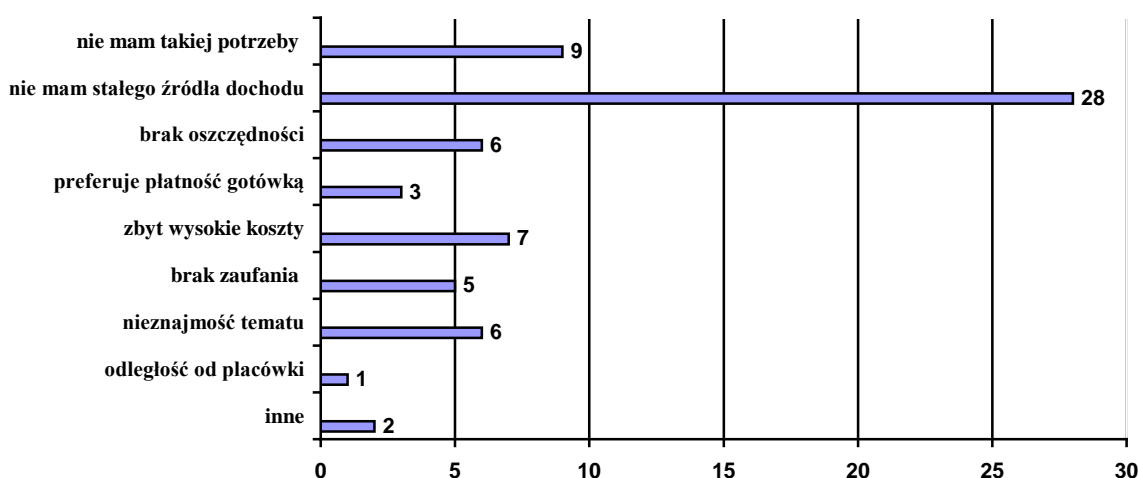
Przymusowość zjawiska wynikająca z czynników zewnętrznych okazuje się być najprostszą w zrozumieniu, choć najtrudniejszą w eliminacji przyczyną.

Pogłębione wywiady spowodowały chęć wskazania jeszcze innych przyczyn wykluczenia finansowego. Podczas wywiadu nr 45 podano „brak meldunku” jako przyczynę wykluczenia finansowego, a wywiad nr 56 wskazał „zajęcie komornicze” jako główną przyczynę.

Z przedstawionych rozważań jednoznacznie wynika, że dla badanych osób bezdomnych i pozostających na granicy bezdomności czynniki natury finansowej stanowią zasadniczą barierę w realizacji pozostałych potrzeb. Bezradność wobec

zdefiniowanego problemu wynika z braku wsparcia, zniechęcenia i braku prób zmiany stanu obecnego. Im dłuższe pozostawanie poza sferą usług finansowych, przede wszystkim z powodów czysto ekonomicznych, tym większe prawdopodobieństwo pogłębiania się wykluczenia finansowego.

Wykres 4.2.2.2. Przyczyny nieposiadania rachunku bankowego na terenie aglomeracji poznańskiej wśród bezdomnych i pozostających na granicy bezdomności – 2014 r.



Źródło: opracowanie własne; n=44, pytanie wielokrotnego wyboru.

W celu weryfikacji zdefiniowanego w podrozdziale 1.2 stanu pośredniego wykluczenia finansowego, jako wyłączenie finansowe (czasowe), przeanalizowano, w jakim stopniu przyczyny czysto ekonomiczne są kluczowe dla decyzji finansowych mieszkańców aglomeracji poznańskiej.

Stwierdza się, że dla mieszkańców aglomeracji poznańskiej, brak stałego źródła dochodu (tymczasowy jego brak) nie stanowi głównej przyczyny wykluczenia finansowego. Wśród ogółu mieszkańców aglomeracji poznańskiej tylko w czterech przypadkach wskazano odpowiedź „nie mam stałego źródła dochodu” jako jedyną przyczynę braku rachunku bankowego. W środowisku osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością podczas trzynastu wywiadów odnotowano „brak stałej pracy” jako jedyną przyczynę wykluczenia finansowego. Wskazuje to na złożoność zjawiska i nieznaczny wpływ osiągniętych, stałych dochodów na decyzje finansowe.

4.3. Wykluczenie finansowe w przekroju dzielnic miasta Poznania

W ramach oceny skali wykluczenia finansowego badanie przeprowadzono we wszystkich dzielnicach miasta Poznania. Pierwotnie autorka zakładała analizę skali wykluczenia finansowego na gruncie osiedlowym. Jednakże już w początkowym etapie koordynacji badań uznano, że mieszkańcy aglomeracji poznańskiej błędnie wskazywali miejsce zamieszkania, myląc dawny podział administracyjny (dzielnice) z obecnym przekrojem osiedlowym. Chcąc uniknąć błędu pomiaru, w badaniu przyjęto podział na dzielnice, który formalnie obowiązywał do 1990 r. (rysunek 4.3.1), jednakże w praktyce jest wciąż obowiązującym i stosowanym przez urzędy, jednostki miejskie. Na taki podział terytorialny miasta Poznania wskazuje Krajowy Rejestr Urzędowego Podziału Terytorialnego Kraju publikowany przez Główny Urząd Statystyczny [TERYT 2014].

Rysunek 4.3.1. Podział miasta Poznania na dzielnice do 1990 r.



Źródło: [Miasto Poznań 2014].

Dla porządku odpowiedzi, istotnym było wyznaczenie granic i wskazanie, które osiedla mieszczą się na terytorium każdej dzielnicy (tabela 4.3.1).

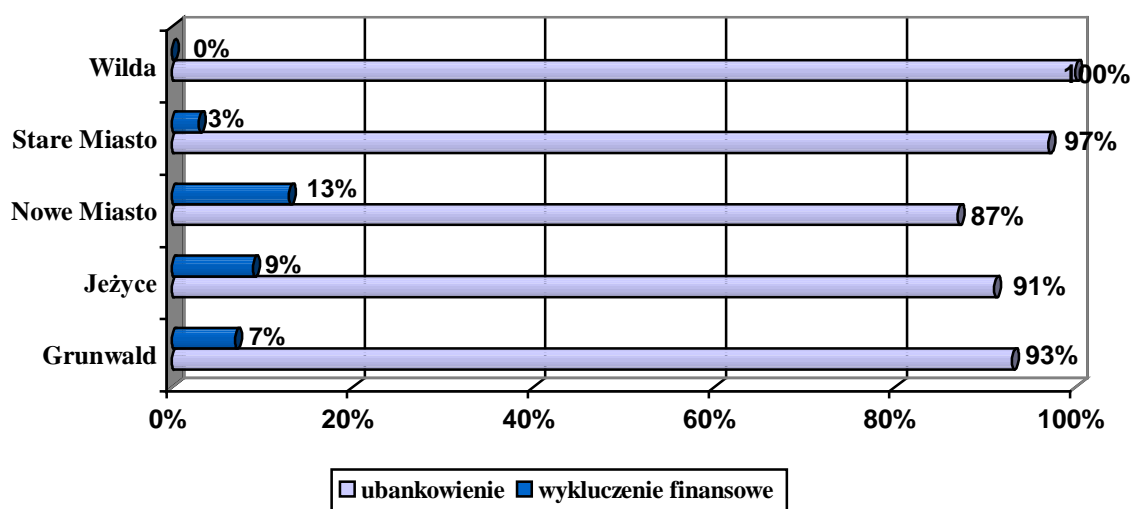
Tabela 4.3.1. Podział administracyjny miasta Poznania

Dzielnica	Osiedle
Jeżyce	Sołacz, Bonin, część Winiar, Ogrody, Podolany, Wola, część Ławicy, Gołęcin, Smochowice, Krzyżownicy, Strzeszyn, Strzeszynek i Kiekrz
Grunwald	Łazarz, Górczyn, Junikowo, Kopanina, Kotowo, Fabianowo, Raszyn, Osiedle Kopernika, Osiedle Kwiatowe, Marcelin i część Ławicy
Stare Miasto	Chwaliszewo, Czartoria, Morasko, Naramowice, Piątkowo, Radojewo, Starówka Starego Miasta, Szeląg, część Winiar, Wilczak, Winogrody i Umultowo
Wilda	Dębiec, Dębina, Świerczewo
Nowe Miasto	Antoninek, Bedrychowo, Chartowo, Franowo, Garaszewo, Głównieniec, Głuszyna, Główna, Janikowo, Kobylepole, Komandoria, Karolin, Krzesiny, Krzesinki, Marlewo, Malta, Michałowo, Miłostowo, Minikowo, Osiedle Warszawskie, Ostrów Tumski, Piotrowo koło Małty, Piotrowo koło Sypniewa, Pokrzywno, Rataje, Spławie, Starołęka Mała i Wielka, Sypniewo, Szczepankowo, Śródka, św. Roch, Zawady Zieliniec, Żegrze

Źródło: [Miasto Poznań 2014].

Badając zjawisko wykluczenia finansowego w centrum aglomeracji poznańskiej, w mieście Poznań, przeanalizowano 221 odpowiedzi mieszkańców. Z badania wynika, że 92% respondentów posiada rachunek bankowy, a tylko 8% deklaruje jego brak. Najwyższy odsetek nieubankowionych osób znajduje się na terenie dzielnicy Nowe Miasto 13%. Kolejną dzielnicą pod względem braku rachunku bankowego były Jeżyce, gdzie 9% respondentów nie posiada podstawowego rachunku bankowego. Zamieszkujący dzielnicę Grunwald to 7% deklarujących brak rachunku bankowego. Badanie wskazuje na najwyższy stopień ubankowienia wśród mieszkańców dzielnicy Stare Miasto, gdzie pozostający poza sferą usług bankowych stanowią 3%. Respondenci z dzielnicy Wilda w całości deklarują aktywność finansową (wykres 4.3.1).

Wykres 4.3.1. Poziom wykluczenia finansowego/ubankowienia według dzielnic miasta Poznania – 2014 r.



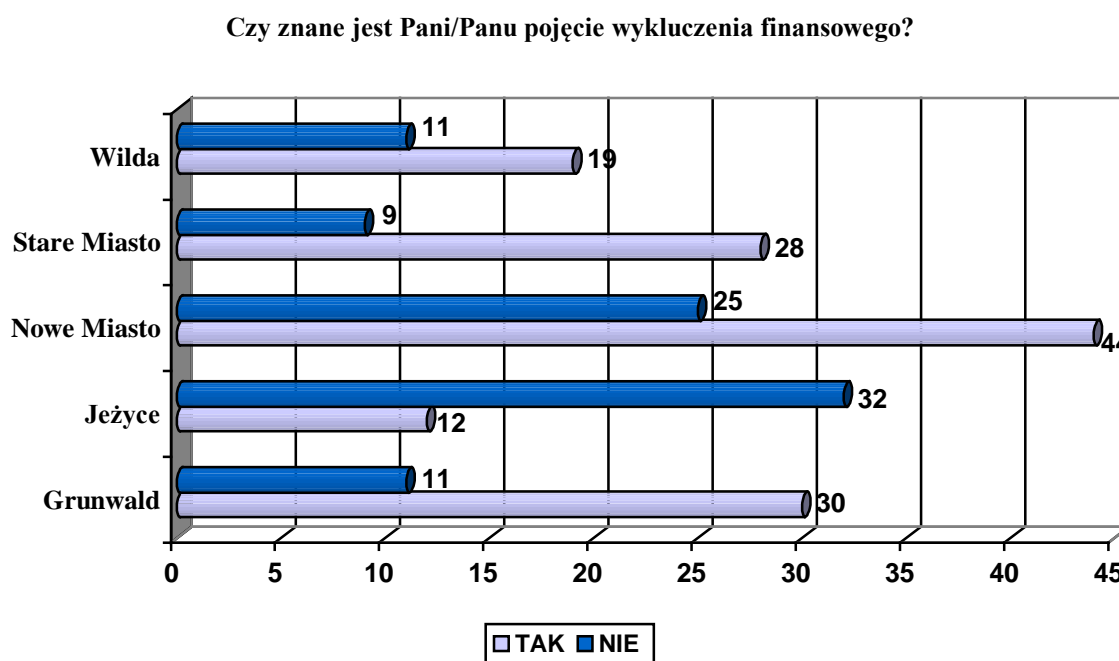
Źródło: opracowanie własne; n=221.

Przeprowadzone badanie wśród mieszkańców miasta Poznania dowodzi, że zasadniczo bez wpływu na poziom wykluczenia finansowego jest wybór dzielnicy zamieszkania. Dostęp do placówek banku i innych instytucji finansowych jest szeroki, co istotnie wpływa na poziom ubankowienia. Brak korelacji między dzielnicą zamieszkania a poziomem wykluczenia finansowego wynikać może z mobilności społeczeństwa, bez wcześniejszych uprzedzeń wynikających z czasów transformacji ustrojowej. Czynniki decydujące o wyborze dzielnicy mogą ulegać polaryzacji. Dotyczą poprawy warunków dojazdów do pracy, walorów środowiskowych, zmniejszenia kosztów utrzymania lokum, poziomu hałasu, kwestii bezpieczeństwa. Migracje na tereny podmiejskie z miasta Poznania mogą wpłynąć na skalę wykluczenia finansowego w pozostałych gminach aglomeracji poznańskiej. Na podstawie otrzymanych wyników wnioskuje się, że o poziomie wykluczenia finansowego nie decyduje wybór dzielnicy miejsca zamieszkania na terenie aglomeracji poznańskiej [Kaczmarek i Mizgajski 2008, s. 114-137].

Postrzeżenie zjawiska wykluczenia finansowego należało do subiektywnej oceny respondentów. Z uzyskanych danych wynika, że 60% mieszkańców miasta Poznania (133 respondentów) zna pojęcie wykluczenia finansowego, co świadczy o tym, iż świadomość ekonomiczna na terenie Poznania jest wysoka. Dla 40% ankietowanych (88 respondentów) nieznana jest terminologia wykluczenia finansowego i nigdy

wcześniej się z nią nie spotkali (wykres 4.3.2). Jediną dzielnicą, gdzie brak znajomości analizowanej terminologii był zdecydowanie najwyższy i przeważający, są Jeżyce. Wyniki wskazują, że problematyka wykluczenia finansowego ma charakter nieświadomiony, na co wpływają błędne skojarzenia podjętej problematyki lub brak zdecydowania. Deklaracje w pozostałych dzielnicach potwierdzają, iż świadomość ekonomiczna wpływa na sposób postrzegania możliwych problemów wśród odbiorców usług finansowych.

Wykres 4.3.2. Znajomość pojęcia wykluczenia finansowego wśród mieszkańców dzielnic miasta Poznania – 2014 r.

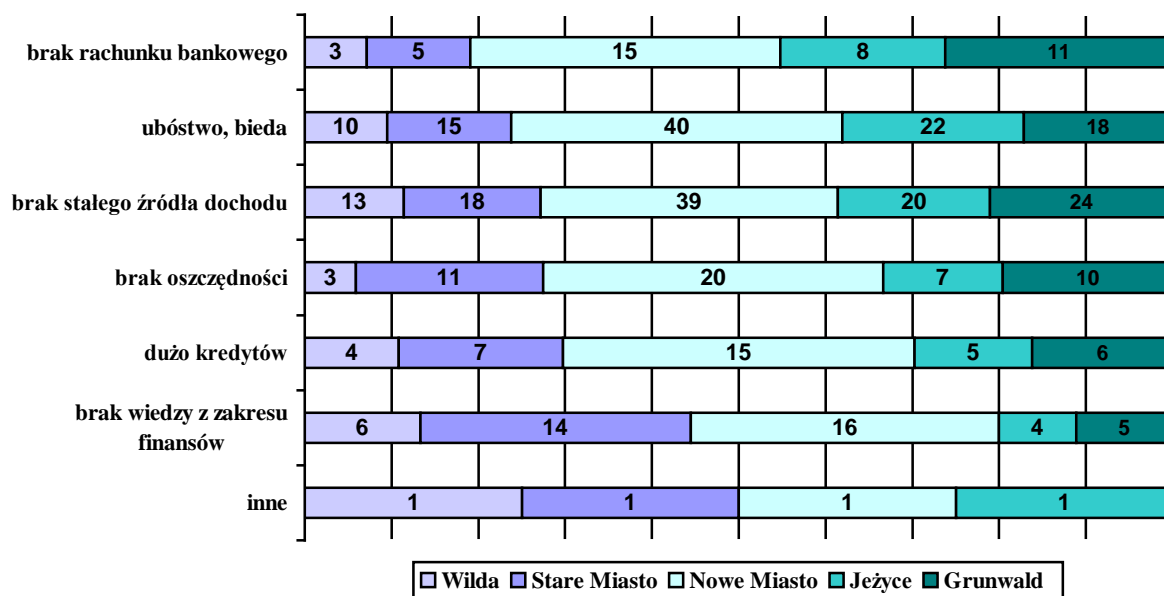


Źródło: opracowanie własne; n=221, odp. TAK 60%, odp. NIE 40%.

Dążąc do oceny sposobu postrzegania zjawiska wykluczenia finansowego wśród mieszkańców centrum aglomeracji poznańskiej, niezależnie od stanu posiadanej wiedzy, weryfikacji poddano znajomość samej terminologii wykluczenia finansowego. Brak jednoznaczności wskazań daje powody do wnioskowania, że krytyczna analiza definiowania wykluczenia finansowego przyjęta przez autorkę na samym początku rozprawy, okazała się słuszna. Pomimo posiadanej wiedzy o istnieniu zjawiska wykluczenia finansowego odczuwalny jest dysonans między odczuciami i spostrzeżeniami mieszkańców miasta Poznania, a definiowaniem wykluczenia finansowego (wykres 4.3.3).

Mieszkańcy dzielnicy Wilda zdefiniowali w pierwszej kolejności wykluczenie finansowe jako trudności wynikające z braku stałego źródła dochodu (13 wskazań). Odpowiedzi w przedmiocie terminologii wykluczenia finansowego w dalszej części skupiają się na problemie ubóstwa i biedy (10 wskazań). Dla 6 respondentów zjawisko wykluczenia finansowego dotyczy braku wiedzy z zakresu finansów. Wśród badanej grupy najrzadziej wskazywano znajomość pojęcia jako sytuację posiadania dużej ilości kredytów, brak rachunku bankowego czy brak oszczędności. Przyjęta hierarchia preferencji dała możliwość własnych wskazań, jednakże pomimo wyboru tej opcji respondenci we wszystkich dzielnicach nie podjęli się tej próby. W przypadku dzielnicy Stare Miasto trzy pierwsze wybory okazały się podobne. Brak stałego źródła dochodu wskazało 18 respondentów, problem ubóstwa i biedy stanowił 15 odpowiedzi, a brak wiedzy z zakresu finansów to najbliższe powiązanie z wykluczeniem finansowym dla 14 respondentów. Wyniki wskazują na słabą siłę skojarzeń z posiadanymi oszczędnościami, dużymi zobowiązaniami kredytowymi, czy brakiem rachunku bankowego. Dla mieszkańców dzielnicy Nowe Miasto najczęstsze skojarzenia z wykluczeniem finansowym stanowił problem ubóstwa i biedy (40 wskazań), brak stałego źródła dochodu (39 wskazań) i brak oszczędności (20 wskazań). W dalszej kolejności łączono pojęcie wykluczenia finansowego z brakiem wiedzy z zakresu finansów, brakiem rachunku bankowego i dużą ilością zobowiązań kredytowych. Podobny sposób definiowania zaobserwowano wśród mieszkańców dzielnicy Jeżyce. Najczęstsze skojarzenia to ubóstwo i bieda (22 wskazania) oraz brak stałego źródła dochodu (20 wskazań). Pojęcie wykluczenia finansowego w mniejszym stopniu kojarzone jest z brakiem rachunku bankowego (8 wskazań), brakiem oszczędności (7 wskazań), posiadaniem zobowiązań kredytowych (5 wskazań), brakiem wiedzy z zakresu finansów (4 wskazania).

Wykres 4.3.3. Definiowanie pojęcia wykluczenia finansowego wśród mieszkańców dzielnic miasta Poznania – 2014 r.



Źródło: opracowanie własne; n=221, pytanie wielokrotnego wyboru, stąd ilość wskazań przewyższa liczbę ankietowanych w danej dzielnicy miasta Poznania.

Rozkład odpowiedzi wśród mieszkańców dzielnicy Grunwald okazał się podobny do dzielnic Wilda i Stare Miasto, gdzie brak stałego źródła dochodu jest najistotniejszy (20 wskazań), problem ubóstwa i biedy kojarzony jest z wykluczeniem finansowym w dużym stopniu (18 wskazań). Brak rachunku bankowego przedstawiany jest na trzecim miejscu (11 wskazań). Odpowiedzi dotyczące braku oszczędności (10 wskazań), dużego zobowiązania kredytowego (6 wskazań) i braku wiedzy z zakresu finansów (5 wskazań), w mniejszym stopniu definiują wykluczenie finansowe. Wyniki pokazują trudności w jednoznacznym zdefiniowaniu pojęcia wykluczenia finansowego. Duża częstotliwość wskazań, jak trudności ekonomiczno-finansowe, brak stałego źródła dochodu i konsekwencje życia w niedostatku, nasuwa wniosek, że dla mniejszych społeczności lokalnych jest to istotny czynnik utrzymania aktywności finansowej.

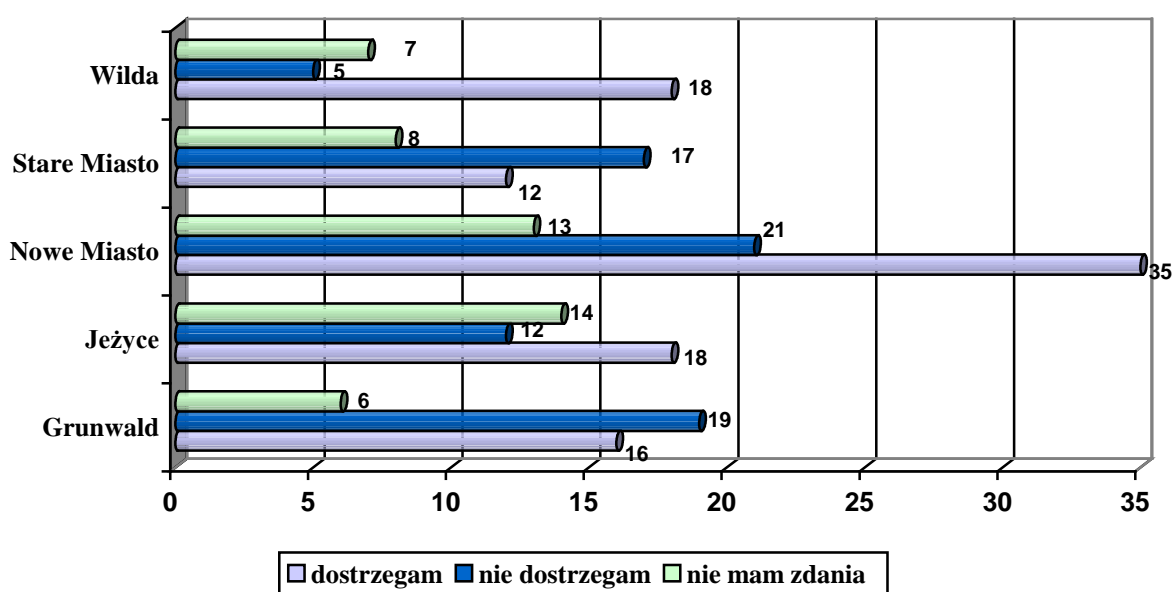
Przyjęte w literaturze definicje wykluczenia finansowego nie wydają się być zgodne z próbą zdefiniowania zjawiska w skali mikro. Brak dostępu do podstawowych usług finansowych, jak chociażby rachunek bankowy, wskazywany jest na trzecim, czwartym lub piątym miejscu.

Sposób definiowania przez mieszkańców miasta Poznania wpłynął na dostrzeżenie zjawiska w swoim najbliższym otoczeniu. Z badania wynika, że 45% mieszkańców

miasta Poznania uważa, iż problem wykluczenia finansowego jest obecny w ich najbliższym otoczeniu w zdefiniowany przez nich sposób. W przypadku badanej grupy osób 33% nie odczuwa problemu wykluczenia finansowego. Trudności w subiektywnej ocenie miało 22% zainteresowanych. Bariery wynikające z braku oceny, wynikać mogą z niejednoznaczności wskazań przy definiowaniu wykluczenia finansowego oraz z trudności z oceną swojej własnej sytuacji życiowej (wykres 4.3.4).

W obszarze dzielnicy Grunwald i Stare Miasto deklaracje o braku występowania wykluczenia finansowego w najbliższym otoczeniu przewyższają wskazania w stosunku do pozostałych dzielnic. Analiza deklaracji odpowiedzi daje powody wnioskować, że mieszkańcy dzielnicy Grunwald i Stare Miasto mają świadomość występowania wykluczenia finansowego, jednakże w swoim najbliższym otoczeniu nie potrafią wskazać elementów jego istnienia. Mieszkańcy dzielnicy Wilda i Nowe Miasto dostrzegają istnienie zjawiska wykluczenia finansowego przede wszystkim jako problem dotykający ich bezpośrednio oraz jako problem najbliższego otoczenia. Z danych wynika, że respondenci zamieszkujący dzielnicę Jeżyce mają trudności w dostrzeżeniu zjawiska wykluczenia finansowego. Z powodu nieznamości terminologii, dostrzegają problem definiowany jako ubóstwo, biedę, w dalszej kolejności jako brak stałego źródła dochodu wśród najbliższego otoczenia.

Wykres 4.3.4. Ocena występowania zjawiska wykluczenia finansowego w najbliższym otoczeniu wśród mieszkańców dzielnic miasta Poznania – 2014 r.



Źródło: opracowanie własne; n=221.

Podczas pogłębionych wywiadów z osobami bezdomnymi na terenie aglomeracji poznańskiej, w tym przede wszystkim na terenie gminy Poznań, także próbowano podjąć próbę zdefiniowania wykluczenia finansowego. Na zadane pytanie „Z czym według Pana/-i wiąże się wykluczenie finansowe?”, rozkład odpowiedzi odzwierciedlał w pełni trudną, a czasem tragiczną sytuację osób. Pytanie miało możliwość wielokrotności wskazań, co dla badanej grupy było ułatwieniem ze względu na brak precyzji w definiowaniu, stąd ilość wskazań przewyższa liczbę ankietowanych. Z charakterystyki wynika, iż większość respondentów definiuje wykluczenie finansowe jako brak stałej pracy (40 wskazań). Kolejne opinie skupiły się na problemie ubóstwa i biedy (29 wskazań), co w sytuacji osób bezdomnych i pozostających w trudnej sytuacji życiowej staje się logicznym wyborem. Powiązanie wykluczenia finansowego z brakiem oszczędności wskazało 17 respondentów, brak rachunku bankowego wskazało 7 ankietowanych, brak wiedzy z zakresu finansów stanowiło 6 wskazań. W badanej grupie znalazło się 2 respondentów, którzy zdecydowali się wskazać inną odpowiedź spoza przyjętych ram. Podczas wywiadu nr 31 zdefiniowano wykluczenie finansowe jako „niemożność realizacji swoich planów”. W wywiadzie nr 38 wykluczenie finansowe ujęto ogólnie jako „brak finansów”.

W odniesieniu do przeprowadzonych wywiadów należy podkreślić, że sposób definiowania podjętej problematyki przez mieszkańców miasta Poznania jest identyczny, niezależnie od statusu materialnego. Dla zdecydowanej większości wykluczenie finansowe to przede wszystkim brak stałego źródła dochodu, co wskazuje na brak zaspokojenia potrzeb związanych z egzystencją materialną. Jak wynika z badania, próby definiowania zjawiska wykluczenia finansowego przez respondentów, nie pokrywają się w pełni z definicjami przedstawianymi w literaturze. Brak jednolitości w definiowaniu wynikać może z: braku rzetelnej wiedzy, braku bezpłatnie przekazywanych informacji na temat wykluczenia finansowego, braku elementarnej wiedzy z zakresu finansów oraz braku chęci edukacji i poprawy aktualnej sytuacji ze strony respondentów. Ze struktury odpowiedzi wynika, że deklaracja posiadania rachunku bankowego wcale nie oznacza zrozumienia podstawowych zagadnień z obszaru finansów. Podejmowanie dyskusji o skali wykluczenia finansowego powinno w szerszym zakresie zejść przede wszystkim do lokalnych (gminnych) działań. Wydaje się, że problematyka wykluczenia finansowego na terenie miasta Poznania dopiero nabiera znaczenia, a świadomość występowania zjawiska będzie ulegać zmianie.

4.4. Zróźnicowanie poziomu wykluczenia finansowego pomiędzy gminami aglomeracji poznańskiej

Przyjmując międzygminną konkurencję jako czynnik dynamizujący rozwój regionu w charakterze społeczno-gospodarczym, niski poziom wykluczenia finansowego wśród ogółu mieszkańców aglomeracji poznańskiej okazuje się być efektem nowoczesnej i innowacyjnej gospodarki. O aktywności przedsiębiorczej w gminach aglomeracji poznańskiej decyduje ilość zarejestrowanych firm. Realizacja założeń wynika z infrastruktury w gminach, liczby ludności, uregulowań prawnych, aktywności władz samorządowych. Poziom przedsiębiorczości odzwierciedla liczba podmiotów osób fizycznych, które prowadzą działalność gospodarczą na 10 tys. mieszkańców. Wyniki z 2010 r. wskazują, że najwyższy poziom przedsiębiorczości reprezentowały gminy: Puszczykowo, Tarnowo Podgórne, Suchy Las, Komorniki (1300 zarejestrowanych podmiotów). W dalszej kolejności znalazły się gminy pierwszego pierścienia z pominięciem Mosiny, Czerwonaka i Kleszczewa. Najniższy stopień przedsiębiorczości reprezentują gminy Skoki, Kleszczewo, Stęszew, Kostrzyn, Szamotuły, Śrem i Oborniki. Rozwój przedsiębiorczości aglomeracji poznańskiej szczególnie odczuwalny jest we wschodniej części aglomeracji poznańskiej, w gminach: Murowana Goślina, Swarzędz i Kórnik [Gaczek i in. 2011, s. 29-31].

Rozproszenie gmin w bliskim okręgu na tereny peryferyjne, poza ścisłym centrum, niesie rozwój wolnych terenów i niższe koszty pracy, niższe ceny mieszkań i niższe koszty życia. Położenie gminy na kręgu aglomeracyjnym, niesie ze sobą konsekwencje dostępu do dóbr i usług, w tym usług finansowych. Z drugiej strony, analizując ogólnospołeczny punkt widzenia, zjawisko suburbanizacji może stać się procesem niekorzystnym, czego efektem może być uszczuplenie terenów rolnych, możliwe trudności komunikacyjne i ograniczenie czasu wolnego z powodu dojazdów.

Status gmin w podziale terytorialnym reguluje Ustawa i samorządzie terytorialnym [Dz. U. z 1997 r. Nr 123, poz. 775]. Klasyfikację gmin na miejskie, wiejsko-miejskie i wiejskie reguluje Rozporządzenie Rady Ministrów z 15 grudnia 1998 r. w sprawie szczegółowych zasad prowadzenia, stosowania i udostępniania krajowego rejestru urzędowego podziału terytorialnego kraju oraz związanych z tym obowiązków organów administracji rządowej i jednostek samorządu terytorialnego. Gmina miejska o statusie miasta, w swoich granicach zawiera miasto. Gmina wiejsko-wiejska, to taka na terenie, której znajdują się miasta i wsie, a jedna z miejscowości posiada status miasta (zazwyczaj

miasto). Gminę wiejską stanowią tylko wsie (nie wyklucza to istnienia siedziby w mieście) [Dz. U. z 1998 r. Nr 157, poz. 1031; Dz. U. z 2015 r., poz. 1515].

Na terenie aglomeracji poznańskiej wyodrębnić można 2 gminy miejskie, 7 gmin wiejskich i 12 gmin miejsko-wiejskich (rysunek 4.4.1).

Należy zadać pytanie, czy potencjał gospodarczy jednostek terytorialnych, jak aglomeracje, w większym stopniu wpływa na niższy poziom wykluczenia finansowego, aniżeli czynniki o charakterze społecznym?

Rysunek 4.4.1. Klasyfikacja gmin aglomeracji poznańskiej



Źródło: [Aglomeracja Poznań 2014] – bez gminy Oborniki.

Układ przestrzenny aglomeracji poznańskiej teoretycznie powinien sprzyjać rozprzestrzenianiu się potencjału płynącego z miasta Poznania na pozostałe gminy pierwszego i drugiego pierścienia. Wraz z upływem czasu, widoczne jest zacieranie się granic potencjału gospodarczego miasta Poznania, które wynika z migracji ludności. Poza miernikami społeczno-demograficznymi, które zostaną szczegółowo przeanalizowane w rozdziale piątym, o sile regionu decyduje koncentracja przedsiębiorstw, znajdująca się

na „Liście 500” [Polityka 2014], biorąc pod uwagę przedsiębiorstwa przemysłowe i usługowe według rocznego przychodu ze sprzedaży. W 2012 r. na liście znalazły się 54 zakłady z województwa wielkopolskiego, z czego 17 reprezentowało miasto Poznań, a 6 zlokalizowanych było na terenie powiatu poznańskiego i gmin aglomeracji poznańskiej.

Analiza rozproszenia respondentów nieposiadających rachunku bankowego w obszarze gmin aglomeracji poznańskiej (tabela 4.4.1) wskazuje, że stanowią 10% ogółu mieszkańców. Pozostałe 90% deklaruje posiadanie rachunku bankowego.

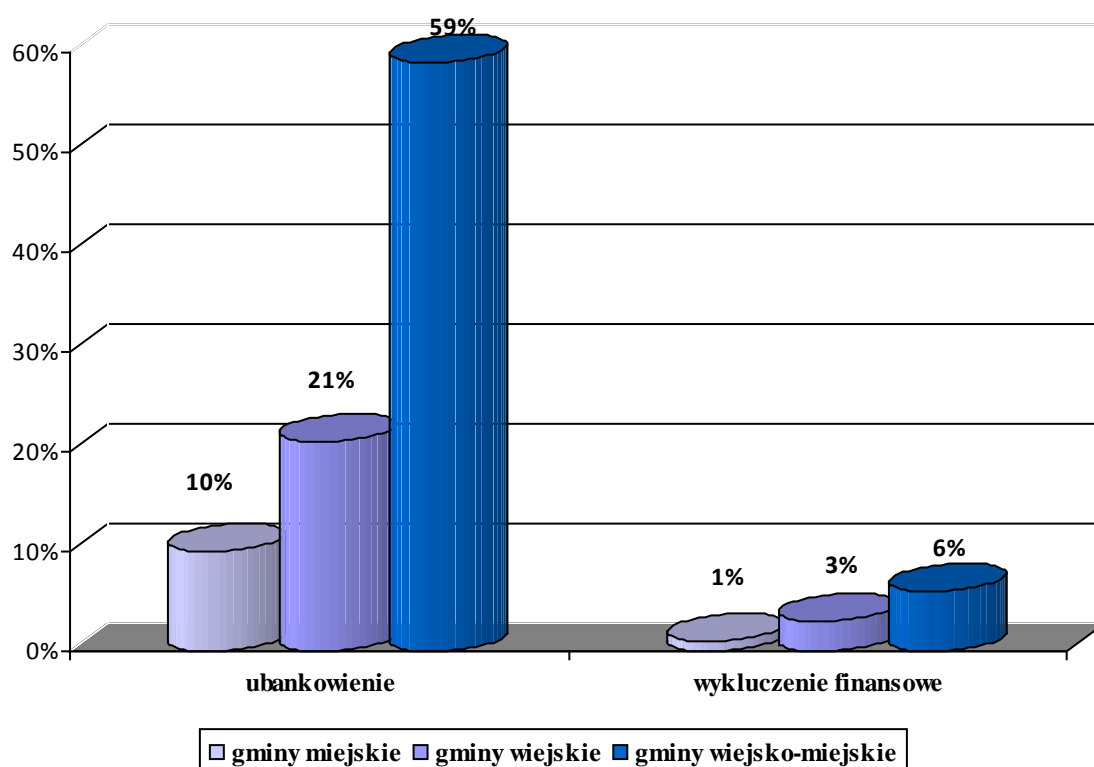
Tabela 4.4.1. Skala wykluczenia finansowego w przekroju gmin aglomeracji poznańskiej

Aglomeracja poznańska	Gmina	Ubankowienie	Wykluczenie finansowe
Gmina miejska	Puszczykowo	12	1
	Luboń	16	1
11%		10%	1%
Gmina wiejska	Czerwonak	10	1
	Dopiewo	8	2
	Kleszczewo	5	2
	Komorniki	10	1
	Rokietnica	5	1
	Suchy Las	6	0
	Tanowo Podgórne	13	0
24%		21%	3%
Gmina wiejsko-miejska	Buk	15	2
	Kostrzyn	13	1
	Kórnik	14	0
	Mosina	10	1
	Murowana Goślina	10	3
	Pobiedziska	7	0
	Stęszew	7	3
	Swarzędz	21	3
	Oborniki	15	1
	Skoki	6	1
	Szamotuły	24	1
	Śrem	19	0
65%		59%	6%

Źródło: opracowanie własne, n=271, ogół mieszkańców z pominięciem miasta Poznań.

Gminy wiejsko-miejskie mają największy udział i stanowią 59%, gminy wiejskie stanowią 24% ogółu, a gminy miejskie 11%. Taki rozkład niesie ze sobą dalsze konsekwencje w ilości osób wykluczonych finansowo, w korelacji do ilości osób uczestniczących w badaniu. Wśród wszystkich respondentów zamieszkujących gminy wiejsko-miejskie 59% (161 wskazań) mieszkańców deklaruje posiadanie rachunku bankowego, a 6% (16 wskazań) znajduje się w kręgu wykluczonych finansowo. Drugą pod względem liczebności grupą są mieszkańcy gmin wiejskich. Odsetek osób wykluczonych finansowo wynosi 3% (7 wskazań) przy 21% (57 wskazań) ubankowionych respondentów. Najniższą liczebność stanowią mieszkańcy gmin miejskich, bo tylko 11% wszystkich mieszkańców aglomeracji poznańskiej biorących udział w badaniu, z czego tylko 1% (2 wskazania), nie posiadał rachunku bankowego (wykres 4.4.1).

Wykres 4.4.1. Poziom wykluczenia finansowego/ubankowienia a rodzaj gminy – 2014 r.



Źródło: opracowanie własne, n=271, ogół mieszkańców z pominięciem miasta Poznań.

Wyniki badania w części potwierdzają analizę na temat aktywności podmiotów gospodarczych na terenie aglomeracji poznańskiej. Optymalne rozlokowanie ich kapitału pomiędzy gminy miejskie, wiejskie i wiejsko-miejskie pozytywnie wpływają na dobrobyt społeczny i popyt usług finansowych. Wśród gmin o najniższej aktywności gospodarczej, (Skoki, Kleszczewo, Stęszew, Kostrzyn, Szamotuły, Śrem, Oborniki) najlepsze wyniki można przypisać gminie Śrem, gdzie nie było wskazań deklarujących wykluczenie finansowe. Analiza położenia gmin w pierścieniach aglomeracji poznańskiej wskazuje, że im większa odległość od centrum aglomeracji, tym respondenci wykazują mniejszą aktywność finansową. W odniesieniu do specyfiki działania podmiotów gospodarczych i wyboru najlepszej lokalizacji pod względem logistycznym, ekonomicznym i komfortu dla klienta, wydaje się, że wskazane gminy potrzebują odmiennych form aktywności w zakresie minimalizacji poziomu wykluczenia finansowego, aniżeli aktywności przedsiębiorczej.

Z pogłębionych analiz wśród mieszkańców bezdomnych i tych pozostających na granicy bezdomności wynika, im dalsze miejsce zamieszkania od centrum aglomeracji poznańskiej, tym odsetek wykluczonych finansowo wzrasta. Podobną zależność wskazuje się w wynikach badania dla ogółu mieszkańców aglomeracji poznańskiej. Ocena sytuacji mieszkaniowej środowiska osób bezdomnych jest tragiczna, a wybór noclegu uzależniony jest od możliwości logistycznych i przede wszystkim finansowych. Trudność w ocenie wpływu istotności gminy zamieszkania w badaniu wynikała ze wskazań większości bezdomnych placówki socjalnej, noclegowni jako miejsce, z którym się utożsamiają. Spora część badanej grupy deklaruje brak stałego adresu zameldowania. Często jednak posiadanie adresu stałego zameldowania, niestety nie niesie ze sobą poprawy warunków życia. Bezdomni, jeżeli takowy adres posiadają, z uwagi na dużą mobilność nie deklarują miejsca zameldowania, głównie z powodu przymusowości jego opuszczenia. Na 44 przeprowadzonych wywiadów, w których zadeklarowano całkowity stopień wykluczenia finansowego, w 10 z nich respondenci wskazali inne gminy zamieszkania niż Poznań, gdzie w większości przeprowadzone zostały wywiady. Wywiady nr 7, 20, 48, 49, 52, 53 wskazują na miejsce zamieszkania w gminie Swarzędz. W tym miejscu warto dodać, że ośrodki w Michałowie i Borówkach leżą w bliskiej odległości do gminy Swarzędz, wobec czego należy przyjąć, że część z rozmówców mogła niepoprawnie zinterpretować pytanie na temat miejsca zamieszkania. Wywiady nr 2 i 18 przeprowadzono w gminie Komorniki, nr 56 w gminie Rokietnica, a nr 66 w gminie Stęszew. Należy mieć na uwadze, że niektórzy mogą korzystać z ośrodków pomocy w dzień, z uwagi na trudności

egzystencjalne, ale pomieszkują w swoich domach. Diagnoza sytuacji osób bezdomnych i na granicy bezdomności, którzy wzięli udział w badaniu daje podstawy do stwierdzenia, że gmina zamieszkania w aglomeracji poznańskiej nie może być czynnikiem warunkującym stopień wykluczenia finansowego badanej grupy, z uwagi na mobilność społeczną i trudności w zidentyfikowaniu miejsca zamieszkania.

4.5. Skala wykluczenia finansowego w relacji miasto-wieś na terenie aglomeracji poznańskiej

Procesem prowadzącym do zmian w zagospodarowaniu przestrzennym i kształtującym struktury przestrzenno-funkcjonalne jest urbanizacja. Dla oceny tendencji i kierunku zmian zjawiska wykluczenia finansowego niezbędne będzie skupienie się na dwóch fazach procesu. Każda z wydzielonych faz: urbanizacja pierwotna, dezurbanizacja, suburbanizacja i reurbanizacja są odzwierciedleniem urbanizacji w określonym miejscu i czasie. Na terenie aglomeracji poznańskiej odczuwalnie widoczne są fazy suburbanizacji i reurbanizacji. Widocznym objawem suburbanizacji na terenie aglomeracji poznańskiej jest ekspansja miasta na zewnątrz. Pomimo aktywności gospodarczej obszarów zewnętrznych aglomeracji poznańskiej, rdzeń miejski nie podlega peryferializacji w szybkim tempie. Widoczna jest fragmentaryzacja przestrzeni miejskiej. Problematyka wykluczenia finansowego w relacji miasto-wieś nabiera znaczenia w miastach, z uwagi na bezrobocie generujące biedę i bezdomność, a z drugiej strony, ze względu na liczną grupę społeczną zamieszkującą podmiejskie rezydencje. Konieczność dalszego rozwoju gospodarczo-ekonomicznego prowadzi do przekształceń terenów rolnych w obszary magazynowo-składowe, handlowe, przemysłowe, sportowe i mieszkalne [Kaczmarek i Mizgajski 2008, s. 71-78].

Zmiana liczby ludności aglomeracji poznańskiej przełożyła się na gęstość zaludnienia w poszczególnych gminach, co nie jest bez wpływu na postrzeganie zjawiska wykluczenia finansowego i samego stopnia jego wykluczenia. Punktem odniesienia w analizie gęstości i koncentracji zaludnienia były obszary wiejskie i miasta. Przeobrażenia demograficzne ostatnich 10 lat w ruchu naturalnym oraz migracyjnym wpłynęły na strukturę ludności aglomeracji poznańskiej. Projekcje zmian (tabela 4.5.1) potwierdzają zwiększające się dysproporcje pomiędzy miastem centralnym i jego strefą podmiejską [Łodyga 2011, s. 10-15; 93]

Literatura wyodrębnia podstawowe relacje wynikające z zależności miasto-wieś. Relacje te zachodzą na różnych płaszczyznach [Baranowski 2002, s. 5]:

1. relacje mieszkanie-praca,
2. relacje wynikające z centralnego położenia miasta,
3. relacje pomiędzy obszarem metropolitalnym a małymi ośrodkami miejskimi położonymi na obszarach wiejskich lub pośrednich,
4. relacje pomiędzy miejską i wiejską przedsiębiorczością podmiotów gospodarczych,
5. relacje obszarów wiejskich do poziomu konsumpcji mieszkańców miasta,
6. obszary wiejskie traktowane jako tereny otwarte miasta,
7. obszary wiejskie traktowane jako nośniki miejskiej infrastruktury technicznej,
8. obszary wiejskie traktowane jako skład zasobów dla obszarów miejskich.

Żadne z powyższych koncepcji partnerstwa nie mają na celu pogłębiania marginalizacji finansowej wśród mieszkańców aglomeracji poznańskiej, a integrowanie obszarów wiejskich, które otaczają miasto Poznań.

Dynamika zmian liczby ludności nie powinna wpłynąć na pogłębianie się skali zjawiska wykluczenia finansowego w perspektywie kilku najbliższych lat, z uwagi na suburbanizację terenów wiejskich, bez negatywnego wpływu na status ekonomiczno-społeczny mieszkańców.

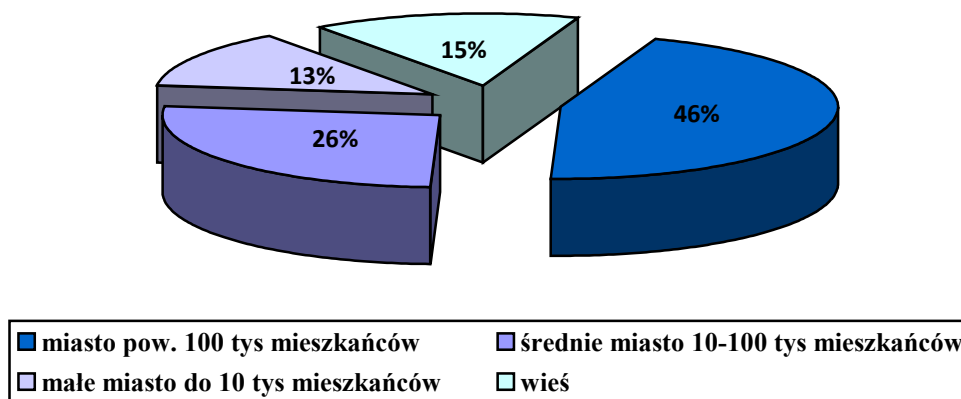
W badaniu uwzględniono konieczność ankietyzacji mieszkańców zamieszkujących zarówno miasta i tereny wiejskie. Wśród ogółu respondentów 46% zamieszkuje miasto Poznań, 26% średnie miasta od 10 do 100 tys. mieszkańców (wykres 4.5.1). Najmniejsze zagęszczenie respondentów biorących udział w badaniu kształtuje się dla małych miejscowości do 10 tys. mieszkańców 13% i wsi 15%. Respondenci biorący udział w badaniu w 85% zamieszkiwali w miastach, o różnej wielkości, tereny wiejskie zamieszkane były przez 15% ogółu respondentów.

Tabela 4.5.1. Projekcja liczby ludności w gminach aglomeracji poznańskiej do 2020 r.

Wyszczególnienie	Rodzaj gminy	Faktyczna	Projekcja liczby ludności		Dynamika
		liczba ludności	2009	2020	2020 (2008=100)
		2008			
Buk	wiejsko-miejska	12115	12154	12939	107
Czerwonak	wiejska	25056	25620	33799	135
Dopiewo	wiejska	16109	17436	37357	232
Kleszczewo	wiejska	5848	6010	8349	143
Komorniki	wiejska	16939	18013	38175	225
Kostrzyn	wiejsko-miejska	16138	16361	21764	135
Kórnik	wiejsko-miejska	19449	20504	36024	185
Luboń	miejska	28524	29050	35038	123
Mosina	wiejsko-miejska	26140	26530	32633	125
Murowana Goślina	wiejsko-miejska	16174	16366	19335	120
Oborniki	wiejsko-miejska	32092	32228	32983	103
Pobiedziska	wiejsko-miejska	17211	17627	23944	139
Puszczykowo	miejska	9489	9674	11824	125
Rokietnica	wiejska	10935	11698	24913	228
Skoki	wiejsko-miejska	8839	8908	9501	107
Stęszew	wiejsko-miejska	14286	14450	17016	119
Suchy Las	wiejska	14368	15039	22103	154
Swarzędz	wiejsko-miejska	42257	43232	55143	130
Szamotuły	wiejsko-miejska	28826	28975	31756	110
Śrem	wiejsko-miejska	40120	40103	39576	99
Tarnowo Podgórne	wiejska	20352	21196	33736	166
Aglomeracja ogółem		978531	984608	1076871	110
Miasto Poznań		557264	553434	498966	90
Powiat poznański razem		311390	320961	464091	149
Pozostałe gminy		109877	110215	113816	104
Aglomeracja – miasta		754758	752313	706717	94
Aglomeracja – wieś		223773	232295	370152	165

Źródło: [Łodyga 2011, s. 93]; dla gminy Oborniki obliczenia własne na podstawie [GUS 2014d].

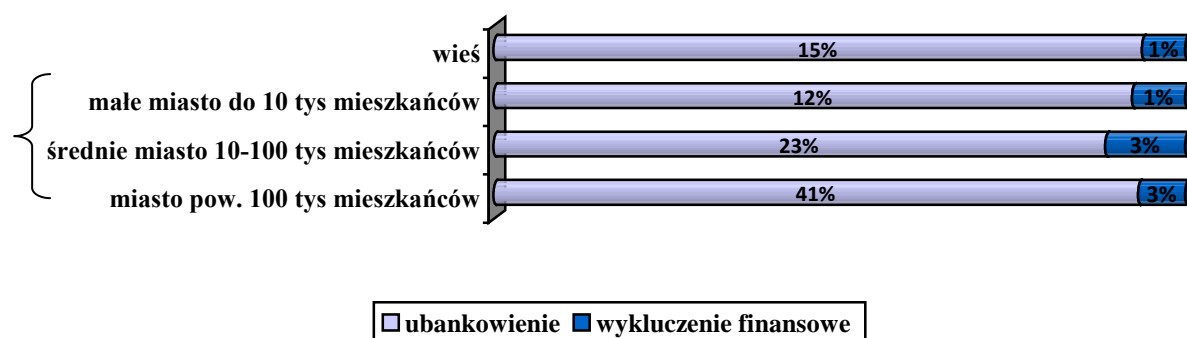
Wykres 4.5.1. Miejsce zamieszkania mieszkańców aglomeracji poznańskiej – 2014 r.



Źródło: opracowanie własne, N=492.

Analizując relacje miejsca zamieszkania, biorąc pod uwagę podział na tereny miejskie i wiejskie, wyniki badania wskazują, że poziom wykluczenia finansowego jest zbliżony zarówno na terenie wiejskim i miejskim (wykres 4.5.2).

Wykres 4.5.2. Skala wykluczenia finansowego/ubankowienia w relacji miasto-wieś na terenie aglomeracji poznańskiej – 2014 r.



Źródło: opracowanie własne, N=492, ilość wskazań w relacji: ubankowienie/wykluczenie finansowe (wieś 72/4; małe miasto 61/4; średnie miasto 113/17; duże miasto 204/17).

Wyniki potwierdzają wcześniejsze rozważania na temat suburbanizacji terenów aglomeracji. Niski stopień wykluczenia finansowego (od 1% do 3%) mieszkańców aglomeracji poznańskiej wynika z bardzo dobrego wykorzystania zasobów kapitałowych, ludzkich i rzeczowych przez podmioty działające na tychże terenach. Korzystny wpływ na stosunek mieszkańców miast i wsi na świadczenie usług finansowych przez sektor bankowy mają relacje wskazane przez A. Baranowskiego w podrozdziale 4.5

i konsekwentna ich realizacja na terenie aglomeracji poznańskiej. Utrzymywanie pozytywnych relacji partnerstwa miast i wsi może wpłynąć na zmianę dotychczasowego sposobu świadczenia usług finansowych na terenach pozamiejskich przez instytucje sektora bankowego. Mała atrakcyjność terenu i mniejszy stopień zaludnienia to główne powody, dla których konkurencyjność usług jest znikoma, a tym samym znikoma możliwość wyboru i poznania oferty przez lokalne społeczeństwo. Stanowi to wyzwanie dla sektora bankowego, gdyż zacieranie się granic między centrum aglomeracji a „sypialniami” Poznania niesie konieczność ekspansji punktów świadczenia usług i nowoczesnych form kontaktu z klientem w miejscach mało popularnych i korzystnych z ekonomicznego punktu widzenia. Poziom wykluczonych finansowo (3%) w dużym mieście wynika z braku potrzeby, przywiązania do tradycji i chęci korzystania z gotówki oraz braku rzetelnej informacji o oferowanych usługach. Czynniki ekonomiczne są powodem w dalszej kolejności, co wpisuje się w tendencje rozwoju terenów podmiejskich i migrację ludności między gminami aglomeracji poznańskiej. Jeden z wyższych poziomów (3%) wykluczonych finansowo stanowią osoby zamieszkujące średnie miasta. Potwierdzają to wyniki badań na temat wykluczenia finansowego M. Maciejasz-Świątkiewicz [2009, s. 148], gdzie grupa mieszkańców średnich miast wskazana jest jako najbardziej wrażliwa na zjawisko wykluczenia finansowego. Osoby mieszkające na terenach wiejskich mogą być bardziej narażone na wykluczenie finansowe z kilku powodów. Po pierwsze, ze względu na trudności wynikające z dostępu do świadczonych usług finansowych (logistyka), po drugie, nie odczuwają potrzeby posiadania rachunku bankowego, a po trzecie, z mniejszej świadomości ekonomicznej. Wyniki badań pierwotnych wskazują wśród respondentów deklarujących posiadanie rachunku bankowego na wysoki stopień ubankowienia mieszkańców wsi na terenie aglomeracji poznańskiej, co związane jest miejscem zamieszkania (relacja mieszkanie-praca). Osoby mieszkające na terenach wiejskich dojeżdżają do pracy w miastach, gdzie dostęp do instytucji finansowych jest ułatwiony.

Na uwagę zasługuje aktywność banków spółdzielczych, która przyczynia się do zapełnienia podstawowych luk w dostępie do usług finansowych. Dość dobre ubankowienie grupy zamieszkujących tereny wiejskie wynikać może z powszechnego korzystania z dopłat unijnych przez rolników, gdzie wymogiem formalnym jest posiadanie rachunku bankowego.

4.6. Stopień ubankowienia mieszkańców aglomeracji poznańskiej

4.6.1. Struktura koszyka depozytowo-kredytowego i ROR w bankach komercyjnych

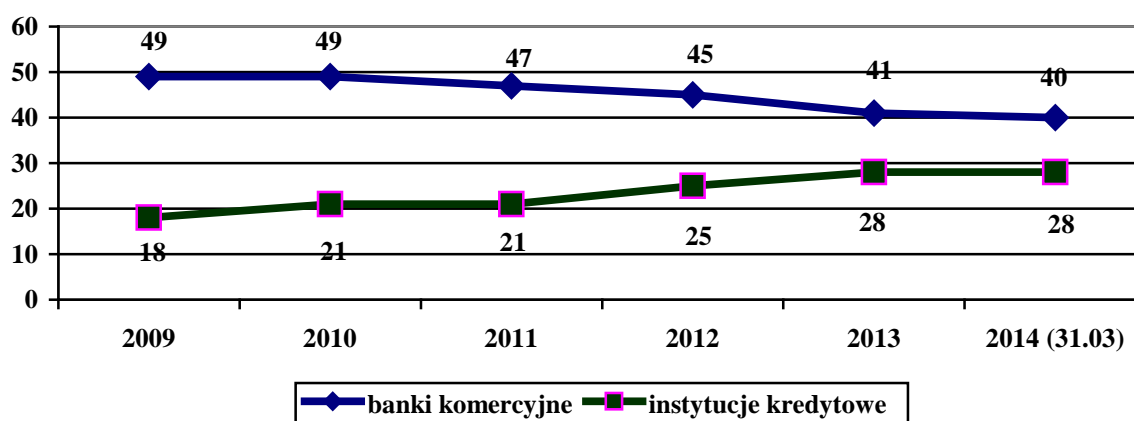
Celem badania, po ocenie skali wykluczenia finansowego dla ogółu badanej populacji, na poziomie 9%, była dalsza analiza odpowiedzi ubankowionych respondentów, na temat posiadanych przez nich produktów i usług finansowych. Wśród mieszkańców aglomeracji poznańskiej 417 ankietowanych wskazało na korzystanie z usług banku komercyjnego, co stanowi 93% ogółu osób deklarujących posiadanie rachunku bankowego. Skupienie grupy respondentów na wyborze oferty banków komercyjnych niesie ze sobą konieczność analizy czynników decydujących o wyborze banku oraz z których produktów i usług korzystają aktywnie. Szczegółowa analiza koszyka posiadanych produktów przez mieszkańców aglomeracji poznańskiej pozwoli, zwrócić większą uwagę instytucji finansowych na newralgiczne elementy w ofertach.

Wybór banku komercyjnego był zróżnicowany, bez szczególnego nacisku na konkretną nazwę banku. Warto wskazać wciąż niski udział Grupy Poczty Polskiej w strukturze odpowiedzi. Bank Poczty S.A. jako jeden z nielicznych na polskim rynku stara się być liderem w walce z wykluczeniem finansowym poprzez obsługę klientów na rynkach lokalnych korzystając z siedzib Poczty Polskiej. Realizacja strategii świadczenia usług także w miejscowościach do 50 tys. mieszkańców wpisuje się w koncepcje dotarcia do grup najbardziej zagrożonych wykluczeniem finansowym. Kontakt Poczty Polskiej z grupą nieubankowionych klientów daje szanse przedstawienia propozycji założenia podstawowego rachunku bankowego. Wśród mieszkańców aglomeracji poznańskiej tylko 8 wskazań dotyczyło Banku Poczty S.A. (5 wskazań z miasta Poznania i 3 wskazania z miasta od 10 do 100 tys. mieszkańców), jako pierwszego i jednego wyboru banku komercyjnego. Brak wskazań wśród mieszkańców wsi i małych miast do 10 tys. mieszkańców może być powodem wciąż niedostatecznego nasycenia rynku placówkami Banku. Wybór Banku Poczty S.A. przez społeczność lokalną mógłby być zdaniem autorki traktowany jako „bank pierwszego kontaktu”. Zgodnie z misją Banku Poczty S.A. na lata 2014-2017, w myśl hasła „aktywizacja, rentowność, edukacja” [Bank Poczty 2014] zostanie wykorzystana szansa dotarcia do wykluczonych grup społecznych poprzez nasycenie placówkami Banku i dostęp do produktów zrozumiałych w obsłudze.

Niezbędny jest częstszy monitoring powstawania placówek banków komercyjnych na terytorium pozamiejskim, ze szczególnym uwzględnieniem wyboru kanałów dystrybucji usług dla lokalnego społeczeństwa. Wydaje się, iż rozpoczęcie inicjatywy informowania mieszkańców o dostępnych punktach obsługi na terenie gminy i powiatu, poprzez sporządzanie wykazu najbliższych placówek, w formie bezpłatnego biuletynu, może wspomóc działalność sektora bankowego.

Wąski zakres posiadanych produktów był powodem dalszych rozważań na temat stopnia nasycenia produktami na rynku usług finansowych (tabela 4.6.1.1). Starano się zwrócić uwagę na luki w ofertach banków komercyjnych oraz relacje, jakich oczekują klienci ze strony sektora bankowego. Dywersyfikacja portfela klientów stanowi wyzwanie dla banków komercyjnych, głównie z powodów długotrwałych relacji z klientem. Szeroki wybór banków komercyjnych (wykres 4.6.1.1) pozwala na swobodę decyzji [GUS 2014b]. Zdecydowana większość banków z kapitałem polskim i zagranicznym prężnie działa na terenie aglomeracji poznańskiej. Nasycenie rynku jest ogromne, co związane jest z dużą konkurencją. Spadek liczby banków komercyjnych wynikający na przykład z połączenia kapitału nie powinien mieć wpływu na decyzje konsumentów, co do istoty posiadania samego rachunku bankowego. Ewentualne zmiany dotyczyć mogą zmiany banku.

Wykres 4.6.1.1. Liczba banków komercyjnych w Polsce w latach 2009-2014



Źródło: opracowanie własne na podstawie [GUS 2014b, s. 5; Urząd Komisji Nadzoru Finansowego 2014b, s. 21].

Z charakterystyki posiadanych produktów i usług finansowych przez klientów banków komercyjnych na terenie aglomeracji wynika, że najbardziej aktywnie korzystają

z wypłat w bankomatach (333 wskazania). Brak obaw przed wykorzystaniem narzędzi zdalnego dostępu do pieniędzy wpływa na korzystny wynik dla całej aglomeracji poznańskiej. W kontekście pozostałych usług znajdujących się w obszarze wykluczenia płatniczego, dostrzega się znaczący wpływ marginalizacji w zakresie korzystania z poleceń zapłaty (85 wskazań), zleceń stałych (119 wskazań). Wskazuje się na zbyt małą aktywność w realizacji dyspozycji przelewu (169 wskazań). Przywiązanie respondentów do płatności gotówką jest istotną barierą w zwiększeniu stopnia ubankowienia. Deklaracje wypłat i wpłat gotówkowych w oddziale banku wskazało 187 respondentów, co nie stanowi największego zagrożenia zaprzestania aktywności w korzystaniu z usług bankowych. Jednakże eliminacja lub stopniowa minimalizacja wypłat i wpłat gotówkowych w koszyku klientów, może okazać się przyczyną zmniejszania stopnia wykluczenia finansowego. O istocie tej eliminacji, zdaniem autorki, świadczy wskazanie „przywiązania do gotówki”, jako trzeci najważniejszy powód wykluczenia finansowego na terenie aglomeracji poznańskiej.

Poparciem niniejszego wniosku są wyniki badań T. Koźlińskiego [2013b, s. 55]. W badaniu NBP udział poleceń przelewu był na niskim poziomie, podobnie jak w badaniu pierwotnym. Analiza struktury płatności dla całej Polski w stosunku do aglomeracji poznańskiej, inaczej traktuje płatności kartami i gotówką. Wyniki badania są potwierdzeniem i jednym z wyjaśnień niskiego poziomu wykluczenia finansowego na terenie aglomeracji poznańskiej.

Aktywność mieszkańców aglomeracji poznańskiej pod względem posiadanych produktowych depozytowych nie jest znacząco wysoka. Największy udział odpowiedzi stanowiło konto oszczędnościowe (142 wskazania), lokaty terminowe (92 wskazania) oraz lokaty strukturyzowane (15 wskazań).

Analiza posiadanych usług przy podstawowym rachunku bankowym, daje powody wnioskować, że konsumpcja dochodu rozporządzalnego przewyższa skłonność do oszczędzania. Krańcowa skłonność do konsumpcji jest wyższa niż krańcowa skłonność do oszczędzania. Charakterystyka cech mieszkańców miasta Poznania i gmin mu przyległych oraz kultura zachowań jest odmienna w stosunku do stanu faktycznego. Odwołania do tradycji i kultury mieszkańców regionu poznańskiego uznawanych za grupę społeczną, którą cechuje zmysł praktyczny, oszczędność i gospodarność ulega stopniowemu zatarciu. W wymiarze mikroekonomicznym oznacza to, iż mieszkańcy aglomeracji poznańskiej zaniechają konsumpcji przyszłej na rzecz konsumpcji bieżącej. Zależy to od kilku zmiennych: cyklu życia, statusu ekonomicznego i wielkości

gospodarstwa domowego. Utrzymywanie nadwyżek finansowych na dość płynnej formie oszczędzania, jakim są konta oszczędnościowe, może wynikać z przezorności i wspomnianej gospodarności mieszkańców aglomeracji poznańskiej. W dalszej kolejności utrzymywanie dodatkowego kapitału na lokatach terminowych wynika z postawionych celów krótko i długoterminowych. Posiadanie depozytów z konkretnym terminem zapadalności daje poczucie bezpieczeństwa i świadomości posiadania dodatkowych środków finansowych, niezależnie od grupy wiekowej, choć z tendencją do osób w wieku poprodukcyjnym. Potwierdzeniem niniejszego wniosku jest analiza Narodowego Banku Polskiego na temat posiadanych oszczędności w I kw. 2014 r. [Mierzejewska, Popowski i Premik 2014, s. 12-13].

Tabela 4.6.1.1. Struktura posiadanych produktów finansowych przez mieszkańców aglomeracji poznańskiej w bankach komercyjnych – 2014 r.

Rodzaj produktu/rodzaj usługi	Ilość wskazań (pytanie wielokrotnego wyboru)
Rachunek bankowy w PLN i walucie obcej, w tym:	
Wpłata/wypłata gotówki w oddziale	187
Dyspozycja przelewu	169
Zlecenie stałe	119
Polecenie zapłaty	85
Wypłata w bankomacie	333
Bankowość internetowa/mobilna	290
Depozyty	
Lokaty terminowe	92
Konto oszczędnościowe	142
Lokaty strukturyzowane	15
Kredyty	
Debet w koncie (limit w koncie)	84
Kredyt gotówkowy/kredyt konsumpcyjny	61
Kredyt hipoteczny	48
Kredyt samochodowy	5
Fundusze inwestycyjne	39
Fundusze emerytalne	22
Rachunek maklerski	17

Źródło: opracowanie własne, n=417, klienci banków komercyjnych, pytanie wielokrotnego wyboru.

Duże wyważenie decyzji, mniejsza skłonność do ryzyka i zachowawczy sposób inwestowania powoduje, że relacja wskazań kont oszczędnościowych (142 wskazania) do lokat strukturyzowanych jest niska. Wydaje się, iż płynność kapitału i możliwość jego dysponowania przez mieszkańców aglomeracji jest najważniejszym elementem w oszczędzaniu. Dynamika spożycia i konsumpcji przewyższa dynamikę dochodów. Przekłada się to na niskie, długofalowe oszczędzanie i możliwość generowania większego zysku, jak w przypadku lokat strukturyzowanych. Na relatywnie niski odsetek oszczędzających respondentów wpływać może podejście do kwestii oszczędzania i rosnące dysproporcje między deklaracją oszczędności, a podjęciem działań oszczędnościowych. Utrzymująca się tendencja wzmożonej konsumpcji, bez zmian w dochodach społeczeństwa może wpłynąć negatywnie na dalszą skłonność do oszczędzania i niski wskaźnik oszczędności dobrowolnych, jako składowa stopy oszczędzania.

Analiza struktury posiadanych produktów kredytowych wskazuje na zmniejszający się popyt na produkty kredytowe. Przyczyn należy upatrywać w zaostrzonej polityce kredytowej banków pod koniec 2013 r. Pomimo wzrostu popytu na kredyty konsumpcyjne w Polsce w IV kw. 2013 r., 14% banków odczuło spadek popytu. Powodem był wzrost udziału kredytów w innych instytucjach i wykorzystanie dodatkowych zasobów finansowych na bieżącą konsumpcję. Tłumaczy to niski udział kredytów gotówkowych, debetu w koncie, a w konsekwencji wspomniany brak generowania oszczędności na terenie aglomeracji poznańskiej. Prognozy złagodzenia polityki kredytowej w I kw. 2014 r. nie znalazły odzwierciedlenia w zachowaniach klientów banków komercyjnych [NBP 2014c, s. 11-13]. Biorąc pod uwagę debet w koncie (84 wskazania) i kredyt gotówkowy/konsumpcyjny (61 wskazań), liczba odpowiedzi warunkuje dobrą kondycję finansową mieszkańców aglomeracji poznańskiej. Przynajmniej w stopniu warunkującym brak konieczności zaciągania zobowiązań finansowych bez wskazywania konkretnego celu kredytowania. Zaciągnięte zobowiązania ze wskazaniem celu kredytowania, jak kredyty hipoteczne (48 wskazań) i kredyty samochodowe (5 wskazań), charakteryzują się niskim stopniem nasycenia. Niski odsetek wskazań w przypadku kredytów samochodowych wynika z przesunięcia zobowiązań zakupu samochodu na kredyty gotówkowe. Pomimo mniejszego zaostrzenia polityki kredytowej niż pierwotnie przewidywano, w IV kw. 2014 r. tylko jedna trzecia banków zaobserwowała większy popyt na kredyty hipoteczne. Odnotowano spadek popytu na kredyty mieszkaniowe. Makroekonomiczne ujęcie w przypadku tej kategorii

kredytów przekłada się na zaciąganie zobowiązań na terenie aglomeracji poznańskiej. Poza brakiem potrzeby i teoretycznie negatywną oceną zdolności kredytowej uznać należy, iż analizowany obszar w badaniu pierwotnym nie odbiega od realiów rynku kredytowego. Brak źródeł wtórnych do analizy porównawczej w zakresie struktury posiadanych produktów przez mieszkańców aglomeracji poznańskiej nie pozwala na uchwycenie tendencji. Wydaje się jednak, iż wydatkowanie osiągniętych dochodów jest racjonalne, co może przełożyć się na minimalizację wykluczenia finansowego. W mniejszości znalazły się doświadczenia badanej grupy w pomnażaniu oszczędności poprzez fundusze inwestycyjne (39 wskazań), fundusze emerytalne (22 wskazania), rachunki maklerskie (17 wskazań). Oszczędności emerytalne jako jedna ze składowych stopy oszczędzania w I kw. 2014 r. utrzymują się na stabilnym poziomie w Polsce od 4 lat. Zachowawczość inwestycyjna mieszkańców aglomeracji poznańskiej wynika z niskiej tolerancji ryzyka i silnego przywiązania do bezpiecznych form inwestowania. Dywersyfikacja ryzyka i ułatwienie dostępu do nowoczesnych form inwestycji jest szansą dla mieszkańców aglomeracji poznańskiej na korzystną alokację środków finansowych. Wyzwaniem dla sektora bankowego jest, by w przystępny sposób przedstawić odmienny od tradycyjnego mechanizm oszczędzania i wyjść poza przyjęte sprzedażowe schematy.

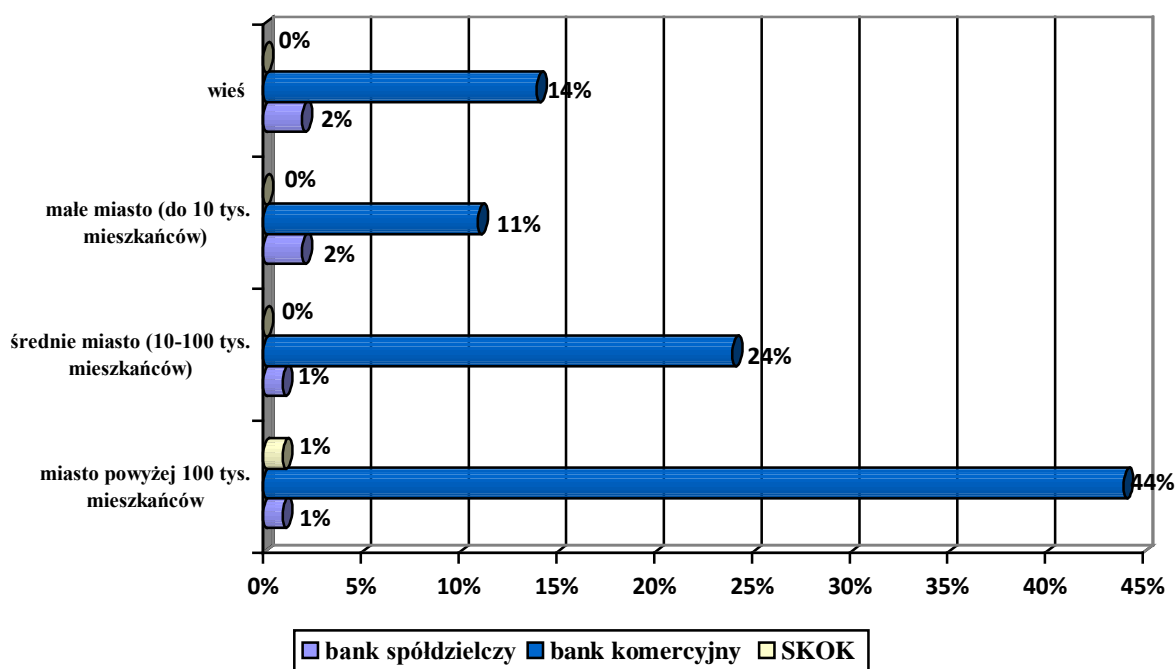
4.6.2. Struktura koszyka depozytowo-kredytowego i ROR w bankach spółdzielczych

W kontekście alternatyw wyboru oferenta usług finansowych banki spółdzielcze zajmują drugie miejsce na terenie aglomeracji poznańskiej. Wybór placówki banku spółdzielczego stanowił 6% ogółu wszystkich deklaracji mieszkańców posiadających rachunek bankowy (28 wskazań). Analiza rynku lokalnego aglomeracji poznańskiej wykazuje jeszcze dość niskie zainteresowanie respondentów usługami banków spółdzielczych. Przyjęta strategia rozwoju na lata 2014-2017 [Bank BPS 2014] zakłada wprowadzenie zmian w ofercie, rozwój nowoczesnych technologii, co wpłynąć może na większą atrakcyjność oferty wśród młodszego pokolenia klientów. W istocie duża konkurencja ofert banków komercyjnych w większych miejscowościach może wyjaśniać mniejsze zainteresowanie tym sektorem. Upatrując wzmożonego zagrożenia wykluczeniem finansowym wśród grupy mniej zamożnych, z trudnościami dostępu do usług bankowych, wybór oddziału banku spółdzielczego staje się niekiedy wyborem koniecznym, choć nie jedynym. Badanie TNS Polska na zamówienie Banku Polskiej

Spółdzielczości w 2012 r. [KZBS 2014b] wskazało, że placówka banku spółdzielczego najczęściej wymieniana była jako wartościowa i godna zaufania wśród mieszkańców mniejszych miejscowości, w mniejszym stopniu wskazywana była przez respondentów dużych miast. Wynika to z przywiązania do tradycji, prostoty i lokalności działania.

Tendencja skupiania uwagi na mieszkańcach mniejszych miejscowości znalazła swoje odzwierciedlenie w badaniu pierwotnym. Klienci banków spółdzielczych stanowili 6% ogółu badanych (28 wskazań), z czego 4% (18 wskazań) zadeklarowało zamieszkiwanie na wsi w małym mieście do 10 tys. mieszkańców (wykres 4.6.2.1). Mniejszą część deklaracji stanowiły średnie miasta od 10 do 100 tys. mieszkańców i miasta powyżej 100 tys. mieszkańców (łącznie 2%). Porównując decyzje mieszkańców aglomeracji poznańskiej w obszarze wyboru rodzaju banku, konieczna jest ocena wpływu ostatecznych decyzji konsumenckich od miejsca zamieszkania.

Wykres 4.6.2.1. Relacja wyboru banku spółdzielczego i banku komercyjnego do wielkości miejsca zamieszkania na terenie aglomeracji poznańskiej – 2014 r.

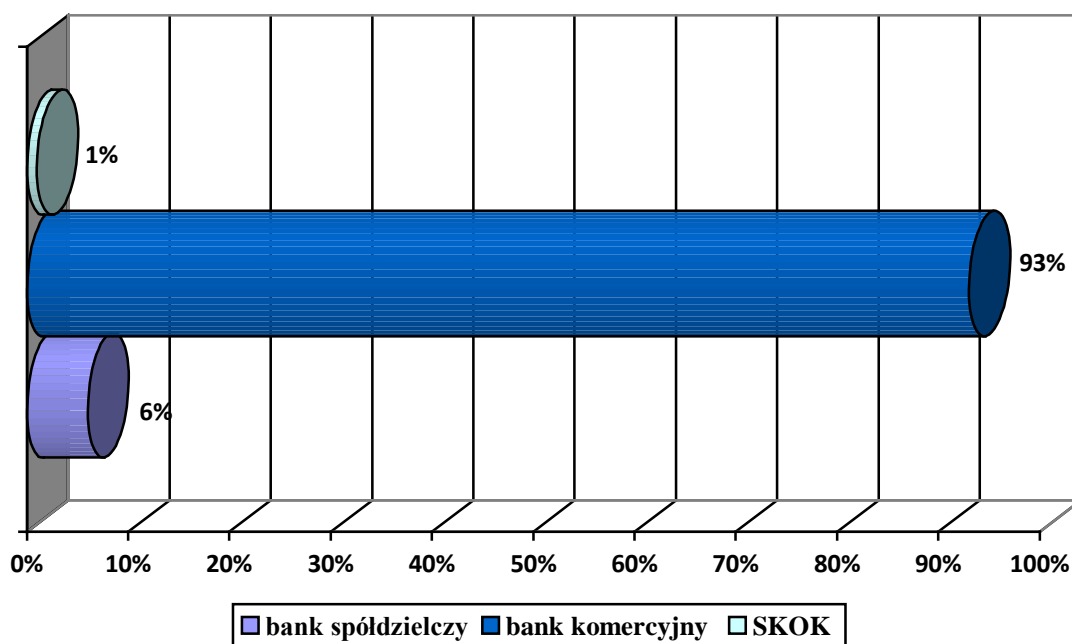


Źródło: opracowanie własne, n=450, klienci banków spółdzielczych, banków komercyjnych i SKOK.

Spośród respondentów posiadających rachunek bankowy w zdecydowanej przewadze znajdują się klienci banków komercyjnych 93% (wykres 4.6.2.2). Warto podkreślić, że ilość klientów banków systematycznie rośnie. Po pierwsze, z powodu

atrakcyjności oferty, po drugie, klienci nie dostrzegają znaczących różnic w propozycjach banków, po trzecie, połączenie tradycji i nowatorstwa może stanowić korzystną alternatywę dla ubankowionych teraz i potencjalnych klientów. Dostępność usług spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych zostanie przeanalizowana w podrozdziale 4.6.3.

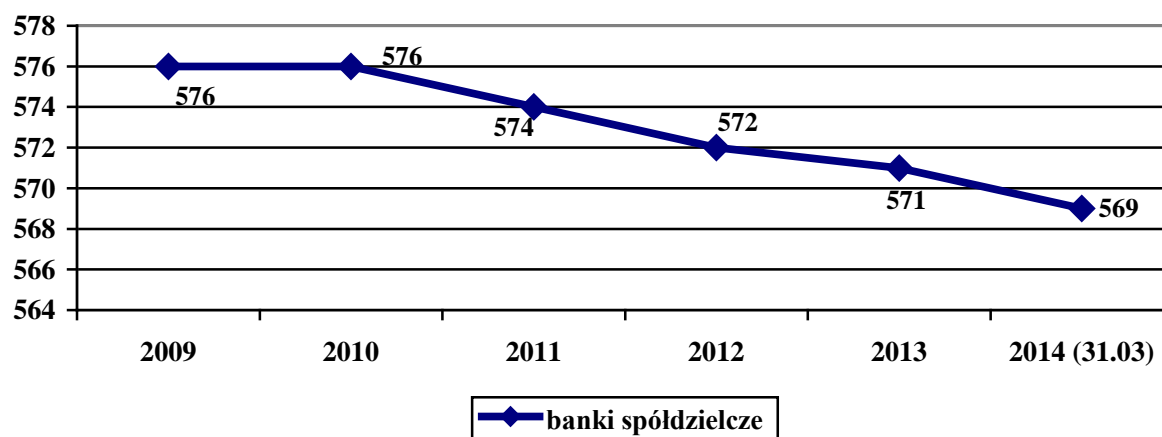
Wykres 4.6.2.2. Bank spółdzielczy a bank komercyjny – opcje wyboru – 2014 r.



Źródło: opracowanie własne, n=450, klienci banków spółdzielczych, banków komercyjnych i SKOK.

Zmniejszanie się liczby banków spółdzielczych w perspektywie 5 ostatnich lat (wykres 4.6.2.3) wydaje się być nieistotne dla oceny wyboru banku przez klienta. Dynamika zmian (2009=100) na poziomie 99%, prowadząca do zmniejszenia się liczby banków spółdzielczych o 7 z nich, nie daje podstaw wnioskować, że ma to bezpośredni wpływ na poziom wykluczenia finansowego. Wyzwaniem dla sektora bankowego może być odejście od strategii zamykania placówek w miejscowościach do 10 tys. mieszkańców. Wysoki poziom konkurencji banków w większych miejscowościach stanowić może przyczynek do zwiększenia zasięgu ich działania na obszarach pozamiejskich. Koncentracja działalności zgodnie z przyjętą dewizą lokalności i spółdzielczości powinna przekładać się na otwartość na każdy segment klientów.

Wykres 4.6.2.3. Liczba banków spółdzielczych w latach 2009-2014



Źródło: opracowanie własne na podstawie [GUS 2014b, s. 5] – dla danych 2009-2013 r.; [Urząd Komisji Nadzoru Finansowego 2014b, s. 21].

Wąski zakres posiadanych produktów w bankach spółdzielczych (tabela 4.6.2.1) wynika przede wszystkim z mniejszej popularności ofert na rynku bankowym. Najczęściej mieszkańcy aglomeracji poznańskiej, podobnie jak w przypadku banków komercyjnych, dokonują transakcji wypłacając gotówkę w bankomacie (17 wskazań). W dalszej kolejności wskazywano wypłaty lub wpłaty gotówki w oddziale banku (15 wskazań). Na trzecim miejscu najczęściej wymieniano realizację dyspozycji przelewu (12 wskazań). Aktywność w korzystaniu z bankowości elektronicznej deklarowało 11 respondentów.

Wskazuje się na największy udział wypłat z bankomatów, który wynikać może z niewielkiej dostępności oddziałów. Respondenci samodzielnie korzystają z elektronicznych instrumentów płatniczych, bez konieczności dopasowywania harmonogramu dnia do godzin otwarcia placówki.

Mieszkańcy aglomeracji poznańskiej, posiadający podstawowy rachunek w banku spółdzielczym, preferują bezpieczne formy oszczędzania: lokaty terminowe (9 wskazań), konto oszczędnościowe (4 wskazania). Analizując popyt na produkty kredytowe najwyższy wskaźnik stanowiły kredyty gotówkowe (6 wskazań) i debet w rachunku (3 wskazania). Skłonność do ryzyka inwestycyjnego jest bardzo niewielka. Znikome, jednostkowe odpowiedzi w zakresie funduszy inwestycyjnych, funduszy emerytalnych są wynikiem zachowawczości i rozważnej decyzji mieszkańców aglomeracji poznańskiej. Wpływa to na wykluczenie finansowe w obszarze inwestycyjnym i emerytalnym.

Tabela 4.6.2.1. Struktura posiadanych produktów finansowych przez mieszkańców aglomeracji poznańskiej w bankach spółdzielczych – 2014 r.

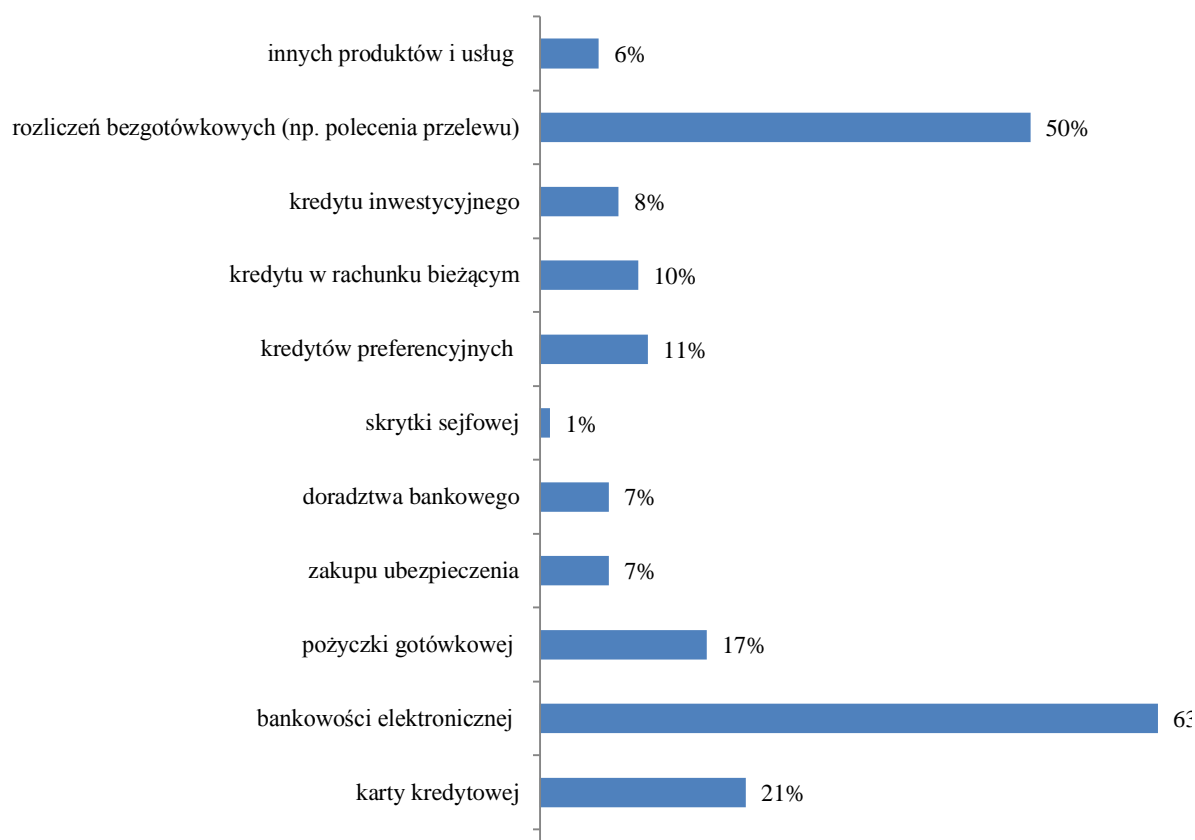
Rodzaj produktu/rodzaj usługi	Ilość wskazań (pytanie wielokrotnego wyboru)
Rachunek bankowy w PLN i walucie obcej, w tym:	
Wpłata/wypłata gotówki w oddziale	15
Dyspozycja przelewu	12
Zlecenie stałe	9
Polecenie zapłaty	7
Wypłata w bankomacie	17
Bankowość internetowa/mobilna	11
Depozyty	
Lokaty terminowe	9
Konto oszczędnościowe	4
Lokaty strukturyzowane	1
Kredyty	
Debet w koncie (limit w koncie)	3
Kredyt gotówkowy/ kredyt konsumpcyjny	6
Kredyt hipoteczny	2
Kredyt samochodowy	0
Fundusze inwestycyjne	1
Fundusze emerytalne	1
Rachunek maklerski	0

Źródło: opracowanie własne, n=28, klienci banków spółdzielczych, pytanie wielokrotnego wyboru.

Zbliżonej hierarchii deklarowanych usług przy podstawowym rachunku bankowym dla sektora spółdzielczego i komercyjnego należy upatrywać w specyfice mniejszego terytorium poddanego badaniu. Słuszność powyższego wniosku potwierdza przeprowadzone badanie w okresie 2012-2013 przez A. Rosę [2014] (wykres 4.6.2.4) i daje powody wnioskować, że korzystanie z karty debetowej, kanałów bankowości elektronicznej i rozliczeń bezgotówkowych na przykład w formie przelewu są niezbędną bazą do egzystencji w świecie finansów, niezależnie od statusu ekonomicznego i wykonywanego zawodu. Odrębność terytorialna dwóch regionów: aglomeracji poznańskiej i Pomorza Środkowego oraz różnorodność badanej próby (ogół mieszkańców aglomeracji i rolnicy) prowadzi jednak do zbliżonych wniosków. Zbieżność w badaniach na terenie aglomeracji poznańskiej oraz terenu Pomorza Środkowego można odszukać

w zdiagnozowanych przyczynach (wykres 4.6.2.6), z powodu których mieszkańcy aglomeracji poznańskiej nie korzystają z usług bankowych. W obydwu badaniach brak potrzeby korzystania z usług i produktów bankowych był głównym powodem wykluczenia finansowego. Negatywna ocena przez respondentów kosztów obsługi była powodem wskazania tej przyczyny, jako powodu niekorzystania z ofert banków spółdzielczych i komercyjnych. W kręgu ważnych powodów znalazły się również brak zaufania do instytucji finansowych, preferencje płatności gotówką, czy niedogodne położenie banku.

Wykres 4.6.2.4. Produkty bankowe, z których korzystają rolnicy Pomorza Środkowego

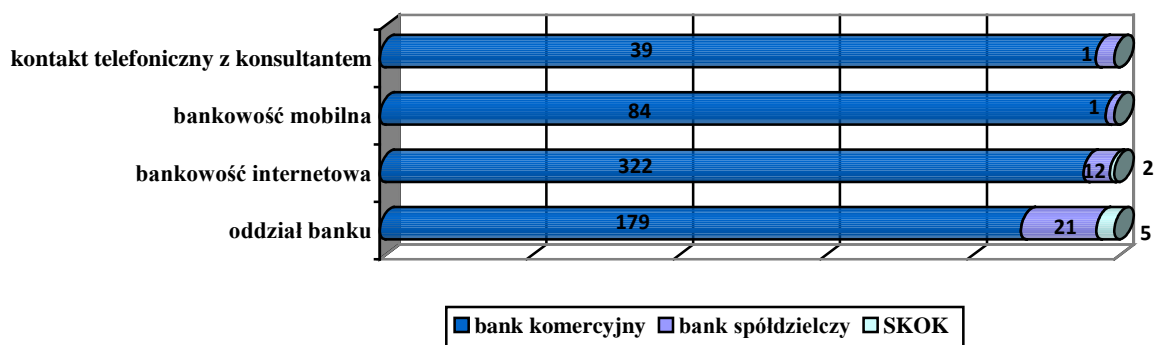


Źródło: [Rosa 2014, s. 418].

W odniesieniu do przedstawionych struktur posiadanych produktów, relacja odpowiedzi udzielanych najczęściej ma swoje odzwierciedlenie w sposobach kontaktu klientów z bankiem (wykres 4.6.2.5). W bankach komercyjnych bankowość internetowa (322 wskazania) wyróżniona została na pierwszej pozycji, jako najczęstsza forma kontaktu. W ocenie autorki wynika to z łatwości wykorzystania bankowości elektronicznej, jako jedno z narzędzi do codziennej obsługi, na co wskazuje struktura

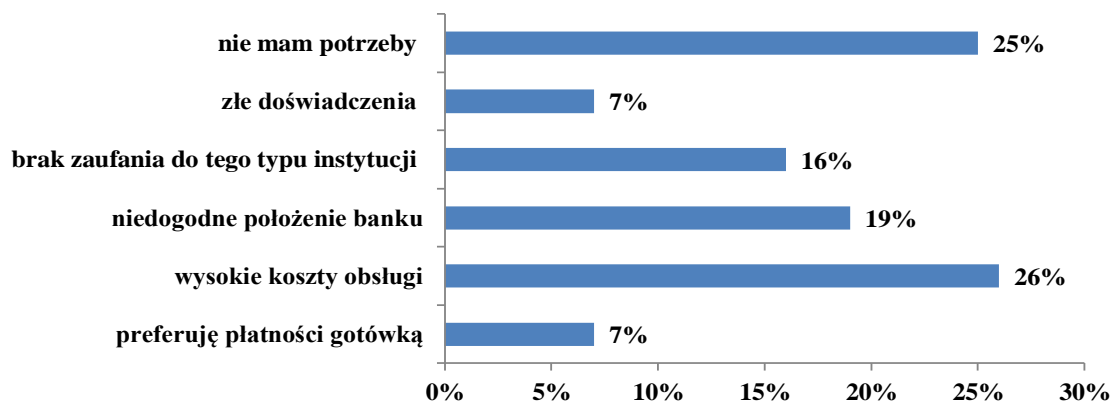
posiadanych produktów finansowych w podrozdziale 4.6.1. Wybór wizyty w oddziale banku, jako drugiej najczęstszej formy kontaktu (179 wskazań) także w odniesieniu do posiadanych produktów wskazuje na ścisłą zależność „produkt-źródło kontaktu”. Rodzaj posiadanych produktów przez klientów banków spółdzielczych warunkuje sposób kontaktu z oddziałem i personelem banku. Wybór wizyty w oddziale (21 wskazań) stanowi główną formę relacji „klient-bank”. Analiza relacji struktury posiadanych produktów finansowych przez klientów banków spółdzielczych potwierdza wniosek o wyborze formy kontaktu w zależności od najczęściej wykorzystywanych produktów.

Wykres 4.6.2.5. Sposoby kontaktu z bankiem a rodzaj banku



Źródło: opracowanie własne, n=450, klienci banków spółdzielczych, banków komercyjnych i SKOK; pytanie wielokrotnego wyboru.

Wykres 4.6.2.6. Powody, dla których rolnicy Pomorza Środkowego nie korzystają z usług i produktów bankowych



Źródło: [Rosa 2014].

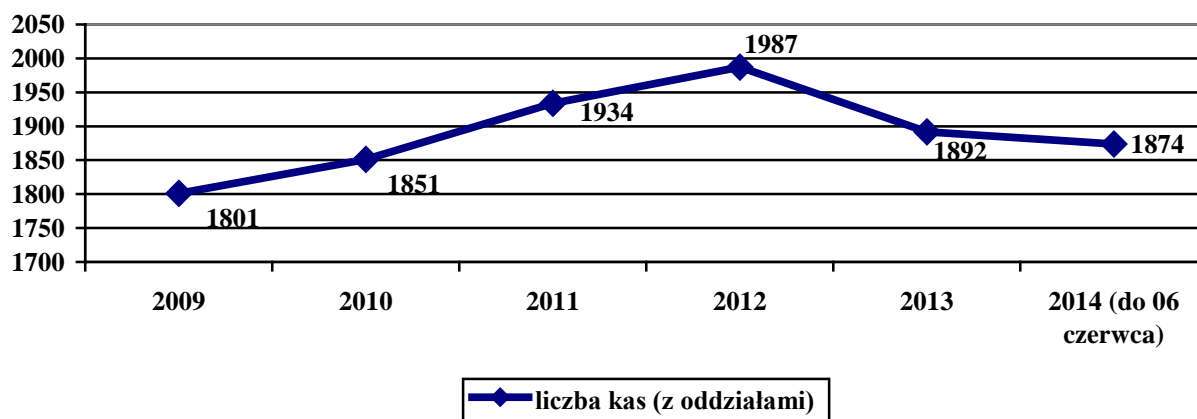
Zdaniem autorki, przeprowadzane badania w zakresie wykluczenia finansowego w Polsce, pomimo istotnych wniosków, nie odzwierciedlają faktycznego stanu na gruncie mniejszych jednostek terytorialnych. Na podstawie wyników badania, rekomenduje się dla potrzeb badań rynkowych realizację badań cyklicznych podejmując temat wykluczenia finansowego. Realizacja badań powinna odbywać się przy udziale okręgowych oddziałów Narodowego Banku Polskiego. Ocena skali zjawiska rok do roku pozwolić może na ocenę szans i zagrożeń w sektorze bankowym, dążąc do minimalizacji negatywnych skutków i niwelowania potencjalnych przyczyn wykluczenia finansowego.

4.6.3. Struktura koszyka depozytowo-kredytowego i ROR w spółdzielczych kasach oszczędnościowo-kredytowych

W świetle przeprowadzonych badań własnych przeważa wciąż mała popularność kas wśród społeczeństwa. Najlepsze lata działalności w Polsce przypadły na rok 2012, gdzie odnotowano największą liczbę kas z oddziałami (wykres 4.6.3.1). Wśród 450 respondentów deklarujących posiadanie rachunku tylko 5 osób zadeklarowało posiadanie rachunku bankowego w spółdzielczych kasach oszczędnościowo-kredytowych.

W odniesieniu do banków komercyjnych i banków spółdzielczych dysproporcja jest bardzo duża i stanowi 1% ogółu (wykres 4.6.2.2) ubankowionych na terenie aglomeracji poznańskiej. W czym należy upatrywać braku popularności kas? Po pierwsze, na terenie aglomeracji poznańskiej poziom dochodu ma mniejsze znaczenie, co nie wpisuje się w zasadę samopomocy finansowej instytucji SKOK. Po drugie, prowadzony nadzór finansowy nad bankami i SKOK przez Komisję Nadzoru Finansowego wyrównuje szanse w obronie przed lichwą dla wszystkich klientów i członków. Nie stanowi to aktualnie przewagi konkurencyjnej SKOK w nawiązaniu do lat wcześniejszych. Po trzecie, wskazany jako istotny powód wykluczenia finansowego brak zaufania do banków i instytucji finansowych, nie pozwala na podjęcie decyzji o wyborze SKOK. Niewiedza na temat oferty i zasad działania niesie ze sobą dużą dozę niepewności i finalnie brak decyzji o wyborze SKOK, jako podmiotu prowadzącego podstawowy rachunek bankowy. Nie bez wpływu są doniesienia medialne, które rzutują na wiarygodność instytucji.

Wykres 4.6.3.1. SKOK w liczbach w latach 2009-2014



Źródło: opracowanie własne na podstawie [SKOK 2014; Urząd Komisji Nadzoru Finansowego 2014a].

Struktura koszyka depozytowo-kredytowego w kasach to: wypłaty gotówkowe w oddziale banku (4 wskazania), lokaty terminowe (4 wskazania) i konto oszczędnościowe (2 wskazania). Pozostałe usługi i produkty okazały się mało istotne dla całości badania (0-1 wskazań). Warto dodać, iż żaden z mieszkańców aglomeracji poznańskiej – klientów SKOK – nie zadeklarował posiadania lokat strukturyzowanych, kredytu gotówkowego, kredytu hipotecznego, kredytu samochodowego, funduszy inwestycyjnych i posiadania rachunku maklerskiego.

Najczęstszą formą kontaktu był oddział SKOK (5 wskazań) i bankowość internetowa (2 wskazania). Sposób kontaktu klienta z kasą należy uznać za ograniczony, na podstawie czego nie można wysnuć daleko idących wniosków.

Mała próba deklarujących korzystanie z oferty spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych pozwala na łatwość w identyfikacji miejsca zamieszkania i weryfikacji, lokalności działania kas. Wszyscy respondenci, którzy wybrali SKOK jako podmiot prowadzący podstawowy rachunek bankowy, zamieszkiwali średnie miasto od 10 do 100 tys. mieszkańców i duże miasto powyżej 100 tys. mieszkańców. Podobnie jak w przypadku wcześniejszych analiz, należy uznać za fakt otrzymane wyniki, aczkolwiek nie można określić tendencji, z uwagi na zbyt małą próbę otrzymanych odpowiedzi.

4.6.4. Struktura koszyka depozytowo-kredytowego w instytucjach mikrofinansowych

Oprócz szerokiego pakietu usług i produktów świadczonych przez banki komercyjne, banki spółdzielcze i spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe rynek aglomeracji poznańskiej oferuje gamę produktów i usług świadczonych przez instytucje mikrofinansowe poza sektorem bankowym.

Głównym motywem analizy jest ocena strategii działania prywatnych firm pożyczkowych poprzez nasycenie swoimi produktami na rynku oraz ocena szans i zagrożeń instytucji para- i pozabankowych na rynku usług finansowych. Rozważania teoretyczne w podrozdziale 3.3.6 skupiły uwagę na działalności prywatnych firm pożyczkowych, jako jeden i czasami jedyny sposób zaciągnięcia zobowiązań kredytowych dla osób wykluczonych finansowo, wyłączonych finansowo (czasowo) i zagrożonych wykluczeniem.

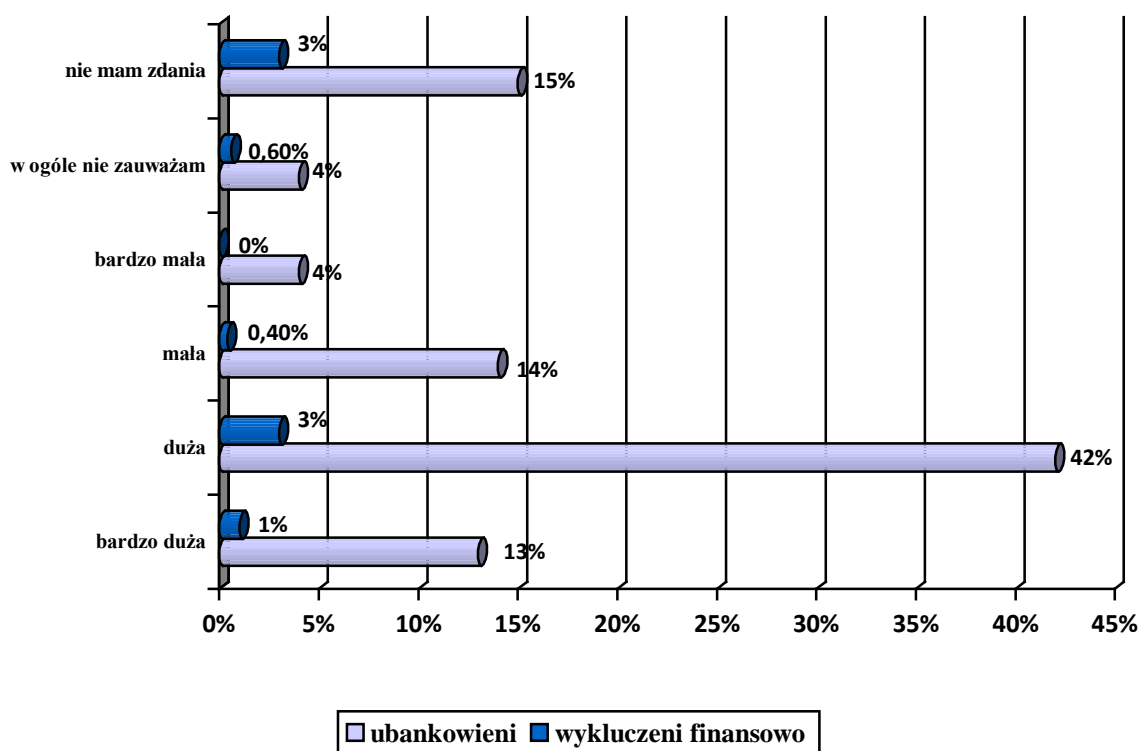
Wyniki badań pierwotnych wskazują, iż nikt z osób poddanych ankietyzacji nie zadeklarował korzystania z oferty prywatnych firm mikrofinansowych. Należy wyraźnie podkreślić, iż brak konieczności sięgania po oferty spoza sektora bankowego wynikać może z wysokiego stopnia świadomości mieszkańców aglomeracji poznańskiej. Oprócz świadomości konieczne jest wskazanie braku potrzeby sięgania po usługi świadczone przez firmy prywatne. Niwelowanie asymetrii informacji i zgłębianie zasad działania produktów kredytowych wśród ogółu respondentów przełożyło się na wynik badania. Brak wskazań należy traktować jako pozytywny przejaw samooceny finansowej mieszkańców aglomeracji poznańskiej.

Trudność w ocenie istotności działania instytucji parabankowych wynika ze spojrzenia na problem przez osoby będące w trudnej sytuacji materialnej. Niejednokrotnie jest to jedyna szansa na zapewnienie płynności finansowej i godnej egzystencji, niezależnie od ponoszonych kosztów. Drugą grupę stanowią osoby aktywne finansowo, posiadające choć podstawowy rachunek bankowy. Brak zdolności kredytowej, zbyt małe dochody, pomimo świadomej oceny przewagi wad nad zaletami takiego rodzaju usług, mają swoich zwolenników.

W badaniu pierwotnym dokonano próby analizy skali działania instytucji parabankowych na terenie aglomeracji poznańskiej. Alternatywa dla bankowych produktów została poddana ocenie przez wszystkich respondentów, niezależnie od

stopnia ubankowienia i wykluczenia finansowego, tj. na próbie 492 osób (wykres 4.6.4.1).

Wykres 4.6.4.1. Działalność podmiotów parabankowych (w opinii respondentów) na terenie aglomeracji poznańskiej – 2014 r.



Źródło: opracowanie własne, N=492.

Z badania wynika, że osoby posiadające podstawowy rachunek bankowy uważają, że działalność instytucji parabankowych odczuwalna jest w stopniu dużym, 42% (206 wskazań). Dla 15% respondentów (75 wskazań) ustosunkowanie się do zadanego pytania stanowiło trudność. W dalszej kolejności znalazła się grupa osób dostrzegająca aktywność instytucji parabankowych w stopniu małym 14% (68 wskazań). Największy odsetek odpowiedzi wśród wykluczonych finansowo, to ocena w zakresie dużej aktywności podmiotów parabankowych 3% (16 wskazań) na równi z osobami, które nie potrafiły jednoznacznie określić swojego zdania 3% (15 wskazań). Działalność instytucji parabankowych podmiotów mikrofinansowych pomimo braku deklaracji korzystania z ich usług nie pozostaje obojętna. Duże zainteresowanie tematem przez mieszkańców aglomeracji poznańskiej usługami podmiotów spoza sektora bankowego, świadczy o aktywności marketingowej tychże instytucji.

Rozdział 5

Determinanty wykluczenia finansowego na terenie aglomeracji poznańskiej w badaniach empirycznych

5.1. Ekonomiczne czynniki wykluczenia finansowego

5.1.1. Poziom osiągniętych dochodów

Wykluczenie finansowe to zjawisko, którego zasadnicze trudności rozpoczynają się na gruncie ekonomicznym. Do pomiaru w ramach badania dochodów i warunków życia EU-SILC wykorzystuje się wskaźnik zagrożenia ubóstwem lub wykluczeniem społecznym. Elementami składowymi są: wskaźnik zagrożenia ubóstwem, wskaźnik osób zagrożonych pogłębioną deprivacją materialną, wskaźnik osób żyjących w gospodarstwach domowych o niskiej intensywności pracy. Weryfikacja siły wpływu kryterium dochodowego na skalę wykluczenia finansowego szczególnie widoczna jest w ocenie osób zagrożonych deprivacją materialną, gdzie trudności finansowe rozpoczynają się w momencie braku zaspokojenia czterech z dziewięciu poniższych potrzeb [EUROSTAT 2014]:

1. brak środków finansowych na opłacenie wyjazdu rodzinnego w celach wypoczynkowych (7-dniowy pobyt raz w roku),
2. brak środków finansowych na jedzenie mięsa i ryb co drugi dzień,
3. brak środków finansowych na ogrzewanie mieszkania stosownie do potrzeb,
4. brak środków finansowych na pokrycie niespodziewanego wydatku (kwota wydatku równa się miesięcznej wartości ubóstwa relatywnego, przyjętego w danym kraju),
5. brak środków finansowych na terminowe regulowanie opłat (stałych: mieszkanie, raty kredytów),
6. brak środków finansowych na zakup kolorowego telewizora,
7. brak środków na zakup samochodu,
8. brak środków na zakup pralki,
9. brak środków finansowych na zakup telefonu (komórkowego lub stacjonarnego).

Kryterium dochodowe w ocenie charakterystyki osób zdefiniowanych jako wyłączonych finansowo (czasowo) poziom osiągniętych dochodów staje się kluczowym czynnikiem warunkującym pogorszenie sytuacji i przejście do grupy wyłączonych finansowo lub poprawę sytuacji i włączenie finansowe.

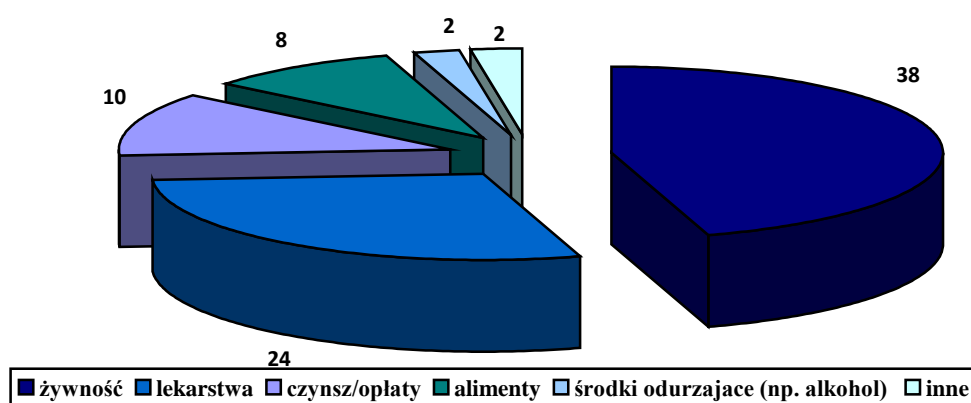
Transfer dochodów gospodarstw domowych i selekcja potrzeb, w sytuacji wysokości dochodów poniżej 60% mediany rocznych dochodów w kraju, stanowi jakość życia poniżej granicy ubóstwa. Należy podkreślić, że dla grupy osób bezdomnych, w badaniu pierwotnym, poziom osiągniętych dochodów – brak stałego dochodu – stanowi istotną przyczynę pozostawania poza sferą usług bankowych.

W ramach badania przeprowadzono wywiad z opiekunami trzech ośrodków pomocy osobom bezdomnym i osobom mającym trudności w codziennej egzystencji na temat poziomu dochodów osób przebywających w tychże ośrodkach. Pytanie o dochód celowo nie zostało załączone w kwestionariuszu ankiety ze względu na wrażliwość odbioru pytania. Wyniki wskazują na tragiczny stan osiągniętych dochodów lub całkowity ich brak. Źródłem są zazwyczaj zasiłki celowe z Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie. Osoby otrzymujące stałe świadczenia, to renciści z dochodem w wysokości 500 zł miesięcznie. W przypadku świadczeń emerytalnych z Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, mieszkańcy ośrodków realnie ich nie otrzymują z powodu zajęć komorniczych. W odniesieniu do osób z orzeczeniem o umiarkowanym stopniu niepełnosprawności, mieszkańcy ośrodków w okresie przeprowadzonego badania otrzymywali zasiłek stały w wysokości 529 zł miesięcznie.

Z analizy wynika, iż poziom dochodów jest na poziomie minimum egzystencjalnego. Zgodnie z danymi IPiSS w 2013 r. minimum to wynosiło od 420 zł do 540 zł w zależności od liczby osób w gospodarstwie domowym [IPiSS 2014]. W 2014 r. uległo nieznacznemu wzrostowi i wyniosło od 428 do 544 zł [IPiSS 2015].

Pośród zadeklarowanych możliwości wydatkowania posiadanych środków, osoby wykluczone finansowo z grupy bezdomnych najczęściej deklarowały wydatki na żywność (38 wskazań) (wykres 5.1.1.1), lekarstwa (24 wskazania), czynsz i opłaty (10 wskazań), alimenty (8 wskazań), środki odurzające, jak np. alkohol (2 wskazania). Podczas wywiadu nr 29 rozmówca wskazał, że przeznacza środki na inne artykuły spożywcze. W wywiadzie nr 3 wskazano wydatkowanie spoza listy, ogólne wskazanie jako wydatki na bieżące potrzeby.

Wykres 5.1.1.1. Struktura wydatków osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością na terenie aglomeracji poznańskiej – 2014 r.



Źródło: opracowanie własne, n=44, pytanie wielokrotnego wyboru.

Hierarchia zaspokojenia potrzeb wśród osób przebywających w ośrodkach pomocy, posiadających podstawowy rachunek bankowy jest podobna. Produkty żywnościowe, lekarstwa i opłaty związane z czynszem to trzy najważniejsze pozycje kosztowe. Oznacza to, iż zaspokojenie potrzeb osób w trudnej sytuacji materialnej i społecznej skupia się na potrzebach podstawowych.

Analizując kryterium osiąganego dochodu przez mieszkańców aglomeracji poznańskiej wskazać należy relację nieposiadania/posiadania rachunku bankowego na podejmowane decyzje konsumenckie wśród grupy o najniższym statusie społecznym (tabela 5.1.1.1).

Dążąc do wskazania kierunku zależności i związku „przyczyna-skutek” wykluczenia finansowego do wykluczenia społecznego, na gruncie przyczyn marginalizacji finansowej (jako istotnie decydującej o wykluczeniu finansowym) należy uznać, że w sytuacji przewagi wpływu czynników natury ekonomicznej to wykluczenie finansowe może być przesłanką (jedną z przyczyn) wykluczenia społecznego.

W postępowaniu badawczym dążono do weryfikacji zależności między strukturą wydatków, wielkością dochodu mieszkańców aglomeracji poznańskiej a posiadaniem rachunku bankowego. W tym celu postawiono główną hipotezę badawczą:

H0: Wykluczenie finansowe to zjawisko o podłożu ekonomicznym, którego skutki rzutują na zachowania społeczne jednostki (całościowa eliminacja zjawiska jest prawdopodobnie niemożliwa).

Dążąc do weryfikacji H0 podjęto analizę czynników ekonomicznych w kilku obszarach:

1. struktura wydatków osób wykluczonych finansowo/ubankowionych,
2. struktura dochodów a posiadanie rachunku bankowego wśród ogółu mieszkańców,
3. relacja stopnia ubankowienia i struktury dochodów do postrzegania nierówności o charakterze finansowym przez ogół mieszkańców,

Dodatkowo analizie został poddany popyt na produkty kredytowe i skłonność do oszczędzania jako zmienne zależne od osiągniętych dochodów i wielkości wydatków. Szczegółowa analiza nasycenia produktami kredytowymi została poczyniona w podrozdziale 5.1.4. Skłonność do oszczędzania wśród mieszkańców aglomeracji poznańskiej zostanie przedstawiona w podrozdziale 5.1.5.

Siłę zależności posiadania rachunku bankowego lub jego braku od wydatków realizowanych przez osoby poddane badaniu przedstawiono za pomocą tablicy wielozdzielnej testu niezależności chi-kwadrat χ^2 . Dążąc do wyznaczenia wartości współczynnika kontyngencji C Pearsona (tabela 5.1.1.1) wraz z tabelą pomocniczą (tabela 5.1.1.2) przyjęto poziom istotności na poziomie $\alpha=0,05$.

Tabela 5.1.1.1. Struktura wydatków a wykluczenie finansowe/ubankowienie (grupa osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością) na terenie aglomeracji poznańskiej – 2014 r.

Respondent	Wykluczenie finansowe/ ubankowienie	Struktura wydatków						Σ
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	
	Ubankowiony	18	14	7	1	1	4	45
	Wykluczony	38	24	10	8	2	2	84
	Σ	56	38	17	9	3	6	129

Źródło: opracowanie własne: X1 żywność, X2 lekarstwa, X3 czynsz, opłaty, X4 alimenty, X5 środki odurzające, X6 inne; pytanie wielokrotnego wyboru.

Siłę zależności między zaspokajaniem potrzeb podstawowych (decyzje zakupowe) w związku ze stopniem aktywności finansowej przedstawiają poniższe obliczenia (tabela 5.1.1.2)

Tabela 5.1.1.2. Chi-kwadrat i współczynnik kontyngencji C Pearsona między strukturą wydatków a wykluczeniem finansowym/ubankowaniem wśród osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością

	Wykluczenie finansowe/ ubankowanie a struktura wydatków	f_e	f_o	$(f_e - f_o)$	$(f_e - f_o)^2$	$\frac{(f_e - f_o)^2}{f_o}$
Respondent	Ubankowiony-żywność	18	19,5	-1,5	2,25	0,12
	Ubankowiony-lekarstwa	14	13,3	0,7	0,49	0,04
	Ubankowiony-czynsz	7	5,9	1,1	1,21	0,21
	Ubankowiony-alimenty	1	3,1	-2,1	4,41	1,42
	Ubankowiony-środki odurzające	1	1,0	0	0	0
	Ubankowiony-inne	4	2,1	1,9	3,61	1,72
	Wykluczony-żywność	38	36,5	1,5	2,25	0,06
	Wykluczony-lekarstwa	24	24,7	-0,7	0,49	0,02
	Wykluczony-czynsz	10	11,1	-1,1	1,21	0,11
	Wykluczony-alimenty	8	5,9	2,1	4,41	0,75
	Wykluczony-środki odurzające	2	2,0	0	0	0
	Wykluczony-inne	2	3,9	-1,9	3,61	0,93
Σ		129				5,38
$\chi^2 = 5,38$						
$\alpha = 0,05$						
$df = (k - 1) \times (w - 1) = (6 - 1) \times (2 - 1) = 5$						
$p = 0,371$						
$\chi^2_{\alpha,df} = 11,0705$						
$C = \sqrt{\frac{5,38}{5,38 + 129}} = 0,2$						
$C_{max} = \frac{0,91 + 0,71}{2} = 0,81$						
$C_{KOR} = 0,25$						

Źródło: opracowanie własne.

Uznając istnienie zjawiska wykluczenia finansowego na terenie aglomeracji poznańskiej na podstawie dwutorowości badania (ilościowego i jakościowego) i oceniając jego poziom jako niski w stosunku do przytaczanych badań odnoszących się do całego kraju, w dalszej części pracy poddane zostaną weryfikacji postawione uprzednio hipotezy badawcze.

Przyjmując kryterium osiąganego dochodu za decydujące do weryfikacji hipotezy głównej, wzięto pod uwagę próbę z badania dla jednostek z pogłębionych indywidualnych wywiadów. Wyniki badania przedstawiają istotną zależność, gdyż obliczona wartość statystyki chi-kwadrat=5,38 była mniejsza od wartości krytycznej chi-kwadrat=11,0705 odczytanej z tablic dla poziomu istotności $\alpha=0,05$ i 5 stopni swobody.

W wyniku obliczeń ustalono, że brak aktywności finansowej istotnie zależy od struktury wydatków związanych z koniecznością zaspokajania potrzeb podstawowego rzędu. Uznając wrażliwość społeczną badanej grupy za czynnik warunkujący dalsze konsekwencje uczestnictwa w rynku usług bankowych należy przyjąć, że kryterium dochodowe będzie istotne dla omawianej grupy społecznej. Zastosowanie tablicy prostokątnej do powyższych obliczeń niesie ze sobą interpretacje siły związku pomiędzy badanymi cechami. Stwierdza się, słabą zależność między zmiennymi $C_{KOR}=0,25$.

Wobec słabej siły związku wskazuje się potencjał badawczy w zakresie wpływu zaspokojenia potrzeb wyższego rzędu i struktury wydatków związanych z zaspokajaniem tychże potrzeb na poziom wykluczenia finansowego. Codzienna egzystencja osób bezdomnych determinuje zdaniem autorki strukturę wydatków (w części) za minimum niezbędne do życia. Stanowi to główny, aczkolwiek nie jedyny czynnik decydujący o wykluczeniu finansowym. Podjęcie decyzji o rezygnacji, z którejkolwiek pozycji kosztów, w omawianej strukturze wydatków, niesie konsekwencje natury egzystencjalnej. Pomimo słabej zależności między zmiennymi nie można odrzucić istotności kryterium dochodowego, jako podłoże (pierwotne źródło) wykluczenia finansowego.

Skutki zjawiska rzutują na zachowania społeczne, co poddano weryfikacji w hipotezie głównej H_0 . Grupa osób wykluczonych finansowo przede wszystkim z powodów materialnych (osoby bezdomne) nie dostrzega możliwości zmian swojej sytuacji życiowej.

Podczas przeprowadzenia wywiadów zadano pytania pozwalające na subiektywną ocenę jakości życia i stwierdzeń, na ile problemy finansowe powodują ograniczenia w zaspokojeniu potrzeb. Narzędziem było pytanie nr 15 zawarte w autorskim

kwestionariuszu nr II (Aneks): „Jak Pan/-i ocenia swoją obecną sytuację życiową?”. Jednoznacznie należy stwierdzić, iż brak stałego źródła dochodu wpływa zasadniczo na subiektywizm oceny sytuacji życiowej. Najczęstsze opinie dotyczyły trudnej sytuacji życiowej: „niestabilna”, „trudna”, „tragiczna”, „beznadziejna”, „trudna pod względem materialnym”, „krytyczna”, „bardzo zła”, „bez wyjścia”. Powtarzalność odpowiedzi wpływa na pejoratywne postrzeganie rzeczywistości. Za determinantę skali trudności asymilacji uznać należy wcześniejsze doświadczenia życiowe, co wynikało z odpowiedzi na pytanie nr 16: „Co się wydarzyło, że znalazł/-a się Pan/-i w obecnej sytuacji?”. Wskazano kilka istotnych przyczyn: „brak pieniędzy”, „brak pracy”, „konflikt z rodziną”, „eksmisja”, „kłopoty zdrowotne”, „uzależnienie od alkoholu”, „rozwód”, „wypadek komunikacyjny”, „spalenie domu”, „od 7 lat nie mogę chodzić”, „narkotyki”, „przemoc”, „kłopoty rodzinne”, „brak własnego lokalu”, „choroba”. Powtarzalność odpowiedzi dotyczy kłopotów zdrowotnych i rodzinnych, braku środków do życia, braku pracy, uzależnień i eksmisji. Wpływ marginalizacji finansowej w dłuższym okresie i bierność w korzystaniu z usług bankowych skutkuje dalszą izolacją społeczną jednostki. Istotne dla poprawy poziomu życia jest pozytywne nastawienie do ewentualnych zmian. Takie nastawienie odnotowano wśród 66% respondentów (45 wskazań). Wypowiedzi podczas wywiadów dotyczyły poprawy życia w różnych sferach życia: „widzę możliwość wyjścia ze swojej obecnej sytuacji, niezależność życiowa jest bardzo ważna i daje zadowolenie z życia”, „lepsze zarobki pozwolą na poprawę sytuacji”, „będę pracował, więc będzie lepiej”, „bo szukam pracy”, „mam nadzieję znaleźć zatrudnienie”, „podjęcie leczenia”, „sezonowa praca w tym roku coś zmieni”, „jak dostanę mieszkanie”, „tak, bo rzuciłem alkohol”, „mam pomoc prawną”. Brak perspektyw na lepsze życie wskazało 34% rozmówców (23 wskazania). Główne powody takich spostrzeżeń to: „brak pieniędzy nie daje perspektyw na przyszłość”, „nie mam pracy”, „zbyt duże zadłużenie”, „choroba nie pozwala”, „brak wsparcia”. W odniesieniu do społecznych uwarunkowań problemu osób wykluczonych finansowo stwierdza się brak przesłanek do odrzucenia H₀, jednakże konieczna jest dalsza weryfikacja zależności odnoszących się do postaw mieszkańców aglomeracji poznańskiej na temat oszczędzania, popytu na produkty kredytowe, statusu ekonomiczno-zawodowego i ich sytuacji społeczno-demograficznej.

Dążąc do weryfikacji wpływu czynników ekonomicznych na zjawisko wykluczenia finansowego ocenie poddano kryteria dochodowe dla ogółu mieszkańców aglomeracji poznańskiej (N=492). Należy zwrócić uwagę, iż czynnik dochodowy nie został wskazany jako główny powód wykluczenia finansowego. Zaklasyfikowanie go na piątej pozycji

daje powody do głębszej analizy, na temat siły zależności między dochodami a wykluczeniem finansowym wśród ogółu pozostających poza sektorem usług bankowych. Sprawdzenia wymaga czy zależność między zmienną dochodu a stopniem ubankowienia jest istotna dla całości badania, co jest wynikiem wysokiego stopienia ważności przyjętego kryterium dochodowego dla wykluczonych finansowo respondentów poddanych badaniu (grupa osób bezdomnych i na granicy bezdomności).

Za cel przyjęto sprawdzenie zależności pomiędzy posiadaniem rachunku bankowego ogółu mieszkańców aglomeracji poznańskiej a poziomem osiągniętych dochodów (tabela 5.1.1.3).

Tabela 5.1.1.3. Struktura dochodów a wykluczenie finansowe/ubankowienie wśród ogółu mieszkańców aglomeracji poznańskiej – 2014 r.

Respondent	Wykluczenie finansowe/ ubankowienie	Struktura dochodów (netto)						Σ
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	
	Ubankowiony	15	16	177	138	51	53	450
	Wykluczony	10	2	25	4	1	0	42
	Σ	25	18	202	142	52	53	492

Źródło: opracowanie własne, N=492, gdzie: X1 brak stałego dochodu, X2 do 1000 zł, X3 od 1001-2000 zł, X4 od 2001-3000 zł, X5 od 3001-4000 zł, X6 powyżej 4000 zł.

Nie istnieje zależność pomiędzy poziomem ubankowienia ogółu mieszkańców aglomeracji poznańskiej a poziomem osiągniętych dochodów (tabela 5.1.1.4). Wyniki analizy statystycznej przedstawiają brak zależności, gdyż obliczona wartość statystyki chi-kwadrat=50,225 przyjmuje wartość większą od wartości krytycznej chi-kwadrat=11,0705 odczytanej z tablic dla poziomu istotności=0,05 i 5 stopni swobody. Potwierdza to wcześniejszą analizę przyczyn wykluczenia finansowego tej próby badawczej, gdzie kryterium dochodowe nie wskazywane było na pierwszej pozycji.

Tabela 5.1.1.4. Test chi-kwadrat między strukturą dochodów a wykluczeniem finansowym/ubankowaniem wśród ogółu mieszkańców

Wykluczenie finansowe/ ubankowanie		Dochody (netto)	f_e	f_o	$(f_e - f_o)$	$(f_e - f_o)^2$	$\frac{(f_e - f_o)^2}{f_o}$
Respondent	Ubankowiony	brak stałego dochodu	15	22,9	-7,9	62,41	2,73
	Ubankowiony	do 1000 zł	16	16,5	-0,5	0,25	0,015
	Ubankowiony	od 1001-2000 zł	177	184,8	-7,8	60,84	0,33
	Ubankowiony	2001-3000 zł	138	129,9	8,1	65,61	0,51
	Ubankowiony	3001-4000 zł	51	47,6	3,4	11,56	0,24
	Ubankowiony	powyżej 4000 zł	53	48,5	4,5	20,25	0,42
	Wykluczony	brak stałego dochodu	10	2,1	7,9	62,41	29,72
	Wykluczony	do 1000 zł	2	1,5	0,5	0,25	0,17
	Wykluczony	od 1001-2000 zł	25	17,2	7,8	60,84	3,54
	Wykluczony	2001-3000 zł	4	12,1	-8,1	65,61	5,42
	Wykluczony	3001-4000 zł	1	4,4	-3,4	11,56	2,63
	Wykluczony	powyżej 4000 zł	0	4,5	-4,5	20,25	4,5
Σ			492				50,225
$\chi^2 = 50,225$							
$\alpha = 0,05$							
$df = (k - 1) \times (w - 1) = (6 - 1) \times (2 - 1) = 5$							
$p < 0,001$							
$\chi^2_{\alpha, df} = 11,0705$							
$\chi^2 = 50,225 > \chi^2_{0,05;5} = 11,0705$							

Źródło: opracowanie własne.

Dla pogłębionej analizy hipotezy głównej H0 zbadano wpływ poziomu dochodu wśród ogółu mieszkańców aglomeracji poznańskiej na postrzeganie nierówności o charakterze finansowym (tabela 5.1.1.5). Stanowi to istotny czynnik ze względów czysto ekonomicznych, wpływu na zachowania społeczne i spostrzeżenia dobrobytu wśród mieszkańców.

Tabela 5.1.1.5. Relacja stopnia wykluczenia finansowego/ubankowienia i struktury dochodów do postrzegania nierówności o charakterze finansowym przez ogół mieszkańców aglomeracji poznańskiej

Wykluczenie finansowe/ ubankowienie		Nierówność o charakterze finansowym (klasyfikacja odczuć)	Struktura dochodów (netto)					
			X1	X2	X3	X4	X5	X6
Respondent	Ubankowiony	bardzo dużym	0	0	20	15	10	5
	Ubankowiony	dużym	9	6	79	69	18	22
	Ubankowiony	małym	1	3	38	36	11	19
	Ubankowiony	bardzo małym	0	0	8	2	2	1
	Ubankowiony	nie jest odczuwalna	1	1	5	2	3	0
	Ubankowiony	nie mam zdania	4	6	27	14	7	6
	Wykluczony	bardzo dużym	2	0	2	0	1	0
	Wykluczony	dużym	4	0	14	3	0	0
	Wykluczony	małym	3	0	5	0	0	0
	Wykluczony	bardzo małym	0	1	0	0	0	0
	Wykluczony	nie jest odczuwalna	0	1	1	0	0	0
	Wykluczony	nie mam zdania	1	0	3	1	0	0
Σ			492					

Źródło: opracowanie własne, N=492, tabela wykonana na podstawie programu StatSoft Statistica 10 (tabele wielodzielne), gdzie: X1 brak stałego dochodu, X2 do 1000 zł, X3 od 1001-2000 zł, X4 od 2001-3000 zł, X5 od 3001-4000 zł, X6 powyżej 4000 zł.

Nierówność o charakterze finansowym na terenie aglomeracji poznańskiej w stopniu bardzo dużym, dużym i małym odczuwana jest przez osoby deklarujące posiadanie rachunku bankowego. Jak przedstawiają wyniki badania, są to osoby, których miesięczny dochód netto znajduje się w przedziałach 1001-2000 zł i 2001-3000 zł. Wnioskuje się, iż istnieje związek pomiędzy osiąganym dochodem a świadomością mieszkańców aglomeracji w zakresie finansów. Wraz ze wzrostem dochodu spada dostrzegalność problemu nierówności. Zwiększona konsumpcja prowadzi do koncentracji na własnych potrzebach, bez głębszej refleksji nad otoczeniem zewnętrznym, na co wskazuje liczebność wskazań „nie mam zdania”. Dla grupy wykluczonych finansowo,

bez rachunku bankowego, z dochodem w przedziale 1001-2000 zł problem nierówności o charakterze finansowym zauważalny jest w stopniu dużym. Odczucia społeczne, niezależnie od stopnia nasycenia usługami bankowymi są zbliżone. Istotne jest, że mieszkańcy aglomeracji poznańskiej dostrzegają źródło problemu, którego konsekwencje rzutują na inne sfery życia codziennego.

5.1.2. Status zawodowy i stopa bezrobocia

W kontekście rozważań na temat funkcjonowania i rozwoju wielkopolskiego rynku pracy stwierdzić należy korzystny wpływ całego regionu na popyt na pracę na terenie aglomeracji poznańskiej. Region wielkopolski oceniany jest w analizach [Jarmołowicz i Kalinowska-Sufinowicz 2011, s. 99] jako region najprężniej rozwijający się w zakresie zasobów pracy, istotnie mający wpływ na zasoby pracy w samym jego centrum.

W celu zdiagnozowania popytu na pracę na terenie aglomeracji poznańskiej jako jednego z czynników wykluczenia finansowego dokonano analizy odpowiedzi ogółu mieszkańców na temat statusu ekonomicznego i sytuacji zawodowej. Weryfikacja została dokonana na podstawie wskazań osób wykluczonych finansowo. Dla analizy porównawczej przedstawiono status ekonomiczny osób, którzy posiadają rachunek bankowy. Weryfikacji odpowiedzi wśród mieszkańców bezdomnych i pozostających na granicy bezdomności dokonano na podstawie pytania: „Czy jest Pan/-i zatrudniony/-a?” oraz pytania: „Czy w ostatnim roku podjął/-a Pan/-i pracę zarobkową?”.

W postępowaniu badawczym wykorzystano zebrany materiał statystyczny do weryfikacji hipotezy szczegółowej:

H1: Grupami najbardziej zagrożonymi wykluczeniem finansowym są przede wszystkim osoby dotknięte marginalizacją w zakresie potrzeb materialnych (osoby bezrobotne, osoby bezdomne i emeryci).

W celu weryfikacji H1 przyjęto konieczność analizy następujących zależności:

1. Status ekonomiczny a posiadanie rachunku bankowego dla dwóch grup biorących udział w badaniu.
2. Przyczyny wykluczenia finansowego w relacji do statusu ekonomicznego.
3. Sytuacja zawodowa mieszkańców aglomeracji a posiadanie rachunku bankowego.

Przejawem aktywności ekonomicznej na terenie aglomeracji poznańskiej jest nie tylko dostępność do obszernego rynku pracy, ale także efektywność rozwoju gmin aglomeracji poznańskiej. Przyjęte założenia literaturowe odrzucają koncepcję rozwoju

zrównoważonego (ściśły i harmonijny związek pomiędzy centrum ośrodka, a gminami drugiego kręgu). Wzmożoność popytu na pracę pożądana jest w gminach strefy peryferyjnej (np. Kostrzyn, Murowana Goślina, Skoki, Pobiedziska). Postępujący proces metropolizacji stanowi szansę dla możliwości rozwojowych i zwiększenia popytu na pracę [Świdurska 2010, s. 68-99].

Proces metropolizacji znajduje odzwierciedlenie w niskim odsetku osób pozostających bez pracy, tj. 6% wśród ogółu mieszkańców. Stosując prostą zmienną grupującą dokonano weryfikacji statusu ekonomicznego (wykres 5.1.2.1). Do dalszej oceny wpływu aktywności zawodowej konieczne jest zweryfikowanie statusu ekonomicznego w relacji do dostępności usług bankowych (tabela 5.1.2.1).

Tabela 5.1.2.1. Status ekonomiczny ogółu mieszkańców a wykluczenie finansowe/ubankowienie

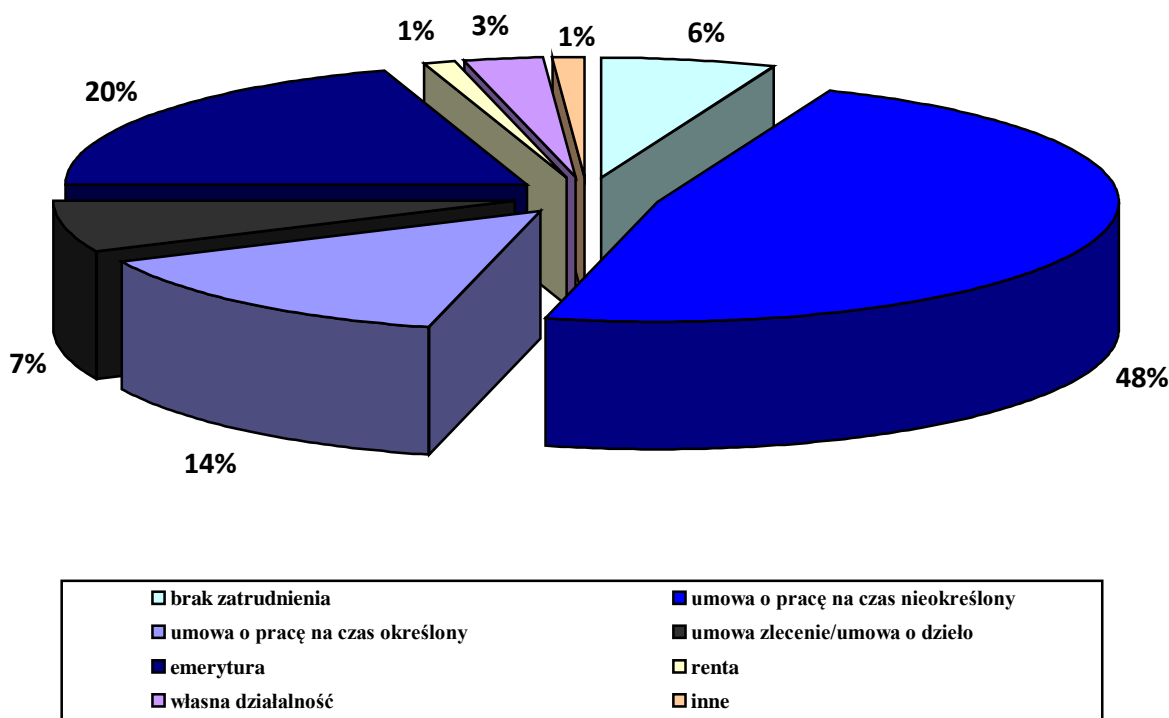
Respondent		Status ekonomiczny								Σ
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	
Respondent	Ubankowiony	17 (3%)	234 (48%)	70 (14%)	26 (5%)	77 (16%)	4 (1%)	17 (3%)	5 (1%)	450
	Wykluczony	10 (2%)	2 (1%)	1 0%	6 (1%)	20 (4%)	3 (1%)	0 (0%)	0 (0%)	42
Σ		492 (100%)								

Źródło: opracowanie własne, N=492, gdzie: X1 brak zatrudnienia, X2 umowa o pracę na czas nieokreślony, X3 umowa o pracę na czas określony, X4 umowa zlecenie, umowa o dzieło, X5 emerytura, X6 renta, X7 własna działalność, X8 inne.

Wyniki badania pierwotnego wskazują, że wśród osób pozostających poza sferą usług bankowych największą część respondentów stanowią osoby starsze, otrzymujące świadczenia emerytalne 4% (20 wskazań) i osoby bezrobotne 2% (10 wskazań). Najbardziej liczną grupę mieszkańców posiadających rachunek bankowy stanowią osoby zatrudnione na umowę o pracę na czas nieokreślony 48% (234 wskazania). W dalszej kolejności ubankowionymi grupami są emeryci 16% (77 wskazań) i osoby zatrudnione na umowę o pracę na czas określony 14% (70 wskazań). Szczegółowej analizie poddano osoby zakwalifikowane do grup zagrożonych wykluczeniem finansowym (osoby pozostające bez pracy, emeryci) (tabela 5.1.2.2). Do sprawdzenia, czy zmienna losowa

ma rozkład zgodny z założonym w hipotezie, autorka posłużyła się testem nieparametrycznym χ^2 chi-kwadrat (tabela 5.1.2.3).

Wykres 5.1.2.1. Status ekonomiczny ogółu mieszkańców aglomeracji poznańskiej – 2014 r.



Źródło: opracowanie własne, N=492.

Tabela 5.1.2.2. Status ekonomiczny grup zagrożonych wykluczeniem finansowym a wykluczenie finansowe/ubankowienie wśród ogółu mieszkańców aglomeracji poznańskiej

Wykluczenie finansowe/ubankowienie		Status ekonomiczny		Σ
		Brak zatrudnienia (X1)	Emerytura (X5)	
Respondent	Ubankowiony	17 (A)	77 (B)	94
	Wykluczony	10 (C)	20 (D)	30
Σ		27	97	124

Źródło: opracowanie własne.

Tabela 5.1.2.3. Test chi-kwadrat i współczynnik kontyngencji C Pearsona między statusem ekonomicznym a wykluczeniem finansowym/ubankowaniem wśród ogółu mieszkańców

Wykluczenie finansowe/ ubankowanie		Status ekonomiczny	f_e	f_o	$(f_e - f_o)$	$(f_e - f_o)^2$	$\frac{(f_e - f_o)^2}{f_o}$
Respondent	Ubankowany	brak zatrudnienia	17	20,5	-3,5	12,25	0,6
	Ubankowany	emerytura	77	73,5	3,5	12,25	0,2
	Wykluczony	brak zatrudnienia	10	6,5	3,5	12,25	1,9
	Wykluczony	emerytura	20	23,5	-3,5	12,25	0,5
Σ			124				3,2
$\chi^2 = 3,2$							
$\alpha = 0,05$							
$df = (k - 1) \times (w - 1) = (2 - 1) \times (2 - 1) = 1$							
$p = 0,074$							
$\chi^2_{\alpha,df} = 3,8415$							
$C = \sqrt{\frac{3,2}{3,2 + 124}} = 0,16$							
$C_{max} = \frac{0,71 + 0,71}{2} = 0,71$							
$C_{KOR} = 0,23$							

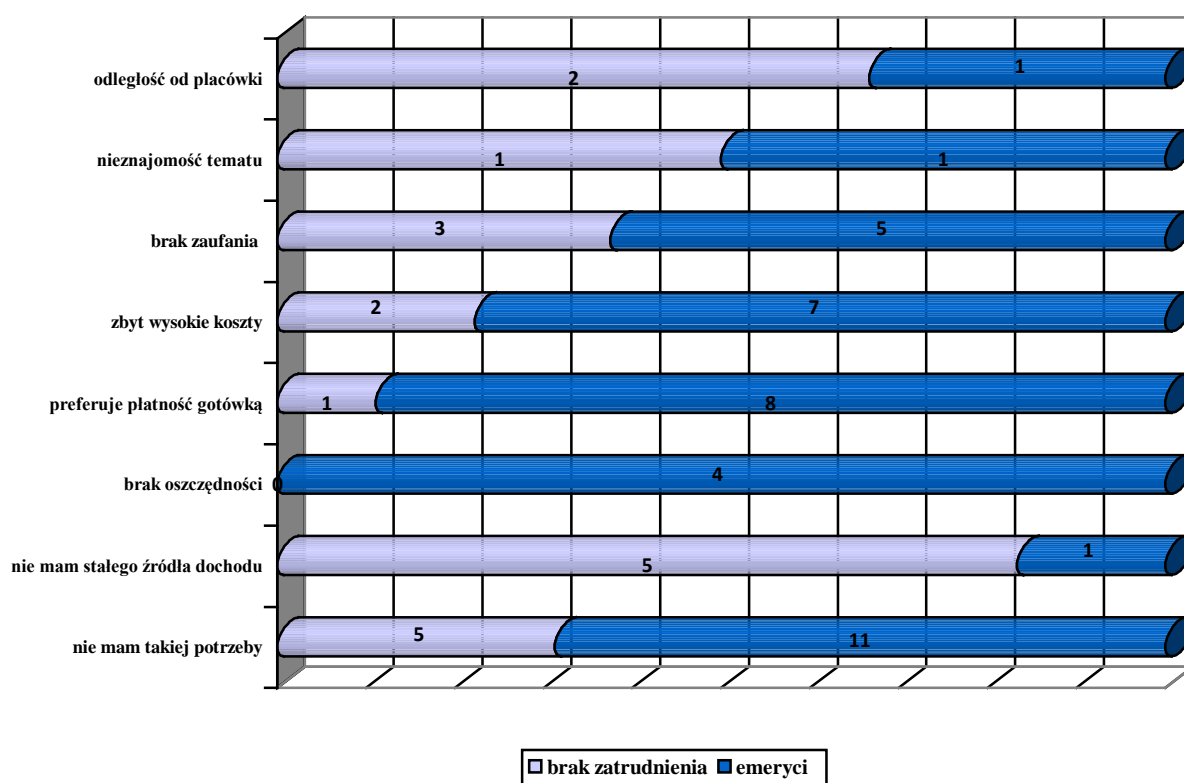
Źródło: opracowanie własne.

Poprzez analizę statystyczną dążono do weryfikacji zależności pomiędzy statusem ekonomicznym a posiadaniem rachunku bankowego. Z prawdopodobieństwem 95% nie ma podstaw do odrzucenia H1. Wyniki badania przedstawiają istotną zależność, gdyż obliczona wartość statystyki chi-kwadrat=3,2 była mniejsza od wartości krytycznej chi-kwadrat=3,8415 odczytanej z tablic dla poziomu istotności alfa=0,05 i 1 stopnia swobody. Pozwoliło to na dalszą weryfikację siły między zmiennymi. Należy stwierdzić, że siła zależności między zmiennymi jest słaba i wynosi $C_{KOR}=0,23$. Zastosowanie tablicy 2x2 niesie ze sobą interpretację siły związku między statusem ekonomicznym a posiadaniem rachunku bankowego i wskazuje na słabą zależność, aczkolwiek wpływa na poziom wykluczenia finansowego na terenie aglomeracji poznańskiej.

W kontekście weryfikacji H1 wydaje się zasadne wskazanie powodów (analiza poczyniona w podrozdziale 4.2.1) braku rachunku bankowego, które zostały wskazane przez osoby zagrożone wykluczeniem finansowym (wykres 5.1.2.2).

Bezrobotni mieszkańcy aglomeracji poznańskiej, biorący udział w badaniu, swoją trudną sytuację upatrują przede wszystkim w kłopotach finansowych wynikających z braku zatrudnienia i braku potrzeby posiadania rachunku bankowego. Wśród osób starszych, które otrzymują świadczenie emerytalne, zagrożenie problemem wynika z braku potrzeby i preferencji płatności gotówką.

Wykres 5.1.2.2. Przyczyny wykluczenia finansowego a status ekonomiczny ogółu mieszkańców aglomeracji poznańskiej



Źródło: opracowanie własne, n=42, pytanie wielokrotnego wyboru.

W odniesieniu do trzeciej grupy społecznej (bezdumni i zagrożeni bezdomnością) ujętej w hipotezie H1 zweryfikowano zagrożenie wykluczeniem finansowym badając status ekonomiczny na podstawie dwóch pytań: „Czy jest Pan/-i zatrudniony/-a?” i „Czy w ostatnim roku podjął/-a Pan/-i pracę zarobkową?”. Wśród 68 respondentów, z którymi

przeprowadzono pogłębione wywiady, 19 respondentów zadeklarowało zatrudnienie, 49 pozostawało bez pracy (tabela 5.1.2.4).

Tabela 5.1.2.4. Status ekonomiczny (zatrudnienie) a wykluczenie finansowe/ubankowienie wśród osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością w aglomeracji poznańskiej

Wykluczenie finansowe/ ubankowienie		Status ekonomiczny		Σ
		TAK, mam pracę	Nie, nie mam pracy	
Respondent	Ubankowiony	8 (A)	16 (B)	24
	Wykluczony	11 (C)	33 (D)	44
Σ		19	49	68

Źródło: opracowanie własne, N=68.

Obliczenia statystyczne (tabela 5.1.2.5) potwierdzają słuszność H1, iż osoby bezdomne są kolejną z grup społecznych, istotnie zagrożonych wykluczeniem finansowym. W postępowaniu badawczym dążono do weryfikacji ewentualnej zależności między statusem ekonomicznym osób bezdomnych a posiadaniem rachunku bankowego. Wyniki badania przedstawiają istotną zależność, gdyż obliczona wartość statystyki chi-kwadrat=0,54 była mniejsza od wartości krytycznej chi-kwadrat=3,8415 odczytanej z tablic dla poziomu istotności alfa=0,05 i 1 stopnia swobody. Pozwoliło to na dalszą weryfikację siły między zmiennymi. Bardzo słaba zależność $C_{KOR}=0,13$ wynika ze specyfiki badanej grupy, a przede wszystkim z braku skupiania uwagi na formie zatrudnienia, co na samej istocie posiadania pracy, bez względu na to, jakiego rodzaju jest to praca.

Tabela 5.1.2.5. Test chi-kwadrat i współczynnik kontyngencji C Pearsona między statusem ekonomicznym osób bezdomnych a wykluczeniem finansowym/ubankowaniem

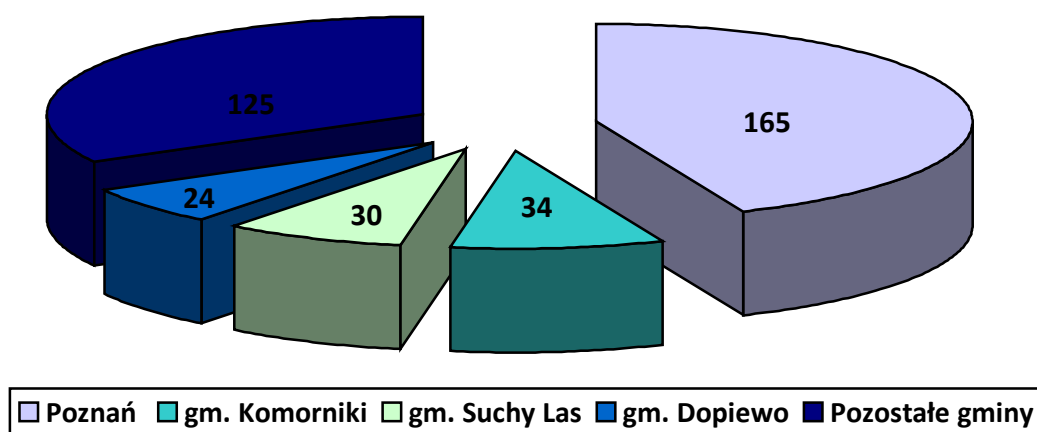
Wykluczenie finansowe/ubankowanie		Status ekonomiczny	f_e	f_o	$(f_e - f_o)$	$(f_e - f_o)^2$	$\frac{(f_e - f_o)^2}{f_o}$
Respondent	Ubankowiony	zatrudniony	8	6,7	1,3	1,69	0,25
	Ubankowiony	bezrobotny	16	17,3	-1,3	1,69	0,1
	Wykluczony	zatrudniony	11	12,3	-1,3	1,69	0,14
	Wykluczony	bezrobotny	33	31,7	1,3	1,69	0,05
Σ			68				0,54
$\chi^2 = 0,54$							
$\alpha = 0,05$							
$df = (k - 1) \times (w - 1) = (2 - 1) \times (2 - 1) = 1$							
$p = 0,462$							
$\chi^2_{\alpha, df} = 3,8415$							
$C = \sqrt{\frac{0,54}{0,54 + 68}} = 0,09$							
$C_{\max} = \frac{0,71 + 0,71}{2} = 0,71$							
$C_{\text{KOR}} = 0,13$							

Źródło: opracowanie własne.

Z makroekonomicznego punktu widzenia niezwykle istotna jest relacja poziomu zatrudnienia i stopy bezrobocia. Analizując poziom bezrobocia w województwie wielkopolskim, stan na koniec czerwca 2013 r. do czerwca 2014 r. odnotowano spadek z 9,7% do 8,3% [GUS 2013; GUS 2014a]. Spadek spowodowany był odpływem bezrobotnych z urzędów pracy. Szczegóły bilansu osób bezrobotnych, prognozy i plany zwiększenia zatrudnienia w miesiącu czerwcu 2014 r., zamykającym badanie pierwotne na terenie aglomeracji poznańskiej, wpłynęły pozytywnie na tendencje na rynku pracy. Analizy Obserwatorium Gospodarki i Rynku Pracy Aglomeracji Poznańskiej [2014] – analiza miasta Poznań i 17 gmin aglomeracji poznańskiej – potwierdzają dobrą kondycję poznańskiego rynku pracy. Niski poziom wykluczenia finansowego pozostający

w związku ze zwiększającą się prognozą zatrudnienia (wykres 5.1.2.3) daje powody wnioskować, iż pomimo silnego zagrożenia wykluczeniem finansowym wśród osób bezrobotnych, bezdomnych i grupy emerytów, rynek pracy aglomeracji poznańskiej się zmienia, co w perspektywie 2020 r. może przyczynić się do eliminacji grupy bezrobotnych jako „najbardziej zagrożonych”. W szczególności pozytywne tendencje widoczne są dla miasta Poznania, które na koniec czerwca 2014 r. zadeklarowało wzrost zatrudnienia o 165 osób. Drugi biegun stanowią gminy Czerwonak i Mosina, które nie zadeklarowały zwiększenia zatrudnienia.

Wykres 5.1.2.3. Bilans planów zwiększenia zatrudnienia na terenie aglomeracji poznańskiej – czerwiec 2014 r.



Źródło: opracowanie własne na podstawie [Obserwatorium Gospodarki i Rynku Pracy Aglomeracji Poznańskiej 2014].

Analiza wyników badań skłoniła autorkę do refleksji nad wykluczeniem finansowym z punktu widzenia barier fizycznego dostępu i obsługi w sektorze bankowym. W badaniu pierwotnym poruszono kwestię niepełnosprawności w ramach oceny, czy stopień niepełnosprawności ma wpływ na aktywność finansową. Prowadzona inicjatywa, jak np. *NBP nie wyklucza* [2014b] pozwala spojrzeć na problem wykluczenia z innej perspektywy.

Mnogość wykluczeń, biorąc pod uwagę niską jakość obsługi i bariery o logistycznym wymiarze, do niedawna były powodem utrudnionego kontaktu klientów z bankiem. Celem porozumienia pomiędzy ZBP a Fundacją Integracja w dniu 26 sierpnia

2014 r. było systematyczne zwiększanie dostępności i poprawy jakości usług bankowych – w oddziałach, poprzez kanały bankowości elektronicznej i mobilnej – dla osób niepełnosprawnych.

Wśród ogółu mieszkańców aglomeracji poznańskiej tylko 3% niepełnosprawnych respondentów odczuwa wykluczenie na tle finansowym, a 5% (27 wskazań) deklaruje aktywność w korzystaniu z rachunku bankowego. Stwierdza się, że zagrożenie wykluczeniem finansowym w badanej grupie społecznej jest duże, aczkolwiek umiejętnie dobrane narzędzia w zakresie profilaktyki i szybkiej interwencji sektora bankowego, nie dopuści do narastania barier dostępu.

Holistyczne ujęcie analizowanych grup respondentów, wymaga stworzenia modelu działań instytucji finansowych. Idąc tym tokiem rozumowania, należałoby wyodrębnić w każdej instytucji sektora bankowego komórkę monitorującą wykluczenie wtórne i wykluczenie pierwotne o charakterze regionalnym, ze szczególną analizą osób deklarujących brak zatrudnienia i osób w wieku emerytalnym. W sytuacji wykluczenia wtórnego, monitoring wskazanych grup społecznych powinien być przeprowadzany co najmniej jeden raz w okresie półrocznym.

Z punktu widzenia komplementarności badań nad wykluczeniem finansowym na terenie aglomeracji poznańskiej autorka rekomenduje realizację badań także na innych grupach mogących być w kręgu zagrożonych wykluczeniem finansowym: osoby samotnie wychowujące dzieci, kobiety, emigranci. Wyodrębnienie kilku segmentów pozwoli na szerszą analizę skali problemu w lokalnych społecznościach. Dalsza ocena zależności statusu ekonomicznego wskazanych grup do posiadania podstawowego rachunku bankowego przyczynić się może do większego zaangażowania instytucji finansowych w ramach *CSR*.

Uznając wagę zagrożenia osób w wieku emerytalnym i pozostających bez pracy jako najbardziej narażone na problem wykluczenia finansowego, uznać należy, że im wyższy status ekonomiczny mieszkańców aglomeracji poznańskiej, tym wyższy poziom ubankowienia (tabela 5.1.2.1). O słuszności sformułowanej H1 świadczy poczyniona weryfikacja zależności między statusem ekonomicznym a posiadaniem rachunku bankowego wśród ogółu mieszkańców aglomeracji poznańskiej oraz osób bezdomnych i na granicy bezdomności poddanych badaniu. Brak podstaw do odrzucenia H1 wynika również z najwyższego udziału osób bezrobotnych, osób otrzymujących świadczenia emerytalne w grupie wykluczonych finansowo wśród ogółu mieszkańców aglomeracji poznańskiej.

Pozostając w kategoriach czynników warunkujących zjawisko wykluczenia finansowego, weryfikacji poddano hipotezę szczegółową:

H2: Dominującym czynnikiem wpływającym na ograniczenie poziomu wykluczenia finansowego jest poprawa statusu ekonomiczno-zawodowego.

W celu jej weryfikacji należy poszerzyć analizę o wpływ formy zatrudnienia (tabela 5.1.2.6) na ograniczenie poziomu wykluczenia finansowego. Z otrzymanych danych wynika, że w grupie wykluczonych finansowo (n=42) największą część stanowiły osoby, które nie wskazały swojej sytuacji zawodowej, wobec czego dokonano selekcji odpowiedzi pod kątem pytania poprzedzającego w kwestionariuszu (nr 28) – weryfikacja statusu ekonomicznego. Były to osoby z grupy: emerytów, rencistów i deklarujące brak zatrudnienia, łącznie 7% (33 wskazania). Brak rachunku bankowego wskazały osoby wykonujące prace fizyczne, 1% (7 wskazań), w ostatniej grupie znalazły się osoby pracujące w usługach i handlu (2 wskazania). Wobec otrzymanego rozkładu odpowiedzi wskazuje się, że sytuacja zawodowa determinuje poziom wykluczenia finansowego wśród mieszkańców aglomeracji poznańskiej. Im korzystniejsza forma zatrudnienia dla respondenta, tym wyższa liczba deklaracji o posiadaniu rachunku bankowego.

Tabela 5.1.2.6. Sytuacja zawodowa mieszkańców aglomeracji poznańskiej a wykluczenie finansowe/ubankowienie – 2014 r.

Wykluczenie finansowe/ ubankowienie		Sytuacja zawodowa							brak odpowiedzi	Σ
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7		
Respondent	Ubankowiony	37	48 (10%)	138 (28%)	51	40	18	5	113 (23%)	450
	Wykluczony	7 (1%)	2	0	0	0	0	0	33 (7%)	42
Σ		492 (100%)								

Źródło: opracowanie własne, N=492, gdzie: X1 pracownik fizyczny, X2 pracownik usług/handlu, X3 pracownik biurowy/urzędnik, X4 specjalista, X5 kierownik/dyrektor, X6 pracownik naukowy, X7 inne, brak odpowiedzi wykluczonych finansowo, po uwzględnieniu pytania o status ekonomiczny: emeryci, renciści, bezrobotni; brak odpowiedzi ubankowionych, po uwzględnieniu pytania o status ekonomiczny: emeryci, renciści, bezrobotni, prowadzący własną działalność.

Najwyższy udział osób zatrudnionych stanowią mieszkańcy pracujący na stanowiskach urzędniczych, jako pracownicy biurowi 28% (138 wskazań). W drugiej najliczniejszej grupie 23% znalazły się osoby prowadzące własną działalność gospodarczą oraz część emerytów i rencistów lub bez zatrudnienia (113 wskazań). Dla respondentów zatrudnionych na umowę o pracę na czas nieokreślony 10% (48 wskazań) ta forma zatrudnienia warunkuje brak wykluczenia finansowego. Do grona mieszkańców niezagrażonych wykluczeniem finansowym należą: specjaliści, kierownicy/dyrektorzy, pracownicy naukowci. Zadeklarowane w odpowiedziach inne formy świadczenia pracy (5 wskazań) to: kontrakt, stypendium, staż, „praca na czarno”.

Przeprowadzona analiza statusu ekonomicznego i sytuacji zawodowej mieszkańców aglomeracji poznańskiej, nie daje podstaw do odrzucenia H2. Poprawa statusu ekonomiczno-społecznego w sposób dominujący warunkuje poziom wykluczenia finansowego. Wraz ze wzrostem poziomu wynagrodzenia, regularności wypłat wynagrodzenia i innych świadczeń oraz formy zatrudnienia na korzystnych warunkach dla respondenta, poziom wykluczenia finansowego spada. Utrzymanie dobrej kondycji ekonomiczno-zawodowej warunkuje szerszy koszyk posiadanych usług.

5.1.3. Stan wiedzy z zakresu finansów i pomocy społecznej a system wspierania aktywności finansowej

Weryfikacja stanu posiadanej wiedzy finansowej dla potrzeb oceny skali zjawiska wykluczenia finansowego okazała się istotna ze względu na wskazanie siły zależności pomiędzy zasobami wiedzy z zakresu finansów a poziomem wykluczenia finansowego. Edukacja finansowa jako składowa edukacji ekonomicznej w szerszym ujęciu, wpływa na racjonalność podejmowanych decyzji w zakresie budżetu domowego, wpływa na poziom świadomości finansowej, co pozwala na wykorzystanie szans rynkowych i unikanie ewentualnych zagrożeń.

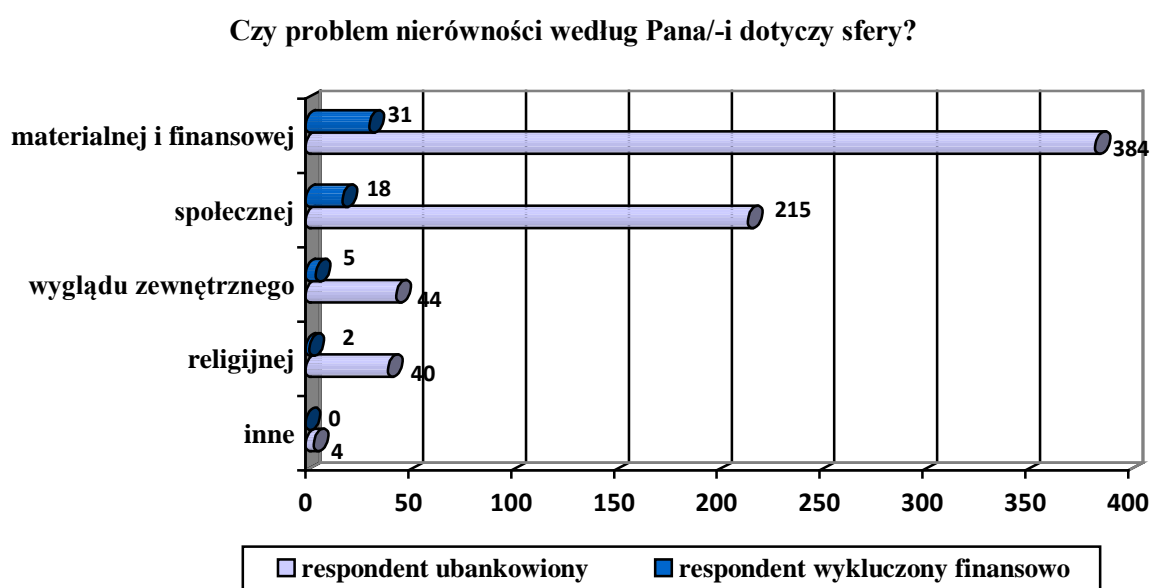
W szerszym ujęciu, weryfikacji wiedzy można dokonać w obszarach [Instytut Wolności i Raiffeisen Polbank 2014]: posiadania umiejętności matematycznych, podstawowej terminologii z zakresu finansów, wiedzy o podatkach, kartach płatniczych, bankomatach, skłonności do oszczędzania, wiedzy o kredytach, oceny banków czy korzystania z usług bankowych.

W kontekście nierówności, nie sposób pominąć kryterium społecznego i innych możliwych przyczyn wykluczenia (wykres 5.1.3.1). Dążąc do weryfikacji posiadanej

wiedzy mieszkańców aglomeracji poznańskiej skupiono uwagę na obszarach dotyczących poziomu wykształcenia ogólnego, znajomości terminu wykluczenia finansowego, problemu nierówności, znajomości nazewnictwa instytucji finansowych i samooceny respondentów na temat posiadanej wiedzy.

Mieszkańcy aglomeracji poznańskiej biorący udział w badaniu wskazali, że problem nierówności skupia się na aspekcie materialnym i finansowym w stopniu największym, nierówność o charakterze społecznym wskazywana była na drugim miejscu. Obiektywna ocena sytuacji życiowej okazuje się taka sama dla mieszkańców wykluczonych finansowo i ubankowionych. Wskazanie czynnika materialnego, jako głównego wskaźnika oceniającego nierówność, nie musi mieć odzwierciedlenia w osobistej sytuacji respondenta. Wynika to z analizy przyczyn wykluczenia finansowego (wykres 4.2.2.1), gdzie kryterium dochodowe nie stanowiło najczęściej wskazywanej odpowiedzi. Wykluczenie na gruncie nierówności społecznej stanowiło drugi najczęściej wskazywany obszar (215 wskazań) zarówno wśród wykluczonych finansowo jak i respondentów ubankowionych. W dalszej kolejności wskazano nierówność ze względu na wygląd zewnętrzny i wyznanie. Wśród ogółu mieszkańców wskazano też brak odczuć jakiegokolwiek nierówności oraz pomimo możliwości własnej odpowiedzi, nie potrafiono sprecyzować, czego owa nierówność może dotyczyć.

Wykres 5.1.3.1. Nierówność a sfera życia wykluczonych finansowo i ubankowionych mieszkańców aglomeracji poznańskiej – 2014 r.



Źródło: opracowanie własne, N=492, pytanie wielokrotnego wyboru.

Dążąc do oceny wpływu posiadanej wiedzy na decyzję o posiadaniu rachunku bankowego, sformułowano hipotezę szczegółową:

H3: Wyższy poziom wiedzy z zakresu ogólnoeconomicznego i finansów (wzrost poziomu świadomości ekonomicznej jednostki) determinuje wyższy stopień ubankowienia (posiadanie rachunku bankowego). Weryfikacja przyjętego założenia rozpatrywana będzie w kilku obszarach:

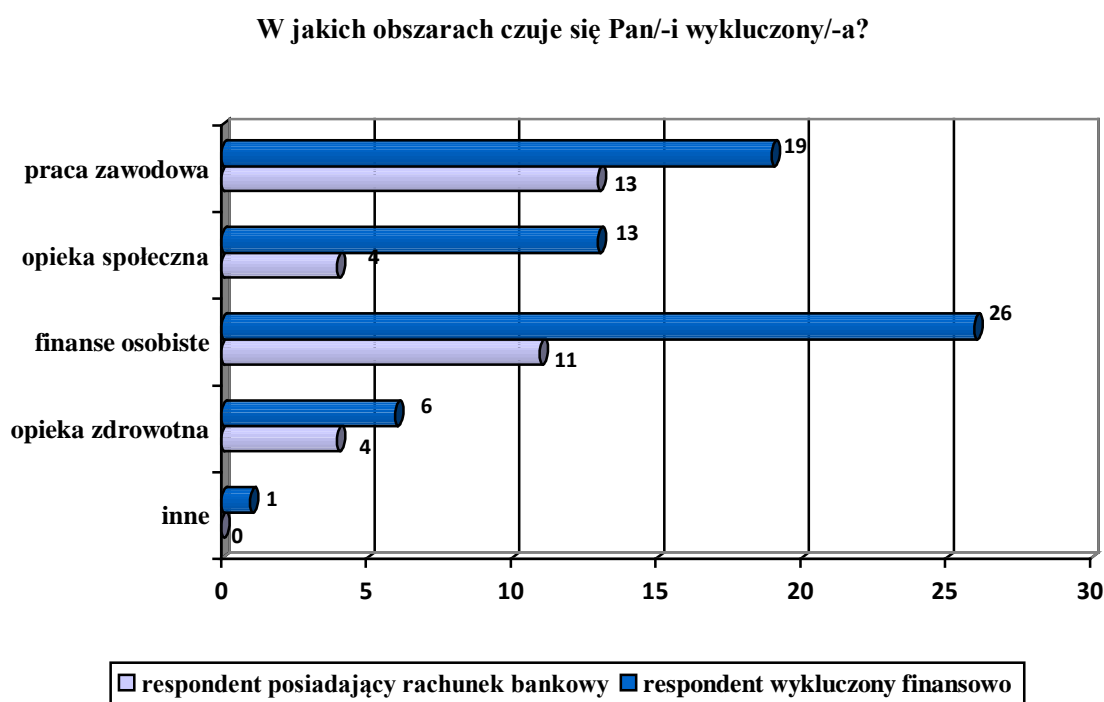
1. oceny problemu nierówności,
2. znajomości ogólnej terminologii wykluczenia finansowego,
3. oceny stanu wiedzy (nazewnictwo instytucji),
4. poziom wykształcenia ogólnego,
5. samoocena mieszkańców aglomeracji poznańskiej na temat stanu swojej wiedzy.

Precyzując obszary odczuwalnego wykluczenia (wykres 5.1.3.2) wśród osób bezdomnych i pozostających na granicy bezdomności, wskazuje się, iż wśród osób pozostających poza sferą usług finansowych, najczęściej wskazywano wykluczenie w obszarze finansów osobistych, gdzie korelacja z przyczynami (wykres 4.2.2.2) jest znacząca. Podobne odczucia w tym zakresie przejawiają osoby z kręgu bezdomnych, jednakże posiadający podstawowy rachunek bankowy. Odczucia respondentów w zakresie wykluczenia odczuwalne są w obszarze pracy zawodowej i opieki społecznej. Najmniejsza liczba wskazań dotyczyła wykluczenia w obszarze dostępu do opieki zdrowotnej. Podczas wywiadu nr 31 wskazano „życie towarzyskie” jako obszar wykluczenia. Precyzując otrzymane wyniki należy wskazać, z czego wynika hierarchia w obszarach wykluczenia. Marginalizacja w zakresie braku stałego źródła dochodu wynika z braku pracy zawodowej lub innych transferów świadczeń socjalnych. Konsekwencją braku dostępu do zasobów finansowych mogą być trudności w dostępie do publicznej służby zdrowia. W przypadku osób bezdomnych, które zostały objęte programem wychodzenia z bezdomności, przysługuje im prawo do korzystania ze świadczeń opieki zdrowotnej. Decyzja o włączeniu do programu może wydać gmina właściwa miejscu zamieszkania po przeprowadzeniu wywiadu środowiskowego, aczkolwiek ten aspekt nie był poruszany w wywiadach. W kontekście zaspokajania potrzeb, jako bazy dalszej aktywności finansowej, wskazana systematyka obszarów wykluczenia wydaje się być logiczna.

Weryfikacja odczuć i spostrzeżeń wśród grupy bezdomnych skłoniły autorkę do szerszej analizy wykluczeń, jakie dostrzegają mieszkańcy aglomeracji poznańskiej. Analizie poddano analizowane w rozdziale pierwszym wykluczenie społeczne oraz

dotatkowo wykluczenie cyfrowe. Zasadność oceny dodatkowych rodzajów wykluczeń pozwoli na zbadanie stanu posiadanej wiedzy ogólnej. Jak wskazano w rozdziale pierwszym zależność między wykluczeniem społecznym a wykluczeniem finansowym uzależniona jest od tego czy sytuacja społeczna determinuje decyzje finansowe i z drugiej strony, czy wykluczenie finansowe może stać się przyczyną wykluczenia społecznego w sytuacji braku aktywności na rynku z powodu utraty źródła dochodu. W kontekście wskazanych zależności zadano pytanie respondentom: „Jaki inny rodzaj wykluczenia dostrzegają?”. Najczęściej deklarowano wykluczenie społeczne (399 wskazań). Częstotliwość wskazań wynikać może z łatwości definiowania pojęcia przez respondentów, jako trudność codziennego życia i pogarszanie się sytuacji społecznej (wykres 5.1.3.3).

Wykres 5.1.3.2. Obszary wykluczenia wśród osób bezdomnych i na granicy bezdomności na terenie aglomeracji poznańskiej – 2014 r.

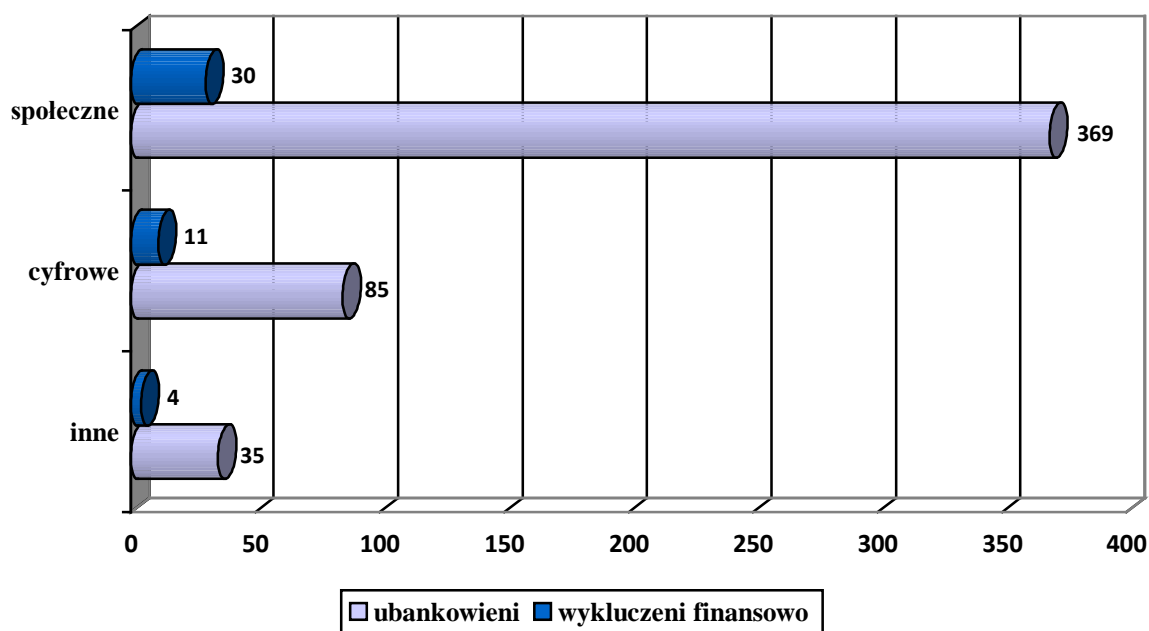


Źródło: opracowanie własne, N=68, pytanie wielokrotnego wyboru.

Wykluczenie cyfrowe częściej wskazywane przez ubankowionych respondentów niż wykluczonych finansowo, daje pogląd na aktywność w korzystaniu i posiadanie umiejętności posługiwania się nowoczesnymi technologiami. Dostrzeżenie problemu

wykluczenia cyfrowego obok finansowego przez mieszkańców aglomeracji poznańskiej w stopniu relatywnie niskim, wynika z minimalizacji fizycznego braku dostępu do Internetu i poprawy jakości życia. Dobrowolność wypowiedzi na temat innych, ewentualnych wykluczeń daje powody wnioskować, iż w przypadku 39 respondentów, wykluczenie finansowe, społeczne czy cyfrowe to nie jedyne rodzaje wykluczenia przez nich odczuwalne, o czym świadczą następujące odpowiedzi: „dostęp do kultury i rozrywki”, „wykluczenie z powodu niedostatecznej informacji skierowanych do osób starszych”, „wykluczenie terytorialne”, „wykluczenie o charakterze trudności życia rodzinnego”. Pozostałe odpowiedzi odzwierciedlają trudności w konkretyzacji obszaru wykluczenia i trudności w ocenie innych zagrożeń otoczenia.

Wykres 5.1.3.3. Inne odczuwalne rodzaje wykluczenia wśród mieszkańców aglomeracji poznańskiej – 2014 r.

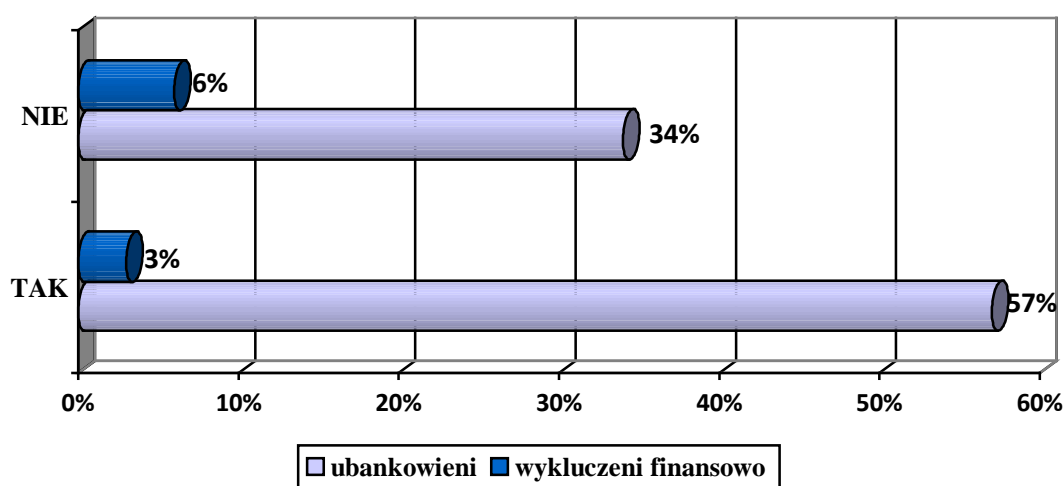


Źródło: opracowanie własne, N=492, pytanie wielokrotnego wyboru.

Dążąc do weryfikacji postawionej H3, przeanalizowano spostrzeżenia respondentów na temat nierówności w obszarze materialnym, finansowym oraz społecznym (N=492) wraz z subiektywnymi odczuciami respondentów w zakresie wykluczenia ze sfery finansów osobistych, pracy zawodowej i opieki społecznej (N=68). Stwierdza się, iż są zbieżne z przyczynami wykluczenia finansowego. Mieszkańcy aglomeracji poznańskiej dostrzegają zachodzące zmiany gospodarcze, umiejętnie

nazywając i definiując problemy natury ekonomicznej i społecznej. Dodatkowo, potwierdza to fakt znajomości terminologii wykluczenia finansowego w zakresie chociażby podstawowym. Świadczą o tym wyniki przedstawione w podrozdziale 4.3 dotyczące miasta Poznania z podziałem na dzielnice oraz wyniki tego samego zagadnienia dla całości badanej grupy (N=492) (wykres 5.1.3.4). Dobrą znajomość pojęcia wykluczenia finansowego przejawia 60% respondentów, w tym 57% z nich posiada podstawowy rachunek bankowy, a 3% zna terminologię bez wpływu na stopień jego ubankowienia (wskazania: 281-ubankowieni, 13-wykluczeni finansowo). Dla 40% ogółu mieszkańców pojęcie wykluczenia finansowego nie jest znane, w tym 34% z nich posiada podstawowy rachunek bankowy, a 6% deklaruje jego brak (wskazania: 169-ubankowieni do 29-wykluczeni finansowo).

Wykres 5.1.3.4. Znajomość terminologii wykluczenia finansowego wśród ogółu mieszkańców aglomeracji poznańskiej – 2014 r.



Źródło: opracowanie własne, N=492.

Powyższe dane wskazują na wysoki stan posiadanej wiedzy z zakresu finansów. Dodatkowo w badaniu poddano ocenie świadomość ekonomiczną w zakresie nazw banków i towarzystw ubezpieczeniowych, a w grupie bezdomnych, instytucji świadczących pomoc materialną i społeczną.

Do oceny wpływu wskazanych zależności posłużono się testem nieparametrycznym χ^2 chi-kwadrat (tabela 5.1.3.1-5.1.3.4). Dotychczasowe rozważania na temat obszarów wykluczenia nie dotyczyły wykluczenia ubezpieczeniowego.

Z przedstawionych danych wynika, że 90% respondentów potrafi wymienić co najmniej trzy nazwy banków działających na terenie aglomeracji poznańskiej. Pierwszym wyborem był bank, w którym respondent posiada rachunek osobisty. Wśród nazw banków najczęściej wskazywano:

1. Bank PKO BP S.A.
2. Bank Pekao S.A.
3. ING Bank Śląski S.A.
4. Bank Zachodni WBK S.A.
5. Crédit Agricole Bank Polska S.A.
6. Alior Bank S.A.
7. w grupie „pozostałe” wskazano: Bank Millennium S.A., mBank S.A., SKOK Stefczyka, bank spółdzielczy, BPH S.A., BGŻ S.A., Getin Bank S.A., BOŚ Bank S.A., EuroBank S.A., T-Mobile Usługi Bankowe, SGB Bank S.A., Bank Pocztowy S.A., MultiBank S.A., Nordea Bank Polska S.A., Raiffeisen Polbank S.A.

Pozostałe 10% respondentów nie posiadało wiedzy na tyle, by wskazać co najmniej trzy nazwy banków. Weryfikując znajomość nazw towarzystw ubezpieczeniowych 69% respondentów poddanych badaniu bez trudności potrafiło wymienić trzy nazwy podmiotów, które świadczą usługi ubezpieczeniowe. Wiedza na ten temat nie była wystarczająca do odpowiedzi na zadane pytanie dla 31% respondentów. W temacie towarzystw ubezpieczeniowych respondenci najczęściej wskazali na znajomość poniższych instytucji:

1. Warta.
2. PZU.
3. ING Życie.
4. Commercial Union.
5. Compensa.
6. Ergo Hestia.
7. w grupie „pozostałe” wskazano: InterRisk, Open Life, Europa, AXA, Allianz, Generali, Liberty Direct, Link4, Amplico Life, Proama, TUW.

Tabela 5.1.3.1. Wiedza na temat nazw banków a wykluczenie finansowe/ubankowienie wśród ogółu mieszkańców – 2014 r.

Wykluczenie finansowe/ubankowienie		Czy potrafi Pan/-i wymienić co najmniej 3 nazwy banków działających na terenie aglomeracji poznańskiej?		Σ
		TAK	NIE	
Respondent	Ubankowiony	409 (A)	41 (B)	450
	Wykluczony	32 (C)	10 (D)	42
Σ		441 (90%)	51 (10%)	492

Źródło: opracowanie własne.

Tabela 5.1.3.2. Test chi-kwadrat między znajomością nazw banków a wykluczeniem finansowym/ubankowieniem wśród ogółu mieszkańców

Wykluczenie finansowe/ubankowienie		Znajomość nazw banków (TAK znam, NIE znam)	f_e	f_o	$(f_e - f_o)$	$(f_e - f_o)^2$	$\frac{(f_e - f_o)^2}{f_o}$
Respondent	Ubankowiony	TAK	409	403,4	5,6	31,36	0,078
	Ubankowiony	NIE	41	46,7	-5,7	32,49	0,7
	Wykluczony	TAK	32	37,7	-5,7	32,49	0,87
	Wykluczony	NIE	10	4,4	5,6	31,36	7,13
Σ			492				8,778
$\chi^2 = 8,778$							
$\alpha = 0,05$							
$df = (k - 1) \times (w - 1) = (2 - 1) \times (2 - 1) = 1$							
$p = 0,003$							
$\chi^2 \alpha, df = 3,8415$							
$C = \sqrt{\frac{8,778}{8,778 + 492}} = 0,13$							
$C_{max} = \frac{0,71 + 0,71}{2} = 0,71$							
$C_{KOR} = 0,18$							

Źródło: opracowanie własne.

Tabela 5.1.3.3. Wiedza na temat nazw towarzystw ubezpieczeniowych a wykluczenie finansowe/ubankowienie wśród ogółu mieszkańców – 2014 r.

Wykluczenie finansowe/ ubankowienie		Czy potrafi Pan/-i wymienić co najmniej 3 nazwy towarzystw ubezpieczeniowych działających na terenie aglomeracji poznańskiej?		Σ
		TAK	NIE	
Respondent	Ubankowiony	324 (A)	126 (B)	450
	Wykluczony	14 (C)	28 (D)	42
Σ		338 (69%)	154 (31%)	492

Źródło: opracowanie własne.

Tabela 5.1.3.4. Test chi-kwadrat między znajomością nazw towarzystw ubezpieczeniowych a wykluczeniem finansowym/ubankowieniem wśród ogółu mieszkańców

Wykluczenie finansowe ubankowienie/		Znajomość nazw towarzystw ubezpieczeniowych (TAK znam, NIE znam)	f_e	f_o	$(f_e - f_o)$	$(f_e - f_o)^2$	$\frac{(f_e - f_o)^2}{f_o}$
Respondent	Ubankowiony	TAK	324	309,1	14,9	222,01	0,72
	Ubankowiony	NIE	126	141	-15	225	1,6
	Wykluczony	TAK	14	29	-15	225	7,76
	Wykluczony	NIE	28	13,1	14,9	222,01	17
Σ			492				27,08
$\chi^2 = 27,08$							
$\alpha = 0,05$							
$df = (k - 1) \times (w - 1) = (2 - 1) \times (2 - 1) = 1$							
$p < 0,001$							
$\chi^2_{\alpha, df} = 3,8415$							
$\chi^2 = 27,08 > \chi^2_{0,05; 1} = 3,8415$							

Źródło: opracowanie własne.

Brak podstaw do wskazania istotnych zależności między wyższym poziomem wiedzy w zakresie nazw banków i towarzystw ubezpieczeniowych a wyższym stopniem ubankowienia (posiadanie rachunku bankowego) dotyczy osób wykluczonych finansowo oraz osoby posiadające podstawowy rachunek bankowy. W analizie statystycznej na temat znajomości nazw towarzystw ubezpieczeniowych obliczona wartość statystyki chi-kwadrat=27,08 była większa od wartości krytycznej chi-kwadrat=3,8415 odczytanej z tablic dla poziomu istotności $\alpha=0,05$ i 1 stopniem swobody. Nie pozwoliło to na dalszą weryfikację sił między zmiennymi. W przypadku znajomości nazw banków obliczona wartość statystyki chi-kwadrat=8,778 była wyższa od wartości krytycznej=3,8415 odczytanej z tablic dla poziomu istotności $\alpha=0,05$ i 1 stopniem swobody. Nie pozwoliło to na dalszą weryfikację sił między zmiennymi. Nie można uznać powyższych założeń za prawdziwe.

Brak znajomości nazwy banku nie determinuje jednak decyzji o posiadaniu rachunku. Potwierdzeniem są odpowiedzi twierdzące osób wykluczonych finansowo, z drugiej strony odnotowano wskazania, iż respondenci posiadający rachunek bankowy nie posiadają wiedzy w tym zakresie. Idąc tym tokiem rozumowania, nie można poprzestać na analizie wiedzy z nazewnictwa, ale należy uwzględnić wiedzę nabytą w toku kształcenia. Gruntowna wiedza przyczynia się w dużym stopniu do posiadania rachunku bankowego i aktywności ekonomicznej.

Uznając zdobywanie wiedzy jako proces, należy uwzględnić warunki kształcenia we wczesnych latach edukacji, szerzej analizowane w podrozdziale 2.1.4. Zdobywanie wiedzy ogólnej, w kontekście podejmowania decyzji finansowych, wydaje się być rozwiązaniem optymalnym. Wiedza powierzchowna, poprzez przyswojenie kilku nazw i terminologii bez gruntowanego zrozumienia, przyczynić się może do wykluczenia wtórnego. Wydaje się, że ten rodzaj wykluczenia finansowego może przynieść więcej trudności i kolejne wyzwania dla instytucji sektora bankowego niż niwelowanie źródeł wykluczenia pierwotnego.

W odniesieniu do procesu kształcenia, koniecznym jest zbadanie zależności wykształcenia mieszkańców aglomeracji poznańskiej do umiejętności odpowiedzi na pytanie o nazewnictwo banków i nazwy towarzystw ubezpieczeniowych (tabela 5.1.3.5-5.1.3.8). Wyniki badania przedstawiają, że 90% mieszkańców aglomeracji poznańskiej potrafi wskazać co najmniej trzy nazwy banków, z czego 68% to osoby z wykształceniem wyższym, 15% z wykształceniem średnim, 6% wykształceniem zawodowym i 1% wykształceniem podstawowym. Zadane pytanie stanowiło barierę dla 10%

respondentów. Analizując rozkład odpowiedzi wśród osób z niedoborem wiedzy 5%, najliczniejszą grupę stanowiły osoby z wykształceniem wyższym. W celu oceny istotności zmiennej dokonano obliczeń statystycznych.

Tabela 5.1.3.5. Wiedza na temat nazw banków a posiadane wykształcenie wśród ogółu mieszkańców – 2014 r.

Wykształcenie	Czy potrafi Pan/-i wymienić co najmniej 3 nazwy banków działających na terenie aglomeracji poznańskiej?		Σ
	TAK	NIE	
Podstawowe	4 (1%)	2 (1%)	6
Zawodowe	29 (6%)	6 (1%)	35
Średnie	75 (15%)	16 (3%)	91
Wyższe	333 (68%)	27 (5%)	360
Σ	441 (90%)	51 (10%)	492

Źródło: opracowanie własne.

Wyniki badania przedstawiają, że zmienna, jaką jest wykształcenie, nie determinuje znajomości nazw banków wśród mieszkańców aglomeracji poznańskiej. Wyniki badania przedstawiają brak istotnej zależności wykształcenia od wiedzy ogólnofinansowej, gdyż obliczona wartość statystyki chi-kwadrat=13,49 była większa od wartości krytycznej chi-kwadrat=7,81 odczytanej z tablic dla poziomu istotności alfa=0,05 i 3 stopni swobody. Uznając zmienną za nieistotną, nie weryfikowano siły zależności między zmiennymi. Podobne obliczenia zastosowano dla oceny zależności wykształcenia do znajomości nazw towarzystw ubezpieczeniowych (tabela 5.1.3.7 i 5.1.3.8).

Tabela 5.1.3.6. Test chi-kwadrat między znajomością nazw banków a posiadanym wykształceniem wśród ogółu mieszkańców

Wykształcenie	Znajomość nazw banków (TAK znam, NIE znam)	f_e	f_o	$(f_e - f_o)$	$(f_e - f_o)^2$	$\frac{(f_e - f_o)^2}{f_o}$
Podstawowe	TAK	4	5,38	-1,38	1,9	0,35
Zawodowe	TAK	29	31,37	-2,37	5,62	0,18
Średnie	TAK	75	81,57	-6,57	43,16	0,53
Wyższe	TAK	333	322,68	-10,32	106,5	0,33
Podstawowe	NIE	2	0,62	1,38	1,9	3,1
Zawodowe	NIE	6	3,63	2,37	5,62	1,55
Średnie	NIE	16	9,43	6,57	43,2	4,6
Wyższe	NIE	27	37,32	-10,32	106,5	2,85
Σ		492				13,49
$\chi^2 = 13,49$						
$\alpha = 0,05$						
$df = (k - 1) \times (w - 1) = (2 - 1) \times (4 - 1) = 3$						
$p = 0,004$						
$\chi^2_{\alpha,df} = 7,81$						
$\chi^2 = 13,49 > \chi^2_{0,05;3} = 7,81$						

Źródło: opracowanie własne.

Analiza danych przedstawia, że 69% mieszkańców aglomeracji poznańskiej potrafi wymienić, co najmniej trzy nazwy towarzystw ubezpieczeniowych, z czego zdecydowana większość to osoby z wykształceniem wyższym, którzy stanowili 54% respondentów. Dla 31% ankietowanych, poddając ocenie stan wiedzy w analizowanym obszarze, wykazano lukę. Co ważne, w grupie respondentów nieposiadających takiej wiedzy najwyższy odsetek stanowią również osoby z wyższym wykształceniem 19%. Obliczenia statystyczne przedstawiają zależność zmiennych wobec siebie.

Tabela 5.1.3.7. Wiedza na temat nazw towarzystw ubezpieczeniowych a posiadane wykształcenie wśród ogółu mieszkańców – 2014 r.

Wykształcenie	Czy potrafi Pan/-i wymienić co najmniej 3 nazwy towarzystw ubezpieczeniowych działających na terenie aglomeracji poznańskiej?		Σ
	TAK	NIE	
Podstawowe	2 (1%)	4 (1%)	6
Zawodowe	14 (3%)	21 (4%)	35
Średnie	55 (11%)	36 (7%)	91
Wyższe	267 (54%)	93 (19%)	360
Σ	338 (69%)	154 (31%)	492

Źródło: opracowanie własne.

Zmienna, jaką jest wykształcenie, nie determinuje znajomości nazw towarzystw ubezpieczeniowych wśród mieszkańców aglomeracji poznańskiej. Wyniki badania przedstawiają brak istotnej zależności wykształcenia od wiedzy ogólnofinansowej, gdyż obliczona wartość statystyki chi-kwadrat=24,76 była większa od wartości krytycznej chi-kwadrat=7,81 odczytanej z tablic dla poziomu istotności alfa=0,05 i 3 stopni swobody. Uznając zmienną za nieistotną, nie weryfikowano siły zależności między zmiennym.

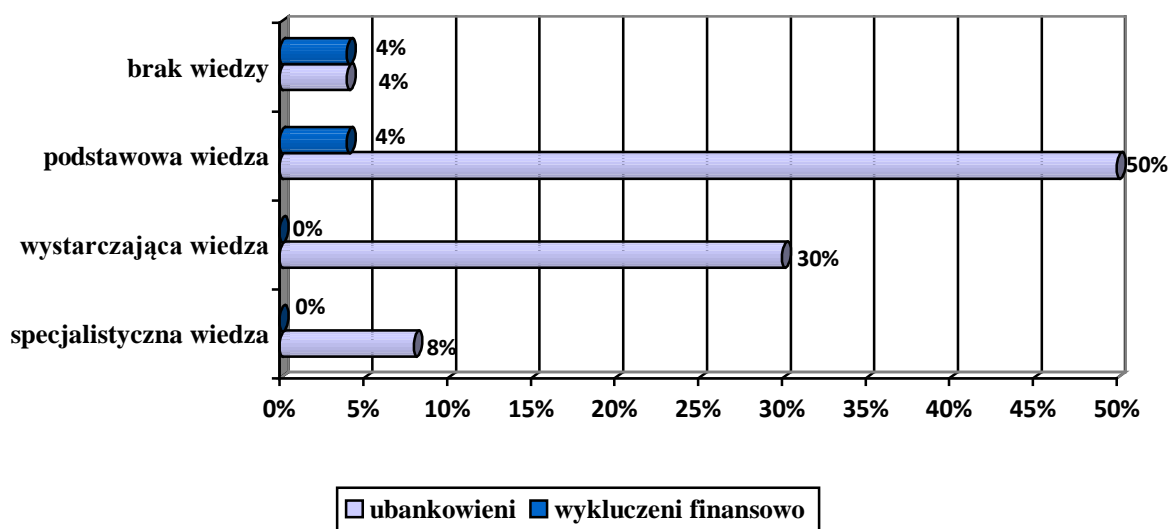
Tabela 5.1.3.8. Test chi-kwadrat między znajomością nazw towarzystw ubezpieczeniowych a posiadanym wykształceniem wśród ogółu mieszkańców

Wykształcenie	Znajomość nazw banków (TAK znam, NIE znam)	f_e	f_o	$(f_e - f_o)$	$(f_e - f_o)^2$	$\frac{(f_e - f_o)^2}{f_o}$
Podstawowe	TAK	2	4,12	-2,12	4,49	1,09
Zawodowe	TAK	14	24,04	-10,04	100,8	4,19
Średnie	TAK	55	62,52	-7,52	56,55	0,90
Wyższe	TAK	267	247,32	19,68	387,3	1,57
Podstawowe	NIE	4	1,88	2,12	4,49	2,39
Zawodowe	NIE	21	10,96	10,04	100,8	9,19
Średnie	NIE	36	28,48	7,52	56,55	1,99
Wyższe	NIE	93	112,68	-19,68	387,3	3,44
Σ		492				24,76
$\chi^2 = 24,76$						
$\alpha = 0,05$						
$df = (k - 1) \times (w - 1) = (2 - 1) \times (4 - 1) = 3$						
$p < 0,001$						
$\chi^2_{\alpha,df} = 7,81$						
$\chi^2 = 24,76 > \chi^2_{0,05;3} = 7,81$						

Źródło: opracowanie własne.

Do weryfikacji hipotezy szczegółowej H3 zbadano jaki poziom przyjmuje samoocena mieszkańców aglomeracji poznańskiej na temat wiedzy o dostępnych usługach w sektorze bankowym. Wyniki badania przedstawiają, że mieszkańcy aglomeracji poznańskiej postrzegają swoją wiedzę w zakresie oferowanych usług przez banki i instytucje finansowe jako podstawową (wykres 5.1.3.5). Takie opinie otrzymano zarówno w grupie wykluczonych finansowo 4% (21 wskazań) i posiadających rachunki bankowe 50% (244 wskazania). Dla 30% ubankowionych (148 wskazań) posiadana przez nich wiedza jest wystarczająca do aktywności finansowej.

Wykres 5.1.3.5. Ocena poziomu wiedzy w zakresie oferowanych usług w sektorze bankowym przez mieszkańców aglomeracji poznańskiej – 2014 r.



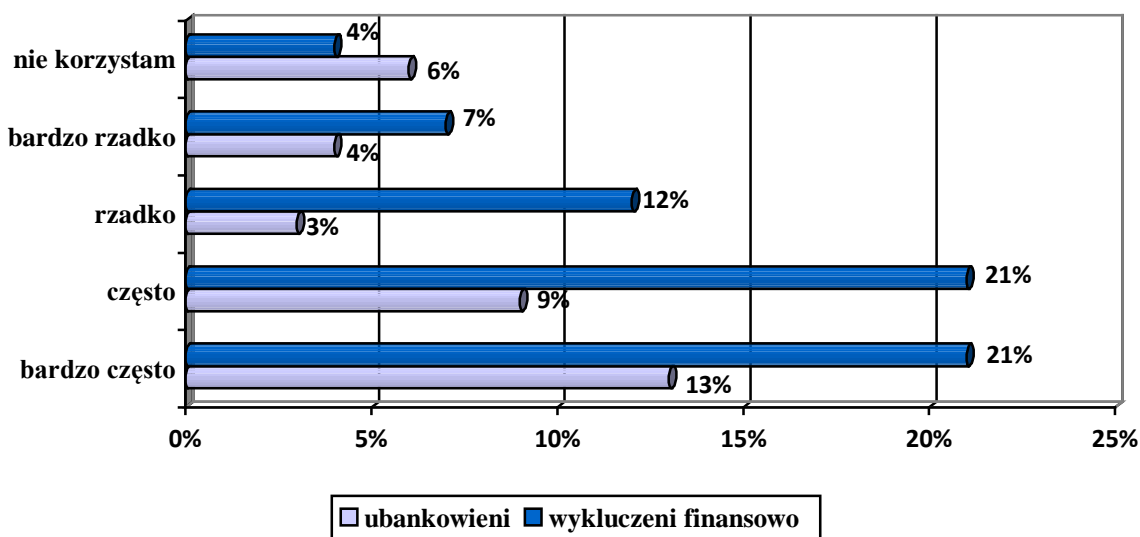
Źródło: opracowanie własne, N=492.

Tylko 8% ubankowionych respondentów (38 wskazań) ocenia swoją wiedzę jako specjalistyczną. Grupa osób pozostających poza sferą usług bankowych 4% (19 wskazań) przyznaje, że nie posiada podstawowej wiedzy w analizowanym zakresie. Niepokojącym jest fakt posiadania rachunków bankowych przez 4% mieszkańców aglomeracji poznańskiej, którzy nie mają wiedzy na temat produktów, z których korzystają. Wydaje się, iż jest to strefa rachunków „martwych”, „fikcyjnych”, „z przymusu”. W kontekście istnienia takiej bazy rachunków, ich eliminacja może być jednym z warunków minimalizacji wykluczenia finansowego. Efektywnym narzędziem do realizacji funkcji selekcji może być wspomniana już wcześniej komórka monitorująca o zasięgu regionalnym i lokalnym. Niepokojące są, zdaniem autorki, informacje o braku potencjalnych narzędzi rejestrujących rachunki i identyfikację klientów w zakresie prawa do podstawowego rachunku bankowego, jakie zawarte są w Sprawozdaniach Rady ds. Systemu Płatniczego w latach 2013-2015.

Na podstawie wyników badania stwierdza się, że posiadanie podstawowych informacji na temat oferowanych usług jest warunkiem podstawowym i koniecznym do uniknięcia marginalizacji w zakresie posiadania rachunku bankowego. Rzetelność przekazywania wiedzy na temat oferowanych produktów i usług stała się jednym z elementów implementacji Dyrektywy PAD [Dz. U. L 257/214].

Dalsza weryfikacja hipotezy szczegółowej na temat stanu świadomości finansowej i pozafinansowej osób bezdomnych i na granicy bezdomności pozwoli na ocenę, czy ma wpływ, i w jakim stopniu na wykluczenie finansowe. Wyniki z przeprowadzonych indywidualnych wywiadów przedstawiają, że 87% (59 wskazań) bezdomnych i w ciężkiej sytuacji mają świadomość, gdzie mogą szukać pomocy finansowej i społecznej. Wiedza na temat instytucji, które świadczą pomoc, wynika z konieczności zaspokojenia potrzeb egzystencjalnych i potrzeby godnego życia. Konieczność sięgania po pomoc publiczną jest duża, na co wskazują informacje w zakresie częstotliwości korzystania z pomocy instytucji publicznych (wykres 5.1.3.6). Bardzo częste korzystanie z pomocy publicznej deklaruje 34% badanych (23 wywiady). Dla 30% (20 wywiadów) określono częstotliwość korzystania jako częstą, w ocenie 15% i 11% badanych (18 wywiadów) respondenci wskazują na rzadkie lub bardzo rzadkie korzystanie z takiej formy pomocy, a w 7 wywiadach, tj. 10%, wskazano na zaniechanie jakiegokolwiek pomocy instytucji publicznych.

Wykres 5.1.3.6. Częstotliwość korzystania z pomocy publicznej przez osoby bezdomne i na granicy bezdomności na terenie aglomeracji poznańskiej – 2014 r.



Źródło: opracowanie własne, N=68.

W zakresie częstotliwości korzystania z pomocy publicznej skrajność wskazań wynika z osobistej sytuacji osób bezdomnych uczestniczących w badaniu oraz, jak wskazuje M. Baranowski w raporcie o bezdomności, z uwagi na bezdomność „instytucjonalną”

i „nieinstytucjonalną”. Zdaniem autora, który prowadził badania nad bezdomnością na terenie Poznania, sposób postrzegania źródeł pomocy, życia społecznego uzależniony jest od wymiaru bezdomności. Instytucjonalność od nieinstytucjonalności odróżnia miejsce pobytu, posiadanie miejsca zameldowania, uczestnictwo w kursach pomagających wyjść z trudnej sytuacji życiowej [Baranowski 2010, s. 100-102].

Stąd też, w badaniu uwzględniono obydwie grupy, ze szczegółowym wskazaniem stopnia ubankowienia. Z obserwacji wynika, że świadomość finansowa jest duża. W istocie, wśród osób wykluczonych finansowo świadomość, gdzie mogą otrzymać pomoc, jest dość znaczna. Nie przekłada się to jednak na perspektywiczne decyzje finansowe. Posiadanie zasobu wiedzy w temacie możliwych sposobów wyjścia z bezdomności jest oczywiście niezbędne do minimalizacji zjawiska wykluczenia finansowego. Wyniki jednakże wskazują na słabą zależność świadomości bezdomnych uczestniczących w badaniu do posiadania rachunku bankowego, o czym świadczy monotematyczność wskazań instytucji świadczących pomoc. Najczęściej w wywiadach wymieniano Monar, Wielkopolskie Centrum Pomocy Bliźniemu, Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie, Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej, Caritas, Centrum Inicjatyw Senioralnych, Powiatowe Urzędy Pracy. Szukanie pomocy rozpoczyna się na gruncie socjalnym. Pomimo istnienia ośrodków pomagających na gruncie finansowym, jak na przykład Stowarzyszenie Program Wsparcia Zadłużonych, nikt nie wskazał takiej drogi. Dalsza konkretyzacja pytania, o pomoc finansową świadczoną przez instytucje społeczne (forma zasiłku), nie była jednoznaczna dla respondentów z formą pomocy finansowej.

Proces edukacji finansowej powinien w sposób ciągły umożliwiać społeczeństwu podejmowanie decyzji świadomych i racjonalnych. Edukację finansową w tym kontekście można analizować w obszarze świadomości ekonomicznej o charakterze płytkim i głębokim. Stwierdza się, że wciąż przeważa świadomość płytka, która odzwierciedla dochodzące bodźce zewnętrzne (media, osoby trzecie). Stan głębokiej świadomości ekonomicznej jest efektem długoletniego procesu edukacji, czego nie obserwuje się wśród badanej zbiorowości [Warchlewska 2013b, s. 181].

Powyższe rozważania na temat wpływu posiadanej wiedzy na wrażliwość na oferowane usługi (posiadanie rachunku bankowego) wykazały, iż w ramach pięciu analizowanych obszarów nie można jednoznacznie odrzucić ani przyjąć hipotezy H3. Wnioski z badania pierwotnego w obszarach, jakie wskazała autorka, przyjmują następujące wagi:

1. ocena problemu nierówności (ogólna) – „ocena pozytywna – element istotny”,

2. znajomość ogólnej terminologii wykluczenia finansowego – „ocena pozytywna – element istotny”,
3. ocena stanu wiedzy (nazewnictwo instytucji) – „ocena negatywna – element nieistotny”,
4. poziom wykształcenia ogólnego – „ocena negatywna – element nieistotny”,
5. samoocena mieszkańców aglomeracji poznańskiej na temat stanu swojej wiedzy – „ocena gorsza od oczekiwanej – element neutralny”.

Pierwszy wyznacznik oceny problemu nierówności w ogólnym kształcie nie daje powodów do stwierdzenia braku świadomości w tym zakresie. Ocena znajomości terminologii wykluczenia finansowego i nazewnictwa banków i towarzystw ubezpieczeniowych także nie budzi wątpliwości, mieszkańcom aglomeracji poznańskiej nie jest obca ta problematyka. Podejście indywidualne każdego z respondentów do swojej wiedzy okazało się być bardziej krytyczne, aniżeli ich stan ubankowienia. Deklaracje posiadania podstawowej wiedzy nie są optymistyczne, aczkolwiek wystarczające, by dokonać wyboru chociażby podstawowej usługi finansowej.

Szersza analiza wrażliwości dokonana została na podstawie pogłębionych wywiadów. Wobec specyfiki wywiadów indywidualnych należy wskazać, iż wiedza w zakresie finansów jest konieczna, ale dla bezdomnych biorących udział w badaniu nie najważniejsza. Analizując czynnik wykształcenia stwierdza się, że ma ono odzwierciedlenie w wiedzy praktycznie potrzebnej do elementarnej aktywności finansowej. Duży odsetek osób z wyższym wykształceniem, zaklasyfikowano do grupy posiadających wiedzę w zakresie finansów oraz do grupy niepotrafiących wskazać nazw banków czy towarzystw ubezpieczeniowych. Warto zastanowić się, czy posiadanie wysokich kwalifikacji do umiejętnego poruszania się w świecie finansów jest konieczne.

Dla całości badania wnioskuje się, że wyższy poziom wiedzy z zakresu ogólnego i finansów (wzrost poziomu świadomości ekonomicznej jednostki) w sposób podstawowy wpływa na stopień ubankowienia (posiadanie rachunku bankowego). Ocena stanu wiedzy w wąskim zakresie i ocena świadomości płytkiej, nie pozwala na jednoznaczne przyjęcie lub odrzucenie H3.

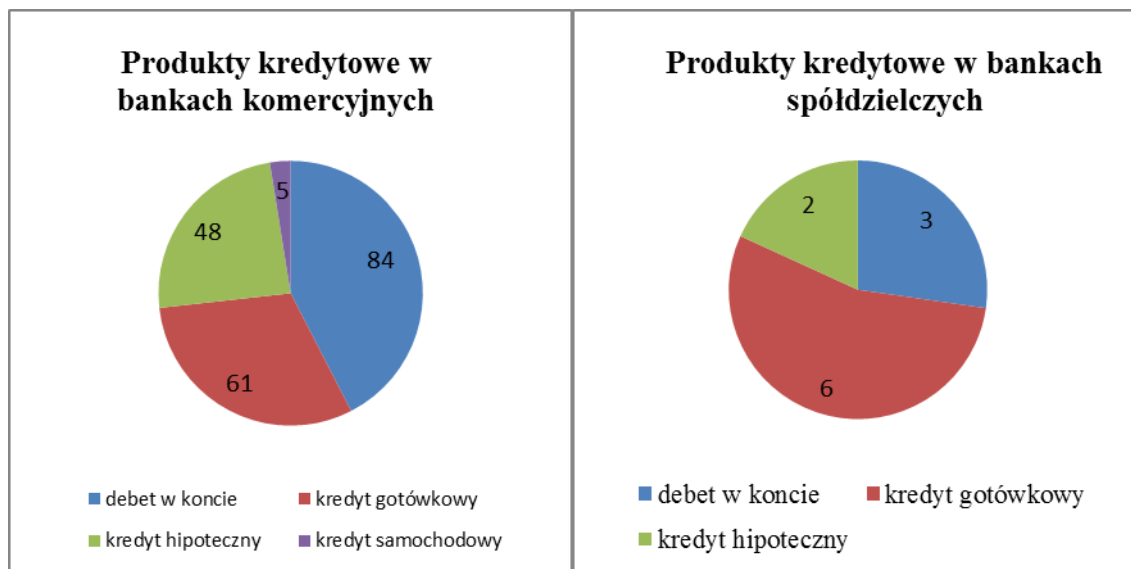
Próba sformułowania wytycznych do dalszych badań, zdaniem autorki, powinna uwzględniać badania panelowe mające na celu analizę zachodzących zmian, dynamiki zmian – przyrostu wiedzy – w perspektywie czasu dla badanej grupy.

5.1.4. Popyt na produkty kredytowe

Wcześniejsze rozważania w podrozdziale 4.6 zasygnalizowały strukturę posiadanych produktów i usług w bankach komercyjnych, bankach spółdzielczych i SKOK-ach. Poszerzając tematykę popytu na produkty kredytowe należy wskazać, czy i w jakim stopniu popyt na produkty kredytowe na terenie aglomeracji poznańskiej wpływa na poziom wykluczenia finansowego oraz jakie czynniki mogą determinować jego występowanie na badanym obszarze.

Mieszkańcy aglomeracji poznańskiej najczęściej korzystają z dodatkowych źródeł finansowania w ramach utrzymania płynności finansowej. Rozkład odpowiedzi (wykres 5.1.4.1) przedstawia mieszkańców aglomeracji poznańskiej jako korzystających w największym stopniu z debetu w koncie i kredytu gotówkowego, bez wpływu na wybór instytucji. W przypadku wyboru SKOK popyt na produkty kredytowe jest nieistotny, gdyż tylko 1 osoba wskazała posiadanie debetu w koncie.

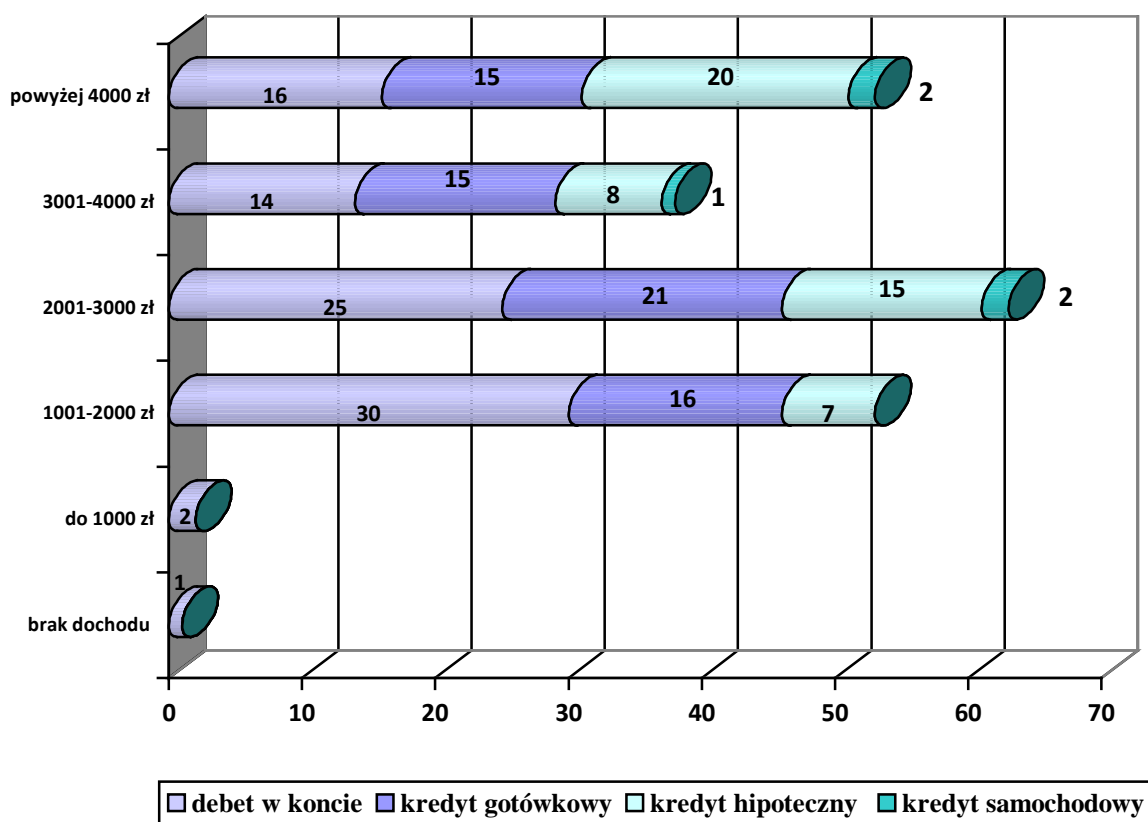
Wykres 5.1.4.1. Produkty kredytowe mieszkańców aglomeracji poznańskiej – 2014 r.



Źródło: opracowanie własne, pytanie wielokrotnego wyboru wśród ogółu mieszkańców.

Rozpatrując czynniki, od których może zależeć stan posiadanych zobowiązań kredytowych, należy ocenić wpływ dochodów na posiadane produkty kredytowe (wykres 5.1.4.2). Po debet w koncie najczęściej sięgają osoby z dochodem od 1001-2000 zł oraz z dochodem na poziomie 2001-3000 zł. Kredyt gotówkowy stanowi źródło dodatkowych środków dla osób osiągających dochód 2001-3000 zł i 1001-2000 zł.

Wykres 5.1.4.2. Produkty kredytowe a dochody (netto) mieszkańców aglomeracji poznańskiej – 2014 r.



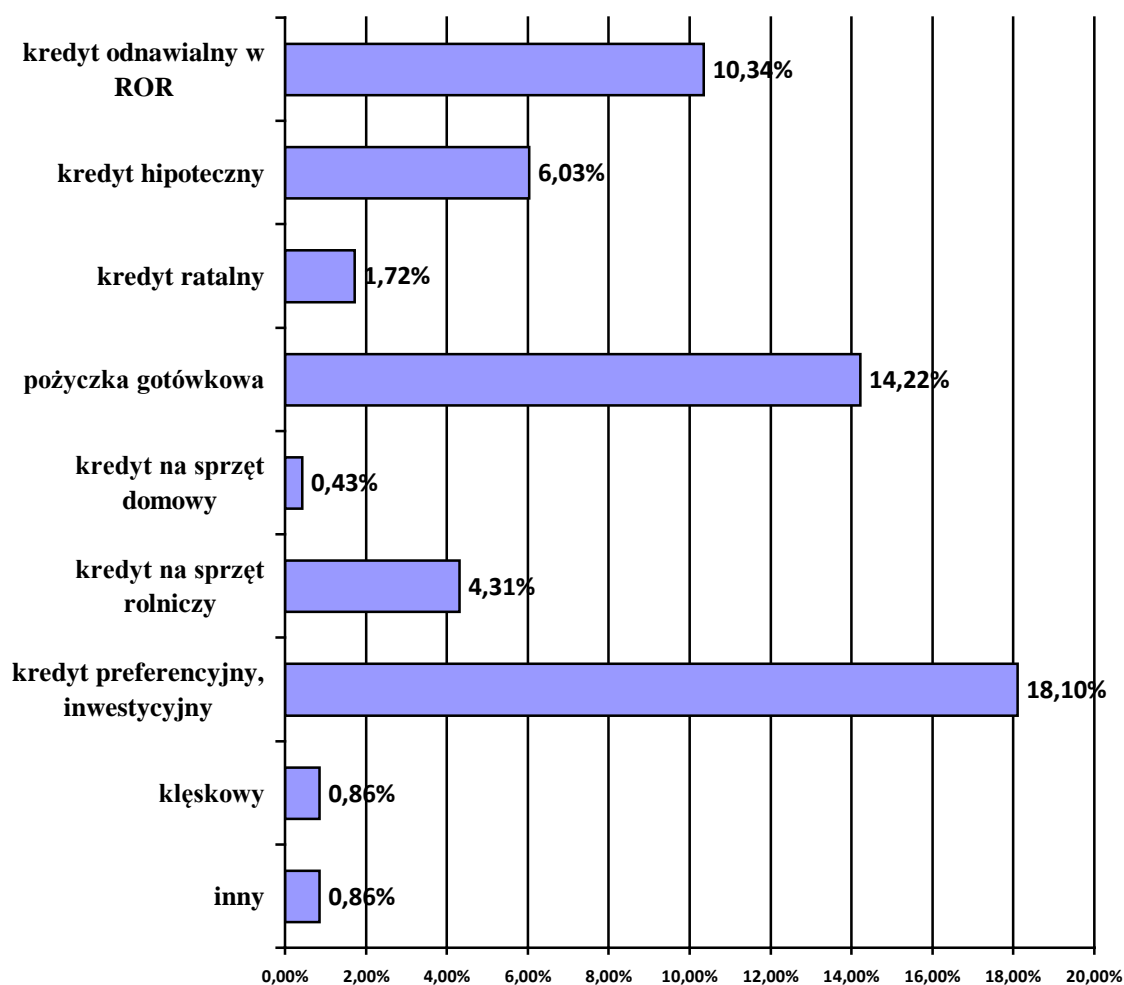
Źródło: opracowanie własne, pytanie wielokrotnego wyboru wśród ogółu mieszkańców.

Wśród grupy respondentów tylko 2 osoby deklarujące dochód w dolnej jego granicy, tj. do 1000 zł oraz 1 osoba bez stałego źródła dochodu posiadają zobowiązania kredytowe. Przyczyny braku popytu na produkty kredytowe leżą po stronie instytucji finansowych (wymogi kredytowe) oraz po stronie samych respondentów (brak chęci, brak potrzeby, koszty, brak dochodu i związany z tym brak mobilizacji, racjonalność decyzji, co do spłaty zobowiązania).

Specyfikę finansowania mieszkańców mniejszych obszarów terytorialnych potwierdzają wcześniej przytaczane wyniki badań A. Rossy (wykres 5.1.4.3). Z uwagi na specyfikę badanej grupy (rolnicy), najwyższy odsetek odpowiedzi skupił się kredycie preferencyjnym, inwestycyjnym. Dalsze wyniki, podobnie jak w aglomeracji poznańskiej odnoszą się do kredytu gotówkowego i kredytu odnawialnego w rachunku. Lokalność przeprowadzonych badań przyczyniła się do zwrócenia większej uwagi instytucji finansowych na produkty, które klienci znają najlepiej i nie mają obaw przed ich

korzystaniem. W tym celu niezbędna jest dalsza intensyfikacja działań w zakresie rzetelnego przekazu informacji. Łatwość realizacji wskazanego celu, nie powinna odbywać się kosztem prawidłowej selekcji zapytań kredytowych, by w konsekwencji zobowiązanie kredytowe nie przekształciło się w „spirale zadłużenia”.

Wykres 5.1.4.3. Rodzaje zobowiązań finansowych rolników Pomorza Środkowego



Źródło: [Rosa, 2014].

Do oceny wpływu osiągniętych dochodów na posiadanie produktów kredytowych wykorzystano obliczenia statystyczne (tabela 5.1.4.1).

Tabela 5.1.4.1. Produkty kredytowe a poziom dochodów mieszkańców aglomeracji poznańskiej – 2014 r.

Produkty oszczędnościowe	Poziom dochodów (netto)						Σ
	brak dochodu	do 1000 zł	1001-2000 zł	2001-3000 zł	3001-4000 zł	powyżej 4000 zł	
Debet w koncie	1	2	30	25	14	16	88
Kredyt gotówkowy	0	0	16	21	15	15	67
Kredyt hipoteczny	0	0	7	15	8	20	50
Kredyt samochodowy	0	0	0	2	1	2	5
Σ	1	2	53	63	38	53	210

Źródło: opracowanie własne, pytanie wielokrotnego wyboru wśród ogółu mieszkańców.

W postępowaniu badawczym dąży się do weryfikacji ewentualnej zależności między poziomem dochodów a popytem na produkty kredytowe (tabela 5.1.4.2). Wyniki badania przedstawiają istotną zależność posiadanych dochodów od zapotrzebowania na produkty kredytowe, gdyż, obliczona wartość statystyki chi-kwadrat=18,74 była mniejsza od wartości krytycznej chi-kwadrat=24,99 odczytanej z tablic dla poziomu istotności alfa=0,05 i 15 stopni swobody. Pozwoliło to na dalszą weryfikację siły między zmiennymi. Należy stwierdzić, że siła związku jest przeciętna $C_{KOR}=0,33$.

Przeprowadzona analiza statystyczna na temat wpływu popytu na produkty kredytowe utwierdza w przekonaniu o słuszności postawionych hipotez H0 i H2 oraz prawidłowego kierunku ich weryfikacji:

1. poziom osiągniętych dochodów determinuje aktywność kredytową i zapotrzebowanie na produkty kredytowe. Brak dochodu niesie ze sobą bariery w dostępie do zewnętrznych źródeł finansowania,
2. wraz ze wzrostem dochodu zwiększa się skłonność do zaciągania zobowiązań, co nie musi być uznawane za czynnik negatywny. Poprawa statusu ekonomiczno-zawodowego umożliwia podjęcie zobowiązań w konkretnym celu, z perspektywą psychicznego komfortu i możliwości terminowego zwrotu zaciągniętego zobowiązania.

Tabela 5.1.4.2. Test chi-kwadrat i współczynnik kontyngencji C Pearsona między posiadanymi produktami kredytowymi a dochodami (netto)

Produkt kredytowy	Dochód (netto)	f_e	f_o	$(f_e - f_o)$	$(f_e - f_o)^2$	$\frac{(f_e - f_o)^2}{f_o}$
Debet w koncie	brak	1	0,42	0,58	0,34	0,8
Debet w koncie	do 1000 zł	2	0,84	1,16	1,35	1,61
Debet w koncie	1001-2000 zł	30	22,21	7,79	60,68	2,73
Debet w koncie	2001-3000 zł	25	26,4	-1,4	1,96	0,07
Debet w koncie	3001-4000 zł	14	15,92	-1,92	3,69	0,23
Debet w koncie	powyżej 4000 zł	16	22,21	-6,21	38,56	1,74
Kredyt gotówkowy	brak	0	0,32	-0,32	0,1	0,31
Kredyt gotówkowy	do 1000 zł	0	0,64	-0,64	0,41	0,64
Kredyt gotówkowy	1001-2000 zł	16	16,91	-0,91	0,83	0,05
Kredyt gotówkowy	2001-3000 zł	21	20,1	0,9	0,81	0,04
Kredyt gotówkowy	3001-4000 zł	15	12,12	2,88	8,29	0,68
Kredyt gotówkowy	powyżej 4000 zł	15	16,91	-1,91	3,65	0,22
Kredyt hipoteczny	brak	0	0,24	-0,24	0,06	0,25
Kredyt hipoteczny	do 1000 zł	0	0,48	-0,48	0,23	0,48
Kredyt hipoteczny	1001-2000 zł	7	12,62	-5,62	31,58	2,5
Kredyt hipoteczny	2001-3000 zł	15	15	0	0	0
Kredyt hipoteczny	3001-4000 zł	8	9,05	-1,05	1,1	0,12
Kredyt hipoteczny	powyżej 4000 zł	20	12,62	7,38	54,46	4,32
Kredyt samochodowy	brak	0	0,02	-0,02	0,0004	0,02
Kredyt samochodowy	do 1000 zł	0	0,05	-0,05	0,0025	0,05
Kredyt samochodowy	1001-2000 zł	0	1,26	-1,26	1,59	1,26
Kredyt samochodowy	2001-3000 zł	2	1,5	0,5	0,25	0,17
Kredyt samochodowy	3001-4000 zł	1	0,9	0,1	0,01	0,01
Kredyt samochodowy	powyżej 4000 zł	2	1,26	0,74	0,55	0,44
Σ		210				18,74
$\chi^2 = 18,74$						
$\alpha = 0,05$						
$df = (k - 1) \times (w - 1) = (6 - 1) \times (4 - 1) = 15$						
$p = 0,226$						
$\chi^2_{\alpha, df} = 24,99$						
$C = \sqrt{\frac{18,74}{18,74 + 210}} = 0,29$						
$C_{\max} = \frac{0,91 + 0,87}{2} = 0,89$						
$C_{\text{KOR}} = 0,33$						

Źródło: opracowanie własne.

5.1.5. Skłonność do oszczędzania

Skłonność mieszkańców aglomeracji poznańskiej do oszczędzania rozpoznana została na podstawie struktury posiadanych produktów oszczędnościowych i zależności ich posiadania od osiągniętych dochodów.

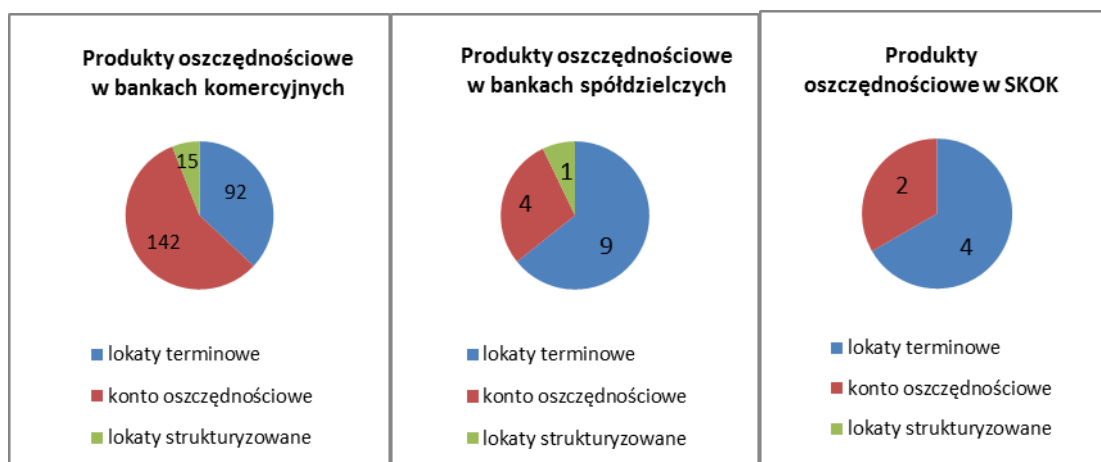
Faktem jest, że dla badanej grupy na skłonność do oszczędzania duży wpływ ma horyzont czasowy oszczędzania. Preferencje gromadzenia kapitału bezterminowo na rachunkach oszczędnościowych wpisują się w tendencje Polaków w zakresie oszczędzania w 2014 r., co wskazują wyniki badań TNS Polska dla Związku Banków Polskich [ZBP 2014, s. 2-11]. Kontynuację zainteresowanie polskiego społeczeństwa prostymi formami lokowania oszczędności jak oprocentowanie środków na rachunkach bieżących, lokatach terminowych i rachunkach oszczędnościowych obserwuje się w 2015 r. Wyniki badań TNS Polska dla PKO Banku Polskiego [TNS Polska 2015] na temat postaw i oczekiwań społeczeństwa w zakresie oszczędzania przedstawiają zwiększone zainteresowanie trzymaniem gotówki w domu jako sposób lokowania oszczędności.

Zachowania społeczeństwa uzależnione są od osiągniętych dochodów, racjonalnego gospodarowania budżetem domowym i wizji konkretnego celu oszczędzania. Zdaniem Polaków oszczędzanie długoterminowe jest nieopłacalne, z wyjątkami, kiedy wymuszone byłoby to trudną sytuacją życiową.

Wyniki badań pierwotnych potwierdzają tendencje rynkowe. W ocenie pozyskanych danych, istnieje możliwość oceny wpływu osiągniętych dochodów na skłonność do oszczędzania. Brak wiedzy na temat celu oszczędzania, podejścia do oszczędzania czy decyzji o inwestowaniu, w tym nawyków mieszkańców aglomeracji poznańskiej, nie pozwoliło na analizę skłonności do oszczędzania w pełni, jednakże nie było to przedmiotem badania. O istotności relacji między zmiennymi decydować będzie sytuacja materialna respondentów mierzona poziomem dochodów netto.

Struktura koszyka depozytowo-kredytowego i ROR zawarta w podrozdziale 4.6. przedstawia skłonność do oszczędzania w formie bezterminowej na koncie oszczędnościowym. Przewaga oszczędności w bankach komercyjnych jest zdecydowanie większa aniżeli oszczędności w bankach spółdzielczych czy SKOK (wykres 5.1.5.1). Wynika to z preferencji wyboru banku, a w dalszej kolejności z wyboru produktu. W mniejszym zakresie relacje te są odwrotne, choć niewykluczone.

Wykres 5.1.5.1. Produkty oszczędnościowe mieszkańców aglomeracji poznańskiej – 2014 r.



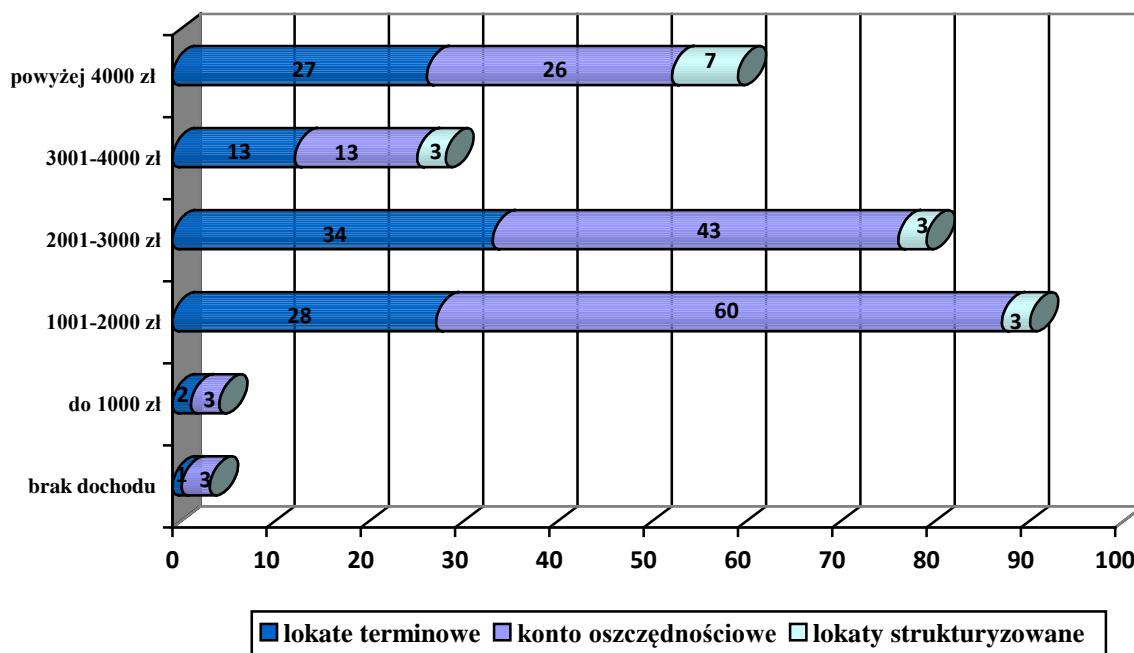
Źródło: opracowanie własne, pytanie wielokrotnego wyboru wśród ogółu mieszkańców.

Mieszkańcy aglomeracji poznańskiej przejawiają awersję wobec form oszczędzania o długim terminie zapadalności (lokaty strukturyzowane). Lokaty terminowe stanowią alternatywę bezpiecznej formy lokowania nadwyżek finansowych, z możliwością ich wycofania w każdym dowolnym momencie. Taki wybór wypiera lokaty o terminie zapadalności powyżej 3 lat. W ogólnej ocenie, skłonność do oszczędzania nie jest dominującą cechą mieszkańców aglomeracji poznańskiej. Wydaje się jednak, że w kontekście wskazania czynników mających wpływ na wykluczenie finansowe, nie można łączyć braku oszczędności jako głównego elementu wpływającego na zjawisko wykluczenia finansowego. Należy zaklasyfikować to jako skutek niedostatku wiedzy, braku motywacji i wyboru konsumpcji bieżącej kosztem konsumpcji przyszłej.

Na podstawie analizy osiągniętych dochodów (netto) przez mieszkańców aglomeracji poznańskiej (wykres 5.1.5.2) stwierdza się, że konto oszczędnościowe jako forma lokowania środków najczęściej wybierana jest przez osoby z dochodem 1001-2000 zł (60 wskazań) oraz 2001-3000 zł (43 wskazania). W przypadku lokat terminowych wskazuje się na największy popyt wśród osób z dochodem 2001-3000 zł (34 wskazania), próg od 1001-2000 zł (28 wskazań) i powyżej 4000 zł (27 wskazań). W odniesieniu do lokat strukturyzowanych tylko mieszkańcy z najwyższym dochodem, tj. powyżej 4000 zł, zadeklarowali lokowanie środków finansowych w alternatywne formy oszczędzania.

W postępowaniu badawczym dla oceny istotności wpływu posiadanych dochodów na wybór formy lokowania nadwyżek finansowych zastosowano obliczenia statystyczne (tabela 5.1.5.1).

Wykres 5.1.5.2. Produkty oszczędnościowe a dochody (netto) mieszkańców aglomeracji poznańskiej – 2014 r.



Źródło: opracowanie własne, pytanie wielokrotnego wyboru wśród ogółu mieszkańców.

Tabela 5.1.5.1. Produkty oszczędnościowe a poziom dochodów mieszkańców aglomeracji poznańskiej – 2014 r.

Produkty oszczędnościowe	Poziom dochodów (netto)						Σ
	brak dochodu	do 1000 zł	1001-2000 zł	2001-3000 zł	3001-4000 zł	powyżej 4000 zł	
Lokaty terminowe	1	2	28	34	13	27	105
Konto oszczędnościowe	3	3	60	43	13	26	148
Lokaty strukturyzowane	0	0	3	3	3	7	16
Σ	3	5	91	80	29	60	269

Źródło: opracowanie własne, pytanie wielokrotnego wyboru wśród ogółu mieszkańców.

Tabela 5.1.5.2. Test chi-kwadrat i współczynnik kontyngencji C Pearsona między posiadanymi produktami oszczędnościowymi a dochodami (netto)

Produkt oszczędnościowy	Dochód (netto)	f_e	f_o	$(f_e - f_o)$	$(f_e - f_o)^2$	$\frac{(f_e - f_o)^2}{f_o}$
Lokata terminowa	brak	1	1,17	-0,17	0,03	0,03
Lokata terminowa	do 1000 zł	2	1,95	0,05	0,003	0,002
Lokata terminowa	1001-2000 zł	28	35,5	-7,5	56,25	1,58
Lokata terminowa	2001-3000 zł	34	31,2	2,8	7,84	0,25
Lokata terminowa	3001-4000 zł	13	11,3	1,7	2,89	0,26
Lokata terminowa	powyżej 4000 zł	27	23,4	3,6	12,96	0,55
Konto oszczędnościowe	brak	3	1,65	1,35	1,82	1,1
Konto oszczędnościowe	do 1000 zł	3	2,75	0,25	0,06	0,02
Konto oszczędnościowe	1001-2000 zł	60	50,1	9,9	98,01	1,96
Konto oszczędnościowe	2001-3000 zł	43	44	-1	1	0,02
Konto oszczędnościowe	3001-4000 zł	13	15,95	-2,95	8,7	0,55
Konto oszczędnościowe	powyżej 4000 zł	26	33	-7	49	1,48
Lokata strukturyzowana	brak	0	0,18	-0,18	0,03	0,17
Lokata strukturyzowana	do 1000 zł	0	0,29	-0,29	0,08	0,28
Lokata strukturyzowana	1001-2000 zł	3	5,4	-2,4	5,76	1,07
Lokata strukturyzowana	2001-3000 zł	3	4,76	-1,76	3,1	0,65
Lokata strukturyzowana	3001-4000 zł	3	1,72	1,28	1,64	0,95
Lokata strukturyzowana	powyżej 4000 zł	7	3,57	-3,43	11,76	3,3
Σ		269				14,222
$\chi^2 = 14,222$						
$\alpha = 0,05$						
$df = (k - 1) \times (w - 1) = (6 - 1) \times (3 - 1) = 10$						
$p = 0,163$						
$\chi^2_{\alpha,df} = 18,307$						
$C = \sqrt{\frac{14,222}{14,222 + 369}} = 0,22$						
$C_{\max} = \frac{0,91 + 0,82}{2} = 0,87$						
$C_{KOR} = 0,25$						

Źródło: opracowanie własne.

Dążono do weryfikacji zależności między poziomem dochodów a skłonnością do oszczędzania. Wyniki badania przedstawiają istotną zależność posiadanych dochodów od wyboru produktów oszczędnościowych, gdyż obliczona wartość statystyki chi-kwadrat=14,222 była mniejsza od wartości krytycznej chi-kwadrat=18,307 odczytanej z tablic dla poziomu istotności $\alpha=0,05$ i 10 stopni swobody. Pozwoliło to na dalszą weryfikację siły między zmiennymi. Należy stwierdzić, że siła związku jest słaba $C_{KOR}=0,25$.

Przeprowadzona analiza statystyczna utwierdza w przekonaniu o słuszności postawionych hipotez H_0 i H_2 oraz prawidłowym kierunku ich weryfikacji:

1. czynnik dochodowy istotnie wpływa na poziom ubankowienia, tym samym niweluje bariery wykluczenia finansowego,
2. wraz ze wzrostem dochodu poprawie ulega status ekonomiczno-zawodowy, co istotnie przyczynia się do minimalizacji odsetka osób wykluczonych finansowo.

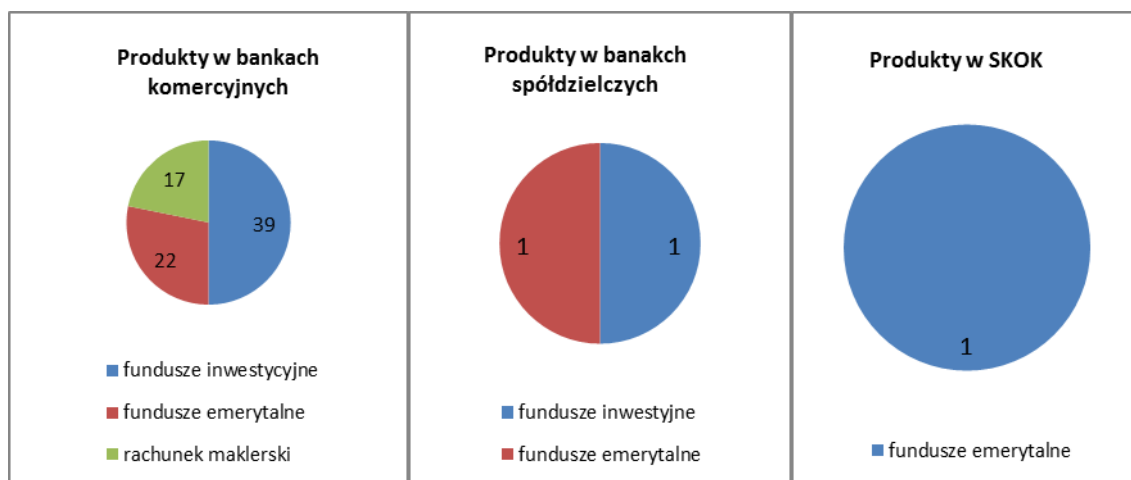
Skłonność do podejmowania ryzyka wśród mieszkańców aglomeracji poznańskiej w świetle otrzymanych wyników należy uznać za znikomą. Wybór funduszy inwestycyjnych i funduszy emerytalnych jako zabezpieczenia na przyszłość i posiadanie rachunku maklerskiego w ocenie ubankowionych respondentów jest bardzo mały (wykres 5.1.5.3). Mając na uwadze liczebność próby ($n=450$ -ubankowieni) i wielokrotność odpowiedzi, fundusze inwestycyjne stanowią alternatywę oszczędnościową dla 40 respondentów w bankach komercyjnych. O swojej przeszłości myśli 24 ankietowanych, a rachunek maklerski zadeklarowało 17 osób. W ocenie całości badania, wskazać należy na znikomy odsetek mieszkańców aglomeracji poznańskiej, podejmujących próbę lokowania środków finansowych na rynku kapitałowym.

Brak dywersyfikacji nadwyżek finansowych w różnych instytucjach finansowych wynikać może z braku zaufania czy awersji do przenoszenia oszczędności oraz niewiedzy na temat oferowanych produktów. W odniesieniu do posiadanych dochodów mieszkańców aglomeracji poznańskiej warto wskazać, że wraz ze wzrostem dochodu wzrasta skłonność do ponoszenia ryzyka (wykres 5.1.5.4). Wśród osób z dochodami zerowymi i do 1000 zł, poziom ryzyka zminimalizowany jest do zera.

Brak zainteresowania inwestowaniem na przyszłość potwierdzają wyniki TNS Polska dla Związków Banków Polskich [2014]. Głównym celem oszczędzania Wielkopolan było: zdrowie (40 %), emerytura (22%), mieszkanie (18%), dalej edukacja i pozostałe cele. Myślenie o przyszłości zdaniem respondentów jest konieczne,

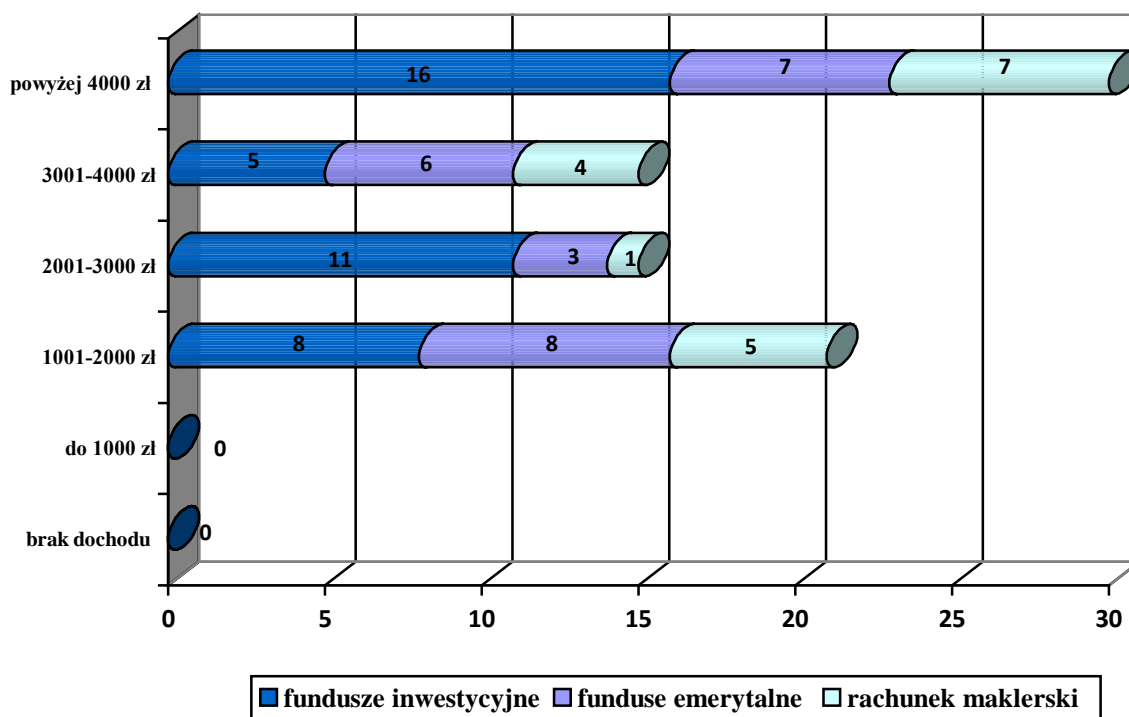
aczkolwiek nie przekłada się na realne działania. Wśród pozostałych województw, oszczędzanie na emeryturę zadeklarowało od 12% do 42% Polaków.

Wykres 5.1.5.3. Alternatywne formy lokowania środków finansowych wśród mieszkańców aglomeracji poznańskiej – 2014 r.



Źródło: opracowanie własne, pytanie wielokrotnego wyboru.

Wykres 5.1.5.4. Alternatywne formy lokowania oszczędności a posiadane dochody (netto) mieszkańców aglomeracji poznańskiej – 2014 r.



Źródło: opracowanie własne, pytanie wielokrotnego wyboru.

5.1.6. Stopień zadowolenia ekonomicznego

Badanie satysfakcji życiowej jednostki obejmuje ekonomiczny i pozaekonomiczny wymiar. W teorii ekonomii koncepcja dobrobytu sprowadza się tylko do jednego wymiaru, dobrobytu ekonomicznego. Przyjmując jakość życia jednostki, jako kategorię trudno mierzalną, dla celów badania połączono elementy ekonomii, socjologii i psychologii. Ocena stopnia zadowolenia ekonomicznego została poczyniona na gruncie odpowiedzi ogółu mieszkańców aglomeracji poznańskiej poprzez ocenę stopnia zadowolenia ze świadczonych usług, wątpliwości i niepokoju z tym związanych. Należy przyznać, że ocena stopnia zadowolenia – rozpatrywana poprzez kryterium dochodowe – ma wpływ na jakość życia. Jednakże nie chcąc nadmiernie upraszczać szeroko analizowanego stopnia zadowolenia, skupiono przede wszystkim uwagę na aspektach satysfakcji z jakości usług.

Podjęcie wątku zadowolenia ekonomicznego wynika z faktu nierównych szans w relacji „klient-bank”. Perspektywa odczuć ze strony odbiorców usług pozwoli na wskazanie kierunku działania i wyzwań dla sektora bankowego.

Ocena stopnia zadowolenia z życia i przyczyn obecnej sytuacji wśród osób bezdomnych i na granicy bezdomności została podjęta na gruncie ekonomicznym w podrozdziale 5.1.1, analizując strukturę wydatków. Kontynuacją wcześniejszych rozważań będzie ocena stopnia zadowolenia z życia z punktu widzenia socjologiczno-psychologicznego (kontakt z rodziną).

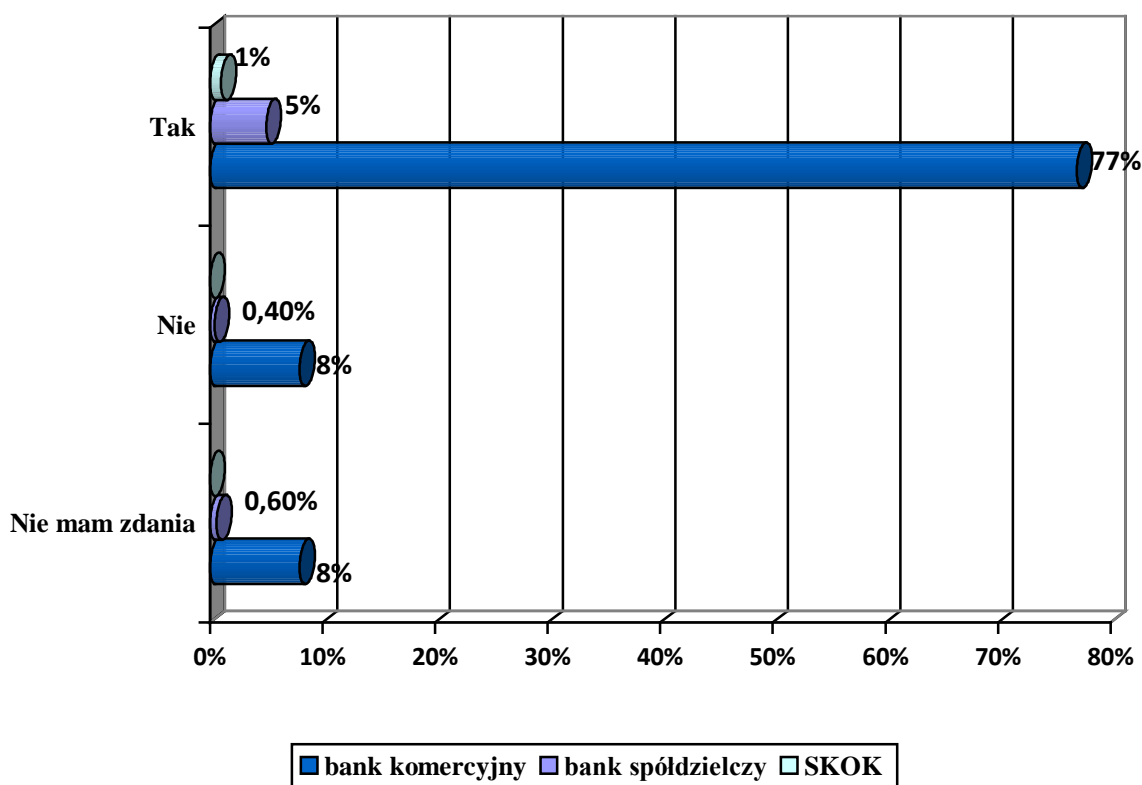
Wśród ogółu mieszkańców aglomeracji poznańskiej dokonano oceny jakości życia i stopnia zadowolenia ze świadczonych usług przez instytucję, w której posiadają rachunek bankowy. Wpływ decyzji o wyborze banku lub innego podmiotu świadczącego usługi finansowe rzutuje na satysfakcję społeczną (wykres 5.1.6.1).

Mieszkańcy aglomeracji poznańskiej w 83% są zadowoleni z usług banku, w którym posiadają rachunek bankowy, 8,4% respondentów odczuwa brak satysfakcji, a 8,6% mieszkańców nie potrafi jednoznacznie określić swojego stopnia zadowolenia. Spośród całej próby $n=450$, wybór banku komercyjnego stanowił 93% (417 wskazań) i rzutuje na najwyższy odsetek zadowolonych klientów banków komercyjnych. Sposób świadczonych usług jest odpowiedni dla 77% (346 wskazań) mieszkańców aglomeracji poznańskiej, 8% (37 wskazań) deklaruje brak zadowolenia, a 7% (34 wskazania) nie jest w stanie sprecyzować poziomu swojej satysfakcji. Z całości badania, klienci banków

spółdzielczych stanowią 6% ogółu (28 wskazań). W sektorze banków spółdzielczych odczuwalny poziom zadowolenia jest relatywnie wysoki i stanowi 5% (23 wskazania), brak zadowolenia deklaruje 0,4% badanych, a brak jednoznacznej odpowiedzi to 0,6% klientów banków spółdzielczych. Wybór SKOK jako instytucji prowadzącej rachunek bankowy stanowi margines odpowiedzi, co stanowi 1% respondentów (5 wskazań), z czego 4 nich zadeklarowało satysfakcję ze świadczonych usług, a 1 osoba wskazała brak zadowolenia.

Wykres 5.1.6.1. Rodzaj banku, SKOK a stopień zadowolenia ze świadczonych usług mieszkańców aglomeracji poznańskiej – 2014 r.

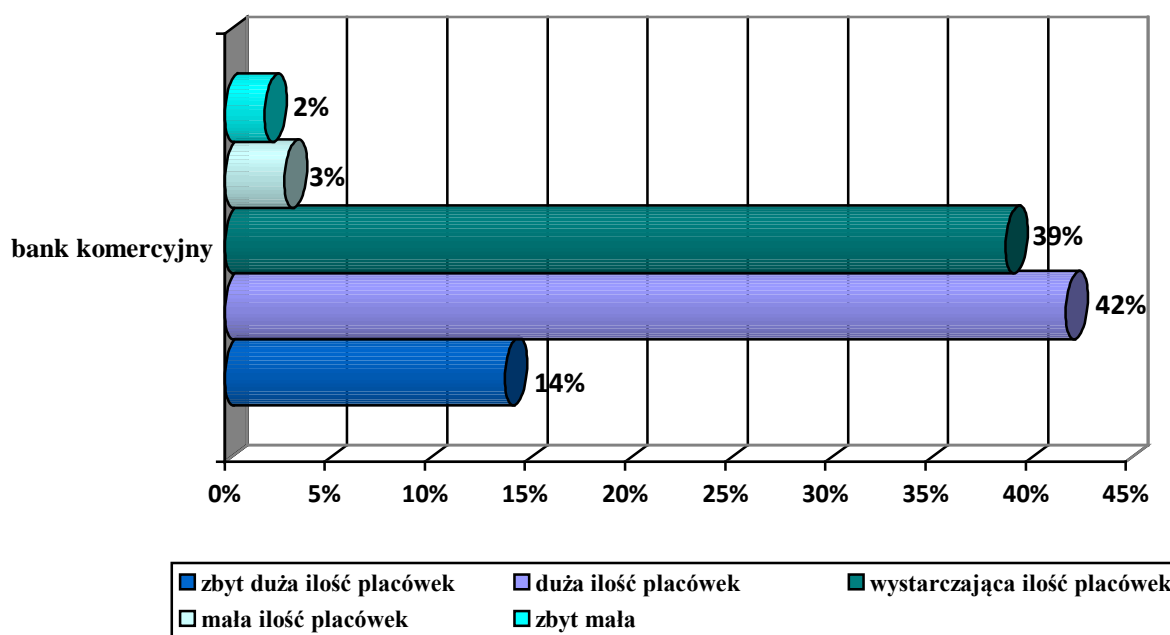
Czy jest Pan/-i zadowolony/-a z usług świadczonych przez Pana/-i bank/intytucję?



Źródło: opracowanie własne, n=450.

Wyniki badania przedstawiają, że większość mieszkańców aglomeracji poznańskiej jest zadowolona z podmiotu prowadzącego rachunek bankowy (wykres 5.1.6.2). W ocenie pomocne okazały się wskazania co do adekwatności ilości placówek banków na terenie aglomeracji poznańskiej.

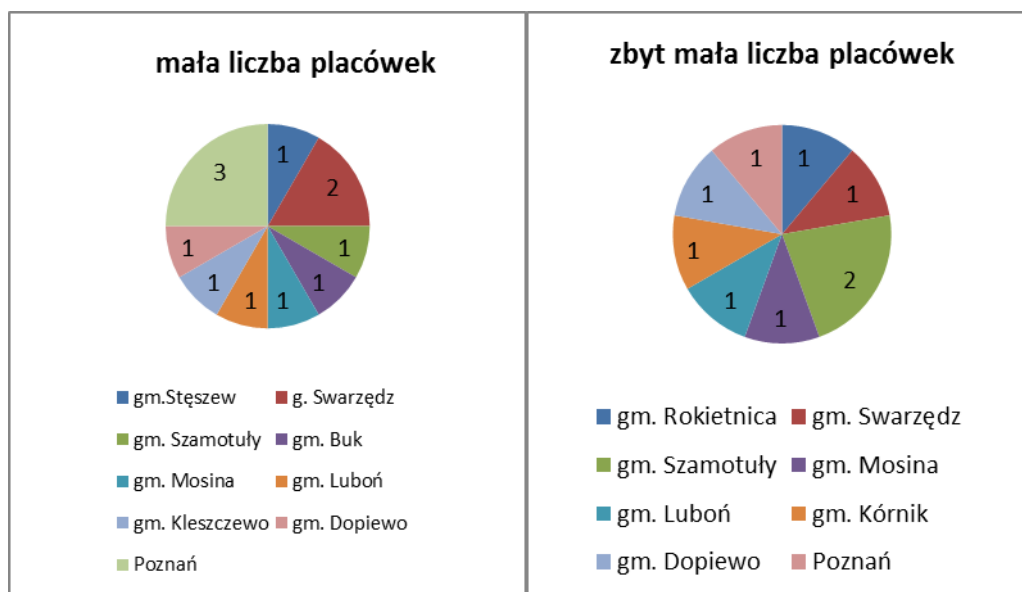
Wykres 5.1.6.2. Wybór banku komercyjnego a adekwatność placówek na terenie aglomeracji poznańskiej – 2014 r.



Źródło: opracowanie własne, n=417, klienci banków komercyjnych.

Ograniczone możliwości wyboru oferty banku komercyjnego (co zostało wspomniane w podrozdziale 4.6.1), nie muszą być efektem zbyt małej liczby oddziałów znajdujących się na terenie aglomeracji poznańskiej. Wskazuje na to zależność pomiędzy wyborem banku komercyjnego a oceną adekwatności liczby placówek na terenie aglomeracji poznańskiej. Najczęściej deklaracje i odczucia mieszkańców dotyczyły zagęszczenia placówek banków komercyjnych w stopniu dużym 42% (174 wskazania) i wystarczającym 39% (162 wskazania). Mieszkańcy odnoszą wrażenie nadmiernego nasycenia rynku oddziałami bankowymi, co wskazało 14% (60 wskazań) odbiorców. Wśród grona klientów banków komercyjnych znalazły się osoby, dla których ilość placówek jest wciąż mała 3% (12 wskazań) i zbyt mała 2% (9 wskazań). Niezadowolenie odczuwalne było przez mieszkańców aglomeracji poznańskiej w największym stopniu w gminie Swarzędz, Szamotuły i mieście Poznań (wykres 4.6.1.3). Rozkład odpowiedzi waha się od 1-3 wskazań, co nie może przeważać o większym stopniu wrażliwości jednej gminy nad drugą, z uwagi na liczebność grupy respondentów deklarujących owe niezadowolenie.

Wykres 5.1.6.3. Stopień niezadowolenia z dostępności placówek banków komercyjnych na terenie aglomeracji poznańskiej – 2014 r.

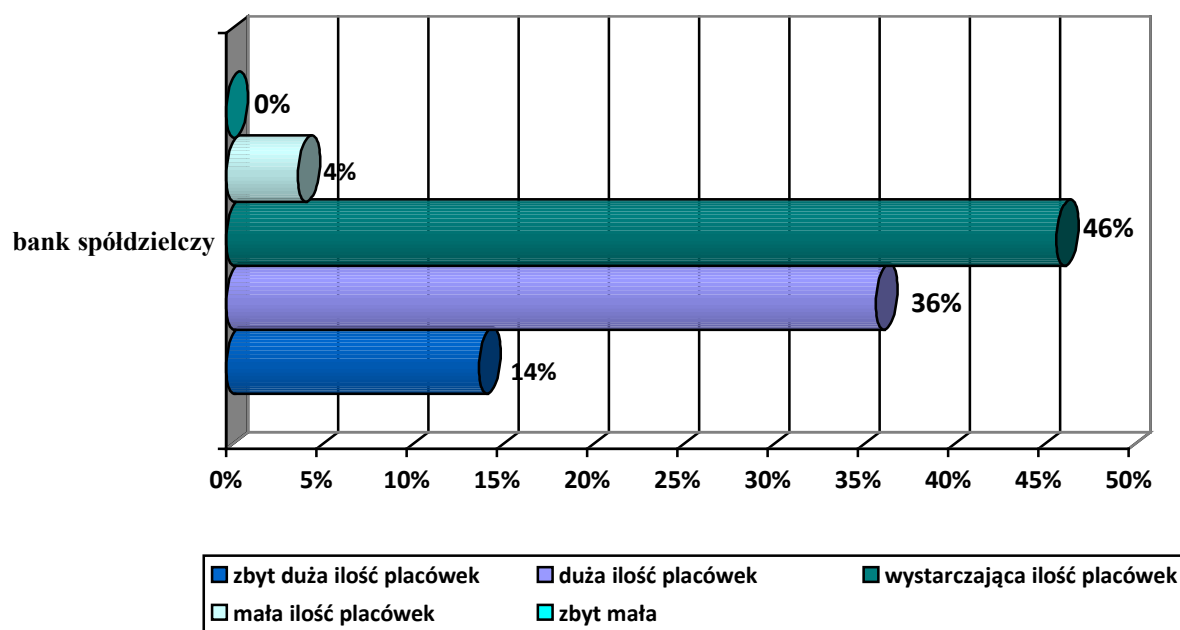


Źródło: opracowanie własne.

W odniesieniu do stopnia zadowolenia klientów banków spółdzielczych rozkład odpowiedzi wskazuje, iż ilość placówek banków spółdzielczych jest wystarczająca dla 46% respondentów (13 wskazań), dla 36% (10 wskazań) ilość oddziałów jest duża, 14% badanych deklaruje zbyt dużą ich liczbę, a dla 4% (1 wskazanie) jest zbyt mała. Oczywiście należy pamiętać, iż ilość osób ogólnie deklarujących korzystanie z oferty banków spółdzielczych jest niska w odniesieniu do całości badania, co istotnie wpływa na rozkład odpowiedzi (wykres 5.1.6.4).

Czynnikiem warunkującym poziom wykluczenia finansowego jest odległość placówki od miejsca mieszkania. Wyniki badania przedstawiają, iż nie jest to najważniejsza przyczyna dla mieszkańców aglomeracji poznańskiej (wykres 4.2.2.1 i 4.2.2.2), aczkolwiek może rzutować na stopień zadowolenia osób deklarujących aktywność finansową. W postępowaniu dawkowym starano się zweryfikować istotę zależności umiejscowienia placówki banku od decyzji klienta o posiadaniu rachunku bankowego. Z analizy danych wynika, że dla 73% (359 wskazań) respondentów posiadających podstawowy rachunek bankowy odległość placówki jest satysfakcjonująca.

Wykres 5.1.6.4. Wybór banku spółdzielczego a adekwatność placówek na terenie aglomeracji poznańskiej – 2014 r.



Źródło: opracowanie własne, n=28, klienci banków spółdzielczych.

Tabela 5.1.6.1. Odległość do najbliższej placówki banku/institucji finansowej a wykluczenie finansowe/ubankowienie wśród ogółu mieszkańców aglomeracji poznańskiej – 2014 r.

Wykluczenie finansowe/ubankowienie		Czy odległość do najbliższej placówki jest dla Pana/-i satysfakcjonująca?			Σ
		TAK	NIE	NIE MAM ZDANIA	
Respondent	Ubankowiony	359 (73%)	62 (13%)	29 (6%)	450
	Wykluczony	25 (5%)	9 (2%)	8 (1%)	42
Σ		384 (78%)	71 (15%)	37 (7%)	492

Źródło: opracowanie własne.

Wśród osób wykluczonych finansowo, stwierdza się, że odległość do najbliższej placówki (tabela 5.1.6.1) jest satysfakcjonująca dla 5% badanych (25 wskazań). Pomimo braku logistycznych trudności nie decydują się na założenie rachunku bankowego w najbliższym otoczeniu. Dokonano analizy statystycznej w celu sprawdzenia zależności odległości placówki od posiadania rachunku bankowego (tabela 5.1.6.2).

Tabela 5.1.6.2. Test chi-kwadrat między satysfakcją z odległości do najbliższej placówki a wykluczeniem finansowym/ubankowaniem wśród ogółu mieszkańców

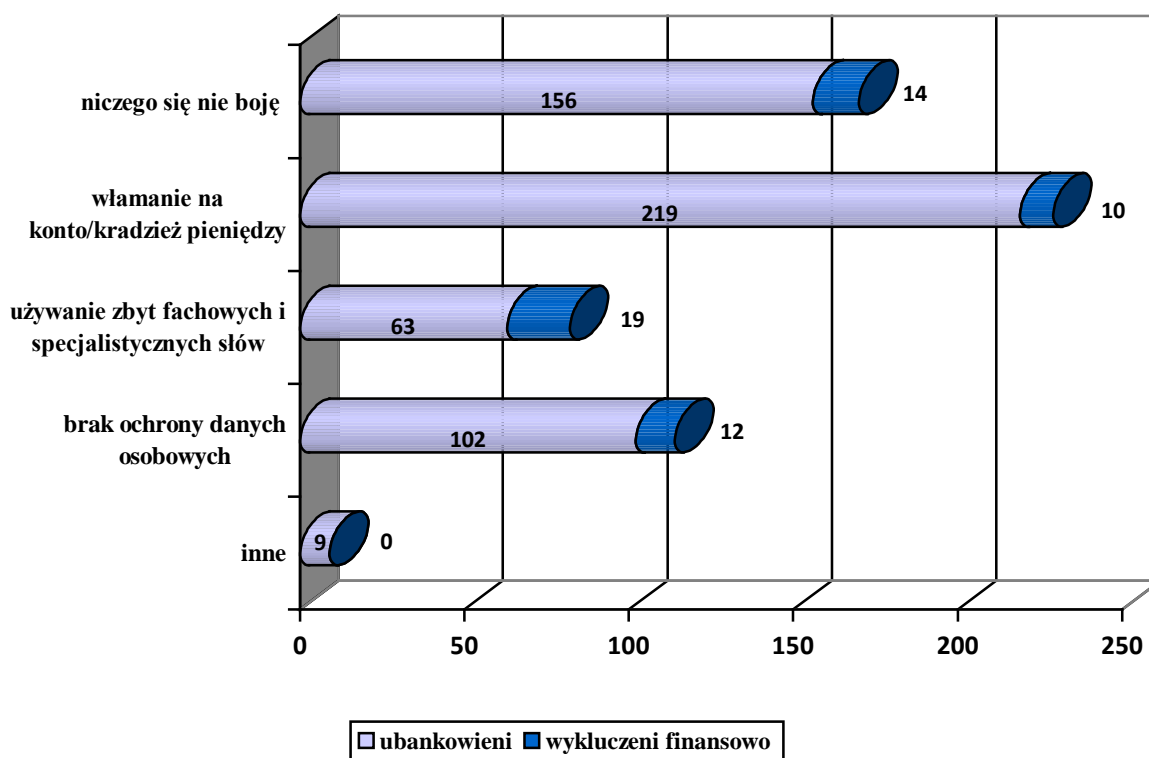
Ubankowanie/wykluczenie finansowe		Usatysfakcjonowanie z odległości najbliższej placówki	f_e	f_o	$(f_e - f_o)$	$(f_e - f_o)^2$	$\frac{(f_e - f_o)^2}{f_o}$
Respondent	Ubankowiony	TAK	359	351,2	7,8	60,84	0,2
	Ubankowiony	NIE	62	64,9	-2,9	8,41	0,1
	Ubankowiony	NIE WIEM	29	33,8	-4,8	23,04	0,7
	Wykluczony	TAK	25	32,8	-7,8	60,84	1,9
	Wykluczony	NIE	9	6,1	2,9	8,41	1,4
	Wykluczony	NIE WIEM	8	3,2	4,8	23,04	7,2
Σ			492				11,5
$\chi^2 = 11,5$							
$\alpha = 0,05$							
$df = (k - 1) \times (w - 1) = (3 - 1) \times (2 - 1) = 2$							
$p = 0,003$							
$\chi^2_{\alpha,df} = 5,99$							
$\chi^2 = 11,5 > \chi^2_{0,05;2} = 5,99$							

Źródło: opracowanie własne.

W postępowaniu badawczym stwierdzono, że satysfakcja z lokalizacji placówki banku lub SKOK jest nieistotna dla ostatecznej decyzji respondentów w zakresie posiadania rachunku bankowego. Brak zależności między badanymi zmiennymi wynika z tego, że obliczona wartość statystyki chi-kwadrat=11,5 była większa od wartości krytycznej chi-kwadrat=5,99 odczytanej z tablic dla poziomu istotności alfa=0,05 i 2 stopni swobody. Brak zależności warunkuje dalszy brak oceny siły związku.

Najczęściej wskazywaną barierą, jaka może mieć wpływ na odczucia i stopień zadowolenia ekonomicznego wśród ubankowionego społeczeństwa, jest brak poczucia bezpieczeństwa, definiowane jako: „włamanie na konto/kradzież pieniędzy”. W drugiej grupie znajdują się osoby, które korzystają z oferty bez żadnych obaw. Trzecia grupa to osoby, dla których brak ochrony danych osobowych stanowi obawę w korzystaniu z usług finansowych (wykres 5.1.6.5). Szczegółowa analiza grup wykluczonych finansowo i ubankowionych respondentów wskazuje na inną hierarchię ważności deklarowanych barier. Dla wykluczonych finansowo mieszkańców to „używanie zbyt fachowych i specjalistycznych słów” stanowi główne źródło obaw. Grupę drugą stanowią mieszkańcy deklarujący brak obaw „niczego się nie boję”. Trzecim najczęstszym wskazaniem było „brak ochrony moich danych osobowych”.

Wykres 5.1.6.5. Obawy budzące niepokój w korzystaniu z usług banku/instytucji finansowej mieszkańców aglomeracji poznańskiej – 2014 r.



Źródło: opracowanie własne, N=492, pytanie wielokrotnego wyboru.

Odmienność deklaracji w grupie, która zadeklarowała swoje obawy w koszyku „inne” łączyć należy z wieloma obszarami życia: „krach na giełdzie”, „kradzież karty”,

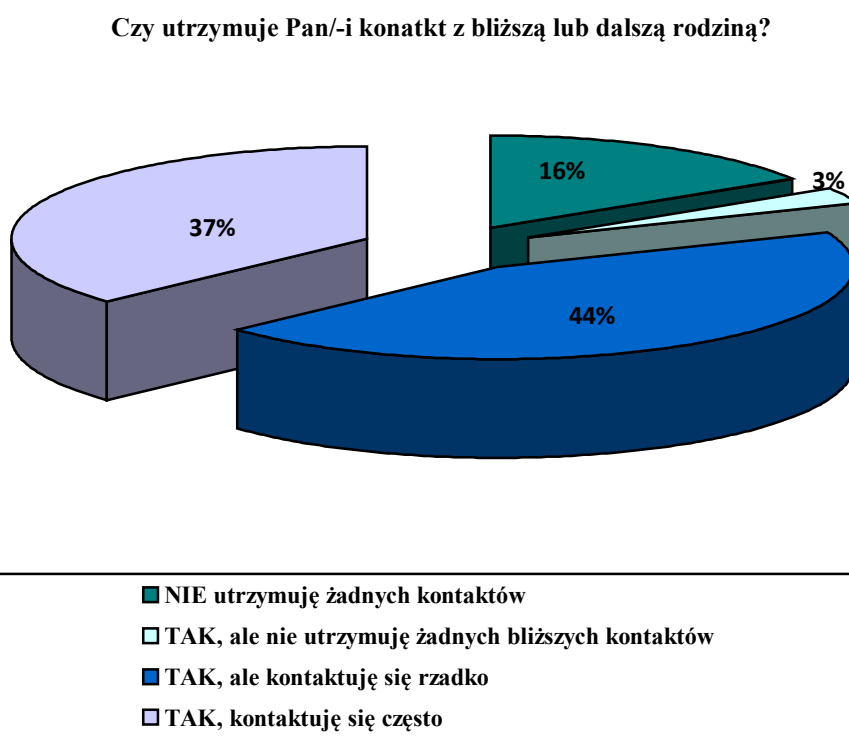
„duże opłaty”, „ograniczone zaufanie – zbyt drogie opłaty za prowadzenie rachunku i wszystkie operacje”, „pobranie opłaty”, „podwyżka oprocentowania kredytu”, „polityczne zdarzenia – kryzys zajęcie kont obywateli”, „utrata oszczędności”, „likwidacja banku i utrata oszczędności”.

W odniesieniu do grupy wykluczonych finansowo należy dążyć do minimalizowania barier związanych z niewłaściwym dopasowaniem specjalistycznego słownictwa przez pracowników instytucji finansowych w procesie komunikacji. Umiejętność przekazania wszystkich informacji w sposób zrozumiały dla rozmówcy, bez upraszczania i pomijania istotnych treści pozwoli na eliminację tej bariery wśród społeczeństwa. Deklaracje obaw w zakresie ochrony danych osobowych wynikają z braku informacji, które dane pozostają w użyciu instytucji i do jakich celów. Obawy mają swoje uzasadnienie w dążeniu do ochrony prywatności. Obawy w zakresie braku stosownych zabezpieczeń systemowych, co w konsekwencji może przyczynić się do kradzieży zgromadzonych środków, wynika z nagłaśnianych pojedynczych przypadków, generalizowanych na cały sektor bankowy. Z pozyskanych danych wynika, że na terenie aglomeracji poznańskiej zamieszkują jednostki, które pomimo braku jakichkolwiek obaw nie zdecydowały się na założenie rachunku bankowego. Brak chęci przeorganizowania codziennego życia – na życie z rachunkiem – jest największą barierą o podłożu psychologicznym.

W ramach prowadzonych indywidualnych wywiadów z osobami bezdomnymi i na granicy bezdomności, trudna w ocenie sytuacja życiowa warunkuje inne aspekty życia. Stopień zadowolenia ekonomicznego w sytuacji bezdomnych, dość trudny w analizie, określono na podstawie kontaktów z rodziną. Rozważania na temat subiektywizmu sytuacji życiowej zostały poczynione w podrozdziale 5.1.1.

W wyniku przeprowadzonych wywiadów (wykres 5.1.6.6) stwierdza się, że 44% (30 wywiadów) rozmówców rzadko utrzymuje kontakt z bliższą lub dalszą rodziną, 37% (25 wywiadów) deklaruje utrzymywanie częstych kontaktów, a 16% (11 wywiadów) to osoby, które w ogóle nie utrzymują żadnych rodzinnych kontaktów. Kontakty sporadyczne, bez głębszych relacji, zadeklarowały tylko 2 osoby (3%).

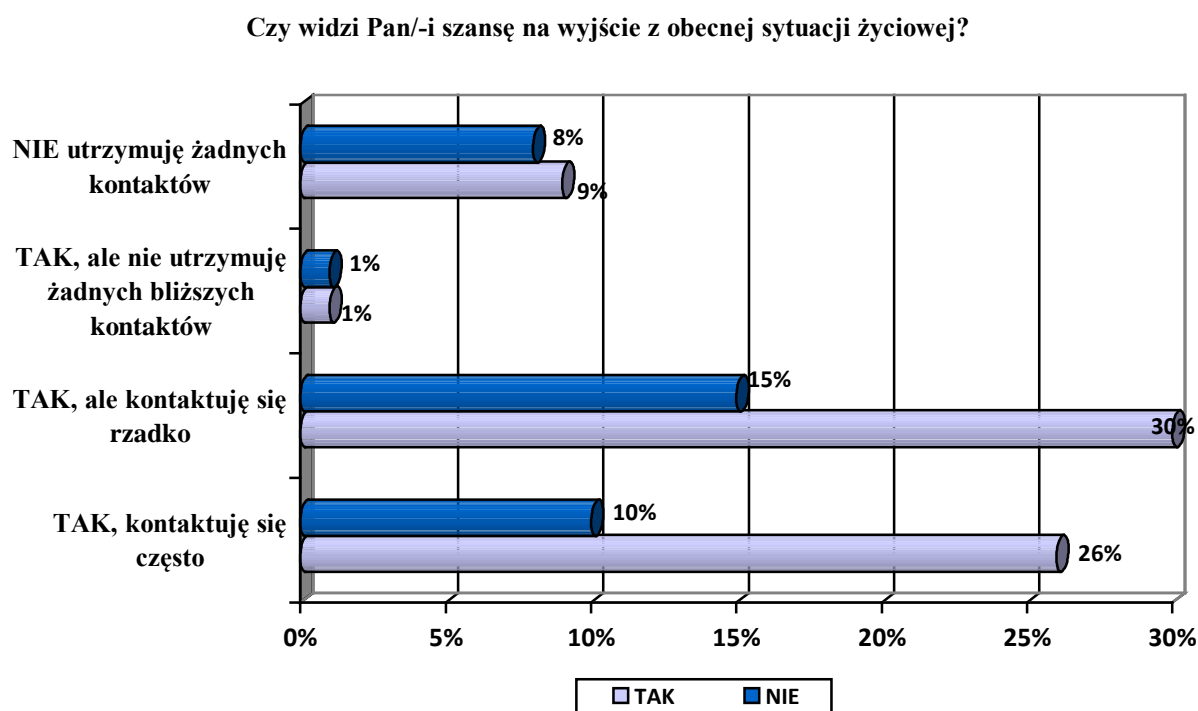
Wykres 5.1.6.6. Relacje osób bezdomnych i na granicy bezdomności z bliższą lub dalszą rodziną



Źródło: opracowanie własne, N=68.

Następstwem korzystnych relacji jest chęć poprawy jakości życia (tabela 5.1.6.3).. Wyjście z trudnej sytuacji życiowej pod względem odczuwalnej jakości życia jest celem każdego z respondentów, wbrew trudnościom i często tragicznej sytuacji (wykres 5.1.6.7). Największe szanse na poprawę jakości życia deklarują osoby, które kontaktują się z rodziną „rzadko” 30% (20 wywiadów) i „często” 26% (18 wywiadów). W najgorszej sytuacji są osoby, które nie utrzymują bliższych kontaktów z rodziną 1% (1 wywiad) oraz deklarujące brak kontaktów w ogóle 8% (5 wywiadów).

Wykres 5.1.6.7. Kontakty z bliższą lub dalszą rodziną a perspektywa wyjścia z bezdomności



Źródło: opracowanie własne, N=68.

Tabela 5.1.6.3. Kontakty z rodziną a perspektywa poprawy jakości życia

Kontakt z rodziną	Czy widzi Pan/-i szansę na wyjście z obecnej sytuacji życiowej?		Σ
	TAK	NIE	
TAK, kontaktuję się często	18	7	25
TAK, ale kontaktuję się rzadko	20	10	30
TAK, ale nie utrzymuję żadnych bliższych kontaktów	1	1	2
NIE utrzymuję żadnych kontaktów	6	5	11
Σ	45	23	68

Źródło: opracowanie własne, N=68.

Poczynione rozważania stanowią potwierdzenie słuszności założeń H0, iż występowanie wykluczenia finansowego rzutuje na zachowania społeczne, w tym kontakty z najbliższym otoczeniem.

Ponadto, analiza czynników ekonomicznych w obszarach: relacji struktury dochodów do stopnia ubankowienia, struktury dochodów w relacji do postrzegania nierówności

o charakterze finansowym, popytu na produkty kredytowe i skłonność do oszczędzania przedstawia, że powyższe zależności są istotne statystycznie pomimo słabych sił związków. W celu zbadania prawidłowości założeń H0, weryfikacji poddano hipotezy szczegółowe (pomocnicze): H1, H2, H3, których analiza statystyczna była próbą odpowiedzi na postawiony cel badawczy. Wskazuje się na istotność analizowanych zależności, co daje podstawy do uznania H1, H2 za prawdziwe, a w przypadku H3 ocena zależności nie daje jednoznacznych przesłanek do jej przyjęcia lub odrzucenia.

W wyniku przeprowadzonego postępowania badawczego wnioskuje się, że wykluczenie finansowe jest zjawiskiem o podłożu ekonomicznym, którego skutki rzutują na zachowania społeczne jednostki. Z prawdopodobieństwem 95% nie ma podstaw do odrzucenia H0.

Zdaniem autorki, zjawiska wykluczenia finansowego nie można wyeliminować w pełni z kilku powodów:

1. braku gwarancji pozostawania w sferze usług finansowych do końca życia (wykluczenie wtórne),
2. braku ewidencji jednostek wykluczonych materialnie (osoby bezdomne),
3. koncentracji sektora bankowego na wskaźnikach ekonomicznych (rozmieszczenie placówek bankowych),
4. braku społecznej potrzeby korzystania z usług bankowych (dobrowolność usług),
5. permanentność problemu prowadzić może do dziedziczenia wykluczenia finansowego.

5.2. Społeczno-demograficzne czynniki wykluczenia finansowego

5.2.1. Struktura wieku

Wykluczenie finansowe przedstawiane jest również w literaturze jako zagadnienie społeczne. Dążąc do zdiagnozowania profilu demograficzno-społecznego osoby

wykluczonej finansowo, wyłączonej finansowo (czasowo) i zagrożonej wykluczeniem finansowym na terenie aglomeracji poznańskiej przedstawiono syntezę wyników badania w kategorii struktury wieku. W tym celu ocenie poddano poniższe relacje:

1. wiek a decyzja o posiadaniu rachunku bankowego,
2. wiek a przyczyny nieposiadania rachunku bankowego,
3. wiek a wiedza na temat nazw banków i towarzystw ubezpieczeniowych,
4. wiek a struktura posiadanych produktów,
5. wiek a forma kontaktu z bankiem lub SKOK.

W grupie osób bezdomnych znalazły się osoby wykluczone finansowo i ubankowane (nieaktywne). Rozważania na temat struktury wieku zostały poczynione na gruncie relacji:

1. wiek a wykluczenie finansowe/ubankowienie,
2. wiek a przyczyny nieposiadania rachunku bankowego,
3. wiek a subiektywizm oceny życia w najbliższej perspektywie.

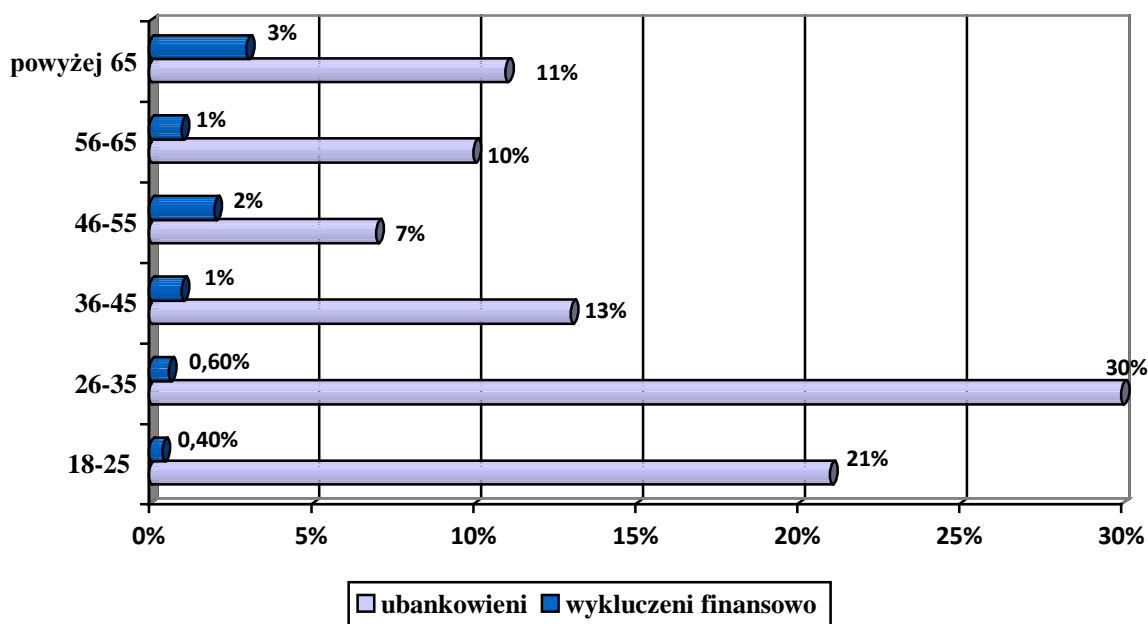
Analiza danych obejmowała odpowiedzi osób powyżej 18 roku życia, bez określania górnej granicy wieku. Nie zdecydowano się na zaniżenie wieku respondenta ze względu na niską aktywność finansową pokolenia do 18 roku życia. Największą grupę respondentów, bo 30,6% stanowiły osoby w wieku 26-35 lat, osoby w grupie wiekowej 18-25 lat to 21,4% badanych, w wieku 36-45 lat oraz powyżej 65 roku życia odpowiednio po 14% z całości próby, respondenci w wieku 56-65 lat to 11% całości próby, a 9% stanowiły osoby w wieku 46-55 lat.

Zagadnienie wykluczenia finansowego w literaturze skupione jest w opisie na osobach powyżej 50 roku życia. Niewątpliwie wskazana grupa jest zagrożona wykluczeniem finansowym. Analizując strukturę wieku (wykres 5.2.1.1) w kontekście decyzji mieszkańców aglomeracji poznańskiej o założeniu rachunku bankowego stwierdza się, że im starsza grupa wiekowa, tym wyższy odsetek wykluczonych finansowo. W grupie respondentów nieposiadających rachunku bankowego (n=42), najwyższy udział stanowiły osoby w wieku 65+ (3%), 46-55 lat (2%), 36-45 lat (1%) oraz 56-65 lat (1%). Mieszkańcy deklarujący posiadanie rachunku bankowego (n=450), to najczęściej osoby w wieku 26-35 lat (30%), 18-25 lat (21%) oraz od 36-45 lat (13%).

U podstaw słuszności założeń o zagrożeniu osób z najstarszego pokolenia zjawiskiem wykluczenia finansowego, jest starzejąca się struktura demograficzna ludności na terenie aglomeracji poznańskiej. Wskaźnik starości demograficznej, liczony udziałem ludności w wieku 65 lat od 2010 r. zwiększa się (tabela 5.2.1.1). Wzrost udziału

osób starszych, bez intensyfikacji inicjatyw promujących korzystanie z rachunku bankowego i płatności bezgotówkowych, doprowadzić może do deprecjacji poziomu wykluczenia finansowego na terenie aglomeracji poznańskiej.

Wykres 5.2.1.1. Wiek a decyzja o posiadaniu/braku rachunku bankowego wśród ogółu mieszkańców



Źródło: opracowanie własne, N=492.

Tabela 5.2.1.1. Wiek a ekonomiczne grupy ludności na terenie aglomeracji poznańskiej w latach 2010-2013

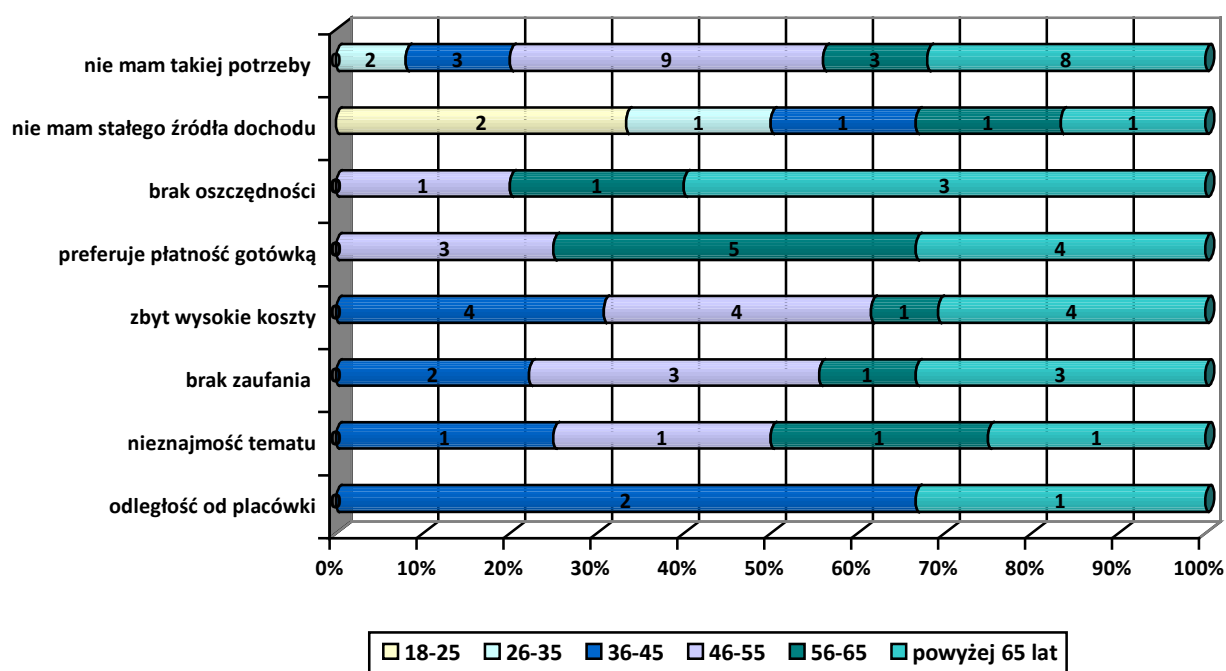
Ludność w wieku	2010	2012	2013
Przedprodukcyjnym	180116	182582	184604
Produkcyjnym	656254	650366	646564
Poprodukcyjnym	161770	176080	183026

Źródło: opracowanie własne na podstawie [Urząd Statystyczny w Poznaniu, 2014].

Ponadto, poddano analizie relacje wieku wykluczonych finansowo mieszkańców aglomeracji poznańskiej do przyczyn, jakie prowadzą do tego zjawiska. Grupą, dla której

prawie wszystkie wskazane przyczyny stanowiły barierę, by założyć rachunek, to osoby powyżej 45 roku życia. Dla grup wieku 18-25 i 26-35 głównym powodem jest brak potrzeby i brak stałego źródła dochodu (wykres 5.2.1.2). We wszystkich grupach wiekowych, poza 18-25 lat, wskazano brak potrzeby korzystania z rachunku bankowego.

Wykres 5.2.1.2. Wiek a przyczyny nieposiadania rachunku bankowego wśród ogółu mieszkańców



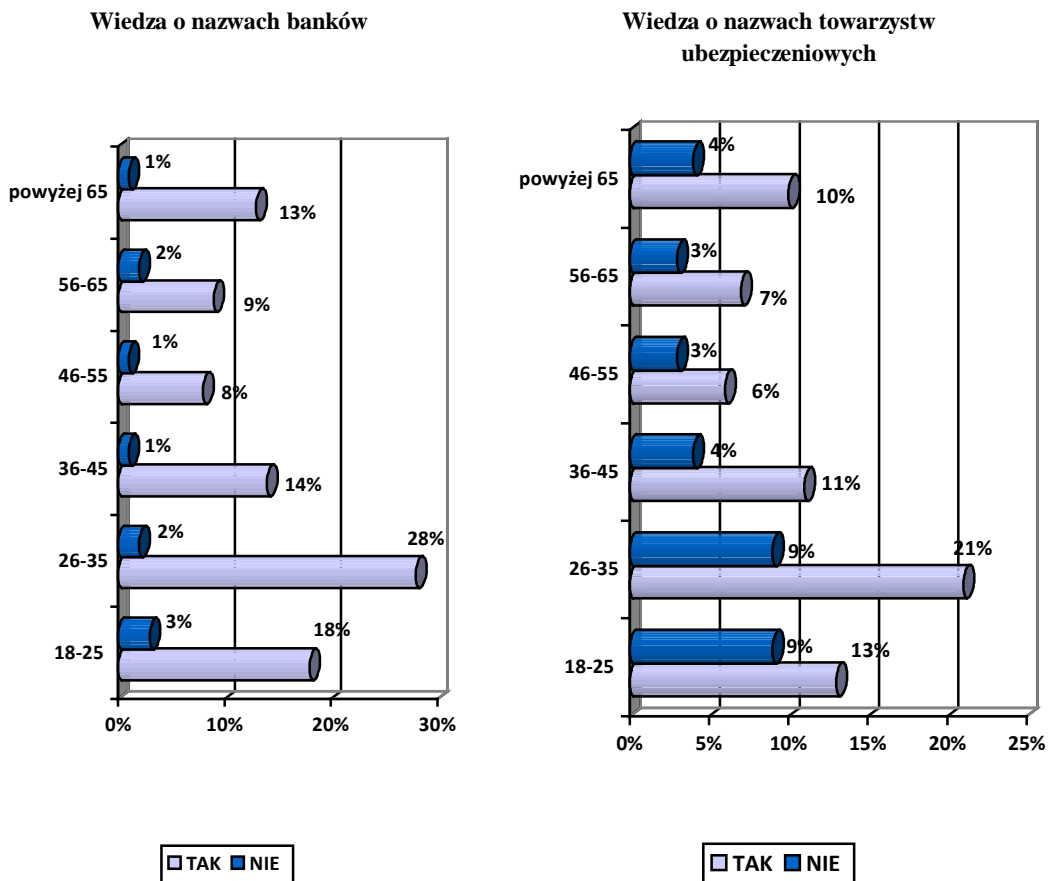
Źródło: opracowanie własne, n=42, pytanie wielokrotnego wyboru.

Najwyższy udział odpowiedzi związany z brakiem potrzeby, świadczyć może o braku przymusowości zjawiska wykluczenia finansowego. Na szczególną uwagę zasługują osoby powyżej 65 roku życia. Była to jedyna grupa, która wskazała wszystkie czynniki wpływające na wykluczenie finansowe. Stwierdza się, że grupa seniorów (emerytów) słusznie została zweryfikowana w H1 jako istotnie zagrożona wykluczeniem finansowym. Instytucje finansowe powinny skupić uwagę na wszystkich przyczynach wykluczenia finansowego, wskazanych przez grupę seniorów, by móc podjąć kroki ku eliminacji zjawiska w najstarszej grupie wiekowej.

Wyniki badania w zakresie wiedzy respondentów na temat nazewnictwa banków przedstawiają najwyższy jej poziom, bo 28% wśród mieszkańców w wieku 26-35 lat.

Największą lukę w posiadanej wiedzy przejawiają osoby w wieku 18-25 lat, co stanowi 3% badanych. Głównym powodem jest zbyt małe doświadczenie i brak zainteresowania tematem, na drugim miejscu znaleźli się dojrzały mieszkańcy aglomeracji poznańskiej w wieku 56-65 lat, którzy stanowili 2%. W zakresie wiedzy na temat nazw towarzystw ubezpieczeniowych grupa w wieku 26-35 lat podzieliła się w odpowiedziach na „tak” i „nie”. Ich odpowiedzi stanowiły skrajnie różne wskazania, relacja 21% na „tak”, do 9% odpowiedzi na „nie”. Taki rozkład odpowiedzi warunkuje konieczność wskazania drugiej grupy z pośród całości respondentów, która posiada niewystarczające zasoby wiedzy. Są to osoby w wieku 18-25 lat, co stanowiło 9% ogółu (wykres 5.2.1.3).

Wykres 5.2.1.3. Wiek a wiedza ogółu mieszkańców na temat nazw banków i towarzystw ubezpieczeniowych



Źródło: opracowanie własne, N=492 (tak, znam; nie, nie znam).

Najwyższy poziom wiedzy zdiagnozowano wśród osób w wieku 26-35 lat, w obu badanych obszarach. Wynik jest wypadkową posiadanego wykształcenia, chęci poznawczych oraz aktywności ekonomicznej. Analiza zebranego materiału z badania

wskazuje, że sam poziom wykształcenia nie jest wyznacznikiem posiadania wiedzy w każdym obszarze, o czym świadczy najwyższy odsetek niewystarczającej wiedzy w dwóch najmłodszych grupach wiekowych.

Tabela 5.2.1.2. Wiek a struktura posiadanych produktów

Produkty/usługi	Struktura wieku					
	18-25	26-35	36-45	46-55	56-65	powyżej 65 lat
Wpłata/wypłata gotówki w oddziale	51	59	25	16	23	32
Dyspozycja przelewu	46	69	20	18	10	19
Zlecenie stałe	22	49	16	17	12	13
Polecenie zapłaty	28	31	9	6	8	11
Wypłata w bankomacie	93	120	56	26	29	27
Bankowość internetowa/mobilna	81	119	48	22	22	10
Lokaty terminowe	8	25	23	8	17	24
Konto oszczędnościowe	28	52	22	10	10	26
Lokaty strukturyzowane	1	4	2	2	2	5
Debet w koncie (limit w koncie)	8	26	20	12	14	8
Kredyt gotówkowy/kredyt konsumpcyjny	8	33	13	6	5	2
Kredyt hipoteczny	2	26	11	7	4	0
Kredyt samochodowy	0	4	0	1	0	0
Fundusze inwestycyjne	3	14	8	4	5	6
Fundusze emerytalne	2	7	4	3	5	3
Rachunek maklerski	1	4	5	2	3	2

Źródło: opracowanie własne, n=450, pytanie wielokrotnego wyboru.

Wśród respondentów powyżej 65 roku życia najczęściej deklarowano realizację wpłat i wypłat gotówki w oddziale, wypłaty z bankomatów oraz lokowanie środków na koncie oszczędnościowym (tabela 5.2.1.2). Rozkład odpowiedzi dla pozostałych grup wiekowych kształtuje się w obrębie czterech opcji: wypłaty środków z bankomatu, wykorzystania bankowości internetowej/mobilnej, dyspozycji przelewu oraz wizyt w oddziale banku w celu wpłaty i wypłaty gotówki. W odniesieniu do posiadanych produktów i usług należy podzielić mieszkańców aglomeracji poznańskiej na dwie subgrupy:

1. „ostrożni – nowocześni”
 - a. (wpłata/wypłata gotówki w oddziale, wypłata w bankomacie, bankowość internetowa/mobilna) grupy wiekowe: 18-25, 36-45, 56-65 lat,
 - b. (dyspozycja przelewu, wypłata w bankomacie, bankowość internetowa/mobilna) grupy wiekowe: 26-35, 46-55 lat,
2. „tradycyjni – oszczędzający”
 - a. (wpłata/wypłata gotówki w oddziale, wypłata w bankomacie, konto oszczędnościowe) grupa powyżej 65 roku życia.

Jedyną usługą, którą można uznać za wspólny mianownik dla całości badanej próby jest usługa wypłaty środków w bankomacie. Brak obaw przed korzystaniem z karty debetowej i chęć większego komfortu szybkiej wypłaty powinna nieść nasiloną koncentrację instytucji finansowych w tym właśnie obszarze. Wzrost bezpiecznych form płatności poprzez karty prepaid będące już w obiegu, prawdopodobnie może wpłynąć na wzrost aktywności finansowej mieszkańców aglomeracji poznańskiej. Dla minimalizacji wykluczenia finansowego nie należy odrzucać dalszych prób intensyfikacji działań w obszarze wykluczenia finansowego.

Forma kontaktu z instytucją finansową, w której respondenci posiadają rachunek bankowy, w największym stopniu skupia się wokół dwóch skrajnych odpowiedzi: tradycyjnej wizyty w oddziale i wykorzystanie nowoczesnych technologii. Ze względu na formę kontaktu z podmiotem prowadzącym rachunek bankowy, mieszkańców aglomeracji poznańskiej zasadniczo można podzielić na dwie subgrupy (tabela 5.2.1.3):

1. „tradycyjni” – wizyta w oddziale banku – grupy wiekowe: 56-65 lat oraz powyżej 65 roku życia,
2. „nowocześni” – bankowość internetowa – grupy wiekowe: 18-25, 26-35, 36-45, 46-55 lat.

Tabela 5.2.1.3. Wiek a forma kontaktu z bankiem lub SKOK

Forma kontaktu	Struktura wieku					
	18-25	26-35	36-45	46-55	56-65	powyżej 65 lat
Oddział banku	35	50	27	18	32	43
Bankowość internetowa	91	129	56	23	23	14
Bankowość mobilna	22	45	9	2	4	3
Kontakt telefoniczny z konsultantem	7	16	6	5	3	3

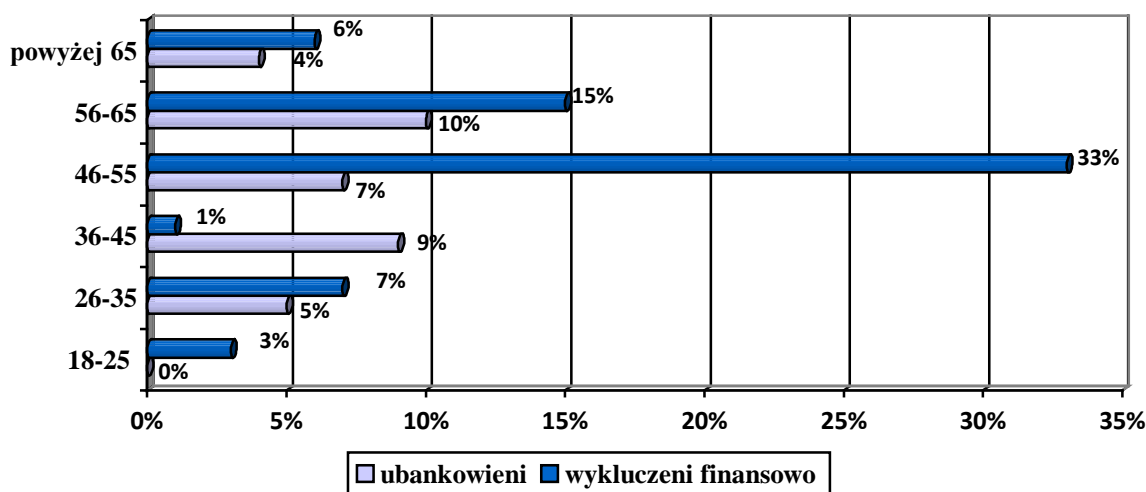
Źródło: opracowanie własne, n=450, pytanie wielokrotnego wyboru.

Rozgraniczając kontakt w formie internetowej i kanały bankowości mobilnej wskazuje się dość niski udział odpowiedzi respondentów korzystających z bankowości mobilnej. Analiza wskazań bankowości internetowej i mobilnej (tabela 5.2.1.2 do tabeli 5.2.1.3) przedstawia rozbieżności w łącznej ich liczbie. Wynika ona z braku ujęcia kanałów bankowości mobilnej przez respondentów w usłudze „bankowość internetowa/mobilna”. Zestawienie form kontaktu dało respondentom możliwość przemyśleń i wnikliwej oceny swoich najczęstszych zachowań. Najmniej popularny wśród wszystkich grup wiekowych jest kontakt telefoniczny z konsultantem.

Analiza struktury wieku, podczas pogłębionych wywiadów z bezdomnymi i na granicy bezdomności, przedstawia najwyższy udział osób w wieku 46-55 i 56-65 lat (wykres 5.2.1.4). Rozmówcy w wieku 46-55 stanowią 40% ogółu, z czego 33% (22 wywiady) to osoby wykluczone finansowo. W 5 wywiadach, tj. 7% ogółu, respondenci posiadali podstawowy rachunek bankowy, nieaktywny („rachunek martwy”). Kolejną grupę z najwyższym odsetkiem odpowiedzi stanowiły osoby w wieku 56-65, tj. 25%. Odnotowano 10 wywiadów, tj. 15% wykluczonych finansowo. W 7 wywiadach, tj. 10% ogółu, respondenci posiadali rachunek bankowy. Są to osoby dojrzałe, których sytuacja rodzinna, zawodowa, zdrowotna, losowa zmusiła do życia w trudnych warunkach. Rozmówcy w wieku produkcyjnym i poprodukcyjnym w zdecydowanej większości stanowią grupę osób wykluczonych finansowo. Niepokojący jest fakt udziału 7% (5 wywiadów) młodych osób w wieku 26-35 w grupie wykluczonych finansowo oraz 3% (2 wywiady) w wieku 18-25. Napotykanie barier w życiu zawodowym i osobistym, na tak

wczesnym etapie życia, powoduje brak samodzielności w dojrzałym życiu. Bez pomocy instytucji społecznych prawdopodobnie nie znajdą się w grupie ubankowionych w pełni.

Wykres 5.2.1.4. Wiek a wykluczenie finansowe/ubankowienie wśród osób bezdomnych i na granicy bezdomności



Źródło: opracowanie własne, N=68.

Analiza przyczyn wykluczenia finansowego (tabela 5.2.1.4) prowadzi do wniosku, że rozmówcy w wieku 46-55 lat utożsamiają wykluczenie finansowe z brakiem stałego źródła dochodu, brakiem wiedzy i brakiem potrzeb.

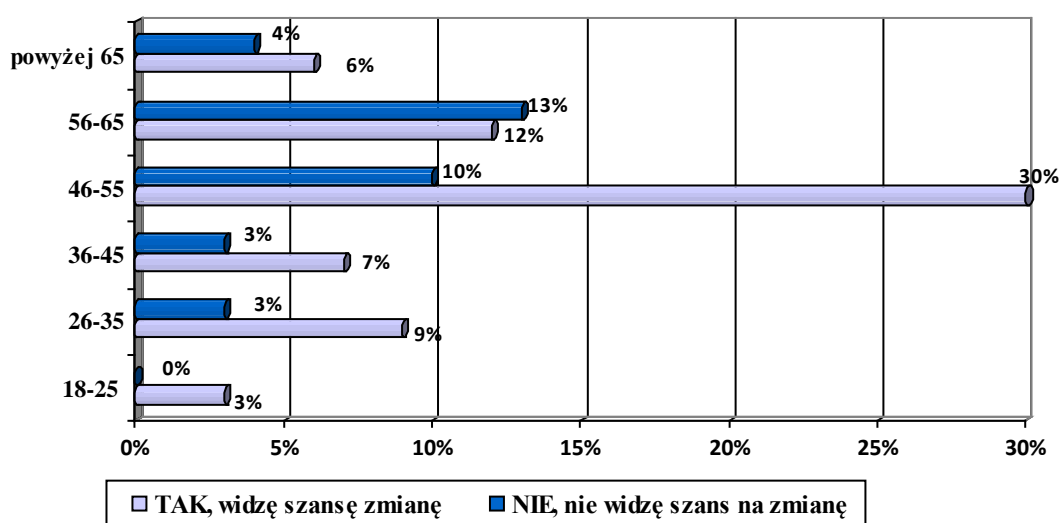
Tabela 5.2.1.4. Wiek a przyczyny nieposiadania rachunku bankowego wśród osób bezdomnych i na granicy bezdomności

Przyczyna	Struktura wieku					
	18-25	26-35	36-45	46-55	56-65	powyżej 65 lat
Nie mam takiej potrzeby	1	1	1	4	2	0
Nie mam stałego źródła dochodu	0	3	0	13	8	4
Brak oszczędności	0	2	1	2	1	0
Preferuje płatność gotówką	0	0	1	1	1	0
Zbyt wysokie koszty	0	1	0	3	2	1
Brak zaufania	1	0	0	3	1	0
Nieznajomość tematu/niedoinformowanie	0	1	0	4	1	0
Odległość do placówki	0	1	0	0	0	0
Inne	0	0	0	1	1	0

Źródło: opracowanie własne, n=44, pytanie wielokrotnego wyboru.

Bezdomni w wieku 56-65 na pierwszym miejscu wskazują brak stałego źródła dochodu, w dalszej kolejności, brak potrzeby i zbyt wysokie koszty. Kryterium dochodowe zostało wskazane jako główne w grupie 26-35 lat i powyżej 65 roku życia. Przyczyny natury finansowej nie stanowiły barier tylko dla 2 grup w wieku 18-25 lat i 36-45 lat. Obiektywizm w ocenie przyczyn wykluczenia finansowego, nie prowadzi do pejoratywnego postrzegania przyszłości osób bezdomnych i na granicy bezdomności biorących udział w badaniu (wykres 5.2.1.5). Pomimo oceny sytuacji życiowej jako złej, tragicznej i bez wyjścia, w każdej z grup wiekowych wyróżnia się chęć poprawy jakości życia i realne możliwości tychże zmian. Rozbieżności wśród rozmówców w wieku 56-65 stanowią pojedyncze wypowiedzi, co nie może prowadzić do całkowicie rozbieżnych wniosków.

Wykres 5.2.1.5. Wiek a subiektywizm oceny życia przez osoby bezdomne i na granicy bezdomności w najbliższej perspektywie czasowej



Źródło: opracowanie własne, N=68.

W 20 wywiadach, tj. 30% ogółu, w grupie wiekowej 46-55 lat rozmówcy nie zaprzestają działań w celu poprawy obecnej sytuacji życiowej. W tej samej grupie respondentów takiej szansy nie widzi 7 osób, tj. 10%. Wśród osób w wieku 56-65 lat poprawa jakości życia wskazywana była przez 8 osób, tj. 12%. Brak szans na poprawę to ocena 9 respondentów, tj. 13%. W zdecydowanej przewadze pozytywnego spojrzenia w przyszłość są osoby w wieku 36-45, 26-35 i powyżej 65 roku życia. Podczas 2 wywiadów przeprowadzonych wśród najmłodszej grupy 18-25 lat wskazuje się na chęć

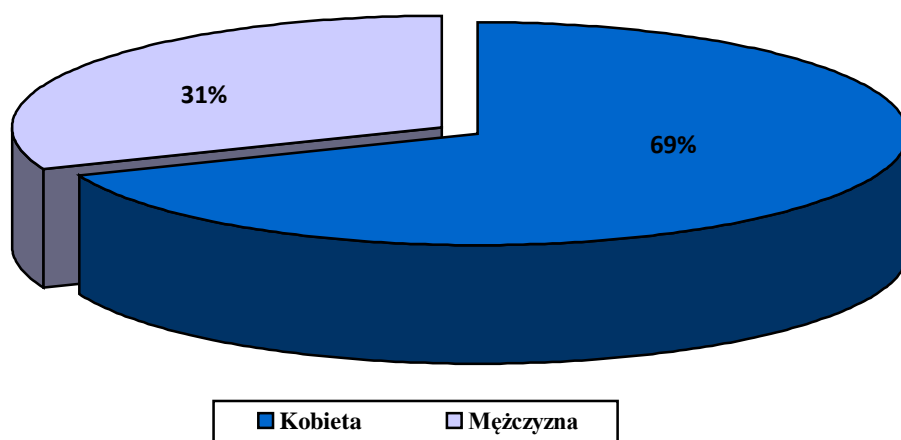
poprawy jakości życia. Ważne jest, że dla młodego pokolenia obecna trudna sytuacja życiowa nie determinuje ich przyszłych zachowań. Należy upatrywać w takim punkcie widzenia, dalszej poprawy sytuacji materialnej, a w konsekwencji aktywności finansowej.

5.2.2. Struktura płci

W kontekście przedstawionych rozważań na temat czynników ekonomicznych, w badaniu pierwotnym starano się określić, w jakim stopniu struktura płci wpływa na problem wykluczenia finansowego. Obok istotnie ważnego czynnika, jakim jest wiek, w postępowaniu badawczym przeanalizowano płeć mieszkańców aglomeracji poznańskiej w grupie deklarujących brak rachunku bankowego. W kontekście pozostałych respondentów biorących w badaniu, weryfikacji poddano zależność płci od stopnia ubankowienia. Wskazany w podrozdziale 2.2.2 (wykres 2.2.2.1) brak wyraźnych różnic w korzystaniu z rachunku bankowego pod względem płci nie daje powodów do uznania go za istotny.

Respondenci płci męskiej i żeńskiej z założenia autorki stanowić mieli rozkład odpowiedzi w relacji 50/50. Analizując wyniki badań stwierdzono, że większą część respondentów stanowiły kobiety 69% (339 wskazań), które wyrażały większą chęć udzielenia odpowiedzi. Mężczyźni stanowili 31% (153 wskazań) ogółu badanych mieszkańców aglomeracji poznańskiej (wykres 5.2.2.1).

Wykres 5.2.2.1. Struktura płci ogółu mieszkańców w aglomeracji poznańskiej – 2014 r.

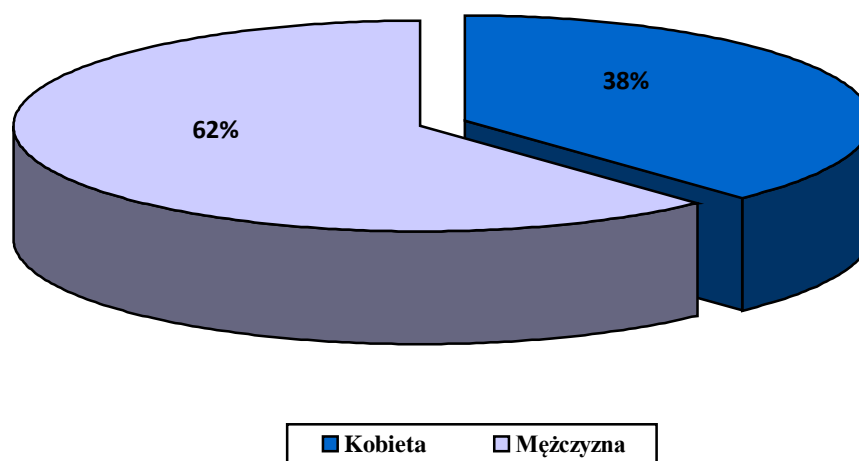


Źródło: opracowanie własne, N=492.

Sposób badanych respondentów wykluczonych finansowo (wykres 5.2.2.2) przeważająca była liczebność mężczyzn w stosunku do kobiet i wynosiła odpowiednio: mężczyźni 62% (26 wskazań) i 38% kobiet (16 wskazań). Różnica w ilości odpowiedzi nie może stanowić podstaw do wnioskowania na temat płci jako istotnej zmiennej mającej wpływ na wykluczenie finansowe na terenie aglomeracji poznańskiej. Nie daje to podstaw do uznania płci za czynnik warunkujący zjawisko wykluczenia finansowego.

Dalszą analizę badawczą wykluczenia finansowego w kategorii płci, zdaniem autorki, należałoby poszerzyć w zakresie sposobu zarządzania finansami, podejścia do finansów przez kobiety i mężczyzn na terenie aglomeracji poznańskiej.

Wykres 5.2.2.2. Płeć a wykluczenie finansowe wśród ogółu mieszkańców aglomeracji poznańskiej – 2014 r.



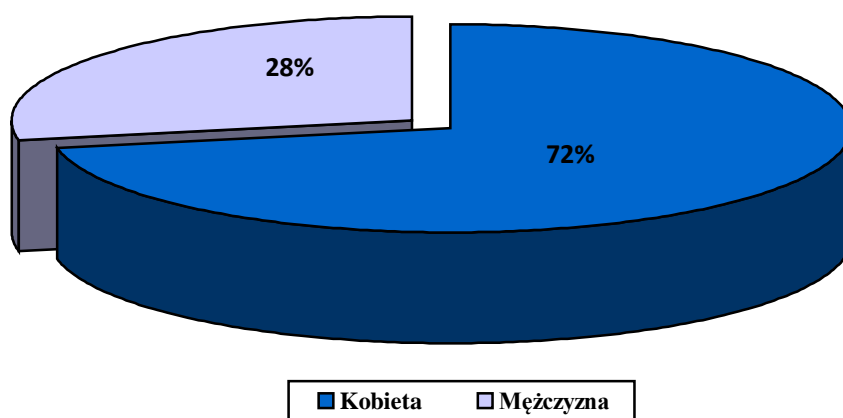
Źródło: opracowanie własne, n=42.

Struktura płci osób deklarujących korzystanie z rachunku bankowego (wykres 5.2.2.3) przedstawia w zdecydowanej większości przewagę kobiet 72% (323 wskazania) w stosunku do mężczyzn 28% (127 wskazania).

Na podstawie pogłębionych wywiadów z bezdomnymi i na granicy bezdomności stworzony został portret demograficzny wykluczonych finansowo mieszkańców aglomeracji poznańskiej. Wskazuje się odwrotną proporcję odpowiedzi w stosunku do ogółu mieszkańców aglomeracji poznańskiej. W ośrodku dla bezdomnych w Michałowie oraz w Stowarzyszeniu MONAR (Borówki 8), w których przeprowadzane były wywiady, w zdecydowanej przewadze zamieszkują mężczyźni, co miało swoje przełożenie

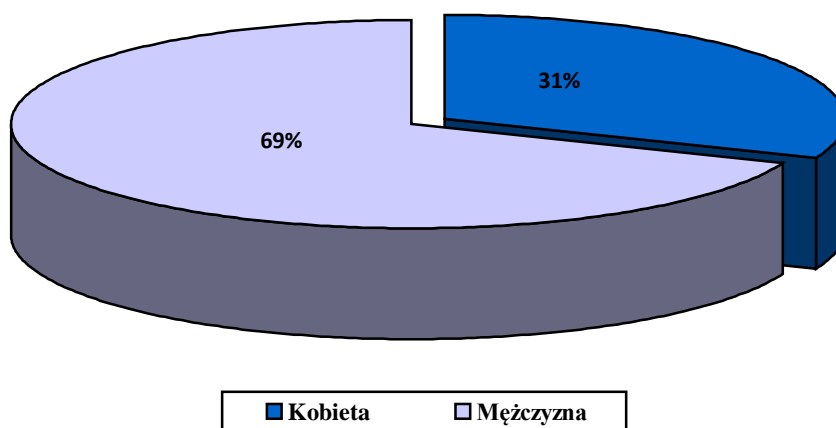
w rozkładzie odpowiedzi. W trzecim ośrodku MONAR (ul. Starołęcka 36/38) schronienie znajdują kobiety i dzieci. Wobec pozyskanych danych, większy udział odpowiedzi w całej badanej próbie stanowili mężczyźni, 69% (47 wywiadów), a kobiety 31% (21 wywiadów).

Wykres 5.2.2.3. Płeć a ubankowienie wśród ogółu mieszkańców aglomeracji poznańskiej – 2014 r.



Źródło: opracowanie własne, n=450.

Wykres 5.2.2.4. Struktura płci osób bezdomnych i na granicy bezdomności – 2014 r.

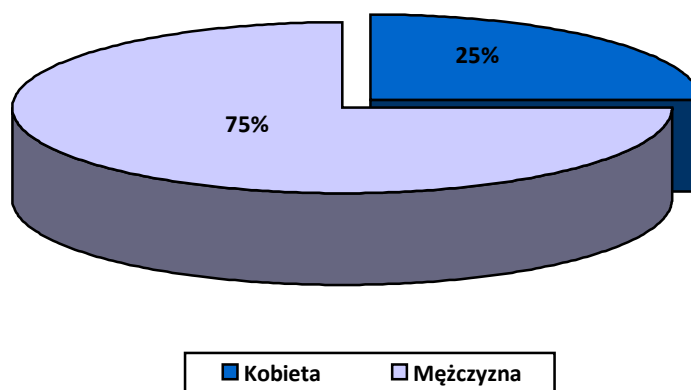


Źródło: opracowanie własne, N=68.

Wykluczeni finansowo (wykres 5.2.2.5) to w przewadze mężczyźni 75% (33 wywiady) w stosunku do 25% kobiet (11 wywiadów). W ocenie autorki, trudna sytuacja o podłożu materialnym, co wskazano za główny powód wykluczenia finansowego

w grupie bezdomnych i na granicy bezdomności poddanych badaniu, dotyka częściej mężczyzn niż kobiety, aczkolwiek kryterium płci nie powinno stanowić wyznacznika wykluczenia finansowego i nie powinno determinować pomocy materialnej i społecznej.

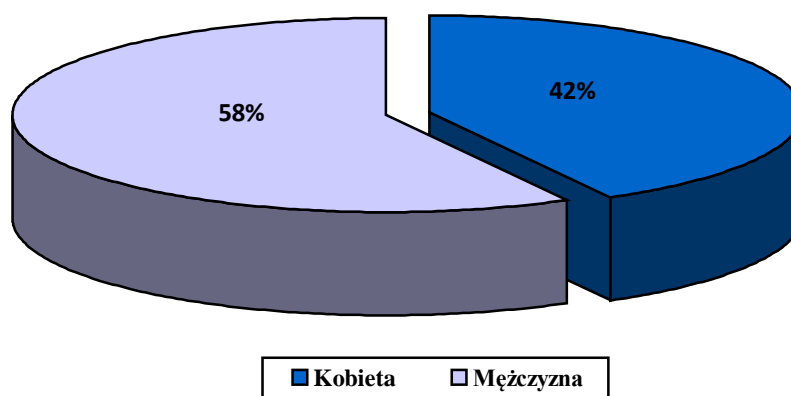
Wykres 5.2.2.5. Płeć a wykluczenie finansowe wśród osób bezdomnych i na granicy bezdomności – 2014 r.



Źródło: opracowanie własne, n=44.

Analiza struktury płci osób ubankowionych przedstawia przewagę mężczyzn 58% (14 osób) w stosunku do 42% kobiet (10 osób) (wykres 5.2.2.6). Nasuwa się w interpretacji otrzymanych wyników wniosek, że rozkład odpowiedzi nie powinien determinować występowania zjawiska wykluczenia finansowego w zależności od płci, szczególnie wśród tak specyficznej grupy.

Wykres 5.2.2.6. Płeć a ubankowienie wśród osób bezdomnych i na granicy bezdomności – 2014 r.



Źródło: opracowanie własne, n=24.

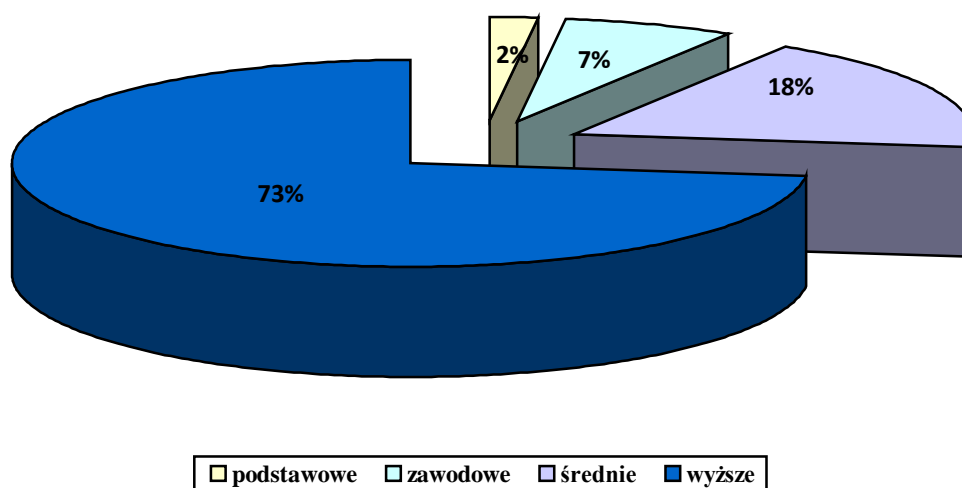
5.2.3. Poziom wykształcenia

Rozważania na temat wpływu zdobytego wykształcenia na znajomość nazewnictwa banków i towarzystw ubezpieczeniowych przedstawiły brak istotnych zależności na terenie aglomeracji poznańskiej. W postępowaniu badawczym dąży się do stworzenia portretu wykluczonych finansowo i ubankowionych w zależności od posiadanego wykształcenia.

W świetle otrzymanych danych największy odsetek respondentów stanowią osoby z wykształceniem wyższym 73%. Kolejną grupę stanowią mieszkańcy z wykształceniem średnim 18%, wykształceniem zawodowym 7% i 2% to osoby z wykształceniem podstawowym (wykres 5.2.3.1).

Wykluczenie finansowe na poziomie 9% w stosunku do 91% ubankowionego społeczeństwa aglomeracji poznańskiej wymaga weryfikacji zależności pod kątem posiadanego wykształcenia.

Wykres 5.2.3.1. Poziom wykształcenia wśród ogółu mieszkańców aglomeracji poznańskiej –2014 r.

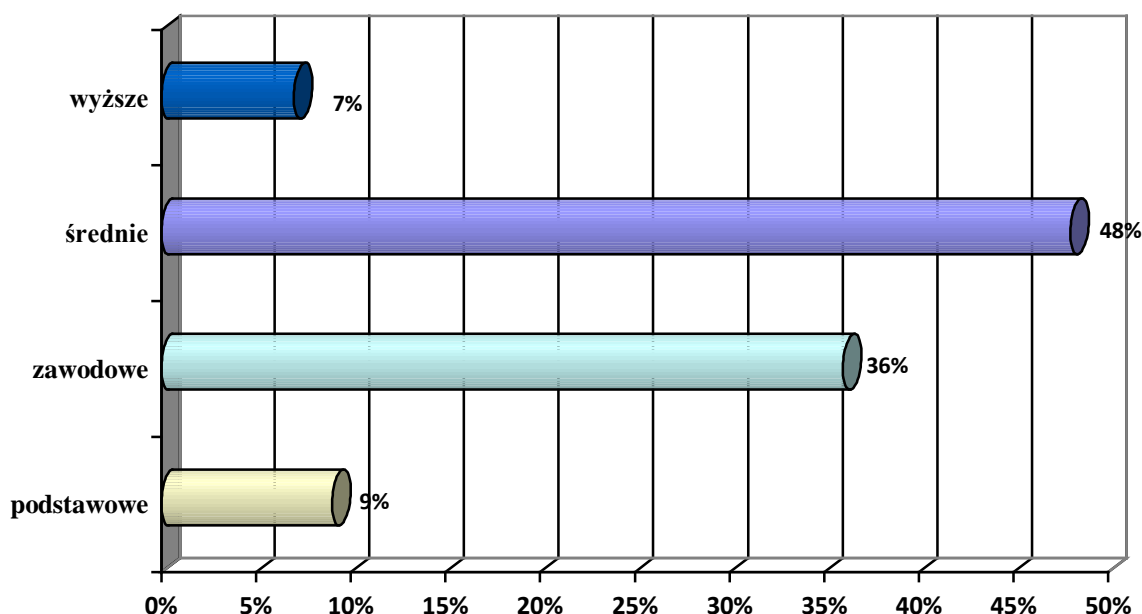


Źródło: opracowanie własne, N=492.

Grupa respondentów deklarująca brak rachunku bankowego to w największym stopniu osoby z wykształceniem średnim 48% (20 wskazań) i zawodowym 36% (15 wskazań). Najniższy, podstawowy poziom kształcenia 9% (4 wskazania) i najwyższy

7% (3 wskazania) to wartości brzegowe. W kontekście braku zależności poziomu wykształcenia od posiadania wiedzy z nazewnictwa banków i towarzystw ubezpieczeniowych, nie można ocenić, czy czynnik wykształcenia i posiadanej wiedzy ogólnoeconomicznej jest całkowicie nieistotny. Grupa respondentów z wykształceniem średnim i zawodowym może być zagrożona wykluczeniem finansowym, na co należy zwrócić uwagę w przypadku pogarszającego się wskaźnika ubankowienia (wykres 5.2.3.2).

Wykres 5.2.3.2. Wykształcenie a wykluczenie finansowe wśród ogółu mieszkańców aglomeracji poznańskiej – 2014 r.

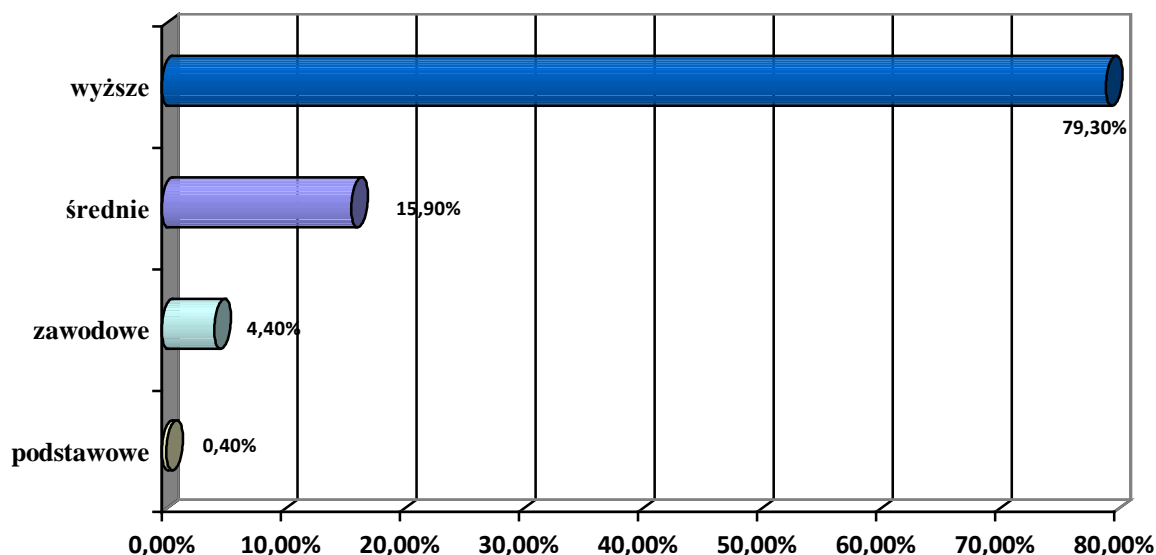


Źródło: opracowanie własne, n=42.

Wskazuje się na podstawie zebranych danych, że poziom ubankowienia i aktywności finansowej mieszkańców może zależeć od posiadanego wykształcenia (wykres 5.2.3.3). Wśród wszystkich respondentów, najwyższy udział w odpowiedziach mieli mieszkańcy posiadający wyższe wykształcenie 79,3% (357 wskazań), respondenci z wykształceniem średnim 15,9% (71 wskazań), z wykształceniem zawodowym stanowili 4,4% badanych (20 wskazań), a podstawowe wykształcenie zadeklarowało 0,4% (2 wskazania). Rozkład odpowiedzi w badaniu świadczy o tym, iż poziom wykluczenia

finansowego i ubankowienia zależy od wykształcenia. Stwierdzenie częściowej słuszności H3 jest zasadne.

Wykres 5.2.3.3. Wykształcenie a ubankowienie wśród ogółu mieszkańców aglomeracji poznańskiej – 2014 r.

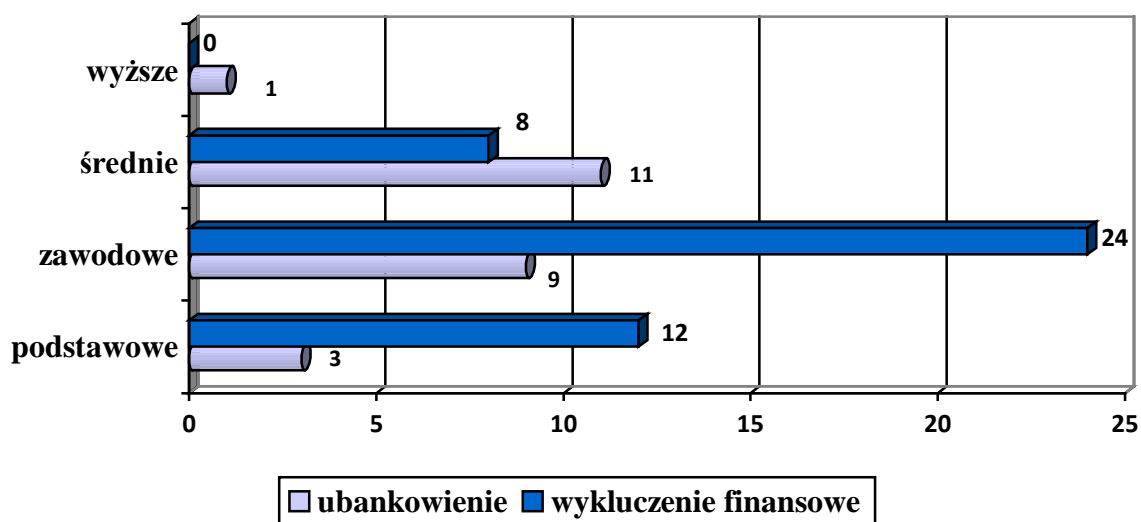


Źródło: opracowanie własne, n=450.

W kwestii bezdomności, pogłębione wywiady przedstawiają pełniejszy pogląd na zależność poziomu wykształcenia do analizowanej problematyki. Z przeprowadzonych wywiadów wynika, że większość respondentów posiada wykształcenie zawodowe (33 wywiady). Podczas 19 wywiadów rozmówcy zadeklarowali wykształcenie średnie, w 15 wywiadach respondenci zakończyli tok kształcenia na poziomie podstawowym. Spośród całości próby jedna osoba posiadała wykształcenie wyższe, która zadeklarowała aktywność finansową i posiada rachunek bankowy. W tej grupie ubankowionych znaleźli się bezdomni i na granicy bezdomności z wykształceniem średnim (11 wywiadów), zawodowym (9 wywiadów), podstawowym (3 wywiady). Zdecydowana większość badanych to wykluczeni finansowo z wykształceniem średnim (24 wywiady). Wykształcenie podstawowe odnotowano w 12 wywiadach, a średnie w 8 przypadkach. W kontekście wykluczenia finansowego wśród osób bezdomnych żaden rozmówca nie posiadał wykształcenia wyższego (wykres 5.2.3.4). Analiza indywidualnych rozmów prowadzi do wniosku, iż na poziom wykluczenia finansowego wśród bezdomnych na terenie aglomeracji poznańskiej istotnie wpływa posiadane wykształcenie. Dążąc do

minimalizacji skali problemu, intensyfikacja działań w zakresie kursów podnoszących kwalifikacje powinna obejmować aktywizację wykluczonych w ramach indywidualnych programów organizacji pozarządowych (wychodzenie z bezdomności) na terenie wszystkich gmin aglomeracji poznańskiej. Z trzech najważniejszych działań (profilaktyka, osłona, aktywizacja) Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej w ramach pomocy bezdomnym w asymilacji społecznej, aktywizacja jest próbą wyjścia z bezdomności, czego skutkiem może być wyjście ze sfery wykluczonych finansowo.

Wykres 5.2.3.4. Wykształcenie wśród osób bezdomnych i na granicy bezdomności – 2014 r.



Źródło: opracowanie własne, N=68

5.2.4. Miejsce zamieszkania

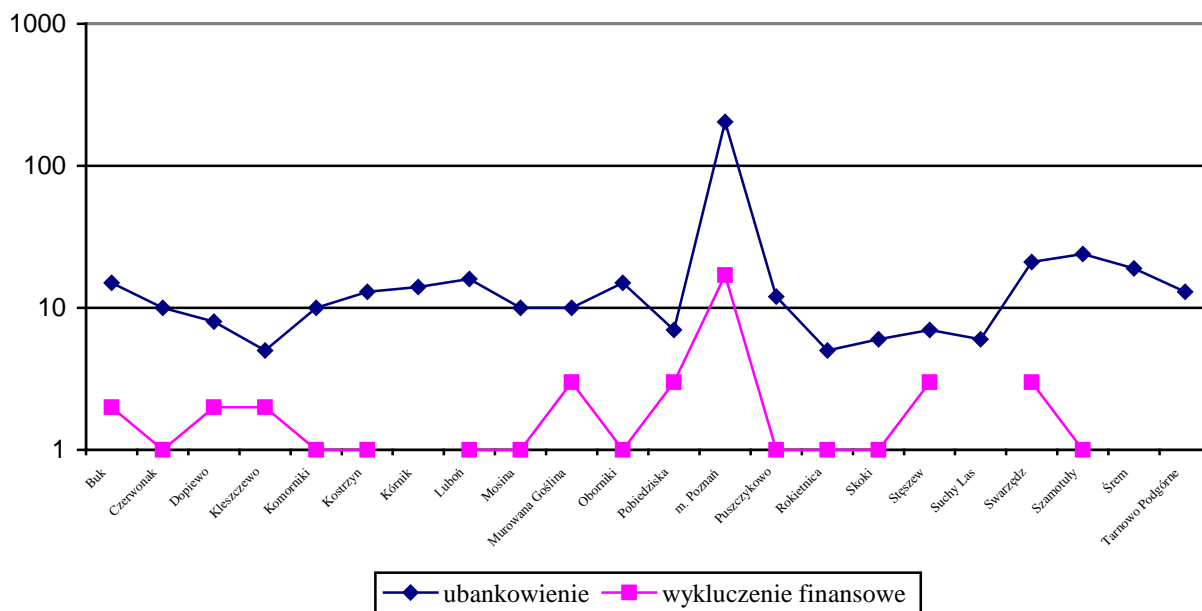
Przestrzenny rozkład wykluczenia finansowego został przeanalizowany na płaszczyznach:

1. przekrój dzielnic miasta Poznania,
2. przekrój gmin aglomeracji poznańskiej,
3. przekrój miasto-wieś.

Trzy wyżej wymienione kryteria zostały szczegółowo przeanalizowane w podrozdziałach: 4.3, 4.4 i 4.5. Analiza rozkładu odpowiedzi (wykres 5.2.4.1) przedstawia dominację miasta Poznania w grupie osób wykluczonych finansowo

(17 wskazań). Miasto Poznań dominuje równocześnie w grupie ubankowionych respondentów (204 wskazania), Szamotuły (24 wskazania) i Swarzędz (21 wskazań).

Wykres 5.2.4.1. Miejsce zamieszkania a wykluczenie finansowe/ubankowienie wśród ogółu mieszkańców – 2014 r.



Źródło: opracowanie własne, N=492.

Wpływ stałego miejsca zameldowania na stopień wykluczenia finansowego zweryfikowano podczas wywiadów z osobami bezdomnymi i na granicy bezdomności (wykres 5.2.4.2 i 5.2.4.3). Analiza wyników przedstawia, że w całej badanej próbie N=68, brak stałego miejsca zameldowania zadeklarowało 55 rozmówców, w tym 37 z nich wykluczonych finansowo, a 18 ubankowionych. W 13 wywiadach zadeklarowano stały adres zameldowania – doprecyzowany jako miejsce noclegu lub jako źródło adresu. Należy podkreślić, iż rozkład odpowiedzi w analizowanej grupie – pod względem posiadania rachunku bankowego – był zbliżony: wykluczenie finansowe zdiagnozowano w 7 wywiadach, a ubankowienie w 6 przypadkach.

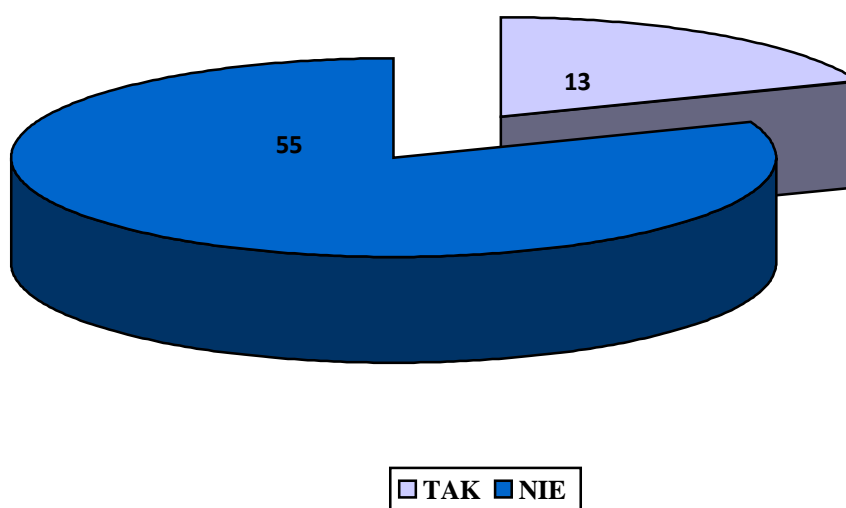
Poczynione zostaną rozważania na temat miejsca zamieszkania osób bezdomnych (deklaracje zamieszkania), ze szczególnym uwzględnieniem gminy zamieszkania, braku stałego miejsca zameldowania, co dało przyczynek do analizy miejsca spędzania czasu w ciągu dnia i nocy.

Opierając się na dostępnych materiałach źródłowych należy wskazać na lepszą ewaluację wydatków państwa i gmin w zakresie pomocy społecznej i zwiększania

wydatków na mieszkalnictwo komunalne. Założenie samorozwiązania problemów mieszkaniowych osób bezdomnych na terenie aglomeracji poznańskiej są mylne. Brak jednoznacznych standardów udzielania schronienia bezdomnym, powoduje ich elastyczność i brak precyzji w udzielaniu pomocy. Perspektywa usztywnienia ram pomocy, w krótkim okresie, doprowadziłaby do pogorszenia sytuacji bezdomnych, jaką opisuje się na czasookres badania. W kontekście gwarancji życia na poziomie minimum egzystencjalnego, niezbędne jest doprecyzowanie ram pomocy mieszkaniowej ze strony państwa oraz włączenie się sektora prywatnego [Przymeński 2011, s. 120-127].

Wykres 5.2.4.2. Stałe zameldowanie wśród osób bezdomnych i na granicy bezdomności – 2014 r.

Czy posiada Pan/-i stałe miejsce zameldowania?

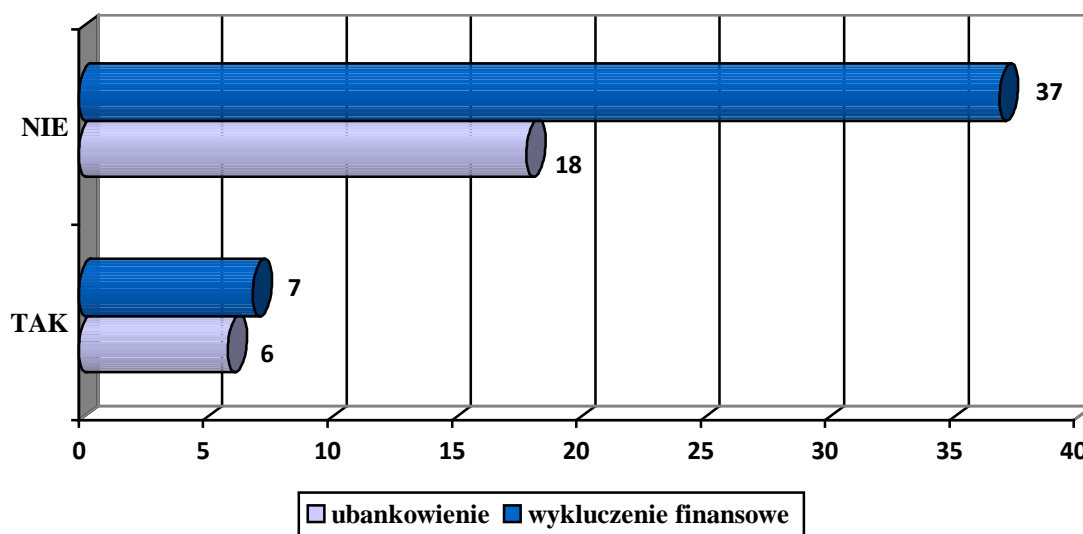


Źródło: opracowanie własne, N=68.

Na podstawie przeprowadzonych wywiadów wnioskuje się, że posiadanie stałego adresu zameldowania nie warunkuje lepszej jakości życia w zakresie dostępu do usług finansowych badanej grupy respondentów (wykres 5.2.4.3). Osoby przebywające w ośrodkach pomocy, swój rytm dnia podporządkowują harmonogramowi jednostki wspierającej. Najczęstszy typowy dzień składa się z kilku czynności: wykonywanie prac na rzecz ośrodka, wyjście poza ośrodek i powrót na posiłek i nocleg. Podczas przeprowadzania wywiadów respondenci dokonywali wskazań, jak wygląda ich typowy dzień. Monotematyczność odpowiedzi: „w ośrodku”, „ośrodek i na terapii”, „w ośrodku i na ulicy”, „na terenie ośrodka dla bezdomnych” wskazuje na rutynę wykonywanych

prac, nie pozwalając na zaangażowanie i zmianę podejścia do samodzielnego poszukiwania alternatywnych dróg wyjścia z obecnej sytuacji. Dla badanej grupy bezdomnych minimalizacja skali wykluczenia finansowego możliwa jest przy ograniczeniu biernego podejścia do życia.

Wykres 5.2.4.3. Stałe zameldowanie a wykluczenie finansowe/ubankowienie wśród osób bezdomnych i na granicy bezdomności – 2014 r.



Źródło: opracowanie własne, N=68.

Osoby, które starają się żyć z „dnia na dzień”, bez planu na najbliższy dzień, tydzień, miesiąc, nie odczuwają motywacji do zmiany trudnej sytuacji materialnej: „czas spędzam na ulicy”, „czas spędzam różnie”, „przygodny nocleg”, „na świeżym powietrzu, park i ośrodek w nocy”, „świeże powietrze, noclegownia, czasem znajomi”. Brak chęci zmiany, dla analizowanej społeczności, stanowi największą barierę aktywności finansowej.

Największe szanse na całkowity powrót na rynek usług bankowych, upatrywać należy w nielicznej grupie podejmującej pracę zawodową (na stałe, dorywczą, sezonową): „pracuję dorywczo u znajomych, czas wolny spędzam u znajomych”, „praca dorywcza”, „praca w dzień, ośrodek w nocy”, „w sezonie zbieram owoce”, „w nocy w ośrodku, w dzień szukam pracy”, „dom i okolice”, „w pracy i w domu”. Kryterium dochodowe, jak wskazano w przyczynach wykluczenia finansowego wśród bezdomnych, jest głównym czynnikiem, którego eliminacja może warunkować poziom ubankowienia.

Zakończenie

Zagadnieniem badawczym w niniejszej rozprawie była problematyka wykluczenia finansowego na terenie aglomeracji poznańskiej oraz wyzwania jakie stawia się przed sektorem bankowym w celu minimalizacji wykluczenia finansowego. Dotkliwe skutki deficytu korzystania z usług bankowych mogą istotnie wpływać na sferę materialną i trudności w asymilacji społecznej. Podjęto próbę określenia występowania zjawiska wykluczenia finansowego na przykładzie aglomeracji poznańskiej jako regionalnego kształtowania się zjawiska. Kluczowym dla tego celu była ocena potencjału gospodarczego regionu, przedstawienie wewnętrznych problemów natury relacji społecznych, weryfikacja problemów powodujących dysproporcje w jakości życia na gruncie ekonomicznym i społecznym.

Głównym zamierzeniem badawczym rozprawy było określenie czynników warunkujących wykluczenie finansowe na terenie aglomeracji poznańskiej. Osiągnięcie głównego celu dysertacji wymagało podjęcia szeregu zadań badawczych, tj. identyfikację ekonomicznych i społeczno-demograficznych czynników warunkujących poziom wykluczenia finansowego, wyselekcjonowanych na podstawie analizy teoretycznych podstaw kształtowania się zjawiska wykluczenia finansowego, określenie obszarów występowania wykluczenia finansowego, ocenę stopnia ubankowienia mieszkańców aglomeracji poznańskiej. W pracy podjęto także działania zmierzające do porównania prowadzonych działań sektora bankowego na rzecz przeciwdziałania wykluczeniu finansowemu w Polsce w kontekście inicjatyw wybranych krajów Unii Europejskiej. Podstawą do analizy były dostępne źródła literatury oraz badania pierwotne przeprowadzone na terenie aglomeracji poznańskiej w okresie kwiecień-czerwiec 2014 r.

Realizacja badania ilościowego i jakościowego pozwoliła na przeanalizowanie i zweryfikowanie występowania zjawiska wykluczenia finansowego na terenie aglomeracji poznańskiej. W toku podjętych rozważań oraz przeprowadzonych badań i uzyskanych wyników stwierdzono, iż poziom wykluczenia finansowego na terenie aglomeracji poznańskiej w badanym czasookresie jest na niższym poziomie w porównaniu do wyników badań ogólnopolskich i wynosi 9%.

Analiza zastosowanych narzędzi pozwoliła na identyfikację determinant wpływających na zjawisko wykluczenia finansowego wśród mieszkańców aglomeracji poznańskiej. W tym celu dokonano analizy rozkładu odpowiedzi ogółu mieszkańców aglomeracji poznańskiej oraz odpowiedzi pochodzących z przeprowadzonych

pogłębionych, indywidualnych wywiadów z osobami bezdomnymi i na granicy bezdomności. Za najważniejsze czynniki wpływające na decyzję o pozostaniu poza sektorem bankowym należy uznać brak potrzeby, zbyt wysokie koszty, preferencje płatności gotówką, na co wskazuje ogół mieszkańców aglomeracji poznańskiej. Deklaracja takiego wyboru może być skutkiem przyzwyczajień, uwarunkowań kulturowych i psychologicznego podejścia do korzystania z usług finansowych. Na podstawie zgromadzonych danych należy zauważyć, że czynniki ekonomiczne uznaje się za ważne, nie mniej jednak nie są głównym powodem wykluczenia finansowego. Uznać należy, iż poprawa warunków życia i dobra kondycja regionu wpływa na sposób postrzegania indywidualnych przyczyn nieposiadania rachunku bankowego.

Głębsza analiza przyczyn warunkujących zjawisko wykluczenia finansowego została poczyniona na gruncie osób bezdomnych i w bardzo trudnej sytuacji życiowej. Wnioskuje się, że czynniki ekonomiczne w stopniu największym decydują o występowaniu zjawiska wykluczenia finansowego. Zdecydowana przewaga barier natury finansowej przyczynia się do diagnozy przymusowości zjawiska wśród badanej grupy o najniższym statusie społecznym. Z przedstawionych rozważań wynika, że bezradność wobec problemu wśród osób bezdomnych i na granicy bezdomności wynika z braku wsparcia i podjęcia prób zmiany stanu, jaki zastano na moment przeprowadzenia badania. Wnioskuje się również, że im dłuższe pozostawanie poza sferą usług finansowych, szczególnie bankowych, przede wszystkim z powodów czysto ekonomicznych, tym większe prawdopodobieństwo pogłębiania się wykluczenia finansowego.

Struktura i treść rozprawy zostały podporządkowane realizacji celu głównego niniejszej pracy. Dążąc do spełnienia celu głównego zweryfikowano postawioną hipotezę główną. Interdyscyplinarność zjawiska wykluczenia finansowego przyczyniła się do postawienia hipotez wspomagających weryfikację i słuszność hipotezy głównej.

Realizacja celu głównego służyła bezpośredniej weryfikacji hipotezy badawczej, którą jest stwierdzenie, że wykluczenie finansowe to zjawisko o podłożu ekonomicznym, a jego skutki rzutują na zachowania społeczne (całościowa eliminacja zjawiska jest prawdopodobnie niemożliwa). W tym celu w rozdziale piątym poddano analizie strukturę dochodów respondentów, zbadano relacje stopnia ubankowienia i wpływ osiągniętych dochodów na sposób postrzegania nierówności o charakterze finansowym. Zbadano implikacje popytu na produkty kredytowe i skłonność do oszczędzania. Weryfikacji poddano wpływ zjawiska wykluczenia finansowego na asymilację i życie społeczne.

Poddając ocenie osoby wykluczone finansowo podczas indywidualnych, pogłębionych wywiadów wskazuje się, że brak aktywności finansowej istotnie zależy od struktury wydatków. Podjęcie decyzji o rezygnacji z zaspokojenia potrzeb niesie konsekwencje natury egzystencjalnej. Istnienie zależności zmiennych, choć o słabej sile, nie daje podstaw do odrzucenia istotności kryterium dochodowego, jako źródło problemu. Weryfikując kryterium dochodowe dla ogółu mieszkańców, pomimo nie wskazania przyczyny natury ekonomicznej jako głównej, znajduje się ona w hierarchii potencjalnych czynników warunkujących. Poddając ocenie popyt na produkty kredytowe, jako podłoże ekonomiczne problemu stwierdza się, że poziom osiągniętych dochodów determinuje aktywność kredytową i zapotrzebowanie na produkty kredytowe. Brak dochodu niesie ze sobą bariery w dostępie do zewnętrznych źródeł finansowania. Wraz ze wzrostem dochodu zwiększa się skłonność do zaciągania zobowiązań, a poprawa statusu ekonomiczno-zawodowego zwiększa komfort psychiczny spłaty podjętych zobowiązań. Dążąc do oceny wpływu skłonności do oszczędzania na wykluczenie finansowe stwierdza się, że czynnik dochodowy istotnie wpływa na poziom ubankowienia i niweluje bariery wykluczenia finansowego. Analiza zmiennych wskazuje, iż postrzegana jakość życia, odczucia społeczne są istotne, a wyniki badań niezależnie od stopnia nasycenia usługami bankowymi są zbliżone dla badanych grup społecznych. Wobec poczynionych analiz nie ma podstaw do odrzucenia H_0 , uznając wykluczenie finansowe jako zjawisko o podłożu ekonomicznym, które skutki wpływają na zachowania społeczne.

W opinii autorki wykluczenia finansowego nie można wyeliminować w pełni, gdyż po pierwsze, nie ma gwarancji pojawienia się wykluczenia wtórnego wśród osób obecnie aktywnych finansowo. Nie można zagwarantować ubankowienia jednostki w dłuższej perspektywie czasowej. Po drugie, brak prowadzonych ewidencji osób bezdomnych nie daje możliwości oceny skali problemu w całym kraju. W szacunkach skali problemu nie należy pomijać osób w tak głębokiej deprywacji. Po trzecie, w nawiązaniu do tematu rozprawy, nie można uniknąć wzmożonej koncentracji sektora bankowego na realizacji strategii nastawionej na maksymalizację zysku, co stanowić powinno (stanowi) wyzwanie w kontekście podjętej problematyki. Po czwarte, brak społecznej potrzeby korzystania z usług bankowych, daje przywilej dobrowolności korzystania. Brak możliwości eliminacji problemu w pełni wynika z ryzyka permanentności zjawiska w gronie najbliższych, co w konsekwencji prowadzić może do dziedziczenia wykluczenia

finansowego, czy to przez dług finansowy, złe nawyki, brak wiedzy i świadomości podejmowanych decyzji, czy pozostawanie w „szarej strefie”.

Opierając się na analizie hipotez szczegółowych, dążono w pierwszej kolejności do oceny, czy grupami najbardziej zagrożonymi wykluczeniem finansowym są przede wszystkim osoby dotknięte marginalizacją w zakresie potrzeb materialnych (osoby bezrobotne, osoby bezdomne i emeryci). Za podstawę służyły studia literaturowe poczynione w rozdziale drugim, gdzie wskazano grupy najbardziej zagrożone i dotknięte problemem, ze szczególnym naciskiem na osoby powyżej 55 roku życia. W badaniach empirycznych dokonano weryfikacji wpływu zależności statusu ekonomicznego na posiadanie lub brak rachunku bankowego, hierarchię przyczyn wykluczenia finansowego od statusu ekonomicznego i relacje sytuacji zawodowej do posiadania rachunku bankowego lub jego braku. Opierając się na analizie statystycznej i analizie wywiadów wnioskuje się, że osoby bezrobotne, bezdomne i emeryci są grupami najbardziej zagrożonymi, co nie daje podstaw do odrzucenia H1.

Dążąc do sprawdzenia czy wykluczenie finansowe jest zjawiskiem głównie natury ekonomicznej, weryfikacji poddano hipotezę szczegółową H2, która wskazuje, że dominującym czynnikiem wpływającym na ograniczenie poziomu wykluczenia finansowego jest poprawa statusu ekonomiczno-zawodowego. Przeprowadzona analiza wskazuje, że poprawa statusu ekonomiczno-zawodowego w sposób dominujący warunkuje poziom wykluczenia finansowego. Wraz ze wzrostem poziomu wynagrodzeń, regularności wypłat i zatrudnienia na korzystnych warunkach poziom wykluczenia finansowego spada. W istocie, utrzymanie dobrej kondycji ekonomiczno-zawodowej warunkuje szerszy koszyk posiadanych usług i mniejszą awersję do ryzyka.

W kontekście wskazanej interdyscyplinarności zjawiska wskazać należy wpływ posiadanej wiedzy ogólnej, finansowej i poziom świadomości mieszkańców aglomeracji poznańskiej na wykluczenie finansowe. W tym celu postawiono hipotezę szczegółową H3, która wskazuje, iż wyższy poziom wiedzy z zakresu ogólnoeconomicznego i finansów (wzrost poziomu świadomości ekonomicznej jednostki) determinuje stopień ubankowienia (posiadanie rachunku bankowego). Badając słuszność założenia, autorka dokonała analizy w pięciu obszarach: oceny problemu nierówności wśród całości badanej próby, znajomości pojęcia wykluczenia finansowego, oceny stanu wiedzy (nazewnictwo instytucji), poziomu wykształcenia ogólnego i subiektywną ocenę respondenta w zakresie posiadanej wiedzy. W kontekście wskazanych nierówności w kwestionariuszu, potwierdza się ich zależność do wskazanych przyczyn wykluczenia finansowego wśród

osób bezdomnych poddanych badaniu. Analiza zebranego materiału badawczego potwierdza wysoki stan posiadanej wiedzy z zakresu finansów w zakresie terminologii wykluczenia finansowego. Falsyfikacja H3 dotyczy wiedzy na temat nazewnictwa banków i towarzystw ubezpieczeniowych. Wskazuje się brak podstaw do uznania korelacji między wyższym poziomem wiedzy w tym obszarze a wyższym stopniem ubankowienia. Brak znajomości nazwy banku nie determinuje decyzji o posiadaniu rachunku bankowego, wobec czego nie można poprzestać na analizie wiedzy z nazewnictwa, a uwzględnić należy wiedzę nabytą w toku kształcenia. Uznając zdobywanie wiedzy jako proces, należy zwrócić uwagę na treści kształcenia na wczesnych etapach edukacji. Zdobywanie wiedzy ogólnej, w kontekście podejmowania decyzji finansowych, wydaje się być rozwiązaniem optymalnym. Poddając analizie dane źródłowe w pięciu obszarach, wnioskuje się, że nie można jednoznacznie przyjąć lub odrzucić H3, uznając ogólną ocenę problemu nierówności – za czynnik istotny, znajomość terminologii wykluczenia finansowego – za czynnik istotny, ocenę stanu wiedzy (nazewnictwo instytucji) – za czynnik nieistotny, poziom wykształcenia ogólnego – za czynnik nieistotny, samoocena mieszkańców – za czynnik neutralny, gorszy od oczekiwanych. Podsumowując rozważania w zakresie H3 uznać należy, że wyższy poziom wiedzy z zakresu ogólnoeconomicznego i finansów (wzrost poziomu świadomości ekonomicznej jednostki) w sposób podstawowy wpływa na stopień ubankowienia (posiadanie rachunku bankowego).

W ocenie relacji i wpływu wykluczenia finansowego na wykluczenie społeczne i wykluczenia społecznego na wykluczenie finansowe należy stwierdzić, że jeżeli przyczynami wykluczenia finansowego w przeważającej części są czynniki społeczno-demograficzne, to wykluczenie finansowe jest skutkiem wykluczenia społecznego. W przewadze czynników ekonomicznych należy uznać, że wykluczenie finansowe może być przesłanką i jedną z przyczyn wykluczenia społecznego.

Dalsza analiza determinant warunkujących wykluczenie finansowe na terenie aglomeracji poznańskiej przedstawia, że wraz z upływem wieku respondenta wzrasta odsetek wykluczonych finansowo. Wzrost udziału osób starszych, bez inicjatyw wspierających, doprowadzić może do tendencji wzrostowej osób wykluczonych finansowo. Wnioskuje się, że płeć może być czynnikiem wpływającym na sposób podejmowania decyzji finansowych, zarządzanie finansami, aczkolwiek nie można uznać kryterium płci jako podstawy do pozostawiania poza sektorem usług finansowych.

Przeprowadzone badania i zrealizowanie zamierzonych celów badawczych pozwoliły na zweryfikowanie postawionych hipotez oraz sformułowanie wniosków końcowych.

Rozważania oparte na krytycznej analizie literatury przedmiotu odnoszącej się do sposobu definiowania problemu, wyszczególnienia mierników wykluczenia finansowego i określenia czasookresu pozostawania poza usługami bankowymi wymagają poznawczego pogłębienia. Dokonano próby uzupełnienia literatury o wyniki własnych badań empirycznych i wskazanie jeszcze istniejących luk badawczych w zakresie:

1. Oceny i zdefiniowania, jak długie pozostawanie poza usługami bankowymi, daje powody do zaliczenia jednostki jako wykluczoną finansowo:

– wskazany aspekt czasowości problemu nie stanowił przedmiotu badania w kwestionariuszach, co po całościowej analizie danych, zdaniem autorki, powinno stanowić potencjał badawczy do kolejnych prac badawczych. W opisie zjawiska, zakres czasowy, mógłby wpłynąć na dookreślenie momentu przejścia ze stanu wyłączenia finansowego o charakterze czasowym do stanu całkowitego wykluczenia finansowego. Dalsze badania należałoby poczynić na gruncie analizy reaktywacji zakładanych rachunków bankowych, oszacowania czasu od momentu zamknięcia rachunku bankowego do momentu założenia w kolejnym banku (ewidencja numeru PESEL).

2. Definicyjnej obszerności terminu wykluczenia finansowego.

– rozpoznano niekonsekwencję terminologiczną w dostępnych źródłach wtórnych i wykorzystywanie zamiennie pojęć wykluczenie finansowe i włączenie finansowe. Na podstawie analizy literatury stwierdza się, iż definiowanie zjawiska włączenia finansowego z zasady omija osoby bezdomne, na granicy ubóstwa, nie radzące sobie samodzielnie, gdyż zapewnienie stałego źródła dochodu może warunkować wyjście z tego stanu, czego niestety nie gwarantuje i nie gwarantuje również włączenia finansowego. Stwierdza się, że zjawisko włączenia finansowego definiować należy dopiero od momentu zaspokojenia wszystkich potrzeb podstawowych, a dalsze decyzje o skorzystaniu z usług banków będą uzależnione od czynników logistycznych, techniczno-technologicznych czy posiadanej wiedzy,

– nie można jednoznacznie wskazać, iż wykluczenie finansowe to problem skupiony tylko na trudnościach w dostępie do usług finansowych lub samej niezdolności do korzystania, gdyż owa niezdolność może mieć podłoże właśnie w trudnościach dostępu np. do wiedzy,

– problematykę wykluczenia finansowego, pomimo powszechności oceny jako zjawisko, należałoby postrzegać w kategoriach procesu. Ilość składowych problemu to ciąg zdarzeń, które występują po sobie, aż do osiągnięcia stanu niepożądanego. Mnogość negatywnych zdarzeń, które należy wyeliminować w różnych obszarach życia, niesie ze sobą konieczność przejścia następnych etapów do pełnego lub częściowego ubankowienia,

– w pracy podjęto próbę określenia etapu pomiędzy włączeniem finansowym a wykluczeniem finansowym. Stan pośredni nazwany został wyłączeniem finansowym o charakterze czasowym. Stanowi opis problemu w sytuacji pozostawania poza usługami finansowymi, szczególnie bankowymi tylko i wyłącznie z powodów niezaspokojenia potrzeb finansowych (brak źródła dochodu). Pozostawanie w stanie wyłączenia finansowego w dłuższym okresie, niewątpliwie wpłynie na marginalizację społeczną i na całkowite wykluczenie ze świata finansów we wszystkich obszarach. Rozważania na temat niejednoznaczności problemu dały przyczynek do stworzenia stanu pośredniego. W przeprowadzonych badaniach empirycznych zebrano materiał świadczący o występowaniu zjawiska wykluczenia finansowego (czasowego). Jednakże, by móc wyciągnąć daleko idące wnioski potwierdzające założenia autorki, niezbędne jest przeprowadzenie badania na większej liczbie próbie, najlepiej ogólnopolskiej,

– podjęto próbę oceny mierników wykluczenia określonego i wykluczenia potencjalnego w dostępnych materiałach źródłowych. Stwierdzono, iż stosowanie zamiennie miar wykluczenia finansowego może błędnie szacować skalę zjawiska. W celu precyzyjnego szacunku jednostek wykluczonych finansowych należy zminimalizować pomiary zjawiska. Mnogość mierników istniejącego, potencjalnego wykluczenia wraz z bazowaniem na wskaźnikach wykluczenia społecznego na poziomie jednostki i mierników z poziomu rynku usług finansowych, daje możliwości kompleksowego – aczkolwiek zbyt obszernego – spojrzenia na problem. Z punktu widzenia szacunku i skali wykluczenia finansowego zasadnym może być wskazanie sztywnej listy podstawowych miar, którymi należałoby mierzyć omawiane zagadnienie, stosownie do badanej grupy odbiorców. Na podstawie źródeł literatury wybrano następujące miary:

- a. liczba osób nieposiadających rachunku bankowego,
- b. liczba bezrobotnych absolwentów,
- c. liczba osób uzyskujących dochody poniżej minimum wynagrodzenia, minimum socjalnego, minimum egzystencji,

- d. ilość programów/inicjatyw na badanym obszarze wspierających wykluczonych finansowych (doradztwo finansowe, prawne, psychologiczne, poszerzenie wiedzy i świadomości ekonomicznej),
- e. obiektywne miary rynku usług finansowych (minimalna kwota niezbędna do utrzymania rachunku bankowego w okresie 3 miesięcy, liczba punktów, w których można otworzyć rachunek bankowy, liczba bankomatów na 1 mieszkańca, liczba oddziałów na 1 mieszkańca, warunki podjęcia zobowiązania kredytowego na kwotę 1000 zł).

Przeprowadzone badania pozwoliły zweryfikować lukę badawczą oraz przedstawić wytyczne wspomagające prowadzenie dalszych badań w temacie wykluczenia finansowego:

– analiza sytuacji osób bezdomnych i na granicy bezdomności wskazuje na problem zakładania rachunków „martwych”. Istota weryfikacji zakładania rachunku bankowego, który nigdy nie będzie aktywny w zakresie salda, obrotu bezgotówkowego, zakłócać może szacunki skali wykluczenia finansowego. Uznając za główny miernik wykluczenia finansowego – nieposiadanie rachunku bankowego – może być to podstawą do zafałszowań wyników kolejnych badań. Próba eliminacji takich danych może być wykorzystanie metody badań społecznych w formie zindywidualizowanego wywiadu pogłębionego, co zostało poczynione w niniejszej pracy. Istniejące narzędzia, jak rejestry/raporty rachunków „uśpionych” w sektorze bankowym, powinny być kontynuowane, ze szczególnym uwzględnieniem momentu pierwszego zasilenia rachunku,

– dążąc do eliminacji wykluczenia finansowego należałoby przeprowadzić badania na innych grupach społecznych zagrożonych wykluczeniem finansowym:

- a. samotne matki,
- b. osoby doświadczające przemocy ekonomicznej,
- c. osoby niepełnosprawne,
- d. bezrobotne, z prawem do zasiłku,
- e. bezrobotne, bez prawa do zasiłku,
- f. obcokrajowcy.

Próba sformułowania wytycznych do dalszych badań zdaniem autorki, powinna uwzględniać badania cykliczne, by zweryfikować przyrost, spadek lub constans wykluczonych finansowych.

Mając na celu profilaktykę w zakresie wykluczenia finansowego, poza działaniami edukacyjnymi zwiększającymi poziom wiedzy i świadomości ekonomicznej, rekomenduje się następujące kierunki działań dla sektora bankowego:

– sugeruje się ekspansję strategii rozmieszczania placówek bankowych poza ścisłym centrum. Wskazuje się na silną koncentrację punktów obsługi w miejscach szczególnie zatłoczonych. Mając na uwadze grupy społeczne zdefiniowane jako zagrożone i wykluczone finansowo, bariery logistyczne i trudności związane z dostępem do oddziałów bankowych mogą wpływać na decyzje o założeniu rachunku bankowego lub jego braku,

– przygotowanie programu pozwalającego na poznanie zasad działania i nabycia umiejętności w temacie obsługi rachunku bankowego, płatności, obrotu bezgotówkowego, poznanie produktów oszczędnościowych, kredytowych bez względu na fakt otrzymywania stałych wpływów na rachunek. Program pilotażowy z uwzględnieniem szkoleń przeprowadzanych przez personel banku mógłby wpłynąć na zwiększoną częstotliwość kontaktów, szczególnie dla osób niezdecydowanych.

– intensyfikację działań w celu zmniejszenia poziomu wykluczenia finansowego poprzez wprowadzenie rachunku bankowego bez opłat w okresie pierwszych 5 lat od momentu jego założenia. Rozwiązanie stosowane na rynku austriackim w praktyce służy osobom będącym pod opieką Caritasu i osobom z trudnościami w zarządzaniu domowym budżetem. Dla osób zagrożonych wykluczeniem finansowym, gwarancja korzystania z rachunku bez kosztów przyczynić się może do minimalizacji przyczyn po stronie kosztowej.

– wprowadzenie do oferty rachunków osobistych „mikro rachunku”. Rachunek mający za zadanie pomóc w codziennym realizowaniu podstawowych płatności (czynsz, gaz, energia, telefon, wywóz śmieci) szczególnie osobom z zajęciami komorniczymi lub innymi egzekucjami. Rozwiązanie stosowane na rynku niemieckim pozwala zachować pełną funkcjonalność rachunku za zgodą organu wykonującego egzekucję. Zmniejszenie udziału transakcji gotówkowych może wpłynąć na zmniejszenie wciąż niepodlegającej szacunkom „szarej strefy”.

– przyjęcie rozwiązań państw zachodnich: Niemcy, Austria, Wielka Brytania, Szwajcaria, Irlandia poprzez wprowadzenie zapisu do *Regulaminu otwierania i prowadzenia rachunków bankowych*, możliwości założenia rachunku nawet bez dowodu tożsamości, jednakże z obligatoryjnym dostarczeniem umowy najmu mieszkania na swoje nazwisko lub wystawionego rachunku za energię elektryczną.

– ścisłą współpracę sektora prywatnego i publicznego w działaniach na rzecz promocji korzystania z usług finansowych, szczególnie bankowych. Zaleca się kooperację podejmowanych strategii pomocy dla osób nadmiernie zadłużonych. Przeorganizowanie części istniejących punktów doradztwa prawnego na punkty łączące pomoc prawno-finansową, które mogłyby stać się integralną częścią inicjatyw wspierających grypy zagrożone wykluczeniem finansowym, jak np. działania Narodowego Banku Polskiego poprzez oddziały okręgowe.

– rozwój bankowości pocztowej jako przykład prostych usług finansowych, w szczególności dla osób powyżej 55 roku życia. Zgodnie z przyjętą strategią rozwoju bankowości pocztowej, rozmieszczanie placówek w mniejszych miejscowościach powinno przełożyć się na wyeliminowanie barier logistycznych wykluczenia finansowego. Podobna zmiana postrzegania potencjału finansowego i społecznego powinna zostać wykorzystana przez banki komercyjne i opierać się powinna na przeniesieniu punktu ciężkości obsługi na oddziały osiedlowe, pozamiejskie. Stworzenie oddziałów w nowych strukturach jako „ruchome oddziały, oddziały mobilne”, których lokalizacja uzależniona powinna być od popularnych miejsc spędzania czasu wolnego,

– realizację badań cyklicznych na temat wykluczenia finansowego poprzez okręgowe oddziały Narodowego Banku Polskiego. Ocena skali zjawiska rok do roku pozwoli ocenić szanse i zagrożenia w sektorze bankowym, a tym samym minimalizację negatywnych skutków i niwelowanie potencjalnych przyczyn wykluczenia finansowego na gruncie lokalnym.

Przeprowadzone badania empiryczne na cele niniejszej pracy niewątpliwie nie przedstawiają całokształtu możliwych czynników warunkujących wykluczenie finansowe. Stosownie od podjętej, wielowątkowej problematyki, starano się przedstawić wnioski w sposób możliwie wyczerpujący. Autorka zdaje sobie sprawę, iż poruszona tematyka w świetle prowadzonych badań z uwagi na brak danych pochodzących z obszarów aglomeracyjnych, nie pozwoliła na analizę porównawczą z inną aglomeracją w Polsce. Dalsze prace teoretyczne i empiryczne mogą zwiększyć wiedzę w zakresie minimalizacji wykluczenia finansowego i przyczynić się do lepszej diagnozy problemu, a w konsekwencji do wypracowania skutecznych działań rządowych i instytucji sektora bankowego.

Bibliografia

A. Książki i Artykuły

1. Abrahamson P., 2001, *Comments, Poverty and oncome distribution: Inequality, financial poverty and deprivation indicators*, Paper presented at the *International Conference on Indicators for Social Exclusion: Making Common European Objectives Work*, Antwerp, 14-15 September.
2. Alińska A., 2008, *Instytucje mikrofinansowe w lokalnym rozwoju społeczno-gospodarczym*, w: *Monografie i Opracowania 558*, Wydawnictwo SGH, Warszawa.
3. Alińska A., 2009, *Instytucje mikrofinansowe jako nowa kategoria podmiotów finansowych*, w: *Problemy polityki fiskalnej*, red. J. Szczepański, Zeszyty Naukowe, Nr 27, Uczelnia Warszawska im. Marii Skłodowskiej-Curie, Warszawa.
4. Alińska A., 2011a, *Skala ubankowienia polskiego społeczeństwa*, w: *Zeszyty Naukowe*, Nr 37, red. M. Dylewski, B. Filipiak, WSB, Poznań.
5. Alińska A., 2011b, *Problem wykluczenia finansowego w Polsce*, w: *Wyzwania dla samorządów w nowej perspektywie europejskiej. VII Forum Samorządowe*, Zeszyty Naukowe Nr 682, Ekonomiczne problemy usług Nr 76, Uniwersytet Szczeciński.
6. Ancyparowicz G., Stanisławski M., 2014, *Etiologia i następstwa wykluczenia finansowego we współczesnej Polsce*, w: „*Studia Ekonomiczne*” Nr 166 *Polityka gospodarcza w okresie transformacji i kryzysu*, Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach.
7. Anderloni L., 2007, *Access to Bank Account and Payment Services*, w: *New Frontiers in Banking Services. Eemring Needs and Tailored Products for Untapped Markets*, eds. L. Anderloni, M. D. Braga, E. M. Carluccio, red. Springer-Verlag Berlin-Heidelberg.
8. Babbie E., 2008, *Podstawy badań społecznych*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.

9. Bańbuła P., 2006, *Oszczędności i wybór międzyokresowy – podejście behawioralne*, Materiały i studia, Zeszyt nr 208, Narodowy Bank Polski, Warszawa.
10. Baranowski A., 2002, *Koncepcja partnerstwa „miasto-wieś” w: Obszary wiejskie – problemy, projekty, wizje*, red. E. Raszei, Urząd Marszałkowski Województwa Wielkopolskiego.
11. Baranowski M., 2010, *Raport na temat osób bezdomnych w: Spółdzielnie socjalne. Skuteczny mechanizm walki z wykluczeniem społecznym czy ślepa uliczka*, red. J. Tittenbrun, Projekt *Wykluczenie społeczne: diagnoza i mechanizmy przeciwdziałania w województwie wielkopolskim*, współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, Wydawnictwo Nakom, Poznań.
12. Bąbel P., Osteszewski P. (red.), 2008, *Współczesna psychologia behawioralna*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków.
13. Borkowski T., 2009, *Życie bez konta*, Gazeta Bankowa.
14. Buko J., 2011, *Przeciwdziałanie wykluczeniu finansowemu jako element wspierania spójności społecznej*, w: *Nierówności społeczne a wzrost gospodarczy. Modernizacja dla spójności społeczno-ekonomicznej*, Zeszyt Naukowy nr 18, Wydawnictwo Uniwersytetu Rzeszowskiego.
15. Chromińska M., Roeske-Słomka, Szuman A., 2008, *Wnioskowanie statystyczne*, Akademia Ekonomiczna w Poznaniu, Zeszyty Studium Doktoranckiego, Zeszyt II, Poznań.
16. Czternasty W., 2012, *Spółdzielczość versus nierówności ekonomiczno-społeczne*, w: *Ekonomia i jej społeczne otoczenie*, red. A. Czyżewski, A. Matuszczak, Wydawnictwo KPSW, Bydgoszcz.
17. Danecka M., 2008, *Ubodzy i bezrobotni*, w: *Wykluczeni. Wymiar społeczny, materialny i etniczny*, red. M. Jarosz, Instytut Studiów Politycznych PAN, Warszawa.
18. Drozdowicz-Bieć M., 2011, *Psychologiczne uwarunkowania nastrojów konsumentów i propozycja alternatywnego ich pomiaru*, w: *Zmiany aktywności*

gospodarczej w świetle wyników badań koniunktury, red. E. Adamowicz, Prace i materiały Instytutu Rozwoju Gospodarczego SGH, IRG SGH, Warszawa.

19. Dziawgo L., 2009, *Bankowość komercyjna wobec problemu zrównoważonego rozwoju*, w: *Od koncepcji ekorozwoju do ekonomii zrównoważonego rozwoju*, red. D. Kiełczewski, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Ekonomicznej w Białymstoku.
20. European Commission, 2008, *Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion*, Brussels, March 2008, European Commission, *National measures and practices as regards Access to Basic payment accounts. Follow-up to the Recommendation of 18 July 2011 on access to a basic payment account*, Commission Staff Working Document, Brussels, 22.08.2012, SWD (2012)-249 final.
21. Fila J., 2013, *Innowacyjność mikrofinansów – dylematy i wyzwania dla systemu finansowego*, w: *Innowacje w bankowości i finansach*, red. I. Pyka, J. Cichy, Zeszyty Naukowe Wydziałowe 173, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach, Katowice.
22. Forbes, 2011, *Nieubankowieni są szansą dla sektora bankowego oraz Biznes i misja nie muszą się wykluczać*, XII.
23. Frąckiewicz L., 2005, *Wykluczenie społeczne w skali makro i mikroregionalnej* w: *Wykluczenie społeczne*, red. L. Frąckiewicz, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej im. Karola Adamieckiego w Katowicach.
24. Gaczek W. M., Komorowski J. W., Romanowski R., Urbaniak M., 2011, *Potencjał gospodarczy aglomeracji poznańskiej*, Bogucki Wydawnictwo Naukowe, Biblioteka Aglomeracji Poznańskiej, Poznań.
25. Gostomski E., 2008, *Życie bez banku*, w: „Gazeta Bankowa”, nr 12.
26. Grobler A., 2006, *Metodologia nauk*, Wydawnictwo Aureus. Wydawnictwo Znak, Kraków.
27. GUS, 2014, Główny Urząd Statystyczny, *Jakość życia w Polsce*, Warszawa.
28. Iwanicz-Drozdowska M., 2008, *Wykluczenie finansowe – poważny problem społeczny* w: „Master of Business Administration”, Nr 1/2008, Akademia Leona Koźmińskiego w Warszawie.

29. Iwanicz-Drozdowska M., 2009a, *Irlandia*; w: *Produkty finansowe i edukacja finansowa w Polsce na tle wybranych krajów wysoko rozwiniętych*, Iwanicz-Drozdowska M., Matuszyk A., Nowak A. K., Kitala R., raport z badań, SGH, Warszawa.
30. Iwanicz-Drozdowska M., 2009b, *Przebudowa globalnej architektury finansowej po doświadczeniach kryzysu subprime. Wybrane problemy do rozwiązania*, w: *Globalny kryzys finansowy i jego konsekwencje w opiniach ekonomistów polskich*, red. J. Szambelańczyk, Związek Banków Polskich, Warszawa.
31. Iwanicz-Drozdowska M., Błądowski P., 2010, *Wykluczenie finansowe w Polsce i możliwości przeciwdziałania* w: „Polityka Społeczna” nr 2/2010.
32. Iwanicz-Drozdowska M., Jaworski W. L., Zawadzka Z., 2010, *Bankowość. Zagadnienia podstawowe*, Poltext, Warszawa.
33. Iwanicz-Drozdowska M. (red.), 2011, *Edukacja i świadomość finansowa. Doświadczenia i perspektywy*, Oficyna Wydawnicza Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, Warszawa.
34. Iwańczuk A., 2008, *System bankowy i system płatniczy-powiązania i wzajemne uwarunkowania* w: *Problemy polskiego systemu bankowego*, red. A. Janc, Zeszyt Naukowy 111, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Poznaniu, Poznań.
35. Janc A., 2001, *Komputeryzacja usług bankowych i warunki jej wdrażania*, w: *Nowe usługi bankowe. Na tle wybranych problemów organizacji i zarządzania bankiem uniwersalnym*, red. A. Janc, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Poznaniu.
36. Janc A., 2004a, *Bank i jego miejsce w pośrednictwie finansowym okresu transformacji*, Twigger, Biblioteka Bankowca, Warszawa.
37. Janc A., 2004b, *Współczesny bank i jego otoczenie w dobie rewolucji informatycznej*, w: *Nowe technologie we współczesnym banku*, red. A. Janc, G. Kotliński, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Poznaniu.
38. Janc A., 2004c, *Model banku na tle przemian systemowych w Polsce*, w: *Funkcjonowanie współczesnego banku*, red. A. Janc, A. Krymarys-Balcerzak, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Poznaniu.

39. Janc A., 2012, *Tendencje w obszarze instytucji funkcjonujących na rynkach finansowych w Unii Europejskiej*, w: *Instytucje parabankowe na rynku usług bankowych w Polsce*, red. G. Kotliński i K. Waliszewski, CeDeWu, Platinum, Warszawa.
40. Janc A., 2014, *Fundusze poręczeniowe i pożyczkowe w Polsce i ich miejsce w inicjatywie JEREMIE i innych europejskich inicjatywach poręczeniowo-pożyczkowych*, w: *Fundusze poręczeniowe i pożyczkowe w finansowym wspieraniu sektora mikro-, małych i średnich przedsiębiorstw w Polsce*, red. A. Janc i K. Waliszewski, CeDeWu, Warszawa.
41. Jankowska A., 2009, *Instytut Stefczyka w walce z wykluczeniem społecznym*, w: *Wykluczenie finansowe. Możliwości rozwiązań*, Biuletyn Instytutu Stefczyka, Numer 2, Kwartalnik naukowy „Pieniądze i Więź”.
42. Jarmołowicz W., Woźniak B., 2008, *Polityka makroekonomiczna wobec bezrobocia równowagi i nierównowagi*, w: *Przemiany na współczesnym rynku pracy*, red. W. Jarmołowicz, Wydawnictwo Forum Naukowe, Poznań.
43. Jarmołowicz W., 2010, *Ekonomia. Zagadnienia wybrane*, Wydawnictwo Forum Naukowe, Poznań.
44. Jarmołowicz W., Kalinowska-Sufinowicz B., 2011, *Wielkopolski rynek pracy – funkcjonowanie i rozwój w latach 2000-2010*, w: *Kryzys ekonomiczny a przestrzenny i funkcjonalny wymiar polityki gospodarczej*, red. K. Pająk, J. J. Tomidajewicz, Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń.
45. Jarmołowicz W. (red.), 2014, *Podstawy makroekonomii*, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu.
46. Kaczmarek T., Mikuła Ł., 2007, *Ustroje terytorialno-administracyjne obszarów Metropolitalnych w Europie*, Bogucki Wydawnictwo Naukowe, Poznań.
47. Kaczmarek T., 2008, *Aglomeracja poznańska jako region badania i działania*, w: *Powiat poznański. Jakość przestrzeni i jakość życia*, red. T. Kaczmarek, A. Mizgajski, Bogucki Wydawnictwo Naukowe, Poznań.

48. Kaczmarek T., Mięka Ł., 2011, *Spójność terytorialno-administracyjna aglomeracji poznańskiej*, Biblioteka Aglomeracji Poznańskiej, Nr 12, Centrum Badań Metropolitalnych Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu, Bogucki Wydawnictwo Naukowe, Poznań.
49. Kaczmarek T., Bul R., Kaczmarek U., Mięka Ł., Walaszek M., 2014, *Wielokryterialna delimitacja obszaru metropolitalnego Poznania w: Delimitacja poznańskiego obszaru metropolitalnego*, red. T. Kaczmarek, Biblioteka Aglomeracji Poznańskiej, Nr 26, Bogucki Wydawnictwo Naukowe, Poznań.
50. Kałużny R., 2010, *Skutki kryzysu. Nowe spojrzenie na rolę banków*, w: *Bankowość a kryzys na rynkach finansowych*, red. A. Janc, Zeszyty Naukowe, Nr 140, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu, Poznań.
51. Kasprzyk B., Leszczyńska M., 2012, *Dochody i wydatki jako determinanty dobrobytu ekonomicznego gospodarstw domowych w Polsce – ujęcie regionalne*, w: *Nierówności społeczne a wzrost gospodarczy*, red. M. G. Woźniak, Zeszyt nr 28, Uniwersytet Rzeszowski.
52. Kata R., 2012, *Stabilność finansowa banków spółdzielczych w warunkach niestabilności rynków finansowych*, w: *Stabilność systemu finansowego – instytucje, instrumenty, uwarunkowania*, red. A. Alińska, B. Pietrzak, CeDeWu, Szkoła Główna Handlowa, Warszawa.
53. Kempson E., Whyley C., 1999, *Kept out or opted out? Understanding and combating financial exclusion*, The Policy Press, Bristol, UK.
54. Kempson E., Whyley C., 2000, *In or out? A literature and research review*, in: „Consumer Research”, nr 2.
55. Kitala R., 2009, *Austria; Niemcy; Szwajcaria*; w: *Produkty finansowe i edukacja finansowa w Polsce na tle wybranych krajów wysoko rozwiniętych*, Iwanicz-Drozdowska M., Matuszyk A., Nowak A. K., Kitala R., Raport z badań, SGH, Warszawa.
56. King B., 2013, *Bank 3.0. Nowy wymiar bankowości*, Wydawnictwo Studio Emka, Deloitte, Warszawa.

57. Klepacki K., 2012, *Zapobieganie wykluczeniu finansowemu*, w: „Głos Banków Spółdzielczych”, nr 1/2012 r., Krajowy Związek Banków Spółdzielczych, część 1.
58. Klepacz R., 2013, *Dotychczasowe działania NBP na rzecz rozwoju obrotu bezgotówkowego*, w: *Obrót bezgotówkowy w Polsce*, red. H. Żukowska, M. Żukowski, Katolicki Uniwersytet Lubelski Jana Pawła II, Wydział Nauk Społecznych, Instytut Ekonomii i Zarządzania, Wydawnictwo KUL, Lublin.
59. Korenik D., 2009, *O roli służebnej banków komercyjnych*, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, Wrocław.
60. Kotler P., 2005, *Marketing*, Rebis Dom Wydawniczy, Poznań.
61. Kotliński G., 2010, *Predykcja zmian w relacjach klient – bank*, w: *Bankowość a kryzys na rynkach finansowych*, red. A. Janc, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu, Poznań 2010.
62. Kotliński G., 2011, *Sektor banków spółdzielczych a strategia rozwoju obrotu bezgotówkowego w Polsce na lata 2010-2013*, w: *Roczniki Ekonomiczne Kujawsko-Pomorskiej Szkoły Wyższej w Bydgoszczy* 2011, nr 4.
63. Kotliński G., 2012, *Marketing instytucji parabankowych*, w: *Instytucje parabankowe na rynku usług bankowych w Polsce*, red. G. Kotliński i K. Waliszewski, CeDeWu, Platinum, Warszawa.
64. Krasodomska J., 2012, *Znaczenie społecznej odpowiedzialności banków dla bezpieczeństwa systemu finansowego*, w: *Zeszyty Naukowe*, nr 12, Polskie Towarzystwo Ekonomiczne, Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie.
65. Kruszewska U., 2012, *SKOK – nowe regulacje prawne*, w: „Kurier finansowy”, nr 1(27) styczeń-marzec 2012.
66. Kulawczuk P., 2009, *Determinanty społecznej odpowiedzialności instytucji finansowych w Polsce*, w: *Społeczna odpowiedzialność instytucji finansowych*, red. M. Bąk, P. Kulawczuk, Warszawa.
67. Kurczewska A., Mikołajczyk B., 2011, *Definicje mikrofinansów i mikrokredytów*, w: *Mikrokredyty w Europie sposobem na pobudzenie przedsiębiorczości i walkę z wykluczeniem społecznym*, red. A. Kurczewska, B. Mikołajczyk, Difin, Warszawa.

68. Leyshon A., Thrift N., 1995, *Geographies of financial exclusion: financial abandonment in Britain and the United States*, „Transactions of the Institute of British Geographers”, New Series, Vol. 20, No. 3, s. 312.
69. Łodyga B., 2011, *Procesy demograficzne w aglomeracji poznańskiej w latach 1999-2009*, Bogucki Wydawnictwo Naukowe, Biblioteka Aglomeracji Poznańskiej, Numer 13, Poznań.
70. Łukasiewicz A., 2009, *Realizacja idei społecznej odpowiedzialności instytucji finansowych na przykładzie kas spółdzielczych*, w: *Społeczna odpowiedzialność instytucji finansowych*, red. M. Bąk, P. Kulawczuk, Warszawa.
71. Malinowski M., Rudolf P., Sowińska-Kobelak D., Szuprowski M., 2014, *Prawa i obowiązki członków SKOK – analiza prawna*, Poradnik klienta usług finansowych, Komisja Nadzoru Finansowego, Warszawa.
72. Maciejasz-Świątkiewicz M., 2012, *Osobowościowe predyktory inwestowania indywidualnego* w: *Studia z Psychologii w KUL*, tom 18, red. O. Gorbaniuk, B. Kostrubiec-Wojtachnio, D. Musiał, M. Wiechetek, Wydawnictwo KUL.
73. Maciejasz-Świątkiewicz M., 2013, *Wykluczenie finansowe i narzędzia jego ograniczania*, Uniwersytet Opolski, Studia i monografie, Nr 488, Opole.
74. Maison D., 2010, *Analiza barier dotyczących korzystania z obrotu bezgotówkowego oraz wskazanie działań ograniczających te bariery*, NBP, Warszawa.
75. Microfinance Centre & European Microfinance Network & Community Development Finance Association, 2007, *From exclusion to inclusion through microfinance. Critical issue*, April, UK.
76. Mikołajczak R., 2008, *Siła spółdzielczego sektora bankowego w Polsce*, w: *Problemy polskiego systemu bankowego*, red. A. Janc., Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Poznaniu.
77. Mikołajczak R., 2010, *Wybrane ekonomiczne aspekty sukcesów spółdzielczego sektora bankowego*, w: *Bankowość a kryzys a rynkach finansowych*, red. A. Janc, Zeszyty Naukowe, Nr 140, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu.

78. Nowak A., 2009, *Wielka Brytania w: Produkty finansowe i edukacja finansowa w Polsce na tle wybranych krajów wysoko rozwiniętych*, Iwanicz-Drozdowska M., Matuszyk A., Nowak A. K., Kitala R., Raport z badań, SGH, Warszawa.
79. Ożdżeńska E., Rabong M., 2014, *Porównanie wybranych elementów polskiego systemu płatniczego z systemami innych krajów Unii Europejskiej za 2013 r.*, Narodowy Bank Polski, Departament Systemu Płatniczego, Warszawa.
80. Pająk K., 2011, *Samorząd terytorialny i jego wewnętrzna transformacja*, Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń.
81. Panek T., 2011, *Ubóstwo, wykluczenie społeczne i nierówności. Teoria i praktyka pomiaru*, Oficyna Wydawnicza SGH, Warszawa.
82. Pawlicka R., 2012, *Podstawą domu są fundamenty, a oferty bankowej – konto osobistego*, NBP, Departament Systemu Płatniczego i Akademia Dostępne Finanse.
83. Penczar M., 2014, *Ocena poziomu edukacji finansowej w Polsce na tle krajów UE*, w: *Rola edukacji finansowej w ograniczaniu wykluczenia finansowego*, red. M. Penczar, Instytut Badań nad Gospodarką Rynkową, Konrad Adenauer Stiftung, Gdańsk.
84. Pluskota P., 2010, *Inicjatywa JASMINE jako element wsparcia instytucji mikrofinansowych w UE*, w: *Bankowość a kryzys na rynkach finansowych*, red. A. Janc, Zeszyty Naukowe 140, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu, Poznań.
85. Premik F., 2015, *Sytuacja finansowa sektora gospodarstw domowych w I kw. 2015*, Narodowy Bank Polski, Nr 02/15, Instytut Ekonomiczny NBP, Warszawa.
86. Przymeński A., 2011, *Pomoc mieszkaniowa dla zmarginalizowanych ekonomicznie osób i gospodarstw domowych we współczesnej Polsce*, w: *Polityka społeczna w realiach gospodarczych Polski po 1989 roku*, red. K. Pająk, A. Przymeński, Zeszyty Naukowe nr 173, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu, Poznań.
87. Rosa A., 2014, *Korzystanie z usług bankowych przez rolników Pomorza Środkowego*, Stowarzyszenie Ekonomistów Rolnictwa i Agrobiznesu, Roczniki

- Naukowe, tom XVI, zeszyt 6; prezentacja wyników: *Konkurencyjność sektora banków spółdzielczych w Polsce*, http://www.multitrain.pl/uploads/prezentacje2/Banki%20spoldzielcze%202014/Anna_Rosa.pdf [dostęp 02.12.2014 r.].
88. Rytelawska G., Huszczonek E., 2004, *Zmiany w popycie na kredyt gospodarstw domowych*, Materiały i Studia, Zeszyt nr 172, NBP, marzec, Warszawa.
 89. Siejczuk P., 2012, *Problematyka prania brudnych pieniędzy w regulacjach prawnomiędzynarodowych, europejskich i krajowych* w: „Bezpieczeństwo Narodowe” nr III-IV (23-24).
 90. Siudek T., 2010, *Spoleczna odpowiedzialność biznesu w bankach spółdzielczych Unii Europejskiej – teoria i praktyka*, w: *Ekonomika i organizacja gospodarki żywnościowej*, Zeszyty Naukowe SGGW w Warszawie, Nr 83(2010), Wydawnictwo SGGW, Warszawa.
 91. Siudek T., 2011, *Bankowość spółdzielcza w Polsce i wybranych krajach Unii Europejskiej – wymiar ekonomiczny, organizacyjny i społeczny*, Rozprawy i Monografie, Wydawnictwo SGGW, Warszawa.
 92. Słodowa-Helpa M., 2009, *Zrównoważony rozwój a konkurencyjność. Wyzwania oraz dylematy*, w: *Od koncepcji ekorozwoju do ekonomii zrównoważonego rozwoju*, red. D. Kielczewski, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Ekonomicznej w Białymstoku, Białystok.
 93. Słownik języka polskiego, 2014, Wydawnictwo Naukowe PWN.
 94. Smyczek S., 2001, *Zachowania konsumentów na rynku usług bankowych*, Akademia Ekonomiczna im. Karola Adamieckiego, Prace Naukowe, Katowice.
 95. Smyczek S., 2011, *Zachowania finansowe konsumentów w świetle globalnego kryzysu gospodarczego* w: *Zachowania polskich konsumentów w warunkach kryzysu gospodarczego*, red. E. Kieźel, S. Smyczek, Wydawnictwo Placet, Warszawa.
 96. Solarz M., 2010a, *Spoleczna odpowiedzialność banków w aspekcie wykluczenia finansowego*, w: *Annales Univesitatis Mariae Curie-Skłodowska, Lublin-Sctio H, VOL. XLIV, 2.*

97. Solarz M., 2010b, *Wykluczenie bankowe osób starszych – rzeczywistość czy fikcja*, w: *Bankowość a kryzys na rynkach finansowych*, red. A. Janc, Zeszyty Naukowe, Nr 140, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu.
98. Sosnowska L., 2012, *Najlepsza inwestycja w przyszłość*, w: „Poradnik Bankowy” – magazyn dla klientów PKO Banku Polskiego, nr 5(77).
99. Sprawozdanie Komitetu Ochrony Socjalnej, 2011, *Społeczny wymiar strategii Europa 2020*, Streszczenie, Europa Socjalna, Komisja Europejska, Dyrekcja Generalna ds. Zatrudnienia, Spraw Społecznych i Włączenia Społecznego, Unia Europejska.
100. Steczkowski J., 1995, *Metoda reprezentacyjna w badaniach społeczno-ekonomicznych*, PWN, Warszawa.
101. Stola E., 2009, *Płeć a skłonność do korzystania z kredytów bankowych* w: *Ekonomika i organizacja gospodarki żywnościowej*, Nr 78 (2009), Zeszyty Naukowe SGGW w Warszawie, Wydawnictwo SGGW.
102. Szambelańczyk J., 2006, *Banki spółdzielcze w Polsce w procesach zmian systemowych*, Akademia Ekonomiczna w Poznaniu, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Poznaniu, Poznań.
103. Szopa B., Szopa A., 2011, *Wykluczenie finansowe a wykluczenie społeczne*, Zeszyty Naukowe nr 11, Polskie Towarzystwo Ekonomiczne, Kraków.
104. Świdurska A., 2010, *Popyt na pracę na rynku pracy aglomeracji poznańskiej*, w: *Rynek pracy i mobilność siły roboczej w aglomeracji poznańskiej*, red. P. Churski, Bogucki Wydawnictwo Naukowe, Biblioteka Aglomeracji Poznańskiej, Nr 5, Poznań.
105. Świecka B., 2008, *Bankructwa gospodarstw domowych – perspektywa ekonomiczna i społeczna*, Difin, Warszawa.
106. Świecka B., 2009, *Niewypłacalność gospodarstw domowych. Przyczyny – skutki – przeciwdziałanie*, Difin, Warszawa.
107. Świecka B. (red.), 2014, *Współczesne problemy finansów osobistych*, Wydawnictwo CeDeWu, Warszawa.

108. Świecka B., 2015a, *Zmiany na rynku usług finansowych w kontekście zachowań konsumentów*, w: *Konsument na rynku usług*, red. G. Rosa, Wydawnictwo C. H. Beck, Warszawa.
109. Świecka B., 2015b, *Wykorzystanie detalicznej bankowości elektronicznej w zarządzaniu finansami osobistymi*, w: *Kwartalnik Kolegium Ekonomiczno-Społecznego*, „Studia i Prace”, Nr 3 tom 1 (23)/2015.
110. Tochmański A., 2012, *Czy warto korzystać z rachunków bankowych i płatności bezgotówkowych?*, Akademia Dostępne Finanse, NBP, Szczecin.
111. Tochmański A., 2013, *Miejsce obrotu bezgotówkowego w systemie płatniczym*, w: *Obrót bezgotówkowy w Polsce*, red. H. Żukowska, M. Żukowski, Katolicki Uniwersytet Lubelski Jana Pawła II, Wydział Nauk Społecznych, Instytut Ekonomii i Zarządzania, Wydawnictwo KUL, Lublin.
112. Tygodnik Przegląd, 2011, *Dostępne finanse, mniejsze wykluczenie finansowe*, wywiad z Pawlicka R., w: „ABC Bankowości”, październik.
113. Utzig M., 2010, *Odpowiedzialność społeczna banku na przykładzie BRE Bank S.A.*, w: *Ekonomika i organizacja gospodarki żywnościowej*, Zeszyty Naukowe SGGW w Warszawie, Nr 83(2010), Wydawnictwo SGGW, Warszawa.
114. Wach K., 2010, *Od człowieka racjonalnego do emocjonalnego. Zmiana paradygmatu nauk ekonomicznych*, Horyzonty Wychowania, nr 9(17).
115. Waliszewski K., 2012, *Miejsce i rola parabanków w systemie finansowym i gospodarce*, w: *Instytucje parabankowe na rynku usług bankowych w Polsce*, red. G. Kotliński i K. Waliszewski, CeDeWu, Platinum, Warszawa.
116. Wallace A., Quligars D., 2005, *Homelessness and financial exclusion. A Literature review*, University of York, York.
117. Wałęga A., 2012, *Zróżnicowanie poziomu i źródeł dochodów gospodarstw pracowniczych w Polsce*, w: *Statystyka w praktyce społeczno-gospodarczej*, red. Cz. Domański, A. Baszczyńska, Acta Universitatis Lodzensis Folia Oeconomica 271, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego.

118. Warchlewska A., 2012, *Banki spółdzielcze w zapobieganiu wykluczeniu finansowemu (przyczynek do badań)*, w: *Wybrane historyczne i współczesne aspekty rozwoju banków spółdzielczych w Polsce*, red. M. Stefański, Wyższa Szkoła Humanistyczno-Ekonomiczna we Włocławku, Włocławek.
119. Warchlewska A., 2013a, *Rola instytucji parabankowych w kwestii przeciwdziałania wykluczeniu finansowemu na przykładzie Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo-Kredytowych*, w: *Innowacje w bankowości i finansach*, red. I. Pyka, J. Cichy, Zeszyty Naukowe Wydziałowe 173, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach.
120. Warchlewska A., 2013b, *Wykluczenie finansowe w Polsce na tle wybranych krajów wysoko rozwiniętych i krajów rozwijających się* w: *Funkcjonowanie współczesnej gospodarki rynkowej. Rynek Finansowy*, red. W. Przybylska-Kapuścińska, CeDeWu, Warszawa.
121. Warchlewska A., 2015, *Bariery dostępu do obrotu bezgotówkowego na przykładzie pokolenia 55+*, w: *Nowe wyzwania gospodarcze a problemy zarządcze w przedsiębiorstwie*, red. B. Borusiak, K. Pająk, CeDeWu, Warszawa.
122. Woś J., Rachocka J., Kasperek-Hoppe M., 2011, *Zachowania konsumentów – teoria i praktyka*, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu.
123. Zagóra-Jonszta U., Pęciak R. (red.), 2012, *Dokonania współczesnej myśli ekonomicznej. Egzemplifikacja pojęcia dobrobytu*, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach.
124. Ziółkowski M., Koralewicz J., 1990, *Mentalność Polaków: sposoby myślenia o polityce gospodarce i życiu społecznym w końcu lat osiedemdziesiątych*, Nakom, Poznań.
125. Zwierz-Furtak J., 2000, *Historyczne ujęcie roli kredytu w gospodarce*, „Bank i Kredyt”, Nr 12/2000.

B. Źródła w zasobach Internetu

1. Aglomeracja Poznań, 2011, *II Zjazd Samorządów Aglomeracji Poznańskiej*, <http://www.aglomeracja.poznan.pl/aglomeracja/public/aglomeracja/news.html?co=print&id=45052&instance=1141&lang=pl/> [dostęp 13.11.2014 r.].
2. Aglomeracja Poznań, 2014, <http://www.aglomeracja.poznan.pl/> [dostęp 25.09.2014 r.].
3. BAKCYL, 2014, <http://bakcyl.wib.org.pl/dlakogo/banki-partnerzy> [dostęp 03.07.2014 r.].
4. Bank BPS, 2014, *Nowa Strategia Banku Polskiej Spółdzielczości – Stabilny Rozwój*, <http://www.bankbps.pl/o-banku/aktualnosci/nowa-strategia-banku-polskiej-spoldzielczosci-stabilny-rozwoj> [dostęp 22.09.2015 r.].
5. Bank Dostępny, 2014, http://www.nbp.pl/aktualnosci/wiadomosci_2004/bank_dostepny_info.pdf [dostęp 05.07.2014 r.].
6. Bank of England, <http://bankofengland.co.uk/education/Pages/default.aspx> [dostęp 17.06.2014 r.].
7. Bank Pocztowy, 2014, *Aktywizacja, rentowność, edukacja. Strategia rozwoju Banku Poczтового S.A. w latach 2014-2017*, http://media.pocztowy.pl/file/mediakit/615718/a3/strategia_bankupocztowego_11.06.pdf [dostęp 15.09.2015 r.].
8. Bank Pocztowy, 2015, *Placówki Banku Poczowego*, <https://www.pocztowy.pl/placowki-i-bankomaty/> [dostęp 19.09.2015 r.].
9. Bank Transfer Day, 2014, https://pl.psfcu.com/Wiadomoci_241.html?article_id=544 [dostęp 11.07.2014 r.].
10. „Bankier”, 2010, *Najstarszy bank w Polsce*, <http://www.bankier.pl/wiadomosc/Najstarszy-bank-w-Polsce-2133912.html> [dostęp 09.07.2014 r.].
11. *Bankowość Finanse Samorząd – Wiedza on-line*, 2014, http://www.aiebank.pl/index.php?option=com_content&view=article&id=6387 [dostęp 28.06.2014 r.].

12. Bholat D., Kowalski J., Milward S., *Financial inclusion and central banks* w: *Bank Underground*, <http://bankunderground.co.uk/2015/10/09/financial-inclusion-and-central-banks/> [dostęp 10.10.2015 r.].
13. BIG InfoMonitor, 2015, *Ogólnopolski raport o zaległym zadłużeniu i klientach podwyższonego ryzyka*, https://www.big.pl/download/raporty/2015_01_infodlug-2.pdf?2 [dostęp 28.09.2015 r.].
14. Church Action on Poverty, 2014, *Debt on Our Doorstep*, <http://www.church-poverty.org.uk/debtonourdoorstep> [dostęp 22.06.2014 r.].
15. Churski P., Konecka-Szydłowska B., Perdał R., 2009, *Rola aglomeracji miejskiej Poznania w kształtowaniu spójności regionu wielkopolskiego* w: *Spójność i konkurencyjność regionu wielkopolskiego*, red. P. Churski, Wyniki projektu badawczego zrealizowanego w ramach konkursu dotacji Ministerstwa Rozwoju Regionalnego w zakresie wdrażania funduszy strukturalnych na poziomie Narodowej Strategii Spójności. Poznań, <http://igsegp.amu.edu.pl/RAPORTY/5.%20Rola%20aglomeracji%20miejskiej%20Poznanipdf> [dostęp 20.09.2014 r.].
16. Combat Poverty Agency, 2014, <http://www.combatpoverty.ie/> [dostęp 15.06.2014 r.].
17. Consumers International, 2014, *Association for consumer-information (VKI)*, <http://www.consumersinternational.org/our-members/member-directory/VKI%20-%20Consumers%20Association%20of%20Austria%20%20Verein%20f%C3%BCr%20Konsumenteninformation> [dostęp 15.06.2014 r.].
18. Credit Suisse, 2014, *Free Contact Private for young people*, https://www.creditsuisse.com/ch/privatkunden/kontokarten/en/konten/kont_sortiment/jugendsparkonto/jugendsparkonto.jsp [dostęp 15.06.2014 r.].
19. Danilewicz D., Fijałkowska A., Kossakowska B., Łuba-Krolik B., Zawartko A., 2006, *Edukacja ekonomiczna w polskich szkołach ponadgimnazjalnych*, Narodowy Bank Polski, Warszawa, <http://www.nbp.pl/publikacje/edukacyjna/ponadgimnazjalne.pdf> [dostęp 28.06.2014 r.].

20. Dayson K., Marchant B., Vik P., 2011, *Research into financial exclusion in Rochdale – final technical report*, Community Finance Solution, March, http://usir.salford.ac.uk/19315/3/Financial_exclusion_in_Rochdale_-_Final_Technical_Report.pdf [dostęp 08.06.2014 r.].
21. Deklaracja Spółdzielczej Tożsamości, 1995, http://ozrss.promotion.org.pl/pliki/deklaracja_spoldzielczosci.pdf [dostęp 19.09.2015 r.].
22. Deloitte, 2012, *Doświadczenie klienta w relacjach z bankami w Polsce*, dostęp https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/pl/Documents/Reports/pl_APP1_PL_DoswiadczeniaKlientawRelacjizBankami_2012.pdf [dostęp 22.05.2012 r.].
23. Departament Rozwoju Rynku Finansowego, 2012, *Edukacja finansowa w ramach OECD*, <http://www.mf.gov.pl/ministerstwo-finansow/dzialalnosc/rynek-finansowy-w-polsce/edukacja-finansowa-w-ramach-oecd;jsessionid=C457413D6C6DE0D0DC9C3B5BEB7D29CE> [dostęp 27.04.2014 r.].
24. Deutsche Bank, 2013, *Portret finansowy Polki 2013*, Private & Business, <https://www.deutschebank.pl/file-6258690.bdoc> [dostęp 20.05.2014 r.].
25. Deutsche Bundesbank, 2014, Zentraler Kreditausschuss, https://www.bundesbank.de/Navigation/DE/Service/Glossar/_functions/glossar.html?lv2=32062&lv3=157758 [dostęp 15.06.2014 r.].
26. Deaton A., Paxson Ch., 1997, *Poverty Among Children and the Elderly in Developing Countries*, Center for Research on Child Wellbeing Paper #98-09, Draft, November, <http://crcw.princeton.edu/workingpapers/WP98-09-Deaton.pdf> [dostęp 15.10.2015 r.].
27. Diagnoza Społeczna, 2015, Materiały z Konferencji prasowej PAP, 16 września 2015, <http://pts.stat.gov.pl/oddzialy/warszawa/diagnoza-spoeczna-2015,10,1.html> [dostęp 28.09.2015 r.].
28. Diagnoza Społeczna, 2013, *Warunki i jakość życia Polaków*, red. J. Czapliński, T. Panek, wrzesień, http://analizy.mpips.gov.pl/images/stories/publ_i_raporty/DS2013/Raport_glowny_Diagnoza_Spoeczna_2013.pdf [dostęp 10.10.2014 r.].

29. EACB, 2014, Europejskie Stowarzyszenie Banków Spółdzielczych, <http://bs.net.pl/aktualnosci-zrzeszen/eacb-o-podstawowym-rachunku-platniczym> [dostęp 11.07.2014 r.].
30. EDUFIN, 2014, *Edukacja finansowa*, <http://www.edufin.pl/index.php/edukacja-finansowa> [dostęp 27.04.2014 r.].
31. Ethik Bank, 2014, <http://www.ethikbank.de/> [dostęp 15.06.2014 r.].
32. EUFFI, 2013, European Foundation for Financial Inclusion, *Financial inclusion and new means of payment. Qualitative review in five European countries*, European Foundation for Financial Inclusion, May 2013, <http://www.euffi.org/home/docs/euffi-study-financial-inclusion-and-new-means-of-payment.pdf> [dostęp 25.06.2014 r.].
33. EUFFI, 2014, European Foundation for Financial Inclusion, *Financial inclusion and new means of payment. Qualitative review in five European countries. Conclusion presentation*. Study commissioned by EUFFI, the European Foundation for Financial Inclusion, 5 June 2013-EU Parliament, <http://www.euffi.org/home/docs/new-payment-methods-conclusions.pdf> [dostęp 25.06.2014 r.].
34. EUROSTAT, 2014, *More than 120 milion persons at risk of poverty or social exclusion in 2013*. At risk of poverty or social exclusion EU28, http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_PUBLIC/3-04112014-BP/EN/3-04112014-BP-EN.PDF [dostęp 12.11.2014 r., tłumaczenie na język polski <http://biznes.onet.pl/wiadomosci/kraj/wyraznie-zmniejsza-sie-ubostwo-w-polsce/q8187> [dostęp 12.11.2014 r.].
35. Finansowy Barometr ING, 2015, marzec, http://media.ingbank.pl/file/attachment/678277/13/prezentacja_barometr_ing_oszczednosci_2015_120315.pdf [dostęp 10.10.2015 r.].
36. Fininc, 2013, *FinancialInclusion*, <http://www.fininc.eu/index,en.html> [dostęp 30.08.2013 r.].
37. Fininc, 2015, *Country Report: Germany*, <http://www.fininc.eu/gallery/documents/country-reports/country-report-germany-ii-stage.pdf> [dostęp 10.09.2015 r.].

38. Friedrich Wilhelm Raiffeisen, 2014, <http://raiffeisenpolbank.com/o-banku/friedrich-wilhelm-raiffeisen> [dostęp 11.07.2014 r.].
39. Fundacja Bank PKO BP S.A., 2014, <https://www.fundacjapkobp.pl/aktualnosci/khan-academy-fundacja-edukacja-dla-przyszlosci/> [dostęp 18.07.2014 r.].
40. Fundacja Kronenberga przy Citi Handlowy, 2013, *Postawy Polaków wobec oszczędzania*, TNS Polska, październik, http://www.citibank.pl/poland/kronenberg/polish/files/fk_oszcz_2013.pdf [dostęp 03.03.2015 r.].
41. Fundacja Kronenberga przy Citi Handlowy, 2014a, <http://www.citibank.pl/poland/kronenberg/polish/6557.htm> [dostęp 18.07.2014 r.].
42. Fundacja Kronenberga przy Citi Handlowy, 2014b, *Postawy Polaków wobec oszczędzania*, PBS Polska, październik, http://www.citibank.pl/poland/kronenberg/polish/files/fk_oszcz_2014.pdf [dostęp 23.09.2015 r.].
43. Fundacja Młodzieżowej Przedsiębiorczości, 2014, <http://www.junior.org.pl/> [dostęp 05.07.2014 r.].
44. Fundacja THINK!, 2014, <http://www.think.org.pl/> [dostęp 18.07.2014 r.].
45. Funding Education, 2014, <http://www.fundingeducation.co.uk/> [dostęp 17.06.2014 r.].
46. GBS Bank, 2014, „Biały Listek CSR Polityki”, <http://banking-magazine.pl/2014/05/19/bialy-listek-csr-polityki-gbs-banku/> [dostęp 03.07.2014 r.].
47. GUS, 2013, *Miesięczna informacja o bezrobociu rejestrowanym w Polsce w czerwcu 2013 r.*, GUS, Departament Badań Demograficznych i Rynku Pracy, Materiał na konferencję prasową w dniu 23 lipca 2013 r., Monitoring rynku pracy, http://stat.gov.pl/cps/rde/xbcr/gus/PW_miesie_inf_o_bezrob_rejestr_w_polsce_06m_2013.pdf [dostęp 05.12.2014 r.].
48. GUS, 2014a, *Miesięczna informacja o bezrobociu rejestrowanym w Polsce w czerwcu 2014 r.*, Departament Badań Demograficznych i Rynku Pracy, Materiał na konferencję prasową w dniu 23 lipca 2014 r., Monitoring rynku pracy, <http://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/rynek-pracy/bezrobocie-rejestrowane/miesie>

czna-informacja-o-bezrobociu-rejestrowanym-w-polsce-w-czerwcu-2014-roku,1,29.html [dostęp 05.12.2014 r.].

49. GUS, 2014b, *Wyniki finansowe banków w I kwartale 2014 r.*, Departament Studiów Makroekonomicznych i Finansów, Warszawa, czerwiec, http://stat.gov.pl/download/gfx/portalinformacyjny_„Polityka”, 2014, *Lista 500*, <http://www.lista500.polityka.pl/rankings/show/region:15> [dostęp 13.11.2014 r.].
50. GUS, 2014c, *Klasyfikacja Jednostek Terytorialnych do celów statystycznych (NUTS)*, <http://stat.gov.pl/statystyka-regionalna/jednostki-terytorialne/klasyfikacja-nuts/> [dostęp 25.09.2014 r.].
51. GUS, 2014d, *Stan ludności i prognozy - ludność wg grup wieku i płci*, http://stat.gov.pl/bdl/app/dane_podgrup.hier?p_id=107412&p_token=1245812346 [dostęp 23.11.2014 r.].
52. GUS, 2014e, *Monitoring Rynku Pracy, Kwartalna informacja o aktywności ekonomicznej ludności II kwartał 2014 r.*, <http://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/rynek-pracy/> [dostęp 28.09.2015 r.].
53. GUS, 2015a, *Sytuacja gospodarstw domowych w 2014 r. w świetle wyników badania budżetów gospodarstw domowych*, <http://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/warunki-zycia/dochody-wydatki-i-warunki-zycia-ludnosci/> [dostęp 28.09.2015 r.].
54. GUS, 2015b, *Monitoring Rynku Pracy, Kwartalna informacja o aktywności ekonomicznej ludności I kwartał 2015 r.*, <http://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/rynek-pracy/> [dostęp 28.09.2015 r.].
55. GUS, 2015c, *Ubóstwo ekonomiczne w Polsce w 2014 r.*, Warszawa, Opracowanie sygnałne, <http://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/warunki-zycia/ubostwo-opieka-spo-leczna/ubostwo-ekonomiczne-w-polsce-w-2014-r-,14,2.html> [dostęp 29.09.2015 r.].

56. GUS, 2015d, *Koniunktura konsumencka*, <http://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/koniunktura/koniunktura/koniunktura-konsumencka-czerwiec-2015-r-1,28.html> [dostęp 29.09.2015 r.].
57. Hattenstone S., 2004, *Help - I'm a financial phobic*, <http://www.theguardian.com/money/2004/apr/22/consumerissues.g2> [dostęp 15.09.2015 r.].
58. Inicjatywa Mikro, 2014, <http://www.inicjatywamikro.pl/pozyczki/pozyczka-na-rozwoj/> [dostęp 17.06.2014 r.].
59. Instytut Spraw Publicznych, 2015, *Przemoc ekonomiczna w związkach*, <http://rownoscplci.pl/uploads/pdf/1957392357.pdf> [dostęp 13.09.2015 r.].
60. Instytut Wolności i Raiffeisen Polbank, 2014, *Stan wiedzy ekonomicznej Polaków*, Millward Brown, lipiec, <http://instytutwolnosci.pl/wp-content/uploads/2014/07/Raport-o-Stanie-Wiedzy-Ekonomicznej-Polak%C3%B3w.pdf> [dostęp 16.12.2014 r.].
61. IPiSS, 2014, *Minimum egzystencji w roku 2013- dane średnioroczne*, <https://www.ipiss.com.pl/?zaklady=minimum-egzystencji-2> [dostęp 02.12.2014 r.].
62. IPiSS, 2015, *Minimum egzystencji w roku 2014- dane średnioroczne*, <https://www.ipiss.com.pl/?zaklady=minimum-egzystencji-2> [dostęp 22.09.2015 r.].
63. IPSO, 2014, <http://www.ipso.ie/> [dostęp 24.06.2014 r.].
64. IX Kongres Gospodarki Elektronicznej, 2014, https://www.alebanc.pl/index.php?option=com_zoo&task=item&item_id=9850&Itemid=739 [dostęp 28.06.2014 r.].
65. Jurek M., Marszałek P., 2007, *Standardy kształcenia dla kierunków studiów wyższych*, Streszczenie menedżerskie, Związek Banków Polskich, Polska Izba Ubezpieczeń, Warszawa, październik, http://zbp.pl/public/repozytorium/dla_konsumentow/edukacja/standardy.pdf [dostęp 05.07.2014 r.].
66. Jurek M., Marszałek P., 2010, *Zestawienie Ogólnopolskie Programów Edukacji Ekonomicznej*, Centrum Edukacji Bankowej i Ubezpieczeniowej przy Uniwersytecie Ekonomicznym w Poznaniu, Luty, <http://archive-pl.com/page/20341/2012-05-22/http://www.zbp.pl/photo/!Struktura/edukacja%20ekonomiczna/lista-programy-edu-fin.pdf> [dostęp 27.04.2014 r.]

67. Jurek M., Marszałek P., 2012, *Mapa edukacji finansowej i ubezpieczeniowej*, IV edycja, Związek Banków Polskich, Polska Izba Ubezpieczeń, Centrum Edukacji Bankowej i Ubezpieczeniowej przy Uniwersytecie Ekonomicznym w Poznaniu, [http://zbp.pl/public/repozytorium/dla_konsumentow/edukacja/mapa--edukacja-finansowa-resume.pdf] [dostęp 27.04.2014 r.].
68. Kasa Stefczyka, 2014, *Konto IKS*, <http://www.kasastefczyka.pl/klienci-indywidualni/konta-i-karty/konto-osobiste-iks-senior-kasastefczyka> [dostęp 11.07.2014 r.].
69. KNF, 2014a, *Zaufanie do SKOK*, http://www.knf.gov.pl/Images/material_prasowy_Pentor_dla_KNF_tcm75-29870.pdf [dostęp 11.07.2014 r.].
70. KNF, 2014b, *Zasady ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych*, Warszawa, https://www.knf.gov.pl/Images/Zasady_ladu_korporacyjnego_22072014_tcm75-38575.pdf [dostęp 19.09.2015 r.].
71. KNF, 2015a, *Rekomendacja B-SKOK*, Warszawa, czerwiec, https://www.knf.gov.pl/Images/Reko_B_SKOK_tcm75-41936.pdf [dostęp 19.09.2015 r.].
72. KNF, 2015b, *Raport o sytuacji w sektorze SKOK. I kw. 2015 r.*, Departament Bankowości Spółdzielczej i Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo-Kredytowych, lipiec, Warszawa, http://www.knf.gov.pl/Images/Raport_o_sytuacji_SKOK_1kw_2015-prezentacja_tcm75-42100.pdf [dostęp 20.09.2015 r.].
73. Komisja Europejska, 2008, *Europejski Rok Walki z Ubóstwem i Wykluczeniem Społecznym (2010)*, Strategiczny dokument ramowy. Priorytety i wytyczne dla działań w ramach Europejskiego Roku 2010, Bruksela, 1.12.2008, D(2008), <http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=1693&langId=pl> [dostęp 7.07.2014 r.].
74. Komisja Europejska, 2014, *Strategia Europa 2020*, http://ec.europa.eu/europe2020/index_pl.htm [dostęp 15.05.2014 r.].
75. Konferencja Płatności Mobilne, 2014, Warszawa, https://www.aiebank.pl/index.php?option=com_zoo&task=item&item_id=9851&Itemid=739 [dostęp 28.06.2014 r.].

76. Koźliński T., 2009, *Porównanie wyników badań ubankowienia Polaków przeprowadzonych przez NBP w 2006 i 2009 r.*, NBP Departament Systemu Płatniczego, Warszawa, grudzień, http://www.nbp.pl/systemplatniczy/obrot_bezgotowkowy/ubankowienie_polakow.pdf [dostęp 10.05.2014 r.].
77. Koźliński T., 2010, *Wykluczenie płatnicze w Polsce i innych krajach UE*, http://www.nbp.pl/systemplatniczy/wykluczeniefinansowe/download/wykluczenie_platnicze_w_polsce_i_innych_krajach_ue.pdf, [dostęp 27.01.2014 r.].
78. Koźliński T., 2013a, *Porównanie wyników badań dzienniczkowych zwyczajów płatniczych, przeprowadzonych na świecie*, Narodowy Bank Polski, Departament Systemu Płatniczego, Warszawa, maj, http://www.nbp.pl/systemplatniczy/zwyczaj_platnicze/zwyczaj_platnicze_swiat.pdf [dostęp 01.06.2014 r.].
79. Koźliński T., 2013b, *Zwyczaj płatnicze Polaków*, Narodowy Bank Polski. Departament Systemu Płatniczego, Warszawa, maj, http://www.nbp.pl/home.aspx?f=/systemplatniczy/zwyczaj_platnicze/index.html [dostęp 19.05.2014 r.].
80. Kracik J., 2005, *Kredyt i lichwa jako zjawiska społeczne*, <http://jazon.hist.uj.edu.pl/zjazd/materialy/kracik.pdf> [dostęp 26.04.2014 r.].
81. KRDC Credit Union Ltd, 2014, *Keep the wolves from the door*, <http://www.krdcreditunion.com/content/?id=39&l1id=22&l2id=11> [dostęp 22.06.2014 r.].
82. KRS, 2014, *Kodeks Dobrych Praktyk Spółdzielczych*, http://www.krs.org.pl/index.php?option=com_content&view=article&id=44&Itemid=300 [dostęp 11.07.2014 r.].
83. KVLU, 2014, *Kaufmännische Bildungszentrum Lucern*, <https://www.kvlu.ch/Seiten/default.aspx> [dostęp 22.06.2014 r.].
84. KZBS, 2014a, *Buduj dobrą historię*, <http://www.kzbs.pl/akcja-edukacyjna-1879.html> [dostęp 11.07.2014 r.].
85. KZBS, 2014b, *Banki spółdzielcze godniejsze zaufania, niż wiele komercyjnych*, <http://www.kzbs.pl/banki-spoldzielcze-godniejsze-zaufania-niz-wiele-komercyjny-ch-1293.html> [dostęp 02.12.2014 r.].

86. Lisbon European Council, 2000, Presidency Conclusions, European Parliament, 23 and 24 March, http://www.europarl.europa.eu/summits/lis1_en.htm [dostęp 01.09.2014 r.].
87. MABS, 2014, <https://www.mabs.ie/> [dostęp 15.06.2014 r.].
88. Matul M., Pawlak K., Fałkowski J., *Priorytety wzmacniania edukacji finansowej wśród ubogich rodzin w Polsce*, październik 2004, <http://www.edufin.pl/images/pdf/dok4.pdf> [dostęp 27.04.2014 r.].
89. Miasto Poznań, 2014, *Podział miasta Poznania na dzielnice do 1990 r.*, <http://miastopoznan.com/dzielnice> [dostęp 29.10.2014 r.].
90. Mierzejewska G., Popowski P., Premik F., 2014, *Sytuacja finansowa sektora gospodarstw domowych w I kw. 2014 r.*, Nr 03/14, sierpień, Instytut Ekonomiczny NBP, Warszawa 2014, https://nbp.pl/publikacje/domowe/domowe_1_2014.pdf [dostęp 27.11.2014 r.].
91. Ministerstwo Gospodarki, 2014, *Krajowy Program Reform na lata 2014-2015; Strategia 2020*, <http://www.mg.gov.pl/print/20572> [dostęp 7.07.2014 r.].
92. Ministerstwo Gospodarki, 2015, *Sytuacja gospodarcza Polski. Raport o stanie gospodarki 2014 i 2015*, <http://www.mg.gov.pl/Analizy+i+prognozy/Sytuacja+gospodarcza+Polski> [dostęp 29.09.2015 r.].
93. MPiPS, 2003, *Narodowa Strategia Integracji Społecznej*, <http://www.mpips.gov.pl/aktualnosci-wszystkie/reintegracja-spoleczna/art,4540,narodowa-strategia-integracji-spolecznej> [dostęp 15.10.2014 r.].
94. MPiPS, 2008, *Krajowy Program Zabezpieczenie społeczne i integracja społeczna na lata 2008-2010*, Warszawa, grudzień, http://analizy.mpips.gov.pl/images/stories/publ_i_raporty/krajowy_program_2008_2010.pdf [dostęp 06.07.2014 r.].
95. MPiPS, 2013, *Krajowy Program Przeciwdziałania Ubóstwu i Wykluczeniu Społecznemu 2020. Nowy wymiar aktywnej integracji*, Warszawa, <https://empatia.mpips.gov.pl/-/krajowy-program-przeciwdzialania-wykluczeniu-spolecznemu-2020> [dostęp 7.07.2014 r.].

96. MPiPS, 2014a, *Rynek pracy*, <http://www.mpips.gov.pl/analizy-i-raporty/raporty-sprawozdania/rynek-pracy/> [dostęp 05.05.2014 r.].
97. MPiPS, 2014b, <http://www.mpips.gov.pl/> [dostęp 7.07.2014 r.].
98. MPiPS, 2014c, Departament Rynku Pracy, *Rynek Pracy w Polsce w 2014 r.*, <http://www.mpips.gov.pl/analizy-i-raporty/raporty-sprawozdania/rynek-pracy/sytuacja-na-ryнку-pracy/> [dostęp 28.09.2015 r.].
99. Ministerstwo Spraw Zagranicznych, 2014, *Polskie 10 lat w Unii Europejskiej*, Departament Ekonomiczny Unii Europejskiej, <http://msz.gov.pl/resource/82971f69-d890-4394-aff7-01899c796784:JCR> [dostęp 10.05.2014 r.].
100. Ministerstwo Spraw Zagranicznych, 2015, *Gospodarcze i społeczne efekty członkostwa Polski w Unii Europejskiej*, <http://www.msz.gov.pl/resource/91eb2277-47b9-4bcb-9003-eb1c02d86a61:JCR> [dostęp 28.09.2015 r.].
101. NALA, 2014, <https://www.nala.ie/> [dostęp 15.06.2014 r.].
102. NBP i Fundacja Wspomagania Wsi, 2009, *Zaplanuj swoją przyszłość*, Warszawa, http://ww.org.pl/data/Zaplanuj_podrecznik.pdf [dostęp 05.07.2014 r.].
103. NBP, 2010, *Strategia edukacji ekonomicznej Narodowego Banku Polskiego na lata 2010-2012*, Departament Edukacji i Wydawnictw, Warszawa, <http://grafik.rp.pl/grafika2/394296> [dostęp 19.09.2015 r.].
104. NBP, 2012, *Program redukcji opłat kartowych w Polsce*, Zespół Roboczy ds. Opłaty Interchange przy Radzie ds. Systemu Płatniczego, Warszawa, marzec, http://nbp.pl/aktualnosci/wiadomosci_2012/redukcja_oplat.pdf [dostęp 15.06.2014 r.].
105. NBP, 2013, *Diagnoza stanu rozwoju obrotu bezgotówkowego w Polsce*, Departament Systemu Płatniczego, 2013a., http://www.nbp.pl/systemplacniczy/obrot_bezgotowkowy/diagnoza-rozwoju-obrotu-bezgotowkowego.pdf [dostęp 24.06.2014 r.].
106. NBP, 2014a, *Akademia Dostępne Finanse*, <http://www.nbp.pl/home.aspx?f=/adf/adf.html> [dostęp 28.06.2014 r.].

107. NBP, 2014b, *NBP nie wyklucza*, <http://www.nbpniewyklucza.pl/> [dostęp 02.01.2014 r.].
108. NBP, 2014c, *Sytuacja na rynku kredytowym*. Wyniki ankiety do przewodniczących komitetów kredytowych. I kwartał 2014 r., Departament Systemu Finansowego, Warszawa, styczeń, http://www.nbp.pl/systemfinansowy/rynek_kredytowy_2014_1.pdf [dostęp 29.11.2014 r.].
109. NBP, 2014d, *Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2013 r.*, Warszawa, <http://www.nbp.pl/systemfinansowy/rozwoj2013.pdf> [30.09.2015 r.].
110. NBP, 2015a, *Centrum Pieniądza*, <http://www.nbp.pl/home.aspx?f=/cp/info.html> [dostęp 19.09.2015 r.].
111. NBP, 2015b, *Porównanie wysokości prowizji i opłat związanych z rozliczeniami pieniężnymi w złotych w polskim sektorze bankowym w okresie grudzień 2014 r.-czerwiec 2015 r.*, Departament Systemu Płatniczego, Warszawa, wrzesień, http://www.nbp.pl/systemplatniczy/prowizje_i_oplaty/raport_1_2015.pdf [dostęp 30.10.2015 r.].
112. NBP, 2015b, *Informacja o kartach płatniczych I kwartał 2015 r.*, Departament Systemu Płatniczego, Warszawa, https://www.nbp.pl/systemplatniczy/karty/q_01_2015.pdf [dostęp 23.06.2014 r.].
113. NBPortal, 2014, <https://www.nbportal.pl/> [dostęp 28.06.2014 r.].
114. Obserwatorium Gospodarki i Rynku Pracy Aglomeracji Poznańskiej, 2014, <http://www.obserwatorium-poznan.pl/category/flesz/page/2/> [dostęp 15.12.2014 r.].
115. Obserwatorium Gospodarki i Rynku Pracy Aglomeracji Poznańskiej, 2015, *Flesz Czerwiec i Sierpień 2015*, <http://www.obserwatorium-poznan.pl/> [dostęp 28.09.2015 r.].
116. Office for National Statistics, 2014, <http://www.ons.gov.uk/ons/index.html?vlnk=15106> [dostęp 08.06.2014 r.].
117. Panek T., Czapliński J., 2013, *Warunki życia gospodarstw domowych*, w: *Diagnoza Społeczna 2013*, http://analizy.mpips.gov.pl/images/stories/publ_i_raporty/DS2013/Raport_glowny_Diagnoza_Spoleczna_2013.pdf [dostęp 10.10.2014 r.].

118. Pension Advisory Service, 2014, <http://www.pensionsadvisoryservice.org.uk/> [dostęp 17.06.2014 r.].
119. PAP, 2014, *Polakom brakuje wiedzy nt. podstaw ekonomii*, wyborcza.pl, http://wyborcza.pl/1,91446,16373866,Raport__Polakom_brakuje_wiedzy_nt_podstaw_ekonomii.html?disableRedirects=true [dostęp 29.09.2015 r.].
120. PRnews, 2014, *Zaufanie do SKOK*, <http://prnews.pl/skok-i/korzystaja-i-ufaja-92-procent-czlonkow-skok-darzy-kasy-zaufaniem-3153082.html> [dostęp 11.07.2014 r.].
121. PTE, 2012, *Czy mikropożyczka przeciwdziała wykluczeniu finansowemu? Społeczny wymiar działania instytucji finansowych*, Debata organizowana przez Polskie Towarzystwo Ekonomiczne w ramach Konwersatorium „Czwartki u Ekonomistów”, 15 listopada 2012 r.; scenogram: <http://www.pte.pl/pliki/2/21/steno15.11.12Yunus.docx> [dostęp 10.10.2015 r.].
122. Rada ds. Systemu Płatniczego, 2013, *Sprawozdanie z działalności Rady ds. Systemu Płatniczego w 2012 roku*, Warszawa, https://www.nbp.pl/systemplatniczy/rada/sprawozdanie_2012.pdf [dostęp 10.10.2015 r.].
123. Rada ds. Systemu Płatniczego, 2014, *Sprawozdanie z działalności Rady ds. Systemu Płatniczego w 2013 roku*, Warszawa, http://www.nbp.pl/systemplatniczy/rada/sprawozdanie_2013.pdf [dostęp 10.10.2015 r.].
124. Rada ds. Systemu Płatniczego, 2015, *Sprawozdanie z działalności Rady ds. Systemu Płatniczego w 2014 roku*, Warszawa, http://www.nbp.pl/systemplatniczy/rada/sprawozdanie_2014.pdf [dostęp 10.10.2015 r.].
125. Royal Bank of Scotland, 2015, <http://personal.rbs.co.uk/personal/current-accounts/id-required/ID-required-branch.html> [dostęp 15.09.2015 r.].
126. Rycicka A., 2015, *Bezdomni i uchodźcy będą mieli konta bankowe. Szykuje się zmiana w prawie*, Redakcja Polska Deutsche Welle, <http://www.dw.com/pl/bezdomni-i-uchod%C5%BAcy-b%C4%99d%C4%85-mieli-konta-bankowe-szykuje-si%C4%99-zmiana-w-prawie/a-18652313> [dostęp 16.09.2015 r.].
127. SCHUFA, 2014, <https://www.schufa.de/en/en/home/> [dostęp 22.06.2014 r.].

128. Schuldnerhilfe, 2014, <http://www.schuldnerhilfe.de/finanzfuehrerschein/> [dostęp 22.06.2014 r.].
129. Schulnerberatungen GmbH, 2014, <http://www.schuldenberatung.at/english/> [dostęp 22.06.2014 r.].
130. Schweizerischer Banken Swiss Banking Ombudsmann, 2014, <http://www.bankingombudsman.ch/en/> [dostęp 22.06.2014 r.].
131. Sekcja Współpracy z Zagranicą, 2009, Giełda Papierów Wartościowych, *Euronews nr 10*, (22 maja), Warszawa, <http://www.pip.gov.pl/pl/f/v/39795/euronews10.pdf> [dostęp 10.10.2015 r.].
132. SKEF, 2014, <http://www.skof.pl/projekty/twoje-osobiste-finanse/krajowa-siec-odfik/> [dostęp 22.06.2014 r.].
133. SKOK Ubezpieczenia, 2014, *Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie SKOK S.A., Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych SKOK*, 2014, <http://www.skokubezpieczenia.pl/o-nas/> [dostęp 11.07.2014 r.].
134. SKOK, 2014, *SKOK w liczbach*, <http://www.skok.pl/o-skok/skok-w-liczbach> [dostęp 02.12.2014 r.].
135. Solarczyk-Szwec H., 2010, *Wykształcenie jako czynnik włączania i wyłączenia społecznego. Człowiek - Najlepsza Inwestycja*, Projekt współfinansowany ze środków UE w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, <http://zawszeaktywny.byd.pl/userfiles/files/PUBLIKACJA%2011-WYKSZTA%C5%81CENIE%20JAKO%20CZYNNIK%20W%C5%81%C4%84CZANIA%20I%20WY%C5%81%C4%84CZANIA%20SPO%C5%81ECZNEGO.pdf> [dostęp 19.05.2014 r.].
136. Stiftung Warentest, 2014, <http://www.test.de/> [dostęp 24.06.2014 r.].
137. Strzelecki P., Saczuk K., Grabowska I., Kotowska I. E., 2013, *Rynek pracy*, w: *Diagnoza Społeczna 2013*, red. J. Czaplński, T. Panek, wrzesień, http://analizy.mpips.gov.pl/images/stories/publ_i_raporty/DS2013/Raport_glowny_Diagnoza_Spoleczna_2013.pdf [dostęp 10.10.2014 r.].

138. Sung J., Sherman H., 1996, *Factors related to risk tolerance, Financial Counseling and Planning*, The Ohio State University, vol. 7, <http://www.afcpe.org/assets/pdf/vol-72.pdf> [dostęp 19.05.2014 r.].
139. Szmidt Cz. (red.), 2012, *Kompleksowy program aktywizacji osób starszych 50+, Raport końcowy*, Akademia Leona Koźmińskiego, Warszawa, http://www.kozminski.edu.pl/fileadmin/wspolne_elementy/Logotypy/Raport_50plus.pdf [dostęp 15.05.2014 r.].
140. TERYT, 2014, Krajowy Rejestr Urzędowego Podziału Terytorialnego Kraju, <http://www.stat.gov.pl/broker/access/definitionTree.jspx;jsessionid=2E9128EF613876C432B356C9A51F2A3A> [dostęp 30.03.2014 r.].
141. TNS Consumer Index, 2015, <http://www.tnsconsumerindex.pl/index.php?month=2014-06> [dostęp 28.09.2015 r.].
142. TNS Pentor, 2015, http://pentor-arch.tnsglobal.pl/publikacje_barometr_nastrojow.xml [dostęp 28.09.2015 r.].
143. TNS Polska dla ZBP, 2014a, *Wizerunek polskiego sektora bankowego*, https://zbp.pl/public/repozytorium/wydarzenia/images/kwiecien_2014/konferencja_prasowa/2014_prezentacja_wizerunek_28_04_2014_01.pdf [dostęp 01.10.2015 r.].
144. TNS Polska dla ZBP, 2014b, *Oszczędzanie długoterminowe – opinie, postawy i oczekiwania polskiego społeczeństwa*, https://zbp.pl/public/repozytorium/wydarzenia/images/listopad_2014/konferencja_prasowa/Raport_2014_11_25_oszczedzanie_dlugoterminowe_pelny.pdf [dostęp 01.10.2015 r.].
145. TNS Polska, 2015, *Oszczędzanie - postawy i oczekiwania polskiego społeczeństwa*. Badanie zrealizowane dla PKO Banku Polskiego, wrzesień, http://media.pkobp.pl/media_files/99290225-c2fb-4470-b160-eeff544cbdc2.pdf, [dostęp 15.10.2015 r.].
146. Towarzystwo Finansowe SKOK S.A., 2014, <http://www.tfskok.pl/> [dostęp 11.07.2014 r.].
147. Tydzień dla oszczędzania, 2014, <http://tdo.edu.pl/> [dostęp 05.07.2014 r.].

148. UBS, 2014, *Pay and save basic offering for young people and students and families and couples*, <http://www.ubs.com/ch/en/swissbank/private/pay-and-save/basisangebot.html> [dostęp 15.06.2014 r.].
149. UNHCR, 2015, <http://www.unhcr-centraleurope.org/pl/o-nas.html> [dostęp 16.09.2015 r.].
150. United Nations Millennium Declaration, 2000, General Assembly, Fifty-fifth session, 18 September 2000, <http://www.un.org/millennium/declaration/ares552e.pdf> [dostęp 01.09.2014 r.].
151. UOKiK, 2014, Departament Współpracy z Zagranicą i Komunikacji Społecznej, *Decyzja w sprawie ustalania opłaty interchange w systemach Visa i MaserCard – skrót*, www.uokik.gov.pl/download.php?plik=8250 [dostęp 24.06.2014 r.].
152. Urząd Komisji Nadzoru Finansowego, 2014a, *Informacja o sytuacji spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych w roku 2013*, Departament Bankowości Spółdzielczej i Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo-Kredytowych, Warszawa, http://www.knf.gov.pl/Images/Informacja_o_sytuacji_skok_za_2013r_tcm7537857.pdf [dostęp 11.07.2014 r.].
153. Urząd Komisji Nadzoru finansowego, 2014b, *Raport o sytuacji banków w 2013 r.*, (dla danych 2009-2013 r.), Warszawa, http://www.knf.gov.pl/Images/RAPORT_O_SYTUACJ_BANKOW_2013_tcm75-37856.pdf [dostęp 01.12.2014 r.].
154. Urząd Statystyczny w Poznaniu, 2013, *Statystyczne Vademecum Samorządowca, Aglomeracja poznańska*, http://poznan.stat.gov.pl/vademecum/vademecum_wielkopolskie/portret_obszaru_metropolitalnego/aglomeracja_poznanska.pdf [dostęp 30.03.2014 r.].
155. Urząd Statystyczny w Poznaniu, 2014, *Statystyczne Vademecum Samorządowca*, http://poznan.stat.gov.pl/vademecum/vademecum_wielkopolskie/portret_obszaru_metropolitalnego/aglomeracja_poznanska.pdf [dostęp 27.12.2014 r.].
156. Verbraucherzentrale, 2015, Pfändungsschutzkonto, <http://www.vz-nrw.de/p-konto> [dostęp 14.09.2015 r.].

157. Warszawski Instytut Bankowości, 2014, <http://www.wib.org.pl/> [dostęp 28.06.2014 r.].
158. Wrotniak-Chałada M., 2013, *Polacy nie znajdują się na finansach. Tak rodzą się długi.*, <http://www.bankier.pl/wiadomosc/Polacy-nie-znajaja-sie-na-finansach-Tak-rodza-sie-dlugi-2986152.html> [dostęp 27.04.2014 r.].
159. ZBP, 2012, *Instytucje uczestniczące w edukacji finansowej społeczeństwa*, http://zbp.pl/public/repozytorium/dla_konsumentow/edukacja/instytucje-edukacja-finan_sowa.pdf [dostęp 28.06.2014 r.].
160. ZBP, 2014, *Oszczędzanie długoterminowe - opinie, postawy i oczekiwania polskiego społeczeństwa*, TNS Polska dla Związku Banków Polskich, listopad, <https://zbp.pl/raporty/inne-raporty> [dostęp 17.12.2014 r.].
161. ZFP, 2013a, *Mikropożyczki w Polsce*. Pierwsze badanie produktów, kosztów i obsługi pożyczek internetowych, Warszawa, <http://static.squarespace.com/static/51bf101ae4b010d205f86e84/t/5391fdc3e4b0dd94905fec79/140207611218/Mikropo%C5%BCyczki%20w%20Polsce.pdf> [dostęp 16.07.2014 r.].
162. ZFP, 2013b, ZFP radzi jak bezpiecznie pożyczać, <http://zfp.org.pl/aktualnosci/2013/11/20/zfp-radzi-jak-beezpiecznie-poycza> [dostęp 10.09.2015 r.]
163. ZFP, 2014, <http://zfp.org.pl/raporty/>; <http://www.firmy-pozyczkowe.pl/> [dostęp 16.07.2014 r.].
164. ZUS, 2013, *Struktura wysokości emerytur i rent wypłacanych przez ZUS po waloryzacji w marcu 2013 r.*, Departament Statystyki i Prognoz Społecznych, Warszawa, <http://www.zus.pl/default.asp?p=5&id=3507> [dostęp 28.09.2015 r.].
165. ZUS, 2014, *Struktura wysokości emerytur i rent wypłacanych przez ZUS po waloryzacji w marcu 2014 r.*, Departament Statystyki i Prognoz Społecznych, Warszawa, <http://www.zus.pl/default.asp?p=5&id=3507> [dostęp 28.09.2015 r.].
166. ZUS, 2015, *Struktura wysokości emerytur i rent wypłacanych przez ZUS po waloryzacji w marcu 2015 r.*, Departament Statystyki i Prognoz Społecznych, Warszawa, <http://www.zus.pl/default.asp?p=5&id=3507> [dostęp 28.09.2015 r.].

167. Zweite Sparkasse, 2014, <https://www.sparkasse.at/diezweitesparkasse/Zweite-Sparkasse> [dostęp 15.06.2014 r.]

C. Akty prawne

1. Dz. U. z 2013 r., poz. 1450, Ustawa z dnia 5 listopada 2009 r. o spółdzielczych kasach oszczędnościowo-kredytowych.
2. Dz. U. z 2015 r., poz. 1764, Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.
3. Dz. U. z 2015 r., poz. 128, Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe.
4. Dz. U. z 2013 r., poz. 908, Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o Narodowym Banku Polskim.
5. Dz. Urz. UE L 154 z 2003 r. z późn. zm., Rozporządzenie nr 1059/2003 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 26 maja 2003 r.
6. Dz. U. z 2013 r., poz. 1443, Ustawa z dnia 16 września 1982 r. – Prawo spółdzielcze.
7. Dz. U. z 1997 r. Nr 123, poz. 775, Ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie terytorialnym.
8. Dz. U. z 1998 r. Nr 157, poz. 1031, Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 15 grudnia 1998 r. w sprawie szczegółowych zasad prowadzenia, stosowania i udostępniania krajowego rejestru urzędowego podziału terytorialnego kraju oraz związanych z tym obowiązków organów administracji rządowej i jednostek samorządu terytorialnego.
9. Dz. U. z 2015 r., poz. 1166, Ustawa z 7 grudnia 2000 r. o funkcjonowaniu banków spółdzielczych, ich zrzeszaniu się i bankach zrzeszających.
10. Dz. U. z 2015 r., poz. 1515, Ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie terytorialnym.

11. Dz. U. z 2015 r., poz. 1634, Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.
12. Dz. U. L 087 dnia 7 kwietnia 2010 r., Decyzja Parlamentu Europejskiego i Rady Nr 283/2010/UE z dnia 25 marca 2010 r. ustanawiająca Europejski Instrument Mikrofinansowy na rzecz zatrudnienia i włączenia społecznego Progress.
13. Dz. U. L 190/87, Zalecenie Komisji Europejskiej 2011/442/EU z dnia 18 lipca 2011 r. w sprawie dostępu do zwykłego rachunku płatniczego, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/?uri=CELEX:32011H0442> [dostęp 01.09.2014 r.].
14. Dz. U. L 257/214, Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/92/UE z dnia 23 lipca 2014 r. w sprawie porównywalności opłat związanych z rachunkami płatniczymi, przenoszenia rachunku płatniczego oraz dostępu do podstawowego rachunku płatniczego.
15. Dz. U. z 2013 r., poz. 1650, Ustawa z dnia 12 grudnia 2013 r. o cudzoziemcach.
16. Dz. U. z 1991 r. Nr 119, poz. 515 i 516, Konwencja Genewska z 1951 r. dotycząca statusu uchodźców.
17. Dz. U. z 1991 r. Nr 119, poz. 517 i 518, Protokół Nowojorski z 1967 r. dotyczącego statusu uchodźców.
18. Dz. U. z 1993 r. Nr 61, poz. 284 i 285, z 1995 r. Nr 36, poz. 175, 176 i 177, z 1998 r. Nr 147, poz. 962 oraz z 2002 r. Nr 127, poz. 1084, Konwencja o Ochronie Praw Człowieka i Podstawowych Wolności z dnia 4 listopada 1950 r. Rzym.
19. Dz. U. z 2013 r., poz. 1607, Ustawa z dnia 13 czerwca 2003 r. o udzielaniu cudzoziemcom ochrony na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
20. Dz. U. z 2014 r., poz. 1866, Ustawa z dnia 14 grudnia 1994 r. o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym.
21. Dz. U. z 2015 r., poz. 1357, Ustawa z dnia 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym.

22. KOM(2011) 941, Zielona Księga, W kierunku zintegrowanego europejskiego rynku płatności realizowanych przy pomocy kart płatniczych, Komisja Europejska, http://ec.europa.eu/europe2020/pdf/green_paper_pl.pdf [dostęp 10.10.2014 r.].
23. Trybunał Konstytucyjny, 2015, Wyrok w imieniu Rzeczypospolitej Polskiej, sygn. akt P45/12, <http://trybunal.gov.pl/rozprawy/wyroki/art/7562-kierowanie-przez-banki-wierzytelnosci-do-postepowania-egzekucyjnego-z-pominieciem-sadowego-post/> [dostęp 15.09.2015 r.].
24. Uchwała Nr 238 Rady Ministrów w sprawie przyjęcia dokumentu *Założenia Długofalowej Polityki Senioralnej w Polsce na lata 2014-2020*, Monitor Polski, Dziennik Urzędowy Rzeczypospolitej Polskiej, Warszawa, dnia 4 lutego 2014 r.

Spis tabel

Tabela 1.2.1.	Poziomy wykluczenia finansowego - terminologia	24
Tabela 1.3.1.	Przyczyny wykluczenia finansowego	29
Tabela 1.4.1.	Rodzaje wykluczenia finansowego	42
Tabela 1.6.1.	Rozwój sektora bankowego w latach 2011-2013 r. (w %)	55
Tabela 2.1.2.1.	Wskaźniki rynku pracy w latach 2009-2015 r. według raportu <i>Diagnoza Społeczna 2013, Diagnoza Społeczna 2015</i> i BAEL	69
Tabela 2.1.2.2.	Wskaźniki rynku pracy w latach 2009-2014 r. w Polsce i Unii Europejskiej	72
Tabela 2.1.4.1.	Cele edukacji finansowej i ich realizacja	79
Tabela 2.1.4.2.	Działania z zakresu edukacji finansowej w Polsce	80
Tabela 2.1.6.1.	Segmentacja oszczędzających w latach 2013-2014	94
Tabela 2.1.7.1.	Wskaźnik TNS Consumer Index - analiza porównawcza - (kwiecień-czerwiec) 2013-2015 r.	100
Tabela 2.3.1.1.	Przeprowadzone badania naukowe na temat korzystania z usług finansowych w latach 2004-2014	115
Tabela 2.3.1.2.	Wybrane elementy systemu płatniczego - analiza porównawcza Polski z innymi krajami Unii Europejskiej w latach 2008-2013 r.	118
Tabela 2.3.1.3.	Poziom ubankowienia a kryterium posiadania, częstotliwości korzystania z rachunku bankowego i gromadzenia oszczędności	120
Tabela 2.3.1.4.	Wykluczenie finansowe w ujęciu lokalnym w Wielkiej Brytanii	126
Tabela 2.3.1.5.	Przyczyny braku rachunku bankowego w Wielkiej Brytanii	127
Tabela 3.1.1.	Determinanty społecznej odpowiedzialności instytucji finansowych w Polsce	151
Tabela 3.2.1.	Ubóstwo a wykluczenie społeczne	156
Tabela 3.2.2.	Wybrane programy i działania Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej skierowane do osób potrzebujących integracji społecznej	158
Tabela 3.2.3.	Obszary polityki <i>Europejskiego Roku</i> a minimalizacja wykluczenia finansowego	160
Tabela 3.3.6.1.	Podmioty świadczące usługi mikrofinansowe w Polsce	180

Tabela 3.3.6.2.	Wybrane firmy pożyczkowe działające w Polsce i członkowie Związku Firm Pożyczkowych (stan na lipiec 2014 r.)	183
Tabela 3.4.1.	Programy edukacyjne z zakresu finansów dla dzieci i młodzieży o zasięgu krajowym i regionalnym w Polsce	188
Tabela 4.1.1.1.	Rozkład próby (492 jednostek) populacji generalnej	195
Tabela 4.1.2.1.	Struktura próby według miejsca przeprowadzonego wywiadu	198
Tabela 4.2.1.1.	Delimitacja aglomeracji poznańskiej w okresie 2001-2007	202
Tabela 4.2.1.2.	Warianty delimitacji aglomeracji poznańskiej po 2007 r.	203
Tabela 4.2.1.3.	Klasyfikacja Jednostek Terytorialnych NUTS w Polsce	204
Tabela 4.3.1.	Podział administracyjny miasta Poznania	218
Tabela 4.4.1.	Skala wykluczenia finansowego w przekroju gmin aglomeracji poznańskiej – 2014 r.	227
Tabela 4.5.1.	Projekcja liczby ludności w gminach aglomeracji poznańskiej do 2020 r.	232
Tabela 4.6.1.1.	Struktura posiadanych produktów finansowych przez mieszkańców aglomeracji poznańskiej w bankach komercyjnych - 2014 r.	238
Tabela 4.6.2.1.	Struktura posiadanych produktów finansowych przez mieszkańców aglomeracji poznańskiej w bankach spółdzielczych – 2014 r.	244
Tabela 5.1.1.1.	Struktura wydatków a wykluczenie finansowe/ubankowienie (grupa osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością) na terenie aglomeracji poznańskiej – 2014 r.	254
Tabela 5.1.1.2.	Chi-kwadrat i współczynnik kontyngencji C Pearsona między strukturą wydatków a wykluczeniem finansowym/ubankowaniem wśród osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością	255
Tabela 5.1.1.3.	Struktura dochodów a wykluczenie finansowe wśród ogółu mieszkańców aglomeracji poznańskiej – 2014 r.	258
Tabela 5.1.1.4.	Test chi-kwadrat między strukturą dochodów a wykluczeniem finansowym/ubankowaniem wśród ogółu mieszkańców	259
Tabela 5.1.1.5.	Relacja stopnia wykluczenia finansowego/ubankowienia i struktury dochodów do postrzegania nierówności o charakterze finansowym przez ogół mieszkańców aglomeracji poznańskiej	260

Tabela 5.1.2.1.	Status ekonomiczny ogółu mieszkańców a wykluczenie finansowe/ubankowienie	262
Tabela 5.1.2.2.	Status ekonomiczny grup zagrożonych wykluczeniem finansowym a wykluczenie finansowe/ubankowienie wśród ogółu mieszkańców aglomeracji poznańskiej	263
Tabela 5.1.2.3.	Test chi-kwadrat i współczynnik kontyngencji C Pearsona między statusem ekonomicznym a wykluczeniem finansowym/ubankowieniem wśród ogółu mieszkańców	264
Tabela 5.1.2.4.	Status ekonomiczny (zatrudnienie) a wykluczenie finansowe/ubankowienie wśród osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością w aglomeracji poznańskiej	266
Tabela 5.1.2.5.	Test chi-kwadrat i współczynnik kontyngencji C Pearsona między statusem ekonomicznym osób bezdomnych a wykluczeniem finansowym/ubankowieniem	267
Tabela 5.1.2.6.	Sytuacja zawodowa mieszkańców aglomeracji poznańskiej a wykluczenie finansowe/ubankowienie – 2014 r.	270
Tabela 5.1.3.1.	Wiedza na temat nazw banków a wykluczenie finansowe/ubankowienie wśród ogółu mieszkańców – 2014 r.	278
Tabela 5.1.3.2.	Test chi-kwadrat między znajomością nazw banków a wykluczeniem finansowym/ubankowieniem wśród ogółu mieszkańców	278
Tabela 5.1.3.3.	Wiedza na temat nazw towarzystw ubezpieczeniowych a wykluczenie finansowe/ubankowienie wśród ogółu mieszkańców – 2014 r.	279
Tabela 5.1.3.4.	Test chi-kwadrat między znajomością nazw towarzystw ubezpieczeniowych a wykluczeniem finansowym/ubankowieniem wśród ogółu mieszkańców	279
Tabela 5.1.3.5.	Wiedza na temat nazw banków a posiadane wykształcenie wśród ogółu mieszkańców – 2014 r.	281
Tabela 5.1.3.6.	Test chi-kwadrat między znajomością nazw banków a posiadanym wykształceniem wśród ogółu mieszkańców	282
Tabela 5.1.3.7.	Wiedza na temat nazw towarzystw ubezpieczeniowych a posiadane wykształcenie wśród ogółu mieszkańców – 2014 r.	283

Tabela 5.1.3.8.	Test chi-kwadrat między znajomością nazw towarzystw ubezpieczeniowych a posiadanym wykształceniem wśród ogółu mieszkańców	284
Tabela 5.1.4.1.	Produkty kredytowe a poziom dochodów mieszkańców aglomeracji poznańskiej – 2014 r.	292
Tabela 5.1.4.2.	Test chi-kwadrat i współczynnik kontyngencji C Pearsona między posiadanymi produktami kredytowymi a dochodami (netto)	293
Tabela 5.1.5.1.	Produkty oszczędnościowe a poziom dochodów mieszkańców aglomeracji poznańskiej – 2014 r.	296
Tabela 5.1.5.2.	Test chi-kwadrat i współczynnik kontyngencji C Pearsona między posiadanymi produktami oszczędnościowymi a dochodami (netto)	297
Tabela 5.1.6.1.	Odległość do najbliższej placówki banku/instytucji finansowej a wykluczenie finansowe/ubankowienie wśród ogółu mieszkańców aglomeracji poznańskiej – 2014 r.	304
Tabela 5.1.6.2.	Test chi-kwadrat między satysfakcją z odległości do najbliższej placówki a wykluczeniem finansowym/ubankowieniem wśród ogółu mieszkańców	305
Tabela 5.1.6.3.	Kontakty z rodziną a perspektywa poprawy jakości życia	309
Tabela.5.2.1.1.	Wiek a ekonomiczne grupy ludności na terenie aglomeracji poznańskiej w latach 2010-2013	312
Tabela 5.2.1.2.	Wiek a struktura posiadanych produktów	315
Tabela 5.2.1.3.	Wiek a forma kontaktu z bankiem lub SKOK	317
Tabela 5.2.1.4.	Wiek a przyczyny nieposiadania rachunku bankowego wśród osób bezdomnych i na granicy bezdomności	318

Spis wykresów

Wykres 1.2.1.	Relacja wykluczenia finansowego, wyłączenia finansowego (czasowego) i włączenia finansowego	27
Wykres 1.3.1.	System powiązań w zakresie zadłużenia	32
Wykres 1.3.2.	Kryzys finansowy a wykluczenie finansowe i społeczne	32
Wykres 1.3.3.	Determinanty świadomości i kultury ekonomicznej gospodarstw domowych	37
Wykres 1.3.4.	Budowanie zaufania	39
Wykres 1.3.5.	Motywy założenia konta osobistego	41
Wykres 1.5.1.	Obszary wykluczenia finansowego	47
Wykres 1.5.2.	Zasady inwestowania	51
Wykres 2.1.1.1.	Poziom przeciętnych miesięcznych dochodów i wydatków na 1 osobę w gospodarstwie domowym oraz udział wydatków w dochodzie rozporządzalnym w latach 2004-2014	60
Wykres 2.1.1.2.	Dochód rozporządzalny i wydatki na 1 osobę w gospodarstwach domowych oraz udział przeciętnych miesięcznych wydatków w dochodzie rozporządzalnym według grup społeczno-ekonomicznych w 2014 r.	61
Wykres 2.1.1.3.	Dochód rozporządzalny i wydatki na 1 osobę w gospodarstwach domowych oraz udział wydatków w dochodzie rozporządzalnym według klasy miejscowości zamieszkania w latach 2013-2014	62
Wykres 2.1.1.4.	Wskaźnik dochodu rozporządzalnego i wydatków na 1 osobę w gospodarstwach domowych w odniesieniu do średniej dla Polski według klasy miejscowości zamieszkania w 2014 r.	63
Wykres 2.1.1.5.	Radzenie sobie gospodarstw domowych przy uzyskiwanych dochodach w latach 2011-2015 w całych próbach (proc. gospodarstw domowych)	64
Wykres 2.1.1.6.	Odsetek gospodarstw domowych deklarujących, że ich stałe dochody nie pozwalają na zaspokojenie bieżących potrzeb w latach 2011-2013 w całych próbach (proc. gospodarstw domowych)	65

Wykres 2.1.1.7.	Struktura emerytów i rencistów, którym emerytury i renty wypłaca ZUS według wysokości świadczeń w marcu 2014 r.	66
Wykres 2.1.1.8.	Struktura emerytów i rencistów, którym emerytury i renty wypłaca ZUS według wysokości świadczeń w marcu 2015 r.	67
Wykres 2.1.2.1.	Korelacja wieku i poziomu wykształcenia do współczynnika aktywności zawodowej, wskaźnika zatrudnienia i stopy bezrobocia w IV kwartale 2014 r.	71
Wykres 2.1.2.2.	Zarejestrowani bezrobotni powyżej 50 roku życia w latach 2005-2014	73
Wykres 2.1.3.1.	Zmiana PKB w latach 2004-2014	75
Wykres 2.1.3.2.	Zasięg ubóstwa w Polsce w latach 2005-2014	76
Wykres 2.1.4.1.	Wiedza Polaków o finansach	83
Wykres 2.1.4.2.	Konsekwencje braku wiedzy finansowej	84
Wykres 2.1.4.3.	Cele edukacji finansowej	85
Wykres 2.1.5.1.	Skala zadłużenia gospodarstw domowych w latach 2011-2015 (proc. gospodarstw domowych)	89
Wykres 2.1.5.2.	Przeznaczenie zaciągniętych kredytów i pożyczek w latach 2011-2015 (proc. gospodarstw domowych) – odpowiedzi najczęściej wskazywane	90
Wykres 2.1.6.1.	Stan oszczędności w okresie 2011-2015 r. (proc. gospodarstw domowych)	93
Wykres 2.1.6.2.	Formy oszczędności gospodarstw domowych w okresie 2011-2013 r.– najczęstsze wskazania (proc. gospodarstw domowych)	96
Wykres 2.2.1.1.	Kryterium wieku a poziom ubankowienia Polaków w 2006 r.	102
Wykres 2.2.1.2.	Kryterium wieku a poziom ubankowienia Polaków w 2009 r. – posiadanie własnego lub wspólnego konta osobistego w banku lub SKOK	103
Wykres 2.2.1.3.	Kryterium wieku a dostęp do konta bankowego w krajach UE (27) w 2008 r.	103
Wykres 2.2.1.4.	Poziom ubankowienia w Polsce w latach 2012-2025	104
Wykres 2.2.1.5.	Kryterium wieku a poziom ubankowienia Polaków w 2012 r.	105
Wykres 2.2.2.1.	Kryterium płci a posiadanie konta osobistego w banku lub	106

	SKOK	
Wykres 2.2.2.2.	Kryterium płci a posiadanie produktów finansowych w UE w 2013 r.	108
Wykres 2.2.3.1.	Kryterium wykształcenia a ubankowanie Polaków w 2006 r.	109
Wykres 2.2.3.2.	Kryterium wykształcenia a poziom ubankowienia Polaków w 2009 r. – posiadanie własnego lub wspólnego konta osobistego w banku lub SKOK	110
Wykres 2.2.3.3.	Kryterium wykształcenia a poziom ubankowienia Polaków w 2012 r. – posiadanie konta osobistego w banku lub SKOK	111
Wykres 2.2.4.1.	Kryterium miejsca zamieszkania a poziom ubankowienia Polaków w 2006 r.	112
Wykres 2.2.4.2.	Kryterium miejsca zamieszkania a poziom ubankowienia Polaków w 2009 r. – posiadanie własnego lub wspólnego konta osobistego w banku lub SKOK	113
Wykres 2.2.4.3.	Kryterium miejsca zamieszkania a poziom ubankowienia Polaków w 2012 r. – posiadanie konta osobistego w banku lub SKOK	114
Wykres 2.3.1.1.	Kryterium wieku a sposoby sprawdzania salda rachunku bankowego	128
Wykres 2.3.2.1.	Zadłużenie mieszkańców Wielkopolski w okresie 2011-2015	140
Wykres 2.3.3.1.	Udział transakcji bezgotówkowych i gotówkowych przy użyciu kart płatniczych I kw. 2014 i I kw. 2015 r.	144
Wykres 4.2.1.1.	Poziom wykluczenia finansowego w Polsce w okresie 2006-2009	207
Wykres 4.2.1.2.	Poziom wykluczenia finansowego na terenie aglomeracji poznańskiej – 2014 r.	209
Wykres 4.2.1.3.	Liczba posiadanych rachunków bankowych przez mieszkańców aglomeracji poznańskiej w banku lub innej instytucji finansowej –2014 r.	210
Wykres 4.2.1.4.	Poziom wykluczenia finansowego wśród osób bezdomnych i na granicy bezdomności na terenie aglomeracji poznańskiej – 2014 r.	211
Wykres 4.2.1.5.	Relacja stopnia ubankowienia do wcześniejszych doświadczeń	212

	finansowych osób wykluczonych finansowo z grona bezdomnych i na granicy bezdomności – 2014 r.	
Wykres 4.2.1.6.	Relacja posiadania rachunku bankowego do stopnia ubankowienia najbliższego otoczenia wśród osób bezdomnych i pozostających na granicy bezdomności – 2014 r.	213
Wykres 4.2.2.1.	Przyczyny nieposiadania rachunku bankowego na terenie aglomeracji poznańskiej wśród ogółu mieszkańców – 2014 r.	215
Wykres 4.2.2.2.	Przyczyny nieposiadania rachunku bankowego na terenie aglomeracji poznańskiej wśród bezdomnych i pozostających na granicy bezdomności – 2014 r.	216
Wykres 4.3.1.	Poziom wykluczenia finansowego/ubankowienia według dzielnic miasta Poznania – 2014 r.	219
Wykres 4.3.2.	Znajomość pojęcia wykluczenia finansowego wśród mieszkańców dzielnic miasta Poznania – 2014 r.	220
Wykres 4.3.3.	Definiowanie pojęcia wykluczenia finansowego wśród mieszkańców dzielnic miasta Poznania – 2014 r.	222
Wykres 4.3.4.	Ocena występowania zjawiska wykluczenia finansowego w najbliższym otoczeniu wśród mieszkańców dzielnic miasta Poznania – 2014 r.	223
Wykres 4.4.1.	Poziom wykluczenia finansowego/ubankowienia a rodzaj gminy – 2014 r.	228
Wykres 4.5.1.	Miejsce zamieszkania mieszkańców aglomeracji poznańskiej – 2014 r.	233
Wykres 4.5.2.	Skala wykluczenia finansowego/ubankowienia w relacji miasto - wieś na terenie aglomeracji poznańskiej – 2014 r.	233
Wykres 4.6.1.1.	Zależność wyboru banku komercyjnego do adekwatności ich placówek na terenie aglomeracji poznańskiej – 2014 r.	236
Wykres 4.6.2.1.	Relacja wyboru banku spółdzielczego i banku komercyjnego do wielkości miejsca zamieszkania na terenie aglomeracji poznańskiej – 2014 r.	241
Wykres 4.6.2.2.	Bank spółdzielczy a bank komercyjny – opcje wyboru – 2014 r.	242
Wykres 4.6.2.3.	Liczba banków spółdzielczych w latach 2009-2014	243

Wykres 4.6.2.4.	Produkty bankowe, z których korzystają rolnicy Pomorza Środkowego	245
Wykres 4.6.2.5.	Sposoby kontaktu z bankiem a rodzaj banku	246
Wykres 4.6.2.6.	Powody, dla których rolnicy Pomorza Środkowego nie korzystają z usług i produktów bankowych	246
Wykres 4.6.3.1.	SKOK w liczbach w latach 2009-2014	248
Wykres 4.6.4.1.	Działalność podmiotów parabankowych (w opinii respondentów) na terenie aglomeracji poznańskiej – 2014 r.	250
Wykres 5.1.1.1.	Struktura wydatków osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością na terenie aglomeracji poznańskiej – 2014 r.	253
Wykres 5.1.2.1.	Status ekonomiczny ogółu mieszkańców aglomeracji poznańskiej – 2014 r.	263
Wykres 5.1.2.2.	Przyczyny wykluczenia finansowego a status ekonomiczny ogółu mieszkańców aglomeracji poznańskiej	265
Wykres 5.1.2.3.	Bilans planów zwiększenia zatrudnienia na terenie aglomeracji poznańskiej – czerwiec 2014 r.	268
Wykres 5.1.3.1.	Nierówność a sfera życia wykluczonych finansowo i ubankowionych mieszkańców aglomeracji poznańskiej – 2014 r.	272
Wykres 5.1.3.2.	Obszary wykluczenia wśród bezdomnych i na granicy bezdomności na terenie aglomeracji poznańskiej – 2014 r.	274
Wykres 5.1.3.3.	Inne odczuwalne rodzaje wykluczenia wśród mieszkańców aglomeracji poznańskiej – 2014 r.	275
Wykres 5.1.3.4.	Znajomość terminologii wykluczenia finansowego wśród ogółu mieszkańców aglomeracji poznańskiej – 2014 r.	276
Wykres 5.1.3.5.	Ocena poziomu wiedzy w zakresie oferowanych usług w sektorze bankowym przez mieszkańców aglomeracji poznańskiej – 2014 r.	285
Wykres 5.1.3.6.	Częstotliwość korzystania z pomocy publicznej przez osoby bezdomne i na granicy bezdomności na terenie aglomeracji poznańskiej – 2014 r.	286
Wykres 5.1.4.1.	Produkty kredytowe mieszkańców aglomeracji poznańskiej	289

	– 2014 r.	
Wykres 5.1.4.2.	Produkty kredytowe a dochody (netto) mieszkańców aglomeracji poznańskiej – 2014 r.	290
Wykres 5.1.4.3.	Rodzaje zobowiązań finansowych rolników Pomorza Środkowego	291
Wykres 5.1.5.1.	Produkty oszczędnościowe mieszkańców aglomeracji poznańskiej– 2014 r.	295
Wykres 5.1.5.2.	Produkty oszczędnościowe a dochody (netto) mieszkańców aglomeracji poznańskiej – 2014 r.	296
Wykres 5.1.5.3.	Alternatywne formy lokowania środków finansowych wśród mieszkańców aglomeracji poznańskiej – 2014 r.	299
Wykres 5.1.5.4.	Alternatywne formy lokowania oszczędności a posiadane dochody (netto) mieszkańców aglomeracji poznańskiej – 2014 r.	299
Wykres 5.1.6.1.	Rodzaj banku, SKOK a stopień zadowolenia ze świadczonych usług mieszkańców aglomeracji poznańskiej – 2014 r.	301
Wykres 5.1.6.2.	Wybór banku komercyjnego a adekwatność placówek na terenie aglomeracji poznańskiej – 2014 r.	302
Wykres 5.1.6.3.	Stopień niezadowolenia z dostępności placówek banków komercyjnych na terenie aglomeracji poznańskiej - 2014 r.	303
Wykres 5.1.6.4.	Wybór banku spółdzielczego a adekwatność placówek na terenie aglomeracji poznańskiej - 2014 r.	304
Wykres 5.1.6.5.	Obawy budzące niepokój w korzystaniu z usług banku/ instytucji finansowej mieszkańców aglomeracji poznańskiej – 2014 r.	306
Wykres 5.1.6.6.	Relacje bezdomnych z bliższą lub dalszą rodziną	308
Wykres 5.1.6.7.	Kontakty z bliższą lub dalszą rodziną a perspektywa wyjścia z bezdomności	309
Wykres 5.2.1.1.	Wiek a decyzja o posiadaniu/braku rachunku bankowego	312
Wykres 5.2.1.2.	Wiek a przyczyny nieposiadania rachunku bankowego wśród ogółu mieszkańców	313
Wykres 5.2.1.3.	Wiek a wiedza na temat nazw banków i towarzystw ubezpieczeniowych	314

Wykres 5.2.1.4.	Wiek a wykluczenie finansowe/ewentualnie ubankowienie wśród osób bezdomnych i na granicy bezdomności	318
Wykres 5.2.1.5.	Wiek a subiektywizm ocena życia w najbliższej perspektywie czasowej	319
Wykres 5.2.2.1.	Struktura płci ogółu mieszkańców w aglomeracji poznańskiej – 2014 r.	320
Wykres 5.2.2.2.	Płeć a wykluczenie finansowe wśród ogółu mieszkańców aglomeracji poznańskiej – 2014 r.	321
Wykres 5.2.2.3.	Płeć a ubankowienie wśród ogółu mieszkańców aglomeracji poznańskiej – 2014 r.	322
Wykres 5.2.2.4.	Struktura płci osób bezdomnych i na granicy bezdomności – 2014 r.	322
Wykres 5.2.2.5.	Płeć a wykluczenie finansowe wśród osób bezdomnych i na granicy bezdomności – 2014 r.	323
Wykres 5.2.2.6.	Płeć a ubankowienie wśród osób bezdomnych i na granicy bezdomności – 2014 r.	323
Wykres 5.2.3.1.	Poziom wykształcenia wśród ogółu mieszkańców aglomeracji poznańskiej – 2014 r.	324
Wykres 5.2.3.2.	Wykształcenie a wykluczenie finansowe wśród ogółu mieszkańców aglomeracji poznańskiej – 2014 r.	325
Wykres 5.2.3.3.	Wykształcenie a ubankowienie wśród ogółu mieszkańców aglomeracji poznańskiej – 2014 r.	326
Wykres 5.2.3.4.	Wykształcenie wśród osób bezdomnych i na granicy bezdomności – 2014 r.	327
Wykres 5.2.4.1.	Miejsce zamieszkania a wykluczenie finansowe/ubankowienie wśród ogółu mieszkańców – 2014 r.	328
Wykres 5.2.4.2.	Stałe zameldowanie wśród osób bezdomnych i na granicy bezdomności – 2014 r.	329
Wykres 5.2.4.3.	Stałe zameldowanie a wykluczenie finansowe/ubankowienie bezdomnych i na granicy bezdomności – 2014 r.	330

Spis rysunków

Rysunek 4.2.1.1.	Aglomeracja poznańska na tle regionu wielkopolskiego	206
Rysunek 4.2.1.2.	Poziom ubankowienia w Polsce wg województw w 2012 r.	208
Rysunek 4.3.1.	Podział miasta Poznania na dzielnice do 1990 r.	217
Rysunek 4.4.1.	Klasyfikacja gmin aglomeracji poznańskiej	226

Aneks

1. I kwestionariusz (skierowany dla ogółu mieszkańców aglomeracji poznańskiej)
2. II kwestionariusz (skierowany do osób bezdomnych i na granicy bezdomności na terenie aglomeracji poznańskiej)
3. Instytucje zaangażowane w edukację finansową, ujęte w *Mapie edukacji finansowej i ubezpieczeniowej*, stan na 2012 r. (tabela 3.3.2.1).

1. Kwestionariusz ankiety I

Szanowni Państwo,

Niniejsza ankieta przeprowadzana jest w ramach badań naukowych. Celem badania jest poznanie i analiza poziomu wykluczenia finansowego wśród mieszkańców aglomeracji poznańskiej. Ankieta jest anonimowa, a wyniki przeprowadzonych badań zostaną wykorzystane wyłącznie dla potrzeb naukowych Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu.

Agglomeracja poznańska (obejmuje gminy: Buk, Czerwonak, Dopiewo, Kleszczewo, Komorniki, Kostrzyn, Kórnik, Luboń, Mosina, Murowana Goślina, Oborniki, Pobiedziska, Poznań, Puszczykowo, Rokietnica, Skoki, Słeszew, Suchy Las, Swarzędz, Szamotuły, Śrem, Tarnowo Podgórne).

1. Czy znane jest Pani/Panu pojęcie wykluczenia finansowego?
 - Tak
 - Nie
2. Co Pani/Pan rozumie przez pojęcie wykluczenie finansowe?
 - Brak rachunku bankowego
 - Ubóstwo, bieda
 - Brak stałego źródła dochodu
 - Brak oszczędności
 - Dużo kredytów
 - Brak wiedzy z zakresu finansów
 - Inne.....
3. Czy problem nierówności według Pani/Pana dotyczy sfery?
 - Materialnej i finansowej
 - Społecznej
 - Wyglądu zewnętrznego
 - Religijnej
 - Inne.....
4. Czy uważa Pani/Pan, że zjawisko wykluczenia finansowego jest obecne w Pani/Pana najbliższym otoczeniu?
 - Tak
 - Nie
 - Nie mam zdania
5. Jaki inny rodzaj wykluczenia dostrzega Pani/Pan na terenie aglomeracji poznańskiej?
 - Społeczne
 - Cyfrowe
 - Inne.....
6. Czy uważa Pani/Pan, że nierówność o charakterze finansowym jest zauważalna na terenie aglomeracji poznańskiej w stopniu?
 - Bardzo dużym
 - Dużym
 - Małym
 - Bardzo małym
 - Nie jest odczuwalna

- Nie mam zdania
7. Czy potrafi Pani/Pan wymienić co najmniej 3 nazwy banków działających na terenie aglomeracji poznańskiej?
- Tak
- Nie
8. Czy potrafi Pani/Pan wymienić co najmniej 3 nazwy towarzystw ubezpieczeniowych działających na terenie aglomeracji poznańskiej?
- Tak.....
- Nie
9. Czy uważa Pani/Pan, że działalność instytucji parabankowych na terenie aglomeracji poznańskiej jest zauważalna w stopniu?
- Bardzo dużym
- Dużym
- Małym
- Bardzo małym
- W ogóle nie zauważam
- Nie mam zdania
10. Czy posiada Pani/Pan rachunek bankowy?
- Tak (*pomiń pytanie nr 15 i 16*)
- Nie (*przejdź do pytań: 15...29*)
11. W którym banku/instytucji finansowej posiada Pani/Pan rachunek?
-
12. Czy jest Pani/Pan zadowolony/a z usług świadczonych przez tę instytucję?
- Tak
- Nie
- Nie mam zdania
13. Z jakich usług/produktów najczęściej Pani/Pan korzysta?
- Rachunek bankowy w PLN i walucie obcej
- Wpłata/wypłata gotówki w oddziale
- Dyspozycja przelewu
- Zlecenia stałe
- Polecenia zapłaty
- Wpłaty w bankomacie
- Bankowość internetowa/mobilna
- Depozyty
- Lokaty terminowe
- Konto oszczędnościowe
- Lokaty strukturyzowane
- Kredyt
- Debet w koncie/ limit w koncie
- Gotówkowy/konsumpcyjny
- Hipoteczny
- Samochodowy
- Fundusze inwestycyjne
- Fundusze emerytalne
- Rachunek maklerski
-
14. Z jakich kanałów dystrybucji z bankiem korzysta Pani/Pan najczęściej?
- Oddział banku
- Bankowość internetowa
- Bankowość mobilna

- Kontakt telefoniczny z konsultantem
 - Inny.....
15. Proszę podać przyczyny nieposiadania przez Panią/Pana rachunku bankowego?
- Nie mam takiej potrzeby
 - Nie mam stałego źródła dochodu
 - Brak oszczędności
 - Preferuje płatność gotówką
 - Zbyt wysokie koszty
 - Brak zaufania
 - Nieznajomość tematu/ niedoinformowanie
 - Odległość do placówki
 - Inne.....
16. Co mogłoby skłonić Panią/Pana do założenia rachunku bankowego?
- Ogólna poprawa sytuacji finansowej
 - Znalezienie stałego źródła dochodu
 - Posiadanie więcej oszczędności
 - Brak opłat za prowadzenie rachunku
 - lepsza oferta rachunków bankowych
 - bliskość placówki banku w stosunku do miejsca zamieszkania
 - brak kolejek
 - wiarygodność i renoma banku
 - możliwość otrzymania szybkiego kredytu
 - duża liczba bankomatów
 - profesjonalna obsługa w placówce
 - zrozumiała i przystępna informacja o rachunkach
 - Inne.....
17. Co budzi Pani/Pana największy niepokój w korzystaniu z usług banku/instytucji finansowej?
- Niczego się nie boję
 - Włamanie na konto/kradzież pieniędzy
 - Używanie zbyt fachowych i specjalistycznych słów
 - Brak ochrony moich danych osobowych
 - Inne.....
18. Czy sądzi Pani/Pan, że ilość placówek banków/instytucji finansowych na terenie aglomeracji poznańskiej jest?
- Zbyt duża
 - Duża
 - Wystarczająca
 - Mała
 - Zbyt mała
19. Czy odległość do najbliższej placówki banku jest dla Pani/Pana satysfakcjonująca?
- Tak
 - Nie
 - Nie mam zdania
20. Jak ocenia Pani/Pan stan swojej wiedzy w zakresie oferowanych usług przez banki/instytucje finansowe?
- Posiadam specjalistyczną wiedzę
 - Posiadam wystarczającą wiedzę
 - Posiadam podstawową wiedzę
 - Brak wiedzy
 - Inne.....
21. Proszę podać swoją płeć:
- Kobieta
 - Mężczyzna

19. Proszę podać swój wiek:
- do 25 lat
 - 26 do 35 lat
 - 36-45 lat
 - 46-55 lat
 - 56-65 lat
 - 65 +
23. Proszę podać swoje wykształcenie:
- Podstawowe
 - Zawodowe
 - Średnie
 - Wyższe
 - Inne.....
24. Proszę podać uzyskiwany miesięczny dochód (netto):
- brak stałego dochodu
 - do 1000 zł
 - od 1001 do 2000 zł
 - od 2001 do 3000 zł
 - od 3001 do 4000 zł
 - powyżej 4000 zł
25. Proszę podać miejsce zamieszkania:
- Miasto powyżej (powyżej 100 tys. mieszkańców)
 - Średnie miasto (od 10 do 100 tys. mieszkańców)
 - Małe miasto (do 10 tys. mieszkańców)
 - Wieś
26. Proszę podkreślić nazwę gminy, w której Pani/Pan zamieszkuje:
- Buk, Czerwonak, Dopiewo, Kleszczewo, Komorniki, Kostrzyn, Kórnik, Luboń, Mosina, Murowana Goślina, Oborniki, Pobiedziska, Poznań (podaj dzielnicę.....), Puszczykowo, Rokietnica, Skoki, Stęszew, Suchy Las, Swarzędz, Szamotuły, Śrem, Tarnowo Podgórne
27. Czy posiada Pani/Pan orzeczenie o niepełnosprawności?
- Tak
 - Nie
28. Proszę podać swój status ekonomiczny:
- Brak zatrudnienia
 - Umowa o pracę na czas nieokreślony
 - Umowa o pracę na czas określony
 - Umowa zlecenie/o dzieło
 - Emerytura
 - Renta
 - Własna działalność
 - Inne.....
29. Proszę podać swoją sytuację zawodową:
- Pracownik fizyczny
 - Pracownik usług/handlu
 - Pracownik biurowy/urzędnik
 - Specjalista
 - Kierownik/dyrektor
 - Pracownik naukowy
 - Inne.....

Dziękuję za wypełnienie ankiety!

2. Kwestionariusz ankiety II

Szanowni Państwo,

Niniejsza ankieta przeprowadzana jest w ramach badań naukowych. Celem badania jest poznanie i analiza poziomu wykluczenia finansowego wśród mieszkańców aglomeracji poznańskiej. Ankieta jest anonimowa, a wyniki przeprowadzonych badań zostaną wykorzystane wyłącznie dla potrzeb naukowych Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu.

Agglomeracja poznańska (obejmuje gminy: Buk, Czerwonak, Dopiewo, Kleszczewo, Komorniki, Kostrzyn, Kórnik, Luboń, Mosina, Murowana Goślina, Oborniki, Pobiedziska, Poznań, Puszczykowo, Rokietnica, Skoki, Stęszew, Suchy Las, Swarzędz, Szamotuły, Śrem, Tarnowo Podgórne).

1. W jakich obszarach czuje się Pan/-i wykluczona/-y?
 - Praca zawodowa
 - Opieka społeczna
 - Finanse osobiste
 - Opieka zdrowotna
 - Inne.....

2. Z czym według Pan/-i wiąże się wykluczenie finansowe?
 - Brak rachunku bankowego
 - Ubóstwo/bieda
 - Brak stałej pracy
 - Brak oszczędności
 - Brak wiedzy z zakresów finansów
 - Inne

3. Czy posiada Pan/-i rachunek bankowy?
 - Tak (*pomiń pytanie nr 4, 5, 6 i 7*)
 - Nie

4. Czy bezpłatna oferta i korzystanie z rachunku bankowego skłoniłoby Pana/-ią do założenia konta?
 - Tak
 - Nie
 - Nie wiem

5. Jakie inne powody mogą skłonić Pana/-ią do założenia rachunku bankowego?
 - Ogólna poprawa sytuacji finansowej
 - Znalezienie stałego źródła dochodu
 - Posiadanie więcej oszczędności
 - lepsza oferta rachunków bankowych
 - bliskość placówki banku w stosunku do miejsca zamieszkania
 - brak kolejek
 - wiarygodność i renoma banku
 - możliwość otrzymania szybkiego kredytu
 - duża liczba bankomatów
 - profesjonalna obsługa w placówce
 - zrozumiała i przystępna informacja o rachunkach
 - Inne.....

6. Czy w przeszłości posiadał/ła Pan/-i rachunek bankowy?
 - Tak
 - Nie

7. Proszę podać przyczyny nieposiadania przez Pana/-ią rachunku bankowego?
- Nie mam takiej potrzeby
 - Nie mam stałego źródła dochodu
 - Brak oszczędności
 - Preferuje płatność gotówką
 - Zbyt wysokie koszty
 - Brak zaufania
 - Nieznajomość tematu/ niedoinformowanie
 - Odległość do placówki
 - Inne.....
8. Czy w najbliższym Pana/-i otoczeniu posiada ktoś rachunek bankowy?
- Tak
 - Nie
 - Nie wiem
9. Czy jest Pan/-i zatrudniony/-a?
- Tak
 - Nie
10. Czy w ostatnim roku podjął/-ła Pan/-i pracę zarobkową?
- Tak, była to praca na stałe
 - Tak, była to praca sezonowa
 - Tak, była to dorywcza praca
 - Nie
 - Inne.....
11. Na co przeznaczają Pan/-i gotówkę, którą Pan/-i posiada?
- Żywność
 - Lekarstwa
 - Czynnosc/opłaty
 - Alimenty
 - Środki odurzające (np.: alkohol)
 - Inne.....
12. Czy zna Pan/-i instytucje, które zajmują się pomocą materialną (finansową) oraz pozafinansową (np.: społeczną)?
- Tak.....
 - Nie
13. Z jaką częstotliwością korzysta Pan/-i z pomocy instytucji publicznych (np.: Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej, noclegownie, jadłodajnie, itp)?
- Bardzo często
 - Często
 - Rzadko
 - Bardzo rzadko
 - Nie korzystam
- Proszę wymienić instytucje, z których Pan/-i korzysta

14. Czy utrzymuje Pan/-i kontakt z bliższą lub dalszą rodziną?
- Tak, kontaktuje się często
 - Tak, ale kontaktuje się rzadko
 - Tak, ale nie utrzymuje żadnych bliższych kontaktów
 - Nie utrzymuje żadnych kontaktów
 - Inne.....
15. Jak Pan/-i ocenia swoją obecną sytuację życiową?

16. Co się wydarzyło, że znalazł/-ła się Pan/-i w obecnej sytuacji ?

17. Czy widzi Pan/-i szansę na wyjście z obecnej sytuacji życiowej ?
 Tak
 Dlaczego ?.....
 Nie
 Dlaczego ?.....
18. Czy posiada Pan/-i stałe miejsce zameldowania ?
 Tak
 Nie
19. Gdzie najczęściej spędza Pan/-i czas w ciągu dnia i nocy ?

20. Płeć
 Kobieta
 Mężczyzna
21. Proszę podać swój wiek
 do 25 lat
 26 do 35 lat
 36-45 lat
 46-55 lat
 56-65 lat
 65 +
22. Proszę podać swoje wykształcenie
 a. Podstawowe
 b. Zawodowe
 c. Średnie
 d. Wyższe
 e. Inne.....
23. Proszę podkreślić nazwę gminy, w której Pan/-i zamieszkuje:
 Buk, Czerwonak, Dopiewo, Kleszczewo, Komorniki, Kostrzyn, Kórnik, Luboń, Mosina,
 Murowana Goślina, Oborniki, Pobiedziska,
 Poznań (podaj dzielnicę.....), Puszczykowo, Rokietnica, Skoki,
 Sęszew, Suchy Las, Swarzędz, Szamotuły, Śrem, Tarnowo Podgórne.

Dziękuję za odpowiedzi!

3. Instytucje zaangażowane w edukację finansową, ujęte w *Mapie edukacji finansowej i ubezpieczeniowej*, stan na 2012 r. (tabela 3.3.2.1)

Lp.	Nazwa instytucji
1	2
1.	5 O'CLOCK Multimedia
2.	Accenture Sp. z o.o.
3.	AIIESEC SGH
4.	Akademickie Inkubatory Przedsiębiorczości
5.	ARC Rynek i Opinia
6.	AXA TFI S.A.
7.	Biblioteka Narodowa
8.	BIGRAM Personnel Consulting
9.	Biuro Informacji Kredytowej S.A.
10.	BOEING
11.	Brytyjsko-Polska Izba Handlowa
12.	Bull Design Warszawa
13.	Business for Society
14.	CEMS Club Warszawa
15.	Centralny Ośrodek Doskonalenia Nauczycieli
16.	Centrum Edukacji Obywatelskiej
17.	Centrum im. Profesora Bronisława Geremka
18.	Centrum Praw Kobiet
19.	Collegium Civitas
20.	Europejska Akademia Planowania Finansowego
21.	Europejski Bank Centralny
22.	Forum Obywatelskiego Rozwoju
23.	24.FTS
25.	Fundacja 2065 im. Lesława A. Pagi
26.	Fundacja CBOS
27.	Fundacja Edukacji Rynku Kapitałowego
28.	Fundacja Edukacyjna Przedsiębiorczości
29.	Fundacja Jolanty i Leszka Czarneckich
30.	Fundacja Komandor
31.	Fundacja Młodzieżowej Przedsiębiorczości
32.	Fundacja na Rzecz Kobiet JA KOBIETA
33.	Fundacja Orange
34.	Fundacja Promocji i Akredytacji Kierunków Ekonomicznych
35.	Fundacja PZU
36.	Fundacja Szczęśliwe Dzieciństwo
37.	Fundacja Think! Instytutu Rozwoju Komunikacji i Edukacji
38.	Fundacja Wspomagania Wsi

1	2
39.	Gazeta Bankowa
40.	Gazeta Ubezpieczeniowa
41.	Gazeta Wyborcza
42.	Gazeta.pl
43.	Gdańska Akademia Bankowa
44.	GfK Polonia
45.	Giełda Papierów Wartościowych
46.	Harvard Business Review Polska
47.	Hewlett-Packard
48.	Interaktywny Instytut Badań Rynkowych
49.	Instytut Myśli Józefa Tischnera
50.	Instytut Nauk Ekonomicznych PAN
51.	Instytut Rynku Kapitałowego WSE-Research S.A
52.	IPSOS
53.	Izba Zarządzających Funduszami i Aktywami
54.	J.J. Darboven Poland
55.	Junior Achievement-Young Enterprise Europe
56.	Kancelaria Prezydenta RP
57.	Klub Przedsiębiorczych Nauczycieli IMPULS
58.	Koło Naukowe Ubezpieczeń Społecznych Uniwersytetu Warszawskiego
59.	Krajowy Depozyt Papierów Wartościowych S.A
60.	MASMI
61.	Mastercard
62.	Ministerstwo Skarbu Państwa
63.	Ministerstwo Edukacji Narodowej
64.	Ministerstwo Finansów
65.	Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej
66.	Ministerstwo Sprawiedliwości
67.	Newsweek Polska
68.	NZS
69.	Ośrodek Rozwoju Edukacji
70.	Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Skierniewicach
71.	Polska Agencja Prasowa
72.	Polska Fundacja Dzieci i Młodzieży
73.	Polska Izba Ubezpieczeń
74.	Polskie Radio Program III
75.	Polskie Radio S.A. Program I
76.	Polskie Towarzystwo Stypendystów Fulbrighta
77.	Polskie Stowarzyszenie Zarządzania Kadrami
78.	Polskie Towarzystwo Ekonomiczne
79.	Polsko-Amerykańska Fundacja Wolności
80.	Interia.pl

1	2
81.	Portal Rodzinne Finanse
82.	PwC
83.	Radio TOK FM
84.	Rzecznik Ubezpieczonych
85.	Serwis Antyplagiatowy Plagiat.pl Sp. z .o.o.
86.	SMG/KRC Poland Human Resources
87.	Stowarzyszenie Dziennikarzy Polskich
88.	Stowarzyszenie Edukacji Finansowej CROWN
89.	Stowarzyszenie Inwestorów Indywidualnych
90.	Stowarzyszenie Konsumentów Polskich
91.	Stowarzyszenie Krzewienia Edukacji Finansowej
92.	Stowarzyszenie Monar
93.	Stowarzyszenie Nauczycieli Przedsiębiorczości i Edukacji Ekonomicznej
94.	Stowarzyszenie Prokuratorów RP
95.	Stowarzyszenie SOS Wioski Dziecięce
96.	Stowarzyszenie Studenci dla Przedsiębiorczości
97.	Studenckie Forum Business Centre Club
98.	Szkoła Główna Gospodarstwa Wiejskiego
99.	Szkoła Główna Handlowa
100.	TNS Polska
101.	TVN24/ TVP/TVP Info/ TVP1
102.	Uniwersytet Ekonomiczny Katowice
103.	Uniwersytet Ekonomiczny Poznań
104.	Uniwersytet w Białymstoku
105.	Urząd Komisji Nadzoru Finansowego
106.	Wyborcza.pl
107.	Wydawnictwo Złote Myśli

Źródło: opracowanie własne na podstawie: [ZBP 2012; Jurek i Marszałek, 2012].